

# 广州市南沙区人民政府 行政复议决定书

穗南府行复〔2023〕333号

申请人：罗 XX。

被申请人：广州市南沙区综合行政执法局。

地址：广州市南沙区进港大道港口大厦 585 号。

法定代表人：施晓彬，职务：局长。

申请人不服被申请人于 2023 年 7 月 28 日作出的广州 12345 政务工单回复（工单编号：302307240404406XXXX），向本府申请行政复议，本府依法予以受理，并于 2023 年 11 月 29 日依法延长本案审查期限 30 日，现已审查终结。

## 申请人请求：

撤销被申请人作出的广州 12345 政务工单回复（工单编号：302307240404406XXXX）。

## 申请人称：

申请人于 2023 年 3 月 25 日交了 5 万元定金认购 XX 项目

XX 栋 XX 层 XX 号的商品房，后续又交了两次首付款，共交购房款 XX 元。在购房过程中，开发商宣传可将阳台改造成房间，以此来“偷面积”增大房屋的空间利用率，并直接将三房户型宣传为四房户型，以此误导、欺骗购房者买房。于是，申请人于 7 月 19 日向广州市南沙区人民政府递交关于 XX 虚假宣传误导消费者阳台改房间的投诉信，并提交相应证据，具体包括：

(1) “XX 公司”公众号对 XX 项目阳台改房间的虚假宣传；(2) 开发商销售向购房者发送的楼盘笔记中的误导宣传；(3) 样板房将阳台打造成房间展示的录像证据。请求相关部门查处该开发商的违法行为。申请人于 7 月 28 日收到被申请人的答复意见。被申请人认为 XX 不存在虚假宣传，申请人投诉情况不属实。申请人不服被申请人作出的处理结果，具体理由如下：

(1) 开发商样板房违规搭建，将报建为阳台的区域封窗改造成房间进行呈现，阳台与房间功能不同，开发商违反《中华人民共和国反不正当竞争法》第八条规定。(2) “XX 公司”公众号运营主体为广州 XX 开发南沙房地产有限公司，与 XX 开发商均为 XX 地产旗下公司，该公众号负责 XX 广州地区所有楼盘的广告宣传，该公众号的虚假宣传行为是 XX 项目的虚假宣传行为。(3) 销售向购房者发送的购房笔记并非销售的个人行为，所有销售在添加购房者后都会进行发送，购房笔记中都包含了阳台改房间的虚假宣传，应当认定为开发商许可的虚假宣传行为。申请人认为，被申请人认定 XX 楼盘项目不符合虚假宣传的行为不符合法律规定，应当予以撤销。

## 被申请人答复称：

### 一、案件基本情况。

2023年7月24日，被申请人收到广州12345政务服务便民热线系统转来的举报单（工单编号：302307240404406XXXX），申请人称其在广州南沙XX置业有限公司（下称被举报公司）处购买南沙区XX栋XX层XX号的商品房（下称涉案商品房），而被举报公司通过各种渠道宣传涉案商品房的阳台可改为房间，涉案商品房即可有四房，并将售房所涉的样板房改造成房间进行宣传，恶意引导购房者违反相关规定，擅自封窗，将阳台改造为房间，且认为被举报公司在涉案商品房的买卖合同中利用格式条款免除自身义务，加重消费者义务，排除消费者权利。要求被申请人依法查处被举报公司的以上违法行为，并协助其调处双方的纠纷。

2023年7月28日，被申请人前往被举报公司位于广州市南沙区XX街XX号的售楼部进行现场检查。现场发现有公示商品房预售许可证明、广州市商品房买卖合同（预售）示范文本、房产相关的平面图、房产相关的规划图、销售代理委托合同等，与申请人户型相同的样板房已拆除，现场所发现的样板房设有“此处实际交付为阳台”等特别提示，并显示实际交付楼房的户型图。据现场了解，XX楼盘的销售业务由被举报公司委托广州南沙区XX房地产顾问有限公司（下称XX公司）代理，申请人收到的微信公众号推文等并非被举报公司及XX公司发布的，并且涉案商品房的买卖合同尾部有申请人的签字确认，该合同

的相关条款也按双方协商后进行修改和补充。随后现场负责人谭 XX 向被申请人提交《关于对 1-XX 投诉情况说明》《营业执照》、谭 XX 身份证复印件、《订购书》《销售代理委托合同》及附件、《广州市商品房买卖合同（预售）》及附件、户型图、平面图等资料。其中谭 XX 在《关于对 1-XX 投诉情况说明》中表述申请人收到的微信公众号推文等并非被举报公司、XX 公司发布并转发。同日，被申请人在广州 12345 政务工单中回复申请人，XX 楼盘未竣工验收，未能核实涉案商品房实际交付的情况，未发现被举报公司存在违法宣传的情形，并且合同签订时已向申请人明确，合同均是其真实意愿。

以上事实有广州 12345 政务服务便民热线工单及附件（工单编号：302307240404406XXXX）、广州 12345 政务工单回复（工单编号：302307240404406XXXX）、现场检查（勘验）照片、《现场检查笔录》《关于对 1-XX 投诉情况说明》、谭 XX 身份证复印件、《营业执照》《订购书》《销售代理委托合同》及附件、不予立案审批表、《广州市商品房买卖合同（预售）》及附件、户型图、平面图等证据予以证实。

二、被申请人作出的广州 12345 政务工单回复（工单编号：302307240404406XXXX）认定事实清楚、程序合法、证据充分、适用法律正确。

（一）被申请人依法具有作出广州 12345 政务工单回复（工单编号：302307240404406XXXX）的职责。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（国家市场

监督管理总局令第 61 号) 第四条第二款、第二十五条以及《广东省人民政府关于在广州市南沙区等地开展综合行政执法工作的公告》(粤府函〔2019〕113 号) 第二条的规定, 本案中, 被申请人作为被举报公司所在地的区综合行政执法部门, 依法具有作出广州 12345 政务工单回复(工单编号: 302307240404406XXXX) 的职责。

(二) 被申请人作出广州 12345 政务工单回复(工单编号: 302307240404406XXXX) 程序合法。

根据《市场监督管理行政处罚程序规定》(国家市场监督管理总局令第 61 号) 第十八条第一款和第三十一条的规定, 本案中, 被申请人于 2023 年 7 月 24 日收到广州 12345 政务服务便民热线系统转来的举报单(工单编号: 302307240404406XXXX), 被申请人于 2023 年 7 月 28 日作出不予立案决定, 并于同日作出答复告知申请人调查结果、不予立案决定, 已保障了申请人作为举报人的知情权和举报权。因此, 被申请人作出广州 12345 政务工单回复(工单编号: 302307240404406XXXX) 符合上述规定, 程序合法。

(三) 被申请人作出的广州 12345 政务工单回复(工单编号: 302307240404406XXXX) 认定事实清楚、证据充分、适用法律正确。

根据《中华人民共和国民法典》第四百九十六条第一款、《中华人民共和国广告法》第二十八条、《广州市房屋交易监督管理办法》(广州市人民政府令第 199 号) 第八条第二款、

《市场监督管理行政处罚程序规定》（国家市场监督管理总局令第61号）第十九条第一款的规定，本案中，被申请人收到申请人的举报后，前往被举报公司位于广州市南沙区XX街XX号的售楼部进行现场检查，涉案商品房还未竣工，现场所发现的样板房设有“此处实际交付为阳台”等特别提示牌（另样板房地板有大字提示），特别提示牌显示实际交付楼房的户型图为阳台。另外，申请人在投诉信中也表明其在购买涉案商品房时是明确知悉涉案商品房某房间实际交付为阳台，由此可见并未存在被误导的情形。

根据《合同行政监督管理办法》（国家市场监督管理总局令第77号）第十四条、第十五条的规定，涉案商品房的《广州市商品房买卖合同（预售）》的签章处有申请人的签名确认，该合同的相关条款亦是按双方协商后达成一致基础上进行补充和修改，申请人应自行承担合同订立和履行所发生的法律后果。如申请人对该合同的履行有异议，应当寻求民事法律途径解决。

综上，涉案商品房的实际交付情况暂时无法核实，且被举报公司对涉案样板房中对某房间实际交付为阳台作出多处特别提示，申请人在购买涉案商品房时就已知悉交付后的实际情况。鉴于未发现被举报公司发布违法广告、虚假宣传，合同相关条款是经双方协商一致基础上进行的补充和修改，不属于违法拟订格式条款，被申请人决定不予立案。因此，被申请人作出的广州12345政务工单回复（工单编号：302307240404406XXXX）认定事实清楚，适用法律正确。

三、申请人与被申请人的行政行为不存在利害关系，其复议申请不属于行政复议受案范围。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（国家市场监督管理总局令第61号）第三条的规定，申请人举报的作用在于提供相关线索促使被申请人启动行政调查权。本案中，被申请人对申请人的举报进行了调查，并将相关处理结果告知了申请人，被申请人已履行了法定职责，保障了申请人的举报权利。被申请人对被举报公司作出不予立案的决定，对申请人未创设权利义务，对申请人的合法权益未产生实质性影响。因此，申请人的行政复议申请不符合《中华人民共和国行政复议法》规定的受理范围。

综上所述，被申请人对申请人的举报事项已依法履职，被申请人作出的广州12345政务工单回复（工单编号：302307240404406XXXX）以及不予立案决定认定事实清楚、适用法律正确、程序合法，申请人的复议请求于法无据，请求复议机关依法驳回申请人的行政复议申请。

#### **本府查明：**

2023年7月24日，被申请人收到广州12345政务服务便民热线转办的举报工单（工单编号：302307240404406XXXX）及附件《投诉信》《关于XX格式合同违法的投诉》，该举报工单主要内容为：“举报人：罗XX1；被举报公司：广州南沙XX置业有限公司。诉求类型：反映违规销售问题。事发地点：南沙区XX栋XX层XX号。具体违规情况：1. 开发商多方渠道宣传阳台

可改房间打造四房，且样板房直接将阳台改造成房间效果进行宣传，并恶意引导购房者自行封窗进行阳台改房间的违规操作。

2. 开发商利用格式条款，免除自身责任、加重消费者责任、排除消费者权利的‘霸王条款’。市民诉求：希望有关部门能依法依规严肃查处开发商的违规行为，并强烈要求部门协助调解，尽快退还我已交的所有房款共 XX 元。” 经被申请人与申请人电话确认，该举报工单的举报人“罗 XX1”为笔误，举报人实际为申请人罗 XX。《投诉信》及《关于 XX 格式合同违法的投诉》主要内容为：“一、开发商样板房存在广告虚假宣传，并恶意引导购房者实施阳台改房间的违规操作。具体表现为：1. 销售向客户宣传分享的楼盘笔记中，在户型图中明确划出阳台可改造为房间。2. 开发商样板房将阳台改造成房间，并向购房者介绍该处为阳台改建，只是在交付时不做封窗处理，作为阳台交付，后续购房者自行封窗，就可以像样板房所示做房间使用。3. 开发商在其官方微信公众号‘XX 公司’中，一直宣传该户型可为四房，其中一房即为阳台改建。二、开发商利用格式条款，免除自身责任、加重消费者责任、排除消费者权利。具体表现为：1. 合同中关于买受人逾期付款的违约责任与出卖人逾期交房的违约责任严重不对等，根据合同第七条、第十一条的约定，买受人在逾期付款 60 日内，应当按日支付逾期应付款万分之三的违约金，超过 60 日出卖人有权解除合同，且买受人应当支付总房款 10% 的违约金。而出卖人逾期交付时，承担的违约责任以 180 日为界限。出卖人与买受人在逾期履行债务时应承担违约责

任的违约期限约定明显不平等，加重了买受人的违约责任，减轻了出卖人的违约责任，违反《中华人民共和国民法典》第四百九十七条和《合同行政监督管理办法》（国家市场监督管理总局令第77号）第八条规定。2. 合同第十二条载明合同约定面积与产权登记面积发生误差的处理方式不符合《商品房销售管理办法》（中华人民共和国建设部令第131号）第二十条和《合同行政监督管理办法》（国家市场监督管理总局令第77号）第八条规定，对买受人明显不公平，排除了申请人在面积误差比绝对值超出3%时退房的权利的问题。3. 合同第十九条、附件十三补充协议第7.2条关于房屋权属登记和房屋权属证书取得的时间不符合《城市商品房预售管理办法》第十二条规定的90日期限，可见出卖人利用该条款排除其在超出90日未办理房屋权属转移登记的责任。4. 合同附件十三补充协议第6条排除了出卖人在商品房质量有问题时应当承担的违约责任，违反《合同行政监督管理办法》（国家市场监督管理总局令第77号）第七条规定。5. 合同附件十三补充协议第12.2条不合理地排除房地产宣传和宣传资料对买卖双方的约束力，与《最高人民法院关于审理商品房买卖合同纠纷案件适用法律若干问题的解释》（2020修正）第三条规定相悖。”申请人提供的《投诉信》中还记载有“我们首先是被开发商宣传推出XX平方米江景四房吸引了，以及楼盘销售跟我们介绍也是极力推荐该户型，跟我们说有一阳台可改为房间，……他告诉我们，因为要满足交付时为阳台，所以他们不对该房间进行封窗”内容，并附有“笔

记详情”和“XX公司”公众号的文章截图。上述截图显示，建筑面积约XX m<sup>2</sup>商品房的户型图中标示为“阳台”的空间填充了红色阴影，标注有“可打造为房间、茶室等”“多功能房，灵动多变”的内容，并有“建筑面积约XX m<sup>2</sup>高性价比江景四房”等宣传内容。《投诉信》内另附有建筑面积约XX1 m<sup>2</sup>户型样板房中一个由阳台改造的房间内设置的特别提示牌图片和该房间的地板图片，特别提示牌主要内容为“此处为创意空间，实际交付标准为阳台，阳台带栏板、金属栏杆。阳台地面为水泥砂浆面，天花为防水涂料。实际交付标准以双方签订的《商品房买卖合同》及补充协议、附件等书面文件为准”，该房间的地板图片有“此处实际交付为阳台”的标示内容。

2023年7月28日，被申请人就申请人的举报事项到被举报公司位于广州市南沙区XX街XX号的售楼部进行现场检查并制作《现场检查笔录》及现场检查（勘验）照片。该笔录记载：

“……检查情况如下：1. 该址为XX园售楼部所在地，XX园为广州南沙XX置业有限公司开发的楼房，报建名称‘XX园’，推广名‘江XX’。售楼部现场设有公示台若干个，分别公示有相关建筑许可证、预售许可证、商品房买卖合同（预售）示范文本、平面图、规划图、销售代理委托书等资料。2. 现场由当事人销售管理岗谭XX配合检查，另有广州南沙区XX房地产顾问有限公司销售经理马XX。经了解，该楼盘的销售业务由广州南沙区XX房地产顾问有限公司代理，其中包括投诉人所购买的楼房。3. 现场进行了样板房检查，包括XX2 m<sup>2</sup>和XX3 m<sup>2</sup>的，XX m<sup>2</sup>样板房

已拆除（搬迁至工地现场）。所检查的样板房中设有‘此处实际交付为阳台’等特别提示，并显示有实际交付楼房的户型图。

4. 对于投诉人所提供的楼房笔记、公众号推文等宣传内容均非当事人发布的，当事人称非其提供给投诉人；公众号文章发布者也非当事人。广州南沙区 XX 房地产顾问有限公司销售经理马 XX 称销售人员在销售过程中均以楼房实际情况进行推荐。其工作人员也未向投诉人发送过上述楼房笔记、公众号推文等宣传内容。

5. 关于合同签订问题，在签订前已告知并明确购房为当事人真实意愿，且所有选项均可按照双方真实意愿进行修改。”

现场检查（勘验）照片显示：XX 项目销售部的样板房有建筑面积约 XX2 m<sup>2</sup>和 XX3 m<sup>2</sup>户型，两个户型均有一个由阳台改造的房间，该房间内均设有“此处为创意空间，实际交付标准为阳台”等内容的特别提示牌，与申请人《投诉信》中所附建筑面积约 XX1 m<sup>2</sup>户型样板房内设置的特别提示牌内容一致。被举报公司销售管理岗谭 XX 签名确认的《关于对 1-XX 投诉情况说明》记载：

“……现收到客户投诉 XX 园一区实际在售建筑面积 XX4 m<sup>2</sup>为三房但对外宣传四房的问题，有如下四点说明：1. 客户说销售卖房时提及 XX 栋 XX 单元为四房，但销售并未输出，且客户无法提供聊天记录录音或截图；2. 客户说销售提供的笔记等宣传图，有四房字眼描述，经查询，笔记图片并非属于 XX 园一区官方来源；3. 客户所提供截图的公众号显示宣传建筑面积约 XX m<sup>2</sup>户型为四房，经查询，XX 公司该公众号主体为广州 XX 开发南沙房地产有限公司，而并非项目主体广州南沙 XX 置业有限公司；4. 客

户于2023年5月起申请退房，因客户已签署纸质合同，如需要退房，按照已签署合同规定，会产生违约金，因违约金未谈妥，客户故投诉。”

被申请人一并调取了《广东省广州市商品房预售许可证》、被举报公司与XX公司签订的《XX项目2022-2023年度销售代理委托合同》、被举报公司与申请人签订的《订购书》《广州市商品房买卖合同（预售）》（下称涉案合同）。《订购书》记载：“本项目宣传名称为XX项目，实际备案名称为XX园。”

《广东省广州市商品房预售许可证》显示，XX园1#住宅及商业项目坐落于广州市南沙区XX镇XX街XX号，被举报公司为该项目的开发企业，发证日期为2022年9月28日。《XX项目2022-2023年度销售代理委托合同》显示，XX公司为被举报公司开发建设的XX项目住宅、商业及车位的现场销售代理商。涉案合同由主合同及十三份附件组成。主合同首页载明，涉案合同由广州市住房和城乡建设局制定、广州市市场监督管理局监制。主合同说明部分记载：“3. 出卖人应当就合同重大事项对买受人尽到提示义务。买受人应当审慎签订合同，在签订本合同前，要仔细阅读合同条款，特别是审阅其中具有选择性、补充性、修改性的内容，注意防范潜在的市场风险和交易风险。4. 本合同文本【】中选择内容、空格部分填写内容及其他需要删除或添加的内容，双方当事人应当协商确定。5. 出卖人与买受人可以针对本合同文本中没有约定或者约定不明确的内容，根据所售项目的具体情况在相关条款后的空白行中进行补充约

定，也可以另行签订补充协议。”申请人在该说明页签名确认其已阅读上述内容。主合同记载申请人购买的商品房为 XX 园 XX 栋 XX 层 XX 号，房屋地址在广州市南沙区 XX 镇 XX 街 XX 号 XX 房，测绘机构预测建筑面积共 XX5 平方米，户型结构为 3 房 2 厅 1 厨 2 卫，有 2 个阳台，阳台是否封闭以规划文件为准。涉案合同的附件十三补充协议前言部分记载有“2. 买受人确认：出卖人在签署订购书、买卖合同等销售文件前，已按买受人的要求对相关条款进行了详尽的解释和说明，买受人已充分理解并同意订购书、买卖合同等销售文件的全部条款，上述文件不存在免除出卖人责任或者限制买受人权利的条款；订购书、买卖合同等销售文件的全部条款系双方在平等、自愿的基础上，经充分协商而达到的一致意见，不存在欺诈、胁迫、乘人之危和重大误解、显失公平等导致无效、可撤销的情形……”

主合同第七条约定买受人的逾期付款责任，第十一条约定出卖人的逾期交付责任，第十二条约定面积差异处理的方式。涉案合同的附件十三补充协议第 6 条约定商品房质量及保修责任，系对主合同第十五条、第十六条的补充；第 7 条约定预告登记和房屋登记，系对主合同第十八条、第十九条的修改及补充；第 12.2 条约定出卖人及其委托代理人宣传资料的约束力。上述条款均为应由双方协商确定的选择性、补充性、修改性条款。涉案合同依据《广州市商品房买卖合同（预售）》示范文本制作，申请人已在主合同及附件十三补充协议中签名确认。

2023 年 7 月 28 日，被申请人决定对申请人的举报事项不予

立案，并于同日通过短信方式向申请人送达广州 12345 政务工单回复（工单编号：302307240404406XXXX），内容为：“您好，您反映的举报事项已收悉，经核实，反映的情况不属实，不存在相关违法情况。接到举报人反映的问题后，XX 镇综合行政执法队于 2023 年 7 月 28 日到广州市南沙区 XX 镇 XX 街 XX 号售楼部进行检查，经检查发现，该楼盘未竣工验收，无法核实是否投诉人所述的阳台改房间的违规操作，举报人提供的宣传资料不是被举报公司发布，暂未发现被举报公司存在虚假宣传行为。合同签订前已告知举报人并明确购房为举报人真实意愿。我队工作人员于 2023 年 7 月 28 日下午 15:05 电话回复举报人。”

2023 年 9 月 21 日，申请人不服被申请人作出的广州 12345 政务工单回复（工单编号：302307240404406XXXX），向本府申请行政复议。本府于 2023 年 9 月 26 日作出《行政复议申请补正通知书》（穗南府行复〔2023〕333 号），于 2023 年 10 月 11 日收到申请人的补正材料。

上述事实有下列证据予以证实：申请人提供的《投诉信》《关于 XX 格式合同违法的投诉》，被申请人提供的广州 12345 政务服务便民热线转办的举报工单（工单编号：302307240404406XXXX）及附件、《现场检查笔录》及现场检查（勘验）照片、《行政处罚案件立案/不予立案审批表》、广州 12345 政务工单回复（工单编号：302307240404406XXXX），被举报公司提供的《关于对 1-XX 投诉情况说明》《广东省广州市商品房预售许可证》《XX 项目 2022-2023 年度销售代理委托合

同》《订购书》《广州市商品房买卖合同（预售）》、电话录音等。

**本府认为：**

一、被申请人具有依法处理申请人提出的相关举报事项的法定职权。

《中华人民共和国反不正当竞争法》第四条规定：“县级以上人民政府履行工商行政管理职责的部门对不正当竞争行为进行查处；法律、行政法规规定由其他部门查处的，依照其规定。”《合同行政监督管理办法》（国家市场监督管理总局令第77号）第二条：“市场监督管理部门根据法律、行政法规和本办法的规定，在职责范围内开展合同行政监督管理工作。”《广东省人民政府关于在广州市南沙区等地开展综合行政执法工作的公告》（粤府函〔2019〕113号）第二条规定：

“广州市南沙区综合行政执法局的具体职能如下：（一）行使工商管理领域法律、法规、规章规定的行政处罚权；……与上述行政处罚权相关的监督检查、行政强制职权，由广州市南沙区综合行政执法局依法行使。……其他行政主管部门不得再行使；……”本案中，申请人举报被举报公司销售XX项目时存在虚假宣传和利用格式条款，免除自身责任、加重消费者责任、排除消费者权利的违法行为，被申请人作为XX项目所在地具有行使工商管理领域的法律、法规、规章规定的行政处罚权及相关监督检查、行政强制职权的职能部门，具有依法处理申请人提出的相关举报事项的法定职责。

二、被申请人作出广州 12345 政务工单回复（工单编号：302307240404406XXXX）事实清楚，证据充分，合法有据。

（一）被申请人对申请人提出的被举报公司存在虚假宣传的举报事项作出的处理结果，认定事实清楚，合法有据。

《中华人民共和国反不正当竞争法》第八条规定：“经营者不得对其商品的性能、功能、质量、销售状况、用户评价、曾获荣誉等作虚假或者引人误解的商业宣传，欺骗、误导消费者。”《商品房销售管理办法》（建设部令第 88 号）第三十一条规定：“房地产开发企业销售商品房时设置样板房的，应当说明实际交付的商品房质量、设备及装修与样板房是否一致，未作说明的，实际交付的商品房应当与样板房一致。”

本案中，申请人认为，被举报公司的销售宣传分享的楼盘笔记及“XX 公司”公众号推文均宣传其所购户型商品房的一个阳台可改造为一个房间使用，被举报公司设置的样板房亦将其中一个阳台改造成房间进行展示，存在虚假宣传。对于被举报公司是否构成虚假宣传。本府认为，首先，被申请人收到申请人的举报后，前往被举报公司售楼部进行现场检查，查明申请人提供的楼盘笔记、“XX 公司”微信公众号的文章宣传内容，非被举报公司或 XX 项目销售代理商 XX 公司发布，也非被举报公司或 XX 公司提供给申请人，被举报公司或 XX 公司并非上述楼盘笔记、“XX 公司”微信公众号推文的发布者、内容提供者。其次，申请人购买的 XX m<sup>2</sup> 户型样板房已拆除，现场 XX2 m<sup>2</sup>、XX3 m<sup>2</sup> 户型样板房中一个阳台改造的房间内均设有“此处为创意空

间，实际交付标准为阳台”内容的特别提示牌，申请人提交的《投诉信》所附图片亦显示 XX1 m<sup>2</sup> 户型样板房中一个阳台改造的房间内设置有同样内容的特别提示牌以及内容为“此处实际交付为阳台”的地板标示。可见，被举报公司设置的样板房已对商品房的实际交付情况予以特别说明，提示申请人样板房与实际交付的商品房不一致，故被举报公司并未作出虚假或者引人误解的宣传。再次，申请人在《投诉信》中确认被举报公司的销售已告知其 XX m<sup>2</sup> 户型商品房实际交楼时有一个房间系以阳台交付。申请人与被举报公司签订的涉案合同亦明确涉案商品房为 3 房 2 厅 1 厨 2 卫，有 2 个阳台。由此可知，申请人在购买涉案商品房时知悉涉案商品房实际交付时为 3 房 2 阳台，被举报公司样板房的设置并未欺骗、误导申请人。综上，被举报公司设置的样板房不构成虚假宣传行为。被申请人作出广州 12345 政务工单回复（工单编号：302307240404406XXXX），认为申请人举报被举报公司存在虚假宣传的行为不属实，并无不妥。

（二）被申请人对申请人提出的被举报公司利用格式条款，免除自身责任、加重消费者责任、排除消费者权利的举报事项作出的处理结果，认定事实清楚，合法有据。

《合同行政监督管理办法》（国家市场监督管理总局令第 77 号）第十三条第一款规定：“省级以上市场监督管理部门可以根据有关法律法规规定，针对特定行业或者领域，联合有关部门制定合同示范文本。”第十四条规定：“合同示范文本供

当事人参照使用。合同各方具体权利义务由当事人自行约定。当事人可以对合同示范文本中的有关条款进行修改、补充和完善。”第十五条规定：“参照合同示范文本订立合同的，当事人应当充分理解合同条款，自行承担合同订立和履行所发生的法律后果。”

本案中，申请人认为其与被举报公司签订的涉案合同的主合同第七条、第十一条、第十二条、第十九条和附件十三补充协议第6条、第7.2条、第12.2条属于格式条款，违反《合同行政监督管理办法》（国家市场监督管理总局令第77号）第七条、第八条等规定，被举报公司存在利用格式条款免除自身责任、加重申请人责任、排除申请人权利的情况。本府认为，涉案合同系依据由广州市住房和城乡建设局制定、广州市市场监督管理局监制的《广州市商品房买卖合同（预售）》示范文本制作，主合同说明部分中已明确提示“买受人应当审慎签订合同、在签订本合同前，要仔细阅读合同条款，特别是审阅其中具有选择性、补充性、修改性的内容”等，申请人签名确认已阅读该合同说明部分内容。申请人举报涉嫌违法的上述格式条款均为《广州市商品房买卖合同（预售）》示范文本规定的应由双方协商确定的选择性、补充性、修改性条款，被举报公司与申请人对合同示范文本中的有关条款进行修改、补充和完善，未违反《合同行政监督管理办法》（国家市场监督管理总局令第77号）第十四条规定，应予认可。另外，涉案合同的附件十三补充协议前言部分“买受人确认”内容明确买受人充分理解

合同全部条款、合同不存在免除出卖人责任或者限制买受人权利的条款、合同全部条款系双方充分协商而达成的一致意见，申请人分别在主合同及附件十三补充协议签章处签名确认。可见，申请人知悉涉案合同条款内容，并确认通过协商一致与被举报公司达成该合同。退一步而言，即使申请人举报的合同条款属于格式条款，根据《中华人民共和国民法典》第四百九十六条第二款“采用格式条款订立合同的，提供格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务，并采取合理的方式提示对方注意免除或者减轻其责任等与对方有重大利害关系的条款，按照对方的要求，对该条款予以说明。提供格式条款的一方未履行提示或者说明义务，致使对方没有注意或者理解与其有重大利害关系的条款的，对方可以主张该条款不成为合同的内容。”和《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民法典〉合同编通则若干问题的解释》（法释〔2023〕13号）第十条第一款“提供格式条款的一方在合同订立时采用通常足以引起对方注意的文字、符号、字体等明显标识，提示对方注意免除或者减轻其责任、排除或者限制对方权利等与对方有重大利害关系的异常条款的，人民法院可以认定其已经履行民法典第四百九十六条第二款规定的提示义务。”的规定，因被举报公司已对涉案合同的选择性、补充性、修改性合同条款采取加下划线或者加黑同时加下划线的方式进行区别标示，已在合同订立时采取足以引起申请人注意的文字、符号、字体等明显标识提请申请人注意与其有重大利害关系的异常条款，故应认

定被举报公司已履行民法典第四百九十六条第二款规定的提示义务。现申请人提出被举报公司利用格式条款，免除自身责任、加重消费者责任、排除消费者权利，缺乏事实和法律依据，本府不予支持。被申请人作出广州 12345 政务工单回复（工单编号：302307240404406XXXX），认定该举报事项不实，回复“合同签订前已告知举报人并明确购房为举报人真实意愿”并无不妥。

综上，被申请人经履行调查职责，核实申请人举报事项不实的情况下，于 2023 年 7 月 28 日对申请人作出的广州 12345 政务工单回复（工单编号：302307240404406XXXX），认定事实清楚，符合法律规定，本府予以支持。

三、被申请人作出广州 12345 政务工单回复（工单编号：302307240404406XXXX）程序合法。

《市场监督管理行政处罚程序规定》（国家市场监督管理总局令第 61 号）第十八条第一款规定：“市场监督管理部门对依据监督检查职权或者通过投诉、举报、其他部门移送、上级交办等途径发现的违法行为线索，应当自发现线索或者收到材料之日起十五个工作日内予以核查，由市场监督管理部门负责人决定是否立案；特殊情况下，经市场监督管理部门负责人批准，可以延长十五个工作日。法律、法规、规章另有规定的除外。”《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（国家市场监督管理总局令第 61 号）第三十一条规定：“市场监督管理部门应当按照市场监督管理行政处罚等有关规定处理举报。举报人

实名举报的，有处理权限的市场监督管理部门还应当自作出是否立案决定之日起五个工作日内告知举报人。”本案中，被申请人于2023年7月24日收到申请人的举报工单（工单编号：302307240404406XXXX），于2023年7月28日作出不予立案决定，并于同日答复告知申请人，符合上述规定，程序合法。

**本府决定：**

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的规定，维持被申请人于2023年7月28日作出的广州12345政务工单回复（工单编号：302307240404406XXXX）。

申请人如对本决定不服，可以自收到本《行政复议决定书》之日起15日内，依法向广州铁路运输法院起诉。

本件与原件核对无异

二〇二三年十二月二十六日