

广州市白云区人民政府 行政复议决定书

云府行复〔2024〕492号

申请人：仲某。

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2024年4月2日作出的穗云市监12315字〔2024〕XX号《关于投诉广州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：

确认被申请人于2024年4月2日作出的穗云市监12315字〔2024〕XX号《关于投诉广州某化妆品有限公司不予受理告知书》违法并撤销，责令被申请人限期重新作出答复。

申请人称：

申请人2024年3月20日在被举报人经营的（天猫）店《某

旗舰店》铺，购买了一款《再生硅牙膏》，规格是：100g，单价为：11.9元，订单号为：XXXX。收到货发现涉案产品存在问题：针对涉案产品的违法问题，申请人向被申请人寄去举报投诉信，被申请人于2024年4月2日通过书信作出答复，理由‘不是为了生活消费需要购买’申请人不服，依法提起复议。

理由：

1.首先，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，被申请人称不是生活消费属于主观臆测，没有事实证据。

2.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。

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，请复议机关秉公执法，依法支持申请人的请求其答复内容应当予以撤销，没有对违法行为查处也属于不作为，请依法抄送上级机关及监委，履行复议监督相关职责，共同纠正被申请人的违法行为，恳请复议机关依法支持申请人的请求，维护政府公信力及法律的威严与权威。

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28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 96 件、举报工单 87 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，也未能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 4 月 2 日决定对该投诉不予受理，作出《关于投诉广州某化妆品有限公司不予受理告知书》（穗云市监 12315 字〔2024〕XX 号），并于次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 28 日收到申请人的投诉举报材料，于 2024 年 4 月 2 日依法决定不予受理其投诉，并于次日邮寄告知申请人，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 28 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或曾行使七天无理由退货消费权益的证据，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 96 件、举报工单 87 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。而结合申请人在全国 12315 平台共有投诉工单 96 件、举报工单 87 件的情形，申请人提起的投诉举报的数量、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4月2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。

综上所述，申请人申请行政复议的事实和理由不成立，请复议机关依法维持被申请人作出的穗云市监12315字〔2024〕XX号《关于投诉广州某化妆品有限公司不予受理告知书》。

本府查明：

2024年3月28日，被申请人收到申请人邮寄的反映广州某化妆品有限公司生产没有对应的化妆品备案、没有简化的牙膏备案的牙膏的投诉举报材料，申请人请求责令被投诉人召回不符合产品质量标准的产品、依法奖励举报人、责令被申请人承担退一赔十的法律责任、依法对违法行为立案查处等。

2024年4月2日，被申请人对申请人投诉事项决定不予受理，作出穗云市监12315字〔2024〕XX号《关于投诉广州某化妆品有限公司不予受理告知书》，主要内容为：“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……”并于2024年4月3日邮寄送达申请人，申请人于2024年4月5日签收上述告知书。

另查明，申请人曾在全国12315平台共计投诉96次，举报87次。

申请人不服被申请人于2024年4月2日作出的穗云市监12315字〔2024〕XX号《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28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4月2日对申请人投诉事项决定不予受理，作出穗云市监12315字〔2024〕XX号《不予受理告知书》并于2024年4月3日邮寄送达申请人，符合上述规定。

关于申请人请求采取听证审理本案的问题。《中华人民共和国行政复议法》第五十条第一款、第二款规定：“审理重大、疑难、复杂的行政复议案件，行政复议机构应当组织听证。行政复议机构认为有必要听证，或者申请人请求听证的，行政复议机构可以组织听证。”第五十四条第二款规定：“适用简易程序审理的行政复议案件，可以书面审理。”本案的审查方式由本府根据案情予以确定，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》第六十八条之规定，维持被申请人作出的穗云市监12315字〔2024〕XX号《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。

二〇二四年五月十七日

抄告：广州市市场监督管理局。