**深圳市市场监督管理局**

**行政复议决定书**

深市监复决字〔2019〕291号

申请人：田某

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

申请人田某不服被申请人对其投诉线索作出不予受理的决定，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]291号），本局于2019年12月2日受理。2019年12月5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

1.撤销被申请人对其投诉线索作出不予受理的决定。

2.确认被申请人行政不作为、行政滥作为违法。

3.确认被申请人电子送达程序违法。

申请人称

申请人通过寄送邮件向被申请人投诉深圳市XXX有限公司（以下简称“被投诉人”）封禁其游戏账号侵犯消费者权益。被申请人2019年11月20日通过短信形式告知申请人相关的处理结果。申请人不服，遂提起复议。

被申请人称

被申请人收到申请人田某在12315平台的投诉（工单号：201911195053）后，经核查，根据《互联网文化管理暂行规定》第二条第一款规定：“本规定所称互联网文化产品是指通过互联网生产、传播和流通的文化产品，主要包括:(一)专门为互联网而生产的网络音乐娱乐、网络游戏、网络演出剧(节)目、网络表演、网络艺术品、网络动漫等互联网文化产品”及第六条规定：“文化部负责制定互联网文化发展与管理的方针、政策和规划，监督管理全国互联网文化活动。省、自治区、直辖市人民政府文化行政部门对申请从事经营性互联网文化活动的单位进行审批，对从事非经营性互联网文化活动的单位进行备案。县级以上人民政府文化行政部门负责本行政区域内互联网文化活动的监督管理工作。县级以上人民政府文化行政部门或者文化市场综合执法机构对从事互联网文化活动违反国家有关法规的行为实施处罚。”可见文化监管部门为网络游戏的行业主管部门。

文化监管部门颁布的《文化部关于规范网络游戏运营加强事中事后监管工作的通知》已对加强网络游戏用户权益保护并严肃查处违法违规运营行为即对网络游戏用户权益受到侵害等违法行为的查处作出明确规定，充分说明对上述行为进行查处属文化监管部门职责。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第三十二条规定：“各级人民政府工商行政管理部门和其他有关行政部门应当依照法律、法规的规定，在各自的职责范围内，采取措施，保护消费者的合法权益。”可见消费者权益的保护职责并非由市场监督管理部门（即工商行政管理部门）单独承担，也包括其他有关行政部门。市场监督管理部门（即工商行政管理部门）应在职责范围内采取措施保护消费者的合法权益，而对于网络游戏账号被封禁问题及网络游戏运营企业涉嫌违规封号侵犯用户权益的监管和查处主管部门为文化监管部门，不属被申请人职责范围。因此，该投诉不属于被申请人管辖范围，该投诉不符合投诉条件，根据《深圳市市场和质量监督管理委员会处理投诉、举报暂行办法》第十条第一款的规定，被申请人决定不予受理。

被申请人于2019年11月20日对上述投诉（工单号：201911195053）作不予受理处理。根据《深圳市市场和质量监督管理委员会处理投诉、举报暂行办法》第二十条规定“回复投诉、举报的，可以采用纸质书面或者手机短信、电子邮件的方式回复。”故被申请人于2019年11月20日通过电子政务短信平台针对上述投诉（工单号：201911195053）告知投诉人处理结果。

本局查明

2019年11月19日，投诉举报处置中心登记申请人的投诉线索，工单编号为201911195053。

2019年11月20日，被申请人作出不予受理的决定，并将相关处理结果通过短信形式告知申请人。

本局认为

根据《互联网文化管理暂行规定》第二条：“本规定所称互联网文化产品是指通过互联网生产、传播和流通的文化产品，主要包括：……（二）游戏产品；……”第六条：“文化部负责制定互联网文化发展与管理的方针、政策和规划，监督管理全国互联网文化活动；依据有关法律、法规和规章，对经营性互联网文化单位实行许可制度，对非经营性互联网文化单位实行备案制度；对互联网文化内容实施监管，对违反国家有关法规的行为实施处罚。省、自治区、直辖市人民政府文化行政部门负责本行政区域内互联网文化活动的日常管理工作，对本行政区域内申请从事经营性互联网文化活动的单位进行初审，对本行政区域内申请从事非经营性互联网文化活动的单位进行审核，对本行政区域内从事互联网文化活动违反国家有关法规的行为实施处罚。”《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》第十六条：“下列投诉不予受理或者终止受理：（一）不属于工商行政管理部门职责范围的；

……”《深圳市市场和质量监督管理委员会处理投诉、举报暂行办法》第十一条：“符合投诉受理条件的，市场质量监管委及委属各有关单位按法定职责依法受理并办理；不符合投诉受理条件的，对投诉不予受理并予以回复。”申请人向被申请人投诉的属于游戏产品的问题，该类问题依法应由文化监管部门进行监管和查处。因此，被申请人认为不属于其职责范围，决定不予受理，符合相关的规定。

根据《中华人民共和国合同法》第十一条：“书面形式是指合同书、信件和数据电文（包括电报、电传、传真、电子数据交换和电子邮件）等可以有形地表现所载内容的形式。”《深圳市市场和质量监督管理委员会处理投诉、举报暂行办法》第二十条第一款：“回复投诉、举报的，可以采用纸质书面或者手机短信、电子邮件的方式回复。”故被申请人以短信形式告知申请人处理结果符合相关规定。

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：

驳回申请人田某的行政复议申请。

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

2020年1月13日