

广州市荔湾区人民政府

行政复议决定书

荔湾府行复〔2021〕55号

申请人：刘某。

被申请人：广州市荔湾区市场监督管理局

住所地：广州市荔湾区长寿西路70号。

负责人：毕清 职务：局长。

申请人刘某（以下简称申请人）不服被申请人广州市荔湾区市场监督管理局（以下简称被申请人）于2021年4月25日在全国12315平台作出的对其举报事项（举报编号1440103002021040524938166）的答复，向广州市荔湾区人民政府申请行政复议，广州市荔湾区人民政府已依法予以受理，现已审查终结。

申请人请求：

1. 撤销被申请人2021年4月25日在全国12315平台的答复；
2. 责令被申请人重新处理申请人的举报和投诉；

3. 同意全部复议文书电子送达至申请人的电子邮箱；
4. 要求将复议决定电子送达至申请人的电子邮箱。

申请人称：

一、本人于 2021 年 4 月 5 日通过全国 12315 平台向被申请人提供的材料同时包含投诉和举报内容，市场监督管理部门应当按照法定的程序对投诉和举报予以分别处理，但被申请人直到申请复议之日，仍未明确告知本人是否受理消费投诉，超过了 7 个工作日，程序上严重违法；二、被申请人对本人要求停止侵害、消除影响、赔礼道歉，并赔偿五千元的诉求未作任何实质处理，违反法定程序，应予纠正；三、与申请人有消费纠纷、投诉举报的主体是广州某信息科技有限公司，被申请人未经本人同意，擅自变更为广州某电子商务有限公司，核查主体错误，事实认定不清；四、申请人的反映属实，被申请人应当重新作出举报和投诉的处理决定；五、申请人是进行投诉举报的消费者，与被申请人的答复具有利害关系，属于行政复议的受案范围。

被申请人答复称：

一、被申请人对申请人举报事项的处理程序合法。

2021 年 4 月 6 日，被申请人在全国 12315 平台收到申请人关于广州某信息科技有限公司涉嫌违法向其手机号码（15728753664）发送商业性信息的举报事项（登记编号：1440103002021040524938166）。2021 年 4 月 12 日，被申请人依法对广州某信息科技有限公司、广州某电子商务有限公司进行调查，调查核实举报所涉相关情况。2021 年 4 月 25 日，被申请人

通过全国 12315 平台将举报事项不予立案的情况告知申请人。被申请人办理上述举报事项符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》关于举报的处理、告知等相关程序规定和时限要求。

二、以广州某电子商务有限公司作为调查对象并无不妥。

广州某信息科技有限公司、广州某电子商务有限公司均持有《营业执照》。经查，广州某信息科技有限公司为“某”微信小程序、公众号的账号主体，广州某电子商务有限公司实际负责“某”整体电商业务的营销、客服等工作，广州某电子商务有限公司的法务部同时负责广州某信息科技有限公司的相关法务工作。故被申请人以实际承担“某”电商营销、客服等业务的主体——广州某电子商务有限公司（以下称“被调查人”）为举报线索的调查对象并无不妥。

三、被申请人已依法处理申请人的举报事项。

经核查，被申请人未发现被调查人的短信营销系统内存在向申请人手机号码（15728753664）发送商业性信息的记录，因技术手段有限，无法具体核查申请人举报所涉商业性信息的发送发，经过分析，存在商家、第三方发送或因系统原因核查不到的可能。被调查人称，申请人于 2021 年 4 月 2 日向其客服人员表示拒绝再次接收商业性信息后，客服人员已将上述情况反馈被调查人技术部门，技术部门已将申请人及其绑定手机号码的商业短信发送功能屏蔽。被调查人在接受被申请人调查时，再次确认其系统已将申请人手机号码（15728753664）的商业短信发送功能屏蔽。根据以上调查情况，被申请人不能确认被调查人存在违法行为，故决

定对上述举报线索不予立案处理，并于 2021 年 4 月 25 日通过全国 12315 平台将不予立案相关情况告知申请人，已依法处理申请人的举报事项。

综上所述，恳请复议机关依法驳回申请人的所有复议请求。

本府查明：

2021 年 4 月 5 日，申请人通过全国 12315 平台进行举报，称广州某信息科技有限公司涉嫌违法向其手机号码发送商业性信息，要求该公司停止侵害、消除影响、赔礼道歉，并赔偿五千元。举报单登记编号为 1440103002021040524938166。

2021 年 4 月 12 日，被申请人对广州某信息科技有限公司、广州某电子商务有限公司进行调查，上述两公司的共同委托代理人冯某配合调查，提供了广州某信息科技有限公司和广州某电子商务有限公司的营业执照及授权委托书材料等。冯某接受调查询问时称，广州某信息技术有限公司是“某”在微信小程序、公众号的帐号主体，但实际营销、客服等工作由广州某电子商务有限公司负责，经核查，在系统内未发现向 15728753664 发送商业性信息的记录，不排除商家或其他第三方发送该短信的可能。技术部门已将申请人及其绑定的手机号进行商业信息屏蔽，被通知接受调查时再次确认申请人及手机号已列入内部屏蔽名单。

2021 年 4 月 25 日，被申请人在全国 12315 平台告知申请人不立案，原因为：“根据线索内容，被申请人展开核查，关于申请人反映的广州某电子商务有限公司（下称某公司）违规发送营销短信的情况，被申请人于某公司系统内核查，未发现图片中该

条短信的发送记录，存在某公司合作运营方或第三方发送该条短信的可能，该情况不能确认某公司存在违法行为。另经核查，某公司系统已将申请人的帐号及帐号绑定的手机号进行商业短信屏蔽，关于申请人反映的要求某公司‘停止侵害、消除影响、赔礼道歉，并赔偿五千元’的情况，该情况属于申请人与某公司之间的民事纠纷，不涉及行政违法行为，建议申请人向相关仲裁机构提起仲裁或人民法院提起诉讼进行维权。综上，被申请人决定对申请人反映的事项作不予立案处理，特此答复。”申请人不服上述答复，向本府邮寄材料申请行政复议，本府于2021年4月27日收到复议申请，并于当日发出《补正行政复议申请材料通知书》，于2021年5月7日收齐补正材料，因其他原因，本府于2021年6月3日中止行政复议审查，于2021年7月5日恢复审查。

另查，据《营业执照》（统一社会信用代码91440115679707845U）显示：名称为“广州某信息科技有限公司”，法定代表人为“沈亚”，住所为“广州市荔湾区芳村花海街20号自编1-5号楼”，经营范围为“软件和信息技术服务业”，具体经营项目在广州市商事主体信息公示平台上显示有“软件批发；软件零售；计算机零配件零售；向游客提供旅游、交通、住宿、餐饮等代理服务（不涉及旅行社业务）……”。据《营业执照》（统一社会信用代码91440101MA59PHUR9P）显示：名称为“广州某电子商务有限公司”，法定代表人为“沈亚”，住所为“广州市荔湾区芳村花海街20号自编6号楼”，经营范围为“零售业”，具体经营项目在广州市商事主体信息公示平台上显示有“……贸

易咨询服务;信息技术咨询服务……广告业……网络信息技术推广服务”。

又查,2021年4月2日,申请人向某客服发送如下信息:“本人现告知贵司,明确拒绝再发给我任何形式【包括但不限于手机短信】的广告或者商业性信息,再给我发就视为贵司同意支付5000元人民币补偿我,特此告知。本人的手机号15728753664无法向平台号发TD退订。”某客服回应“这边给您记录”。

2021年4月5日,申请人手机号收到发送方号码为125831106944875019的短信,短信内容如下:【某】森马女式T恤仅¥36,怕买了不合适?7天无忧退换!微信搜索“某”进入“某快抢”退TD【和多号副号:157****3664】。

2021年4月13日,广州市某电子商务有限公司提供书面《情况说明》,称:“该用户为我司app注册用户,注册于2021年4月2日。注册通过即代表该用户在手机端界面已查阅并同意注册页面提供的《隐私政策》及某服务条款。”《某服务条款》第4.2显示:“营销信息 您一经注册用户账号,即视为您同意某及/或其关联公司通过短信或者电子邮件的方式向您注册填写的手机号码或者电子邮箱发送相应的商品广告信息、促销优惠等营销信息;您如果不同意发送,您可以通过相应的退订功能进行退订。”

本府认为:

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条第二款“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”的规定,被申请人具有处理荔湾区辖区范围内投诉举报

的职责。

《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。”《市场监督管理行政处罚程序暂行规定》第十七条第一款规定：“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；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”。《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》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。”本案中，被申请人在收到申请人的举报线索后，对广州某信息科技有限公司和广州某电子商务有限公司展开调查，核查了相关举报事项，履行了法定职责，最终作出不予立案的处理决定，并在法定期限内进行了告知并无不当。申请人请求撤销被申请人的答复要求重新处理的理据不足，本府不予支持。申请人其他请求不属于行政复议审查范围。

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，维持被申请人广州市荔湾区市场监督管理局于2021年4月25日作出的全国12315平台举报编号1440103002021040524938166的答复。

申请人如不服本府复议决定，可在收到本《行政复议决定书》之日起15日内，向有管辖权的人民法院起诉。

广州市荔湾区人民政府
二〇二一年七月十九日