

行政复议决定书

临复决字（2023）23号

申请人：刘某

被申请人：西安市临潼区市场监督管理局

住所：陕西省西安市临潼区桃源路59号

法定代表人：张军科，职务：局长

申请人对被申请人作出的投诉举报处理回复不服，本机关于2023年6月12日收到行政复议申请材料，依法予以受理，现已审理终结。

申请人请求：1.确认被申请人回复文件违法；2.责令被申请人按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》重新履职。

申请人称：申请人于西安市临潼区某电子商务有限公司开设的网店内成立买卖合同，发生消费纠纷后向被申请人通过邮政挂号信的方式投诉举报，被申请人签收后回复告知简介：不予立案/违法轻微/责令改正，申请人对此不服，提起行政复议。

申请人认为：在向被申请人提交的证据材料中，提供了商品快照、二维码视频，在商品快照里明显体现出西安市临潼区某电子商务有限公司店铺销售数量，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。执法人员调查取证需要全面，从本案被申请人的书面答复中看出，执法人员并没有进行全面调查。

《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企业并没有退还，企业多收的部分属于违法所得。按照被申请人所答复“西安市临潼区某电子商务有限公司违法行为轻微并及时纠正”，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。《最高人民法院关于举报人对行政机关就举报事项作出的处理或者不作为是否具有行政复议申请人资格问题的答复》[（2013）行他字第 14 号] 明确指出“根据《中华人民共和国行政复议法》第九条第一款、《行政复议法实施条例》第二十八条第（二）项规定，举报人为维护自身合法权益而举报相关违法行为人，要求行政机关查处，对行政机关举报事项作出的处理或者不作为行为不服申请行政复议的，具有行政复议申请人资格。” 本案中，申请人作为消费者，认为自身购买的产品不符合我国法律规定，向

被申请人投诉举报，投诉举报事项作出的回复与申请人的维权产生潜在的影响。

被申请人称：一、投诉举报处理情况

2023 年 5 月 12 日，被申请人接到申请人来信，其举报“某水果生鲜官方旗舰店”在拼多多平台销售甜瓜宣传“甜瓜 5 斤 14.8 元，实际上没有该选项”。举报件显示，其 2023 年 4 月 24 日购买甜瓜，付款 12.9 元。接到举报后，被申请人于 2023 年 5 月 16 日对“某水果生鲜官方旗舰店”下线经营者西安市临潼区某电子商务有限公司销售甜瓜行为进行核查，发现该公司持有《营业执照》，经营主体合法。其在拼多多平台“某水果生鲜官方旗舰店”销售的甜瓜已于 2023 年 5 月 16 日早上 6:00 下架。该公司承认其在拼多多平台销售甜瓜，开始定价每 5 斤 14.8 元销售，后决定降价销售，将销售价格调整为每 5 斤 12.9 元，对原价格标示未及时更改。被申请人认为该公司在销售甜瓜价格调整后未撤下原价格标示，且实际销售价格低于原价，该行为未侵害申请人的合法权益，未违反市场监管法律法规相关规定。另外，该行为属于《明码标价和禁止价格欺诈规定》第二十一条第二项“实际成交价格能够使消费者或者与其进行交易的其他经营者获得更大价格优惠”的行为，不属于第十九条规定的价格欺诈行为。2023 年 5 月 26 日，本局依据《市场监督管理行政处罚程序规定》第十九条第一款第一项决定不予立案，并于当日将上述不予立案结果通过邮寄方式告知申请人。

二、被申请人实施不予立案符合程序规定

在该举报处理过程中，被申请人依法对举报涉嫌违法行为进行核查，根据核查事实及法律法规相关规定，对其举报涉嫌违法行为不予立案，该不予立案行为适用法律法规正确，程序合法。另外，被申请人于2023年5月12日收到举报，5月26日决定不予立案，并回复申请人不予立案结果，未超过《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十三条“市场监督管理部门在调解中发现涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的，应当自发现之日起十五个工作日内予以核查，并按照市场监督管理行政处罚有关规定予以处理。特殊情况下，核查时限可以延长十五个工作日。法律、法规、规章另有规定的，依照其规定”的规定、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”的规定所设定的法定期间。

被申请人认为：被申请人上述举报处理行为符合法律法规的相关规定，申请人请求于法无据，请复议机关驳回申请人的行政复议申请。

本机关审理查明：申请人于2023年4月24日在拼多多平台“某水果生鲜官方旗舰店”购买甜瓜3斤，付款12.9元，申请人认为该店宣传甜果5斤14.8元，实际没有该选购选项，涉嫌虚假宣传，向被申请人投诉举报。被申请人于2023年5月12日收到该举报信件，执法人员于5月16日到现场进行检查并做笔录，在

其仓库内未发现销售甜瓜，且相关链接已于 2023 年 5 月 16 日早上下架。5 月 23 日，被投诉举报商家向被申请人提交情况说明，承认其在拼多多平台销售甜瓜，开始定价每 5 斤 14.8 元销售，后决定降价，将销售价格调整为每 5 斤 12.9 元，对原价格标示未及时更改，并明确表示拒绝调解。被申请人认为该公司在销售甜瓜价格调整后未撤下原价格标示，且实际销售价格低于原价，该行为属于《明码标价和禁止价格欺诈规定》第二十一条第二项“实际成交价格能够使消费者或者与其进行交易的其他经营者获得更大价格优惠”的行为，不属于第十九条规定的价格欺诈行为，因被举报行为不符合《市场监督管理行政处罚程序规定》第十九条规定的应当立案的情形，被申请人于 2023 年 5 月 26 日决定不予立案，因被投诉商家明确拒绝调解，被申请人决定终止调解。5 月 26 日，被申请人将该案投诉举报的处理情况通过邮寄方式回复告知申请人（邮寄单号：XA1949439××）。经查询，申请人于 6 月 1 日签收该件。申请人对上述投诉举报处理不服，提起行政复议。

经核实，本案举报事项中，商家页面宣传为“5 斤 14.8 元”，通过查看申请人提供的商家涉违法嫌线索视频，显示申请人在购买该甜瓜时实际上有 10 个可选项，其中第八个选项为“5 斤小果（偏小肉少）14.8 元”，申请人实际购买的甜瓜为第九个选项“3 斤【优选水果】实惠【超值实惠】12.9 元”。

本机关认为：在本案的调查处理过程中，被申请人查明案件事实有误。本案的实际情况是：申请人提供的购买过程录屏显示，被举报商家宣传“5斤 14.8元”，实际购买链接中第八个选项为“小果（偏小肉少）5斤 14.8元”，不存在涉嫌价格欺诈违法行为，是申请人自己未看到该第八个选项，选择了第九选项“3斤【优选中果】实惠【超值实惠】12.9元”的购买选项，却误认为商家存在价格欺诈行为，进而投诉举报，被申请人对此未全面核实，在不予立案审批核查情况一栏及对申请人的回复中载明“开始定价 14.8元/5斤，后降价为 12.9元/5斤。”被申请人对原价格未调查清楚而作出不予立案决定，未履行全面、客观、公正进行案件调查的法定职责，对此问题，本机关予以纠正。鉴于在案证据证明被举报人实际未存在价格欺诈违法事实，被申请人虽对案件事实调查有误，但对该举报不予立案的处理结果正确，对该投诉因商家明确拒绝调解被申请人依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条规定作出终止调解决定亦有据可循，上述投诉举报处理均在法定期限内作出并依法告知申请人，为避免浪费行政资源，不再责令重新作出处理。

综上所述，根据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款第（三）项及《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（一）项的规定，本机关决定如下：

- 1、确认被申请人未全面调查核实案件事实的行为违法；
- 2、驳回申请人其他复议请求。

申请人对本决定不服，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 8 月 10 日