

绥宁县人民政府

行政复议决定书

绥政复决[2023]19号

申请人：蓝某明，男，1982年12月19日出生，公民身份号码：44088119991219XXXX，住址：广东省佛山市南海区官窑镇XXXX，电话号码：1892760XXXX。

被申请人：绥宁县市场监督管理局，住址：绥宁县长铺镇人民路。

法定代表人：向祖金，该局局长。

申请人蓝某明对被申请人绥宁县市场监督管理局在全国12315平台作出的关于要求其协助申请人跟湘怡堂大药房旗舰店（绥宁县绿森林大药房的网店）协商调解的告知内容不服，向本机关申请行政复议。本机关于2023年9月25日依法予以受理。本案现已审理终结。

申请人请求：1、撤销被申请人于2023年9月11日在12315平台作出的告知内容。

申请人称：申请人因为生活所需，于2023年8月31日在拼多多（湘怡堂大药房旗舰店）店铺购买了0.5克30片益君康复方嗜酸乳杆菌片（一盒）菌群失调胃肠紊乱腹泻拉肚子便秘（50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：“胃肠”。根据《中华人民共和国广告法》第十六条规定，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，“尊敬的投诉人蓝某明先生：接到您的投诉后，我局已予以受理，受理后及时通知了被投诉人，以期开展调解工作，该公司负责人认为您提供的证据不足，明确拒绝赔偿，只同意退货，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》规定，决定终止本次调解，请采用其他合法方式维护自身合法权益”。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》第二十四条规定，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。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。请求法制机关支持申请人的全部请求。

申请人提供以下证据材料：1、蓝某明居民身份证复印件；2、全国12315平台投诉情况复印件；3、绥宁县市场监督管理局受理情况答复复印件；4、购买复方嗜酸乳杆菌片说明书复印件；5、购买复方嗜酸乳杆菌片收货证明复印件；6、绥宁县绿森林大药房旗舰店（湘怡堂大药房旗舰店）拼多多网店经营者证照信息复印件。

被申请人答复称：一、被申请人对申请人蓝某明的投诉，进行核查处理。2023年9月1日，蓝某明在12315网络平台投诉称，2023年8月31日在拼多多（湘怡堂大药房旗舰店）店铺购买了益君康复方嗜酸乳杆菌片，货值50元，发现湘怡堂大药房旗舰店存在欺诈消费者虚假宣传，宣传发布与药品说明书不一样的用语：“胃肠”。要求赔偿500元。2023年9月4日，被申请人绥宁县市场监督管理局工作人员前往绥宁县绿森林大药房连锁有限公司核查。该公司食品经营许可证、药品经营许可证等证照悬挂在公示栏内，营业执照名称为绥宁县绿森林大药房连锁有限公司，法定代表人周平。进入该公司电脑拼多多平台绿森林大药房旗舰店及湘怡堂大药房旗舰店网页，发现网页上有“益君康 复方嗜酸乳杆菌

片 菌群失调胃肠紊乱腹污拉肚子便秘”字样；与复方嗜酸乳杆菌片药品说明书比对，确实多了一个“胃”字。电脑操作员当即诚恳承认是制作页面时打字输入错误，并立即改正。绥宁县绿森林大药房连锁有限公司对申请人要求赔偿500元，明确表示不同意赔偿，因此，调解不成。2023年9月4日，被申请人向绥宁县绿森林大药房连锁有限公司送达绥市监改（2023）035号《责令改正通知书》，指出绥宁县绿森林大药房连锁有限公司（湘怡堂大药房旗舰店）错误或违法行为，要求立即改正。2023年9月4日，被申请人在12315网络平台向投诉人蓝某明告知：接到你的投诉后，我局已予以受理，受理后及时通知了被投诉人，以期开展调解工作，但该公司负责人明确拒绝赔偿，因此，决定终止调解。二、被申请人履行了法定义务，没有违法行政。被申请人对申请人投诉查明事实后，根据投诉人要求赔偿事项进行调解工作，因被投诉人已经退货、退款，但不同意赔偿，无法进行进一步调解工作，依据调解自愿的原则，决定终止调解，告知投诉人采用其他合法方式维护自身合法权益。2023年9月4日，被申请人向被投诉人绥宁县绿森林大药房连锁有限公司送达《责令改正通知书》，责令改正网页错误。被申请人的相关行政行为，符合法律规定，合法有效。综上所述，被申请人履行了法定义务，没有违法行政；请求驳回申请人的复议请求。

被申请人提供以下证据材料：1、绥宁县市场监督管理局机构代码证书；2、投诉登记表；3、蓝某明投诉单及处理结果网络平台截图；4、现场查证情况笔录，营业执照、药品进货票据，情况说明，责令改正通知书，网页改正截图。

经审理查明：申请人蓝某明于2023年8月31日在拼多多湘怡堂大药房旗舰店（绥宁县绿森林大药房的网店）店铺购买了0.5克30片益君康 复方嗜酸乳杆菌片（一盒） 菌群失调胃肠紊乱腹泻拉肚子便秘（50元），到货后发现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：“胃肠”，多了一个“胃”字。2023年9月1日，申请人在12315网络平台进行投诉，并要求赔偿500元。被申请人受理投诉后，于2023年9月4日到绥宁县绿森林大药房连锁有限公司进行调查核查，进入该公司电脑拼多多平台绿森林大药房旗舰店及湘怡堂大药房旗舰店网页，发现网页上有“益君康 复方嗜酸乳杆菌片 菌群失调胃肠紊乱腹污拉肚子便秘”字样；与复方嗜酸乳杆菌片药品说明书比对，确实多了一个“胃”字，要求立即改正并送达绥市监改（2023）035号《责令改正通知书》。被申请人对申请人投诉查明事实后，根据投诉人要求赔偿事项进行调解工作，因被投诉人已经退货、退款，但不同意赔偿，无法进行进一步调解工作，依据调解自愿的原则，决定终止调解，并通过12315网络平台将处理情况告知申请人。

本机关认为：《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十二条规定：“投诉由被投诉人实际经营地或者住所地县级市场监督管理部门处理。对电子商务平台经营者以及通过自建网站、其他网络服务电子商务经营者的投诉，由其住所地县级市场监督管理部门处理。对平台内经营者的投诉，由其实际经营地或者平台住所地县级市场监督管理部门处理”。《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十六规定：“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。”本案中，被申请人接到申请人投诉后，在法定期限内进行核查和处理，并依法组织调解解决争议，因被投诉人不同意调解，被申请人根据法律规定告知申请人相关处理结果，符合法律规定。据此，根据《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，决定如下：

维持被申请人绥宁县市场监督管理局于2023年9月11日在全国12315平台对申请人蓝某明的投诉作出的告知。

申请人如不服本决定，可以在收到本行政复议决定书之日起十五日内，依法向湖南省武冈市人民法院提起行政诉讼。

二〇二三年十一月十六日



