

焦作市解放区人民政府

行政复议决定书

解政复决字〔2023〕14号

申请人：徐 XX

被申请人：解放区市场监督管理局

申请人徐 XX 称其因不服解放区市场监督管理局于 2023 年 XX 月 XX 日对申请人投诉“XXX 有限公司”事项作出的不予立案决定，向本机关申请行政复议，本机关依法予以受理，现已审理终结。

申请人请求：1.撤销被申请人于 2023 年 8 月 2 日在全国 12315 平台作出的不予立案决定；

2.责令被申请人重新处理。

申请人称：1、申请人递交的材料中显示，该涉案商品宣传图中显示价格为“6.9 元”，申请人订单支付金额为“7.9 元”。且该涉案商品链接中并没有“6.9 元”价格规格可供选择。涉案商品链接中所有价格规格都比宣传“6.9 元”要高。被投诉举报人多收取申请人违法所得款项。被投诉举报人宣传中价格与实际支付金额不符，涉嫌误导消费者。商家的行为已损害了我作为消费者的合法权益。

2、综上：被投诉举报人未做到法律法规要求。涉嫌违反《规

范促销行为暂行规定（2020年10月29日国家市场监督管理总局令第32号公布）》第五条：“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）。”第二十条：“经营者开展价格促销活动有附加条件的，应当显著标明条件。经营者开展限时减价、折价等价格促销活动的，应当显著标明期限。”

《明码标价和禁止价格欺诈》第六条：“经营者应当以显著方式进行明码标价，明确标示价格所对应的商品或者服务。经营者根据不同交易条件实行不同价格的，应当标明交易条件以及与其对应的价格。商品或者服务的价格发生变动时，经营者应当及时调整相应标价。经营者不得实施下列价格欺诈行为：（二）以低价诱骗消费者或者其他经营者，以高价进行结算；第二十条 网络交易经营者不得实施下列行为：（一）在首页或者其他显著位置标示的商品或者服务价格低于在详情页面标示的价格；……”

3、依据《明码标价和禁止价格欺诈规定（2022年国家市场监督管理总局令第56号）》第二十六条：“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款款的，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，申请人在

投诉举报中明确表示诉求：退赔费用。申请人多支付的款项，截止提起行政复议之日起，被投诉举报人并未退还给申请人。严重侵害申请人权益。同时，申请人依据《中华人民共和国价格违法行为行政处罚规定》第十四条：“本规定第四条至第十一条规定中的违法所得，属于价格法第四十一条规定的消费者或者其他经营者多付价款的，责令经营者限期退还。难以查找多付价款的消费者或者其他经营者的，责令公告查找。经营者拒不按照前款规定退还消费者或者其他经营者多付的价款，以及期限届满没有退还消费者或者其他经营者多付的价款，由政府价格主管部门予以没收，消费者或者其他经营者要求退还时，由经营者依法承担民事责任。”第十五条：“经营者有行政处罚法第二十七条所列情形的，应当依法从轻或者减轻处罚。经营者有下列情形之一的，应当从重处罚：（五）经营者拒不按照本规定第十四条第一款规定退还消费者或者其他经营者多付价款的；”

根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第五十九条：“法律、法规要求责令当事人退还多收价款的，市场监督管理部门应当在听取当事人意见后作出行政处罚决定前，向当事人发出责令退款通知书，责令当事人限期退还。难以查找多付价款的消费者或者其他经营者的，责令公告查找。”根据《明码标价和禁止价格欺诈规定》第二十二条：“经营者违反本规定有关明码标价规定的，由县级以上市场监督管理部门依照《中华人民共和国价格法》《价格违法行为行政处罚规定》有关规定进行处罚。”系典

型的有法未依。

4、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，出现失职渎职情况。

5、被申请人所述系因申请人未领取相关优惠券所导致结算金额与宣传金额不符。但该涉案链接中，并没有任何优惠券可以领取并达到宣传的价格！望贵府核查。

6、申请人系因购物纠纷，被投诉举报人多收取申请人款项，故而向被申请人举报。被申请人没有依照相关法律法规责令被投诉举报人退还申请人多支付的款项。导致申请人钱财的损失。对于被申请人作出明显不当的行政行为，职能部门没有依法履职甚至作出错误的决定时，任何一个公民都有监督权，公民依法向上级反应问题。也是起到监督作用。申请人依据《行政复议法》第六条第（二）项、第（十一）项、第九条规定向贵府提起行政复议。综上：申请人具有行政复议资格、以及利害关系。在此，申请人恳请贵府认真对待我的行政复议申请，并在法定的期限内向申请人邮寄被申请人做出的答复，以便申请人查阅被申请人做出的答辩事实和证据材料。

被申请人辩称：一、答复人作出投诉举报回复认定事实清楚，证据确凿。接到举报后，我局对“XXX 有限公司”进行调查。经

查，“XXX 有限公司”售卖相关产品索证索票资料及检测报告齐全。“XXX 有限公司”确实在拼多多店铺“XXX 店”销售米多奇牌馍片。该产品供货方会不定期的做活动，活动期间米多奇牌馍片销售价格为 6.9 元，“XXX 有限公司”也提供了以该价格销售产品的记录。“XXX 有限公司”由于工作疏忽，忘记在非活动期间对图片进行更换，由此导致消费者误解。我认为，“XXX 有限公司”虽未及时更换图片，但在店铺结算按钮及最后确认支付按钮上都明确标识了 7.9 元价格，其主观并不存在欺诈故意；其次“XXX 有限公司”在实际上在活动期间以 6.9 元价格进行了销售，并不属于虚构交易。申请人陈述的销售 XXX 件的数量，其中大部分是活动期间的销量，非活动期间销量很少，仅有 2 单。综上，我认为当事人主观上并不存在欺诈故意，因此，我局决定不予立案。

二、答复人作出的投诉举报回复程序合法，适用依据正确。由于“XXX 有限公司”主观上并没有欺诈的故意，在经营过程中其大部分订单都是以 6.9 元进行销售，且“XXX 有限公司”人也积极与投诉人联系商议退费事宜，并不符合《规范促销行为暂行规定》及《明码标价和禁止价格欺诈》中关于价格欺诈的特征，根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第十九条：“经核查，符合下列条件的，应当立案：（一）有证据初步证明存在违反市场监督管理法律、法规、规章的行为；……”之规定，我局做出不予立案的决定。

后组织双方调解，由于举报人索赔金额过高，“XXX 有限公司”表示无法接受，决定终止调解。依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第（四）项：“有下列情形之一的，终止调解：（五）经组织调解，投诉人或者被投诉人明确表示无法达成调解协议的；……”之规定，我局决定终止调解。

三、答复人投诉举报回复内容适当。在经过我局认真调查及认真沟通后，我局于 2023 年 XX 月 XX 日将投诉举报处理结果反馈投诉举报人徐 XX。

综上，该投诉举报我局已依法处理，并及时反馈告知投诉举报人处理结果，符合法律规定恳请焦作市解放区人民政府维持我局做出的处理决定。

经审理，本机关查明事实如下：申请人于 2023 年 XX 月 XX 日在“XXX 有限公司”在拼多多平台开设的店铺购买了 10 包米多奇烤馍片，共支付“7.9 元”，认为案涉商品宣传图片显示“6.9 元”，而案涉商品链接中并没有“6.9 元”价格规格可供选择，案涉店铺宣传图中价格与实际支付金额不符，涉嫌误导消费者。申请人于 2023 年 XX 月 XX 日在全国 12315 平台进行投诉举报案涉店铺虚假宣传。被申请人调查后发现，由于案涉产品供货方不定期做活动，案涉店铺在活动期间将产品宣传图片价格标注为“6.9 元”，活动结束后未及时更换宣传图片，导致申请人误解，但在店铺结算页面及最后确认支付页面明确标识了“7.9”元价格。2023 年 XX 月 XX 日，被申请人作出不予立案决定。在调解过程中，

案涉店铺积极与申请人取得联系并表示愿意全额退款并赠送产品补偿，申请人坚持索赔 500 元人民币，案涉店铺表示无法接受，被申请人终止调解。2023 年 XX 月 XX 日，被申请人通过全国 12315 平台将办理结果反馈给申请人：“执法人员接到投诉后，组织双方调解，被投诉人拒绝调解。经查，消费者关注该店铺后可收到一张优惠券，使用后方可享受此价格。故不予立案。”

上述事实有下列证据证明：1.不予立案审批表；2.“XXX 有限公司”营业执照等；3.案涉交易截图；4.案涉产品活动期间订单页面截图；5.申请人与被投诉举报人聊天截图。

本机关认为：《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条第二款规定：“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。”被申请人解放区市场监督管理局负有处理投诉举报的法定职责。

《中华人民共和国广告法》第二十八条：“广告以虚假或者引人误解的内容欺骗、误导消费者的，构成虚假广告。广告有下列情形之一的，为虚假广告：……（二）商品的性能、功能、产地、用途、质量、规格、成分、价格、生产者、有效期限、销售状况、曾获荣誉等信息，或者服务的内容、提供者、形式、质量、价格、销售状况、曾获荣誉等信息，以及与商品或者服务有关的允诺等信息与实际情况不符，对购买行为有实质性影响的；……（五）……。”本案中，案涉店铺在活动期间将产品宣传图片价格标注为“6.9 元”，活动结束后未及时更换宣传图片，导致申

请人误解，但在店铺结算页面及最后确认支付页面明确标识了“7.9”元价格，不存在虚假宣传的故意。

《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条：“经核查，有下列情形之一的，可以不予立案：（一）……；（二）初次违法且危害后果轻微并及时改正；（三）……”，被申请人决定不予立案。2023年XX月XX日，被申请人将处理结果通过全国12315平台反馈给申请人。被申请人在接到申请人的投诉举报后，进行了调查处理，并将处理结果告知了申请人，对申请人的投诉举报事项已经履行了法定职责。

根据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款规定，决定如下：维持被申请人的具体行政行为。

如不服本决定，可以自收到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10月23日

抄送：焦作市市场监督管理局