

广州市白云区人民政府

行政复议决定书

云府行复〔2023〕1258号

申请人：余某坚。

被申请人：广州市白云区市场监督管理局。

地址：广州市白云区机场路棠景南街21号。

法定代表人：邓文，职务：局长。

申请人不服被申请人对其投诉广州市白云区某路某号楼某电竞酒店用于经营的电脑整机不符合国家强制性标准作出的不予受理决定，向本府申请行政复议，本府已依法予以受理，本案适用普通程序审理，现已审查终结。

申请人请求：

- 1、确认被申请人对申请人的投诉事项未履行职责程序违法。
- 2、撤销被申请人在全国12315平台上对申请人的投诉事项作出的结案反馈并重新处理。

申请人称：

1、申请人只是上传资料时，因遗忘未提供酒店详细支付界面，并不是和被投诉人不存在消费证据。

2、对于被申请人的答复，申请人认为其在被投诉人消费住店，应当是消费者，被申请人的说法不能成立。

被申请人答复称：

一、被申请人依法对申请人的投诉请求进行处理。

1、被申请人于 2023 年 11 月 10 日通过全国 12315 平台收到申请人反映被投诉人海口某酒店管理工作室经营的电脑不符合国家强制性标准的投诉材料（投诉编号：XXX）。

2、因申请人没有提交相关证据证明其与被投诉人之间存在消费者权益争议，被申请人于 2023 年 11 月 15 日依法决定不予受理其投诉，并于同日通过全国 12315 平台反馈告知申请人。

3、经查询全国 12315 平台，显示申请人频繁在同一时间以同一类型行为向不同商户发起多起投诉。

二、被申请人作出的涉案回复程序正当、事实清楚、证据充分、适用法律正确。申请人申请复议的事实和理由不成立，请求依法驳回其复议请求。

1、被申请人作出的涉案回复程序符合法律规定。

被申请人于 2023 年 11 月 10 日通过全国 12315 平台收到申请人反映被投诉人海口某酒店管理工作室经营的电脑不符合国家强制性标准的投诉材料，于 2023 年 11 月 15 日依法决定不予受理其投诉，并于同日通过全国 12315 平台反馈告知申请人，符

合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条“具有本办法规定的处理权限的市场监督管理部门，应当自收到投诉之日起七个工作日内作出受理或者不予受理的决定，并告知投诉人。”的规定。

2、被申请人作出的涉案回复认定事实清楚。

本案中，被申请人于2023年11月10日通过全国12315平台收到申请人的投诉材料，被申请人经查看该材料，主要是四张图片，没有任何与被投诉人之间的交易凭证或者说是下单记录等材料，申请人未能提交相关证据证明其与被投诉人之间存在消费者权益争议，不符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条第一款“本办法所称的投诉，是指消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，与经营者发生消费者权益争议，请求市场监督管理部门解决该争议的行为。”、第九条第一款第三项“投诉应当提供下列材料：（一）投诉人的姓名、电话号码、通讯地址；（二）被投诉人的名称（姓名）、地址；（三）具体的投诉请求以及消费者权益争议事实。”的规定。

另，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二条“消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，其权益受本法保护；本法未作规定的，受其他有关法律、法规保护。”的规定，消费者的重要特征就是消费具有生活性，而并不具有牟利的目的，而以通过购买商品获取赔偿的购买者，具有牟利的目的，显然并不符合上述特征，即该法保护的对象不包括以牟利为目的

的购买者。经查询全国 12315 平台，显示申请人频繁在同一时间以同一类型行为向不同商户发起多起投诉，存在滥用执法资源的嫌疑。申请人的购买行为与正常的生活消费习惯不相符，其明显存在以牟利为目的，所以申请人并非《消费者权益保护法》所规定的消费者的范畴，不应受到《消费者权益保护法》及《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的保护。

接着，《广州市市场监督管理局规范投诉举报处理工作指引》规定：一、关于规范投诉受理调解和举报核查工作（一）投诉受理 2.依法认定“不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务”行为。可以结合申请人购买频次、购买时间、购买数量，或者结合申请人过往投诉举报情况，如是否以同一类型行为向不同商户发起多起投诉举报等，综合判断是否超出合理的生活消费范围。认定构成上述行为的，可以适用《办法》第十五条第（三）项的规定，对投诉作出不予受理的决定。

综上所述，被申请人于 2023 年 11 月 15 日决定不予受理申请人的投诉，符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条第一款第（三）项“投诉有下列情形之一的，市场监督管理部门不予受理：……（三）不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，或者不能证明与被投诉人之间存在消费者权益争议的；……”的规定，于法有据。

3、被申请人已针对申请人的投诉工单进行处理并反馈给申请人。

申请人是在全国 12315 平台自行登记的投诉工单，要求被申请人对其与被投诉人之间的消费纠纷进行调解，根据全国 12315 网络平台的《投诉须知》第一条“本平台所称的投诉，是指消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，与经营者发生消费者权益争议，请求市场监管部门解决该争议的行为。”及第八条“投诉事项一事一单，请勿就同一事项重复投诉，请勿在一个投诉单中对不同被投诉人提出诉求。由于投诉、举报的处理程序不同，请勿在投诉中含有举报内容。”的规定，受理投诉的市场监管部门的职责系组织投诉人与经营者进行调解，促进双方协商解决消费争议，而非对经营者进行查处。本案中，申请人自主选择通过全国 12315 平台进行投诉，选择投诉工单并已阅读“投诉须知”，其应当遵守平台接受投诉举报的处理规则，且申请人自行在全国 12315 平台上登记的投诉单，被申请人已对该工单进行处理并反馈给申请人。若申请人想举报被投诉人存在违法行为，其应当就该问题进行举报登记，且被申请人在反馈信息中也告知了申请人对应的举报渠道。

三、被申请人作出的涉案回复不违反相关规定。

首先，如上文所述，被申请人于 2023 年 11 月 10 日收到申请人的投诉材料，于 2023 年 11 月 15 日依法决定不予受理该投诉，并于同日通过短信发送的形式告知申请人，符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条、第十四条、第十五条的相关规定。

其次，本案中，被申请人经查询全国 12315 平台以及结合申请人的投诉材料，发现申请人在相近时间频繁在美团 app 下单住宿酒店，提供的投诉材料也是几张图片，无法看出申请人与被投诉人之间存在消费者争议纠纷。另申请人在同一时间就同一个类型行为对不同商家进行投诉，进而对被申请人作出的投诉不予受理决定行使行政复议的权利，不仅主观上具有滥用投诉举报权利的明显故意，其真实目的并不在于维护自身的合法权益，而是欲获取赔偿等不正当权益，所以被申请人认为申请人的行为显然不是一个普通消费者“为生活消费需要购买”的消费行为以及未与被投诉人存在消费者权益争议事实，证据充分，认定事实清楚。

最后，根据《中华人民共和国行政复议法》第六条“有下列情形之一的，公民、法人或者其他组织可以依照本法申请行政复议：（一）对行政机关作出的警告、罚款、没收违法所得、没收非法财物、责令停产停业、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照、行政拘留等行政处罚决定不服的；（二）对行政机关作出的限制人身自由或者查封、扣押、冻结财产等行政强制措施决定不服的；……（十一）认为行政机关的其他具体行政行为侵犯其合法权益的。”的规定，因被申请人已向申请人告知不予受理其投诉，被申请人并不存在侵犯申请人合法权益的行为，故依据《中华人民共和国行政复议法实施条例》第四十八条第二款“有下列情形之一的，行政复议机关应当决定驳回行政复议申请：……（二）受理行政复议申请后，发现该行政复议申请不符

合行政复议法和本条例规定的受理条件的。”的规定，鉴于本案已经受理，恳请贵府依法驳回其复议申请。

综上所述，申请人申请行政复议的事实和理由不成立，请广州市白云区人民政府依法驳回申请人的行政复议请求。

本府查明：

2023年11月10日，被申请人通过全国12315平台收到申请人反映海口某酒店管理工作室（以下简称被投诉人）用于经营的电脑整机不符合国家强制性标准的投诉材料（编号：XXX），诉求内容为退赔费用、赔偿损失、退货。

2023年11月15日，被申请人决定对该投诉不予受理，并于同日通过全国12315平台告知申请人，主要内容为：“……经审查，暂无证据证实申请人与被投诉人存在消费者权益争议，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条：‘本办法所称的投诉，是指消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，与经营者发生消费者权益争议，请求市场监督管理部门解决该争议的行为。’第十五条：‘投诉有下列情形之一的，市场监督管理部门不予受理：……（三）不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，或者不能证明与被投诉人之间存在消费者权益争议的……’我局决定不予受理你的投诉事项。根据《全国12315平台投诉须知》的相关规定：‘由于投诉、举报的处理程序不同，请勿在投诉中含有举报内容’，如要反映违法事项，建议你通过全国12315平台提交举报登记……”

另查明，全国 12315 平台系国家市场监督管理总局主办的市场监督管理部门的投诉举报平台，该平台首页内设有“您购买商品或接受服务认为经营者侵犯您的合法权益>我要投诉”和“您发现违反市场监管法律法规的行为>我要举报”两个独立入口。投诉人在点击“我要投诉”入口后出现“投诉须知”页面，“投诉须知”第 1 条载明“本平台所称的投诉，是指消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，与经营者发生消费者权益争议，请求市场监管部门解决该争议的行为。”第 8 条载明“投诉事项一事一单，请勿就同一事项重复投诉，请勿在一个投诉单中对不同被投诉人提出诉求。由于投诉、举报的处理程序不同，请勿在投诉中含有举报内容。”投诉人需在“投诉须知”页面下方点击“同意”后方能进入投诉窗口，进行投诉内容的填写。

申请人不服被申请人于 2023 年 11 月 15 日对其投诉事项作出的不予受理决定，向本府申请行政复议。

本府认为：

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条规定：“国家市场监督管理总局主管全国投诉举报处理工作，指导地方市场监督管理部门投诉举报处理工作。县级以上地方市场监督管理部门负责本行政区域内的投诉举报处理工作。”根据上述规定，被申请人作为市场监督管理部门，依法有权对本行政区域内的投诉进行处理。

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条规定：“本办法所称的投诉，是指消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，与经营者发生消费者权益争议，请求市场监督管理部门解决该争议的行为。本办法所称的举报，是指自然人、法人或者其他组织向市场监督管理部门反映经营者涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的行为。”第十四条规定：“具有本办法规定的处理权限的市场监督管理部门，应当自收到投诉之日起七个工作日内作出受理或者不予受理的决定，并告知投诉人。”第十五条规定：“投诉有下列情形之一的，市场监督管理部门不予受理：……（三）不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，或者不能证明与被投诉人之间存在消费者权益争议的……”本案中，申请人在明知全国 12315 平台分设“我要投诉”和“我要举报”两个独立入口，知悉通过不同入口提交申请的事项及后果的情况下，通过“我要投诉”入口填写申请，应当认为其系对经营者侵犯其合法权益的投诉，而非对违反市场监管法律法规行为的举报。被申请人于 2023 年 11 月 10 日收到申请人的投诉材料，经查认为申请人提供的材料不能证明与被投诉人之间存在消费者权益争议，不属于市场监督管理部门应当受理的投诉范围，遂于 2023 年 11 月 15 日作出不予受理决定，并于同日通过全国 12315 平台告知申请人，符合上述规定。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法》第六十八条规定，维持

被申请人对申请人的投诉事项作出的不予受理决定。

申请人如不服本决定，可在收到本《行政复议决定书》之日起 15 日内，向有管辖权的人民法院提起行政诉讼。

二〇二四年一月十日

抄告：广州市市场监督管理局。