

广州市从化区人民政府

行政复议决定书

从化府行复〔2024〕76号

申请人：吴某。

被申请人：广州市从化区市场监督管理局。

申请人不服被申请人于2024年1月12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29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1月12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：

申请人在2023年12月28日通过向被申请人邮寄挂号信投诉广州某商务有限公司滴眼液违法一案（单号：XC0111064XXXX），

被申请人1月2日签收后，告知申请人投诉不予受理，理由是全国12315平台经查申请人多次以牟利为目的投诉，所以不予受理。申请人对被申请人处理此单投诉不予受理不服，认为被申请人未履行法定的处理投诉义务，其程序违法。

本案中，申请人购买了一瓶容量为10ml滴眼液，发现问题后投诉，被申请人所谓的有多次牟利为目的投诉无事实依据，申请人从未有以牟利为目的去投诉，仅仅是依据全国人大常委会通过的消费者权益保护法维护自身权益，根据谁主张，谁举证原则，被申请人无证据证明多次以牟利为目的投诉，所以属于非法不予受理，请依法审理，其程序违法。

被申请人称：

2024年1月2日，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，发现申请人自平台开通以来，共投诉452次，举报421次。申请人自2023年11月份到今年1月份以来，在广州市共申请投诉举报46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11日作出不予受理的决定，并于2024年1月12日告知申请人对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2日收到申请人的投诉举报信后，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11日作出不予受理的决定，并于2024年1月12日告知申请人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8.90元购买1瓶“眼药水”，收货后认为上述产品为假药，被投诉人存在虚假宣传，于2023年12月29日通过挂号信（单号：XC0111064XXXX）向被申请人邮寄投诉举报信，要求被举报人退款8.90元，赔偿1000元，精神损害1000元及举报奖励。

2024 年 1 月 2 日，被申请人收到上述投诉举报信。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，被申请人通过全国 12315 平台系统查询，发现申请人自平台开通以来，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，共对 26 家商家进行了投诉举报。同时，申请人在两个月内购买了 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。

根据调查情况，被申请人认为申请人的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，于 2024 年 1 月 11 日对申请人的投诉事项作出不予受理。2024 年 1 月 12 日，被申请人通过全国 12315 平台告知申请人上述不予受理结果。

另查，2024 年 1 月至 2024 年 3 月，申请人向本府申请行政复议案件共 8 件。

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、行政复议申请书（若干）等证据予以证实。

申请人不服被申请人于 2024 年 1 月 12 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，被申请人通过全国 12315 平台系统查询，发现申请人自平台开通以来，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，共对 26 家商家进行了投诉举报。申请人在

两个月内购买了 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，投诉举报内容呈现批量化、格式化等特点，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。

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 1 月 12 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
二〇二四年四月二十三日

