

广州市白云区人民政府 驳回行政复议请求决定书

云府行复〔2023〕1360号

申请人：徐某。

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未对其投诉举报广州某化妆品有限公司发布虚假广告的事项作出履职行为，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：

责令被申请人依法履职并责令其书面回复。

申请人称：

申请人与广州某化妆品有限公司开设的网店成立买卖合同，发生纠纷后通过邮政挂号信的方式向被申请人投诉举报，被申请人签收后一直未履行职责；申请人认为未履行职责是典型的渎职行为；申请人对于被申请人的复议申请存在利害关系，是因为自身权益受损，没有购买到想要的产品而发起的投诉举报，被申请人所行使的行政行为的结果必将对申请人的经济损失产生影响。

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 11 月 9 日收到申请人邮寄过来的反映被投诉举报人广州某化妆品有限公司涉嫌虚假宣传、发布虚假广告的投诉举报材料。

2.因申请人提交的投诉举报材料中包含了投诉与举报内容，被申请人决定对投诉与举报内容分别作出处理。

3.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 32 件、举报工单 18 件。

4.因申请人未能提交其他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 11 月 14 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〕XXXX 号），于 2023 年 11 月 14 日将告知书邮寄给申请人。

5.被申请人于 2023 年 11 月 30 日至位于广州市白云区均禾街某路某号的广州某化妆品有限公司进行现场检查，由该公司经理何某配合检查，依据检查情况依法制作了《现场笔录》《证据复制（提取）单》。被投诉举报人向被申请人提交了《营业执照》（副本）、法定代表人身份证复印件、配合检查人员身份证复印件、涉案产品备案电子凭证、自行改正的截图、销售单等材料进行备查，被投诉举报人于同日就涉案举报事项出具一份情况说明。

6.被申请人于 2023 年 11 月 30 日作出不予立案的决定，并于同日将举报处理结果以短信方式发送给举报人。

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。申请人复议理由不成立，请求驳回申请人行政复议申请。

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9日收到申请人反映广州某化妆品有限公司销售的“某积雪草玻尿酸舒缓补水保湿睡眠面膜”涉嫌虚假宣传的投诉举报材料，因申请人提交的投诉举报材料中包含了投诉与举报内容，被申请人决定对投诉与举报内容分别作出处理，符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条“向市场监督管理部门同时提出投诉和举报，或者提供的材料同时包含投诉和举报内容的，市场监督管理部门应当按照本办法规定的程序对投诉和举报予以分别处理。”的规定。

因申请人未能提交其他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11月14日作出《关于投诉不予受理告知书》（穗云市监12315字〔2023〕XXXX号），并于同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。

被申请人于2023年11月30日至被投诉举报人处进行现场检查，经调查核实，发现被投诉举报人确实存在举报情形，但已于被申请人对其检查之前自行整改。被申请人于2023年11月

30日作出不予立案的决定，并于同日将举报处理结果以短信方式发送至申请人，符合《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。”《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。

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11月9日收到申请人反映广州某化妆品有限公司销售的“某积雪草玻尿酸舒缓补水保湿睡眠面膜”涉嫌虚假宣传的投诉举报材料，被申请人经查看该材料，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，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。”

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 32 件、举报工单 18 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。

再者，根据《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 11 月 14 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。

被申请人于2023年11月30日至被投诉举报人登记场所进行现场检查，由该公司经理何某配合检查。经查，被投诉举报人持有合法有效的《营业执照》（副本）（名称：广州某化妆品有限公司，统一社会信用代码：XXXX），具有合法经营资质，并向被申请人提交了涉举报产品“某积雪草玻尿酸舒缓补水保湿睡眠面膜”的备案凭证备查（粤G妆网备字XXXX），表示涉案产品已进行备案。被投诉举报人销售的涉案产品是从广州某化妆品有限公司购进，附有《销售单》予以佐证。被投诉举报人承认涉案产品是由其销售给申请人，附有拼多多销售订单页面截图予以佐证；承认其曾在拼多多平台销售涉案产品介绍中点选了美白功效，但已于被申请人对其检查之前自行整改。被申请人现场查询涉举报产品在拼多多平台的销售页面，发现涉举报产品的参数详情已将“美白”项删除（见证据复制提取单）。被投诉举报人于同日就涉案举报线索出具一份《情况说明》。

鉴于现场检查未发现被投诉举报人存在虚假宣传的行为，被投诉举报人承认其曾有不当宣传行为，但已于被申请人就涉案举报线索对其进行调查之前自行改正，暂无证据证明造成严重后果，依据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条第一款第一项“经核查，有下列情形之一的，可以不予立案：（一）违法

行为轻微并及时改正，没有造成危害后果；……”以及《中华人民共和国行政处罚法》第三十三条第一款“违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果的，不予行政处罚。初次违法且危害后果轻微并及时改正的，可以不予行政处罚”的规定，被申请人决定对其不予立案处理，于法有据。

3.被申请人已就申请人提供的投诉举报线索依法进行核查并告知其处理结果，已充分保障申请人的投诉举报权益，申请人提起该行政复议不属于复议机关受理范围。

如上文所述，被申请人于 2023 年 11 月 9 日收到申请人的投诉举报材料，并依法对投诉、举报内容分别进行了处理，并于 2023 年 11 月 14 日邮寄《关于投诉不予受理告知书》（穗云市监 12315 字〔2023〕XXXX 号）告知申请人，于 2023 年 11 月 30 日到被投诉举报人处进行现场检查。经查，未发现被投诉举报人存在虚假宣传的行为，被投诉举报人承认其曾有不当宣传行为，但已于被申请人就涉案举报线索对其进行调查之前自行改正，暂无证据证明造成严重后果，故被申请人依法决定不予立案处理，并无不当。被申请人对涉案投诉举报的处理符合《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条第一款、《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条、第十五条第一款第（三）项、第三十一条第二款的规定。

根据《中华人民共和国行政复议法》（2017 年修正）第二条、第六条以及《中华人民共和国行政复议法实施条例》第二十八条第（二）项、第（五）项、第四十八条第一款第（二）项的

规定，首先，申请人举报的作用在于提供相关线索促使被申请人启动行政调查权，本案中，被申请人对申请人的举报进行了调查，并将调查处理结果告知了申请人，被申请人已履行了法定职责，保障了申请人的举报权，被申请人对被投诉举报人作出不予立案的决定，对申请人未创设权利义务，对申请人的合法权益亦未产生实质性影响。其次，被申请人对投诉进行调解属于事实行为，并非具体行政行为，该调解虽由被申请人主持进行，但是并不涉及行政权力的行使，在整个调解的过程中，被申请人始终处于“居中第三人”的地位，无论是程序的进行还是最终做成调解协议，被申请人始终与一个民事主体无异，并未运用行政权力。本案中，被申请人依法将申请人的投诉诉求告知被投诉举报人并组织进行调解，因被投诉举报人拒绝调解，被申请人依法决定终止调解，该居中组织调解的行为并非行政执法行为。因此，申请人的行政复议申请不符合《中华人民共和国行政复议法》规定的受理条件，鉴于本案已经受理，请求依法驳回申请人的行政复议申请。

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申请。

本府查明：

2023年11月9日，被申请人收到申请人反映广州某化妆品有限公司（以下简称被投诉举报人）涉嫌发布虚假广告的投诉举报材料。

2023年11月14日，被申请人决定不予受理申请人的投诉，作出了穗云市监12315字〔2023〕XXXX号《关于投诉不予受理

告知书》并于同日邮寄送达申请人，申请人于2023年11月15日签收，主要内容为：“我局收到你关于某（广州）保税进出口有限公司、广州某化妆品有限公司、广州某化妆品有限公司、广州某商贸有限公司、某（广州）口腔用品有限公司（举报投诉）材料。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权益争议的……”

2023年11月30日，被申请人对位于广州市白云区均禾街某路某号的被投诉举报人处进行了检查并制作了《现场笔录》《证据复制（提取）单》，主要内容为：“……该公司持有营业执照，该公司经理何某陪同检查。现场在该公司展示柜发现有涉举报的产品‘某积雪草玻尿酸舒缓补水保湿睡眠面膜’，该公司提供了上述产品的备案凭证备查（粤G妆网备字XXXX）；该公司承认确有在拼多多平台开设店铺销售上述化妆品，执法人员登录该产品销售页面，未发现有涉‘美白’的相关宣传。经查询涉举报订单XXXX，该订单消费情况属实。经询问，该公司称上述产品因文员疏忽，误点选了美白的功效，目前已经改正。”

同日，被投诉举报人出具《情况说明》，主要内容为：“……我公司确有在拼多多平台开设店铺销售上述产品，涉举报订单XXXX的消费情况属实。上述产品在上架时因员工疏忽，将商品参数功效误点了美白选项，后收到客户反馈后，我司已对商品参数进行了整改，删除了美白项。”

同日，因被投诉举报人违法情节轻微，未造成危害后果并及时改正，被申请人决定对申请人的举报事项不予立案，并于同日通过短信告知申请人，主要内容为：“经核实，涉举报单位广州某化妆品有限公司承认在拼多多平台开设店铺销售涉举报的产品。经核查涉举报产品的销售页面，未发现有宣传‘美白’功效的相关文字及图片内容。该公司提供了涉举报产品的备案凭证（粤G妆网备字XXXX）备查。经询问，该公司称员工在上架涉举报产品时，未对产品的详情页进行修改，目前已经整改。鉴于现场未发现当事人存在涉举报的违法行为，当事人承认以前可能存在涉举报的不当字眼宣传，但已经改正，且暂无证据证实涉举报产品存在质量安全问题，当事人属违法情节轻微，未造成危害后果并及时改正，根据《市场监督管理行政处罚规定》第二十条规定，我局决定不予立案……”

申请人不服被申请人未对其投诉举报广州某化妆品有限公司发布虚假广告的事项作出履职行为，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。”第二十一条规定：“有下列情形之一的，终止调解：……（七）法律、法规、规章规定的应当终止调解的其他情形。终止调解的，市场监督管理部门应当自作出终止调解决定之日起七个工作日内告知投诉人和被投诉人。”第三十一条规定：“市场监督管理部

门应当按照市场监督管理行政处罚等有关规定处理举报。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决定之日起五个工作日内告知举报人。”《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条规定：“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。检测、检验、检疫、鉴定以及权利人辨认或者鉴别等所需时间，不计入前款规定期限。”《中华人民共和国行政复议法》第六十九条规定：“行政复议机关受理申请人认为被申请人不履行法定职责的行政复议申请后，发现被申请人没有相应法定职责或者在受理前已经履行法定职责的，决定驳回申请人的行政复议请求。”本案中，被申请人于2023年11月9日收到申请人的投诉举报材料，于2023年11月14日决定对申请人的投诉事项不予受理，作出穗云市监12315字〔2023〕XXXX号《关于投诉不予受理告知书》并于同日邮寄送达申请人，于2023年11月30日前往被投诉举报人处进行现场检查，因被投诉举报人违法情节轻微，未造成危害后果并及时改正，被申请人决定对申请人的举报事项不予立案，并于同日通过短信告知申请人。综上，被申请人已对申请人的投诉举报事项予以处理并告知申请人，已经履行了法定职责，申请人认

为被申请人未对其投诉举报广州某化妆品有限公司发布虚假广告的事项作出履职行为不符合客观事实，依法应予驳回。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法》第六十九条之规定，驳回申请人徐某的行政复议请求。

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

二〇二四年二月二十四日

抄告：广州市市场监督管理局。