

广州市从化区人民政府

驳回行政复议请求决定书

从化府行复〔2024〕55号

申请人：吴某

被申请人：广州市从化区市场监督管理局

申请人申请确认被申请人未在法定期限内处理其投诉事项的行为违法，向本府申请行政复议，本府依法于2024年3月15日予以受理。本案适用简易程序审查，现已审查终结。

申请人称：

申请人在2023年12月30日通过向被申请人邮寄挂号信投诉举报广州某信息技术有限公司滴眼液违法一案（单号：XC01110663432），被申请人1月3日签收后，投诉是否受理未告知，仅在1月12日告知举报不予立案，申请人对被申请人处理此单投诉的程序不服，认为被申请人未履行法定的告知义务，其程序违法。

其一，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条规定：“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”。

具体到本案，申请人通过邮寄提交的是投诉举报信，既有请求被申请人核查违法线索的请求，又有要求民事赔偿的诉求，同时提供了投诉和举报，被申请人理应对投诉和举报予以分别处理。

其二、根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》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”。

具体到本案，被申请人于2024年1月3日收到投诉、举报信，被申请人理应在收到之日起七个工作日内将是否受理投诉的结果依法告知申请人。申请人并未收到被申请人关于投诉是否受理的相关告知，严重侵害了申请人的行政知情权，其未履行是否受理投诉的法定职责，属于程序违法。

具体到本案，是否受理告知时间计算为2024年1月3日+7工作日=2024年1月11日。

综上，被申请人在处理申请人的投诉过程中未履行法定的告知义务，侵犯了申请人的行政知情权，被申请人的未依法告知行为和申请人的行政知情权之间存在行政法上的利害关系，故申请人在本案中享有行政复议申请人的资格。根

据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第五条“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”及《中华人民共和国行政复议法》“违法必纠”的基本原则，请求复议机关确认被申请人处理申请人的投诉未履行法定告知义务，属于违法，并责令其依法予以告知。

被申请人称：

2024年1月3日19时，被申请人收到申请人邮寄的投诉举报信，投诉举报信反映其在天猫平台“某医疗器械专营店”购买的滴眼液涉嫌虚假宣传，要求被申请人责令退赔，并给予其奖励。

2024年1月4日，被申请人将其投诉举报信按照投诉单和举报单录入全国12315平台。

2024年1月12日，被申请人查询全国12315平台系统，发现申请人自2023年11月份到今年1月份以来，共申请投诉举报48宗，其中投诉18宗，举报28宗。申请人共对26家商家进行了投诉举报，诉求均为退赔及要求有关部门进行行政处罚给予其奖励，并且上述投诉举报内容呈现模板化、格式化。同时，申请人于2023年11月至2024年1月期间，共购买24次包含滴眼液、眼药水、眼睛用冷敷凝胶的商品，1次购买休闲裤、1次购买皮箱，申请人在两个月内购买的24款商品均为滴眼液、眼睛用凝胶等眼部用品，购买后立即以虚假宣传为由进行投诉举报，此行为明显不符合日常消费

习惯，申请人短时间多次购买同类型商品后，立即以同一类型违法行为向不同商户发起多起投诉举报，其行为不是生活所需购买商品。参照《市场监督管理投诉信息公示暂行规则》第十一条“存在投诉人购买商品或者服务的数量、频次明显超出生活消费需要；同一投诉人对同一经营者短期内大量投诉；不同投诉人通谋分别消费后分别投诉同一经营者；投诉人恶意制造经营者侵权的虚假事实或者虚构消费者权益争议事实；投诉人受雇于他人进行投诉；投诉人冒用他人名义进行投诉；投诉人曾因敲诈勒索经营者受到行政处罚或者刑事处罚等情形的，市场监管部门可以结合日常工作掌握情况和被投诉人提供材料，综合判断是否属于《投诉举报处理办法》第十五条规定的不予受理情形、本规则第九条规定的不予公示情形”的规定，申请人行为符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条第（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；”规定的不予受理情形。被申请人于2024年1月12日告知申请人其投诉事项不予受理。

根据《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，被申请人于2024年1月3日19时收到投诉人的投诉举报信后，分别按照投诉程序和举报

程序进行了处理，对于投诉程序，因发现其投诉事项不符合受理情形，被申请人于 2024 年 1 月 12 日告知其对其投诉事项不予受理。

综上，被申请人对申请人提出的投诉事项于七个工作日内作出不予受理的决定，证据充分，适用法律法规准确，程序合法，恳请复议机关依法驳回申请人的行政复议申请。

本府查明：

申请人称其在广州某信息技术有限公司（下文简称“被投诉人”）经营的天猫平台网店“某医疗器械专营店”支付 7.50 元购买 1 瓶“熊胆明目液”，收货后认为上述产品属于假药，于 2023 年 12 月 30 日通过信件（单号：xc01110663432）向被申请人邮寄投诉举报信，要求被举报人退款 8.8 元，赔偿 1000 元，精神损害 1000 元及举报奖励。上述信件的封面载有“寄件人：吴某；电话：***；附广州某信息技术有限公司材料”等信息。

2024 年 1 月 3 日，被申请人收到上述投诉举报信件。经查询全国 12315 平台，被申请人发现申请人存在多次以牟利为目的的投诉事项，认为其请求不属生活消费的投诉，于 2024 年 1 月 12 日根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条第（三）项的规定，对其投诉事项作出不予受理的决定。同日，被申请人通过全国 12315 平台向申请人手机号“***”发送短信，告知申请人其投诉事项不予受理的结果。

以上事实，有涉案产品交易页截图、信件封面截图、物流详情、全国 12315 平台短信详情截图等证据予以证实。

申请人申请确认被申请人未在法定期限内处理其投诉事项的行为违法，向本府申请行政复议，本府依法予以受理，现已审查终结。

本府认为：

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条第二款规定：“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”，被申请人具有对辖区内投诉举报行为处理的职权。

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》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”，第十五条第（三）项规定：“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：……（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 3 日收到投诉举报信，根据调查情况，认定申请人并不是为生活消费需要购买涉案产品，进而于 2024 年 1 月 12 日对其投诉事项作出不予受理的决定，同日通过全国 12315 平台短信告知申请人其投诉事项不予受理的结果，被申请人已在法定期限内对其投诉事项

进行处理。

综上，被申请人已在法定期限内履行职责，应予驳回申请人的行政复议请求。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法》第六十九条规定，决定如下：

驳回申请人的行政复议请求。

申请人如不服本决定，可以在收到本决定书之日起 15 日内，依法向有管辖权的人民法院起诉。

本件与原件核对无异

广州市从化区人民政府

二〇二四年四月九日