洛阳市老城区人民政府

行政复议决定书

老政复决字〔2024〕第71号

申请人：赵某，男，21岁

被申请人：洛阳市老城区市场监督管理局。

申请人不服被申请人对其投诉举报的答复，于2024年5月29日向本机关申请行政复议，本机关依法受理并适用简易程序，现已审理终结。

**复议请求**：撤销被申请人于2024年5月24日作出的不予立案的答复；责令被申请人对申请人的举报事项限期重新处理。

**申请人称**：根据被申请人的答复，申请人的抗议点有以下几点：1.被投诉方在商品详情页面，清晰地标注：“关爱牛皮癣”旁边标注了华佗膏的图案，申请人认为该举动已经是明示会让消费者认为华佗膏具有治疗牛皮癣的作用，主观客观来看都有误导作用。2.其在药品详情页面标注：药品名称：华佗膏，症状：牛皮癣、鹅掌风，适用人群：不限，被申请人陈述，投诉虚假宣传内容不存在，完全是无稽之谈，睁眼说瞎话。3.其在立即购买页面，第四排标注科田华佗膏1x5，长期牛皮癣患者止痒杀菌，并未出现被申请人所述的搭配售卖，其还标注了无用可退。违反了药品、医疗器械、保健食品、特殊医学用途配方食品广告审查管理暂行办法第11条第六款，药品不得含有无效退款等保证型内容。4.被投诉方在广告中说明了有效率，违反广告法第16条：“过程对比真实有效”，接着晒出了药品使用第一天到第七天的一个变化，申请人认为毫无科学依据，也会误导患者认为使用七天即可痊愈。5.利害关系：被申请人认为违法事实不存在，对被投诉方来说就不存在应当退赔的义务，故损害了申请人合法权益。

综上所述，被申请人认定事实不清，且包庇违法行为不熟练，未能让被投诉方及时整改，即使在回复不予立案之后，违法事实依然存在，可见其水平之低。

**被申请人答复**：赵某于2023年5月18日，投诉在洛阳某大药房连锁有限公司某药店购买华佗膏一事。我局执法人员接投诉后，于2024年5月20日对洛阳某大药房连锁有限公司某药店进行了检查。该公司现场安排员工进入天猫商城牵诗朵大药房旗舰店对“华佗膏”产品链接进行查看，该商品链接显示华佗膏跟疗癣卡西甫散是搭配售卖的，在产品参数中“适用人群：不限”，该公司解释是员工工作疏忽，未修改系统默认项造成，非主观故意将系统参数修改成“适用人群：不限”，该公司已将该项参数修改为“适用人群：具体请见说明书或医疗卫生专业人士指导”。该公司现场还提供了华佗膏跟疗癣卡西甫散说明书，在华佗膏说明书上显示功能主治（杀菌止痒。用于癣症湿气，脚趾痒，鹅掌风），疗癣卡西甫散的说明书上显示功能主治（清除碱性异常粘液质，燥湿，止痒。用于肌肤瘙痒，体癣，牛皮癣），明确功能主治含有治疗癣症和牛皮癣。综上所述，我局判定赵某投诉的商品虚假宣传证据不足，依据《中华人民共和国行政处罚法》第六条、第三十三条第一款之规定，对赵某投诉的事项不予行政处罚。同时告知赵某被投诉人同意给其退货退款并告知联系方式，但拒绝其他一切赔偿。另外，赵某在《行政复议申请书》中申请人抗议点里提到的第3点“无用可退”和第4点“说明有效率”问题，在2024年5月18日赵某的投诉单及证据中根本未提及和显示有“无用可退”、“说明有效率”的问题。

**经审理查明**：2024年5月18日，申请人在全国12315平台上向被申请人投诉举报其购买的洛阳某大药房连锁有限公司某药店销售的“科田华佗膏”涉嫌存在虚假宣传。被申请人接到申请人的投诉举报后，告知了申请人对投诉决定受理，同时安排执法人员到被投诉举报人处进行现场检查，经调查，制作了现场笔录，调取了相关证据材料。被申请人经调查认定申请人投诉举报的证据不足，因此，2024年5月24日，被申请人在全国12315平台上告知申请人：“接投诉后，我局执法人员于2024年5月20日对洛阳某大药房连锁有限公司某药店进行了检查。该公司现场安排专员进入天猫商城牵诗朵大药房旗舰店对华佗膏产品链接进行查看，该商品链接显示华佗膏跟疗癣卡西甫散是搭配售卖的，疗癣卡西甫散的说明书上显示功能主治（清除碱性异常粘液质，燥湿，止痒。用于肌肤瘙痒，体癣，牛皮癣），明确含有治疗牛皮癣。在华佗膏说明书上及外包装盒上禁忌一项中标明‘孕妇、皮肤破损处及本品过敏者禁用’，并在产品参数里明确标明适用人群见说明书或医疗卫生专业人士指导。综上所述，你投诉的商品虚假宣传证据不足，不予立案。经调解，被投诉人同意给投诉人退货退款，但拒绝其他一切赔偿。依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三项：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。我局决定终止调解，被投诉人在投诉终止调解决定书和送达回执上签字。已将上述调查情况电话告知投诉人。”

以上事实有全国12315平台投诉举报页面截图、购买商品页面截图、现场笔录、投诉终止调解决定书，被申请人全国12315平台办理页面截图、被申请人回复等证据材料予以证明。

**复议机关认为**：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。本案中，被申请人于2024年5月18日接到申请人的投诉举报后，及时安排执法人员进行调查处理，在法定期限内告知了申请人投诉决定受理和举报不予立案，程序合法，于2024年5月24日作出的答复并无不当。综上所述，依据《中华人民共和国行政复议法》第六十八条之规定，决定：

维持被申请人于2024年5月24日在全国12315平台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提起行政诉讼。

2024年7月2日