洛阳市老城区人民政府

行政复议决定书

老政复决字〔2023〕第69号

申请人：蓝某某，男，24岁，身份证号：XXX。

住 址：广东省廉江市横山镇。

被申请人：洛阳市老城区市场监督管理局。

法定代表人：王晓毅 局长。

地 址：洛阳市老城区中州东路216号。

申请人不服被申请人对其投诉举报的答复，于2023年9月27日向本机关申请行政复议，本机关依法受理，现已审理终结。

**复议请求**：撤销被申请人于2023年9月19日在全国12315平台作出的告知内容。

**申请人称**：本人因为生活所需2023年9月7日在拼多多（叶世堂药品专营店）店铺，购买了桂附地黄丸两虚尿频腰膝酸软男女小便次数多四肢冰冷肾阳虚补肾（24.9元）到货后发现存在欺诈消费者虚假宣传的问题，该网店销售页面里面有宣传发布与药品说明书不一样的用语：痰饮咳喘。根据《中华人民共和国广告法》第十六条：医疗、药品、医疗器械广告不得含有下列内容：药品广告的内容不得与国务院药品监督管理部门批准的说明书不一致，并应当显著标明禁忌、不良反应。处方药广告应当显著标明“本广告仅供医学药学专业人士阅读”，非处方药广告应当显著标明“请按药品说明书或者在药师指导下购买和使用”。此行为属于虚假宣传，已然构成了欺诈行为。然后我将此案通过12315app反馈到该局，要求其协助我跟经营者协商调解，然而没想该局给我的回复竟然是“你在全国12315互联网平台的举报单，对洛阳叶世堂医药有限公司的举报，已收悉。我局执法人员接到举报后即到洛阳叶世堂医药有限公司进行调查取证，现场用该公司办公电脑打开网页，执法人员未发现你所举报的违法事实。而后执法人员又用办公电脑打开该网店，均未查到你所举报的内容。为了进一步查清事实，请你接到本告知函15日内，提供新的证据或线索，以便我局进一步调查处理。请尽可能提供原件，若提供复印件需标注‘经核对与原件无误’并签名（或盖章）并注明提供日期。”对于此回复我感到不服，该局并未妥善处理该案件，我方有交易快照，可登录我拼多多账号查看，根据《中华人民共和国反不正竞争法》第二十四条：经营者利用广告或者其他方法，对商品作引人误解的虚假宣传的，监督检查部门应当责令停止违法行为，消除影响，可以根据情节处以一万元以上二十万元以下的罚款。广告的经营者在明知或者应知的情况下，代理、设计、制作、发布虚假广告的，监督检查部门应当责令停止违法行为，没收违法所得，并依法处以罚款，商家应为此承担赔偿责任。

综上，被申请人草率作出的回复是对此投诉举报的不负责，有依法办事，实属玩忽职守，包庇纵容，严重渎职行为，依据《中华人民共和国行政复议法》，请求法制机关支持申请人的全部请求。

**被申请人答复**：我局对蓝某某的投诉不予受理，证据充分，程序合法，适用法律正确。2023年9月21日，我局接到蓝某某的投诉（关于洛阳XXX医药有限公司所销售的“桂附地黄丸”产品虚假宣传的问题），立即安排执法人员对该问题进行核查。后经与被投诉人联系，被投诉人称不愿与投诉人协商解决。经核查，对其所反映的情况作出不受理的决定，理由如下：1.我局执法人员根据投诉人提供的证据材料到被投诉人现场进行核查，经核查被投诉人确实销售的有该种产品，但是对于投诉人所述的“痰饮咳喘”宣传字样并不认同，我局执法人员也未发现其产品有该种字样宣传。2.经查，被投诉产品的宣传页面有该产品说明书，说明书上明确标注了“请仔细阅读说明书并按说明书使用或在医师指导下购买和使用”符合广告法的相关规定。3.我局执法人员按照投诉人提供的网站及店铺等信息，用办公电脑打开该网页也未发现投诉人所投诉违规用语。4.经全国12315平台查询投诉人蓝某某在该平台共投诉2240次，举报1117次，经查其向同行业经营者重复购买相同或相似的商品，并就相同或相似商品提起投诉举报，内容、请求呈格式化特点，依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条第（三）项之规定，认定其购买行为不是为生活消费需要。

综上，我局决定对于投诉人的投诉终止调解，且决定对投诉人类似投诉我局均不再受理。根据投诉人反映的违法情况，经调查无法认定其情况属实，因此对投诉人的投诉不予受理并告知其进一步提供相关的证据材料以供我局调查取证。

**经审理查明**：2023年9月21日，申请人蓝某某在全国12315平台上向被申请人洛阳市老城区市场监管局投诉举报其在拼多多购物网站购买的洛阳XXX医药有限公司开设的店铺“XXX药品专营店”经营的产品“张恒春桂附地黄丸”在网店销售页面宣传方面涉嫌虚假宣传，欺诈消费者，具体内容为：“本人因为生活所需，2023年9月7日在拼多多（叶世堂药品专营店）店铺，购买了桂附地黄丸两虚尿频腰膝酸软男女小便次数多四肢冰冷肾阳虚补肾（24.9元），到货后发现存在欺诈消费者虚假宣传的问题，该网店销售页面里面有宣传发布与药品说明书不一样的用语：痰饮咳喘。根据《中华人民共和国广告法》第十六条：医疗、药品、医疗器械广告不得含有下列内容：药品广告的内容不得与国务院药品监督管理部门批准的说明书不一致，并应当显著标明禁忌、不良反应。处方药广告应当显著标明‘本广告仅供医学药学专业人士阅读’，非处方药广告应当显着标明‘请按药品说明书或者在药师指导下购买和使用’。此行为属于虚假宣传，已然构成了欺诈行为，望让商家依据消费者权益保护法55条对我赔偿500元。”被申请人于9月21日接到申请人的投诉举报后，及时安排执法人员到被投诉举报人处进行现场调查，经调查，调取了被投诉举报人店铺商品网页截图，制作了现场检查笔录，未发现被投诉举报人使用“痰饮咳喘”广告用语，同时被投诉举报人提供一份情况说明，表示不认可申请人的投诉事项。2023年9月28日，被申请人在全国12315平台上告知申请人：“不受理。你在全国12315互联网平台的举报单，对洛阳XXX医药有限公司的举报，已收悉。我局执法人员接到举报后立即到洛阳XXX医药有限公司进行调查取证，现场用该公司办公电脑打开网页，执法人员未发现你所举报的违法事实。而后执法人员又用办公电脑打开该网店，均未查到你所举报的内容。为了进一步查清事实，请你接到本告知函15日内，提供新的证据或线索，以便我局进一步调查处理。”

以上事实有全国12315平台投诉举报页面截图、购买记录网页截图、购买商品照片、商品网页截图、现场检查笔录、商家情况说明等证据材料予以证明。

**复议机关认为：**被申请人接到申请人的投诉举报后，及时到被投诉举报人处进行现场检查和调取证据，并在法定期限内将是否决定受理和调查处理结果告知了申请人。被申请人对申请人投诉举报的处理均符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的有关规定。被申请人洛阳市老城区市场监督管理局对申请人的投诉举报在全国12315平台上作出的答复，事实清楚，依据充分，适用法律正确，程序合法。综上所述，依据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款第（一）项之规定，决定：

维持被申请人于2023年9月28日在全国12315平台上对申请人的投诉举报作出的答复。

申请人如不服本决定，可自收到本决定之日起15日内向有管辖权的人民法院起诉。

2023年12月4日