

# 行政复议决定书

海珠府复字〔2016〕64号

申请人：张某，男。

被申请人：广州市海珠区发展和改革局。

地址：广州市海珠区沙泰路555号。

申请人张某不服被申请人广州市海珠区发展和改革局作出的 HZJG2016092608 号《价格举报处理结果告知书》，于 2016 年 10 月 17 日提出行政复议，本府依法予以受理，现审理终结。

**申请人请求：**1.撤销被申请人作出的 HZJG2016092608 号《价格举报处理结果告知书》；2.责令被申请人对申请人举报事项限期重新作出处理，并将处理结果书面回复申请人。3.将本行政复议受理、处理结果书面回复至申请人预留的“法律文书指定送达地址”并在回函信封上注明申请人的电话号码。

**申请人称：**一、事件过程概述。2016年7月2日，申请人就被申请人辖区内“某公司”（以下简称“商家”）在网售产品存在价格欺诈一事，通过国家发改委“价格监督管理平台”（<http://12358.ndrc.gov.cn>）进行了投诉举报（编号为244161246638）。2016年8月25日，被申请人以电子邮件形式

向申请人送达了《价格投诉办结告知书》一份(编号为: HZBJ2016082526),告知申请人就该投诉举报内容中涉及的投诉部分予以办结。2016年9月30日,被申请人再次通过电子邮件形式向申请人送达了《价格举报处理结果告知书》一份(编号为: HZJG2016092608),认定被投诉举报的商家行为不构成价格欺诈。

二、被申请人就举报事项的调查认定存在事实错误。1. 因被申请人没有依法及时对举报事项进行调查取证,给不法商家事后篡改证据提供了机会。2. 关于商家提供的证据。(1) 申请人是在2016年6月22日通过商家在淘宝网开设的网店购买的争议产品。购买时商家网店的商品销售页面并无“价格解释”一栏。对于商家提供的截图是何时生产的,被申请人未调查核实。(2) 被申请人在告知书里列举了商家提供的证据还包括:柜台吊牌价、精工中国官网主页产品展示价格。申请人认为与其所举报事项之间并无关联性。因为申请人购买的产品不是在商家实体店或精工中国官网。商家没有向申请人说明其所标示的商品价格来自于实体店或精工中国网站。申请人作为一名普通消费者,本着诚实信用的原则,有理由相信商家在网店中标示的价格就是其网店真实销售价格,并据此做出是否购买的决定。现在商家无法提供网店在该价格下的销售记录,其行为属于典型的价格欺诈。

三、被申请人程序违法。被申请人在《价格举报处理结果告知书》中,没有告知申请人救济途径。

四、本案争议焦点是：交易发生时某公司的商品销售页面中是否有“价格说明”内容。其实，在淘宝上达成的每笔交易，都会在交易确认那一刻形成“交易快照”。买卖双方可以随时查看“交易快照”，但都无权修改。淘宝有这样的设计，就是为了买卖双方发生争议时有凭证。

**被申请人答复称：**一、被申请人做出行政行为程序合法。1. 被申请人于2016年7月12日收到广州市萝岗区市场监督管理局转来的申请人张某在2016年7月2日通过12358全国网上价格举报系统提出的某公司天猫网店“某店”线上销售精工手表（型号SSA213J1）涉嫌价格欺诈行为的举报件，因国家发改委指定由广州负责办理该件，而广州市萝岗区市场监管局物价检查所在接报并调查后，发现萝岗区仅为物流公司货品收发地，其办事处位于海珠区范围，根据属地管辖权规定转由被申请人办理，因此，被申请人于2016年7月12日根据《价格违法行为举报处理规定》第十五条的规定，通过口头（电话）受理申请人关于该公司涉嫌价格欺诈行为的价格举报。该程序符合《价格违法行为举报处理规定》第八条“价格主管部门应当自收到举报之日起7个工作日内告知申请人是否受理或者转办。”的规定，举报件已在规定期限内受理。2. 被申请人办结举报期限符合法律规定。依照《广州市海珠区发改局举报（投诉）办结登记表》填报的承办人意见和办结时间为据，以及《价格违法行为举报处理规定办法》第十一条“价格主管部门应当在举报办

结后 15 个工作日内告知申请人对被举报的价格违法行为的处理结果”的规定，申请人举报的事项是于 2016 年 9 月 21 日办结，2016 年 9 月 26 日制作编码 HZJG2016092608 《价格举报处理结果告知书》，并于 2016 年 9 月 26 日通过申请人提供 158\*\*\*\*8439@163.com 电子邮箱回复申请人，举报办结期限合法。

二、被申请人做出行政行为的事实清楚、证据充足。

1. 我局执法人员于 2016 年 7 月 13 日向某公司开展调查取证，并于当日向该公司发出检查通知书（海发价检通〔2016〕1011 号）、按规定制作询问笔录，现场提取资料，并交由被查单位盖章认可，因公司总部位于上海，盖公章必须向总部请示等待批复，故被查单位在备齐盖章资料后于 2016 年 7 月 17 日向被申请人提供了其在天猫网店“某店”在售商品宝贝详情页作出价格解释说明的示例图解（附件证据 2）、SSA213J1 型号手表的专柜吊牌价格签（附件证据 1）、精工中国官方主网产品展示、精工 2016 年商品目录中公布的 SSA213J1 型号手表的国内售价（附件证据 3）等资料，上述检查及调取资料的时间关系显示，被申请人在受理申请人的举报（投诉）后，次日即前往被查单位开展检查工作，不存在未依法及时对举报事项进行调查取证的问题。

2.在被申请人开展检查之日（2016年7月13日），登录被查单位旗下的“某店”查看 SSA213J1 型号手表时，该款手表在宝贝详情页是有价格解释说明的（可见附件证据 2），且于 2016 年 7 月 17 日经被查单位盖章认可。而申请人提出该价格解释是被查商家在得知情况后自行添加的，并在本次行政复议时提供了一张有关其当初在线购物时录制的刻录光盘，用以证明其说法是有依据的。被申请人认为，申请人在首次提出举报（投诉）时，不提供其单方面录制的所谓证据光盘，而是视情况在行政复议时才提供，根据《价格行政处罚证据规定》第八条、第四十条第（三）项、第（五）项的规定，被申请人无法确认其真实性，申请人录制的光盘（属于第八条所指的视听资料）不能单独作为认定案件事实的依据。而另据《价格行政处罚证据规定》第四十一条第（一）项、第（二）项的规定，国家机关或其他职能部门依职权制作的公文文书，如各类笔录、档案材料等证据优于其他书证、视听资料和证人证言。因此，申请人所提供的光盘是没有认证效力的。

3.申请人认为被申请人所附（证据 3）的内容与举报事项并无关联性的问题。被申请人认为，调取被查单位该证据，是对于 SSA213J1 型号手表商品详情页价格解释的一种辅助说明，因（横线划去）价格作为参考方式，可以源自厂方指导价、专柜价、吊牌价等，被举报单位作为一家合法的大型钟表销售企

业，必然有自己的官方网站和定价销售目录，因此，有必要对商家的这种价格注解进行出处的印证，而被申请人向被举报单位调取相关官网的商品国内售价等资料是有关联的。

**本府查明：**2016年7月2日，申请人张某通过12358全国网上价格举报系统提交了《投诉函》，该《投诉函》记载：“投诉人： 张 某 ， 电 话 ： 158\*\*\*\*8439 ， 邮 箱 ： 158\*\*\*\*8439@163.com.....被投诉人： 某公司，实际经营地： 广州市黄埔区规划二路15号宝湾物流园A区6栋3楼.....投诉请求： 1.要求被投诉人按照消费者权益保护法规定三倍赔偿投诉人； 2.请将本投诉受理及处理情况书面回复至投诉人预留的邮箱。事实与理由： 2016年6月22日，投诉人在被投诉人经营的天猫‘某店’购买其正在促销的手表一块（订单号： 2008372187811740，商品ID： 524763745671）.....收货后，投诉人发现该商品在被投诉人网店中从未以¥4300.00的价格销售过，但被投诉人却在网店中将商品价格标注为¥4300.00，误导消费者。投诉人认为，被投诉人的行为违反了《价格法》、《禁止价格欺诈行为的规定》、《关于禁止价格欺诈行为的规定有关条款解释的通知》、《消费者权益保护法》等相关法规的规定，属于价格欺诈。”

2016年7月12日，广州市发展和改革委员会指定被申请人受理申请人的投诉。2016年7月13日，被申请人向某公司送达海发价检通〔2016〕1011号《检查通知书》，执法人员调查申请人的投诉举报事项，并制作询问笔录，该笔录主要内容有：

广州市海珠区江南大道中路\*\*\*号富力天域中心\*\*\*\*室是上海总公司在广州设立的一个分点办事处，目前注册地仍在上海，……广州办事处与广州顺丰速运有限公司在2016年5月签订了仓储服务合同，双方确定仓储地点在广州市黄埔区开创大道规划二路15号宝湾物流园内，消费者下单后由该物流园负责发货。天猫‘某店’的精工手表（型号SSA213J1）网页页面价格4300元（以横线划掉），促销价3870元。登陆我司的精工手表官网可以查看该款手表的国内统一售价4300元，而供货商提供的产品吊牌标签也可以说明其厂方指导价格为4300元。我司在商品页面中标注了价格解释的字样，专门说明划线价格为厂方指导价、非原价，促销价为实时售价。关于2016年7月22日之前宝贝页面的问题，由于我司在天猫平台运作、版面设计等是外包给其他公司的，且商品网络页面信息更新替换很快，信息制作后没有进行必要的保留，故无法查找到2016年7月22日之前的页面。

2016年8月25日，被申请人向申请人作出编码HZBJ2016082526的《价格投诉办结告知书》，告知申请人因某公司拒绝调解，投诉部分予以办结，举报事项部分仍在查处，待办结后15个工作日内向申请人反馈处理结果。同日，被申请人向申请人的电子邮箱（158\*\*\*\*8439@163.com）送达了该办结告知。

2016年9月21日，被申请人出具了《举报（投诉）办结登记表》，以某公司不构成价格欺诈为由办结申请人的举报。

2016年9月26日，被申请人作出编码：HZJG2016092608《价格举报处理告知书》，该告知书记载：“张某：我局于2016年7月12日收到上级交办的关于您反映天猫网店‘某店’线上销售商品涉嫌存在价格欺诈问题的举报（投诉）件，并已向您口头告知受理意见。现将调查处理结果告知如下：……经我局向该公司调取的证据材料表面：1.精工手表（型号SSA213J1）在某店宝贝详情页面中已作出价格解释，对横线划去价格的定义明确为厂方指导价、吊牌价，而促销价为实时成交价格。2.该公司提供精工手表（型号SSA213J1）的吊牌价格和实物图片截图。3.该公司在精工中国官方主网产品展示和精工2016年商品目录公布了该款手表（型号SSA213J1）的国内售价均为RMB4300。因此，未能认定该公司的标价方式存在违反《中华人民共和国价格法》、《禁止价格欺诈行为的规定》、《关于禁止价格欺诈行为的规定有关条款解释的通知》的相关规定。”同日，被申请人向申请人的邮箱（158\*\*\*\*8439@163.com）送达了该份处理结果告知书。

申请人张某不服，称被申请人就举报事项未依法调查，认定的事实存在错误，2016年10月17日提出行政复议申请。申请人向本府申请复议时，提供了光盘，该光盘存储了产品销售页面截图、购物录像、举报处理结果告知书、举报处理结果告知书，但该光盘存储内容未附有公证材料。申请人提供的产品销售页面截图、购物录像显示，被举报人2016年6月22日在

天猫“某店”销售涉案商品时，商品销售页面显示“价格¥4300，促销价¥3870”，“价格解释”一栏并不存在。

以上事实有价格举报案件办理单、投诉函、检查通知书、企业营业执照、组织机构代码证、税务登记证、开户许可证、法人身份证明、授权委托书、询问笔录、被检查单位现场照片、检查天猫“某店”销售精工手表（型号 SSA213J1）的网页截图、价格投诉办结告知书及发送申请人指定邮箱截图、举报投诉办结登记表、价格举报处理结果告知书及发送申请人指定邮箱截图、行政复议申请书及刻录光盘等证据材料证实。

**本府认为：**被申请人是广州市海珠区价格主管部门。广州市黄埔区开创大道规划二路 15 号宝湾物流园是某公司的仓储地，广州市海珠区江南大道中路 18 号富力天域中心 3707 室是某公司的办事处，广州市发展和改革委员会依据《广东省物价局关于价格行政执法管辖的规定》（粤价〔2013〕149 号）第八条第二款规定：“两个以上价格主管部门对管辖权发生争议的，应当报请共同上一级价格主管部门指定管辖”，指定被申请人对申请人的投诉举报事项办理，故被申请人具有管辖权。

《价格违法行为举报处理规定》第七条第二款规定：“接受转办的价格主管部门对收到的价格举报，应当及时进行审核，决定是否受理。”第八条规定：“价格主管部门应当自收到举报之日起 7 个工作日内告知举报人是否受理或者转办。”第十条规定：“价格主管部门依法对被举报的价格违法行为进行调查后，依据《价格行政处罚程序规定》的规定作出行政处罚、不予行

政处罚、移送有关行政机关处理等决定或者不予立案的，为举报办结。”第十一条规定：“价格主管部门应当在举报办结后 15 个工作日内告知举报人对被举报的价格违法行为的处理结果。”第十三条规定：“价格主管部门对价格投诉实行调解制度，调解应当在当事人双方同意的情况下进行。有下列情形之一，为价格投诉办结：……（四）当事人一方拒绝调解的。……价格投诉应当自受理之日起 60 日内办结，并告知消费者。”第十五条规定：“本规定中的告知，价格主管部门可以采用口头或者书面形式（包括数据电文形式）进行，……口头告知的，应当进行相关记录。”2016 年 7 月 12 日，被申请人接到申请人提起的价格投诉举报；2016 年 8 月 25 日，被申请人将《价格投诉办结告知书》送达至申请人指定邮箱；2016 年 9 月 21 日，被申请人出具了《举报（投诉）办结登记表》；2016 年 9 月 26 日作出《价格举报处理结果告知书》，并于 2016 年 9 月 29 日送达至申请人指定邮箱。上述程序符合《价格违法行为举报处理规定》。需要指出的是，被申请人在《价格举报处理结果告知书》中未告知救济途径不当，应在今后的工作中予以改进。

本案的争议焦点为：申请人购买涉案商品时，某公司的商品销售页面是否存在“价格解释”对划线价格进行解释说明。

申请人购买涉案商品时间为 2016 年 6 月 22 日。申请人提供的未经公证的购买涉案商品时的淘宝页面截图、视频显示：商品销售页面显示“价格 ¥4300，促销价 ¥3870”，“价格解释”一栏并不存在。故被申请人应当通过调查交易当日的淘宝商品

交易快照等方式，核实涉案商品当时是否存在“价格解释”内容。被申请人仅以 2016 年 7 月 13 日对某公司现场检查时的涉案商品销售页面存在“价格解释”一栏，认定某公司未违反《中华人民共和国价格法》、《禁止价格欺诈行为的规定》、《关于禁止价格欺诈行为的规定有关条款解释的通知》等规定，属于案件认定事实不清，证据不足。

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）项的规定，本府决定：

撤销被申请人作出编号为 HZJG2016092608《价格举报处理结果告知书》，并责令被申请人广州市海珠区发展和改革局在 60 日之内重新处理。

申请人如对本决定不服，可以自接收到本决定书之日起 15 日内，向有管辖权的法院提起行政诉讼。

海珠区人民政府

2017 年 1 月 4 日