深 圳 市 人 民 政 府

**行政复议决定书**

深府行复〔2020〕872号

申请人：贾某

被申请人：深圳市市场监督管理局南山监管局

地址：深圳市南山区蛇口工业七路33号

法定代表人：郑镜雄，局长

申请人不服被申请人对其“关于××银行信用卡中心投诉举报”作出的不予立案决定，认为被申请人对其投诉举报超期处理违法，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：申请人因收到××银行发送的商业短信，依据广告法和消费者权益保护法等规定，于2020年4月20日向深圳市市场监管局提交“关于××银行及其信用卡中心的投诉举报等履职申请书”。《中华人民共和国消费者权益保护法》第十九条第三款“经营者未经消费者同意或请求，或者消费者明确表示拒绝的，不得向其发送商业性信息”。同时依据该法第五十九条第一款第（九）项的规定，“经营者侵害消费者人格尊严、侵犯消费者人身自由或者侵害消费者个人信息依法得到保护的权利的，除承担相应的民事责任外，其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的，依照法律、法规的规定执行；法律法规未作规定的，由工商行政管理部门责令改正，可以根据情节单处或者并存警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上十倍以下罚款……”。另，根据《广告法》第六条第二款规定“县级以上地方工商行政管理部门主管本行政区域的广告监督管理工作”。第四十三条第一款规定“任何单位或者个人未经当事人同意，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放广告” 。第五十三条规定“任何单位或者个人有权向工商行政管理部门和有关部门投诉、举报违反本法的行为。工商行政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”。依据上述法律规定，被申请人作为市场监管部门，对此其依法具有查处的法定职责，被申请人如认为属于其他机关管辖，应当根据《市场监督管理行政处罚程序暂行规定》第十三条、第十六条规定，依法履行移送职责。被申请人怠于履行积极移送的法定职责，已构成不完全履行法定职责违法。此外，《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》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。本案中，被申请人收到申请人提交的投诉举报履职申请后，未在上述规定期限内就投诉、举报区分处理和分别履行是否受理告知的法定职责，构成程序违法。

被申请人答复称：一、投诉举报反映事项。2020年4月21日，被申请人收到全国12315投诉单（编号：21440300002020042101637038），申请人向被申请人递交《关于××银行信用卡中心的投诉举报履职申请书1》称2020年1月13日,其本人手机号收到被投诉举报人××银行股份有限公司信用卡中心下发的邀请办理该行信用卡的短信“【中国××】××银行通知您！您的初审额度398000元待激活，现在申请免服务费，回复1查询利息，回复2查询额度，回Y了解详情，回t退订”，履职请求：1、 依法确认被投诉举报人于2020年1月13日自行或委托第三方短信平台群发商业性短信给银行用户的行为违法，并责令其限期整改规范和依法全面查处；2、依法确认被投诉举报人未经银行业用户同意自或委托、授权第三方公司强行向不特定公众发送邀约办卡、提额等商业广告短信息的行为违法并依法从严查处，对属其他行政、司法机关管辖的限期积极移送，并将调查情况和处理结果以电子方式及时告知投诉举报人，全面调查核实，依法及时作出处理，并将处理结果及时向社会公布。3、依法及时向投诉举报人出具书面投诉举报受理告知，按照最高奖励标准给予举报奖励，并依申请告知承办部门的名称、机构设置、办公电话和执法人员姓名、执法证号及政治面貌等执法信息；4、责令被投诉举报人限期整改规范、赔礼道歉、消除影响、赔偿损失，并予以行政处罚和将处理结果及时向社会公布。2020年4月23日，被申请人收到全国12315投诉单（编号：21440300002020042301654164），申请人向被申请人递交《关于××银行信用卡中心的投诉举报履职申请书2》称其2020年4月22日发现微信朋友圈又被强行插入关于××银行官方信用卡商业广告“不打电话、不填纸表，凭身份证申领最高额度50000元，终身免年费信用卡”等文字广告叠加推广营销。履职请求：1、依法确认被投诉举报人2020年4月22日通过微信朋友圈向申请人强行推送其信用卡办卡广告和格式条款的行为违法，并依法予以全面查处；2、依法确认被投诉举报人未经消费者同意通过微信朋友圈强行向不特定的公众发送邀约办卡等商业广告和虚假宣传、不正当竞争等行为违法，并从严查处；3、依法对被投诉举报人存在的其他违法经营行为全面查处，对属于其他行政、司法机关管辖的限期移送，并将移送、调查情况等以电子方式及时告知投诉举报人，认真全面调查核实，及时依法作出处理，并将处理结果向社会公布。4、依法按照最高奖励标准给予举报奖励，并依申请告知承办部门的名称、机构设置、办公电话和执法人员姓名、执法证号及政治面貌等执法信息，待处罚结束后依法按最高奖励标准给予举报奖励；5、责令被投诉举报人就其违法经营行为限期整改规范、赔礼道歉、消除影响、赔偿损失，予以行政处罚和将行政执法全过程和处理结果及时向社会公开。2020年4月27日，被申请人收到全国12315咨询单（编号：21440300002020042701696723），咨询内容：原工单：21440300002020042101637038、21440300002020042301654164 原处理部门： 南头所接收方式：电子邮件电子邮件内容：××银行信用卡投诉举报等履职申请3及证据市场监管局备注：因输入字数限制，市民反映的问题字数过长无法复制，请承办部门详见附件。

二、对申请人投诉举报的处理。《通信短信息服务管理规定》**第三十四条：**基础电信业务经营者、短信息服务提供者违反本规定第七条至第十二条、第十五条、第十八条至第二十一条、第二十七条第三款规定的，由电信管理机构依据职权责令限期改正，予以警告，可以并处1万元以上3万元以下罚款，向社会公告。短信息内容提供者违反本规定第十八条至第二十一条规定的，由有关部门按照国家有关法律、行政法规予以处罚。关于申请人12315投诉单（编号：21440300002020042101637038）所反映的问题，根据《通信短信息服务管理规定》**第三十四条规定，应属于**电信管理机构处理。关于申请人12315投诉单（编号：21440300002020042301654164）所反映的问题，根据申请人提供的证据显示，被举报微信公众号“××信用卡申请”所属企业为××银行股份有限公司。不属于被申请人管辖范围。《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》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：（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。第二十九条规定，收到举报的市场监督管理部门不具备处理权限的，应当告知举报人直接向有处理权限的市场监督管理部门提出。第三十一条第二款规定，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。

综上，因申请人上述两项投诉事项不属于被申请人管辖范围，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条、第十五条第（一）项，被申请人于2020年4月24日决定对申请人上述两项投诉不予受理并通过深圳市市场监督管理局政务短信平台向申请人投诉举报时所留的手机号××发送不予受理告知决定。（发送记录号：××）根据《市场监督管理行政处罚程序暂行规定》第十七条第一款，被申请人于2020年5月6日对申请人上述两项举报事项作出不予立案决定。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十九条、第三十一条第二款规定，被申请人于2020年5月7日通过深圳市市场监督管理局政务短信平台向申请人投诉举报时所留的手机号××发送告知信息：“贾某：被申请人收到12315系统转来的你递交的关于××银行股份有限公司信用卡中心（简称：××银行信用卡中心）涉嫌违法的投诉举报咨询（12315登记编号：21440300002020042301654164、21440300002020042101637038、21440300002020042701696723），根据《通信短信息服务管理规定》第十八条第一款、第三十四条规定，你所举报的关于当事人违法发送商业短信问题，应由电信管理机构管理。另查询，你所举报的微信朋友圈推送的“××信用卡申请”微信公众号广告，账号主体为××银行股份有限公司，不属于被申请人管辖范围。综上，被申请人决定不予立案。建议你向有管辖权的部门举报。特此告知。感谢你对我们工作的支持。深圳市市场监督管理局南山监管局2020年5月7日。”（发送记录号：××）

三、被申请人对该投诉举报事项的处理合法。被申请人对申请人投诉事项在规定时限内作出不予受理决定并按规定告知申请人；被申请人对申请人举报事项在规定时限内作出不予立案决定并按规定告知申请人。不存在超期及违法告知的情形。

综上所述，被申请人对申请人的投诉举报事项处理事实清楚，程序合法，理由充分，符合法规、规章的规定，请求驳回申请人的申请。

经查：2020年4月21日，申请人通过深圳市市场监管投诉举报平台提交举报（编号：21440300002020042101637038），申请人提交了《关于××银行信用卡中心的投诉举报履职申请书1》及身份证明、证据。2020年4月23日，申请人通过深圳市市场监管投诉举报平台提交举报（编号：21440300002020042301654164），申请人提交了《关于××银行信用卡中心等投诉举报履职申请书2》及证据。2020年4月27日，申请人通过深圳市市场监管投诉举报平台提交举报（编号：21440300002020042701696723），申请人提交了《关于××银行信用卡中心等投诉举报履职申请3》及证据。2020年4月24日，被申请人短信告知申请人，决定不予受理其编号为21440300002020042101637038和21440300002020042301654164的举报。2020年5月6日，被申请人决定对编号为21440300002020042301654164、21440300002020042101637038和21440300002020042701696723的举报件不予立案。2020年5月7日，被申请人短信告知申请人案件处理结果。申请人不服，申请行政复议。

本机关认为：根据《通信短信息服务管理规定》**第三十四条规定，**基础电信业务经营者、短信息服务提供者违反本规定第七条至第十二条、第十五条、第十八条至第二十一条、第二十七条第三款规定的，由电信管理机构依据职权责令限期改正，予以警告，可以并处1万元以上3万元以下罚款，向社会公告。《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条规定，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，市场监督管理部门不予受理。《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。本案，被申请人分别于2020年4月21日、2020年4月23日和2020年4月27日收到申请人的投诉举报。2020年4月24日，被申请人以申请人投诉事项不属于其职能管辖范围为由，决定不予受理并已短信告知申请人处理结果，被申请人已履行法定的职责。2020年5月7日，被申请人以申请人的举报不属于其管辖范围为由作出的不予立案决定，符合上诉规定，并无违法和不当，依法应予维持。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南山监管局对申请人“关于××银行信用卡中心投诉举报”作出的不予立案决定。

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11月5日