

# 广州市白云区人民政府

## 行政复议决定书

云府行复〔2024〕512号

**申请人：**王某迁。

**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作出的穗云市监12315字〔2024〕XX《关于投诉举报的答复》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：**

请求撤销被申请人作出的穗云市监12315字〔2024〕XX《关于投诉举报的答复》，责令被申请人继续履行职责。

**申请人称：**

申请人在2024年03月17日通过挂号信(XX)投诉举报“XX(广州XX膳食管理有限公司)”通过微信辱骂消费者，随后收

到被申请人作出的《关于投诉举报的答复》（穗云市监 12315 字〔2024〕XX）申请人自己查资料并咨询相关法律人士，即申请行政复议。

申请人认为，依据《消费者权益保护法》第十四条、二十七条规定消费者有不被侮辱、诽谤和人格尊严受到尊重的权利。在《消费者权益保护法》第五十六条规定了经营者有下列情形之一，除承担相应的民事责任外，其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的，依照法律、法规的规定执行；法律、法规未作规定的，由工商行政管理部门（市场监督管理部门）或者其他有关行政部门责令改正，可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上十倍以下的罚款，没有违法所得的，处以五十万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照：（九）侵害消费者人格尊严、侵犯消费者人身自由或者侵害消费者个人信息依法得到保护的权利的；

在本案中，对于举报部分，被申请人认为不属于其管辖的，被投诉举报人通过微信聊天贬低申请人人格等行为，因微信聊天具有点对点特性，故不属于《治安管理处罚法》第四十二条规定的“公然侮辱他人”，依据《消费者权益保护法》第五十六条对消费者人格贬低的应当作出警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上十倍以下的罚款，没有违法所得的，处以五十万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照。

对于投诉部分，申请人自己购买了一些，另外帮天桥区市场

监督管理局购买了 1300 元的能量糖，已经明确告知给被申请人了，申请人已经明确被投诉举报人销售的产品涉嫌刑事犯罪（有天桥区市场监督管理局领取举报奖励的告知单），已被济南市天桥区市场监督管理局检测出“他达拉非”成分，涉嫌违反《中华人民共和国刑法》第一百四十四条。即使未提供相关交易凭证也不影响针对其侵犯消费者人格行为进行投诉举报，

另外，经申请人向天桥区市场监督管理局咨询，该单位已经向被申请人单位发送协查函，被申请人单位以地址不够详细等理由未协助天桥区市场监督管理局工作。这里申请人认为，本案已经明确被投诉举报人销售的“能量糖”检测出药品成分他达拉非，根据规定，他达拉非物质属于“有毒、有害的非食品原料”，食用添加有拉非类物质的食品对人体有毒副作用，影响人体健康甚至危害生命，其行为涉嫌违反《中华人民共和国刑法》第一百四十四条的规定。

综上，申请人为维护自身合法权益，依据《消费者权益保护法》《行政复议法》《行政复议法实施条例》等有关法律法规申请行政复议。望受理机关予以支持申请人全部请求。

#### **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办理。

1、被申请人于 2024 年 3 月 19 日收到申请人邮寄的投诉举报材料。

2、因申请人反映的举报事项不属于被申请人的管辖范围、

投诉事项未提供购买凭证，故被申请人于 2024 年 3 月 26 日邮寄《关于投诉举报的答复》（穗云市监 12315 字〔2024〕XX 号），告知申请人无法处理其投诉举报事项。

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，申请人申请复议理由不成立。

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 2024 年 3 月 19 日收到申请人的投诉举报材料，于 2024 年 3 月 26 日依法不予受理其投诉，并于同日邮寄告知申请人，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、被申请人作出的受理决定认定事实清楚。

被申请人于 2024 年 3 月 19 日收到申请人邮寄的投诉举报材料，投诉事项为“公开赔礼道歉，并赔偿 1 元”，举报事项为“依法追究被投诉举报人辱骂消费者的法律责任”。首先，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第九条“投诉应当提供下列材料：（三）具体的投诉请求以及消费者权益争议事实”的规定、第十五条“投诉有下列情形之一的，市场监督管理部门不予受理：（五）未提供本办法第九条第一款和第十条规定的材料的”的规定，申请人在邮寄的投诉举报材料中并未提供其曾购买涉案产品的购买凭证，被申请人无法确认申请人与被投诉举报人之间存在

消费者权益争议事实，故依法告知申请人不予受理其投诉，于法有据。其次，申请人要求被申请人追究被投诉举报人辱骂消费者的法律责任，根据《中华人民共和国治安管理处罚法》第四十二条“有下列行为之一的，处五日以下拘留或者五百元以下罚款；情节较重的，处五日以上十日以下拘留，可以并处五百元以下罚款：（五）多次发送淫秽、侮辱、恐吓或者其他信息，干扰他人正常生活的”的规定，被举报人多次辱骂、侮辱申请人的举报事项并不属于被申请人的管辖范围，故被申请人依法告知申请人无法处理该举报，并无不当。

三、被申请人已就无法处理涉案投诉举报事项的理由进行告知，已充分履行了法定职责，请求依法维持《关于投诉举报的答复》（穗云市监 12315 字〔2024〕XX 号）。

如上文所述，被申请人已依法告知申请人不予受理其投诉和无法处理其举报的理由，充分履行了法定告知义务，作出的涉案答复认定事实清楚，适用依据正确，并无不当。根据《行政复议法》第六十八条“行政行为认定事实清楚，证据确凿，适用依据正确，程序合法，内容适当的，行政复议机关决定维持该行政行为。”的规定，请求依法维持被申请人作出的涉案答复。

综上所述，申请人的复议申请事实和理由不成立，请广州市白云区人民政府依法维持《关于投诉举报的答复》（穗云市监 12315 字〔2024〕XX 号）。

**本府查明：**

2024年3月19日，被申请人收到申请人邮寄的《投诉举报书》及相关材料，被投诉举报人为：XX（广州XX膳食管理有限公司）；投诉事项为：公开赔礼道歉，并赔偿1元；举报事项为：依法追究被投诉举报人辱骂消费者的法律责任；具体内容为：申请人因生活所需在被投诉举报人处购买了一些马来西亚进口能量糖（案涉产品没有中文标签，可能含有“他达拉非”成分），发货地山东省济南市天桥区，随即申请人向天桥区市监局举报，顺便帮天桥区市监局购买1300元的同款产品但发货地是白云区，由天桥区市监局工作人员携带执法记录仪收货并封存，经他们送检发现里面含有有毒有害物质，已经移交天桥区公安分局，申请人与被投诉举报人协商处理却被辱骂。申请人认为，被投诉举报人不应当辱骂他人，同时申请人与其存在买卖合同关系，被投诉举报人属于经营者，通过微信辱骂他人的情况不属于“公然侮辱他人”的情形，不属于《治安管理处罚法》的范畴，应当依据《消费者权益保护法》第五十六条第九款进行行政处罚。另外，被投诉举报人在申请人帮天桥区市监局购买产品时发货地为广东省广州市白云区，同时经过第三平台查询发现存在与被投诉举报人同名同姓，同时经营同类产品（保健品）的营业执照法人，营业执照地址与上述发货地址相邻，申请人逐向被申请人进行反映，希望被申请人依法处理。

2024年3月26日，被申请人作出穗云市监12315字〔2024〕XX号《关于投诉举报的答复》，具体内容为：“近日，我局收

到你关于 XX（广州 XX 膳食管理有限公司）的投诉举报材料。经审查, 举报事项不属于我局管辖, 投诉事项没有提供购买凭证, 无法处理。”同日, 被申请人通过邮寄的方式向申请人送达上述《关于投诉举报的答复》, 申请人于 2024 年 3 月 28 日签收。

申请人不服被申请人于 2023 年 3 月 26 日作出的穗云市监 12315 字〔2024〕XX 号《关于投诉举报的答复》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》第四条第二款规定: “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举报处理工作。”根据上述规定, 被申请人具有对辖区内的投诉举报进行处理的法定职权。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十六条规定: “经营者有下列情形之一, 除承担相应的民事责任外, 其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的, 依照法律、法规的规定执行; 法律、法规未作规定的, 由工商行政管理部门或者其他有关行政部门责令改正, 可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上十倍以下的罚款, 没有违法所得的, 处以五十万元以下的罚款; 情节严重的, 责令停业整顿、吊销营业执照: …… (九) 侵害消费者人格尊严、侵犯消费者人身自由或者侵害消费者个人信息依法得到保护的权利的; ……” 《中华人民共和国治安管理处罚法》第四十二条规定: “有下列行为之

一的，处五日以下拘留或者五百元以下罚款；情节较重的，处五日以上十日以下拘留，可以并处五百元以下罚款：（一）写恐吓信或者以其他方法威胁他人人身安全的；（二）公然侮辱他人或者捏造事实诽谤他人的；（三）捏造事实诬告陷害他人，企图使他人受到刑事追究或者受到治安管理处罚的；（四）对证人及其近亲属进行威胁、侮辱、殴打或者打击报复的；（五）多次发送淫秽、侮辱、恐吓或者其他信息，干扰他人正常生活的；……”

《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。”第九条规定：“投诉应当提供下列材料：……（三）具体的投诉请求以及消费者权益争议事实。”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：……（五）未提供本办法第九条第一款和第十条规定的材料的；……”本案中，对于申请人的投诉事项，因申请人未提供其曾购买涉案产品的凭证，不符合上述规定的受理条件，被申请人告知无法处理，并无不当；对于申请人的举报事项，已有《中华人民共和国治安管理处罚法》对处罚机关和处罚方式作出规定，被申请人告知不属于其职责范围，并无不当。

《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。”本案中，被申请人于2024年3月19日收到申请人的投诉举报材料，于2024年3月26日作出答复，符合法律规定。

**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，维持被申请人于2024年3月26日对申请人的投诉举报作出的答复。

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。

二〇二四年六月二十一日

抄告：广州市市场监督管理局。