

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〕58号

申请人：付某。

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告知其投诉事项不予受理的行为违法，向本府申请行政复议，本府依法于2024年3月19日予以受理。本案适用简易程序审查，现已审查终结。

本府查明：

申请人在广州某商务有限公司（下文简称“被投诉人”）经营的天猫平台网店“某专营店”支付8.9元购买1瓶“鱼腥草滴眼液”，收货后认为被投诉人存在虚假，于2024年1月3日通过信件（单号：xc0111070XXXX）向被申请人邮寄投诉举报信，要求被举报人退款8.9元，赔偿1000元，精神损害1000元及举报奖励。2024

年1月8日，被申请人收到上述投诉举报信。

2024年1月16日，被申请人查询全国12315平台系统，发现申请人自2023年11月至2024年1月16日期间，共申请投诉举报9宗，其中投诉5宗，举报4宗。申请人共对5家商店进行了投诉举报，诉求均为赔偿损失，退赔费用，退货，并要求奖励，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2023年11月16日至2024年1月16日争议发生期间，分别在1.广州某商务有限公司处购买“熊胆草名目滴眼液”；2.张某处购买“飞蚊症专滴眼液”；3.陈某明处购买“熊胆明目护眼液”；4.广州某科技有限公司购买“鱼腥草滴眼液”；5.广州某商务有限公司购买“叶黄素熊胆明目液”。被申请人认为申请人在短时间内购买的上述五款产品均为眼部用品，购买后立即以虚假宣传为由进行投诉举报，要求被举报人退款，赔偿1000元，精神损害1000元等诉求，此行为明显不符合日常消费习惯，不属于生活所需购买商品，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，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”规定，于2024年1月16日对申请人的投诉事项作出不予受理的决定，并于2024年1月22日通过全国12315平台告知申请人其投诉事项不予受理的结果。

另查，截至本案审查终结时，被申请人再次通过全国12315平台系统查询，发现申请人自全国12315平台系统开通以来共投诉23次，举报16次。在被申请人调查期间，申请人又向广州某商务有限公司购买“眼药水”，亦认为相关产品涉嫌虚假宣传，向广州市天河区市场监督管理局进行投诉举报，该局于2024年1月18日在全国12315平台上分别录入投诉和举报信息。

又查，2023年12月1日，被申请人对申请人反映上述商户广州朗淇生物科技有限公司涉嫌虚假宣传的投诉事项作出处理，申请人亦对该处理结果提起行政复议申请，本府在另案中已受理。

以上事实，有涉案商品照片、涉案产品交易页截图、信件封面截图、单号(xc0111070XXXX)物流信息、投诉举报信、全国12315平台详情、业务信息等证据予以证实。

申请人申请确认被申请人未在法定期限内告知其投诉事项不予受理的行为违法，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”。

《中华人民共和国行政复议法》第三十条第一款第（二）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：……（二）申请人与被申请行政复议的行政行为有利害关系”。

本案中，通过全国 12315 平台系统查询，发现申请人在短时间内向不同商户多次购买同类型商品，又以虚假宣传为由向市场监管部门发起多起投诉举报，诉求均为退款，赔偿损失，精神损害等，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。关于申请人认为被申请人于 2024 年 1 月 22 日才向其告知投诉事项不予受理

的结果，属于违法。本府认为，申请人的复议请求系针对被申请人对其投诉事项不予受理的告知行为，该行为系被申请人处理投诉事项的过程性行为，其法律效力被被申请人作出不予受理的结果所吸收。故被申请人对申请人投诉事项不予受理的告知作为过程性行为，没有独立的复议利益，不具有可复议性。

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

二〇二四年四月十七日