

宣城市市场监督管理局 行政复议决定书

宣市监复决〔2021〕4号

申请人：程**；性别：男；身份证：*****，法律文书送达地址：*****；电话：*****。

被申请人：泾县市场监督管理局

住所：安徽省宣城市泾县泾川镇谢园路10号

法定代表人：胡**，职务：局长。

申请人不服被申请人作出的《举报答复书》，于2021年7月6日向本局书面提起行政复议。本局依法受理后，被申请人在法定期限内作出书面答复并提交作出该具体行政行为的证据、依据及其他相关材料，现本案已审理终结。

申请人请求：

1. 撤销被申请人对申请人的《举报答复书》；
2. 责令其重新答复。

申请人称：

申请人因生活需要看到泾县桃花潭镇宝峰超市开设的淘宝店铺销售的125g超级生粉。其网页承诺重量125g并且承诺是超级生粉，以及实物展示图片中再次告知净重125g后，申请人认为超级生粉有别于普通生粉并且是125g的规格后，众多家对比后于是购买。后发现涉案产品出现缺斤少两问题，称重后加上包材也不足125g，并且包装载明的并不是125g，另外：申请

人买的是超级生粉，而经营者发的却是普通生粉，向被申请人举报，要求书面告知处理结果，处罚后给予举报奖励等。

后收到被申请人回复：其认定此缺斤少两行为对我不构成欺诈，因其事实认定不清，不能使申请人信服，遂申请复议产生此案。

一、本案经营者误导、欺诈购买者。

涉案产品该经营者网页用放大号字体标题写明涉案产品国通超级生粉 125g 清晰可见以及交易快照中展示商品实物写明净含量 125g，申请人认为：作为购买者的我们通过网络购物不同于线下购物，网络购物时只能通过商家的产品描述以及其给出的具体参数信息购买者从而选择是否购买，购买者一经购买那么销售者应当凭借诚实信用原则支付等价的货物，同时食品经营者在发货的时候应尽到查验货责任即《食品安全法》第 34 条、第 53 条等规定，其中就包含了产品的规格的查验。

经营者网页展示什么货物就应当发送什么货物给合同相对人。经营者检查完上述产品属性后明知产品规格小于承诺的规格与网页所售商品不一致的前提下，并且在发货前不告知申请人商品规格小于其承诺及货品不是超级生粉的前提下，从而直接发货给申请人，且其明知发的产品并不是网页展示的超级生粉却仍然交付合同标的物，此时就已经构成了网络购物合同中的欺诈，即：交付的标的物不符合约定。

二、被申请人认定本案不存在欺诈-认定事实不清。

欺诈是指经营者在提供商品或者服务过程中采取虚假或者其他不正当手段欺骗、误导消费者，使消费者的合法权益受到损害，依据《中华人民共和国消费者权益保护法》应当受到处

罚并承担责任的行为。欺诈的构成要件主要包括四要件：第一，经营者有主观欺诈的故意；第二，经营者实施了欺诈行为；第三，消费者因欺诈而陷入错误；第四，消费者因错误而为意思表示。

本案中申请人向本案经营者泾县桃花潭镇宝峰超市经营的网络店铺购买涉案超级生粉规格 125g 的并向该经营者支付货款，双方之间成立买卖合同。

该店铺支付的合同标的物，不是 125g 超级生粉，即构成欺诈。

该经营者经营的网络店铺网页标题写明 125g 国通超级生粉并伴有交易快照展示 125g 超级生粉的实物图片，而该经营者交付的产品实物却不是 125g 的超级生粉，与其宣传内容完全不符合，可以认定为经营者实施了虚假宣传的行为，事实上误导了购买者错误判断进行了消费购买。

通过申请人向被申请人提供的投诉举报材料、购买凭证、支付记录、交易快照、产品实物图片及物流包装图片等材料，充分证明了该经营者销售给申请人的货物与其承诺货物不符，申请人对证明该经营者有欺诈行为完成了相应的举证责任。

同时根据《消费者权益保护法》和国家工商总局《侵害消费者权益行为处罚办法》，可以从 3 个方面判断经营者的行为是否构成消费欺诈。其中之 1. 经营者提供商品或者服务时采用的手段根据《侵害消费者权益行为处罚办法》第十六条的规定，经营者有下列规定行为之一的，可以认定为欺诈行为：在销售的商品中掺杂、掺假，以假充真，以次充好，以不合格商品冒充合格商品；销售国家明令淘汰并停止销售的商品；提供商品或

者服务中故意使用不合格的计量器具或者破坏计量器具准确度；骗取消费者价款或者费用而不提供或者不按照约定提供商品或者服务；不以真实名称和标记提供商品或者服务；以虚假或者引人误解的商品说明、商品标准、实物样品等方式销售商品或者服务；作虚假或者引人误解的现场说明和演示；采用虚构交易、虚标成交量、虚假评论或者雇佣他人等方式进行欺骗性销售诱导；以虚假的“清仓价”“甩卖价”“最低价”“优惠价”或者其他欺骗性价格表示销售商品或者服务；以虚假的“有奖销售”“还本销售”“体验销售”等方式销售商品或者服务；谎称正品销售“处理品”“残次品”“等外品”等商品；夸大或隐瞒所提供的商品或者服务的数量、质量、性能等与消费者有重大利害关系的信息误导消费者；以其他虚假或者引人误解的宣传方式误导消费者。

而该经营者未能提供任何证据证实：其合同交付的标的物与网页展示商品一致的证据，更没有提供相反证据反驳欺诈的事实，应承担举证不能的不利后果。

因而被申请人回复中认为本案经营者不构成欺诈属于认定事实不清。

三、申请人与被申请人存在利害关系。

法律方面：《根据合同违法行为监督处理办法》（2020年国家市监总局令第34号）第四条：各级市场监督管理部门在职权范围内，依照有关法律法规及本办法的规定，负责监督处理合同违法行为。第二条：本办法所称合同违法行为，是指自然人、法人、其他组织利用合同，以牟取非法利益为目的，违反法律法规及本办法的行为。第一条：为了维护市场经济秩序，

保护国家利益、社会公共利益和当事人合法权益，依据《中华人民共和国民法典》和有关法律法规的规定，制定本办法。

因此市场监督管理部门对于通过买卖合同销售非合同约定标的物牟取非法利益侵害合同相对人具有监管责任，并且通过第一条清晰可见市场监督管理部门维护合同的合法权益的范围包含当事人的权益。

事实方面：申请人花了钱购买到涉案商品已经与本案经营者之间存在买卖合同关系，但本案经营者为了牟取更大利益交付不是合同标的物的产品销售给申请人，其存在通过买卖合同侵害申请人的合法权益，且和被投诉举报经营者之间存在消费权益争议，后提起本案投诉举报，并请求行政机关权威判定涉案产品是否构成欺诈后用于自身民事权益的救济，同时请求行政机关处置加害人法律责任，正因为被申请人保护申请人的权利，申请人才请求被申请人保护，受害人作为行政诉讼的申请人，受害人是指受到其他社会主体（加害人）违法行为侵害的主体，在加害人对受害人进行侵害之后，行政机关如果对加害人实施行政处罚，加害人作为行政行为的相对人自然具有行政诉讼的申请人资格，同时受害人虽然并非处罚行为的直接对象，但可能会对处罚结果并不满意，比如认为行政机关的处罚过轻，有袒护加害人的嫌疑，此时受害人也具有行政诉讼的申请人资格，可以起诉状告行政机关的行政处罚行为，还有一种情形是，受害人要求行政机关对加害人的侵害行为进行查处，但是行政机关不予理睬，没有完全依法履行查处责任，这就涉及行政不作为的违法，此时受害人也具有行政诉讼的申请人资格，有权提起状告行政机关的不作为，故该投诉举报的处理与申请人的

切身利益紧密相关。

退一步讲：因被申请人的不完全履职，导致申请人无法对于违法食品、药品的举报奖励申领同样申请人具有本案利害关系，由最高人民法院 2020 年作出的指导案例（2020）最高法行申 1259 号佐证：举报人为了举报奖励而举报具有行政复议或者行政复议、诉讼主体资格。

被申请人称：

一、被申请人依法对申请人的投诉举报信作出的举报答复，认定的事实清楚，证据充分，适用依据正确。

2021 年 6 月 15 日，被申请人收到申请人反映泾县桃花潭镇宝峰超市售出的“国通生粉”实际标注的净含量少于其网店标注的净含量，认为其涉嫌虚假宣传（食品欺诈）的《投诉举报信》，即指派执法人员进行调查核实。经依法调查取证，查实情况如下：

1、芜湖市国通食品有限公司生产的“国通生粉”前后有两种包装规格，前期为 125 克/包，后期更改规格为 120 克/包。该两种规格生粉标注的配料及营养成分一致。

2、被投诉举报人于 2019 年底在其经营的网店上销售的“国通超级生粉 125g 玉米淀粉使用甜品厨房家用原料烘培低筋面粉”，产品详情及网页上传的产品图片中显示的净含量均为 125g，系根据当时所进货的产品包装规格如实描述，该批生粉进价为 1 元/包，售价为 1.5 元/包。

3、2021 年 1 月 27 日，经营者再次购进“国通生粉”，进价还是 1 元/包，售价依然定为 1.5 元/包。经营者采购时查看了供货方资质，索要了进货票据，履行了《食品安全法》第五

十三条第一款规定的进货查验义务，但其未发现该批“国通生粉”规格已被厂家更改，净含量改变为120g/包，导致其未及时更改网店中相关的产品信息。

4、至被申请人检查之日，涉案产品共只产生一笔订单（即申请人所交易的该笔订单），售出3袋，货值4.5元。

5、被投诉举报人泾县桃花潭镇宝峰超市经营者王**已死亡，该超市现由其家属舒**实际经营。现该超市已停止经营，并办理注销手续。

6、实际经营者舒**所在村委会证明，舒**为人情况。

根据以上事实，被申请人认为经营者在此次网络交易中，没有故意虚假描述及故意隐瞒产品净含量，不构成欺诈行为，故本局决定不予立案处理。同时本局也向申请人申明，经营者虽不构成欺诈，但构成违约，应当承担违约责任，如：退货退款，采取补救措施等。实际上，经营者舒**在第一时间即在平台联系申请人，说明情况，提出解决方案，申请人未理睬；在本局电话调解中，经营者再次向申请人表达了歉意，并提出具体解决方案，申请人仍不接受。

二、申请人行政复议的请求缺乏事实和法律依据。

1、申请人在《投诉举报信》中仅反映了泾县桃花潭镇宝峰超市售出的“国通生粉”实际标注的净含量少于其网店标注的净含量，其所反映超级生粉、普通生粉对其的影响系在行政复议申请书中刻意增加。对此，被申请人认为，经营者销售的125克/包的“国通超级生粉”与120克/包的“国通生粉”，配料及营养成分一致，实质上不会对申请人产生影响。

2、申请人在申请书中陈述了欺诈的构成四要件，即：经营

者有主观欺诈的故意；经营者实施了欺诈行为；消费者因欺诈而陷入错误；消费者因错误而为意思表示。这与被申请人认定经营者构成欺诈的条件基本吻合。从被申请人查明的事实可以得知：①经营者网店上架销售“国通超级生粉 125g 玉米淀粉使用甜品厨房家用原料烘培低筋面粉”时，网页中描述的净含量及上传的产品图片均系根据当时销售的、厂家未改规格之前的“国通超级生粉”实物而来，并非经营者主观臆造、虚构而来。②经营者系在被申请人调查时才发现所售产品净含量不同于前期产品，不存在故意隐瞒产品真实净含量。综上，足以得出在此次网络交易中经营者主观上没有欺诈的故意，故不构成欺诈。

3、依据《食品安全法》第五十三条第一款“食品经营者采购食品，应当查验供货者的许可证和食品出厂检验合格证或者其他合格证明（以下称合格证明文件）”之规定。本案中，经营者在采购上述产品时查验了供货方的许可证，索要了进货票据，已经履行了进货查验义务。

三、申请人与被申请人作出的举报处理决定没有利害关系。

申请人进行举报，仅是行使一般公民的监督权，被申请人是否查处均不会对申请人的合法权益产生影响。

综上所述，被申请人对申请人的投诉举报作出处理，事实清楚、证据确凿、程序合法，请宣城市市场监督管理局依法驳回。

本机关审理查明：

1. 2021 年 6 月 6 日，申请人通过淘宝平台向被举报人泾县桃花潭镇宝峰超市（以下简称“被举报人”）购买了 3 袋“国

通超级生粉 125g 玉米淀粉使用甜品厨房家用原料烘培低筋面粉”，订单编号：1320319454790976377。

2. 2021 年 6 月 15 日，申请人以该国通超级生粉 125g 玉米淀粉使用甜品厨房家用原料烘培低筋面粉实际产品净含量标注仅 120 克、与购买时网页写明的 125 克不符涉嫌虚假宣传向被申请人举报。

3. 2021 年 6 月 16 日，被申请人对被举报人进行现场检查，现场情况：（1）经营者王**已死亡，现由其子舒**经营；（2）当事人货架上摆放有国通牌生粉，配料：玉米淀粉，净含量：120 克，标价：1.5 元/包，生产厂商：芜湖市国通食品有限公司；（3）执法人员对经营场所内销售的 120 克“国通生粉”随机抽取一袋进行计量称重，显示重量为 120 克。

4. 芜湖市国通食品有限公司书面说明，该公司生产的国通生粉前后有两种包装规格，前期为超级生粉，规格 125 克/包，由于原料涨价，后期改为国通生粉，规格 120 克/包，销售价没有变化。

5. 舒**本人双眼有视力残疾。

6. 2021 年 6 月 29 日，被申请人经调查认定：被举报人于 2019 年底在其开设的网店销售 125 克“国通”牌生粉，产品详情描述确和当时所售产品一致，后因厂家更改产品规格（将 125 克改为 120 克），被举报人未及时发现且更改网站信息，被举报人行为不构成欺诈，决定不予立案。

本机关审查认为：

被举报人因厂家更改产品规格未及时更改网店中相关的产品信息，销售的净含量为 120 克/包生粉，与网页中产品详情显

示的 125 克/包生粉规格不符,但两种规格的生粉配料及营养成分一致,净含量相差 5 克,依据《定量包装商品计量监督管理办法》第八条规定未对申请人权利产生实质侵害。因此不能认定为对申请人的购买行为有实质性影响。

综上所述,根据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款第(一)项规定,本机关决定如下:维持被申请人作出的《举报答复书》。

申请人如不服本决定,可以自接到本决定书之日起 15 日内向人民法院提起行政诉讼。

2021 年 8 月 10 日