

# 收到的口腔喷剂没有宣称的相关成分，投诉月余却等来“不予立案” 网购遭遇虚假宣传 商品下架维权犯难



记者 高雅洁 崇真 青岛报道

## 投诉后未得立案 网店商品已“换新”

因口腔问题，青岛消费者陈先生于今年6月在淘宝“众心百姓大药房旗舰”浏览时发现，一款标注“科学院博士专研”“斩获多项科研成果/国际大奖”“含三氯生、木糖醇、薄荷醇三重配方”的口腔抑菌喷雾宣传吸引了他。6月14日，他以券后29.85元在该店铺购买了2瓶口腔清新喷雾。

“收到货后发现，包装盒成分表上没有宣传的三氯生、木糖醇成分”。根据陈先生提供的照片，他收到的商品名称为“仙艾”牌抗(抑)菌制剂，成分为离子水、山梨(糖)醇、食用香精、薄荷醇；评论区其他消费者晒出的商品(名称为“SOSK SAYMEET口腔清新喷剂”)，主要原料为去离子水、山梨(糖)醇、PEG-60、木糖醇、食用香精、薄荷醇、羟苯甲酯、糖精钠、三氯生。“感觉商家发布了虚假广告，我被欺诈了。”陈先生说。

“产品宣传页写着含有三氯生、木糖醇等有效成分，收到的口腔喷雾成分里却没有，这不是欺骗消费者吗？”日前，青岛壹粉陈先生向齐鲁壹点情报站反映，他在淘宝“众心百姓大药房旗舰”购买的口腔清新喷雾存在成分宣传与实物不符问题，向商家所在市场监督管理部门投诉，却因商品下架未予立案，维权陷入困境。

▶陈先生网购的口腔清新喷雾没有网上宣传的相关成分。

6月17日，陈先生根据店铺资质信息中“山东众欣百姓医药有限公司”的住所，向淄博市桓台县市场监督管理局进行了投诉，要求查处商家违法行为并退款赔偿。6月24日，投诉显示“符合受理条件，决定受理”，但此后无进展。直至8月16日，陈先生收到淄博市高青县市场监督管理局邮寄过来的书面答复：“经核查，在山东众欣百姓医药有限公司淘宝店铺未发现所投诉的产品，根据现有证据……对投诉事项不予立案。”

此时陈先生发现，原购买链接已跳转至其他商品，店铺内口腔喷雾全部下架。“近两个月没接到监管部门电话，现在网店商



品‘换新’，我的损失和质疑都没得到说法。”

## 店铺中间搬了家 搜索不到相关产品

8月19日，壹点帮办联系了“众心百姓大药房旗舰”的客服，售后工作人员解释，产品是更换合作商后进行了包装升级，产品原料和效果没有改变，且链接底部已标注了产品包装随机发货，目前因库存不足下架。“新老包装不一样可以理解，原料表怎么跟宣传的不一样呢？”陈先生质疑，而该店铺客服售后人员对此未明确答复。

针对陈先生反映的情况，8

月20日，壹点帮办联系上了淄博市高青县市场监督管理局。工作人员表示，该店铺于2025年6月27日从桓台县搬到高青县，8月12日，高青县市场监督管理局收到桓台县市场监督管理局的投诉移送函，打开店铺检索，搜索不到消费者投诉的产品，8月14日给消费者回复《不予立案告知书》。“投诉人提供的材料，理论上只能当作线索。争议发生时间不在我们的管辖范围内，搬来高青县之后我们找不到相关情况。”工作人员表示，根据现在的情况，如果要处罚被投诉人缺乏立案依据，如果消费者确实觉得自己的权益受到损害，只能走法律途径解决。

## ■律师说法

青岛农业大学法学博士贾宝金表示，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条“经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元”。同时，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十六条“经营者对商品或者服务作虚假或者引人误解的宣传的，可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上十倍以下的罚款，没有违法所得的，处以五十万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照”。但是，陈先生在维权的过程中缺乏相应的搜集证据的意识，应在维权之前，先通过公证处进行证据保全。目前，陈先生可以查询自己的购物付款记录，确认销售主体。贾宝金提醒消费者，在购物的过程中要增强证据意识，注意搜集购物的证据材料并保存。

## 消费者购物要注意保存证据



## 2025山东名优特精农产品发布

暨“齐鲁农超”建设推进会

# 汇聚新力量 构建新体系 谋划新布局



指导单位：山东省农业农村厅

主办单位：大众报业集团 鲁商集团

承办单位：山东齐鲁农超科技有限公司

微信扫描二维码进入“齐鲁农超”公众号，点击关注随时开启齐鲁寻味之旅