

广州市南沙区人民政府 行政复议决定书

穗南府行复〔2023〕354号

申请人：李 XX。

被申请人：广州市南沙区市场监督管理局。

地址：广州市南沙区黄阁镇凯翔路3号市场监管综合服务大楼。

法定代表人：郑康，职务：局长。

申请人不服被申请人于2023年9月12日作出的《投诉举报处理情况告知书》（穗南市监告知〔2023〕第XX号），向本府申请行政复议，本府依法予以受理，现已审查终结。

申请人请求：

撤销被申请人作出的《投诉举报处理情况告知书》（穗南市监告知〔2023〕第XX号），责令被申请人重新处理。

申请人称：

申请人向被申请人投诉举报XX科技有限公司（下称被投诉举报人），投诉举报内容如下：1.被投诉举报人非法收集申请人的个人信息，2.被投诉举报人未经申请人同意向其

发送商业广告，3.被投诉举报人发送的短信内容违法、虚假宣传。被投诉举报人作为电信业务经营者，应对其发送短信行为和发送内容负有责任，根据《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国电信条例》（中华人民共和国国务院令 第666号）等规定，应给予被投诉举报人行政处罚。被投诉举报人不仅违反《通信短信息服务管理规定》（中华人民共和国工业和信息化部令 第31号），还违反《中华人民共和国广告法》第四十三条、第六十三条，《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十九条的规定。被投诉举报人向申请人推销贷款业务，当然属于消费权益纠纷。被申请人作出不予受理于法无据，应予以纠正。被申请人对以上行为具有处罚权限，被申请人移送其他部门处理的行为属于不作为，应予以纠正。

被申请人答复称：

一、对于申请人的投诉事项，被申请人作出不予受理决定，具有事实和法律依据。

（一）申请人反映的投诉事项不能证明与被投诉举报人之间存在消费者权益争议，被申请人不予受理符合相关规定。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（国家市场监督管理总局令 第61号）第三条第一款、第十四条、第十五条的规定，由于申请人提供的现有证据材料不能证明申请人与被投诉举报人之间存在购买、使用商品或者接受服务

的关系，也不能证明申请人与被投诉举报人之间存在消费者权益争议，被申请人作出不予受理决定符合规定。

（二）根据《通信短信息服务管理规定》（中华人民共和国工业和信息化部令第 31 号），被申请人并非案涉投诉事项的行政主管部门，无处理案涉投诉事项的相应职权。

根据《通信短信息服务管理规定》（中华人民共和国工业和信息化部令第 31 号）第三条、第二十六条、第二十九条、第三十三条、第三十四条等规定，对于短信息服务提供者未经用户同意发送短信行为的监管，属于电信管理机构的职责范围，被申请人并非案涉投诉事项的调查处理主体，无处理该事项职权，故被申请人对该投诉事项不予受理，并依法告知申请人，符合规定。

（三）根据《中华人民共和国个人信息保护法》相关规定，被申请人并非案涉投诉事项的行政主管部门，无处理案涉投诉事项的相应职权。

根据《中华人民共和国个人信息保护法》第六十条、第六十一条第二项等规定可知，若申请人认为被投诉举报人的行为侵害其个人信息权益，应向相关网信部门等提出投诉，被申请人无处理案涉投诉事项的相应职权，故被申请人对此投诉事项不予受理并依法告知申请人，符合规定。

综上，被申请人收到投诉材料后，于 2023 年 9 月 12 日作出《投诉举报处理情况告知书》（穗南市监告知〔2023〕第 XX 号），将以上投诉事项处理情况告知申请人，并于次日通过邮寄方式送达，程序合法。

二、对于申请人的举报事项，被申请人将举报事项移送广州市南沙区综合行政执法局处理，合法有据。

根据《广东省人民政府关于在广州市南沙区等地开展综合行政执法工作的公告》（粤府函〔2019〕113号）的规定，广州市南沙区综合行政执法局（下称南沙区综合执法局）负责在南沙区范围内行使包括工商、质监、食品药品等在内的21个领域法律、法规、规章规定的行政处罚权及相关的监督检查、行政强制职权，处理相关的举报事项，因此本案中被申请人不具备对涉嫌违法违规行为的举报线索的处理职权。被申请人于2023年9月12日作出《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2023〕第XX号），并于次日通过OA系统将该举报事项转送至有处理职权的南沙区综合执法局。被申请人于2023年9月12日作出《投诉举报处理情况告知书》（穗南市监告知〔2023〕第XX号），将以上举报事项处理情况告知申请人，并于次日通过邮寄方式送达，合法有据。申请人于2023年9月17日签收。

综上，被申请人已在法定期限内对申请人的投诉作出不予受理，将举报事项依法转送至南沙区综合执法局，并将前述处理告知申请人。被申请人就申请人提出的投诉举报事项作出的行政行为符合法定程序，并已履行法定职责。故申请人的复议请求无事实及法律依据，请复议机关依法驳回。

本府查明：

2023年9月8日，申请人通过挂号信（邮件号：XA3010431XXXX）向被申请人邮寄《投诉举报信》以及短信

截图、码号查询截图、业务受理单等材料。《投诉举报信》主要载明：“投诉举报人：李 XX，被投诉举报人：XX 科技有限公司。投诉举报诉求：1. 赔偿因被投诉举报人的违法行为给投诉人造成的损失及事后维权所产生的必要花销，共计 10000 元。2. 依据《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国广告法》《侵害消费者权益行为处罚办法》等规定对被投诉举报人立案调查，并依法给予行政处罚。事实与理由：2022 年 12 月 1 日，投诉举报人的手机号码收到一则短信，发送码号为 10XXXX10，内容为【XX】贷款宣传。经查询，该码号的所有者为被投诉举报人……一、被投诉举报人非法收集、使用举报人个人信息违法……二、未经消费者同意，向其发送商业广告宣传信息……三、短信广告内容违法，贷款额度虚假……四、市场监督管理部门是上述违规行为的处罚主体，有权管辖……”根据申请人一并提交的短信截图、码号查询截图及业务受理单显示，号码 106XXXX2917 于 12 月 1 日向申请人发送了一条短信息，内容为：“【XX】温馨提示：您有最高 20 万授信额今日可申请，到 XX-钱包-借钱限时领取，戳 h2.c3x.me/3MXXXX 退订回 T”，码号 10XXXX10 的使用单位为被投诉举报人，申请人为手机号 151XXXX 的使用人。

2023 年 9 月 12 日，被申请人作出《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2023〕第 XX 号），将被投诉举报人涉嫌违法违规的举报线索转送南沙区综合执法局处理，并于次日以电子公文形式送达南沙区综合执法局。同日，被申请人作

出《投诉举报处理情况告知书》（穗南市监告知〔2023〕第XX号）（下称《投诉举报处理情况告知书》），载明：“李XX：我局已收到你关于XX科技有限公司的投诉举报，现将处理情况告知如下：一、针对投诉事项，根据《通信短信息服务管理规定》的相关规定，不属于我局职能范围，同时你反映的事项不能证明与被投诉人之间存在消费者权益争议，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条第（一）项和第（三）项的相关规定，我局不予受理。建议你根据《通信短信息服务管理规定》向相关部门反映。二、针对举报事项，因我局不具备对涉嫌违法行为的举报线索的调查处理职权（详见《广东省人民政府关于在广州市南沙区等地开展综合行政执法工作的公告》），现已将你的举报线索转送至有处理权限的南沙区综合行政执法局处理，后续进展情况及处理结果详询南沙区综合行政执法局（联系电话：020-34683686）。”2023年9月15日，被申请人向申请人寄出该答复，申请人于2023年9月17日签收该答复。

另查明，XX科技有限公司的注册地址为广州市南沙区XX路XX号，经营范围为基础电信业务等。XX科技有限公司于2023年1月10日因“通过登记的住所或者经营场所无法联系”的事由被被申请人列入经营异常名录。

2023年10月12日，申请人不服被申请人作出的《投诉举报处理情况告知书》，向本府申请行政复议。

上述事实有下列证据予以证实：申请人提供的《投诉举报信》、短信截图、码号查询截图、业务受理单，被申请人

提供的《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2023〕第XX号）、《投诉举报处理情况告知书》（穗南市监告知〔2023〕第XX号）及送达材料、国家企业信用信息公示系统截图等。

本府认为：

一、被申请人作出的《投诉举报处理情况告知书》，对申请人的投诉事项不予受理，认定事实清楚，证据充分，适用依据正确，程序合法。

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（国家市场监督管理总局令第61号）第三条第一款规定：“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。”第十四条规定：“具有本办法规定的处理权限的市场监督管理部门，应当自收到投诉之日起七个工作日内作出受理或者不予受理的决定，并告知投诉人。”第十五条规定：“投诉有下列情形之一的，市场监督管理部门不予受理：（一）投诉事项不属于市场监督管理部门职责，或者本行政机关不具有处理权限的；……（三）不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，或者不能证明与被投诉人之间存在消费者权益争议的；……”《中华人民共和国个人信息保护法》第六十条规定：“国家网信部门负责统筹协调个人信息保护工作和相关监督管理工作。国务院有关部门依照本法和有关法律、行政法规的规定，在各自职责范围内负责个人信息保护和监督管理工作。县级以上地方人民政府有关部门的个人信息保护和监督管理职责，按

照国家有关规定确定。前两款规定的部门统称为履行个人信息保护职责的部门。”第六十一条规定：“履行个人信息保护职责的部门履行下列个人信息保护职责：……（二）接受、处理与个人信息保护有关的投诉、举报；……”《通信短信息服务管理规定》（中华人民共和国工业和信息化部令第31号）第三条规定：“工业和信息化部负责对全国的短信息服务实施监督管理。省、自治区、直辖市通信管理局负责对本行政区域内的短信息服务实施监督管理。工业和信息化部和省、自治区、直辖市通信管理局统称电信管理机构。”第二十六条规定：“工业和信息化部委托12321网络不良与垃圾信息举报受理中心（以下简称举报中心）受理短信息服务举报。”第二十七条规定：“用户认为其受到商业性短信息侵扰或者收到含有法律法规规定的禁止性内容的短信息的，可以向短信息服务提供者投诉或者向举报中心举报。举报中心受理用户举报后，应当在5个工作日内转送短信息服务提供者处理。发现存在违法行为的，应当及时报告国家有关部门处理。信息服务提供者收到用户投诉或者举报中心转办的举报，经核实后应当及时采取有效手段，并在15个工作日内向投诉方或举报中心反馈处置结果。”本案中，申请人向被申请人提供的投诉举报材料显示，被投诉举报人向申请人发送了一条商业短信，该短信内容无法反映申请人因生活消费需要购买、使用商品或接受服务而与投诉举报人发生了消费者权益争议纠纷，且申请人亦未提供其他证据证明与投诉举报人之间存在消费者权益争议。申请人投诉被投诉举报

人非法收集使用其个人信息、向其发送短信、短信内容违法，依据《中华人民共和国个人信息保护法》第六十一条和《通信短信息服务管理规定》（中华人民共和国工业和信息化部令第31号）第二十七条的规定，申请人的投诉事项亦不属于被申请人的职责。因此，申请人与被投诉举报人之间的纠纷不属于消费者权益争议，申请人的投诉事项不属于被申请人的职责，被申请人不予受理申请人的投诉事项，合法有据。被申请人于2023年9月8日收到申请人的投诉举报材料，于同年9月12日作出《投诉举报处理情况告知书》，告知申请人不予受理投诉事项的理由和依据，于同年9月17日将《投诉举报处理情况告知书》邮寄送达申请人，程序合法。

二、被申请人作出的《投诉举报处理情况告知书》，对申请人的举报事项移送南沙区综合执法局处理，合法有据。

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（国家市场监督管理总局令第61号）第三十一条第一款规定：“市场监督管理部门应当按照市场监督管理行政处罚等有关规定处理举报。”《广东省人民政府关于在广州市南沙区等地开展综合行政执法工作的公告》（粤府函〔2019〕113号）第二条规定：“广州市南沙区综合行政执法局的具体职能如下：

（一）行使工商管理领域法律、法规、规章规定的行政处罚权；……与上述行政处罚权相关的监督检查、行政强制职权，由广州市南沙区综合行政执法局依法行使……相关行政执法权由广州市南沙区综合行政执法局集中行使后，其他行政主管部门不得再行使……” 本案中，申请人提出被投诉

举报人向其发送商业广告短信息涉嫌违反《中华人民共和国广告法》等法律规定，要求对被投诉举报人予以行政处罚的诉求，属于涉行政处罚后果的举报事项，依照上述规定，该涉行政处罚后果的举报事项不属于被申请人的法定职责。被申请人据此作出《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2023〕第XX号），将该举报事项转送至有处理职权的南沙区综合执法局，并书面告知申请人转送情况，依法有据，本府予以支持。

综上，被申请人作出的《投诉举报处理情况告知书》，认定事实清楚，证据充分，适用依据正确，程序合法。

本府决定：

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的规定，维持被申请人作出的《投诉举报处理情况告知书》（穗南市监告知〔2023〕第XX号）。

申请人如对本决定不服，可以自收到本《行政复议决定书》之日起15日内，依法向有管辖权的人民法院起诉。

本件与原件核对无异

二〇二三年十一月二十八日