

您有事 我来帮

壹点帮助

报料平台：齐鲁壹点情报站 报料热线：13869196706

为群众办实事

# 网购“多替诺雷”，到货竟是小苏打片

## “货不对板”被投诉后，网上药店为啥仍照卖

魏银科 济南报道

### 网店挂“多替诺雷”却卖小苏打片

近日，济南市民蓝先生向记者反映了他网络购药遇到的糟心事。蓝先生已有15年的痛风病史，通常体检尿酸在630-650 μmol/L（男性正范围：208-428 μmol/L），最高到730 μmol/L。4月底的时候，朋友告知“多替诺雷”（一种促尿酸排泄药）已通过国家相关审批，允许在国内上市。蓝先生以为线下药店有售，但是没能买到，于是便上淘宝搜索。

“淘宝上打着‘多替诺雷’旗号卖药的店铺很多，但是点进页面后发现，很多是卖‘碳酸氢钠片’，也就是小苏打片的。”蓝先生表示，他检索半天，之后选择了一家页面宣传是“多替诺雷”，商品标题也是“多替诺雷”的店铺下单。

让蓝先生没有想到的是，他收到药物后发现，这家店铺卖的依然是小苏打片。“简直太令人气愤了，这不是商业欺诈吗！”蓝先生非常生气，第一时间找客服理论。

“详情页都介绍清楚的哈”“正在积极处理您的问题”。面对蓝先生“卖假药可不是小事儿！”的质问，客服并不正面回应，只说“是正品”，也不解释为什么打着“多替雷诺”的旗号卖碳酸氢钠片。

### 短暂下架后再次上架 客服“顾左右而言他”

蓝先生表示，隔了一段时间，他再查询商品链接，页面显示“宝贝不在了”。而商家承诺的“稍后客服会主动联系您”一直没有下文。

根据蓝先生提供的店铺名称，记者在淘宝上找到了这家名为“康园大药房旗舰店”的网上药店。在该店铺，有两个“宝贝”关联“多替诺雷”。其中一款“宝贝”图片上的名称为“多替诺雷”，商品标题为“替多诺雷”；另一款“宝贝”的图片是小苏打片，商品标题为“多替诺雷”。点进链接发现，两款“宝贝”卖的都是碳酸氢钠片，只是规格不同。

记者检查详情页发现，介绍的都是碳酸氢钠片，没有任何“多替诺雷”字样。记者询问客服到底卖的是“多替诺雷”，还是碳酸氢钠片，客服人员还是不正面回答：“这边建议您参考一下商品详情页宝贝参数”。

记者再次追问下，客服表示“药品名称：碳酸氢钠片”，并不解释为啥货不对板、虚假宣传。记者建议商家下架相关商品或者修改图片和标题名称，客服表示帮忙咨询一下后，留下一句“十分抱歉”。

### 淘宝客服已“重点关注” 店铺所在地消协已受理

记者在多个平台查询发现，打着“多替诺雷”幌子卖小苏打

片的网上药店不在少数。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条规定：“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受服务的真实情况的权利。”因此，销售者在销售产品时一定要向消费者如实陈述产品的实际情况，不得作虚假介绍和隐瞒真实情况。对于有别于普通产品的产品，专业人士一定要尽到提醒义务，避免消费者产生错误认知而购买产品。”广东知恒（济南）律师事务所逯义伟告诉记者，“消费者在与网络平台卖家的交流过程中一定要问清楚产品情况，收到产品后要仔细核对产品状况是否与卖家描述相符并及时留证。”

法律人士刘女士告诉记者，上述有些药店的商品名称中有“优乐思”字样，未经商标注册人的许可，销售侵犯注册商标专用权的商品，违反了《中华人民共和国商标法》。此外，对于替多诺雷而言，相关商家借用他人产品名号引流，构成不正当竞争。

逯义伟表示，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条规定，消费者有权要求退一赔三，要求商家退款，赔偿买家消费价格三倍损失。“需要注意的是，消费者要保存好购物聊天记录、宣传介绍截图、产品价格前后对比图及消费凭证等证据材料，发生纠纷时及时联系平台客服或拨打12315热线向市场监管部门投诉索赔，积极维护自身权益。同时，消费者也需要详细了解经营者的宣传广告，避免上当受骗。”逯义伟提醒道。

记者将相关情况反映给淘宝官方客服，投诉进度显示，上述康园大药房旗舰店已被“重点关注”。

按照属地管理原则，记者还将相关情况反映给当地消协，消协已经受理，将在2个工作日内回复。记者将持续关注办理进度。

6月16日，最高人民法院发布网络消费民事典型案例，涉惩治直播“货不对板”等内容……一系列举措切实保障公众用药安全。

“电商都会有专门的治理部门，来处理商家的各种违规现象，但是总有人力所不能及的地方。”某电商平台运营人士孙先生无奈地表示。

结合消协、法律人士、业内人士和市场监管部门以往发布相关内容，记者在此再次提醒广大消费者：网购药品需注意重点查看药品零售企业的药品经营许可证和药品的药品注册证，可登录国家药监局网站查询资质；选择在备案的正规药品网络销售平台购药，勿通过不明渠道购买特殊药品；收到药品时，仔细检查包装、派送药店、药品信息及有效期，若药品与描述不符，保留发票等证据，拍照录像保全，及时联系平台或监管部门反馈。同时，应依自身情况或医嘱理性购药，凭处方从正规渠道购买特殊药品并遵医嘱使用。

“小区物业消防检查记录卡弄虚作假，存在补签、超前填写的情况。”近日，家住济宁警韵之家的壹粉在齐鲁壹点情报站反映，小区物业在消防器材管理中存在问题。尽管已接到三张消防罚单，其中空瓶灭火器已经更换，剩余大多数问题物业公司至今未改正。

文/片 丁安顺 济宁报道

### 超期未报废 消防巡检仍合格

6月13日上午，记者来到警韵之家小区，多位业主向记者反映小区消防器材管理存在问题。

“这是我拍摄的消防检查记录卡的照片，发现物业工作人员存在补签的现象。”壹粉“美少女”说。

不仅消防箱检查记录卡存在补签的情况，还有超前填写的现象。记者跟随警韵之家北区A12号楼的业主王先生来到地下车库，在A-355停车位附近的消防箱检查记录卡上发现，填写日期为6月15日。

“问题不止于此，有些消防箱内没有配备消防水带，干粉灭火器也存在问题。”王先生说。在王先生所住的单元一楼电梯口的消防箱内，摆放着两个落满灰尘的干粉灭火器，“我无意间拉开消防箱的门，发现其中一个干粉灭火器是空瓶，另一个干粉灭火器的维保时间也存在问题”。

干粉灭火器筒体上一张蓝色的灭火器维修铭牌生产日期为2018年5月，维修日期为2024年1月3日。揭开蓝色铭牌，下面还有一张绿色的灭火器维修铭牌，该铭牌上生产日期为2015年4月，维修日期是2021年11月30日。在灭火器筒体上能隐约地看到“2015 04”的钢印。而消防箱检查记录卡上记录的最近一次检查时间为6月11日。

记者随机走进警韵之家南区B3号楼三单元一楼、B5号楼2楼、B6号楼一单元一楼等，多处消防箱内的灭火器也存在上述情况。

### 多次反馈无果 物业经理不接电话

根据《消防设施通用规范》，干粉灭火器的筒体有效期通常为10年。

警韵之家小区的灭火器存在未按规定进行维保、到期未进行报废问题。“发现存在的问题后，曾多次向小区物业公司反映，也拨打过12345市长热线，一直到现在也没有解决。”王先生还提供了多张消防部门开具的罚单照片。

2024年4月22日、9月29日、2025年4月8日，东营锦绣物业服务有限公司济宁分公司（警韵之家物业公司）因消防设施、器材、安全标志未保持完好有效等多个问题，分别被济宁市消防救援支队市中大队、济宁高新技术产业开发区消防救援大队给予行政处罚。

济宁市资深物业从业人员赵立维介绍，根据民法典第942条规定，对物业服务区域内违反有关治安、环保、消防等法律法规的行为，物业服务人应当及时采取合理措施制止、向有关行政主管部门报告并协助处理。

6月16日，帮办记者联系东营锦绣物业服务有限公司济宁分公司。工作人员表示，对此并不知情，将与物业经理进行联系。记者4次拨打物业经理电话，但均未接通。

“我们也收到了多起关于警韵之家消防器材问题的投诉电话，也在积极督促物业进行整改。”济宁市任城区李营街道应急办的工作人员说，应急办没有执法权，只能一而再、再而三地进行督促整改。如果多次督促物业仍拒不整改，将反馈至济宁市消防救援支队市中大队等有关部门，由上级消防部门进一步处理。

6月19日，任城区李营街道应急办工作人员回复称，警韵之家小区A区的有关问题已整改，其中一楼的空瓶灭火器已经更换。



### 安华农业保险高效率理赔 为农户撑起“保护伞”

“没想到理赔款这么快就到账了，太感谢你们啦！”近日，定陶区孟海镇农户周长聚握着安华农业保险定陶支公司工作人员的手，难掩感激之情。今年，周长聚为自家78亩小麦投保了安华农业保险，其中5.4亩因灾受损。了解情况后，安华农保定陶支公司迅速响应，很快完成了损失面积核定工作。仅用10天时间，5400元理赔款顺利打入周长聚的账户，高效服务让农户吃下“定心丸”。

安华农业保险始终践行服务“三农”使命。此次快速理赔不仅及时缓解了周长聚因灾造成的经济损失，更以实际行动增强了农户对农业保险的信任。“有了这份保障，以后种地更有底气了！”周长聚感慨道。

### 淘宝客服已“重点关注” 店铺所在地消协已受理

记者在多个平台查询发现，打着“多替诺雷”幌子卖小苏打