

# 江苏省市场监督管理局 行政复议决定书

〔2020〕苏市监复决字第 28 号

申请人：蓝某

被申请人：苏州工业园区市场监督管理局

住所：苏州工业园区现代大道 999 号现代大厦 12 楼西

法定代表人：陶军

职务：局长

蓝某不服苏州工业园区市场监督管理局作出的“不立案告知”具体行政行为，向本局申请行政复议，本局于 2020 年 7 月 1 日依法予以受理，后因案情复杂，依法延期 30 日。现已审理终结。

申请人称：其于 2019 年 10 月 29 日在 XX 平台上购买悉尼往返上海机票，订单号为 ITEGVJ19102995X85XXX，往返两程机票都是头等舱机票。后 XX 告知申请人其所购买的机票是经济舱票而非头等舱票，申请人多次就此事宜依法向 XX 公司索赔，但始终沟通未果，XX 公司便擅自取消机票，且未退回其机票价款。XX 公司在平台售卖不存在的商品，与消费者购买时页面展示完全不符，误导消费者，极其不负责任，给消费者带来巨大损失。根据《消费者权益保护法》，申请人要求 XX 公司退回原订单全部金额，依法给予消费者三倍赔偿并应受到相应处罚。

2020 年 6 月 2 日，申请人向被申请人举报该事件。6 月 22 日，申请人收到苏园市监不立告〔2020〕3451 号，显示不予立案，但未告知不立案具体理由。该处理过于疏简，且

对 XX 艺龙欺诈消费者的行为未作出任何合理的处置。申请人不服被申请人于 6 月 22 日作出的具体行政行为，申请行政复议。

被申请人答复称：一、被申请人的行政行为符合法定程序。被申请人于 2020 年 6 月 2 日收到申请人举报材料，请求被申请人对被举报人 XX 网络科技有限公司价格误导、随意展示错误商品等欺诈消费者行为进行立案查处。被申请人接到投诉举报后，经审查认为申请人的投诉符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（以下简称《暂行办法》）规定的受理条件，于 6 月 8 日作出《投诉受理决定书》（苏园市监受告〔2020〕3145 号），并于当日通过发送短信的方式送达申请人，符合《暂行办法》第十四条的规定。根据 XX 网络科技有限公司于 6 月 15 日作出的《关于机票退票问题的情况说明》以及被申请人调查结果，被申请人于 6 月 18 日依法作出不予立案决定。6 月 22 日，被申请人作出《举报不予立案告知书》（苏园市监不立告〔2020〕3451 号），并于当日通过发送短信的方式送达申请人。根据《暂行办法》第二十一条第（五）项的规定，由于当事人双方无法就争议机票处理达成一致，被申请人于 6 月 22 日决定终止调解，并作出《消费者权益争议调解告知书》（苏园市监终调字〔2020〕3109 号），于当日通过发送短信的方式送达申请人。综上，被申请人在案件的处理过程中，严格按照法定程序办理案件，不存在违法情形。

二、被申请人认定事实清楚，适用法律正确。经被申请人查证，案涉机票订单页面呈现头等舱，但出票后实为超值经济舱，其原因在于航班承运方东方航空舱位调整后，被举报

人的机票供应商没有及时获取到航司最新的舱等政策，导致舱位数据传输错误，故上述事项并非被举报人主观故意所致。此外，为避免事态进一步扩大，被举报人事发后就已关闭该航线预定接口，并在申请人下单位次日就进行回访致歉及给予补偿方案。申请人不接受补偿方案要求退一赔三，双方无法达成一致。综上，申请人举报的被举报人价格误导、随意展示错误商品等欺诈消费者行为不存在，故被申请人依法作出不予立案决定。

综合相关调查结果，被申请人认为被举报人不存在举报人所举报的违法事实，故在法定期限内依法作出不予立案决定，符合相关法律规定，请求复议机关依法驳回申请人的行政复议申请。

本局经审理查明：2019年10月29日，申请人在XX网络科技有限公司（以下简称XX公司）的平台购买了悉尼往返上海的机票。购买机票时，XX公司平台网页显示机票为头等舱机票。10月30日，XX公司主动致电申请人，告知其因舱位调整及没有及时同步最新舱等政策的原因导致数据显示出现错误，购买的头等舱机票实际为超级经济舱机票，并提出如果其正常乘机出行，XX公司愿意额外补偿500元。但申请人要求退一赔三。后申请人于2020年6月2日向被申请人投诉举报该事件，要求被申请人为其维权。被申请人于6月8日作出《投诉受理决定书》（苏园市监受告[2020]3145号），并于当日通过发送短信的方式送达申请人。6月15日，XX公司向被申请人提交《关于机票退票问题的情况说明》。被申请人经过调查，认为该事件系XX公司的出票供应商没有及时获取到航司最新的舱等政策导致舱位数据传

输错误，非 XX 公司主观故意导致，且 XX 公司次日就进行回访致歉并给予补偿方案，故被申请人认为 XX 公司没有申请人举报的违法行为。6 月 18 日，被申请人报经部门负责人批准不予立案。6 月 22 日，被申请人作出《举报不予立案告知》(苏园市监不立告[2020]3451 号)，并于当日通过发送短信的方式送达申请人。同日，因申请人与 XX 公司无法就争议机票处理达成一致，被申请人决定终止调解，并作出《终止消费者权益争议调解告知》(苏园市监终调字[2020]3109 号)，于当日通过发送短信的方式送达申请人。

以上事实有苏州市市场监管投诉举报平台举报单、机票订单详情、苏园市监受告[2020]3145 号投诉受理决定、关于机票退票问题的情况说明、被举报人回访申请人的电话录音、不予立案审批表、苏园市监不立告[2020]3451 号举报不予立案告知、苏园市监终调字[2020]3109 号终止消费者权益争议调解告知及相关送达记录等证据材料予以证明。

本局认为：一、被申请人接到申请人的投诉举报后，依法受理其投诉，并对举报事项进行核查，调解未成后作出终止调解的决定，核查事实后作出举报不予立案决定，程序上符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》对投诉和举报处理的相关规定。二、申请人购买机票时，虽然 XX 公司平台页面显示为头等舱，但是该事件发生的原因系东方航空舱位调整，而 XX 公司的机票供应商没有及时获取到航司最新舱等政策，导致舱位数据传输错误。XX 公司在事发后关闭该航线预定接口，及时主动致电申请人协商补偿事宜。被申请人由此认为 XX 公司没有欺诈消费者的主观故意，认定 XX 公司没有违法行为，决定不予立案并告知申请人，并无不当。

综上，被申请人作出的苏园市监不立告〔2020〕3451号举报不予立案告知事实清楚，证据确凿，程序合法，内容适当。依据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款第（一）项，本局决定：维持被申请人作出的苏园市监不立告〔2020〕3451号举报不予立案告知。

如对本决定不服，可以自接到本决定书之日起15日内依法向人民法院提起行政诉讼。

江苏省市场监督管理局

2020年9月17日