

沙湾市市场监督管理局行政处罚信息

行政处罚决定书文号		塔沙市监处罚〔2023〕161号	
案件名称	沙湾市梦马科技有限公司对用户评价作虚假商业宣传案		
行政处罚当事人基本情况	个人	姓名（名称）	沙湾市梦马科技有限公司
		注册号	92654223MA77Q3102F
	单位	名称	/
		注册号	/
		法定代表人（负责人）姓名	/
	违法事实/案情摘要	<p>当事人在淘宝网经营一家淘宝网店，店铺名称为帆凌劲网游专营店，该淘宝店自2023年1月开始营业，主要从事手游账号出租业务。该公司客服可以使用个人回复和团队回复两种方式 and 消费者进行交流。个人回复是客服自己编写好话术后，以粘贴复制的方式将固定内容回复给消费者，团队回复是系统设定好内容，由客服在软件中操作后回复给消费者。由于使用完团队回复后，客服再和消费者进行沟通时，需要进行切换软件，操作较为繁琐，所以部分客服习惯使用个人回复的方式和消费者进行沟通。通过现场检查和对该公司客服人员的询问，该淘宝店的团队回复内容中没有涉及好评返现的问题。只有部分客服在使用个人回复时，会出现“好评返现”内容。沙湾市梦马科技有限公司的客服操作好评返现的退款时，操作流程和正常退款是一样的，无法查询出所有好评返现的记录。</p>	
违法行为类型/适用法律	《中华人民共和国反不正当竞争法》第八条第一款		
从轻处罚的依据	<p>根据《中华人民共和国行政处罚法》第五条第二款及《中华人民共和国反不正当竞争法》第二十五条，并且根据《市场监管总局关于规范市场监督管理行政处罚裁量权的指导意见》第十四条</p>		
行政处罚内容	处罚款2000元。		

处罚日期

二〇二三年十月二十四日