

〔2023〕株天政复字第180号

申请人称：其于 2023 年 10 月 28 日在超市购物时发现自己购买的标价为 4.9 元的碗，实际收了 5.9 元，申请人一共买了 3 个碗，多收了 3 元钱。收银员称以电脑为准，未退还差价。申请人未提出 500 元的赔偿要求。2023 年 10 月 29 日，申请人与超市老板沟通，对方态度非常不好，于是申请人投诉到 12345 热线。2023 年 10 月 30 日，被申请人工作人员电话联系申请人询问事件经过及诉求。申请人提出 500 元的赔偿请求，退 3 元钱，若存在违法行为，给予超市相应处罚。被申请人工作人员于 2023 年

11月1日联系申请人。申请人前往超市后与老板发生激烈争吵，双方同意在2023年11月2日前往被申请人处接受调解。在调解失败后，申请人与2023年11月7日、14日通过电话联系被申请人希望督办此纠纷。申请人不服，遂复议。

被申请人称：接申请人投诉后，被申请人执法人员于2023年11月1日用电话联系申请人了解当天购物时的情况，并于当天下午根据申请人在电话中反馈的情况对湖南·有限公司(发生争议的超市)进行了现场排查。被申请人在现场找到了申请人投诉的同型号瓷碗，并且在现场与被投诉商户的委托人刘某进行了沟通。由于现场促销活动已停止，工作人员排查的情况与申请人在电话里反馈的情况有出入。为了进一步了解事情的详细情况，被申请人工作人员用电话联系申请人到被诉超市进行现场沟通。在现场沟通过程中被诉超市委托人与申请人发生口角，沟通无果，不欢而散。2023年11月2日上午，2名被申请人执法人员分别对被诉超市委托人刘某、争议发生当日值班经理贺某某、收银员赖某某做了询问笔录。2023年12月2日下午，被申请人组织双方到被申请人办公地点进行了现场调解。由于双方诉求分歧较大，没有达成和解协议，调解失败。执法人员向当事人双方出具了投诉终止调解决定书(株天市场监管[2023]8-03号)，已依法告知申请人采用其他合法途径维权。被申请人已依法依规对申请人的投诉举报履行职责，并无不当，恳请天元区人民政府对申请人的申请不予支持。

经审理查明：2023年10月28日，申请人在湖南



有限公司开设于株洲市天元区栗雨街道

号的超市购买了3个碗，支付了17.7元。申请人发现其购买碗的单价为5.9元，与该超市发放的宣传页中标注的单价4.9不一致。申请人实际多支付了3元钱。2023年10月29日，申请人通过12345热线进行投诉。2023年10月30日，被申请人工作人员联系申请人询问事件经过，确认申请人的诉求。申请人提出要求案涉超市退3元钱，赔偿500元，并提出若存在违法行为，给予超市相应处罚。2023年11月1日，被申请人工作人员前往被诉超市进行线索排查，并联系了申请人核实情况。申请人前往超市后与老板发生争执。2023年11月2日，被申请人组织争议双方进行调解。因双方争议巨大调解失败。因无法组织实施调解，被申请人依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条的规定，决定终止调解，并向申请人送达投诉终止调解决定书(株天市场监管[2023]8-03号)，并告知申请人采用其他合法途径维权。被申请人通过电话进一步开展调解和解释说明工作，并告知申请人，经初步排查被申请人认为案涉超市并不具有欺诈的主观恶意，出现标签价格与收银价格不一致的情况系员工工作失误。

另查明，2023年10月27日-2023年10月29日开始促销活动。其中，新元祥石纹盘宣传页上标注价格5.9元、新元祥石纹碗宣传页上标注价格4.9元。2023年10月28日，案涉超市发生一笔交易，交易项目包含：新元祥石纹盘4个，单价4.9元，金额小计19.60元。

此外，2023年12月5日，申请人向复议机关提交了听证申请书。经审查，本机关认为本案不属于应当听证的重大、疑难、复杂行政复议案件。2023年12月15日，本机关组织申请人被申请人及案涉超市进行调解，但各方意见不一致，调解失败。

以上事实有：超市消费小票照片、投诉单、12345回复信息、超市促销活动宣传单、现场检查笔录、现场照片、营业执照、询问笔录、拒绝调解声明、投诉终止调解决定书、送达回证等证据予以证明。

本机关认为：根据《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。”本案申请人提出退赔请求，并提出若存在违法行为应给予超市相应处罚。属于同时进行投诉、举报，被申请人应当分别处理。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第三、四款：“（三）投诉人或者被投诉人无正当理由不参加调解，或者被投诉人明确拒绝调解的；（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，被申请人收到投诉后，在规定期限内予以受理并组织调解。双方经多次调解无法达成一致，且被投诉人书面拒绝调解。被申请人依法作出终止调解的决定，并送达当事人。关于申请人向被申请人反映虚



假宣传、欺诈等问题并要求若存在违法行为应给予超市相应处罚的问题，被申请人应依据《市场监督管理行政处罚程序规定》《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的有关程序规定作出是否立案决定，并在期限内告知实名举报人，但被申请人未期限内告知实名举报人举报线索的立案情况，亦未提供证据证明已完全履行法定职责。关于申请人要求撤销被申请人作出的调解终止和过程叙述，重新督查纠错，对涉案人员给予党纪政纪处分，不属于行政复议受案范围。

综上所述，依据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第二款、《中华人民共和国行政复议法实施条例》第四十四条、第四十八条第一款第二项之规定，复议决定如下：

责令被申请人依法履职，驳回申请人其他复议请求。

对本决定不服，可以自接到本决定之日起15日内向人民法院提起诉讼。

