

广州市白云区人民政府

行政复议决定书

云府行复〔2024〕221号

申请人：廖某周。

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1月30日作出的穗云市监12315字〔2024〕XX号《关于投诉广州市白云区某超市某分店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、撤销被申请人作出的穗云市监12315字〔2024〕XX号《关于投诉广州市白云区某超市某分店等公司不予受理告知书》；
- 2、责令重新作出处理；
- 3、对被申请人的相关直接责任人员作出政纪处分。

申请人称：

为了打击市场违法行为，营造良好营商环境，提高党在人民

心目中的威望，申请人于2024年1月28日通过七封邮政挂号信的方式分别投诉举报了七家案外人广州市白云区某超市某分店2024年1月18日涉嫌销售过期食品“某葡萄酒”、广州市某超市有限公司2024年1月22日涉嫌销售没有境外生产企业在华注册编号的进口食品“某威士忌”、广州某百货有限公司2024年1月23日涉嫌销售没有境外生产企业在华注册编号的进口食品“某威士忌”、广州市白云区某某百货店2024年1月26日涉嫌销售过期食品“茉莉花茶”、广州某百货有限公司2024年1月26日涉嫌销售过期食品“某散肠”、广州某超市有限公司2024年1月26日涉嫌销售过期食品“风味腊肠”、广州市白云区某百货商店2024年1月26日涉嫌销售过期食品“湛江农家蛋”的违法行为，由于为消费者问题产生，于是向被申请人提出投诉举报要求处理投诉组织调解和查处商家违法行为。

申请人认为被申请人具有法定处理投诉的职权且此案属于受理范围，依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条：“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。”第七条：“向市场监督管理部门同时提出投诉和举报，或者提供的材料同时包含投诉和举报内容的，市场监督管理部门应当按照本办法规定的程序对投诉和举报予以分别处理。”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。”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。”第十五条：“投诉有下列情形之一的，市场监督管理部门不予受理：（一）投诉事项不属于市场监督管理部门职责，或者本行政机关不具有处理权限的；（二）法院、仲裁机构、市场监督管理部门或者其他行政机关、消费者协会或者依法成立的其他调解组织已经受理或者处理过同一消费者权益争议的；（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；（四）除法律另有规定外，投诉人知道或者应当知道自己的权益受到被投诉人侵害之日起超过三年的；（五）未提供本办法第九条第一款和第十条规定材料的；（六）法律、法规、规章规定不予受理的其他情形。”

被申请人依据上述办法规定第十五条第三款不予受理申请人的投诉属于错误。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（购物小票照片、购买支付记录截图，购买视频截图，产品照片等）并且写清楚了投诉举报的原因是购买的产品涉嫌违反《食品安全法》《进出口食品安全管理办法》等相关法律法规，足以证明具有消费者权益争议的事实存在。并且申请人日常购买一点吃的喝的，被申请人在无证据证明申请人是二次售卖以及或者用于生产经营的情形下仅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，被申请人明显属于主观臆断恶意不受理申请人的投诉。

申请人具有向被申请人申请履行该法定职责的法定请求权，即消费者权益保护法和市场监督管理投诉举报处理暂行办法规定消费者的投诉权利，申请人因为购买到不合法产品或消费的服务不合规定导致其自身的财产权受到侵害，消费购买的产品无法使用导致了其退款索赔事宜，该事宜系可寻求被申请人履行法定职责可能会得到救济，被申请人不履行或者不依法履行导致申请人不可能得到救济，即被申请人的不作为会侵害申请人的根本合法权益。

被申请人不予受理决定书载明理由为 3. 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。首先，上述载明理由中均有“或者”具有不确定性，属表述不清，被申请人可参考使用上级机关制式文书模板，但应当根据实际予以调整，文字表述应精准适当。其次，市场监管投诉本质是消费者与经营者发生消费者权益争议而请求市场监管部门调处，并不是强制性进行处理，购买使用商品或者接受服务过程中发生的消费者权益争议也可依法投诉，只要申请人购买的产品不是用于生产经营被申请人就应当进行受理处理，申请人已向被申请人投诉，所提供有关材料符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第九条规定，被申请人应当先受理投诉，经调查核实后再作出相应处理。

综上所述，被申请人作出的不予受理决定认定事实不清，适用依据错误，应当依法予以纠正，请依法支持申请人的全部复议请求。

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 1 月 29 日收到申请人邮寄的七份投诉举报材料。

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 123 件、举报工单 53 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 1 月 30 日决定对该投诉不予受理，作出穗云市监 12315 字〔2024〕XX 号《关于投诉广州市白云区某超市某分店等公司不予受理告知书》，并于 2024 年 2 月 1 日将告知书邮寄给申请人，申请人已于 2024 年 2 月 2 日签收。

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 1 月 29 日收到申请人的投诉材料，于 2024 年 1 月 30 日依法决定不予受理其投诉，作出穗云市监 12315 字〔2024〕XX 号《关于投诉广州市白云区某超市某分店等公司不予受理告知书》，并于 2024 年 2 月 1 日将告知书邮寄给申请人，申请人已于 2024 年 2 月 2 日签收，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书事实清楚。

被申请人于2024年1月29日收到申请人邮寄的七份投诉举报材料，经查看该材料，申请人在七份《举报投诉信》的投诉举报请求第3点均为“给予举报奖励”、第6点均为“投诉举报人可以考虑协商”。另查明，申请人在全国12345平台共有投诉工单123件，举报工单53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。另外，根据《广州市市场监督管理局规范投诉举报处理工作指引》“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。”的规定，申请人一次性邮寄七份《投诉举报信》给被申请人，其中均含有“给予举报奖励”“投诉举报人可以考虑协商”的投诉举报请求。结合申请人在全国12315平台共有投诉工单123件、举报工单53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，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，具有牟利目的，不应当认定为消费者，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，故被申请人于2024年1月30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，请广州市白云区人民政府依法维持穗云市监12315字〔2024〕XX号《关于投诉广州市白云区某超市某分店等公司不予受理告知书》。

本府查明：

2024年1月29日，被申请人收到申请人邮寄的反映广州市白云区某超市某分店销售过期食品“某葡萄酒”、广州市白云区

某某百货店销售过期食品“茉莉花茶”、广州市某超市有限公司销售没有境外生产企业在华注册编号的进口食品“某威士忌”、广州某百货有限公司销售过期食品“某散肠”、广州某超市有限公司销售过期食品“风味腊肠”、广州市白云区某百货商店销售过期食品“湛江农家蛋”、广州某百货有限公司销售没有境外生产企业在华注册编号的进口食品“某威士忌”等七份投诉举报材料。

2024年1月30日，被申请人对申请人的投诉内容作出穗云市监12315字〔2024〕XX号《关于投诉广州市白云区某超市某分店等公司不予受理告知书》并于2024年2月1日邮寄送达申请人，申请人已于2024年2月2日签收，主要内容为：“近日，我局收到你关于广州市白云区某超市某分店销售过期食品‘某葡萄酒’、广州市白云区某某百货店销售过期食品‘茉莉花茶’、广州市某超市有限公司销售没有境外生产企业在华注册编号的进口食品‘某威士忌’、广州某百货有限公司销售过期食品‘某散肠’、广州某超市有限公司销售过期食品‘风味腊肠’、广州市白云区某百货商店销售过期食品‘湛江农家蛋’、广州某百货有限公司销售没有境外生产企业在华注册编号的进口食品‘某威士忌’等七份投诉（举报）材料。经审查，属以下第〔三〕项情形，根据《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……”

另查明，申请人曾在全国 12315 平台共计投诉 123 次，举报 53 次。

申请人不服被申请人于 2024 年 1 月 30 日对其投诉事项作出的穗云市监 12315 字〔2024〕XX 号《关于投诉广州市白云区某超市某分店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 1 月 29 日收到申请人的七份投诉材料，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30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《关于投诉广州市白云区某超市某分店等公司不予受理告知书》，并于2024年2月1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《关于投诉广州市白云区某超市某分店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。

二〇二四年三月二十六日

抄告：广州市市场监督管理局。