衡阳市雁峰区人民政府

行政复议决定书

雁府复决字〔2023〕29号

申请人：杨某，男，汉族。

被申请人：衡阳市雁峰区市场监督管理局。

住所地：湖南省衡阳市雁峰区和平南路6号。

法定代表人：彭亮，该局局长。

申请人杨某因对被申请人衡阳市雁峰区市场监督管理局2023年7月10在12315平台上作出的结案反馈不服，于2023年7月31日向本机关提起行政复议，因被申请人提交的材料不齐全，申请人按照本机关的要求于2023年8月4日进行了补正，本机关依法已予受理。本案现已审理终结。

申请人向本机关提出复议请求：1、撤销被申请人雁峰区市场监督局于2023年7月10日在全国12315平台上作出的结案反馈；2、依法确认被申请人的行为违法，追究相关人员的责任；3、对申请人在 12315好评返现的投诉案件进行案件重审。

申请人称：2023年6月29 日，其在衡阳恰恰食品有限公司购买湘集13号酱菜中发现好评返现卡，认为商家该行为违反《中华人民共和国反不正当竞争法》的规定。申请人于2023年6月29日在12315上对该商家进行投诉举报，要求处理投诉和查处商家违法行为，且提供截图已经能证明商家利用好评返现卡产生大量虚假好评的事实。但被申请人认为消费者作出的评价并非系被投诉举报人能够操纵，要求被投诉举报人承担消费者可能作出虚假评价的责任不妥，建议投诉人通过其他司法途径进行维权。被申请人此举系认定事实不清，未履行其法定职责，构成行政不作为。申请人对此不服，依法向本机关申请行政复议，望本机关支持其复议请求。

申请人向本机关提供证据如下：

1、12315平台投诉截图，

2、商品交易订单及与商家聊天截图，

3、增值税发票；

4、开箱视频。

被申请人称：本局 2023年6月29日收到投诉，2023 年7月10日作出反馈，予以受理并告知申请人投诉处理结果，符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条的规定。被投诉行为不属于《中华人民共和国反不正当竞争法》第七条规定的商业贿赂，该条文中以贿赂手段谋取交易机会或竞争优势的对象是“交易相对方的工作人员”.“受交易相对方委托办理相关事务的单位或者个人”、“利用职权或者影响力影响交易的单位或者个人”。“消费者”本人显然不属于商业贿赂对象,商家给予消费者返现充其量属于让利于消费者。被投诉行为不属于《中华人民共和国反不正当竞争法》第八条规定的虚假商业宣传，被举报行为系商家鼓励消费者作出评价的举措，至于消费者作出的评价是基于消费体验的真实意思表示还是因为返现的诱惑作出的虚假陈述，商家无法预知也无权干涉。根据“权责一致”原则，既然商家不具有操纵消费者评价的权力，那么要求其承担消费者可能作出虚假评价的责任显然不妥。我国的法律法规中未见对被举报行为的禁止性规定，本局也未获授权禁止该行为。被申请人认为其已经依法履职，事实认定清楚、法律适用正确、证据充分全面、程序正当合法，请求本机关予以维持。

被申请人未向本机关提供证据。

**本机关经审理查明：**

2023年6月27日，申请人通过电商平台（淘宝）在一家名为湘集食品旗舰店的店铺购买了一瓶剁椒贡菜，实付15.9元，该网店经营者为衡阳恰恰食品有限公司，法定代表人为刘礼平，住所地为湖南省衡阳市雁峰区岳屏镇东湖村慧知坳3户3栋。申请人在收到该商品之后发现有好评返现卡，便联系商家获取2元钱的好评奖励。2023年6月29日，申请人通过全国12315平台“我要投诉”模块中投诉衡阳恰恰食品有限公司发放虚假好评卡，侵犯消费者知情权，导致消费者误以为产品质量很好结果是虚假，从而受到欺诈，要求查处商家违法行为、赔偿损失、退赔费用、停止侵权。

**另查明，**2023年7月10日，被申请人通过12315平台告知申请人办理结果，主要内容为：告知申请人其投诉行为系商家鼓励消费者作出评价的举措，至于消费者作出的评价是基于消费体验的真实意思表示还是因为返现的诱惑作出的虚假陈述，商家无法预知也无权干涉。根据“权责一致”原则，既然商家不具有操纵消费者评价的权力，那么要求其承担消费者可能作出虚假评价的责任显然不妥，建议申请人通过其他司法途径进行维权。

以上事实有申请人提交的证据在卷佐证，本机关予以确认。

**本机关认为：**

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条之规定，提供的材料同时包含投诉和举报内容的，市场监督管理部门应当对投诉和举报予以分别处理。本案中，申请人虽然是在12315平台“我要投诉”模块中进行投诉，但其投诉事项中包含要求查处商家的违法行为，其属于举报内容。

对于被申请人在结案反馈中称申请人的投诉事项系商家鼓励消费者作出评价的举措，至于消费者作出的评价是基于消费体验的真实意思表示还是因为返现的诱惑作出的虚假陈述，商家无法预知也无权干涉。根据“权责一致”原则，既然商家不具有操纵消费者评价的权力，那么要求其承担消费者可能作出虚假评价的责任显然不妥。该答复其实是被申请人认为商家无违法事实的存在，故对申请人的投诉举报事项决定不予处理。

**（一）被申请人对申请人的投诉事项不予处理符合法律规定。**根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第三十九条第三项之规定:“消费者和经营者发生消费者权益争议的，可以通过向有关行政部门投诉解决。”及第四十条之规定:“消费者在购买、使用商品时，其合法权益受到损害的，可以向销售者要求赔偿。......”，《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条之规定:“本办法所称的投诉，是指消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，与经营者发生消费者权益争议，请求市场监督管理部门解决该争议的行为。本办法所称的举报，是指自然人、法人或者其他组织向市场监督管理部门反映经营者涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的行为。”及第九条第一款之规定:“投诉应当提供下列材料:......(三)具体的投诉请求以及消费者权益争议事实。”对于消费者权益争议，其主要表现为消费者在购买、使用商品或接受服务中，由于经营者不依法履行义务或不适当履行义务使消费者的合法权益受到损害或消费者对经营者提供的商品或服务不满意，双方因此而产生的矛盾纠纷。消费者若认为经营者提供的商品或者服务侵犯其合法权益，可基于合同关系亦或是侵权责任关系请求经营者承担民事责任。本案中，申请人认为商家发放好评返现卡的侵犯了消费者知情权，让消费者误以为产品质量很好，结果是虚假，但其在发现可能损害自身合法权益后，既未与商家联系进行协商，亦未请求商家承担相应法律责任，故该情形下尚不宜认定申请人与商家存在矛盾纠纷，即不存在消费者权益争议。申请人在12315平台上的投诉单中并未涉及消费者权益争议事实，就“投诉”，申请人未提出明确、具体且具针对性的诉请，该种情形不利于有关行政部门对投诉的甄别和处理，也难以实质上保障消费者合法权益的实现，亦不符合上述法律法规关于“投诉”的要求。申请人在12315平台上的投诉单，并不构成《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》所称“投诉”，故被申请人对申请人的投诉事项不予处理符合法律规定。

**（二）被申请人对其举报事项作出不予立案决定事实不清、证据不足。**根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条第一款之规定：“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。”、《中华人民共和国反不正当竞争法》第八条之规定：“经营者不得对其商品的性能、功能、质量、销售状况、用户评价、曾获荣誉等作虚假或者引人误解的商业宣传，欺骗、误导消费者。经营者不得通过组织虚假交易等方式，帮助其他经营者进行虚假或者引人误解的商业宣传。”、《中华人民共和国电子商务法》 第十七条之规定：“电子商务经营者应当全面、真实、准确、及时地披露商品或者服务信息，保障消费者的知情权和选择权。电子商务经营者不得以虚构交易、编造用户评价等方式进行虚假或者引人误解的商业宣传，欺骗、误导消费者。”及第八十五条之规定：“电子商务经营者违反本法规定，销售的商品或者提供的服务不符合保障人身、财产安全的要求，实施虚假或者引人误解的商业宣传等不正当竞争行为，滥用市场支配地位，或者实施侵犯知识产权、侵害消费者权益等行为的，依照有关法律的规定处罚。”、《网络交易监督管理办法》第十四条之规定：“网络交易经营者不得违反《中华人民共和国反不正当竞争法》等规定，实施扰乱市场竞争秩序，损害其他经营者或者消费者合法权益的不正当竞争行为……”及第四十三条之规定：“网络交易经营者违反本办法第十四条的，依照《中华人民共和国反不正当竞争法》的相关规定进行处罚。”

另，国家市场监督管理总局2021年发布的《禁止网络不正当竞争行为规定（公开征求意见稿）》，其中第九条第八项明确指出：“经营者不得采取下列方式，对经营者自身或者其商品的销售状况、交易信息、经营数据、用户评价等作虚假或者引人误解的商业宣传，欺骗、误导消费者或者相关公众：（八）以返现、红包、卡券等方式足以诱导用户作出指定评价、点赞、转发、定向投票等互动行为。”虽然该文件为征求意见稿，但是仍以列举的方式将“好评返现”这一行为明确为不正当竞争行为。电商平台淘宝更新发布的《淘宝网评价规范》亦对“好评返现”这一行为作出的否定性评价。

“好评返现”其实系经营者为推广自身产品或服务，以返利诱导消费者进行好评的行为。虽消费者是否进行评价以及消费者进行何种评价并非经营者能够决定，但是商家以返利引导消费者收货后快速作出“好评”，该行为可能会导致消费者基于利益的驱势做出非正常好评，从而对后来潜在消费者产生引人误解的商业宣传效果，致使后续消费者对商家的商品或者服务信息认知偏离而作出错误判断，侵害了后续消费者的知情权和公平交易权等权利，破坏了社会主义市场经济的公平交易规则，其本质还是为争夺交易机会、扰乱市场正常竞争秩序的不正当竞争行为。因此，被申请人对申请人提供的举报线索应当进行核查，并依法作出具体行政行为。

综上所述，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，本机关决定驳回申请人关于要求被申请人处理其投诉事项的复议申请；依据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款第（三）项第1目之规定，本机关决定撤销被申请人对申请人举报事项作出的不予处理决定，责令被申请人依据《中华人民共和国行政复议法实施条例》第四十九条第一款之规定重新作出具体行政行为。

申请人如不服本决定，可以自收到行政复议决定书之日起15日内，依法向衡阳铁路运输法院提起行政诉讼。

2023年9月28日