洛阳市老城区人民政府

行政复议决定书

老政复决字〔2023〕第29号

申请人：周某某，男，35岁，身份证号XXX。

住 址：江苏省宿迁市。

被申请人：洛阳市老城区市场监督管理局。

法定代表人：王晓毅 局长。

地 址：洛阳市老城区中州东路216号。

申请人不服被申请人对其投诉举报的处理，于2023年6月12日向本机关申请行政复议，本机关依法受理，现已审理终结。

**复议请求**：1.确认被申请人对申请人的投诉举报超期未答复是否立案违法并责令其依法答复；2.确认被申请人对申请人的投诉超期未作出最终调解结果答复违法并责令其依法答复。

**申请人称：**申请人于2023年3月在被投诉举报人处的美团店铺“XX馆”购买一个XX馆大锅4选1，订单号4908954343393271975，金额：158元，其涉嫌违法，于2023年3月22日通过12315官网向被申请人提交投诉举报材料，被申请人于2023年3月23日受理，于2023年3月28日作出反馈：详见附件。但是截止目前为止，针对举报未告知是否立案，依据《市场监督管理行政处罚程序规定》以及《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》规定，被申请人应在接到发现涉嫌违法行为举报线索之日起十五个工作日内予以核查，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，并在5个工作日告知投诉举报人是否立案，即被申请人具有在总计35个工作日内告知的义务，但未履行，程序违法。针对投诉部分，依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条：依法组织调解，且在45个工作日内作出调解结果处理，以及在作出调解书或者终止调解后7个工作日内告知投诉人，最长52个工作日的告知期限，但截止目前为止，被申请人未告知申请人投诉处理调解结果，行为违法，未履职。故，申请人依法向贵机关提交复议申请，请贵机关依法处理。

**被申请人答复：**我局于2023年3月22日在全国12315平台收到周某某投诉单，该投诉单附有投诉举报信，我局工作人员于3月23日受理该投诉，并于3月23日当天对被诉单位洛阳市老城区XX小吃服务店进行检查。经查，被诉人在美团商品页面进行了“价格和销量说明”，说明显示“划线价由商家标示，与实时标价比较，并非原价或线下门店实时销售价。该划线价可能是商品（含服务）的门市价、零售价（如品牌指导价、建议零售价）、历史标价中的一项。由于地区、时间的差异性和市场行情波动，门市价、零售价等可能会与您购买时展示的不一致，该价格仅供您参考。”该店在美团和线下参与的活动不一致，美团划线价并非线下门店实时销售价，我局执法人员认定该店不存在价格违法和虚假宣传行为，故不予立案。我局执法人员在对被诉店进行检查后，电话联系周某某，告知其被诉店行为不构成违法，执法人员可组织诉求双方进行调解，其称本人现不在洛阳，不能现场调解，执法人员告知其可电话联系诉求双方进行调解，周某某称不再需要组织调解。因周某某不需要组织调解，且被诉店铺不存在违法行为，执法人员于3月27日在全国12315平台对该投诉单进行办结回复。综上所述，请洛阳市老城区人民政府维持被申请人的投诉举报反馈内容，驳回申请人的行政复议申请。

**经审理查明：**申请人周某某于2023年3月22日在全国12315平台上向被申请人投诉举报洛阳市老城区XX小吃服务店的相关违法行为，具体内容为：“本人于2023年3月在被投诉举报人处的美团店铺‘XX馆’购买一个XX馆大锅4选1，订单号4908954343393271975，金额158元，其涉嫌违法行为虚构商品活动优惠，虚构商品价格是233元，6.8折后是158元，而实际店内直接点餐的价格是168元，明显和宣传的优惠折扣不符，虚假营销手段违反消法、不正当竞争法、价格法等法律法规，本人实在忍无可忍，只能投诉举报至国家机关寻求帮助，望贵机关依法处理回复本人”，诉求是：“要求退货、退赔费用、赔偿损失”。被申请人接到申请人的投诉举报后立即对洛阳市老城区XX小吃服务店进行了现场检查，经查，被投诉举报人已经在美团商品页面进行了价格和销量说明，说明显示“划线价由商家标示，与实时标价比较，并非原价或线下门店实时销售价。该划线价可能是商品（含服务）的门市价、零售价（如品牌指导价、建议零售价）、历史标价中的一项。由于地区、时间的差异性和市场行情波动，门市价、零售价等可能会与您购买时展示的不一致，该价格仅供您参考。”2023年3月28日，被申请人在全国12315平台回复申请人：“经调查核实，洛阳市老城区XX小吃服务店既有实体店，又有美团外卖店。实体店的价格是158元/大锅，美团外卖规定必须要有多少折扣，所以在美团外卖团购价是233元/大锅，折扣后仍然是158元/大锅，与实体店价格一致，该店这样做是避免某些团购顾客到店消费觉得吃亏上当。该店的行为不属于虚假宣传，所以此投诉举报不予受理”。

以上事实有投诉举报信、美团订单截图、投诉单、美团页面商品价格说明，全国12315平台投诉页面截图等证据材料予以证明。

**复议机关认为：**依据《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。”的规定，被申请人于2023年3月22日接到申请人的投诉后，经调查，于2023年3月28日向申请人作出答复，告知申请人对其投诉不予受理，并将调查处理结果也一并告知。被申请人已经在法定期限内对申请人的投诉是否受理进行了答复，《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》并无明确规定对投诉必须告知是否立案。被申请人接到申请人的投诉后经联系申请人，表示无需再组织调解，因此被申请人未组织调解，无需告知调解结果。

综上，依据《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（一）项之规定，决定：

驳回申请人的行政复议申请。

申请人如不服本决定，可自收到本决定之日起15日内向有管辖权的人民法院起诉。

2023年7月28日