

广州市白云区人民政府

行政复议决定书

云府行复〔2023〕1040号

申请人：李某。

被申请人：广州市白云区市场监督管理局。

申请人不服被申请人于2023年7月24日作出的穗云市监12315字〔2023〕XX号《关于投诉不予受理告知书》，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：

撤销被申请人作出的穗云市监12315字〔2023〕XX号《关于投诉不予受理告知书》。

申请人称：

因维权救济需要，申请人向被申请人举报投诉广州市某食品有限公司生产的“辣椒调味油”不符合规定。申请人于2023年7月30日收到被申请人回复不予受理投诉案件。申请人不服被申请人作出《关于投诉不予受理告知书》（穗云市监12315字〔2023〕XX号）依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》

第三项不予受理申请人投诉案件。遂复议。

《最高人民法院关于审理食品药品纠纷案件适用法律若干问题的规定》第三条规定：因食品、药品质量问题发生纠纷，购买者向生产者、销售者主张权利，生产者、销售者以购买者明知食品、药品存在质量问题而仍然购买为由进行抗辩的，人民法院不予支持。

《中华人民共和国食品安全法》第一百四十八条第二款规定关于“消费者”的表述主要是相对于生产者、经营者而言，只要购买食品并非为了生产、经营性用途、都应界定为消费者。至于购买商品的目的是自用、赠与他人，或是为了索赔，均不影响消费者性质的认定。

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三项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。申请人不具备鉴定食品是否存在问题的职能资格，更不能以申请人每种食品买一个就认为申请人不是消费者，难道一个食品要购买一万个才算是消费者吗？难道被申请人作为市场监督管理局人员脱了工作服去消费就不算是消费者了？申请人已经向被申请人提交申请人在 2023 年 06 月 24 日在某连锁超市购买到广州市某食品有限公司生产的“辣椒调味油”购物小票显示某辣椒油 200ml69706696830954.5 元，足以证明申请人是为了生活消费需要购买也使用 and 接受服务更能证明申请人与本次投诉案件的身份存在消费者权益争议的事实。故被申请人不予受理申请人的投诉案件已经剥夺了申请人与被投诉人之间的民事纠纷一事属于依据错误。

综上所述：依最高人民法院《关于举报人对行政机关就举报事项作出的处理或者不作为行为不服是否具有行政复议申请人资格问题的答复》《行政复议法》第二十八条规定请求受理。

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7月17日收到申请人邮寄的反映广州市某食品有限公司生产的“辣椒调味油”涉嫌不符合食品安全标准的投诉举报材料。

2.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7月24日决定对该投诉不予受理，作出《关于投诉不予受理告知书》（穗云市监12315字〔2023〕XX号），并于2023年7月25日将告知书邮寄给申请人，申请人已于2023年7月30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859件、举报工单1155件。

4.反映被投诉举报人销售不符合食品安全标准的问题，申请人该行为属于向被申请人提供被投诉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，并依法进行处理，于2023年8月11日将举报处理结果通过短信发送的形式告知申请人。

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7月17日收到申请人的投诉举报材料，于2023年7月24日依法决定不予受理其投诉，作出《关于投诉不予受理告知书》（穗云市监12315字〔2023〕XX号），并于2023年7月25日将告知书邮寄给申请人，申请人已于2023年7月30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。

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7月17日收到申请人邮寄的反映广州市某食品有限公司生产的“辣椒调味油”涉嫌不符合食品安全标准的投诉举报材料。被申请人经查看该材料，材料显示申请人是从廉江市石岭镇某超市购买的涉案产品，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859件、举报工单1155件。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》所规定的消费者的范畴，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。

最后，因申请人反映被投诉举报人涉嫌销售不符合食品安全标准的问题，申请人该行为属于向被申请人提供被投诉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，并依法进行处理，于2023年8月11日将举报处理结果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》第三条第二款“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。”《市场监督管理部门行政处罚程序规定》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。”以及《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条第二款“举报人实名举报的，有处理权限的市场监督管理部门还应当自作出是否立案之日起五个工作日内告知举报人。”的规定。

故被申请人于2023年7月24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。

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7月17日收到申请人的投诉举报材料，于2023年7月24日依法决定不予受理该投诉，并于2023年7月25日通过邮寄的方式告知申请人，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，恳请白云区人民政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，请本府依法驳回申请人的行政复议请求。

本府查明：

2023年7月17日，被申请人收到申请人邮寄的反映广州市某食品有限公司生产的“辣椒调味油”涉嫌不符合食品安全标准的投诉举报材料。

2023年7月24日，被申请人对申请人的投诉事项作出穗云市监12315字〔2023〕XX号《关于投诉不予受理告知书》并于次日邮寄送达申请人，主要内容为：“经审查，属于以下第〔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，我局决定不予受理您的投诉事项。……（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争议点的……”

另查明，2023年8月11日，被申请人以短信发送的方式告知申请人对其举报事项不予立案，主要内容为：“据线索，工作人员到被举报公司进行检查，现场该公司负责人能提供营业执照和生产许可证，经查，该公司已获得食品安全管理体系认证，未发现相关违法行为，我局决定不予立案。”

再查明，申请人曾在全国12315平台共计投诉859次，举报1155次。

申请人不服被申请人于2023年7月24日作出的穗云市监12315字〔2023〕XX号《关于投诉不予受理告知书》，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7月17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7月24日对申请人的投诉事项决定不予受理，作出穗云市监12315字〔2023〕XX号《关于投诉不予受理告知书》并于次日邮寄送达申请人，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。

二〇二三年十二月二十六日

抄告：广州市市场监督管理局。