

# 周口市人民政府

## 行政复议决定书

周政行复决〔2023〕263号

申请人：酒某

被申请人：周口市市场监督管理局

申请人酒某对被申请人周口市市场监督管理局派出机构周口市市场监督管理局川汇分局就其投诉事项不予受理不服，向本机关提出行政复议申请，本机关于2023年8月1日依法予以受理，现已复议终结。请求复议机关支持申请人的复议请求。

申请人请求：撤销被申请人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事项作出的不予受理告知，责令被申请人履行法定职责。

申请人称：申请人于2023年6月27日通过美团平台订购周口市川汇区某某路与某某路交叉口某某电竞酒店一晚，发现该酒店从事经营的电脑为组装电脑，未经国家强制性产品认证。7月10日申请人在全国12315平台投诉，但被申请人通过12315平台告知申请人对投诉事项不予受理，理由是接到投诉单后已短信方式告知申请人提供相关证据，申请人未提供。申请人并未收到被申请人执法人员的短信，只收到一条垃圾骚扰短信，根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十一条规

定，被申请人负有查清、认定违法行为的职责，应当依法调取证据，被申请人调取证据的方式不符合法律规定，且未告知不予受理适用的《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》具体条款。故请求复议机关支持申请人的复议请求。

被申请人称：1.被申请人作出不予受理的决定认定事实清楚、程序合法、依据正确。被申请人接到投诉单后，发现申请人在12315平台提供的投诉材料不完整，遂于2023年7月14日通过短信告知申请人需要提供相关材料，申请人逾期未提供。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》相关规定，被申请人对申请人的投诉不予受理。2.申请人复议理由与事实不符。被申请人工作人员于7月20日到被投诉酒店现场核查，经查，其客房使用的电脑显示器有3C认证标志，电脑主机虽未粘贴3C认证标志，但打开主机可以看到内置电源有3C认证标志，其他配件有合格标签。3.申请人不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，其恶意投诉、非法牟利行为，不属于法律保护的消费者合法权益范畴。申请人通过美团平台分别于6月18日预订周口某某酒店、6月19日周口某某酒店、6月20日周口某某酒店、6月27日周口市川汇区某某二店民宿酒店、6月28日周口市川汇区某某酒店、6月29日河南某某酒店和周口市某某酒店、6月30日周口市示范区某某酒店、7月1日-3日周口市某某电竞酒店住宿，其后在12315平台对上述酒店均以商家从事经营的电脑未经国家3C认证为由进行投

诉，部分被投诉人迫于压力已与申请人私下和解，申请人收到转账后立即撤回投诉。申请人短期内在同一地区以同一理由多次投诉、举报，且其身份证件地址为周口市某某县，投诉使用地址为云南省昆明市某某区某某城邦、重庆市某某区某某路某某璟，申请人明显不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，已超出法律法规关于保护消费者合法权益的范畴，其索赔牟利的行为不应得到支持。综上，被申请人已履行法定职责，请求复议机关依法裁决。

经审理查明：1.申请人酒某于2023年7月10日在12315平台投诉周口市川汇区某某二店民宿酒店使用的电脑为组装电脑，未经国家3C认证（中国强制性产品认证）。被申请人派出机构周口市市场监督管理局川汇分局接到投诉单后，当日在12315平台告知决定受理，后经审核发现申请人投诉时提供的相关材料不完整，遂于7月14日通过短信告知申请人需要提供身份证明、消费票据等相关证据材料，申请人逾期未提供。2.2023年7月20日，被申请人工作人员对被投诉酒店周口市川汇区某某二店民宿酒店进行检查，其客房使用的电脑显示器有3C认证标志，电脑主机虽没有粘贴3C认证标志，但内置电源有3C认证标志，其他配件有合格标签，被投诉酒店提供有供应商营业执照、授权书、产品质量保证卡、产品合格证、3C执行标准号等相关材料。7月24日，被申请人通过12315平台告知申请人对投诉事项不予受理，理由为“接到投诉单后已短信

方式告知投诉者提供相关证明证据，投诉者至今未提供”。申请人酒某不服，向本机关提出行政复议申请。

另查明，酒某于6月18日至7月3日期间入住周口市多家电竞酒店，并投诉举报酒店内用以经营的电脑未经国家3C认证，其收到周口某某酒店转账500元、周口某某酒店300元、某某酒店585元后，撤回了对该三家酒店的投诉举报；而周口某某酒店未与其和解，酒某对则针对该酒店多次进行投诉举报。截止2023年9月4日，酒某在全国12315平台（2021新版）已投诉105次，举报3次。

以上事实有以下证据证明：1.全国12315平台投诉单；2.短信截图；3.现场笔录；4.询问通知书及送达回证；5.周口市川汇区某某二店民宿酒店提供的供应商营业执照、授权书、产品质量保证卡、产品合格证、3C执行标准号等材料；6.酒某对多家酒店的投诉举报单及转账记录截图；7.全国12315平台查询截图。

本机关认为：《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。”第九条规定：“投诉应当提供下列材料：（一）投诉人的姓名、电话号码、通讯地址；（二）被投诉人的名称（姓名）、地址；（三）具体的投诉请求以及消费者权益争议事实。”第十五条

规定：“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；（五）未提供本办法第九条第一款和第十条规定的材料的”。

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接到酒某投诉后，当日予以受理，但因酒某在投诉中未提供消费票据等证明存在消费者权益争议事实的证据，市场监管部门以短信告知酒某提供相关材料，因酒某逾期未提供，被申请人对其投诉事项不予受理并无不当。另外，酒某短期内以同一理由投诉举报周口市区内多家电竞酒店，对投诉后向其转账的酒店撤回投诉，而对未转账酒店，则再次进行投诉举报，其行为目的与《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》所要保护的消费者权益相悖，按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条第一款第三项的规定，酒某的投诉亦应不予受理。综上，被申请人对申请人投诉事项作出的不予受理告知，认定事实清楚、适用依据正确、处理程序合法、告知内容适当。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：

维持被申请人派出机构周口市市场监督管理局川汇分局对申请人投诉事项作出的不予受理告知。

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，依法向人民法院提起行政诉讼。

2023年9月11日

抄告：河南省市场监督管理局

