深 圳 市 人 民 政 府

**行政复议决定书**

深府行复〔2020〕773号

申请人：贾某

被申请人：深圳市市场监督管理局罗湖监管局

地址：深圳市罗湖区沿河北路2003号

法定代表人：王建青，局长

申请人不服被申请人于2020年7月7日通过深圳政务短信平台短信告知的对其关于××银行股份有限公司信用卡中心的投诉作出的不予受理决定，向本机关申请行政复议，本机关依法受理。被申请人向本机关提交了书面答复及作出该具体行政行为的证据、依据和其他有关材料，本案现已审理终结。

申请人称：2020年6月29日，申请人因××银行信用卡中心未经同意下发商业信息和侵犯个人信息权而向深圳市市场监督管理局网上提交了《关于××银行侵犯个人信息权的投诉举报履职申请1》，并明确了法律文书送达地址:××＠qq.com，被申请人于7月7日仅简单通过短信形式作出不予受理告知。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十九条第三款、第五十九条第一款第（九）项的规定，以及《中华人民共和国广告法》第六条第二款、第四十三条第一款、第五十三条的规定，被申请人依法具有查处的法定职责。故其以不属于市场监管部门的职责为由不予受理，事实认定不清、适用法律错误，依法应予撤销。此外，根据《市场监督管理行政处罚程序暂行规定》第十三条、第十六条的规定，被申请人在发现所查处案件不属于本机关管辖时，负有移送其他机关处理的法定职责。被申请人怠于履行移送的法定职责，显属不当。被申请人在申请人已留有并明确要求电子邮箱答复的情形下，径行通过短信回复，该答复因未加盖公章，并不能证明是被申请人真实意思表示，并不能对外发生法律效力，属于无效答复，应确认违法。

被申请人答复称：一、被申请人已及时处理举报事项，程序合法，已履行法定职责。2020年6月29日，被申请人收到申请人的举报（工单编号：21440300002020062902041021），称其未在××银行股份有限公司深圳分公司处登记和留存的手机号××1，收到被举报人或其合作商发送的邀请办理信用卡的短信，且被举报人线下通过赠品礼品方式诱导消费者现场办卡，认为被举报人违反《中华人民共和国消费者权益保护法》及《中华人民共和国广告法》等相关规定，要求被申请人查处。被申请人收到举报后，于2020年7月7日前往被举报人处进行现场检查并送达询问通知书。后被举报人向被申请人提交了《关于深圳市市场监督管理局罗湖监管局询问通知书的回复意见》、××直销银行电子账户服务协议等相关资料，并称举报人为深圳分行0PPO钱包二类电子账户客户，于2019年12月22日开户(为虚拟卡账户)，开户环节需阅知并勾选《××银行直销银行电子账户服务协议》（甲方：贾某，乙方：××银行股份有限公司），该协议第三条第十六款约定，“甲方知悉并同意以其提供的包括但不限于固定电话、手机号码、电子邮件或微信账号等通讯方式接收××银行及其分支机构、下属公司发送的产品、服务、资讯及广告信息。”举报人开户预留手机号为××2,其2020年3月23日至26日向深圳市银保监局投诉被举报人5次，其提供的联系方式均为××1，根据服务规则，被举报人将客户提供的手机信息进行了合并，并按照前述条款规定向申请人手机发生相关信息。经查，被举报人向举报人手机××1发送产品、服务、资讯及广告信息的行为未违反《中华人民共和国广告法》第四十三条和《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十九条的相关规定。2020年7月14日被申请人依法作出不予立案决定，并于2020年7月15日通过电子邮件方式告知申请人处理结果。关于申请人对被举报人有关办卡推销的投诉举报，因不属于市场监管部门的职责。2020年7月7日被申请人依法作出不予受理决定，并于当日通过短信方式告知申请人处理结果，已履行法定职责。

1. 被申请人作出的不予立案决定，符合法律法规的规定。申请人认为被举报人非法获取其个人信息，其未在被举报人处登记和留存的手机号××1收到被举报人或其合作商发送的邀请办理信用卡的短信，该行为违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》及《中华人民共和国广告法》的相关规定。经调查，申请人开户时预留手机号为××2,其于2020年3月23日至26日向深圳市银保监局投诉被举报人5次，申请人再次提供的联系方式均为××1，该信息系申请人主动提供，并非被举报人非法获取的信息，且举报人于2019年12月22日开户(为虚拟卡账户)时，开户环节已阅知并勾选《××银行直销银行电子账户服务协议》（甲方：贾某，乙方：××银行股份有限公司），该协议第三条第十六款约定：“甲方知悉并同意以其提供的包括但不限于固定电话、手机号码、电子邮件或微信账号等通讯方式接收××银行及其分支机构、下属公司发送的产品、服务、资讯及广告信息。”故被举报人向举报人手机××1发送产品、服务、资讯及广告信息的行为未违反《中华人民共和国广告法》第四十三条的规定“任何单位或者个人未经当事人同意或者请求，不得向其住宅、交通工具等发送广告，也不得以电子信息方式向其发送广告。以电子信息方式发送广告的，应当明示发送者的真实身份和联系方式，并向接收者提供拒绝继续接收的方式。”也未违反《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十九条的规定“经营者收集、使用消费者个人信息，应当遵循合法、正当、必要的原则，明示收集、使用信息的目的、方式和范围，并经消费者同意。经营者收集、使用消费者个人信息，应当公开其收集、使用规则，不得违反法律、法规的规定和双方的约定收集、使用信息。经营者及其工作人员对收集的消费者个人信息必须严格保密，不得泄露、出售或者非法向他人提供。经营者应当采取技术措施和其他必要措施，确保信息安全，防止消费者个人信息泄露、丢失。在发生或者可能发生信息泄露、丢失的情况时，应当立即采取补救措施。经营者未经消费者同意或者请求，或者消费者明确表示拒绝的，不得向其发送商业性信息。”被申请人依法作出不予立案决定，符合上述法律规定。关于举报人对被举报人有关办卡推销的投诉举报，根据《商业银行信用卡业务监督管理办法》第六条的规定，“中国银监会及其派出机构依法对商业银行信用卡业务实施监督管理。”有关对商业银行信用卡业务的投诉举报，不属于市场监管部门的职责。被申请人根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条第一款的规定，“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”，依法作出不予受理决定，符合上述法律规定。且根据《市场监督管理行政处罚程序暂行规定》第十六条规定“市场监督管理部门发现所查处的案件属于其他行政管理部门管辖的，应当依法移送其他有关部门。”被申请人对调查处理中的案件具有移送管辖的职责，但申请人提出的仅是投诉举报线索，并非被申请人现已调查处理的案件，被申请人不具有移送管辖的职责。

经查：2020年6月29日，申请人通过深圳市市场监管投诉举报平台向被申请人举报（编号：21440300002020062902041021），称其未在××银行股份有限公司深圳分公司处登记和留存的手机号××1，收到被举报人或其合作商发送的邀请办理信用卡的短信，且被举报人线下通过赠品礼品方式诱导消费者现场办卡，认为被举报人违反《中华人民共和国消费者权益保护法》及《中华人民共和国广告法》等相关规定，要求被申请人查处。

2020年7月7日，被申请人对被举报人进行现场检查，根据现场检查结果决定对申请人投诉被举报人有关办卡推销的投诉不予受理并短信告知申请人该处理结果。申请人不服，申请行政复议。

本机关认为：根据《商业银行信用卡业务监督管理办法》第六条规定，中国银监会及其派出机构依法对商业银行信用卡业务实施监督管理。本案，被申请人经现场检查后，认定被举报人不违反《广告法》和《消费者权益保障法》的规定，不构成违法，而对商业银行信用卡业务的投诉举报，不属于其法定职责，故其对申请人的投诉作出不予受理的决定，并无违法或不当，依法应予以维持。申请人主张被申请人应将其投诉移送有关部门，本机关认为，针对申请人的投诉，被申请人未立案并启动调查处理程序，因此，没有将案件移送其他部门处理的法定职责。申请人另主张被申请人短信回复未加盖公章违法，本机关认为，被申请人短信告知申请人对其不予受理的结果，该行为属于告知行为，并非作出行政决定，无需加盖公章。被申请人的短信告知行为亦未影响申请人寻求的救济权利。

综上，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，本机关作出复议决定如下：

维持被申请人深圳市市场监督管理局罗湖监管局对申请人关于××银行股份有限公司信用卡中心的投诉作出的不予受理决定。

本复议决定书一经送达，即发生法律效力。申请人如对本复议决定不服，可自收到复议决定书之日起十五日内向深圳市盐田区人民法院提起诉讼。

深圳市人民政府

2020年10月19日