

广州市海珠区人民政府

行政复议决定书

海珠府复字〔2023〕213号

申请人：先某某。

被申请人：广州市海珠区市场监督管理局。

申请人不服被申请人于2023年8月3日在全国12315平台对申请人作出的投诉事项不予受理决定（以下简称涉案决定），于2023年8月4日通过邮寄方式向本府提起行政复议申请，本府于2023年8月6日收到申请材料，依法予以受理，并延长案件审理期限，现已审理终结。

申请人请求：

追究相关经办人员责任，撤销涉案决定，责令被申请人对涉案公司依法作出处理并作出答复。

申请人称：

被申请人认定申请人不是消费者，不符合为生活消费需要购买商品的条件，该认定无事实依据。被申请人未履行法定职责，玩忽职守。

被申请人答复称：

一、被申请人依法处理申请人投诉，程序合法，事实认定清楚，适用依据正确

（一）被申请人依法履行了投诉处理的法定职责，程序合法

2023年7月29日，申请人通过全国12315平台进行投诉，反映其在淘宝上购买的小玩具是三无产品，无合格证，请求维权。经审核，被申请人决定不予受理申请人投诉，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条之规定，被申请人于2023年8月3日通过全国12315平台告知申请人不予受理的决定，程序合法。

（二）事实认定清楚，适用依据正确

申请人在全国12315平台投诉内容为：“本人因为摆地摊，需要在淘宝上买小商品进行二次售卖，于是便在这家买了一个小玩具，收到货后发现是三无产品，没有合格证，于是问了卖家，卖家选择已读不回复，消费者只能投诉到市场监督管理局请求维权。”据此可知，申请人为摆地摊营利而购买涉案商品，其反映的事项不是消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务产生的消费者权益争议，根据《市场监督管理

投诉举报处理暂行办法》第三条以及第十五条之规定，被申请人决定不予受理。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条之规定，被申请人于2023年7月29日收到投诉，于2023年8月3日决定不予受理并告知申请人，适用依据正确。

二、对申请人意见的回应

根据《消费者权益保护法》第二条以及《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条之规定，申请人以营利为目的购买商品，与经营者产生的纠纷，不属于消费者权益争议，不适用上述法律规章的规定，其实质是民事买卖纠纷，应适用《民法典》的规定，被申请人依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条之规定，不予受理并建议申请人通过民事诉讼等方式维护自身合法权益，处理得当。

申请人是通过12315平台进行投诉，12315平台投诉须知中载明“由于投诉、举报的处理程序不同，请勿在投诉中含有举报内容”，投诉人需阅读投诉须知并同意相关规定后方可进行投诉。故被申请人对该工单按照投诉程序处理，并无不当。

另外，因申请人没有提供商家涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章的具体线索，也未提供购买记录、小票、产品照片等证据材料，故被申请人未作进一步调查，并无不妥。

综上所述，对于申请人投诉反映的问题，被申请人已依法处理，事实认定清楚、适用依据正确，程序合法。申请人的复

议请求缺乏事实基础和法律依据，因此，请求复议机关依法驳回申请人的复议申请。

本府查明：

2023年7月29日，申请人通过全国12315平台对广州某某文化传播有限公司（以下简称涉案公司）进行投诉，投诉内容为：申请人因为摆地摊，需要在淘宝上买小商品进行二次售卖，于是便在涉案公司开设的淘宝店铺买了一个小玩具，收货后发现是无产品，没有合格证，于是问了卖家，卖家选择已读不回复，申请人只能投诉到市场监督管理局请求维权。

2023年8月3日，被申请人通过全国12315平台作出涉案决定，其中主要载明：根据登记的投诉工单内容，申请人反映的投诉事项不是消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务产生的消费者权益争议。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条第（三）项的规定，被申请人不予受理。

以上事实有行政复议申请材料、被申请人答复材料、投诉材料等证据证实。

另，关于申请人在行政复议申请材料中提出的查阅被申请人答复材料的请求，本府工作人员在案件审查期间通过电话方式与申请人进行沟通，申请人明确表示不需要阅卷。

本府认为：

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条规定：“国家市场监督管理总局主管全国投诉举报处理工作，指导地方市场监督管理部门投诉举报处理工作。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。”被申请人具有处理辖内投诉的法定职责。

《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；……”本案中，申请人从涉案公司的淘宝店铺中购买涉案产品用于二次销售，被申请人据此认定申请人的投诉不属于消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务产生的消费者权益争议，遂决定不予受理，被申请人的行为符合上述规定。

《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。”被申请人于2023年7月29日收到投诉，于2023年8月3日决定不予受理并告知申请人，程序合法。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款第（一）项的规定，维持被申请人于 2023 年 8 月 3 日在全国 12315 平台对申请人作出的投诉事项不予受理决定。

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

二〇二三年十一月二日