

广州市海珠区人民政府

行政复议决定书

海珠府复字〔2022〕195号

申请人：张某某。

被申请人：广州市海珠区市场监督管理局。

申请人不服被申请人于2022年11月7日就其12315投诉工单作出的结案反馈（以下简称涉案答复），提起行政复议申请。本府于2022年11月15日收到申请材料，依法予以受理，并延长审查期限，现已审理终结。

申请人请求：

撤销涉案答复，责令被申请人书面回复详细处理结果。

申请人称：

申请人使用的133XXXXX770的手机号，在2022年10月16日收到1069117917001900972发送来的商业性广告信息。该条广告信息的发送者为广州市某科技有限公司（以下简称涉案公

司)。涉案公司未经申请人允许向申请人发送信息，违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十九条和《中华人民共和国广告法》第四十三条的规定。申请人投诉举报属实，合法权益受到侵犯。行政机关答复公民的行政行为应当明确表示拒绝原因、理由和法律依据，不应当仅是告知处理结果。申请人的投诉举报内容里面包含了举报内容，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条和第三十一条的规定，申请人既有投诉又有举报，市场监督管理部门应当分别处理，并且按照市场监督管理行政处罚等有关规定处理举报。答复内容中只是对申请人的投诉进行了答复，没有对申请人的举报进行答复。

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

（一）被申请人依法履行了投诉举报处理的法定职责，程序合法

2022年10月16日，申请人通过全国12315平台广东市场监管投诉举报平台录入投诉，反映其使用的手机号码133XXXXX770于2022年10月16日收到涉案公司未经申请人允许即通过号码1069117917001900972向其发送商业性广告信息。申请人认为以上行为违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十九条和《中华人民共和国广告法》第四十三条

规定，要求涉案公司停止侵权、核定侵权责任并赔偿 10000 元。

被申请人于 2022 年 10 月 16 日收到申请人上述投诉工单，工单内容包含举报线索。经审核，被申请人于 2022 年 10 月 17 日转交属地市场监管所处理。

2022 年 10 月 20 日，被申请人执法人员对涉案公司依法进行现场检查，经检查调查，未有证据显示涉案公司存在违法行为。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。

被申请人积极组织调解，鉴于涉案公司明确拒绝接受申请人赔偿损失的要求，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条之规定，被申请人依法决定终止调解。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条、第三十一条之规定，被申请人于 2022 年 10 月 25 日通过电话，于 2022 年 11 月 7 日通过全国 12315 平台，向申请人告知投诉举报处理结果，申请人已知悉处理结果，程序合法。

（二）事实认定清楚，适用依据准确

收到投诉和举报线索后，被申请人于 2022 年 10 月 20 日对涉案公司位于广州市海珠区 XXX 的经营场所进行现场检查，涉案公司持有效《营业执照》《增值电信业务经营许可证》和《电信网码号资源使用证书》经营。涉案公司现场提供了申请人在“某某出行”APP 注册用户及其同意接受隐私政策协议的

情况材料、涉案公司与 XX 电信签订的《移动行业短信业务合同》、涉案公司与江西某某公司签订的《行业短信/彩信合作协议》、江西某某公司与某某公司签订的《短信通道合作协议》、北京某某公司(“某某出行”APP 开发者)与某某公司签订的《短信服务协议》。经查,申请人使用的手机号码为“某某出行”平台注册会员账号,用户注册时已确认同意接受“某某用户服务协议”,协议包含同意接收平台发送的信息和通知等,涉案公司在向申请人发送信息时,“某某出行”平台已取得以上许可。综上,被申请人认为未有证据显示涉案公司存在违法行为,被申请人决定不予立案。

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 2022 年 10 月 16 日收到涉案公司涉嫌违法的举报线索，于 2022 年 10 月 20 日予以核查，于 2022 年 10 月 25 日与 2022 年 11 月 7 日分别通过电话和全国 12315 平台在法定期间内将举报处理结果告知申请人。

被申请人积极组织调解。涉案公司在短信发送系统中将申请人手机号码(133XXXXX770)屏蔽，并出具《终止调解声明》明确表示拒绝赔偿。鉴于涉案公司明确表示无法达成调解协议，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条“有下列情形之一的，终止调解：……（四）经组织调解，投诉人或者被投诉人明确表示无法达成调解协议的；……终止调解的，市场监督管理部门应当自作出终止调解决定之日起七个工作日内告知投诉人和被投诉人。”之规定，被申请人依法终止调解，并通过全国 12315 平台在法定期间内将投诉处理结果告知申请人。

综上所述，被申请人依法履行了处理投诉举报的职责，程序合法，事实认定清楚，适用依据正确。

二、对申请人意见的回应

1. 申请人的投诉诉求为：赔偿损失、停止侵权、核定侵权责任。被申请人受理上述投诉后积极组织调解，涉案公司已在短信发送系统中将申请人手机号码(133XXXXX770)屏蔽，并明确表示拒绝赔偿。经组织调解，涉案公司明确表示无法达成调解协议，被申请人依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》

第二十一条之规定决定终止调解，并在法定期间内将投诉处理结果告知申请人，依法履行了处理投诉的法定职责，并无不当。

2. 根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条以及《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条之规定，被申请人于2022年10月16日收到申请人关于涉案公司的投诉工单，工单内容包含举报线索。收到线索后，被申请人依法对涉案公司进行检查调查，未有证据显示涉案公司存在申请人举报的违法行为，被申请人不予立案处罚，符合法律规定。被申请人于2022年10月25日和2022年11月7日分别通过电话和全国12315平台在法定期间内将举报处理结果告知申请人，申请人表示已知悉处理结果。被申请人依法履行了处理举报的法定职责，并无不当。

综上所述，对于申请人投诉举报反映的问题，被申请人已依法处理，事实认定清楚、适用依据正确，程序合法。申请人的复议请求缺乏事实和法律依据，因此，请求复议机关依法驳回申请人的复议申请。

本府查明：

2022年10月16日，申请人使用的手机号码133XXXXXX770收到涉案公司通过短信代码1069117917001900972发送的商业性广告信息：……邀请你加入顺风车车主……认证通过完成首单送你188元养车大礼包……回T退订。

同日，申请人通过全国 12315 平台提交投诉单，反映涉案公司未经申请人允许发送商业性广告信息，违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十九条和《中华人民共和国广告法》第四十三条规定，向被申请人提出投诉举报和履职申请。申请人的诉求是停止侵权并赔偿 10000 元。

全国 12315 平台设有投诉入口和举报入口。进入投诉入口需点击同意《投诉须知》，其中第 8 条记载：由于投诉、举报的处理程序不同，请勿在投诉中含有举报内容。

被申请人于 2022 年 10 月 16 日收到上述投诉单，翌日转交属地市场监督管理所处理。2022 年 10 月 20 日，被申请人到涉案公司的登记住址广州市海珠区 XXX 进行现场检查。《现场笔录》记载：1. 涉案公司开门营业，持有《营业执照》《增值电信业务经营许可证》和《电信网码号资源使用证书》经营。2. 涉案公司现场提供以下合同备查：涉案公司与 XX 电信分公司签订的《移动行业短信业务合同》、涉案公司与江西某某公司签订的《行业短信/彩信合作协议》、江西某某公司与某某公司签订的《短信通道合作协议》、北京某某公司（“某某出行”APP 开发者）与某某公司签订的《短信服务协议》。3. 涉案公司现场提供“某某出行”平台注册会员截图和“法律条款与平台规则”截图备查。

上述截图记载：6.2 您的个人信息可能被用于以下与“个人信息的收集”条款所声称的目的具有直接或合理关联的场

景：……d. 我们会向您发送信息和通知，包括但不限于……适用产品或服务时所必要的推送通知……优惠促销信息……。

涉案公司于 2022 年 10 月 20 日向被申请人提供《情况说明》和《终止调解声明》，说明：1. 手机号码 133XXXXX770 为“某某出行”平台注册会员，注册时已确认同意接收平台发送的信息和通知。涉案短信属于会员优惠信息。2. 涉案公司对手机号码 133XXXXX770 作屏蔽处理，确保不会再发送信息给该手机号。3. 涉案公司不同意申请人的赔偿诉求，要求终止调解。

2022 年 10 月 24 日，被申请人受理申请人的投诉单。2022 年 10 月 25 日，被申请人致电申请人，明确告知申请人其对涉案公司的举报不予立案，并详细说明了理由，申请人明确表示知悉相关告知。2022 年 11 月 7 日，被申请人作出涉案答复：未发现违法经营行为。涉案商家不同意申请人的赔偿诉求，工作人员已于 2022 年 10 月 25 日 10 时 30 分致电申请人告知处理结果。

以上事实，有投诉单、短信截图、营业执照、增值电信业务经营许可证、电信网码号资源使用证书、相关合同、现场笔录、《情况说明》《终止调解声明》、电话录音和全国 12315 平台截图等证据证实。

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。

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条规定：“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。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。”第七条规定：“向市场监督管理部门同时提出投诉和举报，或者提供的材料同时包含投诉和举报内容的，市场监督管理部门应当按照本办法规定的程序对投诉和举报予以分别处理。”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。”第十六条第一款规定：“市场监督管理部门经投诉人和被投诉人同意，采用调解的方式处理投诉，但法律、法规另有规定的，依照其规定。”第二十一条规定：“有下列情形之一的，终止调解：……（四）经组织调解，投诉人或者被投诉人明确表示无法达成调解协议的；……终止调解的，市场监督管理部门应当自作出终止调解决定之日起七个工作日内告知投诉人和被投诉人。”《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条第一款规定：“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，申请人于2022年10月16日通过全国12315平台提交投诉单，被申请人于2022年10月24日通过全国12315平台告知申请人受理其投诉，在涉案公司明确表示不同意申请人赔偿诉求后，于2022年11月7日通过全国12315平台告知申请人该情况，符合上述规定。对投诉单中的举报内容，被申请人经调查确认申请人是“某某出行”注册用户，涉案公司基于相关短信业务合作协议，向申请人的涉案手机号码发送涉案短信，未超出申请人同意的收集和使用消费者个人信息的目的、方式和范围。被申请人于2022年10月25日电话告知申请人不予立案的结果和理由，并无不当。

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涉案答复。

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，依法向有管辖权的人民法院（广州铁路运输法院）起诉。

本件与原件核对无异

二〇二三年二月二日