

西安市人民政府 驳回行政复议申请决定书

市政复驳字（2021）529号

申请人：贾某。

被申请人：西安市市场监督管理局。

住所：西安市未央区凤城八路109号。

申请人对被申请人作出的不予立案的行政行为不服，于2021年9月16日向本机关提出行政复议申请，本机关依法已予受理，现已审结。

申请人请求：撤销被申请人2021年9月15日作出的不予立案的行政行为，并责令被申请人在法定期限内重新作出处理。

申请人称：2021年9月9日，申请人通过12315平台和西安市12345先后分别向被申请人提出关于西安移动等侵犯个人信息和帮助信息网络电信诈骗投诉举报履职申请，但被申请人故意不按明确要求联系地址和方式进行答复，径行通过12315平台于9月15日作出不予立案的答复，认为其并未正确全面履行法定职责，不服，遂提出本次申请。根据《侵害消费者权益行为处罚办法》第十一条、第十四条和《消费者权益保护法》第二十九条、第五十六条及《电子商务法》第五条、第二十三条、七十九条、《网络安全法》第四十一条、四十二条、四十三条、六十四条及《广告法》第四十五条、第六十四条以及《国家市场监督管理总局办

公厅关于开展“守护消费”暨打击侵害消费者个人信息违法行为专项执法行动的通知》和《陕西省市场监督管理局关于持续开展“守护消费”暨打击侵害消费者个人信息违法行为专项执法行动的通知》规定，被申请人对于申请人的投诉举报具有处理的法定职责，故被申请人以建议拨打工信部门或陕西省通信管理局12321反映而对举报不予立案，属认定事实不清、适用法律错误，存在答复明显不当的违法情形，依法应予撤销。最高人民检察院第六检察厅检察官助理接受采访表示：对于个人信息遭到泄露，相关权利人可以通过行政、民事、刑事手段保护自身合法权益，向行政管理部门举报投诉，包括可以向工商行政部门、消费者协会投诉，在虚拟网络中发生的侵权行为，可以向互联网管理部门举报。中国法院网对外发布的：国家网信办提示，个人信息遭泄漏后，国家网信办亦明确个人还可向公安部门、互联网管理部门、工商部门、消协、行业管理部门和相关机构进行投诉举报。除此之外，陕西省市场监督管理局在其公布的《关于持续开展“守护消费”暨打击侵害消费者个人信息违法行为专项执法行动的通知》中更是明确要求各设区市、韩城市、杨凌示范区、西咸新区市场监督管理局，省局机关各处室、各直属行政机构严厉查处三类违法行为：一是未经消费者同意，收集、使用消费者个人信息的违法行为。二是泄露、出售或者非法向他人提供所收集的消费者个人信息的违法行为；三是未经消费者同意，或消费者明确表示拒绝，但仍向其发送商业性信息的违法行为。故，被申请人对于其具有监管职责的侵犯个人信息依法得到保护权利的投诉举

报不予立案，明显属于推卸责任。此外，《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。”第七条：“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。”第十条：“投诉由被投诉人实际经营地或者住所地县级市场监督管理部门处理。”第三十一条第一款规定：“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。”第三十七条：“县级以上地方市场监督管理部门统一接收投诉举报的工作机构，应当及时将投诉举报分送有处理权限的下级市场监督管理部门或者同级市场监督管理部门相关机构处理。同级市场监督管理部门相关机构收到分送的投诉举报的，应当按照本办法有关规定及时处理。不具备处理权限的，应当及时反馈统一接收投诉举报的工作机构，不得自行移送。”第三十八条：“市场监督管理部门处理依法提起的除本办法第三条规定以外的其他投诉的，可以参照本办法执行。”《市场监督管理行政处罚程序暂行规定》第十三条规定：“市场监督管理部门发现所查处的案件不属于本部门管辖的，应当将案件移送有管辖权的市场监督管理部门。”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。市场监督管理部门发现违法行为涉嫌犯罪的，应当依照有关规定将案件移送司法机关。”第五十四条规定：“市场监督管

理部门负责人经对案件调查终结报告、审核意见、当事人陈述和申辩意见或者听证报告等进行审查，根据不同情况，分别作出以下决定：（一）确有依法应当给予行政处罚的违法行为的，根据情节轻重及具体情况，作出行政处罚决定；（二）确有违法行为，但有依法不予行政处罚情形的，不予行政处罚；（三）违法事实不能成立的，不得给予行政处罚；（四）不属于市场监督管理部门管辖的，移送其他行政管理部门处理；（五）违法行为涉嫌犯罪的，移送司法机关。”根据上述法律规定，被申请人对其西安移动投诉举报具有处理的监管职责，对于不属于其管辖的应当移送到有管辖权的市场监督管理部门和其他有关行政机关、司法机关。国家市场监管总局就《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》答记者问已明确指出：投诉对应行政调解程序，举报对应行政处罚程序。公众可以同时主张民事诉求和查处违法行为，投诉材料客观上也可能包含违法线索，市场监管部门将按照法定程序区分处理，即不能仅仅解决消费者民事诉求而免除经营者行政责任，也不能仅仅查处经营者违法行为而免除其民事责任，以全面履行市场监管和消费维权职能。《消费者权益保护法》规定向政府投诉是解决民事争议，并不区分具体的商品、服务类别，只有行政调解可以实现这个目的。如果只查处违法行为而无视民事诉求，在司法成本过高的情况下，易使经营者民事责任落空，削弱对消费者的倾斜保护力度，而行政调解是为人民服务最直接、最具知晓度和影响力的手段，也符合群众需要和基层工作实际。被申请人怠于依法履行对投诉事项进行处理的法定职责，显已构成不完全履行法定

职责。综上，被申请人认定事实、适用法律错误，并未及时正确全面履行法定职责，依《中华人民共和国行政复议法》，提出复议申请。为保障申请人阅卷权，本复议申请邮箱受理告知和提供被申请人答复书等。

被申请人称：被申请人在处理申请人举报事项的过程中，严格按照相关法律程序进行，并经核查后最终作出不予立案的决定，该行政行为程序合法，证据确实充分，法律依据适用正确，并无不当，应予以维持。一、就申请人的举报事项，被申请人作出不予立案的处理决定，事实充分、证据确凿，法律依据适用正确，程序合法，应予以维持。2021年9月9日，申请人通过全国“12315”平台进行举报，举报内容为：某公司侵害个人信息生活安宁和明知或者应知广告活动帮助违法不制止且提供通讯传输，涉嫌违法。被申请人经过核查认为，申请人举报事项系针对移动通讯服务方面的举报，依据《中华人民共和国电信条例》第三条的规定：“国务院信息产业主管部门依照本条例的规定对全国电信业实施监督管理。省、自治区、直辖市电信管理机构在国务院信息产业主管部门的领导下，依照本条例的规定对本行政区域内的电信业实施监督管理。”因此，申请人举报的违法事项不属于市场监督管理部门的管辖范围。依据《市场监督管理行政处罚程序规定》（国家市场监督管理总局令第42号）第十九条、第二十条的规定，被申请人于2021年9月15日对该举报事项作出不予立案决定，同时于2021年9月15日通过“12315”平台告知申请人处理结果及不予立案的原因。二、申请人复议申请书

中提出的事实和理由不充分，缺乏依据。首先，申请人在复议申请书中认为：被申请人未按照其要求的联系地址和方式进行答复，径自通过 12315 平台进行答复，系未正确全面履行法定职责。被申请人认为，相关法律法规并未明确规定市场监管部门必须按照举报人要求的地址和方式对其举报处理结果进行答复，只要依法履行了告知义务即可，至于采取何种方式进行答复，市场监管部门可根据具体情况进行选择。而全国 12315 平台正是市场监管部门处理投诉举报事项最常用最便捷的途径，举报人也能够很方便快捷地获取举报事项的处理结果。申请人以此为由认为被申请人未履行法定职责，缺乏依据。其次，申请人认为其个人信息遭到侵犯。但其在举报过程中，并未提供其个人信息受到侵犯的任何事实依据和证据材料。被申请人在其附件中仅看到其提供的《拉萨市市场监管局依法公开侵害个人信息行政处罚决定书》和《陕西省严厉打击侵害消费者个人信息违法行为》两份文件的扫描件，除此以外再无其他文件。最后，《市场监督管理行政处罚程序规定》第十七条规定：“市场监督管理部门发现立案查处的案件属于其他行政管理部门管辖的，应当及时依法移送其他有关部门。”依据上述规定，市场监督管理部门移送违法线索的前提条件是对已经立案查处的案件，发现属于其他行政管理部门管辖的，方应移送。本案当中，被申请人作出不予立案的决定，并非立案查处以后才发现案件属于其他部门管辖。申请人在收到被申请人不予立案决定的答复后，仍然可以选择向相关部门进行举报，且被申请人已经明确告知申请人举报途径。综上，被申请人

严格按照法定程序处理申请人的举报事项,对该举报事项作出不予立案决定并无不当,应予以维持。

经审理查明:2021年9月9日,申请人通过12315平台向被申请人提出关于xx公司等侵犯个人信息和帮助信息网络电信诈骗等投诉举报履职申请,被申请人通过12315平台于9月15日作出“不予立案”的答复并说明不予立案理由。申请人不服,遂成本案。

以上事实有申请人、被申请人提供的证据在卷佐证。

本机关认为:《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十三条规定:“市场监督管理部门在调解中发现涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的,应当自发现之日起十五个工作日内予以核查,并按照市场监督管理行政处罚有关规定予以处理。特殊情况下,核查时限可以延长十五个工作日。法律、法规、规章另有规定的,依照其规定。”本案中,2021年9月9日,申请人通过12315平台向被申请人提出关于西安移动等侵犯个人信息和帮助信息网络电信诈骗等投诉举报履职申请,被申请人核查后,于2021年9月15日通过“12315”平台作出“不予立案”的答复并说明不予立案理由。因此,被申请人已经在法定期限内就申请人的举报履行了其法定职责。申请人认为被申请人未按照其要求的联系地址和方式进行答复,径自通过12315平台进行答复,系未正确全面履行法定职责。本机关认为没有法律法规明确规定市场监管部门必须按照举报人要求的地址和方式对其举报处理结果进行答复,只要依法履行了告知义务即可,至于采

取何种方式进行答复，市场监管部门可根据具体情况进行选择。而全国 12315 平台正是市场监管部门处理投诉举报事项最常用最便捷的途径，举报人也能够很方便快捷地获取举报事项的处理结果。被申请人通过 12315 平台进行答复并无不当。申请人请求本机关撤销被申请人作出的不予立案的行政行为并无事实和法律依据，本机关不予支持。

综上，依据《中华人民共和国行政复议法实施条例》第四十八条第一款第（一）项之规定，本机关决定：

驳回申请人的复议请求。

如对本决定不服，可以自收到本决定书之日起 15 日内，依法向人民法院提起行政诉讼。

二〇二一年十月二十日