深 圳 市 人 民 政 府

**行政复议决定书**

深府行复〔2018〕376号

申请人：李某

申请人：江某

被申请人：深圳市市场和质量监督管理委员会

地址：深圳市福田区深南大道7010号工商物价大厦

法定代表人：邝兵，主任

申请人认为被申请人未对其关于深圳市××旅行社有限公司的举报作出处理结果违法，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有关证据和依据，本案现已审理终结。

申请人称：申请人于2018年3月21日通过邮寄挂号信方式，向被申请人举报深圳市××旅行社有限公司旅游观景时间安排不合理、旅途时间被非正常挤占、未履行“告知”服务不规范、为了“避责”故意不按相关规定与游客签订“合同”。经查被申请人于2018年3月27日已经收到申请人的举报信。现已过去了50多个工作日，对于申请人的举报，被申请人竟然置之不理不作为。请求：1.判定被申请人不履行行政义务违法；2.判令被申请人按申请人举报要求依法调查、依法查处，并将调查结果书面告知申请人。

被申请人答复称：一、事实情况。2018年4月8日，被申请人收到申请人的邮寄信件并录入12315咨询举报申诉中心平台系统（工单编号：201804083763）。因该工单涉及消费者投诉，故分派至宝安区消委会作消费者投诉处理，深圳市××旅行社有限公司与申请人协商，但未能达成一致意见。2018年5月15日，消委会作出终止调解决定，并告知申请人。

二、被申请人已依法履行职责并无违法或不当。依据《旅行社条例》第三条、第五十五条和第五十九条的规定，申请人举报深圳市××旅行社有限公司为规避责任不按相关规定与游客签定合同、不合理拼团、服务不规范等情形的，应由旅游行政主管部门负责监督管理工作。对于消费者与经营者之间发生的消费者权益争议，被申请人已分派至宝安区消委会处理，因双方协商协商未能达成一致意见。2018年5月15日，消委会作出终止调解决定，并告知申请人。

综上，被申请人已依法履行法定职责，适用法律依据准确、程序合法。请求复议机关驳回申请人的行政复议申请。

经查：申请人向被申请人投诉举报深圳市××旅行社有限公司旅游观景时间安排不合理、旅游时间被非正常挤占、未履行“告知”服务不规范、为了“避责”故意不按相关规定与游客签订“合同”。2018年4月8日，咨询举报申诉中心对上述投诉举报进行登记（编号：201804083763）。

2018年5月15日，被申请人以投诉终止调解为由对投诉予以结案。

2018年5月21日，申请人认为被申请人未对其关于深圳市××旅行社有限公司的举报作出处理结果违法，向本机关申请行政复议。

本机关认为：根据《中华人民共和国旅游法》第八十三条、《旅行社条例》第三条等规定，查处旅行社的旅游行政违法行为属于旅游主管部门的职责，工商行政管理部门根据职责分工实施监督检查。本案，被申请人登记处理了申请人的投诉事项，申请人的举报事项则属于旅游主管部门管辖。根据《中华人民共和国旅游法》第八十八条的规定，被申请人处理投诉时发现旅游行政违法行为不属于本部门职责范围，应当及时书面通知并移交有关部门查处。被申请人未举证证明其已将涉案举报移交旅游主管部门，本机关依法认定被申请人未履行法定职责构成违法。根据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款第（二）项的规定，本机关作出复议决定如下：

责令被申请人深圳市市场和质量监督管理委员会自收到本复议决定书之日起七个工作日内依法履行移交涉案举报的法定职责。

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，向有管辖权的人民法院提起诉讼。

深圳市人民政府

2018年7月5日