

广州市白云区人民政府

行政复议决定书

云府行复〔2023〕1103号

申请人：冯某。

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广州市白云区市场监督管理局于2023年9月15日对其投诉广州某化妆品有限公司虚假宣传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，现已审查终结。

申请人请求：

确认被申请人对于投诉不予受理的行为违法，责令被申请人限期内履行法定职责。

申请人称：

申请人于2023年9月7日向被申请人通过12315网络平台进行投诉（广州某化妆品有限公司生产的驱蚊贴存在欺诈行为）编号：XXXX，被申请人于2023年9月15日作出不予受理的决

定，本人对此不服，遂申请行政复议。

依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条，本人与被投诉人存在争议，请求被申请人履行法定职责，组织调解，化解矛盾，依据《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国消费者权益保护法》产品存在欺诈，消费者提出异议均应当由被申请人管辖，被申请人以农药许可不属其职能监管为由拒不受理，有法不依。

依据《行政复议法》第二十八条第一款第三项应当给予撤销。

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9月8日通过全国12315平台收到申请人反映广州某化妆品有限公司涉嫌销售未取得农药资质和虚假宣传“驱蚊贴”的投诉材料。

2.因被申请人不具有监督管理农药产品的权限，被申请人于2023年9月15日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。

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9月8日收到申请人的投诉材料，于2023年9月15日依法决定不予受理并于同日通过全国12315平台告知申请

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。

被申请人于2023年9月8日收到申请人反映广州某化妆品有限公司涉嫌销售未取得农药资质和虚假宣传“驱蚊贴”的材料。因被申请人不具有农药监督管理的权限，于2023年9月15日决定不予受理申请人的投诉并于同日通过全国12315平台告知申请人，符合《农药管理条例》第三条“国务院农业主管部门负责全国的农药监督管理工作。县级以上地方人民政府农业主管部门负责本行政区域的农药监督管理工作。县级以上人民政府其他有关部门在各自职责范围内负责有关的农药监督管理工作。”以及《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条第一款第（一）项“投诉有下列情形之一的，市场监督管理部门不予受理：（一）投诉事项不属于市场监督管理部门职责，或者本行政机关不具有处理权限的；……”的规定。

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虚假宣传的问题，其应当就该问题进行举报登记。

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。被申请人经查询全国12315平台，显示申请人在广州市白云区的投诉举报单共计3件，自平台开通以来在全国12315平台的投诉工单191件、举报工单173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。

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9月8日收到申请人的投诉材料，因被申请人不具有农药监督管理的权限，故被申请人于2023年9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，请依法驳回申请人的行政复议请求。

本府查明：

2023年9月8日，被申请人收到申请人通过全国12315平台提交的反映广州某化妆品有限公司涉嫌销售未取得农药资质和虚假宣传“驱蚊贴”的投诉材料，投诉内容为：“购买该企业生产的驱蚊贴一个，无农药资质，该产品无法保证安全以及其宣传驱蚊效果属于虚假宣传，欺诈行为，要求赔偿”诉求内容为：“赔偿损失，退赔费用。”

2023年9月15日，被申请人决定对申请人的投诉事项不予受理并通过全国12315平台告知申请人，主要内容为：“农药许可证不属我局核发，因此不属我局职能监管，建议你向行业主管部门反映或拨打广州12345政务服务便民热线反映，根据《投诉须知》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。’如果你要举报涉嫌虚假宣传的问题，请你就该问题提交举报登记。”

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，进行投诉对象、投诉人信息、业务信息等信息的填写。

申请人不服被申请人于2023年9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：

《中华人民共和国广告法》第六条规定：“国务院市场监督管理部门主管全国的广告监督管理工作，国务院有关部门在各自的职责范围内负责广告管理相关工作。县级以上地方市场监督管理部门主管本行政区域的广告监督管理工作，县级以上地方人民政府有关部门在各自的职责范围内负责广告管理相关工作。”第五十三条第一款规定：“任何单位或者个人有权向市场监督管理部门和有关部门投诉、举报违反本法的行为。市场监督管理部门和有关部门应当向社会公开受理投诉、举报的电话、信箱或者电子邮件地址，接到投诉、举报的部门应当自收到投诉之日起七个工作日内，予以处理并告知投诉、举报人。”《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。”第十五条第一项规定：“投诉有下列情形之一的，市场监督管理部门不予受理：（一）投诉事项不属于市场监督管理部门职责，或者本行政机关不具有处理权限的……”本府认为，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、知悉应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。本案中，申请人的投诉事项为广州某化妆品有限公司虚假宣传、欺诈消费者，诉求内容为赔偿损失、退赔费用，被申请人作为广告监督管理部门，依法有权对该投诉事项作出处理，因此被申请人以申请人反映的问题不属于市场监管部门的职能范围为由对申请人的投诉决定不予受理，属于事实认定不清、适用依据错误，依法应予撤销。

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三

项之规定，撤销被申请人于2023年9月15日作出的不予受理决定，责令被申请人在法定期限内重新作出处理。

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。

二〇二三年十二月二十九日

抄告：广州市市场监督管理局。