

广州市白云区人民政府

行政复议决定书

云府行复〔2024〕461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《关于投诉广州市某化妆品有限公司不予受理告知书》，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；依法组织听证；依法组织调解；要求复议决定依法公示。

申请人称：

2024年3月18日，申请人在天猫某旗舰店购买了一款《某精绘立体极细眉笔》，收到货发现涉案产品存在问题。针对涉案产品的违法问题，申请人向被申请人邮寄举报投诉信，被申请人于2024年3月26日通过书信作出答复，申请人不服。

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。依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条第三款，不受理的理由包含不是为了生活所需或者不能证明与被投诉人之间存在消费争议两种情形，被申请人不受理未明确告知是哪种情形，侵害了申请人的知情权，应当予以撤销重做。

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25日收到申请人邮寄的投诉举报材料。

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，被申请人于2024年3月26日决定对该投诉不予受理，作出穗云市监12315字〔2024〕XXX号《关于投诉广州某化妆品有限公司不予受理告知书》，并于2024年3月28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25日收到申请人的投诉举报材料，于2024年3月26日依法决定不予受理其投诉，并于2024年3月28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。

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25日收到申请人邮寄的投诉举报材料，诉求为“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的证据，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

《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。而结合申请人在全国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。

本府查明：

2024年3月25日，被申请人收到申请人邮寄的反映广州市某化妆品有限公司销售未经许可生产的产品的投诉举报材料。

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市某化妆品有限公司的投诉（举报）材料。经审查，属以下第（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，我局决定不予受理你的投诉事项……

（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2024年3月28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《关于投诉广州市某化妆品有限公司不予受理告知书》，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25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《关于投诉广州市某化妆品有限公司不予受理告知书》，并于2024年3月28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。

关于申请人提出要求组织听证的意见。《中华人民共和国行政复议法》第五十四条规定：“……适用简易程序审理的行政复议案件，可以书面审理”。本府认为，根据上述规定，本案依法可以书面审理，是否组织听证，由本府根据案情予以确定，因此，对申请人的上述意见，本府不予采纳。

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《关于投诉广州市某化妆品有限公司不予受理告知书》。

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。