

广州市白云区人民政府 行政复议决定书

云府行复〔2024〕438号

申请人：汤某。

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于2024年3月26日作出的穗云市监12315字〔2024〕XXX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，本案适用简易程序审理，现已审查终结。

申请人请求：

确定被申请人于2024年3月26日通过书信作出的答复违法并撤销；责令被申请人限期内重新作出行政答复；要求复议决定依法公示。

申请人称：

申请人购买了好妆雾感自然双头眉笔、小银管眼线液、眉笔、流云持久木杆眉笔、XXX云持久木杆眉笔、享丝系列拉线眉笔，发现上述产品存在生产企业不具有相应条件和许可、商家提供的检测报告批次不一样，标签未标注化妆品备案编号、无进货凭证；产品标识无产品名称、备案人、使用方法等问题。

申请人是通过生活购物平台购买到涉案产品，用于生活消费，并无其他商业用途，被申请人称申请人不是生活消费属于主观臆测，没有事实证据。行政复议的形式为一事一申请，依据该原则，行政机关对于行政处理事项的答复也应当一事一回复，被申请人合并统一回复未获得申请人同意，答复无适用的法律依据。

综上所述，被申请人没有履行法定职责，侵害了申请人的合法权益，请复议机关依法支持申请人的请求。

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2024年3月18日收到申请人邮寄的反映广州某化妆品有限公司、广州某化妆品有限公司、广州某化妆品有限公司和广州某生物科技有限公司销售的化妆品，涉嫌违反化妆品监管制度的投诉举报材料；于2024年3月22日收到申请人邮寄的反映广州某生物科技有限公司、广州某化妆品有限公司销售的化妆品，涉嫌违反化妆品监管制度的投诉举报材料。

2.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140件、举报工单129件。

3.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，且不能证明其与被投诉人之间存在消费者争议，故被申请人于2024年3月26日决定对上述投诉事项不予受理，作出穗云市监12315字〔2024〕XXX号《关于投诉不予受理告知书》，并于同日将告知书邮寄申请人。

二、被申请人作出的不予受理决定程序正当、事实清楚、证据充分、适用法律正确。

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18日、3月22日分别收到申请人邮寄的七份投诉举报材料，于2024年3月26日依法决定不予受理其投诉，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。

因此，被申请人作出的涉案回复程序正当，适用法律正确。

2.被申请人作出的不予受理决定认定事实清楚。

被申请人于2024年3月18日、3月22日分别收到申请人邮寄的七份投诉举报材料，投诉产品均为化妆品，投诉举报理由均为被投诉人涉嫌违反化妆品监督管理制度，诉求均为“责令被申请人承担退一赔十的法律责任”“依法奖励举报人”等。经查看投诉举报材料，申请人并未提供曾与被投诉人之间就消费纠纷进行协

商过或其曾向被投诉人主张行使七天无理由退货权益的证据，故现有证据无法证明申请人与被投诉举报人之间存在消费者争议。另查明，申请人在全国12315平台共有投诉工单140件、举报工单129件。根据《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：（三）具体的投诉请求以及消费者权益争议事实。”以及《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，认定是否属于《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》规定的消费者，最重要的判断标准就是消费具有生活性，其消费目的应为满足其生活需要，而非谋取利益等其他目的。本案中，申请人提交的七份投诉举报材料投诉的产品类别均为化妆品，其中投诉眉笔的材料共五份，投诉眼线液的材料一份，投诉睫毛胶水伴侣的材料一份。申请人在短期内大量购买眉笔等化妆用品，并以相类似的理由在2024年3月18日至2024年3月22日向被申请人集中提起投诉举报，明显不符合正常生活消费习惯。结合申请人在全国12315平台共有投诉工单140件、举报工单129件的情形，申请人提起的投诉举报数量、频次已明显超过生活消费的合理范围。因此，申请人购买商品并非为了满足生活需要，仅是为了通

过购买商品获取赔偿、举报奖励，具有牟利的目的，不应当认定为是消费者，其投诉不属于被申请人应当受理的投诉范围，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。

因现有证据无法证明申请人是为生活需要购买涉案产品，且申请人并未提供证据证明其与被投诉人之间存在消费者权益争议，故被申请人于2024年3月26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、被申请人对涉案投诉进行统一答复并不违反法律规定，亦不会损害申请人的合法权益。

被申请人于2024年3月18日、2024年3月22日收到申请人的七份投诉举报材料，于2024年3月26日作出穗云市监12315字〔2024〕XXX号《关于投诉不予受理告知书》，决定不予受理上述投诉，并于同日邮寄告知申请人。根据《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。”，法律规定了被申请人应在法定期限内告知申请人是否受理的决定，其目的在于保障申请人的投诉

权益和对处理结果的知情权，并未限制市场监督管理部门告知的途径、方式和形式。本案中，被申请人考虑到节省行政执法资源、提高行政效率，对申请人的七个投诉单统一进行答复并不违反法律规定，亦保障了申请人的投诉权益和知情权，不会对申请人的合法权益造成不利影响，并无不当。

本府查明：

被申请人分别于2024年3月18日、2024年3月22日收到申请人邮寄的反映广州某化妆品有限公司、广州某化妆品有限公司、广州某化妆品有限公司、广州某生物科技有限公司、广州某生物科技有限公司、广州某化妆品有限公司涉嫌违反化妆品监管制度的投诉举报材料。

2024年3月26日，被申请人作出穗云市监12315字〔2024〕XXX号《关于投诉不予受理告知书》，主要内容为：“……近日，我局收到你关于广州某生物科技有限公司、广州某化妆品有限公司、广州某化妆品有限公司、广州某化妆品有限公司、广州某化妆品有限公司、广州某生物科技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……”被申请人于同日将上述告知书邮寄送达申请人。

另查明，申请人曾在全国12315平台共计投诉140次，举报

129 次。

申请人不服被申请人作出的穗云市监 12315 字〔2024〕XXX 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 2024 年 3 月 18 日、2024 年 3 月 22 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2024年3月26日作出穗云市监12315字〔2024〕XXX号《关于投诉不予受理告知书》，并于同日将上述告知书邮寄送达申请人，事实清楚、证据充分、适用依据正确、程序合法。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法》第六十八条的规定，维持被申请人于2024年3月26日作出的穗云市监12315字〔2024〕XXX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。

二〇二四年五月九日

抄告：广州市市场监督管理局。