**深圳市市场监督管理局**

**行政复议决定书**

深市监复决字〔2019〕205号

申请人：刘某

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 职务：局长

申请人刘某不服被申请人对其投诉举报线索未履行相关查处职责，向深圳市市场监督管理局提起行政复议申请（案号：深市监复答字[2019]205号），本局于2019年10月18日受理。2019年10月25日，被申请人向本局提交了书面答复及有关证据和依据，现本案已审理终结。

申请人请求

确认被申请人对其投诉举报线索未履行相关查处职责违法。

申请人称

2019年7月，申请人多次通过全国12315平台向被申请人投诉举报北京XXX科技有限公司深圳南山分公司（以下简称“被投诉举报人”）存在虚假宣传、提供不实服务、欺诈消费者的行为。2019年8月21日，被申请人对申请人的投诉举报线索作出相应的答复意见。申请人不服该处理结果，提起复议。

被申请人称

被申请人从未接到申请人刘某女士通过12315平台反映关于“北京XXX科技有限公司深圳南山分公司”的举报投诉件，工单号201907239020及201907221272均不是被申请人作出的回复。

“你好，关于你通过全国12315互联网平台反映北京XXX科技有限公司深圳南山分公司的问题不属于被申请人只能范围，建议你向深圳市民政局反映。感谢你对我们工作的支持！”以及“你好，关于你通过全国12315互联网平台举报北京XXX科技有限公司深圳南山分公司的问题，根据全国12315互联网平台举报须知，你的举报工单填写不符合须知内容，请你按须知要求重新填写提交举报或投诉工单，此件办结”两条回复短信均为咨询举报处置中心直接发出，并非被申请人发出。

被申请人于2019年8月1日接到市局信访室转来《关于曾举报北京XXX科技有限公司深圳南山分公司存在虚假宣传等问题对被申请人处理不满意的问题》（编号：深圳来邮[2019]XXX号）的信访件，信访内容为被申请人刘某女士反映关于“北京XXX科技有限公司深圳南山分公司”及“深圳XXX传媒有限公司”虚假宣传及欺诈消费者。由于“深圳XXX传媒有限公司”注册地址为“深圳市罗湖区XXX”，不属于被申请人管辖范围，被申请人只针对：“北京XXX科技有限公司深圳南山分公司”的相关问题进行处理。

被申请人执法人员接到信访件后于2019年8月5日通过电子邮件的方式给刘某女士发出了受理告知书。并于2019年8月13日约谈了“北京XXX科技有限公司深圳南山分公司”负责人。经查，投诉人曾与被投诉举报人签订了8000元的服务合同，后与XXX签订了16000元服务合同。经执法人员调解，被投诉举报人愿意全额退还投诉人之前交的8000元服务费用。另外，因XXX不在申请人管辖范围，无法进行调解。

投诉人反映的其他问题主要有：公司红娘不稳定、交接不规范、红娘资质有问题。这些问题均已超出被申请人职能范围。投诉人投诉的虚假宣传证据不充分，被申请人不予立案。

2019年9月12日，被申请人执法人员通过电子邮件将上述处理结果通过电子邮件方式告知投诉人（申请人）。且由于投诉人（申请人）是通过信访件形式向被申请人进行投诉，被申请人已按照市局信访室的要求，按照“依法履行”的途径办结该信访件。

本局查明

2019年7月20日，申请人在全国12315平台上举报被投诉举报人北京XXX科技有限公司深圳南山分公司存在（编号为1440305002019072061093691）：1.公司红娘人员不稳定，在6个月的时间内换了5位红娘，经过接触沟通确认的老师，第一位在一周内离职，第二位在一个月内离职，前期沟通基本作废。2.公司交接工作管理形同虚设，接手老师告知，前任老师不留材料，每换一任老师都要从头开始沟通，极大消耗消费者精力。3.宣传的3人团队服务不存在，至今未见到团队其他人。4.红娘资质有问题，肆意夸大男士条件，把违法乱纪的事情当成优点夸奖。5.对方法务拒绝沟通，挂断电话，拒绝赔偿。对方虚假宣传，提供不实服务，欺诈消费者，现要求对方赔礼道歉，退一赔三。2019年7月22日，该平台回复：“你好，关于你通过全国12315互联网平台举报北京XXX科技有限公司深圳南山分公司的问题，根据全国12315互联网平台举报须知，你的举报工单填写不符合须知内容，请你按照要求重新填写提交举报或投诉工单，此件办结。深圳12315”

2019年7月22日，申请人在全国12315平台上投诉被投诉举报人北京XXX科技有限公司深圳南山分公司存在公司管理混乱、人员资质有问题、无法提供符合双方约定的服务、现合同已到期（合同编号：XXX）,要求退款，被拒绝的问题（编号为1440305002019072218711291）。2019年7月24日，该平台回复：“你好，关于你通过全国12315互联网平台反映北京XXX科技有限公司深圳南山分公司的问题不属于我局职能范围，建议你向深圳市民政局反映。感谢你对我们工作的支持！深圳12315”

2019年7月31日，被申请人接到市局信访室转来《关于曾举报北京XXX科技有限公司深圳南山分公司存在虚假宣传等问题对被申请人处理不满意的问题》（编号：深圳来邮[2019]XXX号）的信访件，信访内容为被申请人刘某女士反映关于“北京XXX科技有限公司深圳南山分公司”及“深圳XXX传媒有限公司”虚假宣传及欺诈消费者。

2019年8月5日，被申请人向申请人指定的邮箱XXX＠sina.com发送了《受理告知书》，告知：“我局于2019年7月31日收到你反映的关于曾举报北京XXX科技有限公司深圳南山分公司存在虚假宣传等问题对我局处理不满意的问题（深圳来邮[2019]XXX号）。经审查，决定受理，将于8月30日前处理完毕并答复你，在此期间，你以同一事实和理由提出同意信访事项，本级和上级行政机关不予受理。特此告知。感谢你（们）对我们工作的支持！深圳市市场监督管理局南山监管局2019年8月5日”

2019年8月21日，被申请人作出《办理情况答复意见书》，告知申请人：“你通过来信反映的问题，主要包括北京XXX科技有限公司深圳南山分公司（以下简称XXX公司）的红娘（工作人员）资质有问题、提供服务不稳定；XXX公司的其他工作人员交接不规范、宣传团队不存在。经调查核实，以上问题属于XXX公司自主经营管理方面的问题，不属本机关职责范围，本机关不予受理。二、你通过来信反映，自己于XXX公司签订了8000元的服务合同，此信访事项，经本机关调解，XXX公司愿意退还给你8000元服务费用。三、你通过来信反映，自己又与深圳XXX传媒有限公司（以下简称XXX公司）签订合同标的为16000元的服务合同，因XXX公司经营地址不在本机关管辖范围，本机关不予受理，请你依照有关法规规定程序向有权处理的单位提出。四、你通过来信反映，XXX公司和XXX公司存在虚假宣传的问题，因证据不充分，且无法补充有效证据，本机关决定不予立案。五、根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第三十九条规定，你反映的合同到期不退款的问题，可以通过下列途径解决：（一）根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁；（二）向人民法院提起民事诉讼。”

2019年8月22日，被申请人作出《关于曾举报北京XXX科技有限公司深圳南山分公司存在虚假宣传等问题对我局处理方式不满意问题的答复意见》，告知：一、经查询，南山市场监督管理局之前未收到过你反映的该投诉信息。二、你所反映的问题主要有公司红娘不稳定、交接不规范、宣传的团队不存在、红娘资质有问题、合同到期不退款。这些问题大部分为公司管理方面的问题，不属我局职能范围。三、你反映的曾与被投诉举报人签订8000元的服务合同，后与都市情缘签订16000元服务合同问题。经我局执法人员调解，被投诉举报人愿意退还投诉人之前交的8000元服务费用。而XXX不在我局管辖范围，故无法调解处理。四、你投诉的虚假宣传证据不充分，我局不予立案。并于2019年9月12日向申请人指定的邮箱XXX＠sina.com发送。

本局认为

根据《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》第四条：“工商行政管理部门在其职权范围内受理的消费者投诉属于民事争议的，实行调解制度。”被申请人在办理本案过程中，依照相关的规定对申请人的投诉事项实行了调解制度，被投诉举报人亦愿意退还申请人8000元的服务费用。

申请人反映的被投诉举报人的工作人员资质有问题、提供服务不稳定、工作人员交接不规范、宣传团队不存在等问题，属于企业经营管理方面的问题，不属于被申请人的职责范围。而申请人反映的因被投诉举报人未履行合同约定的义务且合同已经到期，应当退款的情况，属于民事纠纷范围，申请人可通过向法院提起民事诉讼或者根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁来解决。

申请人反映的被投诉举报人存在虚假宣传、欺诈消费者的行为，根据申请人提供的微信对话记录截图，并不足以证明被投诉举报人存在虚假宣传、欺诈消费者的行为。因此，被申请人对此作出不予立案的决定，符合相关的规定。

另本局查明申请人反映的深圳XXX传媒有限公司存在虚假宣传、提供不实服务、欺诈消费者的问题，因深圳XXX传媒有限公司的注册地址在深圳市罗湖区XXX处，已由深圳市市场监督管理局罗湖监管局另案处理。

综上，根据《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）项的规定，本局作出复议决定如下：

驳回申请人刘某的行政复议请求。

本复议决定一经送达，即发生法律效力。申请人如对本复议决定不服，可在收到本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。

深圳市市场监督管理局

2019年12月12日