

广州市从化区人民政府

驳回行政复议申请决定书

从化府行复〔2024〕65号

申请人：吴某

被申请人：广州市从化区卫生健康局

申请人申请确认被申请人未在法定期限内告知其投诉处理结果的行为违法，向本府申请行政复议，本府依法于2024年3月22日予以受理。本案于2024年4月19日由简易程序转普通程序审查，审查过程中已听取争议双方意见，现已审查终结。

本府查明：

申请人称其在广州某电子商务有限公司（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11元购买1瓶“滴眼药”，收货后认为上述产品为假药，被投诉人存在虚假宣传，于2024年1月11日通过挂号信（单号：xc01115129832）向被申请人邮寄投诉举报信，要求被举报人退款11元，赔偿1000

元，精神损害 1000 元及举报奖励。

2024 年 4 月 7 日，被投诉人向被申请人提交《情况说明》，表示其与申请人沟通赔偿情况，但申请人对其主张 300 元赔偿未予以回复。2024 年 4 月 10 日，被申请人向申请人作出《处理意见书》，告知申请人已在 2024 年 3 月 8 日对被投诉人涉嫌违法行为进行调查，并根据调查情况向被投诉人发出《卫生监督意见书》，同时告知申请人相应投诉事项的调解及举报奖励情况。2024 年 4 月 21 日，申请人收到上述《处理意见书》。

另查，从化区市场监督管理局于 2024 年 1 月 12 日通过全国 12315 平台系统查询，发现申请人自该平台开通以来，共投诉 452 次，举报 421 次。其中，2023 年 11 月至 2024 年 1 月，申请人在广州市共申请投诉举报 46 宗，其中投诉 18 宗，举报 28 宗，对 26 家商家进行了投诉举报。同时，申请人在该期间购买了 24 款滴眼液、眼睛用凝胶等眼部用品，且在购买后立即以虚假宣传为由，通过邮寄挂号信的方式向市场监管部门进行投诉举报，诉求均为退款、赔偿损失及举报奖励等，上述投诉举报内容呈现模板化、格式化。根据上述调查情况，从化区市场监督管理局认为申请人短时间多次购买同类型商品后，立即以同一类型行为向不同商户发起多起投诉举报的行为，属于不是生活所需购买商品，进而根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条第（三）项“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2024年1月12日对申请人的3起投诉事项作出不予受理的决定。

又查，2024年1月至2024年3月，申请人不服从化区市场监督管理局对其所投诉举报商家而作出的处理答复，相继向本府申请行政复议案件共8件，复议请求内容多呈现模板化、格式化。复议期间，一商家通过微信向申请人支付2000元后，申请人撤回相应的行政复议申请。本案商家通过上述同一个微信号向申请人协商赔偿事宜，双方就调解金额无法达成一致意见。

以上事实，有涉案商品照片、投诉举报信（若干）、情况说明、处理意见书、卫生监督意见书、投诉单及举报单（若干）、全国12315平台截图、行政复议申请书（若干）、微信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告知其投诉处理结果的行为违法，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：

《中华人民共和国行政复议法》第一条规定：“为了防止和纠正违法的或者不当的行政行为，保护公民、法人和其他组织的合法权益，监督和保障行政机关依法行使职权，发挥行政复议化解行政争议的主渠道作用，推进法治政府建设，根据宪法，制定本法”，第二条第一款规定：“公民、法人或者其他组织认为行政机关的行

政行为侵犯其合法权益，向行政复议机关提出行政复议申请，行政复议机关办理行政复议案件，适用本法”，第十一条第（十一）项规定：“有下列情形之一的，公民、法人或者其他组织可以依照本法申请行政复议：……（十一）申请行政机关履行保护人身权利、财产权利、受教育权利等合法权益的法定职责，行政机关拒绝履行、未依法履行或者不予答复”，第三十条第一款第（五）项规定：“行政复议机关收到行政复议申请后，应当在五日内进行审查。对符合下列规定的，行政复议机关应当予以受理：……（五）属于本法规定的行政复议范围”。《中华人民共和国消费者权益保护法》第二条规定：“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”，第四十条规定：“消费者向有关行政部门投诉的，该部门应当自收到投诉之日起七个工作日内，予以处理并告知消费者”。

本案中，申请人于2023年11月至2024年1月在辖区内购买24款眼部用品，且在购买后立即以虚假宣传为由，向市场监管部门进行投诉举报，诉求均为退款、赔偿损失及举报奖励等，后又对市场监管部门作出的处理答复相继申请行政复议。申请人所提交的投诉举报及行政复议内容呈现批量化、格式化等特点，且其在商家赔偿后撤回相应的投诉举报及行政复议申请，期间亦被市场监管部门多次认定为不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务的情形而不予受理其投诉事项，其具有明显的牟利目的，与《中华人民

《中华人民共和国消费者权益保护法》的立法本意不符，不属于该法保护的對象，其不可基于该法产生合法权益，亦不属于《中华人民共和国行政复议法》规定行政机关未依法履行保护其合法权益而被侵害的行政复议范围。

综上，申请人提起的事项不属于行政复议的范围。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法》第三十三条规定，决定如下：

驳回申请人的行政复议申请。

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

二〇二四年五月二十一日