洛阳市老城区人民政府

行政复议决定书

老政复决字〔2023〕第67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4日在拼多多（某某医药保健专营店）店铺，购买了全身除湿治人体湿气重大肚子舌苔厚腻大便黏腻便秘排湿六君子丸（31.9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：根源解决起效飞快。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：接投诉后，对被诉人经营的网店某某医药保健专营店进行了核查，经核查，未见投诉事项中的药品及广告用语。被诉人对投诉人投诉事项有异议，不认可投诉事项。被诉人称不接受500元赔偿的诉求，认为不能达成一致的调解协议，也不接受市场监督管理部门的调解。我局依据《市场监督管理投诉举报暂行办法》第二十一条第一款（三）、（四）项之规定，终止此投诉的调解，投诉人可向有管辖权的人民法院起诉继续维权。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，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**：2023年9月12日，申请人通过全国12315互联网平台对在洛阳市某某大药房网店店铺“某某医药保健专营店”购买“庐山圣宝六君子丸”因广告用语问题予以投诉。我局收到申请人的投诉后在法定时间内予以受理，对此投诉进行了核查。2023年9月14日，我局执法人员对被投诉人洛阳市某某大药房进行了现场检查，经现场检查，该公司在拼多多网络平台网店店铺“某某医药保健专营店”内未发现被投诉的“庐山圣宝牌六君子丸”及广告用语。我局将投诉事项告知被投诉人，被投诉人对此投诉事项持异议，不认可投诉事项，拒绝我局对此投诉事项的调解，并出具书面“拒绝调解说明”。2023年9月19日我局对此投诉回复如下：“接投诉后，对被诉人经营的网店“某某医药保健专营店”进行了核查，经核查，未见投诉事项中的药品及广告用语。被投诉人对投诉人投诉事项有异议，不认可投诉事项。被诉人不接受500元赔偿的诉求，认为不能达成一致的调解协议，也不接受市场监督管理部门的调解。我局依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第一款（三）、（四）项之规定，终止此投诉的调解，投诉人可向有管辖权的人民法院起诉继续维权。”我局于2023年9月14日对被投诉人进行检查时，发现被投诉人“某某医药保健专营店”网店店铺内经营的“知柏地黄丸”、“克霉唑栓”“脑立清片”等药品网页广告用语不严谨，涉嫌违反《中华人民共和国广告法》相关规定，于2023年9月15日对洛阳市某某大药房进行了行政约谈，要求其严格遵守《中华人民共和国广告法》相关规定，洛阳市某某大药房立整立改并写出整改报告。我局依据《中华人民共和国广告法》第五十三条之规定在法定时间受理了申请人的投诉并在全国12315互联网平台予以回复受理。《市场监督管理投诉举报暂行办法》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。”我局接到申请人通过全国12315互联网平台的投诉后在法定时间予以受理。第十六条第一款“市场监督管理部门经投诉人和被投诉人同意，采用调解的方式处理投诉，但法律、法规另有规定的，依照其规定。”我局对申请人的投诉事项告知投诉人并进行了调解，被投诉人对投诉事项持异议并出具“拒绝调解说明”。第二十一条第一款“有下列情形之一的，终止调解：”（三）“投诉人或者被投诉人无正当理由不参加调解，或者被投诉人明确拒绝调解的。”我局依据该规定终止申请人投诉的调解并告知，同时建议申请人向有管辖权的人民法院起诉继续维权。综上，我局在接到申请人的投诉后进行了现场检查、对投诉事项依法进行了核查，对被投诉人进行了询问，对此投诉事项告知被诉人并进行调解，因被投诉人拒绝调解作出终止调解，建议申请人向人民法院起诉继续维权并在法定期限内通过全国12315互联网平台予以告知。我局在核查时发现洛阳市某某大药房网店店铺内经营的其他药品广告用语不严谨，涉嫌违反《中华人民共和国广告法》相关规定，我局及时对洛阳市某某大药房进行了行政约谈，洛阳市某某大药房立整立改写出整改报告。我局作出的上述具体行政行为符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的相关规定。我局认为申请人不具有行政复议适格主体资格，根据《中华人民共和国广告法》没有任何条款赋予申请人对被申请人的告知事项有行政复议的适格主体资格。依据《中华人民共和国行政复议法》第八条第二款“不服行政机关对民事纠纷作出的调解或者其他处理，依法申请仲裁或者向人民法院提起诉讼”之规定，该法条没有赋予申请人行政复议的适格的主体资格。请洛阳市老城区人民政府维持被申请人在全国12315互联网平台的告知内容，驳回申请人的行政复议。

**经审理查明**：2023年9月4日，申请人蓝某某在拼多多网络购物平台上购买了洛阳市某某大药房开设的店铺“某某医药保健专营店”销售的产品“庐山圣宝六君子丸”，申请人认为洛阳市某某大药房在销售该产品过程中涉嫌虚假宣传问题，于是申请人于2023年9月12日在全国12315平台上向被申请人洛阳市老城区市场监管局投诉举报，具体内容为：“本人因为生活所需，2023年9月4日在拼多多（某某医药保健专营店）店铺，购买了全身除湿治人体湿气重大肚子舌苔厚腻大便黏腻便秘排湿六君子丸（31.9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：根源解决起效飞快。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元。”被申请人于9月12日当天接到该投诉举报后，及时安排执法人员到被投诉举报人处进行现场检查，经调查，调取了商家网络店铺产品页面截图、营业执照、药品经营许可证等证据材料，制作了现场检查笔录和询问笔录。被申请人经调查未发现被投诉举报人经营有“庐山圣宝六君子丸”及被投诉的广告用语，同时商家提供一份拒绝调解说明，表明不认可申请人的投诉事项，认为网络截图不是有效证据，可以人工合成，不接受市场监管部门的调解。另，被申请人调查发现，被投诉举报人的网店经营的其他产品存在广告用语不规范的问题，被申请人于2023年9月14日对被投诉举报人进行了行政约谈，被投诉举报人立即整改，于9月15日向被申请人提交了整改报告。2023年9月15日，被申请人在全国12315平台上告知申请人：“经审查，符合受理条件，决定受理。”2023年9月19日，被申请人在全国12315平台上告知申请人：“接投诉后，对被诉人经营的网店某某医药保健专营店进行了核查，经核查，未见投诉事项中的药品及广告用语。被诉人对投诉人投诉事项有异议，不认可投诉事项，被诉人称不接受500元赔偿的诉求，认为不能达成一致的调解协议，也不接受市场监督管理部门的调解。我局依据《市场监督管理投诉举报暂行办法》第二十一条第一款（三）、（四）项之规定，终止此投诉的调解，投诉人可向有管辖权的人民法院起诉继续维权。”

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、询问笔录、商家营业执照、拒绝调解说明、行政约谈记录、商家整改报告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19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11月20日