

随着电子商务在我国的发展逐渐步入成熟阶段，人们的吃穿用，一上网都能轻松解决。网络购物的快速发展让药品也搭上了顺风车，网上药店如雨后春笋般不断涌现，这让很多人在互联网上买药买保健品已成为一种习惯。今年的全国两会上，其背后存在的问题受到了代表、委员的关注。

网络销售假药 监管如何跟上

□本报记者 孙艳

【现象】

互联网买药已经成为习惯

“买正品药上XXX，健康送到家”“买药就到XXX”“XXX网上购买药品的放心药房网”……现如今，越来越多的人通过互联网购买药品，家门口的药店已很少光顾。

市民肖女士家绝大多数的药品都是在网上买的，“主要是网上买方便，而且省钱。”肖女士告诉记者，家里三口人也没什么大毛病，有个头疼脑热的没必要往医院挤，家里备点药也就能满足需求了。以前都是从门口的药房买，后来发现网络售药平台非常方便，药品种类特别多，而且都有详细说明，还有专门的医师可以咨询，慢慢地就习惯在网上买药了。

“还有一个重要原因就是便宜。”肖女士举例说，春节时，老公的脚气犯了，家里的药膏没有了，着急用就在门口药房买了一管，平时在网上买才26块钱，门口药房同样的东西却卖45块钱，如此悬殊的价格差，更坚定了肖女士拒绝实体店的理由。

一家经营实体药房的负责人告诉记者，近两年，网络药店蓬勃兴起，实体药房的销售额一月不如一月。至于为何实体店售价比网上贵了不少？该负责人无奈地说：“价格确实拼不过网店，实体药房的药品售价都在国家限定价格范围内，差别主要是中间渠道，网店直接从厂家进货，而药房从供应商处进货，还有店铺租金、人工成本等等。”

实体药房业绩下滑的原因正是网络售药平台的发展迅猛。记者从一家健康网络平台了解到，2016年，这家售药平台销售额增长超过了150%。没想到，实体店+互联网的经营模式，在短时期内，互联网销售占实体店一半以上，而且比例在逐步增加。统计显示，从网上购药群体的年龄结构看，19-25岁的占28%，26-30岁的占25%，紧接着是31-35岁，占14%，36-40岁占9%。养生类和膏药类在互联网上最为畅销。

缺乏监管 引起政协委员关注

今年全国两会上，互联网医



疗、互联网售药这一关乎老百姓健康的问题引起了全国政协委员们的关注。

2月初，国务院办公厅印发《关于进一步改革完善药品生产流通使用政策的若干意见》，明确提出要积极发挥“互联网+药品流通”的优势和作用，方便群众用药。委员们对此表示了充分地肯定：“通过现有的互联网信息平台，能够便捷地获得专业药师的用药指导，并实现到家服务，是促进分级诊疗、缓解医疗压力的好方法。”同时，委员们提出，当前药品与保健品网络购物平台还存在诸多问题，需要不断完善相关监管与立法体系，创造一个诚实守信的网上购物环境，促进网上药店遵纪守法和健康发展。

全国政协委员李嘉音在向大会提交的提案中表示，我国网络购物消费市场因其方便快捷受到消费者青睐，始终保持长期、快速增长，其中药品与保健品销售数额增长迅猛，大有超越实体店趋势。但是，网络药店蓬勃兴起的同时，假冒伪劣产品也在网上横行无忌，侵权行为发生为再三发生，许多网商信誉缺失，使消费者交易安全缺乏保障，特别是网上销售的药品、保健品、功能食品许多都是假冒伪劣商品，严重影响消费者的正当权益和生命健康安全，对被假冒品牌与产品的正当药品、保健品企业也造成严重影响与损失，甚至带来不必要的风险。这一系列问题没有得到有效治理与根除，将后患无穷。

【调查】

“狸猫换太子”乱象频现

李嘉音认为，当前的药品与保健品电子商务市场存在的乱象，不仅与行业诚信意识欠佳有关，也与社会监管和法规滞后息息相关。

在调查中发现，许多正当企业都在网上有过这样的遭遇与困扰。如有一家仿冒正当企业公司名称与品牌，以及药监局批准文号与生产厂址，但假冒药名叫“蔡力果”，是正当医药保健企业从未有过的品种，但不法分子冒用了该企业的全部资料，包括药监局的批准文号，套用在狸猫“蔡力果”身上。其实该药完全是不经注册的地下“黑药”，在网上大肆夸张宣传壮阳效果与销售，在一些网络销售平台上刊登的郑州、上海等几大城市的公司地址全部是虚假的。该正当企业几经投诉药监、工商部门与工信部，长时间过去，至今仍未得到解决，而且“蔡力果”日益猖獗。网上受害消费者竟然纷纷找到正规企业要求赔偿身体损失，有的泣不成声。该正当企业经历着双重打击，苦不堪言，对这种不法行为可谓束手无策。受害的消费者与受害的企业数不胜数。

调查还发现，随着药品与保健品在网络销售规模越来越大，许多不法分子利用网站、社交软件发布招商广告，销售假冒保健食品、药品、医疗器械，通过物流向全国各地进行销售，如第三

方食药销售平台、微信、微博、QQ论坛等。涉案标值往往达数十亿元，严重危害人民群众的生命健康安全，严重损害了正当企业的信誉和利益。

尚未建立洁净的网售环境

李嘉音表示，由调查得出，目前我国药品与保健品网络销售平台还存在着许多问题。

面对迅速发展和成长的药品、保健品、功能食品的网络购物市场，监管部门没有及时迅速建立相应的监管体系，对网络的药品、保健品的销售平台没有规范的标准来监管，也没有准入体系，进网店的相应证照查验，包括药品、保健品的药监局批准证书、食品卫生许可证等都没有监管。

对网络药品、保健品营销平台的监管，有关政府部门缺乏整体协作与战略，没有形成对著名商标和名牌产品的保护网，尚未建立起洁净的网络销售市场环境。

网络药店经营者诚信问题突出，网络空间是现实生活的延伸和扩展，现实生活中诚信严重缺失的现象，反映到网络购物中，便出现种种网络诚信问题，主要表现在许多不法网商以次充好、以假乱真、仿冒名牌、售卖劣质商品，由于药品发布者的身份不易确定，这就导致对网上药品、保健品销售者缺乏有效监管。

网络药店售后服务缺失严重，消费者根据虚假广告购买药品、保健品发现问题后很难进行索赔，首先网上购物多为异地交

易，非法销售药品的网站通过频繁更换IP地址、服务器外挂等手段逃避责任，消费者权利被侵害后若要维权，几乎变成无望。

此外，消费者隐私权保护不力，造成消费者选购的药品、所患病症、信用卡账号等隐私大量泄露，导致消费者对网络安全性十分担忧。

【建议】

完善法规让药品网络销售市场有法可依

针对当前药品与保健品网络购物平台存在的问题，需要我们不断完善相关监管与立法体系，创造一个诚实守信的网上购物环境，促进网上药店遵纪守法和健康发展。

李嘉音认为，首先，要建立和完善相关法律法规，使药品与保健品网络销售市场有法可依。目前，中国网络药品、保健品购物平台的乱象，已到了非根治不可的时刻。国家有关部门应根据快速变化的药品与保健品网络市场环境，及时制定药品、保健品网络销售法规，对于受到伤害的消费者，应根据其严重程度对生产销售伪劣药品公司实施法律制裁，保障人民健康与生命安全。

建立起一套完整的药品、保健品电子商务经营申请、注册、审批、管理法规，并予以登记备案。对未经准入登记的个人在网络上发布药品与保健品销售信息，可由网络运营商进行设限，设置自动退出系统，及时予以删除。相关部门应针对药品网络交易的特殊性，采取网上经营者交纳风险抵押方式，最大限度保障消费者受损害后索赔的权利。

进一步加强药品与保健品网络购物监管和执法的力度，建议建立起全国性药品与保健品网络销售在线投诉中心与纠纷处理机构，成立药品与保健品网上监督、网上投诉、网上调查、网上调解、网上索赔和处罚的信息处理系统，及时处理因网络购物引发的侵害消费者权益事件。

同时，要加强对网上药品、保健品消费者及患者隐私权的保护，经营者在获取消费者信息后有责任有义务采取保密措施，不经同意不得擅自以商业目的利用这些信息。并对此订立法规来规范管理。

