

行政复议决定书

海珠府复字〔2017〕17号

申请人：蒋谋，男。

被申请人：广州市海珠区食品药品监督管理局。

地址：广州市海珠区江燕路南珠南街1号4楼。

申请人蒋谋不服被申请人广州市海珠区食品药品监督管理局不依法对申请人进行奖励，提出行政复议，本府依法予以受理，现审理终结。

申请人请求：确认被申请人行为违法，责令被申请人依法奖励申请人。

申请人称：2017年1月申请人通过信件的方式向被申请人举报388家辖区内药店未凭处方销售处方药的违法行为，被申请人于2017年3月28日回复申请人：其中279间药店存在未凭处方销售处方药的问题；2间药店地址重复；5间药店已经注销；其余100间药店未曾销售过申请人所举报的药品或有处方登记并能提供处方单，并对237间药店的违规行为予以责令限期改

正。被申请人认为申请人的举报行为属于消费者为了维护自身权利的投诉，不符合举报奖励的情形，故对申请人的奖励要求不予支持。

申请人并非举报材料中的消费者，通过被申请人调查材料也可证实该结论，故申请人的行为不属于被申请人回复中所叙述的消费者维护自身权益的投诉。申请人收集了药店未凭处方销售处方药违法行为的相关凭证，向被申请人进行举报。该行为符合《广州市食品药品监管系统食品药品违法行为举报奖励办法》第三条中对举报的规定，因此申请人的行为属于举报行为，被申请人应当依法对申请人进行奖励。

被申请人称：申请人于 2017 年 1 月 19 日向我局投诉了海珠区 388 家药店涉嫌未凭处方销售处方药的情况，所附清单中详细列明了在 388 家药店购买处方药的日期、时间、小票编号、店名、地址、药名、批准文号、价格等信息，未提供小票及其他单据材料。消费者购买商品的相关单据一般应为消费者本人持有和保管，申请人在所附清单中详尽地列明了购买日期、时间、小票编号等信息，因此，申请人应当为在 388 家药店购药的消费者。

《药品流通监督管理办法》第十八条已经明确规定药品零售企业应当凭处方销售处方药，对未凭处方销售处方药的行为规定了相应的法律责任。对药品零售企业应当凭处方销售处方药的规定是对消费者安全、有效用药的合法权益的保障。因此，申请人反映的情况属于消费者维护自身权益的投诉，我局作出的不予奖

励决定符合《广州市食品药品监管系统食品药品违法行为举报奖励办法》（穗食药监法〔2014〕102号）第三条、第六条第（六）项的规定，不属于举报奖励范围。

本府查明：2017年1月13日，被申请人收到申请人寄送的《举报信》及《举报清单》，该举报信称：“举报人：蒋谋……举报要求：1.查处被举报人违法行为。2.书面向举报人回复查处结果。3.依法对举报人进行奖励。事实和理由：消费者在被举报人处购买了（举报清单中药品）。被举报人没有要求提供处方，也没有向消费者充分咨询，问明既往用药情况，并做好详细记录后销售。《药品流通监督管理办法》第十八条规定：‘药品零售企业应当按照国家食品药品监督管理局药品分类管理规定的要求，凭处方销售处方药。经营处方药和甲类非处方药的药品零售企业，执业药师或者其他依法经资格认定的药学技术人员不在岗时，应当挂牌告知，并停止销售处方药和甲类非处方药’”。《举报清单》共列388家药店，包括日期、时间、小票编号、店名、地址、药名、批准文号、价格等详细信息。

2017年3月28日，被申请人作出穗海食药监函复〔2017〕108号《投诉处理情况告知函》，并于同年3月30日送达。该告知函记载：“蒋谋：……二、处理意见（一）我局对你投诉的药店已依法进行立案调查，并依法对不凭处方销售处方药的药店作出行政处罚。（二）你反映的情况为消费者维护自身权益的投诉，不属于举报奖励范围……”

以上事实，有《举报信》、《举报清单》、《投诉处理情况告知函》、送达证明等证据证实。

本府认为：根据《食品药品投诉举报管理办法》第五条规定，被申请人是处理申请人信件反映事项的适格主体。

《食品药品投诉举报管理办法》第十五条规定：“食品药品投诉举报机构或者管理部门收到投诉举报后应当统一编码，并于收到之日起5日内作出是否受理的决定……未按前款规定告知的，投诉举报自食品药品投诉举报机构或者管理部门收到之日起第5日即为受理。”第二十条第一款规定：“投诉举报承办部门应当自投诉举报受理之日起60日内向投诉举报人反馈办理结果；情况复杂的，在60日期限届满前经批准可适当延长办理期限，并告知投诉举报人正在办理。办结后，应当告知投诉举报人办理结果。”第三十八条规定：“本办法规定的投诉举报受理、办理等期限以工作日计算，不含法定节假日。”本案中，被申请人于2017年1月13日收到申请人函件，其未告知申请人是否受理，故自被申请人收到函件之日起第5日即为受理，于2017年3月30日送达书面反馈，在60个工作日内向申请人反馈办理结果，符合《食品药品投诉举报管理办法》的规定。

《广州市食品药品监管系统食品药品违法行为举报奖励办法》第三条规定：“本办法所称的举报，是指自然人、法人或者其他组织采用信件、电话、传真、互联网、走访等形式，检举、报告、揭发、反映广州市行政区域内属于食品药品监管部门职责

范围内的“四品一械”在生产、经营、使用环节违法行为的行为。向本市食品药品监管部门提出建议、意见或者投诉、申诉请求的，不属于本办法规定的举报。本办法所称的投诉，是指消费者购买产品或接受服务后认为自己的合法权益遭受侵犯，请求我市食品药品监管部门依法处理的行为……”本案中，申请人在《举报信》中的要求是“1.查处被举报人违法行为。2.书面向举报人回复查处结果。3.依法对举报人进行奖励。”这些要求并非是申请人作为消费者维护自身权益的主张，而是向被申请人反映其辖区内药店在经营药品环节中存在的违法行为，故申请人属于举报。此外，被申请人认定申请人反映情况为投诉，但在复议答复中并未提交相关证据证明，应承担举证不能的后果。因此，被申请人认定申请人反映情况属于投诉，证据不足。

综上所述，根据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款第（三）项的规定，本府决定：

1.撤销被申请人广州市海珠区食品药品监督管理局作出的穗海食药监函复〔2017〕108号《投诉处理情况告知函》。

2.责令被申请人自收到本决定书之日起60日内重新作出处理。

申请人如对本决定不服，可以自接到本决定书之日起15日内，向有管辖权的法院提起行政诉讼。

海珠区人民政府

2017年6月12日