洛阳市老城区人民政府

行政复议决定书

老政复决字〔2023〕第76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10月19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10月10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10月5日在拼多多XXX店铺，购买了胃酸过多胃痛烧心反酸药酸水上涌灼烧感恶心呕吐西咪替丁胶囊（33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：食欲不振。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，然而没想到该局给我的回复，对于此回复我感到不服，该局并未妥善处理该案件，根据《中华人民共和国反不正当竞争法》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，没有依法办事，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**：本局于2023年10月9日在全国12315平台接到申请人蓝某某关于对洛阳某某药房洛邑店的投诉单，本局于2023年10月10日在全国12315平台上作出反馈，因本机关不具有处理权限，对该投诉不受理。经查，该投诉单是申请人通过全国12315平台自行发起的，在发起时平台显示有投诉须知：“投诉人可以通过本平台就消费者权益争议向属地市场监管部门进行投诉。第3条：投诉由被投诉人实际经营地或住所地县级市场监管部门处理。第5条：投诉有下列情形之一的，市场监管部门不予受理：（1）投诉事项不属于市场监管部门职责，或者本行政机关不具有处理权限的。”投诉须知结尾有“我已阅读并接受《投诉须知》”及提交同意按钮。经查，投诉人在全国12315平台上发起投诉时，进行企业搜索会显示被投诉企业登记注册信息，该平台与市场监管系统企业注册登记平台信息关联、显示的均为最新的企业注册登记信息，通过搜索被诉方洛阳某某有限公司洛邑店，显示该企业住所为中国（河南）某某号，登记机关为洛阳市市场监督管理局自贸区服务中心，并由投诉人确认后提交。申请人在投诉发起时已经知晓该企业登记机关属于洛阳市市场监督管理局自贸区服务中心，不属于洛阳市老城区市场监督管理局管辖。依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条“具有本办法规定的处理权限的市场监督管理部门，应当自收到投诉之日起七个工作日内作出受理或者不予受理的决定，并告知投诉人。”第十五条第一项“投诉有下列情形之一的，市场监督管理部门不予受理：（一）投诉事项不属于市场监督管理部门职责，或者本行政机关不具有处理权限的。”之规定，我局在法定期限内作出不予受理决定，告知申请人“本行政机关不具有处理权限。”我局于10月30日通过电话联系申请人，再次告知其洛阳某某有限公司洛邑店住所为中国（河南）某某号，不属于我局管辖，我局对其投诉事项不予受理。综上所述，请洛阳市老城区人民政府维持被申请人的投诉处理决定，驳回申请人的行政复议。

**经审理查明**：2023年10月5日，申请人蓝某某在拼多多购物平台上购买了洛阳某某有限公司洛邑店开设的网店“某某店”销售的“红云制药西咪替丁胶囊”。申请人收到货后认为该商家涉嫌虚假宣传，欺诈消费者，于2023年10月9日在全国12315平台上向被申请人投诉举报，具体内容为：“本人因为生活所需2023年10月5日在拼多多某某店铺购买了胃酸过多胃痛烧心反酸药酸水上涌灼烧感恶心呕吐西咪替叮胶囊（33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：食欲不振。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，望让商家依据消费者权益保护法55条对我赔偿500。”被申请人于10月9日当天接到申请人的投诉举报后，经查询被投诉举报人的住所地为某某，登记机关为洛阳市市场监督管理局自贸区服务中心。2023年10月10日，被申请人在全国12315平台上告知申请人对其投诉举报不受理。

另查明，被投诉举报人洛阳某某有限公司洛邑店的住所地已于2022年4月15日由河南省洛阳市老城区九都东路154号变更为中国（河南）某某店。

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、全国12315平台投诉须知截图、被投诉举报商家信息截图等证据材料予以证明。

**复议机关认为：**依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条：“国家市场监督管理总局主管全国投诉举报处理工作，指导地方市场监督管理部门投诉举报处理工作。县级以上地方市场监督管理部门负责本行政区域内的投诉举报处理工作。”被投诉举报人洛阳某某药房有限公司洛邑店的住所地已于2022年4月15日由河南省洛阳市老城区九都东路154号变更为中国（河南）某某号，申请人购买商品时被投诉举报人的住所地已经发生了变更，因此申请人投诉举报的事项不属于被申请人监督管理的范围，被申请人对申请人的投诉举报不予受理并无不当。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10月10日在全国12315平台对申请人的投诉举报作出的不予受理的答复。

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12日