

广州市白云区人民政府

行政复议决定书

云府行复〔2023〕1349号

申请人：曹某俊。

被申请人：广州市白云区市场监督管理局。

地址：广州市机场路棠景南街21号。

法定代表人：邓文，职务：局长。

申请人不服被申请人于2023年12月12日作出的穗云市监12315字〔2023〕XXX号《关于投诉某美甲等商家不予受理告知书》，向本府申请行政复议，本府已依法予以受理。本案适用普通程序审理，现已审查终结。

申请人请求：

撤销被申请人作出的穗云市监12315字〔2023〕XXX号《关于投诉某美甲等商家不予受理告知书》，责令重新作出处理。

申请人称：

申请人在美团app花费12元购买了某美甲（同和店）的打耳洞服务、在美团app花费25元购买了某专业美甲美睫（江夏

店)的打耳洞服务、在美团 app 花费 25 元购买了某美甲工作室的打耳洞服务、在美团 app 花费 48 元购买了某自主美甲美睫的打耳洞服务,购买行为均是被虚假广告错误诱导。因某美甲(同和店)等店铺均没有相关医疗资质,所以商家不能合法履约。申请人于 2023 年 12 月 05 日以书面形式向白云区市场监督管理局举报,白云区市场监督管理局于 2023 年 12 月 12 日回复不予立案。

关于广告的定义:

申请人举报的内容符合《广告法》第二条,《互联网广告管理办法》第二条第一款,要求按照《广告法》第五十五条、《医疗美容广告执法指南》第六、七条,《消费者权益保护法》第五十六条第一款、《中华人民共和国企业法人登记管理条例施行细则》第六十条第四款规定进行处罚。

被申请人不予立案理由荒谬,适用法律错误,语言能力断章取义,有包庇懒政推诿之嫌疑。广告的性质符合广告法第二条:如在美团上直接销售服务的商业广告活动,就是广告,没有资质没有备案发布非法广告,就是虚假广告。已经堂而皇之售卖服务了,利用美团的本地流量打广告,竟然说不是广告。明明是联合执法,结果变成了踢皮球完全不管不顾。比如即使是医疗广告也是虚假广告,市场监管部门推脱责任,比如超范围经营,市场监管有责任有法可依要求管理处罚,比如根据《消费者权益保护法》第五十六条第一款,明确说明由市场监督管理部门管理处罚。至少以上 4 点法律涉嫌违法违规,被申请人说申请人不是以生活消费

为目的，请提供证据。被申请人说申请人调解组织调解过，请提供证据。根据市场监督管理总局和财政部印发的《市场监管领域重大违法行为举报管理办法》，申请人依法举报，被申请人法律依据错误，不予立案的行政行为是不合法的。最后申请人是 2023 年 12 月 5 日举报，被申请人是 2023 年 12 月 12 日回复不予立案，今天是 2023 年 12 月 16 日，申请人举报的店铺至今仍然在发布虚假广告，非法医疗广告，售卖超范围经营服务。

被申请人答复称：

一、被申请人依法对申请人的投诉举报线索进行处理。

1、被申请人于 2023 年 12 月 10 日收到申请人反映涉案被投诉举报人某自助美甲美睫在网上发布“打耳洞”服务，涉嫌虚假宣传的投诉举报材料；于 2023 年 12 月 11 日收到申请人反映涉案被投诉举报人某美甲工作室在网上发布“打耳洞”服务，涉嫌虚假宣传的投诉举报材料；于 2023 年 12 月 10 日收到申请人反映涉案被投诉举报人某美甲在网上发布“打耳洞”服务，涉嫌虚假宣传的投诉举报材料；于 2023 年 12 月 10 日收到申请人反映涉案被投诉举报人某专业美甲美睫在网上发布“打耳洞”服务，涉嫌虚假宣传的投诉举报材料。

2、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，被申请人于 2023 年 12 月 12 日决定对该投诉不予受理，作出穗云市监 12315 字〔2023〕XXX 号《关于投诉某美甲等商家不予受理告知书》，并于 2023 年 12 月 13 日将告知书邮寄给申请人，申请人已于 2023 年 12 月 16 日进行签收。

3、被申请人经查询全国 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 81 件、举报工单 151 件。

4、因申请人要求被申请人依法查处涉案被投诉举报人涉嫌虚假宣传违法行为，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。被申请人在全国 12315 平台登记申请人所反映的举报信息，涉案举报正在处理且尚未满十五个工作日，被申请人尚未处理完毕不违反相关规定。

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 12 月 10 日收到申请人反映涉案被投诉举报人某自助美甲美睫在网上发布“打耳洞”服务，涉嫌虚假宣传的投诉举报材料；于 2023 年 12 月 11 日收到申请人反映涉案被投诉举报人某美甲工作室在网上发布“打耳洞”服务，涉嫌虚假宣传的投诉举报材料；于 2023 年 12 月 10 日收到申请人反映涉案被投诉举报人某美甲在网上发布“打耳洞”服务，涉嫌虚假宣传的投诉举报材料；于 2023 年 12 月 10 日收到申请人反映涉案被投诉举报人某专业美甲美睫在网上发布“打耳洞”服务，涉嫌虚假宣传的投诉举报材料，于 2023 年 12 月 12 日依法决定不予受理其投诉，作出穗云市监 12315 字〔2023〕XXX 号《关于投诉某美甲等商家不予受理告知书》，并于 2023 年 12 月 13 日将告知书邮寄给申请人，申请人已于 2023 年 12 月 16 日进行签

收，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。

本案中，被申请人分别于2023年12月10日、2023年12月11日收到申请人的投诉举报材料。被申请人经查看涉案投诉举报材料，材料显示申请人于2023年12月5日下午分别在某自助美甲美睫、某美甲、某专业美甲美睫这三家店网上购买打耳洞服务，于2023年12月8日在某美甲工作室网上购买打耳洞服务，材料无法证明申请人与被投诉举报人存在消费者权益争议，且申请人是否去进行实质性消费亦存在怀疑。由于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。”

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，即该法保护的对象不包括以牟利为目的的购买者。被申请人经查询全国 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 81 件、举报工单 151 件，希望获取赔偿。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 12 月 12 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。

另，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，被申请人对举报线索的处理期限为30个工作日，被申请人于2023年12月10日、12月11日收到申请人的投诉举报材料，申请人于2023年12月21日申请行政复议，从被申请人收到投诉举报材料的时间至申请人复议的时间，这期间未满15个工作日，被申请人对涉案举报事项仍在处理当中，并未违反上述法律规定。

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12月10日、12月11日收到申请人的投诉举报材料，于2023年12月12日依法决定不予受理该投诉，并于2023年12月13日通过邮寄的方式告知申请人，申请人已于2023年12月16日进行签收，符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条、第十五条的规定。

其次，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。

本府查明：

2023年12月10日，被申请人收到申请人邮寄的反映某自助美甲美睫、某美甲（同和店）、某专业美甲美睫（江夏店）在网上发布“打耳洞”服务涉嫌虚假宣传的投诉举报材料。

2023年12月11日，被申请人收到申请人邮寄的反映某美甲工作室在网上发布“打耳洞”服务涉嫌虚假宣传的投诉举报材料。

2023年12月12日，被申请人对申请人的投诉内容作出穗云市监12315字〔2023〕XXX号《关于投诉某美甲等商家不予受理告知书》并于2023年12月13日邮寄送达申请人，申请人已于2023年12月16日签收，主要内容为：“近日，我局收到你关于某美甲、某专业美甲美睫（江夏店）、某美甲工作室和某

自助美甲美睫的投诉（举报）四份材料。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 81 次，举报 151 次。

申请人不服被申请人于 2023 年 12 月 12 日对其投诉事项作出的穗云市监 12315 字〔2023〕XXX 号《关于投诉某美甲等商家不予受理告知书》，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，被申请人分别于2023年12月10日、2023年12月11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12月12日对申请人投诉事项决定不予受理，作出穗云市监12315字〔2023〕XXX号《关于投诉某美甲等商家不予受理告知书》，并于2023年12月13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》第六十八条之规定，维持被申请人作出的穗云市监12315字〔2023〕XXX号《关于投诉某美甲等商家不予受理告知书》。

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。

二〇二四年二月七日

抄告：广州市市场监督管理局。