

行政复议决定书

六政复决〔2025〕7号

申请人：汪X，男，汉族，19XX年X月生，住黄山市XX区XX小区X幢XX室。

被申请人：XX县人民政府。住所地：XX县政务新区行政中心X楼。

法定代表人：罗X，县长。

第三人：XX县XX行茶馆。住所地：XX县XXX镇街道。

经营者：江X。

申请人汪X（下称申请人）认为被申请人XX县人民政府（下称被申请人）未履行法定职责的行为违法，向市政府申请行政复议。本机关于2024年11月13日依法受理后，依法追加第三人XX县XX行茶馆（下称第三人）参加行政复议。被申请人在法定期限内进行了答复，并提交相关证据、依据和其他有关材料。第三人在规定期限内未提出书面答复意见和证据材料。经听取各方当事人意见，本案现已审理终结。

申请人请求：责令被申请人履行法定职责，并追究责任。

申请人称：被申请人未履行法定职责。主要事实和理由是：第三人销售散装茶叶并分装，属于再生产行为，需要相应的

资质。第三人分装、散装茶叶销售必须要有自己的分装资质，但第三人仍然延用了原产地的生产资质。第三人在黄山市境外分装销售散装茶叶不得使用地理标志商标名称和执行标准，其行为属于商标侵权，此外，第三人销售中缺斤少两，买一斤发半斤。故认为商家无分装资质影响食品安全，商标侵权冒用，虚假宣传。要求市场监管作出处罚，对消费者进行退一赔十的赔偿。视频证据在 12315 已经提供过。

被申请人请求：驳回申请人的行政复议请求。

被申请人称：被申请人已经履行法定职责。主要事实和理由是：

1. 关于第三人所售产品货不对版、缺斤少两问题的投诉。申请人于 2024 年 10 月 17 日通过 12345 微信小程序投诉称：“在抖音 XX 行茶馆购买了一斤黄山毛峰茶收到手只有半斤，最离谱的是与我当时购买的都不是一个厂家生产的，都不是一个东西，属于欺骗了（信息如图）”，10 月 18 日，申请人就上述同一投诉事项通过全国 12315 互联网平台再次进行投诉。10 月 28 日，XX 县市场监督管理局通过全国 12315 互联网平台进行了受理告知。XX 县市场监督管理局在接到上述投诉后，执法人员于 10 月 22 日、10 月 29 日对第三人开展了现场检查工作。现场检查发现被投诉产品有两款在售：一款包装标签标注重量：250g，生产厂家：黄山市祁门县松谭茶叶有限公司；另一款包装标签标注重量：500g，生产厂家：黄山市歙县 XX 精制花茶厂。执法人员现场查看了商家开设的抖音店铺，查阅了被投诉产品的交易记录，并对产品进行了比对，未发现存在货不对版，缺斤少两的问题。在检查现场对商家进行了询问，其表示该起投诉系工作人员疏忽发错货所导

致，误将重量为 250g 的“黄山毛峰”发货给投诉人，不存在故意行为，已于 10 月 22 日进行退货退款处理。同时当事人表示对于投诉人的其他诉求不接受调解，无法达成调解协议。鉴于上述调查情况，无法判定当事人存在主观故意行为，且情节轻微，未造成危害后果，执法人员现场要求当事人进行了改正。对申请人的投诉，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十条第一款第（四）项规定，依法决定终止调解。上述两次投诉处理结果，XX 县市场监督管理局分别通过 12345 热线平台和全国 12315 互联网平台进行了按期回复，符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条的规定的回复期限。

2. 关于商家无分装资质、商标侵权的问题不属于行政复议范围。经查看申请人的投诉事项，其均未提及到商家无分装资质、商标侵权的问题，因此 XX 县市场监督管理局也未就此作出过处理、回复，应属新的投诉事项，根据《中华人民共和国行政复议法》第二条、第十一条的规定，应不属于行政复议的范围。

经审理查明：

2024 年 10 月 17 日，申请人通过“12345 热线”微信小程序反映其在第三人抖音平台上购买一斤“黄山毛峰”茶叶，收到后发现仅有半斤，且并非当初购买的厂家生产的，认为其被欺骗。

XX 县市场监督管理局执法人员于 10 月 22 日对第三人开展了现场检查，并制作了《现场笔录》，其中载明，执法人员现场检查发现被反映产品有两款在售：一款包装标签标注重量：250g，生产厂家：黄山市祁门县松潭茶叶有限公司；另一款包装标签标注重量：500g，生产厂家：黄山市歙县 XX 精制花茶厂。执法人员现场查看了商家开设的抖音店铺，查阅了被投诉产品的交易记

录，并对产品进行了比对，未发现存在货不对版，缺斤少两的问题。在检查现场对商家进行了询问，其表示该起投诉系工作人员疏忽发错货所导致，误将重量为 250g 的“黄山毛峰”发货给投诉人，不存在故意行为，已于 10 月 22 日进行退货退款处理。第三人提供了退款信息截图等材料。当日，XX 县市场监督管理局向第三人作出《责令改正通知书》（X 市监责改〔2024〕XX 号），认定第三人存在为消费者提供的商铺与订单标注商品信息不符的行为，责令第三人立即改正，逾期未改正，将予以处罚。

2024 年 10 月 22 日，被申请人通过“12345 热线”回复申请人，载明执法人员前往第三人实体店铺和抖音店铺，查阅了被投诉产品的交易记录，对第三人进行询问，申请人所称交易确实存在，系工作人员疏忽所致，执法人员现场检查该店抖音平台链接产品，未发现存在货不对板，执法人员现场责令第三人整改。经组织调解，已为申请人办理退货退款服务等。

申请人认为被申请人没有履行法定职责，遂向本机关申请行政复议。

另查明：1. 第三人住所地位于 XX 县 XXX 镇街道。2. 2024 年 10 月 18 日，申请人就同一事项在“全国 12315 平台”进行投诉，XX 县市场监督管理局 XX 市场监督管理所受理后于 2024 年 11 月 4 日进行了回复。

以上事实有下列证据在卷佐证：

1. “12345 热线”工作记录截图 2 张，
2. “全国 12315 平台”截图 10 张；
2. 《现场笔录》以及案涉商品照片 2 张；
3. 退款截图；

4. 《责令改正通知书》（X市监责改〔2024〕XXX号）。

本机关认为：

《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）指出，“12345热线”负责受理企业和群众诉求、回答一般性咨询，不代替部门职能，部门按职责分工办理相关业务、实施监管执法和应急处置等，涉及行政执法案件和投诉举报的，12345热线第一时间转至相关部门办理，形成高效协同机制。《市场监督管理投诉举报处理暂行办法（2022第二次修正）》第十二条第二款规定，对平台内经营者的投诉，由其实际经营地或者平台经营者住所地县级市场监督管理部门处理。第二十五条规定，举报由被举报行为发生地的县级以上市场监督管理部门处理。

本案中，“12345热线”仅具有受理企业和群众诉求、回答一般性咨询等功能，不代替主管部门履行投诉举报查处职能，申请人如认为第三人存在违法问题线索，应依法向有投诉举报查处权限的XX县市场监督管理部门提出，但其通过“12345热线”提出投诉请求，并认为被申请人存在行政不作为进而向本机关申请行政复议，不符合有关要求和规章的规定，其不具有提出行政复议的请求权基础。据此，申请人认为被申请人不履行法定职责的主张没有事实和法律依据。此外，从被申请人的答复看，被申请人在收到请人反映的问题后，及时回复申请人，且回复内容并无不当，也并未对申请人的合法权益产生实际影响。申请人就同一问题也通过“全国12315平台”进行投诉，XX县市场监督管理部门对此也进行受理并予以回复，申请人对该回复不服，可以依法另寻救济，不在本案评判范围内。

综上，依照《中华人民共和国行政复议法》第六十九条规定，
本机关决定：

驳回申请人的行政复议请求。

如不服本决定，可以自收到本决定书之日起十五日内依法向
人民法院提起行政诉讼。

2025年1月10日