**决 定**

博政复决字〔2023〕57号

申请人：肖某

被申请人：博爱县市场监督管理局

地址：博爱县中山路东段

法定代表人：张琳，局长

委托代理人：毕斗私，博爱县市场监督管理局工作人员

申请人肖某对被申请人博爱县市场监督管理局2023年X月X日作出的《关于肖某投诉举报信的调查回复》不服，于2023年X月X日向本机关申请行政复议，本机关依法已予受理。现已审理终结。

**申请人请求**：1、撤销被申请人作出的《关于肖某投诉举报信的调查回复》不予立案决定；2、责令被申请人重新作出处理。

**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“24瓶39.9元”，申请人订单支付金额为“39.9元”。且该涉案商品链接中并没有“24瓶39.9元”价格可供选择。涉案商品链接最低都要“45.9元24瓶”商品价格规格。被举报人多收取申请人的违法所得款项。被举报人宣传中价格与实际支付金额不符，涉嫌误导消费者。尽管商家已经整改涉案商品链接，但这并不能抹去其违法行为的事实。商家的行为已损害了申请人作为消费者的合法权益。2、被举报人涉嫌违反《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第32号令发布）》第五条、第二十条，《明码标价和禁止价格欺诈》第六条、第二十条。3、涉案商品销售量巨大。涉案人数、金额巨大。且截止提起行政复议之日起，被举报人也未将多收取违法所得退还至申请人。被申请人也未责令被举报人退还或没收违法所得。其中肯定存在与申请人同样的被多收取款项的问题。这些被申请人有没有调取被举报人销售记录情况？4、被申请人作出责令改正，那就意味着申请人反映的事项属实。根据《行政处罚法》《关于规范市场监督管理行政处罚裁量权的指导意见》等有关规定，主动消除或者减轻违法行为危害后果的，应当依法从轻或者减轻行政处罚。本案中，被举报人并未主动消除或减轻违法行为，未退还申请人多支付的违法所得。也未取得消费者的谅解。对于被申请人作出的不予行政处罚不予认可。5、申请人与被申请人存在利害关系，有提起行政复议资格。

**被申请人称：**一、被申请人作出的投诉举报答复行政行为认定事实清楚，证据确凿。2023年X月X日，被申请人接到申请人的投诉举报信件，称其在焦作市XXX电子商务有限公司注册经营的拼多多网店“XXX旗舰店”购买的XXX苏打水网页宣传中含有“24瓶装39.9元”字样，但是实际支付页面显示销售价格为：“24瓶装45.9元”，存在虚假宣传的违法行为。当日，被申请人对上述投诉举报线索进行了调查核实，经查，该店为被申请人辖区合法经营主体，依法取得有《营业执照》。执法人员对其经营的网店进行了检查，发现举报线索所指情况属实。执法人员另查看了该网店的销售记录，记录显示，截止2023年X月X日X时X分，该店销售的XXX苏打水确为24瓶装39.9元。当事人称2023年X月1X日，因厂家更换包装，导致价格上调，店铺未及时更改价格，非主观故意，系工作失误造成。另向执法人员说明店铺内显示销量为1.1万件，是店铺注册开始经营以来6种商品链接的累计销量，店铺现场将违法行为改正。根据上述调查情况，结合当事人的违法主观故意、违法行为的持续时间、社会危害性等因素综合考量，执法人员认为当事人所述情况基本属实，对当事人提出的陈述申辩理由予以采纳。鉴于被举报人的违法行为轻微并及时改正，符合《行政处罚法》第三十三条规定的可以免于处罚的情形，被申请人决定对当事人不予立案调查,并对其进行了批评教育。本案调查中，被申请人根据法定职责，依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的规定，在法定期限内作出受理决定，并经投诉举报人同意后，组织涉事双方进行了电话调解，并鼓励投诉人和被投诉人平等协商，自行和解。2023年X月X日，焦作市XXX电子商务有限公司向被申请人提交《拒绝调解书》，表示愿意向投诉举报人退款，但不接受其他赔偿诉求。根据法定程序，被申请人依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》之规定，终止对本次投诉举报的调解工作。2023年11月17日，被申请人向申请人邮寄了调查回复函，告知其处理决定和救济途径，同时建议申请人通过司法途径予以解决纠纷。需要指出的是，被申请人已多次收到申请人对相同事项的投诉举报和复议，部分被投诉举报人为避免麻烦、浪费精力，向其赔偿后，达成和解，投诉人即向被投诉举报人撤诉，未满足其赔偿要求的，投诉举报人即发起行政复议向执法人员施加压力，从而可以看出，申请人发起投诉举报、行政复议，其动机并非为了净化市场，而意图通过惩罚性赔偿为自身牟利，违反诚信原则，其目的与国家鼓励社会公众积极举报，推动社会共治的宗旨不符。需要强调的是，《中华人民共和国行政处罚法》是规范行政处罚行为的基本法律制度，该法确立的处罚与教育相结合、过罚相当、公平公正等基本原则和不予、减轻行政处罚等情形，对于所有行政处罚都具有法律层面的指导性和执法实践的约束力。具体到本案，被申请人执法人员秉承着全面、客观、公平、公正的态度，依职权进行全面调查取证，根据被举报人违法事实、性质、情节、社会危害程度和相关证据，依法作出不予立案调查的行政处理决定，于法有据、并无不当。综上，被申请人认为，被申请人在处理上述投诉举报时严格按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的规定执行，在法定期限内依法履行了受理、处理、答复等程序，处理并无不当，请复议机关依法维持被申请人的处理决定。

**经审理查明：**2023年X月X日，申请人在焦作市XXX电子商务有限公司开设的XXX旗舰店花费45.9元购买了24瓶苏打水，订单编号230916-609212199933269。2023年X月X日，申请人向被申请人邮寄《投诉举报信》，投诉举报信中称：投诉（举报人）在被投诉举报人开设的拼多多店铺中购买了24瓶苏打水，商家在主图明确宣传“24瓶39.9元”，而事实上24瓶最低都需要45.9元，商家所宣传的“24瓶39.9元”不存在，申请人认为被投诉举报人涉嫌价格欺诈，虚假宣传违法行为。2023年X月X日，被申请人收到申请人的投诉举报信件。当日，被申请人就申请人的投诉举报，对焦作市XXX电子商务有限公司进行核查。经核查：该网店销售的XXX苏打水网页宣传一事与举报内容基本相符。在核查时，被举报网店现场将违法行为进行了改正，鉴于被举报人的违法行为轻微并及时改正，被申请人决定对当事人不予立案调查。2023年X月X日，焦作市XXX电子商务有限公司向被申请人提交《拒绝调解书》。2023年X月X日，被申请人作出了《关于肖某投诉举报信的调查回复》，并通过特快专递的方式送达给申请人。申请人不服该调查回复，遂于X月X日向本机关申请行政复议。

**以上事实有下列证据证明：**申请人邮寄的《投诉举报信》、购买商品交易详情的截图及商品的宣传图片、投诉举报信的调查回复、现场检查笔录、涉案产品实际销售价格截图、被举报人的营业执照、食品经营许可证以及商品宣传整改后页面截图、拒绝调解书、投诉举报函及邮件交寄单等。

**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。”被申请人负有处理投诉举报的法定职责。《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条第一款规定：“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。”《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条第二款规定：“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。”被申请人在收到申请人的举报材料后，经实地调查取证，被举报网店存在虚假宣传的违法行为，但鉴于其违法行为轻微，未造成危害后果，且已及时改正，被申请人作出《关于肖某投诉举报信的调查回复》决定不予立案，事实清楚，适用法律正确，处理决定并无不当。

综上，根据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款第（一）项之规定，决定如下：

维持被申请人博爱县市场监督管理局作出《关于肖某投诉举报信的调查回复》。

申请人如对本决定不服，可在自接到本决定之日起15日内向人民法院提起行政诉讼 。

2023年12月29日

抄送：焦作市市场监督管理局