

广州市从化区人民政府

行政复议决定书

从化府行复〔2024〕57号

申请人：孙某。

被申请人：广州市从化区市场监督管理局。

申请人不服被申请人于2024年3月7日在全国12315平台上作出不予受理的答复，向本府申请行政复议，本府于2024年3月15日依法予以受理。本案适用简易程序审查，现已审查终结。

申请人请求：

撤销被申请人于2024年3月7日在全国12315平台上作出不予受理的答复，并重新作出处理。

申请人称：

2023年2月22日，申请人在拼多多（某网店）购买双参蛋白粉固体饮料，饮用后拉肚子。后申请人通过网络查询涉案产品是食

品，不得含有虚假内容，不得涉及疾病预防、治疗功能，商家虚假宣传夸大其词，宣传补脾益肺，安神益智，益气养血等药品方面的功效。根据《中华人民共和国食品安全法》第七十三“食品内容真实合法，不得含有虚假内容，不得涉及疾病预防，治疗功能”的规定。

因此，申请人去 12315 平台上投诉，但被申请人却在 2024 年 3 月 7 日答复：经查，投诉人有多次以牟利为目的的投诉事项，证明其不属生活消费的投诉，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，投诉事项不予受理。

处理消费者的投诉是被申请人的法定职责，申请人提供了详细的购买记录和付款记录、收货照片等证据，被申请人却告知不予立案，侵害申请人的合法权益。

《中华人民共和国食品安全法》第七十三条规定：“食品广告的内容应当真实合法，不得含有虚假内容，不得涉及疾病预防、治疗功能。食品生产经营者对食品广告内容的真实性、合法性负责。县级以上人民政府食品安全监督管理部门和其他有关部门以及食品检验机构、食品行业协会不得以广告或者其他形式向消费者推荐食品。消费者组织不得以收取费用或者其他牟取利益的方式向消费者推荐食品”。《中华人民共和国反不正当竞争法》第二十条规定：“经营者违反本法第八条规定对其商品作虚假或者引人误解的商业宣传，或者通过组织虚假交易等方式帮助其他经营者进行虚假或

者引人误解的商业宣传的，由监督检查部门责令停止违法行为，处二十万元以上一百万元以下的罚款；情节严重的，处一百万元以上二百万元以下的罚款，可以吊销营业执照。经营者违反本法第八条规定，属于发布虚假广告的，依照《中华人民共和国广告法》的规定处罚”。

请求复议机关对申请人的行政复议请求予以支持，责令被申请人对申请人的投诉和举报依法进行处理，并在法定期限的时间内告知申请人处理结果。

被申请人称：

2024年2月28日，被申请人收到12315平台转来的投诉单，投诉单反映其在拼多多平台“某网店”购买的蛋白质粉涉嫌虚假宣传，诉求为赔偿损失，退赔费用，退货，并要求被申请人对涉案广州市某商务有限公司进行处罚。

2024年3月4日，被申请人查询全国12315平台系统，发现申请人自今年2月份以来，共申请投诉举报22宗，其中投诉11宗，举报11宗。申请人共对七家商店进行了投诉举报，诉求均为赔偿损失，退赔费用，退货，并要求有关部门进行行政处罚，并且上述投诉举报内容呈现模板化、格式化。同时申请人投诉单显示，申请人于2024年2月25日至28日争议发生期间，分别在广州市某服务有限公司购买“双参蛋白粉固体饮料”、在广州市某商务有限公司购买“益生菌蛋白粉固体饮料”和“双参蛋白粉固体饮料”、在

广州某贸易有限公司购买“猴头菇蛋白质方便食品”、在广州市某商务有限公司购买“胶原蛋白肽蛋白粉固体饮料”和“高钙无蔗糖蛋白质粉”、在广州某科技有限公司购买“胶原蛋白肽方便食品”、在广州某贸易有限责任公司购买“儿童高钙驼乳配方奶粉”，申请人在5天内购买的上述八款食品均为蛋白固体饮料及乳粉类食品，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，其行为不符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条“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”规定的投诉行为。同时参照《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

为属于《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3月7日告知申请人其投诉事项不予受理。

全国12315平台分别设置“我要投诉”和“我要举报”通道，且在“我要投诉”和“我要举报”里公告了“投诉须知”和“举报须知”，“投诉须知”明确说明由于投诉、举报的处理程序不同，请勿在投诉中含有举报内容”。申请人不服被申请人在全国12315平台上作出的不予受理的行为，属于对被申请人处理其投诉行为不予受理不服，其投诉单涉及的举报内容不属于投诉事项，被申请人已对其全国12315平台举报单另行进行答复。

申请人提起的事项不符合《中华人民共和国行政复议法（2023年9月1日修订）》第三十条第一款第（二）项“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：……（二）申请人与被申请行政复议的行政行为有利害关系”规定的情形。根据《中华人民共和国行政复议法实施条例》第四十八条第一款第二项的规定“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，恳请复议机关驳回行政复议申请。

综上，被申请人对申请人投诉事项不予受理，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：

申请人称其在广州市某商务有限公司（下文简称“被投诉人”）经营的拼多多网店“某网店”购买1罐“双参蛋白质粉”，收货后认为上述产品存在虚假宣传，于2024年2月28日通过全国12315平台“我要投诉”入口向被申请人进行投诉，其诉求为赔偿损失，退赔费用，退货。收到上述投诉举报信息后，被申请人对涉及的事项按投诉及举报程序分别进行处理。

2024年3月4日，被申请人通过全国12315平台系统查询，发现申请人自2024年2月起，共申请投诉举报22宗，其中投诉11宗，举报11宗。根据申请人投诉单显示，申请人于2024年2月25日至28日争议发生期间，分别在广州市某服务有限公司购买“双参蛋白粉固体饮料”；在广州市某商务有限公司购买“益生菌蛋白粉固体饮料”和“双参蛋白粉固体饮料”；在广州某贸易有限公司购买“猴头菇蛋白质方便食品”；在广州市某商务有限公司购买“胶原蛋白肽蛋白粉固体饮料”和“高钙无蔗糖蛋白质粉”；在广州某科技有限公司购买“胶原蛋白肽方便食品”；在广州某贸易有限责任公司购买“儿童高钙驼乳配方奶粉”。

根据调查情况，被申请人认为申请人的投诉举报内容呈现模板

化、格式化，且在5天内购买的八款食品均为蛋白固体饮料及乳粉类食品，购买后又立即以虚假宣传为由向市场监管部门进行投诉举报，诉求均为赔偿损失，退赔费用，退货，并要求市场监管部门对商家进行行政处罚，其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，对申请人的投诉事项作出不予受理。2024年3月7日，被申请人通过全国12315平台告知申请人上述结果。

申请人反映的举报线索，根据调查情况，被申请人在被投诉地址未发现被举报经营主体，且已将被投诉人列入实地查无的异常名录，故被申请人对该举报事项作出不予立案的决定，并于2024年3月22日通过全国12315平台告知申请人上述结果。

另查，2024年3月5日，被申请人对申请人反映上述商户广州市某商务有限公司的投诉事项亦作出不予受理决定。申请人亦对该决定提起行政复议申请，本府在另案中已受理。

以上事实，有涉案产品交易页截图、投诉单及举报单（若干）、投诉举报详情、全国12315平台截图（若干）等证据予以证实。

申请人不服被申请人于 2024 年 3 月 7 日在全国 12315 平台上作出不予受理的答复，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，通过全国 12315 平台系统查询，发现申请人自 2024 年 2 月起，共申请投诉举报 22 宗，其中投诉 11 宗，举报 11 宗。2024 年 2 月 25 日至 2 月 28 日期间，申请人在短时间内向本辖区不同商户多次购买同类型商品，又以虚假宣传为由向被申请人发起多起投诉举报，诉求均为赔偿损失，退赔费用，退货等，其购买商品的数量、频次明显超出生活需要。被申请人根据调查情况，认定申请人并不属于为生活消费需要而购买商品，进而对其投诉事项作出

不予受理的决定，并无不当，本府予以支持。此外，关于反映被投诉人存在违法行为的线索，属于举报，因投诉和举报属于不同处理程序，被申请人于2024年3月22日亦将该举报事项不予立案的处理结果告知申请人。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法》第六十八条的规定，决定如下：

维持被申请人于2024年3月7日在全国12315平台上作出不予受理的答复。

申请人如不服本决定，可以在收到本《行政复议决定书》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

