

广州市海珠区人民政府

行政复议决定书

海珠府复字〔2023〕66号

申请人：江某某。

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作出的《行政程序处理意见书》（以下简称涉案意见书），于2023年4月13日通过邮寄方式向本府提起行政复议申请。本府于2023年4月14日收到申请人的行政复议申请材料，并依法予以受理。因案情复杂，本府依法延长案件审理期限，现已审理终结。

申请人请求：

1. 撤销涉案意见书；2. 对被申请人相关工作人员进行政务处分；3. 责令被申请人处理申请人相关诉求；4. 依据相关法律对某某公司广州海珠分店（以下简称涉案商家）作出行政处罚。

申请人称：

涉案商家存在宣传价格与实际收款价格不一样的价格欺诈行为。被申请人未履行法定职责，玩忽职守，涉案意见书中称申请人与涉案商家已达成和解，但申请人与涉案商家未达成和解，亦未签署任何调解书，涉案意见书所载内容与事实不符。

被申请人答复称：

被申请人依法处理申请人投诉举报，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举报处理的法定职责，程序合法

2023年2月28日，申请人通过邮寄方式向广州市市场监督管理局寄出《投诉举报书》，广州市市场监督管理局收到《投诉举报书》后，在12315平台进行自录工单。经审核，被申请人依法分别受理申请人的投诉、举报事项，于2023年3月2日转交属地市场监管所处理，并于2023年3月9日通过邮寄方式向申请人寄出《受理通知书》告知申请人受理决定。

申请人反映其于2023年2月27日到涉案商家处选购货值2478元的商品，申请人查看收款票据信息时发现商品名为“W BLAZER 10W’ 77”的鞋子(货号DC4769-111，以下简称涉案商品)优惠价格信息为399元，在此价格上打六折(即239元)，与涉案商家店内宣传的449元打五折(即224元)不符，属于虚假宣传、欺诈消费者，侵犯到消费者的权益。由此，申请人请求涉案商家退还2478元购物款并按3倍价格作出赔偿(7434元)，两项共计9912元。

关于申请人举报涉案商家存在的违法行为，被申请人执法人员对涉案商家依法进行现场检查，并要求提供相关材料配合调查。经调查，被申请人认为涉案商家在经营过程中存在虚假宣传和消费欺诈行为的证据不足，决定不予立案。

关于申请人的退赔要求，被申请人依法进行处理。经调解，申请人与涉案商家无法达成一致调解意见，依法终止调解。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第一款第（四）项、第二款及第三十一条之规定，被申请人于2023年3月21日致电告知申请人投诉举报事项处理结果，于2023年3月22日通过12315服务平台回复申请人处理结果。广州市海珠区消费者委员会江南中分会于2023年3月22日制作《终止调解通知书》，并于当日送达给涉案商家，于2023年4月28日通过邮寄送达方式送达申请人。程序合法。

（二）事实认定清楚

被申请人于2023年3月7日对涉案商家的经营场所广州市海珠区XX路XX号铺进行现场检查，涉案商家持有效《营业执照》，合法经营，现场未发现有名为涉案商品的鞋子陈列销售。涉案商家现场提供了2023年2月20日至2023年2月27日货品为涉案商品的销售记录9份（含申请人购物单3份）。现场多处标注有“满额低至7折，全场鞋、服装、配件满588元立享8折，满888元及以上立享7折”的宣传内容，现场收银台陈列有“所有价格以收银机为准”的告示牌。

2023年3月17日，涉案商家向被申请人提交了《情况说明》，对被投诉举报事项作出回应：1. 店内商品销售属开架销售，相关标价牌及陈列商品皆可移动，在经营过程中存在被顾客、工作人员等无意混放未及时调整的可能。但每款商品的外包装盒上均有标价，且在结账时已与申请人确认商品价格、折扣及享受的优惠等。不存在虚假宣传、故意欺骗顾客等情况；2. 提出两种调解方案，一是对申请人当日购买的整单商品进行退货退款；二是以申请人当日购买的涉案商品实际价格的3倍给予补偿(即224元的3倍，共672元)。

经查：1. 涉案商家于2023年2月17日至2023年3月2日期间在店铺开展“低至5折. 精选产品. 低至5折”的促销活动，2023年3月7日现场检查未发现涉案商品陈列销售。2. 申请人所购的涉案商品属于开架销售商品，其收银系统价格为399元/双，申请人所提交的价格标签、五折活动宣传资料及商品(鞋子)图片中的物品均为可移动物品。结合现场检查情况及涉案商家情况说明，存在工作人员工作失误未及时更换价格牌和宣传资料、其他人员移动价格牌和宣传资料、其他顾客挑选商品时移动商品导致商品与价格牌摆错位置等多种可能性。3. 2023年2月27日，其他顾客在涉案商家店铺购买与申请人同款商品的价格均为399元/双、购买标价为449元/双的其他商品结算时享受了五折优惠，有现场检查发现销售小票为证。

综上，被申请人认为涉案商家在经营过程中存在虚假宣传和消费欺诈行为的证据不足，被申请人决定不予立案。

2023年3月21日上午，被申请人致电申请人，告知其现场检查情况及涉案商家提出的协商解决方案，电话中申请人表示接受涉案商家的第二种协商解决方案(即涉案商家向申请人补偿共672元)，同意与涉案商家直接沟通协商付款事项，并将撤销投诉。

2023年3月21日下午，被申请人再次致电申请人跟进调解情况。申请人表示改变当日上午的意见，不接受涉案商家的补偿方案。后涉案商家向被申请人提交了《终止调解声明》，表示因双方无法达成一致意见，涉案商家不再接受调解。

鉴于申请人与涉案商家就赔偿问题无法达成一致，被申请人不再进行调解，建议申请人通过其他法律途径解决纠纷。2023年3月22日被申请人执法人员在12315系统平台进行回复，内容为：举报：涉案商家涉嫌虚假宣传、价格欺诈证据不足，暂未立案处理；投诉：涉案商家虚假宣传、消费欺诈证据不足，双方无法达成一致调解意见，建议申请人通过法律途径维权。

广州市海珠区消费者委员会江南中分会于2023年3月22日制作《终止调解通知书》，并于当日送达给涉案商家。申请人因个人原因无法到场签收，该分会于2023年4月28日将上述通知书通过邮寄送达方式送达申请人。

(三) 适用依据正确

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条：“市场监督管理部门应当按照市场监督管理行政处罚等有

关规定处理举报。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”以及《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条：

“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。检测、检验、检疫、鉴定以及权利人辨认或者鉴别等所需时间，不计入前款规定期限”之规定，被申请人收到投诉举报材料后，于2023年3月7日予以核查，于2023年3月9日告知申请人受理决定，于2023年3月21日将处理结果电话告知申请人，于2023年3月22日将处理结果通过12315平台回复申请人，适用依据正确。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条“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”及《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条“有下列情形之一的，终止调解：……（四）经组织调解，投诉人或者涉案商家明确表示无法达成调解协议的；……终止调解的，市场监督管理部门应当自作出终止调解决定之日起七个工作日内告知投诉人和被投诉人”之规定，被申请人收到投诉举报材料后，于2023年3月9日告知申请人受

理决定，于2023年3月21日联系申请人组织调解，并电话告知终止调解结果，于2023年3月22日将处理结果通过12315平台回复申请人。广州市海珠区消费者委员会江南中分会于2023年3月22日制作《终止调解通知书》，并于当日送达给涉案商家，于2023年4月28日通过邮寄送达方式送达申请人。程序合法。

综上所述，被申请人已依法履行处理投诉举报的职责，程序合法，事实认定清楚，适用依据正确。

二、对申请人意见的回应

（一）根据申请人寄送的《投诉举报书》显示，申请人诉求为：1. 请求涉案商家退还2478元购物款；2. 责令涉案商家按照《中华人民共和国消费者权益保护法》和《侵害消费者权益行为处罚办法》给予申请人3倍赔偿7434元。两项共计赔偿9912元。申请人通过现场调查，认定现有证据不足以证明涉案商家经营过程中存在虚假宣传和消费欺诈违法行为，遂不予立案。

（二）2023年3月21日上午，申请人与被申请人电话沟通过程中，申请人曾表示接受涉案商家第二种协商解决方案（涉案商家补偿申请人共计672元），且申请人表示不方便与被申请人、涉案商家当面协商，同意与涉案商家电话联系沟通协商付款事项，并将撤销投诉。据此，被申请人于当日上午就申请人的投诉事项作出涉案意见书，告知申请人其与涉案商家已达成调解协议，并通过邮寄方式送达申请人。

（三）2023年3月21日下午，申请人表示不同意当日上午的意见，不接受涉案商家的补偿方案。被申请人通过电话与申请人沟通及现场与涉案商家沟通后，确定双方无法就赔偿请求达成一致意见，因此根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条“有下列情形之一的，终止调解：……

（四）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，告知申请人终止调解，建议申请人通过其他法律途径解决。广州市海珠区消费者委员会江南中分会于2023年3月22日制作《终止调解通知书》，于2023年4月28日通过邮寄送达方式送达申请人。

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和法律依据。

本府查明：

2023年2月28日，申请人通过邮寄方式向广州市市场监督管理局提交投诉举报及履职申请材料，反映其于2023年2月27日到涉案商家处选购货值2478元的商品，其中涉案商品的实际支付价格为239元，与涉案商家店内宣传的449元基础上打五折，即224元的宣传内容不符，属于虚假宣传、欺诈消费者，侵犯到消费者的权益，要求涉案商家退还2478元购物款并按3倍价格作出赔偿（7434元），两项共计9912元。经转送，被申请人于2023年3月1日收到上述材料。

2023年3月7日，被申请人对涉案商家的经营场所广州市海珠区XX路XX号铺进行现场检查，并制作《现场笔录》，其中载明：1. 卖场未见有涉案商品陈列，现场多处标注有“满额低至7折，全场鞋、服装、配件满588元立享8折，满888元及以上立享7折”的宣传内容，收银台陈列有“所有价格以收银机为准”的告示牌。2. 卖场工作人员提供“低至5折. 精选产品. 低至5折”的促销宣传资料，这些资料已纳入仓库，涉案商家表示该活动期限为2023年2月17日至2023年3月2日。3. 现场无其他异常。

2023年3月9日，被申请人作出《受理告知书》，告知申请人已受理其投诉请求，并于同日通过邮寄方式送达申请人。

2023年3月17日，涉案商家出具《情况说明》，其中主要内容为：涉案商家不存在故意虚假宣传、欺骗顾客，今后将吸取教训，增派人手，加强管理，防止类似事件再次发生。同时提供以下两个协商解决方案供申请人选择：一是对含有涉案商品的整单商品进行退货退款处理。二是涉案商家给予申请人涉案商品实际价格的3倍，即672元作为补偿。

2023年3月21日上午，被申请人工作人员通过电话方式告知申请人涉案商家的行为不构成价格欺诈，并将涉案商家提供的协商解决方案告知申请人：一是对申请人当日购买的整单商品进行退货退款；二是以申请人当日购买的涉案商品错误标价的3倍给予补偿(即672元)。申请人选择方案二作为调解方案。同日下午，被申请人工作人员再次致电申请人，告知申请

人涉案商家的行为不构成价格欺诈，已责令涉案商家改正，并询问申请人是否接受调解，申请人拒绝调解。

2023年3月22日，涉案商家作出《终止调解声明》，其中载明：经被申请人调解，申请人未接受涉案商家提出的解决方案，由此，涉案商家不再接受调解。

2023年3月22日，广州市海珠区消费者委员会江南中分会作出《投诉终止调解通知书》，其中载明：申请人与涉案商家之间的消费纠纷，因双方未能达成一致意见，该委员会决定终止调解，建议通过法律途径维权。该通知书于2023年4月28日通过邮寄方式送达申请人。

2023年4月6日，被申请人作出涉案意见书，其中载明：根据调查结果，执法人员暂未发现涉案商家存在价格欺诈行为。关于赔偿问题，经调解，申请人与涉案商家已达成调解协议。被申请人于同日通过邮寄方式将涉案意见书送达申请人。

被申请人提供的照片证据显示：1. 涉案商家经营场所销售方式为开架式销售。2. 涉案商家的经营场所为涉案商家收银台处有“所有价格以收银机为准”的提醒标识。

以上事实有行政复议申请材料、被申请人答复材料、邮单查询截图、《现场笔录》《受理告知书》《情况说明》《终止调解声明》《投诉终止调解通知书》等证据证实。

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。”被申请人作出涉案意见书具有法定职权依据。

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条规定：“有下列情形之一的，终止调解：……（四）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；……”本案中，申请人与涉案商家之间产生消费者权益争议。被申请人依法组织双方进行调解，后因申请人与涉案商家无法就调解方案达成一致，被申请人依法终止调解，符合上述规定。但涉案意见书中称申请人与涉案商家已达成调解协议，无事实依据，属主要事实不清，证据不足。

另，申请人的第2项请求不属于行政复议受案范围。

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（三）项以及《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（二）项的规定，作出如下决定：

（一）撤销被申请人作出的《行政程序处理意见书》；

（二）责令被申请人自收到本决定书之日起30日内重新对申请人的投诉举报事项作出答复；

（三）驳回申请人的其他复议请求。

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

二〇二三年七月十日