

广州市白云区人民政府 行政复议决定书

云府行复〔2023〕1252号

申请人：李某。

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：游乃满，职务：局长。

申请人不服被申请人于2023年10月31日作出的穗云市监12315字〔2023〕XX号《关于投诉广州某食品有限公司不予受理告知书》，向本府申请行政复议，本府已依法予以受理，现已审查终结。

申请人请求：

撤销穗云市监12315字〔2023〕XX号《关于投诉广州某食品有限公司不予受理告知书》，对投诉人投诉事项重新处理。

申请人称：

申请人购买了由广州某食品有限公司生产的真味鱿鱼丝，由

于案涉食品存在违反国标《预包装食品营养标签通则》中的强制性规定，属于不符合《食品安全法》第34条第（13）款规定的食品。申请人自身合法权益受到侵害，故依法向被申请人处邮寄《投诉举报函》。被申请人于2023年10月31日作出《关于投诉广州某食品有限公司不予受理告知书》穗云市监12315字〔2023〕XX号，称：“近日，我局收到你关于广州某食品有限公司的投诉（举报）材料，经审查，属以下第（三）项情形，依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的规定，我局决定不予受理你的投诉事项。

（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；”

申请人在《投诉举报函》中有案涉食品实物照片、购物小票和充分的事实及理由，足以证明其存在消费者权益争议的事实，符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第九条（三）项规定；故被申请人应当对申请人的投诉事项予以受理。

综上。申请人认为被申请人作出的告知书属于认定事实不清，适用法律依据错误。为此，特复议至贵局，请求依法支持申请人的复议请求。

被申请人答复称：

一、被申请人依法对申请人的投诉举报请求进行处理。

1、被申请人于2023年10月27日收到申请人邮寄过来的反映被投诉举报人广州某食品有限公司生产的“真味鱿鱼丝”违反食品安全法的投诉举报材料。

2、经查询全国12315平台，显示申请人自平台开通以来在全国12315平台的投诉工单36件、举报工单12件。

3、因申请人未能提交相关证据证明其是为生活需要购买涉案产品，或者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10月31日决定对该投诉不予受理，作出《关于投诉广州某食品有限公司不予受理告知书》（穗云市监12315字〔2023〕XX号），并于2023年11月1日将告知书邮寄给申请人，申请人于2023年11月4日进行签收。

4、因申请人要求被申请人依法查处广州某食品有限公司生产的“真味鱿鱼丝”违反食品安全法，申请人该行为属于向被申请人提供被举报人涉嫌违法的举报线索。被申请人于2023年10月30日在全国12315平台登记申请人所反映的举报信息，依法进行处理，至申请人2023年11月23日提出复议时，被申请人对于申请人的举报事项仍在处理当中，尚未办结。

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10月27日收到申请人的投诉举报材料，于2023年10月31日依法决定不予受理其投诉，作出《关于投诉广州某食品有限公司不予受理告知书》（穗云市监12315字〔2023〕XX号），并于2023年11月1日将告知书邮寄给申请人，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。

因此，被申请人作出的涉案回复程序正当，适用法律正确。

2、被申请人作出的涉案回复认定事实清楚。

被申请人于2023年10月27日收到申请人邮寄过来的反映被投诉举报人广州某食品有限公司生产的“真味鱿鱼丝”违反食品安全法的投诉举报材料。被申请人经查看该材料，材料中显示的是申请人从某广场某区某楼的某国际仓购买的涉案产品，无法证明申请人与被投诉举报人存在消费者权益争议。由于申请人未能提交相关证据证明其是为生活需要购买涉案产品，或者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。”

另外，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，即该法保护的主体不包括以牟利为目的

的购买者。经查询全国12315平台，显示申请人自平台开通以来在全国12315平台的投诉工单36件、举报工单12件，希望获取相关赔偿。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《中华人民共和国消费者权益保护法》所规定的消费者范畴，不应受到《中华人民共和国消费者权益保护法》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。

故被申请人于2023年10月31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、涉案举报事项正在处理中，被申请人尚未办结不违反相关规定。

首先，根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条第一款“市场监督管理部门对依据监督检查职权或者通过投诉、举报、其他部门移送、上级交办等途径发现的违法行为线索，应当自发现线索或者收到材料之日起十五个工作日内予以核查，由市场监督管理部门负责人决定是否立案；特殊情况下，经市场监督管理部门负责人批准，可以延长十五个工作日。法律、法规、规章另有规定的除外。”的规定，本案中，被申请人于2023年10月27日收到申请人的投诉举报材料，至申请人于2023年11月23日提出复议时尚未满足30个工作日，故涉案举报事项仍在处理当中，被申请人尚未办结不违反相关规定。

其次，如上文所述，被申请人于2023年10月27日收到申请人的投诉举报材料，因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，于2023年10月31日依法决定不予受理该投诉，并于2023年11月1日将《关于投诉广州某食品有限公司不予受理告知书》（穗云市监12315字〔2023〕XX号）邮寄给申请人，符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条第一款、第十四条、第十五条第一款第（三）项的规定，并无不当，申请人无权要求撤销该答复。

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申请。

本府查明：

2023年10月27日，被申请人收到申请人邮寄的反映广州某食品有限公司生产的“真味鱿鱼丝”涉嫌违反食品安全法的投诉材料。

2023年10月31日，被申请人对申请人的投诉内容作出穗云市监12315字〔2023〕XX号《关于投诉广州某食品有限公司不予受理告知书》并于2023年11月1日邮寄送达申请人，主要内容为：“经审查，属以下第〔三〕项情形，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的规定，我局决定不予受理你的投诉事项……（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……”

另查明，申请人曾在全国12315平台共计投诉36次，举报

12次。

申请人不服被申请人于2023年10月31日对其投诉事项作出的穗云市监12315字〔2023〕XX号《关于投诉广州某食品有限公司不予受理告知书》，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举报投诉处理工作，指导地方市场监督管理部门举报投诉处理工作。县级以上地方市场监督管理部门负责本行政区域内的举报投诉处理工作。”根据上述规定，被申请人对辖区内投诉依法具有处理职责。

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条第一款规定：“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。”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，被申请人于2023年10月27日收到申请人的投诉材料，结合申请人在全国12315平台已提起多起投诉、举报，认为申请人的投诉已经明显超出为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务界限，不属于市场监督管理部门应当受理的投诉范

围，遂于2023年10月31日对申请人投诉事项决定不予受理，作出穗云市监12315字〔2023〕XX号《关于投诉广州某食品有限公司不予受理告知书》，并于2023年11月1日邮寄送达申请人，符合上述规定。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款第一项之规定，维持被申请人作出的穗云市监12315字〔2023〕XX号《关于投诉广州某食品有限公司不予受理告知书》。

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。

二〇二三年十二月二十七日

抄告：广州市市场监督管理局。