

广州市从化区人民政府

行政复议决定书

从化府行复〔2024〕109号

申请人：辛某

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4月11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4月24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：

一、撤销被申请人于2024年4月11日在全国12315平台上作出不予受理的答复，并重新作出处理；

二、要求实地调查，查看被申请人在本次复议的书面回复、执法过程录音录像、笔录等书面证据。

申请人称：

申请人于2024年1月15号在拼多多平台某滋补保健旗舰店购买900g 学生 DHA 藻油蛋白质粉青少年 DHA 补脑记忆力儿童高钙营养品，商家客服说可以提高记忆力、增强体质免疫力，店铺的宣传页面介绍也是增强免疫、提升抵抗力、改善记忆。到货后使用后感觉不对，仔细查看才发现该产品不是保健品，也不是药品。申请人上网查询，发现商家售卖的只是普通食品，商家宣传称有各种保健和治疗功效，用普通食品假冒保健品或药品，这样的宣传是违法的。而且商家违法虚假宣传的商品销量高达90多万，违法情节严重。

申请人将事情反馈给被申请人，被申请人回复“经审查你的购买频次，购买时间，购买数量以及过往投诉举报情况，我认为：你的投诉不属于因为生活消费需要购买，使用商品或者接受服务情形，根据市场监督管理总局投诉举报处理暂行办法第三条和第十五条规定，不予受理投诉事项”。

按照《市场监管处理投诉举报暂行办法》的规定，行政机关应当受理消费者的投诉。《消费者权益保护法》第九条也明确规定，消费者有自由选择权。消费者购买商品的次数，法律并没有任何的限制，更没有限制消费者投诉举报的次数，被申请人这种处理明显是违反法律的规定，不履行法律的职责。况且申请人只买的两件商品。商家店铺经营很长时间，其违法宣传的产品销量高达90多万，违法虚假宣传的产品销售额最少也是千万起步，万数以上的消费者已经为违法虚假宣传买单，这么大的涉案金额，这么大的消费群体，

被申请人应该快速处理违法的虚假宣传，快速消除因虚假宣传带来的影响，而不是以各种不符合法律规定的理由搪塞消费者。直到被申请人回复后，虚假宣传的商品依然还在售卖。申请人要求被申请人依法受理申请人的投诉，对涉案商家立案调查，依法对违法事件按其巨大的违法所得严厉处罚，不得徇私舞弊包庇违法商家，依法依规维护消费者的权益。

被申请人称：

一、被申请人依法认定申请人的消费行为不是为生活需要

2024年4月3日，被申请人收到申请人在全国12315平台的投诉举报工单。申请人称其在广州某医药科技有限公司（下文简称“被投诉人”）经营的拼多多商铺“某滋补保健旗舰店”购买了商品“DHA藻油蛋白质粉”，收到货后怀疑商家虚假宣传，要求被申请人对商家进行立案查处，商家退货、赔偿，并将处罚结果告知申请人。

2024年4月11日，被申请人通过查询得知，申请人自全国12315平台系统开通以来共投诉70次，举报70次，其中于2023年11月30日至2024年4月3日在广州市范围内共投诉举报26次，短时间内投诉举报多次，投诉内容模版统一且诉求均为退赔费用，查看以上投诉举报内容，多次出现如“到货后感觉不对”、“看了下包装、上网查询”、“要求某部门查处”、“将处罚结果告知我”等字眼，以上字眼呈现模板化、专业化、格式化，且环环相扣，将商家、

被申请人、督办部门均涵盖在内，且在广州多个区进行投诉举报，已经超出了一般消费者的投诉习惯。被申请人执法人员结合《广州市市场监督管理局规范投诉举报处理工作指引》第一条第（一）款：依法认定“不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务”行为。可以结合申请人购买频次、购买时间、购买数量，或结合申请人过往投诉举报情况，如是否以同一类型行为向不同商户发起多起投诉举报等，综合判断是否超出合理的生活消费范围。认定构成上述行为的，可以适用《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，对投诉作出不予受理的决定，被申请人于2024年4月11日通过全国12315平台系统回复告知申请人不予受理。

二、被申请人已依法告知投诉人不予受理

根据《广州市市场监督管理局规范投诉举报处理工作指引》的规定，被申请人基于消费投诉举报平台统计数据，对申请人的投诉内容模板化、专业化、格式化的事实，及对申请人在一定期限内投诉举报涉及领域、事项内容和数量情况进行综合分析判断，认定申请人存在恶意性牟利性职业投诉举报行为，不属于《广州市市场监督管理局规范投诉举报处理工作指引》第一条规定的消费者范畴。

依据《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 4 月 3 日收到申请人提出的投诉后，依法进行判定，于 2024 年 4 月 11 日决定不予受理，并于同日依法将上述处理结果答复了申请人，已保障申请人的监督权与知情权。

三、被申请人已依法办理申请人提出的举报

2024 年 4 月 10 日，被申请人执法人员依据相关线索，依法到位于广州市从化区街口街某路某巷*号**、**室号铺的广州某医药生物科技有限公司进行检查，现场由现场负责人配合，具体情况如下：1、现场负责人提供有效营业执照备查；2、现场执法人员打开被投诉人在拼多多平台经营的店铺“某滋补保健旗舰店”，查看得知该店铺的关联执照为广州某医药生物科技有限公司；3、涉事商品“DHA 藻油蛋白质粉”上架时间为 2024 年 2 月 12 日，平台显示实际销量为 78 件。4、负责人能提供当事人能提供该产品的索票索据，合格证明。5、现场负责人在执法人员面前下架了涉事产品“DHA 藻油蛋白质粉”，下架时间为 2024 年 4 月 10 日。针对申请人的举报，被申请人工作人员查看涉事产品包装，发现该产品为普通食品，被投诉人对涉事产品“DHA 藻油蛋白质粉”宣传“增强免疫力、改善记忆”的行为，违反了《中华人民共和国广告法》第四条：“广告不得含有虚假或者引人误解的内容，不得欺骗、误导消费者”及《中华人民共和国食品安全法》第七十三条：“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”的规定。查看涉事商品后台发现，该商品上架时间为 2024 年 2 月

12 日，累计销量为 78 件。商家已于 2024 年 4 月 10 日整改下架，因被投诉人积极配合整改，违法行为轻微，符合《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条第一款第（一）项不予立案的情形被申请人于 2024 年 4 月 24 日决定不予立案。2024 年 4 月 24 日被申请人依法将上述结果答复录入平台办结工单，并通过系统回复告知申请人处理结果。

依据《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条“市场监督管理部门对依据监督检查职权或者通过投诉、举报、其他部门移送、上级交办等途径发现的违法行为线索，应当自发现线索或者收到材料之日起十五个工作日内予以核查，由市场监督管理部门负责人决定是否立案；特殊情况下，经市场监督管理部门负责人批准，可以延长十五个工作日。法律、法规、规章另有规定的除外”和《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条第二款“举报人实名举报的，有处理权限的市场监督管理部门还应当自作出是否立案决定之日起五个工作日内告知举报人”的规定，被申请人于 2024 年 4 月 3 日收到申请人提出的投诉举报后，依法进行了处理，于 2024 年 4 月 10 日对被投诉人进行现场检查，于 2024 年 4 月 24 日决定不予立案，并于 2024 年 4 月 24 日通过全国 12315 平台将被申请人不立案的情况回复告知申请人。

综上，被申请人对申请人投诉广州某医药科技有限公司虚假宣传不予受理的处理事实清楚，适用法律法规准确，程序合法。被申

请人已在法定期限内履行了处理结果的告知义务，且申请人的复议申请不符合受理条件，恳请广州市从化区人民政府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医药科技有限公司经营的拼多多商铺“某滋补保健旗舰店”支付 168 元购买了商品“900g 学生 DHA 藻油蛋白质粉青少年 DHA 补脑记忆力儿童高钙营养品”1 罐，收货使用后发现上述产品为普通食品，被投诉人却宣称具有保健和治疗功效，存在虚假宣传，于 2024 年 4 月 3 日通过全国 12315 平台向被申请人投诉举报，要求被举报人赔偿损失、退赔费用、退货等。

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 70 次，举报 70 次。其中，2023 年 11 月 30 日至 2024 年 4 月 3 日在广州市范围内共投诉举报 26 次，投诉举报问题类别均属于虚假宣传。申请人短时间内投诉举报多次，投诉内容模版统一且诉求均为赔偿损失、退赔费用、退货等，并且以上投诉举报内容多次出现如“到货后感觉不对”、“看了下包装、上网查询”、“要求某部门查处”、“将处罚结果告知我”等字眼，呈现模板化、专业化、格式化的特点。根据调查情况，被申请人认为申请人不是为生活所需购买商品，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4月11日通过全国12315平台告知申请人对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、投诉单及举报单（若干）、投诉举报详情、全国12315平台截图等证据予以证实。

申请人不服被申请人于2024年4月11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70次，举报70次。其中，2023年11月30日至2024年4月3日在广州市范围内共投诉举报26次，投诉

举报问题类别均属于虚假宣传，诉求均为赔偿损失、退赔费用、退货等，投诉举报内容呈现批量化、格式化等特点。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。

另，申请人要求查看被申请人在本次复议的书面回复，本决定中已有记载。关于实地调查、查看执法过程录音录像、笔录等请求不属于行政复议审理范围，申请人可另寻途径解决。

综上，被申请人于 2024 年 4 月 11 日在全国 12315 平台上对申请人投诉申请作出不予受理的答复认定事实清楚、适用依据正确、程序合法、内容适当，应予维持。

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 4 月 11 日在全国 12315 平台上对申请人投诉申请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

二〇二四年五月二十一日