

广州市白云区人民政府 行政复议决定书

云府行复〔2023〕1011号

申请人：马某。

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8月8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：

撤销穗云市监12315字〔2023〕XX号《投诉不予受理告知书》，对投诉人投诉事项重新处理。

申请人称：

申请人于8月2日通过挂号信（单号为XXXX、XXXX、XXXX）方式向白云区市场监督管理局邮寄三封投诉举报信，分别反映（某韩国超市、某韩国超市、某牧场）三家店铺涉嫌销售未获检验检疫进口销售含有韩国肉类制品的事项，被申请人于8月8日作出书面回应（穗云市监12315字〔2023〕XX号）

不予受理告知书。告知书中表明不予受理依据为《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条第三款。

申请人认为：1.被申请人告知内容错误，法律依据错误，认定事实不清。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第五条市场监督管理部门处理投诉举报，应当遵循公正、高效的原则，做到适用依据正确、程序合法。被申请人仅以第十五条第三款作为不予受理的理由，却未阐明事实依据及证据。2.该条款所阐述内容分为不是为生活消费购买以及不能证明与被投诉人存在消费争议。本人在上述三家店铺购买产品的数量，金额，以及类别，均用于个人消费食用，且上述三款产品均不属同类产品，被申请人如认定本人不是为生活消费购买，法律依据错误，认定事实不清。3.被申请人如认定不能证明被投诉人之间存在消费争议事实，申请人有付款证明，产品实物。同时申请人也在投诉举报信中说明可提供相应证据。被申请人法律依据错误，同样没有事实依据。

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8月4日收到申请人邮寄的反映被投诉举报人某韩国超市（某路店）、某牧场（某店）、某韩国超市（某路1号店）涉嫌销售国家明令禁止销售的食品的投诉举报材料。

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8月8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8月8日将告知书邮寄给申请人，申请人已于2023年8月10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125件、举报工单121件。

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8月4日收到申请人的投诉举报材料，于2023年8月8日依法决定不予受理其投诉，《关于投诉不予受理告知书》（穗云市监12315字〔2023〕XX号），2023年8月8日将告知书邮寄给申请人，申请人已于2023年8月10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8月4日收到申请人邮寄的反映被投诉举报人某韩国超市（某路店）、某牧场（某店）、某韩国超市（某路1号店）涉嫌销售国家明令禁止销售的食品的投诉举报材料。被申请人经查看该材料，材料中无法证明申请人与被投诉人存在消费者权益争议。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，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。”的规定。

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。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125件、举报工单121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。

故被申请人于2023年8月8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8月4日收到申请人的投诉举报材料，于2023年8月8日依法决定不予受理该投诉，并于2023年8月8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8月4日，被申请人收到申请人邮寄的反映被投诉举报人某韩国超市（某路店）、某牧场（某店）、某韩国超市（某路1号店）涉嫌销售国家明令禁止销售的食品的投诉举报材料。

2023年8月8日，被申请人对申请人的投诉内容作出不予受理决定并邮寄送达申请人，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权益争议的……”

另查明，申请人曾在全国12315平台共计投诉125次，举报121次。

申请人不服被申请人于2023年8月8日对其投诉事项作出的穗云市监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投诉处理工作，指导地方市场监督管理部门投诉处理工作。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8月4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8月8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《关于投诉不予受理告知书》，并于同日邮寄送达申请人，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。

二〇二三年十二月十五日

抄告：广州市市场监督管理局。