

行政复议决定书

临复决字（2023）15号

申请人：李某

被申请人：西安市临潼区市场监督管理局

住所：临潼区桃源路59号

法定代表人：张军科，职务：局长

申请人对被申请人投诉举报处理行为不服，于2023年4月7日和4月13日分别就被申请人作出的回复和不予立案告知不服向本机关提出行政复议申请，本机关依法予以受理，经审查，两份复议申请涉及同一案件，本机关决定合并审理，现已终结。

申请人请求：确认被申请人作出的回复和不予立案告知违法，责令被申请人依法履职。

申请人称：申请人于西安某公司开设的网店内与其成立买卖合同，发生消费纠纷后通过邮政挂号信的方式向被申请人投诉举报反映该情况，被申请人签收后回复告知：违法事实不清，不予立案。申请人认为在其向被申请人提交的证据材料中，提供了商品快照/视频、电子合同凭证、产品照片、被投诉主体信息等，能够明显看出其反映的事实情况。根据《市场监督管理行政处罚程序暂行规定》第十八条规定：“办案人员应当全面、客观、公正、及时进行案件调查，收集、调取证据，并依照法律、法规、规章的规定进行检查。”从书面答复中可以看出，本案执法人员并没有进行全面调查。申请人认为，执法人员可以采用的调查取证确认违法行为的手段很多，可以要求企业提供过往的销售记录，也可

以发函给上海市长宁区市场监督管理局（拼多多所在地）要求其配合调查，提供相关的电子证据。本案中被申请人没有去做这些工作，未核实非法销售的具体金额、欺诈人数就作出回复，决定不予立案。

依据《规范促销行为暂行规定》第五条规定：“经营者开展促销活动，应当真实准确，清晰醒目标示活动信息，不得利用虚假商业信息、虚构交易或者评价等方式作虚假或者引人误解的商业宣传，欺骗、误导消费者或者相关公众（以下简称消费者）。”第六条规定：“经营者通过商业广告、产品说明、销售推介、实物样品或者通知、声明、店堂告示等方式作出优惠承诺的，应当履行承诺。”《明码标价和禁止价格欺诈规定》（2022年国家市监总局令 第56号）第二十六条规定：“经营者违反本规定，但能够主动消除或者减轻危害后果，及时退还消费者或者其他经营者多付价款的，依法从轻或者减轻处罚。经营者违反本规定，但未实际损害消费者或者其他经营者合法权益，违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果的，依法不予处罚；初次违法且危害后果轻微并及时改正的，可以依法不予处罚。”

在本案中，申请人多支付的价款并没有退还，被举报人多收的部分属于违法所得。法律有明确该行为是从重处罚行为，而被申请人却没有全面履职，需要申明的是责令企业退还消费者多支付的价款是属于法律规定范围，并非是调解范围，调解就是本着双方自愿的原则。而本案《明码标价和禁止价格欺诈规定》《中华人民共和国价格违法行为行政处罚规定》都做了明确的规定，但是被申请人却视而不见。

具体到本案申请人是否具有行政复议资格，是否存在利害关系。本案申请人因第三人（西安某公司）欺诈行为，侵害了申请人合法权益，使得申请人产生金钱上的非正常支出，申请人在本案中具有利害关系。

申请人认为：被申请人对投诉举报未依法全面履职，申请人对被申请人作出的回复和不予立案告知不服，被申请人应当重新履职。

被申请人称：2023年3月15日，被申请人派出机构行者市场监管所收到投诉（举报）信，举报人李某称西安某公司在其网络官方旗舰店销售无核沃柑时，宣传“十斤16.8元”，但交易过程中，买十斤需要付款17.8元，无“十斤16.8元”无核沃柑的选项，涉嫌价格欺诈，要求被申请人进行查处。行者市场监管所执法人员经核查，西安某公司称其小果库存不足，故删除了部分链接；新老客户享受的优惠券不同，导致结算价格不同。3月28日，行者市场监管所执法人员通过邮寄方式向李某送达《举报不予立案告知书》，对其举报涉及的经营行为不予立案。

被申请人收到《行政复议答复通知书》（临复答字〔2023〕9号）后，安排执法人员对上述行政行为进行复查时，发现西安某公司涉嫌价格欺诈违法行为。2023年4月20日，被申请人对西安某公司涉嫌价格欺诈违法行为决定立案调查。并于4月23日向申请人送达《举报立案告知书》（邮寄单号：XA2435412××），并撤销被申请人于3月28日送达的《举报不予立案告知书》。

被申请人认为：被申请人已自行改正行政行为，对经营者涉

嫌违法行为立案调查。

本机关审理查明：2023年3月15日，被申请人收到申请人投诉举报信，反映西安某公司开设的网店宣传沃柑“十斤16.8元”，但在实际交易过程中，买十斤需要付款17.8元，无“十斤16.8元”的选项，涉嫌价格欺诈，要求被申请人依法进行查处。被申请人调查后于2023年3月25日作出《关于投诉举报西安某公司销售的沃柑虚假宣传违法行为的回复》，对申请人进行回复称：“举报处理方面：违法事实不清，不予立案；投诉处理方面：经营者不认可存在消费纠纷，不愿意接受调解，我局决定终止调解。”随后，被申请人于2023年3月28日作出市场监管（西临）第065号《举报不予立案告知书》，告知申请人不予立案决定。申请人对以上回复和告知不服，分别提起行政复议申请。

另查明，复议案件审理过程中，被申请人对上述行政行为进行复查，发现被举报人西安某公司涉嫌价格欺诈违法行为，于2023年4月20日决定立案调查，并于4月23日向申请人送达市场监管（2023）第065号《举报立案告知书》，告知申请人立案决定，并撤销被申请人于3月28日作出的《举报不予立案告知书》，经查询邮寄信息，该件申请人本人已签收。

本机关认为：1.关于申请人对被申请人作出的《关于投诉举报西安某公司销售的沃柑虚假宣传违法行为的回复》不服，该投诉举报回复只是被申请人对投诉举报线索进行调查处理后，对调查处理结果向申请人作出的信息反馈，不是具体行政行为，不符合

《中华人民共和国行政复议法》第六条规定的复议范围，故复议机关依法决定驳回对该回复的复议申请；

2.关于申请人对被申请人作出的市场监管〔西临〕第 065 号《举报不予立案告知书》不服，本案中被申请人于 2023 年 3 月 15 日接到投诉举报线索，经核查，于 2023 年 3 月 28 日决定不予立案，收到行政复议相关材料后被申请人经复查又于 2023 年 4 月 20 日决定立案，前后行为存在冲突，执法检查存在漏洞，根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条规定：“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；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。”被申请人作出立案决定的程序不符合上述规定，存在程序违法情形。鉴于被申请人及时复查发现违法行为，已自行撤销市场监管〔西临〕第 065 号《举报不予立案告知书》并进行立案处理，本机关决定确认被申请人投诉举报处理程序违法，责令被申请人依法办理投诉举报事项。

综上，根据《中华人民共和国行政复议法实施条例》第四十八条第一款第（二）项、《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款第（三）项规定，本机关决定：

1.驳回申请人对被申请人作出的《关于投诉举报西安某公司销售的沃柑虚假宣传违法行为的回复》不服的复议申请；

2.确认被申请人投诉举报处理程序违法，责令被申请人在法定期限内依法做出处理。

申请人对决定 1 内容不服，可以自接到本决定书之日起 15 日内，向西安铁路运输法院提起诉讼；对决定 2 内容不服，可以自接到本决定书之日起 15 日内，向西安铁路运输中级法院提起诉讼。

西安市临潼区人民政府

2023 年 6 月 6 日