

广州市海珠区人民政府

驳回行政复议申请决定书

海珠府复字〔2023〕102号

申请人：招某某。

被申请人：广州市海珠区市场监督管理局。

申请人认为被申请人未在法定期限内处理举报事项并告知处理结果，于2023年5月5日向本府申请行政复议。本府于2023年5月7日收到申请材料，依法予以受理，现已审理终结。

申请人请求：

确认被申请人未在法定期限内处理举报事项并告知处理结果的行为违法，责令被申请人履行法定职责。

申请人称：

申请人于2023年3月7日向被申请人邮寄举报材料，反映关于广东某某信息科技有限公司（以下简称涉案商家）非法收集使用消费者个人信息，未经同意发送违法广告。被申请人于2023

年3月17日邮寄《关于招某某投诉举报事项的答复》，告知申请人举报事项转某某市场监督管理所处理。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第三十一条第一款、第三十九条第三项、《中华人民共和国广告法》第六条第二款、第五十三条第一款、《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条的规定，被申请人应当在七个工作日内对举报事项作出处理并告知申请人。但截至申请人行政复议申请之日，被申请人对申请人的举报事项仍未作出处理并将结果告知申请人。

被申请人答复称：

一、被申请人依法处理申请人投诉举报，程序合法，事实认定清楚，适用依据正确

2023年3月14日，被申请人收到申请人邮寄的投诉举报信，反映涉案商家未经其同意发送商业短信，要求被申请人依法查处。2023年3月16日，被申请人出具《关于招某某投诉举报事项的答复》，告知申请人对其反映的举报事项，被申请人已登记并转交某某市场监督管理所处理。

涉案商家未经申请人同意，于2023年1月13日06时52分擅自向申请人手机发送内容为“【焕新机】通知：尾号6558的补贴已送达！6.8寸512G智能5G手机，今日秒杀立减九千！……”的商业短信。该商业短信属于短信息服务提供者未经用户同意擅自发送商业性短信息的行为。

根据《通信短信息服务管理规定》第二条“在中华人民共和

国境内提供、使用短信息服务，适用本规定。”、第三条“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。”、第十八条“短信息服务提供者、短信息内容提供者未经用户同意或者请求，不得向其发送商业性短信息。用户同意后又明确表示拒绝接收商业性短信息的，应当停止向其发送。短信息服务提供者、短信息内容提供者请求用户同意接收商业性短信息的，应当说明拟发送商业性短信息的类型、频次和期限等信息。用户未回复的，视为不同意接收。用户明确拒绝或者未回复的，不得再次向其发送内容相同或者相似的短信息。”以及《电信和互联网用户个人信息保护规定》第二条“在中华人民共和国境内提供电信服务和互联网信息服务过程中收集、使用用户个人信息的活动，适用本规定。”、第三条“工业和信息化部 and 各省、自治区、直辖市通信管理局（以下统称电信管理机构）依法对电信和互联网用户个人信息保护工作实施监督管理。”之规定，申请人举报涉案商家未经许可向其手机号码发送商业短信息，非法收集、使用用户个人信息的行为，非被申请人管辖范围，属通信管理局管辖范围。

另经查明，涉案商家通过登记的住所或者经营场所无法取得联系，被申请人已于2023年3月19日将其列入经营异常名录。根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条、第十九条之

规定，被申请人决定不予立案。2023年3月28日，被申请人通过申请人预留的手机号向其发送了短信答复，告知举报不予立案处理结果。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条“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。举报人实名举报的，有处理权限的市场监督管理部门还应当自作出是否立案决定之日起五个工作日内告知举报人。”以及《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条“市场监督管理部门对依据监督检查职权或者通过投诉、举报、其他部门移送、上级交办等途径发现的违法行为线索，应当自发现线索或者收到材料之日起十五个工作日内予以核查，由市场监督管理部门负责人决定是否立案；特殊情况下，经市场监督管理部门负责人批准，可以延长十五个工作日。法律、法规、规章另有规定的除外。检测、检验、检疫、鉴定以及权利人辨认或者鉴别等所需时间，不计入前款规定期限。”之规定，被申请人于2023年3月14日收到举报线索，于2023年3月15日开展核查，于2023年3月28日将是否立案决定告知举报人，符合相关规定。

二、对申请人意见的回应

根据《中华人民共和国广告法》第五十三条第一款“任何单位或者个人有权向市场监督管理部门和有关部门投诉、举报违反本法的行为。市场监督管理部门和有关部门应当向社会公开受理投诉、举报的电话、信箱或者电子邮件地址，接到投诉、举报的

部门应当自收到投诉之日起七个工作日内，予以处理并告知投诉、举报人。”之规定，被申请人于2023年3月14日收到申请人举报线索，于2023年3月16日出具《关于招某某投诉举报事项的答复》，明确告知举报事项已登记并转交某某市场监督管理所处理，符合该条规定的“收到投诉之日起七个工作日内予以处理并告知”的时限要求。

本府查明：

2023年3月7日，申请人向被申请人邮寄关于对涉案商家的投诉举报履职申请材料，反映申请人于2023年1月13日收到商业电子信息，涉案商家非法收集、使用个人信息，电子信息内容涉嫌欺骗消费者，且未明示发送者的真实身份和联系方式，要求：1.被申请人查处涉案商家，书面告知申请人处理结果，奖励申请人；2.调解纠纷，涉案商家向申请人赔礼道歉并赔偿5000元等。

2023年3月10日，被申请人收到上述投诉举报材料，于2023年3月15日录入全国12315平台，分列为投诉单和举报单处理。2023年3月16日，被申请人出具《关于招某某投诉举报事项的答复》，告知申请人对其反映的投诉事项和举报事项，均转交某某市场监督管理所处理。2023年3月17日，被申请人寄出前述答复，申请人于翌日收到。

涉案商家登记住所为广州市海珠区XX路XX号(仅限办公)。2023年3月15日，被申请人检查涉案商家登记住所。《现场笔

录》记载，该公司经营场所已关闭。2023年3月19日，被申请人将涉案商家列入经营异常名录。2023年3月28日，被申请人向申请人发送短信，告知：1.举报事项不予立案处理；2.未发现涉案商家涉及广告违法，根据《通信短信息服务管理规定》和《电信和互联网用户个人信息保护规定》的相关规定，未经许可向用户手机号码发送商业短信息，非法收集、使用用户个人信息的行为，非被申请人管辖范围，请向通信管理局进行投诉举报。

以上事实，有行政复议申请书、投诉举报材料及相关证据、行政复议答复书、投诉单、举报单、《关于招某某投诉举报事项的答复》、邮寄证明、短信内容截图、全国12315工单流转时间轴截图等证据证实。

本府认为：

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》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。”涉案商家登记住所位于海珠区，被申请人具有处理申请人投诉举报事项的法定职权。

《中华人民共和国广告法》第五十三条第一款规定：“任何单位或者个人有权向市场监督管理部门和有关部门投诉、举报违反本法的行为。市场监督管理部门和有关部门应当向社会公开受理投诉、举报的电话、信箱或者电子邮件地址，接到投诉、举报的部门应当自收到投诉之日起七个工作日内，予以处理并告知投诉、举报人。”《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条

第二款规定：“本办法所称的举报，是指自然人、法人或者其他组织向市场监督管理部门反映经营者涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的行为。”第三十一条规定：“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。举报人实名举报的，有处理权限的市场监督管理部门还应当自作出是否立案决定之日起五个工作日内告知举报人。”《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条规定：“市场监督管理部门对依据监督检查职权或者通过投诉、举报、其他部门移送、上级交办等途径发现的违法行为线索，应当自发现线索或者收到材料之日起十五个工作日内予以核查，由市场监督管理部门负责人决定是否立案；……”本案中，被申请人于2023年3月10日收到投诉举报材料，于2023年3月17日向申请人邮寄《关于招某某投诉举报事项的答复》，告知申请人其投诉事项和举报事项均转属地市场监管所处理，已履行《中华人民共和国广告法》第五十三条第一款所规定的七个工作日内处理的法定职责，且将处理情况告知申请人。被申请人经核查后于2023年3月28日向申请人发送短信告知举报事项处理结果和理由，系在《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条所规定的期限内核查并决定是否立案。

《通信短信息服务管理规定》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。”

本案中，被申请人作出不予立案告知的同时指引申请人对于短信服务提供者的违法行为向通信管理部门进行投诉举报，并无不当。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法实施条例》第四十八条第一款第一项的规定，驳回申请人的行政复议请求。

申请人如不服本决定，可以在收到本《驳回行政复议申请决定书》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

二〇二三年七月三日