

周口市人民政府

行政复议决定书

周政行复决〔2023〕116号

申请人：芦某某

被申请人：周口市市场监督管理局

申请人芦某某对被申请人周口市市场监督管理局的派出机构周口市市场监督管理局川汇分局未对其投诉举报作出处理的行为不服，向本机关提出行政复议申请，本机关于2023年7月10日依法予以受理，现已复议终结。

申请人请求：责令被申请人受理申请人的投诉举报并依法作出处理，责令被申请人组织双方调解、协助申请人维权。

申请人称：申请人2023年6月21日16点左右在某某工商所举报夫妻保健店（某某路与某某路交叉口东100米路北）售卖产品存在问题，现场提供了部分产品及购买视频等材料，要求依法赔偿并及时告知办结进度及书面办理结果。6月28日20点12分一名不明身份人员通过微信告知申请人投诉不予受理，申请人不认可该人员的身份及答复内容。申请人于6月29日通过12345政务热线补充了要求举报奖励的诉求，并重申要求书面回复办结进度及结果。被申请人超期未受理申请人的投诉举报且执法程序违法，请求复议机关支持申请人的复议请求。

被申请人称：1.被申请人对投诉举报进行的调查及回复内容

程序合法，适用依据正确。2023年6月21日下午，申请人芦某某到周口市市场监督管理局川汇分局某某市场监督管理所投诉举报位于周口市川汇区某某路与某某路交叉口附近夫妻保健品店，称其于2023年6月13日、17日在该店购买的保健品无中文说明并存在虚假宣传，要求保健品店退一赔十。被申请人接收其投诉举报材料后组织执法人员到该店核查，该店未开门。6月28日，执法人员再次对被投诉方经营场所进行检查，经查：被投诉方办理有营业执照，名称：周口市川汇区某某保健品店，经营者：贾某某，经营地址：周口市川汇区某某路与某某路交叉口东200米。执法人员在该店内现场检查发现1盒保健品，并现场采取行政强制措施、抽样取证、制作检查笔录，同日通过微信告知申请人对其投诉不予受理、对其举报事项进行调查。2023年7月3日，被申请人接周口市12345政务服务便民热线受理交办单，对申请人举报的内容被申请人回复已通过微信告知申请人立案调查，现该案正在调查中。

2. 申请人要求组织调解缺乏依据。2023年6月13日申请人到该夫妻保健品店购买涉案商品后，又于6月17日继续购买涉案商品，其目的性明显有别于正常消费，同时其对购买全过程（进店前已开始）进行录像，事后向市场监管部门投诉举报要求该保健品店给予十倍赔偿（共计：贰万零玖百元），显而易见不是为生活消费需要购买商品的行为，而是以索赔为目的进行牟利的行为。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二条“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”及《市场监督管理投诉举报处理暂行

办法》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……”之规定，被申请人对申请人的投诉请求不予受理，并于2023年6月28日通过微信告知申请人。综上，被申请人依法履行了职责，请求复议机关驳回申请人的复议申请。

经审理查明：2023年6月13日、17日，申请人芦某某前后两次在周口市川汇区某某路与某某路交叉口东100米夫妻保健品店购买保健品，共计支付1900元。6月21日16点左右芦某某到周口市市场监督管理局川汇分局某某市场监督管理所投诉举报该店所售案涉产品存在无中文说明和虚假宣传问题，现场提供了部分产品并通过微信向执法人员提交了其本人身份证复印件、微信转账支付截图及部分购买视频，要求被投诉举报人退一赔十。经执法人员查看，申请人提供的案涉产品有中文标识说明书，执法人员将这一情况通过微信告知申请人。6月28日执法人员前往被投诉举报人处核查。经现场检查，被投诉举报人周口市川汇区某某保健品店经营范围包括保健食品（预包装）销售，店内有一大盒（内装十小盒）与被投诉举报产品同类的保健品（有中文标注），执法人员予以扣押并要求被投诉举报人提供相关资料。同日被申请人通过微信告知申请人对其投诉不予受理、对举报事项予以调查。申请人于6月29日通过12345政务热线补充了要求举报奖励的诉求，7月3日，被申请人接周口市12345政务服务便民热线受理交办单，被申请人回复已对芦某某举报的保健品店立案调查。现该案正在调查中。申请人芦某某对通过微信

告知的内容不认可，向本机关提出行政复议申请。

另查明，芦某某在全国 12315 平台上共投诉 104 次，举报 3 次。

以上事实有以下证据证明：1.书面投诉举报内容及商品照片；2.付款记录截图；3.微信聊天记录；4.营业执照及食品小经营店登记证；5.立案审批表及行政强制措施材料；6.现场笔录、照片及询问笔录；7.周口市 12345 政务服务便民热线受理交办单；8.全国 12315 投诉人信息查询单。

本机关认为：首先，《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条规定，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。《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”。本案中被申请人派出机构周口市市场监督管理局川汇分局于 2023 年 6 月 21 日收到芦某某的投诉举报后，经检查，涉案产品有中文标注说明书，申请人于 6 月 13 日、17 日先后两次到该夫妻保健品店购买涉案商品，购买商品数量多，且对购买过程录像，投诉举报后要求退一赔十，其目的明显有别于正常消费，被申请人对申请人的投诉不予受理符合上述规定。

其次，《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。该条并未规定告知的方式，故申请人对微信回复方式不予认可于法无据；且申请人投诉举报当日将录像视频、身份证复印件等通过微信发送给执法人员，现又否认该执法人员的身份，有悖于诚信原则。6月28日，被申请人在规定期限内告知申请人对其投诉不予受理，认定事实清楚、程序合法、适用依据正确。

再次，《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条第一款规定，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。本案被申请人已在规定期限内对申请人举报的线索予以核查并将立案调查的情况告知了申请人，程序合法。

综上，被申请人已经履行了法定职责，对申请人投诉不予受理、举报予以立案的处理程序合法、适用依据正确、告知内容适当。申请人请求责令被申请人受理投诉并组织调解等，本机关不予支持。根据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款第（一）项“具体行政行为认定事实清楚，证据确凿，适用依据正确，程序合法，内容适当的，决定维持”之规定，本机关决定：

维持被申请人周口市市场监督管理局的派出机构周口市市场监督管理局川汇分局对申请人投诉不予受理、举报予以立案调查的处理。

如不服本决定，可以自收到本行政复议决定书之日起 15 日内，依法向人民法院提起行政诉讼。

2023 年 8 月 11 日

抄告：河南省市场监督管理局