深 圳 市 人 民 政 府

**行政复议决定书**

深府行复〔2018〕360号

申请人：刘某

被申请人：深圳市市场和质量监督管理委员会福田市场监督管理局

地址：深圳市福田区新沙路7号福田工商物价大厦

法定代表人：甘汉华，局长

第三人：深圳××网络技术有限公司

申请人不服被申请人对其关于深圳××网络技术有限公司涉嫌价格欺诈的举报（工单编号：201804274850）作出的不予立案决定，向本机关申请行政复议，本机关依法受理。被申请人向本机关提交了书面答复及有关证据和依据。审查期间，深圳××网络技术有限公司申请作为第三人参加行政复议。本案现已审理终结。

申请人称：申请人通过12358价格监管平台网上价格举报系统举报第三人关于价格欺诈有关的违法行为，因为属地管辖原因流转至被申请人处进行处理。被申请人于2018年5月2日向申请人出具深市质福市监不告字［2018］第××号《不予立案告知书》，内容为“经核查，该公司商品详情页有明确的价格标示及有关‘划线价’及‘非划线价’的价格说明，我局决定不予立案。”申请人认为，第三人通过阿里旺旺与申请人沟通时，告知了申请人虚假的原价，使申请人作出错误意思表示，购买了涉案商品。申请人发现第三人的违法行为以后，进行了举报。被申请人作为对本案有管辖权的价格主管部门，有职责对其辖区内的价格违法行为进行查处。申请人在“12358价格监管平台网上价格举报系统”举报时提供了包含阿里旺旺聊天记录（清晰可见第三人说原价是899元）等证据，足以证明涉案商家的违法事实。申请人从未提及“划线价”。第三人在其商品详情页对划线价作出的说明与本案无关。被申请人以“该公司商品详情页有明确的价格标示及有关‘划线价’及非划线价’的价格说明”为由不予立案不合法，未履行其法定职责。请求：1.撤销被申请人作出的深市质福市监不告字［2018］第××号《不予立案告知书》；2.责令被申请人在法定期限内办结本案并回复申请人。

被申请人答复称：被申请人作出不予立案决定，事实清楚，有理有据。理由如下：

一、被申请人在处理申请人举报（工单号201804274850）过程中，依法全面履行了法定职责且程序合法。2018年4月27日，被申请人通过深圳市市场和质量监督管理委员会12315系统收到举报记录单（工单号201804274850），申请人称其于2018年4月23日在第三人开设于天猫网的网店“××福田专卖店”购买“Joyoung/九阳 V5plus榨汁机”一台，在购买前，通过阿里旺旺与第三人沟通并咨询价格是否优惠，第三人声称当前价格已经是活动特价当中了，原价是899元。随后，申请人误以为该商品折扣力度比较大，所以就购买了并付款479元。等申请人收到商品后，再通过搜狗购物助手浏览该网店网页时，发现该商品历史销售价格最高为499元，并非第三人所称的原价899元。经营者收购、销售商品和提供有偿服务，采取下列价格手段之一的，属于价格欺诈行为：（一）虚构原价，虚构降价原因，虚假优惠折价，谎称降价或者将要提价，诱骗他人购买的；又根据国家发展改革委关于《禁止价格欺诈行为的规定》有关条款解释的通知一、《规定》第三条所称“经营者利用虚假的或者使人误解的标价形式或者价格手段，欺骗、诱导消费者或者其他经营者与其进行交易的行为”，是指经营者通过标价形式或者价格手段虚构事实、隐瞒真实情况，欺骗、诱导消费者或者其他经营者与其进行交易；无论是否形成交易结果，均构成价格欺诈行为。二、《规定》第七条第（一）项所称“虚构原价”，是指经营者在促销活动中，标示的原价属于虚假、捏造，并不存在或者从未有过交易记录。所称“虚假优惠折价”，是指经营者在促销活动中，标示的打折前价格或者通过实际成交价及折扣幅度计算出的打折前价格高于原价。前款所称“原价”是指经营者在本次促销活动前七日内在本交易场所成交，有交易票据的最低交易价格；如果前七日内没有交易，以本次促销活动前最后一次交易价格作为原价。经营者开展连续促销活动，首次促销活动中的促销让利难以准确核算到单个商品或者服务（以下统称商品）的，应当以首次促销活动中单个商品的结算价格作为计算下次价格促销活动时的原价。综上，第三人的行为已经对申请人的合法权益造成侵害，申请人为了维护自己的合法权益，现根据《禁止价格欺诈行为的规定》第七条第一款之规定，请求被申请人依法对第三人的违法行为在法定期限内进行查处并且书面回复申请人查处结果。申请人在该举报记录单上未提出投诉诉求。2018年4月28日，被申请人派出执法人员到第三人现场检查。经核实,第三人在天猫网店“××福田专卖店”上销售“Joyoung/九阳V5plus榨汁机”时不存在违反《禁止价格欺诈行为的规定》第七条第一款的行为。2018年5月2日，经履行批准程序，被申请人做出不予立案决定。2018年5月2日，被申请人制作了《不予立案告知书》（深市质福市监处不告字[2018]第××号）并向申请人邮寄送达。综上，被申请人在处理申请人举报过程中，依据《价格违法行为举报处理规定》等相关法律法规，恪尽职守，认真调查，全面履行了法定职责。

# 二、申请人的复议请求没有法律依据。申请人举报第三人销售“Joyoung/九阳V5plus榨汁机”时，通过阿里旺旺与第三人咨询时，第三人声称当前价格（479元）已经是活动特价当中，原价是899元，导致申请人以为很优惠就购买了，第三人存在价格欺诈。经核实，天猫网店“××福田专卖店”为第三人所开设，申请人购买的“Joyoung/九阳V5plus榨汁机”是其网店产品之一。“Joyoung/九阳V5plus榨汁机”的销售展示页面有一个划线价899元，划线价下的价格为479元，此479元是涉案产品的标价。对于划线价格，涉案产品的销售展示页面有明确解释：“划线的价格可能是商品的专柜价吊牌价或正品零售价或该商品的曾经展示过的销售价格，仅供您参考”。被申请人认为，第三人已在涉案产品的销售页面上列出了标价，且对划线价做出解释，第三人的行为不构成《禁止价格欺诈行为的规定》上的价格欺诈行为，也不会导致消费者误解。申请人购买涉案产品过程中跟客服人员进行线上沟通时，客服人员所说的价格属于不熟悉业务导致信息误解。

对于本就有标价的产品，当客服人员说了不同的价格时，申请人完全可以通过与客服人员沟通即可解消除误会。按照公众的普遍行为模式，消费者和商家发生争议时，会优先选择节约时间成本的方式解决纠纷，即与商家协商或通过向主管部门投诉解决消费纠纷，而申请人在提起价格欺诈举报时却完全不提投诉请求，只要求查处。另，通过查询深圳市市场和质量监督管理委员会12315系统，可发现申请人5月份就有16个投诉举报记录单，且申请人在提起举报时详细提及《禁止价格欺诈行为的规定》的多个法条规定。可见，申请人并非普通消费者，而是职业举报人。申请人将本可通过消费者投诉方式即能解决，甚至在购买涉案产品时即可通过与商家咨询沟通即可避免纠纷的事项，上升到举报层次，导致被申请人需分派本就有限的执法力量去处理申请人的事项，纯属浪费行政资源。

第三人称：申请人在12358全国举报系统来件举报第三人涉嫌违反价格法的内容与事实不符，适用法律错误。第三人没有任何价格欺诈行为，第三人销售商品的价格应以第三人开设于天猫网的店铺所公示的价格为准。申请人提交的显示有两方主体往来沟通的书面记录的复印件，第三人对其真实性、合法性和关联性均不予认可，书面沟通记录显示的“××福田专卖店森森”真实性不确认，更不是第三人的员工，第三人没有授权任何人对外作出关于天猫网的店铺价格等相关的任何意思表示。综上，被申请人作出的不予立案决定，认定事实清楚，程序合法，适用法律依据正确。申请人举报的内容没有事实和法律依据，请求维持被申请人作出的不予立案决定。

经查：2018年4月27日，申请人向深圳市市场和质量监督管理委员会咨询举报申诉中心举报（工单编号201804274850），称第三人在天猫网络平台开设的“××福田专卖店”销售的“Joyoung/九阳V5plus榨汁机”标示“价格~~¥899.00~~，促销价 ￥499.00”，申请人购买了上述商品后，发现该商品标示价格不真实，第三人的行为涉嫌价格欺诈，请求被申请人对第三人的违法行为在法定期限内查处并书面回复申请人查处结果。

2018年4月28日，被申请人对第三人进行现场检查。第三人提交了《天猫网店经营者营业执照信息》《关于消费者刘某投诉情况的说明》《价格解释》等材料。其中，《价格解释》载明“本店所有页面所显示商品‘价格’字样，并非《中华人民共和国价格法》及《禁止价格欺诈行为的规定》中所指商品‘原价’含义。仅为九阳品牌市场指导价。”

被申请人依法调取了涉案产品的网络销售页面截图，截图中的“价格说明”载明“划线价格：划线价格可能是商品的专柜价吊牌价或正品零售价指导价或该商品的曾经展示过的销售价等”。

2018年5月2日，被申请人以第三人商品详情页有明确的价格标示及有关“划线价”及“非划线价”的价格说明为由，认定违法事实不成立，决定不予立案。同日，被申请人通过邮政快递向申请人寄送了《不予立案告知书》。申请人不服该不予立案决定，提起行政复议。

本机关认为：《国家发展改革委关于<禁止价格欺诈行为的规定>有关条款解释的通知》第四条规定：“经营者采用与其他经营者或者其他销售业态进行价格比较的方式开展促销活动，应当准确标明被比较价格的含义，且能够证明标示的被比较价格真实有依据。否则属于《规定》第六条第（三）项情形。”本案中，第三人在其天猫网店销售涉案产品时，采用了价格比较的方式开展促销活动，其仅标注了被比较的价格，但未准确标明被比较价格的含义。第三人虽然提供了《价格解释》，用以证明被比较价格的含义为“九阳品牌市场指导价”，但因该《价格解释》并非来源于其商品销售页面，故不能证明其与涉案产品存在关联性，不能证明被比较价格的准确含义。此外，涉案产品的销售网页截图显示“划线价格：划线价格可能是商品的专柜价吊牌价或正品零售价指导价或该商品的曾经展示过的销售价等”，此划线价格的解释显示涉案产品的划线价格具有三种以上的情况，其含义并不准确。且第三人亦未提供证据证明标示的被比较价格真实有依据。故被申请人认定“被举报人已在涉案产品的销售页面上列出了标价，且对划线价做出解释”，进而作出不予立案决定，明显存在认定事实不清、证据不足。

综上，被申请人作出的不予立案决定，事实不清、证据不足。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，本机关作出复议决定如下：

撤销被申请人深圳市市场和质量监督管理委员会福田市场监督管理局对申请人刘某关于“深圳××网络技术有限公司涉嫌价格欺诈”的举报（工单编号：201804274850）作出的不予立案决定。

本复议决定书一经送达，即发生法律效力。申请人、第三人如对本复议决定不服，可自收到复议决定书之日起十五日内向深圳市中级人民法院提起诉讼。

深圳市人民政府

2018年7月6日