

广州市白云区人民政府

行政复议决定书

云府行复〔2024〕643号

申请人：吴某。

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19日作出的穗云市监12315字〔2024〕XXXX号《关于投诉广州某商贸有限公司等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：

1.撤销被申请人于2024年4月19日作出的关于投诉广州某商贸有限公司等公司不予受理告知书(穗云市监12315字〔2024〕第XXXX号)

2.责令被申请人在法定期限内重新回复。

申请人称：

2024年3月-4月间，申请人因生活所需在各电商平台购买了面膜、洗发水、健发精华液、养生茶产品，到货后发现产品均有违法问题故投诉举报至被申请人处。

被申请人于2024年4月19日作出不予受理决定：“近日，我局收到你关于广州某商贸有限公司、广州某科技有限公司、广州某化妆品有限公司、广州某化妆品有限公司和广州市某化妆品有限公司（五份信函）的投诉（举报）材料。经审查，属以下第三项（不是为了生活消费需要购买、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）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。”

申请人认为被申请人回复不当，存在玩忽职守，徇私舞弊的问题，不予立案决定应当依法予以撤销，具体事实理由如下：

1.申请人在3月份至4月份期间，在平台各店铺共购买了一瓶洗发水、一瓶健发精华液、一包养生茶、两盒面膜，都是用于申请人个人及亲友共同使用，谈何不是为生活所需购买？被申请人的回复属实让申请人一头雾水。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第五条规定：“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。”被申请人的回复在申请人看来，毫无章法，适用依据错误，存在玩忽职守，涉嫌程序违法的问题。

2.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：（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。”申请人在提交投诉的时候提交了对应的第九条规定的材料并且提供了与被投诉举报人存在消费者权益争议的事实证据材料（购买支付记录，开箱视频，产品照片、商品违法广告截图等等）并且写清楚了投诉举报的原因是购买的产品涉嫌违反《中华人民共和国广告法》，足以证明具有消费者权益争议的事实存在。并且申请人购买的生活用品均用于个人及亲友使用，被申请人在无证据证明申请人是二次售卖或者用于生产经营的情形下，仅凭借申请人投诉举报的数量来判定不是为生活消费属于于法无据。难不成被申请人在申请人家中装设了监控，看到了申请人没有用洗面奶、洗发水、面膜、健发精华液，喝养生茶？在申请人看来，被申请人明显是懒政不作为，主观臆断恶意不受理申请人的投诉。

3.《中华人民共和国广告法》第七十二条，市场监督管理部门对在履行广告监测职责中发现的违法广告行为或者对经投诉、举报的违法广告行为，不依法予以查处的，对负有责任的主管人员和直接责任人员，依法给予处分。市场监督管理部门和负责广告管理相关工作的有关部门的工作人员玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，依法给予处分。有前两款行为，构成犯罪的，依法追究刑事责任！

根据上述法规，申请人已经向被申请人提交了涉案产品的实

物照片、开箱视频、支付凭证，以及涉嫌违法的商品广告页面截图，证据链完整、闭环，证据相互印证，就足以认定是被投诉举报人销售了涉案产品，实施了虚假宣传，欺诈申请人的违法行为。被申请人不但不依法予以查处，反而恶意不受理，刁难申请人，不去解决问题，反而解决提出问题的人，这是“人民公仆”该做的事情吗？不但不帮助申请人进行维权，还毫不掩饰的侵害申请人的合法权益，在申请人看来，被申请人仿佛和违法商家站在“同一战线”，和当初在党旗下宣誓的自己背道而驰了，实在是可悲！

4.申请人在 2024 年 3 月-4 月间购买的这五样产品，被申请人是如何断定了申请人不是为生活消费所购买，结论从何而出？为何被申请人不反思申请人在其管辖区域购买的产品均有违法问题呢？若申请人是因为申请人在这期间内寄出五封投诉举报信而断定申请人不是为生活消费所需购买，这就存在逻辑错误了。申请人作出投诉举报是因为受到了不法商家的欺诈，维护自身的权益，申请人并未在投诉举报信中要求商家赔偿，而是希望能够处理消费纠纷的问题以及检举不法商家的违法行为，减少其他公民权益的损失。被申请人不作为只会加剧更多的消费者受到损害，滋养更多的违法商家，损害政府公信力！

由于我国法治建设的时间不长，公众依法维护自身合法权益的意识比较淡薄，因而并非每一个消费者买到“假货”之后都会去找商家讨回公道的。这对于不法商家来说，他们可以肆意妄为地违法销售，以损害更多消费者的利益来谋取更多的非法利润。申

请人自认法律意识较高，无法容忍违法商家的欺诈行为，在买到问题产品都会为了自身权益及打击违法商家进行维权。也正是有被申请人的玩忽职守、徇私舞弊，包庇违法商家行为，市面上的售假才会源源不断。

综上所述，被申请人严重渎职、能力与职务不匹配，包庇违法商家、不履行法定职责、严重不作为、无视国家法律，有损市场监督管理局形象，丧失政府公信力。申请人为了维护自身的合法权益，追究加害人责任，现根据《中华人民共和国行政复议法》和《中华人民共和国行政复议法实施条例》的相关规定依法向贵机关申请行政复议，望贵机关以事实为依据、以法律为准绳，依法行使职权裁决。

在举证责任方面，不违背《中华人民共和国行政复议法》第七十条，《中华人民共和国行政复议法实施条例》第四十六条（原《中华人民共和国行政复议法》第二十三条、现《中华人民共和国行政复议法》第四十八条），《最高人民法院关于行政诉讼证据的若干规定》第一条、第三条、第六条。

在确认是否存在利害关系时，不违背《最高人民法院关于举报人对行政机关就举报事项作出的处理或者不作为行为不服是否具有行政复议申请人资格问题的答复》，《指导案例 77 号：罗镕荣诉吉安市物价局物价行政处理案》。

在出现法律法规相冲突时，不违背《中华人民共和国立法法》第九十九条，第一百条，第一百零二条，第一百零三条。

在适用法律原则行使自由裁量权时，不违背《法理学之法律原则的适用条件》的三条原则的前提下，依据《中华人民共和国行政复议法》第六十四条第一款，《中华人民共和国行政复议法实施条例》第四十五条（原《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款第三项，现《中华人民共和国行政复议法》第六十四条第一款），撤销被申请人作出的穗云市监 12315 字〔2024〕XXXX 号《关于投诉广州某商贸有限公司等公司不予受理告知书》，并责令被申请人重新作出具体行政行为。

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 4 月 18 日收到申请人邮寄的五份投诉举报材料。

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 51 件、举报工单 44 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 4 月 19 日决定对该投诉不予受理，作出《关于投诉广州某商贸有限公司等公司不予受理告知书》（穗云市监 12315 字〔2024〕XXXX 号），并于 4 月 25 日邮寄告知申请人不予受理决定。

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4月18日收到申请人的投诉举报材料，于2024年4月19日依法决定不予受理其投诉，并于2024年4月25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4月18日收到申请人邮寄的五份投诉举报材料，经查看上述材料，发现申请人在发生消费争议时，并未与商家就消费纠纷进行协商或行使七天无理由退货权益，而是选择直接向市场监督管理部门提出投诉举报，明显不符合正常消费者日常消费的维权逻辑。

另查明，申请人在全国12315平台共有投诉工单51件，举报工单44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，认定是否属于消费者的最重要特征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，申请人在短时间内同时向被申请人邮寄五份《投诉举报信》，且每封《投诉举报信》的右下角均附上涉案产品开箱视频的二维码，结合申请人在全国 12315 平台共有投诉工单 51 件，举报工单 44 件，申请人提起的投诉举报数量已明显超过生活消费的合理范围，其记录每一次网购产品的开箱视频亦不属于正常消费者在日常消费中会采用的手段。因此，被申请人认为申请人购买商品并非为了满足生活需要，而是为了通过购买商品获取商家赔偿等不正当利益，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，故被申请人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《关于投诉广州某商贸有限公司等公司不予受理告知书》（穗云市监 12315 字〔2024〕XXXX 号）。

本府查明：

2024 年 4 月 18 日，被申请人收到申请人邮寄的五份投诉举报信等材料，分别投诉举报广州市某化妆品有限公司、广州某科技有限公司、广州某商贸有限公司、广州某化妆品有限公司及广州某化妆品有限公司存在违反《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国反不正当竞争法》的行为，请求被申请人依法调解、依法查处、责令召回问题产品、书面回复申请人。申请人提交的订单编号等信息显示下单购买上述公司相应产品的时间分别为 2024 年 3 月 26 日、4 月 10 日等。

2024 年 4 月 19 日，被申请人作出穗云市监 12315 字〔2024〕XXXX 号《关于投诉广州某商贸有限公司等公司不予受理告知书》，主要内容为：“吴某：近日，我局收到你关于广州某商贸有限公司、广州某科技有限公司、广州某化妆品有限公司、广州某化妆品有限公司和广州市某化妆品有限公司（五份信函）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……”被申请人于 2024 年 4 月 25 日将上述告知书邮寄送达申请人，申请人于 2024 年 4 月 27 日签收。

另查明，申请人曾在全国 12315 平台共计投诉 51 次，举报 44 次。

申请人不服被申请人于 2024 年 4 月 19 日作出的穗云市监 12315 字〔2024〕XXXX 号《关于投诉广州某商贸有限公司等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举报依法具有处理职责。

《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 4 月 18 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 19 日对申请人投诉事项决定不予受理，作出穗云市监 12315 字〔2024〕XXXX 号《关于投诉广州某商贸有限公司等公司不予受理告知书》并于 2024 年 4 月 25 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》第六十八条之规定，维持被申请人作出的穗云市监12315字〔2024〕XXXX号《关于投诉广州某商贸有限公司等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。

二〇二四年六月十一日

抄告：广州市市场监督管理局。