

行政复议决定书

六政复决〔2025〕22号

申请人：汪X，男，汉族，19XX年X月生，住安徽省黄山市XX区XX小区X幢XX室。

被申请人：XX区人民政府。住所地：六安市XX区XX路与XX路交叉口。

法定代表人：黄XX，区长。

申请人汪X（下称申请人）认为被申请人XX区人民政府（下称被申请人）未履行法定职责，于2024年11月26日向市政府申请行政复议。本机关于12月2日受理后，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。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。

申请人称：被申请人未履行法定职责。主要事实和理由是：

2024年10月18日20时许，申请人在线上购买XX区XX茶叶商行的一款黄山毛峰茶，收货后发现标签只是普通绿茶而非黄山毛峰，认为其属于虚假宣传。商家销售散装茶叶并分装属于再生产，需要相应的资质，但其仍延用原产地资质且在原产地外使用地理标志商标名称和执行标准属于商标侵权行为。申请人于2024

年11月26日通过当场提出申请方式要求被申请人履行法定职责并赔偿。

被申请人请求：驳回申请人的行政复议请求。

被申请人称：申请人的请求事项不属于行政复议范围。主要事实和理由是：

1. XX区市场监督管理局具有对市场进行行政管理的法定职责，而非被申请人，被申请人不是适格行政复议主体。

2. 12345热线是由政府设立的政务服务便民热线工作平台，提供统一受理群众诉求并协调、督促办理的便民服务，其通过12345平台作出的答复行为不应认定为其代表行政机关依法定职权作出的行政行为，不属于行政复议范围。

经审理查明：

2024年11月8日，申请人通过12345热线投诉六安市XX区XX茶叶商行，称其于10月18日20时许，在该商行线上店铺购买了一款黄山毛峰茶，但是收货后发现商家宣传的商品是“黄山毛峰”而标签显示为“普通绿茶”，无分装资质却使用原产地生产资质销售散装茶叶，使用地理标志商标名称和执行标准在原产地外分装销售散装茶叶，存在虚假宣传、商标侵权等问题。同日，被申请人将该投诉转至XX区市场监督管理局办理。

2024年11月11日，XX区市场监督管理局到XX茶叶商行现场检查并制作《现场笔录》，其中主要载明：1. XX茶叶商行证照齐全且均有效；2. 申请人购买的商品确系XX茶叶商行销售；3. XX茶叶商行在售的黄山毛峰实为食用农产品，现场查看已打包给消费者的黄山毛峰标签信息符合《食用农产品市场销售质量安全监督

管理办法》的规定，未发现需采取行政强制措施的违法行为。XX茶叶商行的法定代表人刘XX表示不陈述不申辩，并签字确认。

2024年11月25日，被申请人通过12345平台回复申请人，内容主要载明XX区市场监督管理局接到来件后，多次电话联系申请人均未取得联系，后通过语音留言告知申请人，需要申请人提供商家分装的相关证据后再进行核实处理。

2024年11月26日，申请人称于11月26日通过当场提出申请的方式要求被申请人履行法定职责而被申请人未履行，遂向本机关申请行政复议。

另查明：六安市XX区XX茶叶商行住所地在六安市XX区XX路茶叶市场XX号。

以上事实有下列证据在卷佐证：

1. 购物页面截图；
2. 产品外包装标签；
3. 12345热线投诉及答复截图；
4. 《现场笔录》。

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，并不能代替市场监督管理部门履行投诉举报查处职能。依据上述规定，申请人购买XX区XX茶叶商行销售的案涉产品后向“12345 热线”投诉举报，XX区市场监督管理局具有对该投诉举报事项进行处理的法定职责而非被申请人。申请人不具有提出行政复议的请求权基础，其认为被申请人未履行法定职责的主张没有事实和法律依据。此外，被申请人在收到申请人的投诉举报后及时转XX区市场监督管理局办理，从而作出答复且内容并无不当，也未对申请人的合法权益产生实际影响。

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 25 日