

# 广州市南沙区人民政府

## 行政复议决定书

穗南府行复〔2025〕692号

**申请人：**徐 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2025年10月22日对其投诉事项作出的不予受理决定（下称涉案不予受理），向本府申请行政复议，本府依法予以受理，本案适用简易程序审理，现已审查终结。

**申请人请求：**

撤销涉案不予受理，并责令被申请人重新受理。

**申请人称：**

申请人手机号19XXXXXXXXX于2025年5月6日收到广州XX有限公司（下称被投诉举报人）通过号码10XXXXXXXXXXXXX1

发送的骚扰短信一条,又于 2025 年 9 月 24 日上午 9 点 55 分收到被投诉举报人通过号码 10XXXXXXXXXXXX2 发送的骚扰短信一条;另于 2025 年 10 月 17 日,申请人手机号 19XXXXXXXXXX2 收到被投诉举报人通过号码 10XXXXXXXXXXXX1 发送的借款额度短信,推销其 XX 借钱产品。被投诉举报人三次主动对申请人强制发送骚扰推销短信,违反了《中华人民共和国广告法》第四十三条及《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条等相关法律规定。申请人不服涉案不予受理,认为被申请人认定事实错误,请求复议机关支持申请人的复议请求。

**被申请人答复称:**

一、案件基本情况。

2025 年 10 月 17 日,申请人以挂号信函(XA4343910XXXX)的方式向被申请人邮寄了《投诉举报书》及附件材料,反映其收到被投诉举报人通过号码“10XXXXXX”发送的三条商业广告短信,认为被投诉举报人推送商业性短信的行为违反《中华人民共和国广告法》第四十三条及《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第二十四条之规定,要求被投诉举报人书面道歉,并赔偿精神损害抚慰金 9000 元,请求被申请人依法予以查处。

2025 年 10 月 20 日,被申请人签收申请人邮寄的《投诉举报书》及附件材料,并根据《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)第七条规定,对申

请人的投诉和举报予以分别处理。关于投诉事项，因不符合受理条件，被申请人决定不予受理，关于举报事项，被申请人予以跟进，并于 2025 年 10 月 22 日通过短信方式告知申请人。

二、被申请人已依法处理申请人的投诉事项，已履行完毕行政职责。

申请人提供的被投诉举报人向其发送的短信截图无法证明申请人与被投诉举报人之间存在消费者权益争议。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二条，《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）第三条和第十五条的规定，被申请人认为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，故不予受理申请人的投诉事项，并于 2025 年 10 月 22 日通过短信方式告知其处理依据及结果。

综上所述，被申请人已经按照法定程序处理了申请人的投诉事项，履行完毕相关行政职责，故申请人的复议请求无事实和法律依据，请区人民政府依法驳回申请人的复议请求。

**本府查明：**

2025 年 10 月 20 日，被申请人收到申请人邮寄的《投诉举报书》与三张短信内容详情页面截图。其中，《投诉举报书》的主要内容为：投诉举报人：徐 XX；被投诉举报人：广州 XX 有限公司；事实与理由：本人手机号码 19XXXXXXXXXX 在 2025 年 9 月 24 日收到被投诉举报人通过号码为 10XXXXXXXXXXXX2、

10XXXXXXXXXXXXX1 发送的骚扰短信各一条。本人手机号码 19XXXXXXXXX2 在 2025 年 10 月 17 日上午 8 点 04 分收到被投诉举报人通过号码为 10XXXXXXXXXXXXX1 发送的骚扰短信一条。被投诉举报人的上述行为违反了《中华人民共和国广告法》第四十三条、《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条等相关法律规定，要求被投诉举报人书面道歉、赔偿精神损害抚慰金 9000 元，并请求被申请人依法予以查处。

三张短信内容详情页面截图分别显示：5 月 6 日，号码 10XXXXXXXXXXXXX1 发送了一则短信，内容为“【XXX】温馨提醒：预估可批额度 87500 元额度，首笔借款还可享免息福利，点击（网址：XXXX）进 XX 借钱。拒收请回复 R”。9 月 24 日，号码 10XXXXXXXXXXXXX2 发送了一则短信，内容为“【XX1】到账福利，免运费，限时首单「0.01 元」任选 1 件别错过！下单 30 分钟送达（网址：XXXX1）拒收请回复 R”。号码 10XXXXXXXXXXXXX1 发送了一则短信，内容为“【XXX】高通过通道已开启，可激活您的借钱额度：预估 93517 元，点击（网址：XXXX）进 XX 借钱查看。拒收请回复 R”其中，右下方标注有手写“2025.10.17 19XXXXXXXX”。

被申请人在工业和信息化部政务服务平台电信网络号资源使用和调整审批系统对发送信息的码号进行查询并截图。截图主要显示：“码号：10XXXXXX。使用地：全国。使用单位：广州 XX 有限公司”。

2025年10月22日，被申请人作出涉案不予受理，并于同日向申请人在《投诉举报书》上载明的联系电话19XXXXXXXXX发送短信，内容为：“【南沙区市场监管局】徐XX：我局于2025年10月20日收到您关于广州XX有限公司的投诉举报材料，经研究，现答复如下：关于您的投诉事项，不能证明与被投诉公司之间存在消费者权益争议的，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条第（三）项，我局不予受理。关于你的举报事项，我局予以跟进。”

另查明，被投诉举报人在工业和信息化部政务服务平台电信业务市场综合管理信息系统显示的主要业务种类及许可信息为：“公司名称：广州XX有限公司；许可证号：XX；业务种类：信息服务业务（不含互联网信息……）；覆盖范围：全国；有效期至：2027-03-29”。

再查明，被投诉举报人的住所为广州市南沙区南沙街XX街X号XX房XX室，经营范围为信息技术咨询服务；软件开发；计算机软硬件及辅助设备零售；计算机软硬件及辅助设备批发；第二类增值电信业务等。

2025年10月27日，申请人不服被申请人作出的涉案不予受理，向本府申请行政复议。

上述事实有下列证据予以证实：《投诉举报书》、三张短信内容详情页面截图、涉案不予受理短信发送截图、工业和信息化部政务服务平台查询结果截图、国家企业信用信息公示系

统截图等。

**本府认为：**

《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）第四条第二款规定：“县级以上地方市场监督管理部门负责本行政区域内的投诉举报处理工作。”第十二条第一款规定：“投诉由被投诉人实际经营地或者住所地县级市场监督管理部门处理。”本案中，被投诉举报人的住所地位于南沙区，属于被申请人行政区域管辖范围内，被申请人作为南沙区的市场监督管理部门，具有对申请人的投诉事项进行处理的法定职权。

《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：……（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；……”《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）第三十七条规定：“本规定下列用语的含义是：……

（二）短信息服务提供者，是指提供短信息发送、存储、转发和接收等基础网络服务，以及利用基础网络设施和服务为其他组织和个人发送短信息提供平台的电信业务经营者（包括但不限于基础电信业务、增值电信业务中的信息服务业务和移动通信转售业务经营者）。……”《中华人民共和国消费者权益保护法》第二条规定：“消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，其权益受本法保护；……”第三条规定：“经营者为消费者提供其生产、销售的商品或者提供服务，应当遵守本法；……”

本案中，申请人通过邮寄方式向被申请人反映被投诉举报人向其推送三条商业性短信的行为违反《中华人民共和国广告法》及《中华人民共和国消费者权益保护法》等规定，要求被投诉举报人书面道歉、赔偿精神损害抚慰金9000元，并请求被申请人依法予以查处。根据在案的《投诉举报书》、短信内容详情页面截图、工业和信息化部政务服务平台查询结果等证据可知，被投诉举报人向申请人发送了三条短信，该短信无法证明申请人为生活消费需要与被投诉举报人建立了商品或服务的消费交易关系。而根据《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）第三十七条的规定，被投诉举报人应属于该条规定的短信息服务提供者，而非《中华人民共和国消费者权益保护法》所规定的经营者。故被申请人认为申请人与被投诉举报人之间不存在消费者权益纠纷，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）第十五条第三项的规定，决定对申请人投诉事项不予受理，合法有据。被申请人于2025年10月20日收到申请人的投诉材料，于2025年10月22日作出涉案不予受理并告知申请人，程序合法。

综上所述，被申请人作出的涉案不予受理，认定事实清楚，证据充分，适用法律依据正确，程序合法。

**本府决定：**

根据《中华人民共和国行政复议法》第六十八条的规定，维持被申请人于2025年10月22日对申请人投诉事项作出的不予受理决定。

申请人如不服本决定，可以在收到本《行政复议决定书》之日起15日内，依法向广州铁路运输人民法院起诉。

本件与原件核对无异

二〇二五年十一月十三日