

广州市白云区人民政府

行政复议决定书

云府行复〔2024〕130号

申请人：程某瑞。

被申请人：广州市白云区市场监督管理局。

地址：广州市白云区机场路棠景南街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号《关于投诉广州某口腔用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：

撤销被申请人作出的穗云市监12315字〔2024〕XX号《关于投诉广州某口腔用品有限公司不予受理告知书》并责令被申请人重新作出处理。

申请人称：

申请人于2023年12月27日向被申请人邮寄投诉举报履职申请书，邮件号：XXX，被申请人于2024年1月2日签收，后于2024年1月4日作出投诉不予受理决定。

申请人已根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第九条规定提供材料，符合依法受理投诉条件。申请人在材料中明确要求进行退赔的投诉请求，申请人已附带被投诉方出具小票和产品照片，以及申请人认为存在争议，即符合依法受理条件，市场主体消费者是相对于生产者和经营者的市场主体，任何人只要没有将所购商品二次投入市场使用，都属于消费者，享有法律赋予消费者的一切权利。

综上，被申请人适用法律错误，认定事实不清。

现申请人依据《中华人民共和国行政复议法》第九条申请复议，被申请人的上述行政行为显然侵犯了消费者通过行政程序救济其合法权益的权利，其与上述行政行为当然具有利害关系。

申请人是否具有行政复议主体资格，根据《中华人民共和国行政复议法》第九条第一款，《行政复议法实施条例》第二十八条第二款规定：申请人与具体行政行为有利害关系；申请人为维护自身合法权益而举报相关违法行为，要求行政机关查处，对行政机关就举报事项作出的处理或者不作为行为不服申请复议的，具有行政复议申请人资格。

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处理。

1、被申请人于 2024 年 1 月 2 日收到申请人邮寄过来的反映被投诉举报人生产的带有“XXX”商标的儿童牙膏外包装标有“食品级”，涉嫌虚假标签标注的投诉举报材料。

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 184 件、举报工单 278 件。

3、被申请人经查看申请人的投诉举报材料，申请人没有提交相关证据证明其与被投诉举报人之间存在消费者权益争议，被申请人于 2024 年 1 月 4 日决定不予受理该投诉，作出《关于投诉广州某口腔用品有限公司不予受理告知书》（穗云市监 12315 字〔2024〕XX 号），并于 2024 年 1 月 5 日将告知书邮寄给申请人，申请人已于 2024 年 1 月 7 日进行签收。

4、因申请人要求被申请人依法查处广州某口腔用品有限公司涉嫌虚假标注生产的牙膏，申请人该行为属于向被申请人提供被投诉举报人涉嫌违法的举报线索，被申请人依法进行处理。

5、被申请人于 2024 年 1 月 10 日至被投诉举报人登记场所进行现场检查，由该公司的经理冯志坚配合检查，依据检查情况依法制作了《现场笔录》《证据复制（提取）单》。被投诉举报人向被申请人提供了《营业执照（副本）》《化妆品生产许可证》、配合检查人员身份证复印件、商标持有人《营业执照》（副本）、商标注册证、《商标使用许可授权书》《20g 青蛙 4-8 岁分龄双重护齿儿童牙膏生产投料检验记录表》《45g 青蛙 4-8 岁分龄双重护齿儿童牙膏生产投料检验记录表》《广州某口腔用品有限公司

司商品出货单》等材料进行备查，并就涉案举报事项向被申请人出具一份《情况说明》。

6、被申请人经检索国家药监局关于发布《儿童化妆品监督管理规定》的公告（2021 年第 123 号）、《儿童化妆品监督管理规定》《关于贯彻落实牙膏监管法规和简化已上市牙膏备案资料要求等有关事实的公告》（2023 年第 124 号）以及结合被投诉举报人提交的材料，确认涉案牙膏产品于 2022 年 2 月份完成生产销售工作，其早于 2022 年 5 月 1 日要求按照规定进行标签标识以及要求进行备案的规定，《儿童化妆品监督管理规定》实施前销售的产品可销售保质期结束，故涉案产品在外包装标识食品级并不属于虚假标签，不违反相关规定。

7、被申请人于 2024 年 1 月 10 日作出不予立案的决定，于 2024 年 1 月 15 日通过短信发送的形式将举报处理结果告知申请人。

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。申请人复议理由不成立，请求驳回申请人行政复议申请。

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 1 月 2 日收到申请人邮寄过来的反映被投诉举报人生产的带有“XXX”商标的儿童牙膏外包装标有“食品级”，涉嫌虚假标注的投诉举报材料，于 2024 年 1 月 4 日决定不予受理该投诉，作出《关于投诉广州某口腔用品有限公司不

予受理告知书》（穗云市监 12315 字〔2024〕XX 号），并于 2024 年 1 月 5 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。

因申请人要求被申请人依法查处广州某口腔用品有限公司涉嫌虚假标注生产的牙膏，申请人该行为属于向被申请人提供被投诉举报人涉嫌违法的举报线索，被申请人依法进行处理，于 2024 年 1 月 10 日至被投诉举报人登记场所进行现场检查，未发现被投诉举报人存在申请人所述的违法行为，于 2024 年 1 月 10 日作出不予立案的决定，于 2024 年 1 月 15 日通过短信发送的形式将举报处理结果告知申请人，符合《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条第一款“市场监督管理部门对依据监督检查职权或者通过投诉、举报、其他部门移送、上级交办等途径发现的违法行为线索，应当自发现线索或者收到材料之日起十五个工作日内予以核查，由市场监督管理部门负责人决定是否立案；特殊情况下，经市场监督管理部门负责人批准，可以延长十五个工作日。法律、法规、规章另有规定的除外。”《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条第二款“举报人实名举报的，有处理权限的市场监督管理部门还应当自作出是否立案之日起五个工作日内告知举报人。”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、被申请人作出的涉案回复认定事实清楚。

被申请人于2024年1月2日收到申请人邮寄过来的投诉举报材料，被申请人经查看该材料，显示其是在某超市购买的涉案牙膏产品，无法证明其与被投诉举报人之间存在消费者权益争议事实，不符合《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：（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。”的规定。

另外，根据《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，消费者的重要特征就是消费具有生活性，而并不具有牟利的目的，而以通过购买商品获取赔偿的购买者，具有牟利的目的，显然并不符合上述特征，即该法保护的主体不包括以牟利为目的的购买者。被申请人经查询全国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184件、举报工单278件。申请人的购买行为与正常的生活消费习惯不相符，其明显存在以牟利为目的，所以申请人并非《中华人民共和国消费者权益保护法》所规定的消费者范畴，不应受到《中华人民共和国消费者权益

益保护法》及《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的保护。

接着,《广州市市场监督管理局规范投诉举报处理工作指引》规定:一、关于规范投诉受理调解和举报核查工作(一)投诉受理 2.依法认定“不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务”行为。可以结合申请人购买频次、购买时间、购买数量,或者结合申请人过往投诉举报情况,如是否以同一类型行为向不同商户发起多起投诉举报等,综合判断是否超出合理的生活消费范围。认定构成上述行为的,可以适用《办法》第十五条第(三)项的规定,对投诉作出不予受理的决定。

综上,被申请人于 2024 年 1 月 4 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。

对于涉案举报事项,被申请人于 2024 年 1 月 10 日至位于广州市白云区江高镇神山工业园振华北路 86 号的广州某口腔用品有限公司登记场所进行现场检查,由该公司的经理冯志坚配合检查,经查,被投诉举报人持有合法有效的《营业执照(副本)》(名称:广州某口腔用品有限公司,统一社会信用代码:XXX)以及《化妆品生产许可证》,具有合法生产经营资质。被申请人现场出示涉案被投诉举报产品,被投诉举报人表示涉案带有

“XXX”商标的儿童分龄专护牙膏确实由其生产，附有《20g 青蛙 4-8 岁分龄双重护齿儿童牙膏生产投料检验记录表》以及《45g 青蛙 4-8 岁分龄双重护齿儿童牙膏生产投料检验记录表》予以佐证，该两款牙膏产品经检验，符合 GB/T8372 的标准要求，符合产品放行标准。被申请人经查阅上述材料，确认涉案牙膏产品均经过检验，符合相关标准，且已于 2022 年 2 月完成生产和销售工作，附有《广州某口腔有品有限公司商品出货单》予以佐证。同时被投诉举报人向被申请人提供了商标持有人《营业执照》（副本）、商标注册证以及《商标使用许可授权书》，表示其生产的带有“XXX”商标的儿童分龄专护牙膏已取得授权，不涉及商标侵权问题。另，被投诉举报人还表示根据广东省药品监督管理局官网交流互动平台关于“儿童化妆品标签合规性的回复”——“2023 年 5 月 1 日前生产的儿童化妆品可继续销售至有效期止”以及根据《儿童化妆品监督管理规定》2021 年第 123 号公告，其于 2022 年 2 月份完成生产的 20g 青蛙 4-8 岁分龄双重护齿儿童牙膏和 45g 青蛙 4-8 岁分龄双重护齿儿童牙膏外包装标有“食品级”不违反相关规定。被申请人亦查询国家药监局关于发布《儿童化妆品监督管理规定》的公告（2021 年第 123 号）、《儿童化妆品监督管理规定》《关于贯彻落实牙膏监管法规和简化已上市牙膏备案资料要求等有关事实的公告》（2023 年第 124 号）以及结合被投诉举报人提供的材料，确认涉案牙膏产品于 2022 年 2 月份完成生产销售工作，其早于 2022 年 5 月 1 日要求按照

规定进行标签标识以及要求进行备案的规定，《儿童化妆品监督管理规定》实施前销售的产品可销售保质期结束，故涉案产品在外包装标识食品级并不属于虚假标签，不违反相关规定。被投诉举报人就涉案举报事项向被申请人出具一份《情况说明》。

鉴于现场检查以及现有证据材料未发现被投诉举报人存在涉案违法行为，不属于《市场监督管理行政处罚程序规定》第十九条规定的应当立案的情形，故被申请人决定对其不予立案处理，并无不当。

3、被申请人针对申请人提供的举报线索依法进行核查，决定不予立案，故申请人无权主张举报奖励。

根据《市场监管领域重大违法行为举报奖励暂行办法》第八条“获得举报奖励应当同时符合下列条件：（一）有明确的被举报对象和具体违法事实或者违法犯罪线索，并提供了关键证据；（二）举报内容事先未被市场监督管理部门掌握；（三）举报内容经市场监督管理部门查处结案并被行政处罚，或者依法移送司法机关被追究刑事责任。”的规定，本案中，因被申请人作出了不予立案的决定，申请人不符合上述规定的举报奖励条件，故被申请人依法不予申请人举报奖励，并无不妥。

4、被申请人已就申请人提供的涉案投诉举报线索依法进行核查并告知其处理结果，已充分保障申请人的投诉举报权益，申请人提起该行政复议不属于复议机关受理范围。

首先，如上文所述，被申请人于2024年1月2日收到申请

人的投诉举报材料，经查阅该材料，申请人是在某超市购买的涉案牙膏产品，无法证明其与被投诉举报人之间存在消费者权益争议事实，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条第一款有关投诉的定义以及《中华人民共和国消费者权益保护法》有关消费者的定义，被申请人于2024年1月4日决定不予受理申请人的投诉事项，作出《关于投诉广州某口腔用品有限公司不予受理告知书》（穗云市监12315字〔2024〕XX号），并于2024年1月5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、第十五条的规定。

其次，被申请人对涉案举报的处理符合《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条第一款以及《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条第二款的规定。被申请人经现场检查以及结合涉案所有证据材料，未发现被投诉举报人存在违法行为，于2024年1月10日作出不予立案决定，于法有据。

最后，根据《中华人民共和国行政复议法》第二条、第六条以及《中华人民共和国行政复议法实施条例》第二十八条第（二）项、第（五）项、第四十八条第一款第（二）项的规定，首先申请人举报的作用在于提供相关线索促使被申请人启动行政调查权，本案中，被申请人对申请人的举报进行了调查，并将调查处理结果告知了申请人，被申请人已履行了法定职责，保障了申请人的举报权，被申请人对被投诉举报人作出不予立案的决定，对申请人未创设权利义务，对申请人的合法权益亦未产生实质性影

响。其次，因被申请人已向申请人告知不予受理其投诉，被申请人并不存在侵犯申请人合法权益的行为，故依据《中华人民共和国行政复议法实施条例》第四十八条第二款“有下列情形之一的，行政复议机关应当决定驳回行政复议申请：……（二）受理行政复议申请后，发现该行政复议申请不符合行政复议法和本条例规定的受理条件的。”的规定，鉴于本案已经受理，恳请贵府依法驳回其复议申请。

本府查明：

2024年1月2日，被申请人收到申请人邮寄的反映广州某口腔用品有限公司涉嫌虚假标签标注的投诉举报材料。

2024年1月4日，被申请人对申请人的投诉内容作出不予受理决定并邮寄送达申请人，主要内容为：“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……”

另查明，申请人曾在全国12315平台共计投诉184次、举报278次。

申请人不服被申请人于2024年1月4日对其投诉事项作出的穗云市监12315字〔2024〕XX号《关于投诉广州某口腔用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投诉举报处理工作，指导地方市场监督管理部门投诉举报处理工作。县级以上地方市场监督管理部门负责本行政区域内的投诉举报处理工作。”根据上述规定，被申请人作为市场监督管理部门，依法有权对本行政区域内的投诉进行处理。

《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1月2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1月4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《关于投诉广州某口腔用品有限公司不予受理告知书》，并于 2024 年 1 月 5 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〕XX号《关于投诉广州某口腔用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。

二〇二四年二月二十九日

抄告：广州市市场监督管理局。