

广州市南沙区人民政府

行政复议决定书

穗南府行复〔2024〕425号

申请人：黄XX。

被申请人：广州市南沙区住房和城乡建设局。

地址：广州市南沙区凤凰大道1号E栋3楼。

法定代表人：陈荣毅，职务：二级调研员。

申请人不服被申请人于2024年8月9日作出的《关于黄XX公民事项的答复》（穗南住建信件办〔2024〕XX号）（下称涉案答复），向本府申请行政复议，本府依法予以受理，本案适用普通程序审理，现已审查终结。

申请人请求：

一、确认被申请人未告知申请人救济途径，程序违法；二、撤销被申请人作出的涉案答复，并责令被申请人对广州市XX房地产开发有限公司（下称被举报人）逃避资金监管、公示不规

范等违反法律法规的行为进行实质调查处理，作出处理决定。

申请人称：

一、被申请人没有依据《信访工作条例》第三十二条的规定进行答复，没有依据《信访工作条例》第三十五条的规定告知不服处理意见的救济途径，损害申请人的利益。

二、被申请人对申请人投诉信访未落实到位，没有作出实质性处理，处理结果令人难以信服。被申请人作出的涉案答复实质是认为被举报人不存在申请人反映的违法违规问题，无需承担责任。被申请人未对申请人的反映事项进行实质调查，具体如下：

1、关于被举报人开发的 XX 项目（下称涉案楼盘）涉嫌存在虚假、夸大、误导宣传等问题，申请人认为申请人提交《XX 反馈书》及附件可以证明被信访人等广告用语存在诸多违规行为，但被申请人作出涉案答复认为该事项具体听取其他部门意见，没有说明是否受理，故被申请人没有履行职责，存在不作为。

2、关于涉案楼盘对外展示的 70 平方米、85 平方米样板房中，被举报人存在违规改建、加建的行为。申请人认为，被申请人根据《商品房销售管理办法》（住建部令第 88 号）第五章第三十一条的规定得出“本样板间是模拟本户型装修之美效果并非实际交付为准”的结论，未全面履行调查检索职责。

3、关于涉案楼盘对外展示的 7 栋 6 楼 118 平方米实体房屋中，被举报人存在违规改建、加建的行为。申请人提交的材料

足以证明被举报人的违法改建行为，但被申请人拒绝履职，未将申请人提供的材料与被举报人一一核对，未将被举报人提供的证据告知申请人，未告知申请人作出决定的具体事实、理由和依据，损害申请人的知情权，对申请人实体权利义务产生不利影响。

4、关于涉案楼盘公示不规范的问题。被申请人未对此立案调查，责令改正，督促整改。现场公示缺少的商品房预售许可证、建设用地规划许可证、国有土地使用证、楼栋销控表、《商品房销售管理办法》，被申请人未认真详细调查，其回复未细致描述开发商缺少了哪些文件，偏袒被举报人未能有效认定开发商存在公示不规范问题，不能严厉督促其整改。

5、关于被举报人未将房款存入监管账户的问题。申请人认为，被举报人现场未公示资金监管账户，故申请人合理怀疑申请人的房款未存入被举报人的资金监管账户。被申请人未对此展开调查、核实相关转账记录。

6、关于退房退款的问题。申请人认为，申请人反映的事项均属于违法行为，被申请人对申请人反映事项进行处理过程中，未听取申请人陈述事实和理由，未与申请人了解相关情况、补充证据，未进行严格调查核实，进而得出申请人的投诉事项属于合同纠纷，缺乏事实和法律依据。

三、被申请人作出的涉案答复，要么是在包庇被举报人，要么是未对申请人反映问题进行调查、核实。

综上，请复议机关撤销涉案答复，责令被申请人重新答复。

被申请人答复称：

一、涉案答复不属于行政复议受案范围。

（一）涉案答复对申请人的权利义务不产生实际影响，不属于行政复议受案范围。根据《中华人民共和国行政复议法》第二条和第十一条的规定，本案中，涉案答复是被申请人针对申请人信访事项作出的信访答复行为，该答复内容上仅就申请人与其他第三方产生民事合同纠纷的救济途径以及有权查处相关违法违规销售行为的行政机关进行说明告知，对申请人的权利义务不产生任何实际影响，依法不属于行政复议受案范围。

（二）对涉案答复有异议，申请人可申请复查、复核。根据《信访工作条例》第三十五条、第三十六条规定，申请人对行政机关作出的信访事项处理意见不服的，可以请求原办理行政机关的上一级行政机关复查；申请人对复查意见不服的，可以向复查机关的上一级行政机关请求复核。据此，申请人对信访处理意见不服的救济途径应该是复查、复核，并非提起行政复议。

二、未告知救济途径，不违法。

根据《信访工作条例》规定，信访答复无须告知救济途径。另，《中华人民共和国行政复议法》第二十条第三款规定、《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉的解释》第六十四条第一款规定，前述规定已明确规定了行政相对人在行政机关不告知复议权利、机关和期限或者起诉期限时的权利救济方式，或者说已明确规定了行政机关不履行告知义务的法

律后果。因此，未告知救济途径不构成行政行为程序或实体违法的理由。

三、涉案答复认定事实清楚，适用法律法规正确。

根据《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）第一条规定，广州市南沙区综合行政执法局依法有权对房地产市场违法违规行为进行查处。本案中，广州市南沙区信访局转交申请人的信访事项，广州市南沙区综合行政执法局亦是承办单位之一。收到广州市南沙区信访局转交申请人信访事项后，被申请人于2024年6月11日正式受理，并通过EMS向申请人寄出受理告知书，并随即针对申请人所反映的信访事项展开详尽的核查工作，包括现场检查、拍摄照片、取证等。经全面核查后，被申请人于2024年8月9日向申请人作出涉案答复，并通过EMS向申请人寄出涉案答复，逐一回应申请人反映的事项，清晰阐述核实过程与处理结果，充分履行了法定职责。综上所述，被申请人对申请人提出的各项信访内容，作出涉案答复，告知申请人涉及被举报人存在的违法违规销售行为，根据相关规定，具体以广州市南沙区综合行政执法局处理意见为准，适用法律法规正确。

四、被申请人作出涉案答复，程序合法。

根据《信访工作条例》第二十三条第三款规定：“对党委和政府信访部门或者本系统上级机关、单位转送、交办的信访事项，属于本机关、单位职权范围的，有关机关、单位应当自

收到之日起 15 日内书面告知信访人接收情况以及处理途径和程序；……”第三十四条规定：“对本条例第三十一条第六项规定的信访事项应当自受理之日起 60 日内办结；……”申请人于 2024 年 5 月 30 日向广州市信访局提出信访申请，该信访件由广州市南沙区信访局转送被申请人办理。被申请人于 2024 年 6 月 11 日向申请人作出受理告知书，并依法送达申请人；经核查并了解情况后，被申请人于 2024 年 8 月 9 日作出涉案答复，并依法送达申请人，程序合法。

五、其他情况说明。

鉴于本案中，申请人因认购被举报人开发建设的涉案楼盘房屋而引发的商品房买卖合同纠纷，本质上属于民事法律关系范畴，其权益受损与否应由民事法律规范调整。申请人通过信访反映被举报人在销售楼盘过程中涉嫌存在的违法违规行为，要求相关职能部门进行核实并予以处罚、严办，并积极组织被举报人与申请人展开退房退款。对此，被申请人依法进行了核查处理，并将处理结果以书面形式告知申请人。涉案答复内容在性质上属于程序性告知行为，系被申请人履行维护公共利益和社会秩序，以及保护不特定公众合法权益的职责，并未对申请人的权利义务产生实际影响。据此，涉案信访答复不属于行政复议受案范围。

综上所述，被申请人于 2024 年 8 月 9 日作出的涉案答复，认定事实清楚，适用法律正确，程序合法。申请人请求撤销涉案答复并要求责令被申请人重新作出处理，缺乏事实和法律依

据，恳求对其行政复议申请依法予以驳回。

本府查明：

2024年5月30日，申请人向广州市信访局提出信访，并形成《广州市信访局人民群众信访登记表》（信访件编号：WT440100202405306XXXX），申请人亦提交了《XX反馈书》。上述材料记载，申请人反映被举报人销售的涉案楼盘商品房时，存在如下违法违规行为：1. 涉嫌虚假宣传、不正当竞争；2. 涉嫌违规改建，未按照规划图纸进行施工；3. 涉嫌蓄意捂盘惜售，对楼盘销售信息展示不真实，欺瞒消费者；4. 销售现场公示信息不齐全、不规范；5. 涉嫌违规首付分期、首付贷；6. 被举报人收取的申请人房款XX1元未存入资金监管账户；7. 涉嫌对房屋总价进行多次折扣的方式变相返本销售。申请人诉求为被申请人、市监局、综合执法部门等有关部门依法履职，对被举报人违法违规行为进行调查处理，并组织被举报人与申请人展开退房退款。申请人一并提交了XX项目销售现场公示照片、银行转账明细、聊天记录截图、样板房照片、收据等证据材料。其中，银行转账明细显示，申请人向收款账号为12091025111XXXX的XX银行账户合计转账XX2元（含定金），向尾号为10XX的交通银行账户转账XX1元。被举报人出具的收据显示，XX1元为物业维修基金，其余XX2元分别为定金、首期、二期房款。

同日，广州市南沙区信访局作出《信访事项转送函》，将申请人的信访事项及有关材料转送给被申请人、广州市南沙区综合行政执法局（下称区综合执法局）处理。2024年6月11日，

被申请人向申请人作出《受理告知书》（穗南住建信件办〔2024〕XX号），告知申请人已对其信访事项予以受理，并于2024年6月13日将该《受理告知书》送达申请人。

后被申请人到涉案楼盘销售中心进行现场检查、拍摄现场照片并制作了《南沙区商品房销售信息公示检查表》。经检查核实，涉案楼盘销售中心公示栏公示有《营业执照》《商品房预售许可证》《建设工程规划许可证》《商品房买卖合同范本》、商品房预售方案及一房一价销售价目表、预测商品房面积计算报告书、不动产权证、规划总平面图等相关信息。其中，XX项目XX花园6栋住宅的《广东省广州市商品房预售许可证》记载，预售款专用账号为：XX银行广东自贸试验区南沙分行，12091025111XXXX。被申请人调阅了申请人向被申请人支付相关款项的《XX银行入账回单》，载明：付款人黄XX，收款账号为12091025111XXXX，合计收取XX2元（含定金）。

2024年8月9日，被申请人作出涉案答复，主要内容为：“黄XX公民：区信访局转来您反映关于XX（标准名‘XX花园’）项目购房纠纷的事项收悉。经研究，现就我局职能回复如下：关于XX项目涉嫌存在虚假、夸大，误导宣传等问题，根据《广州市房屋交易监督管理办法》第十四条、第三十八条的规定，具体以区综合行政执法局处理意见为准。二、关于XX项目对外展示的70m²、85m²样板房中，开发商涉嫌存在违规改建、加建的行为。经检查，XX项目现场所展示样板房为70m²、85m²户型创意板房，现场设有《温馨提示》展板‘本样板间是模拟本

户型装修之美效果，并非实际交付为准，仅供购房参考。项目交付最终以双方签订的《商品房买卖合同》及其附件、补充协议约定和实际交付为准’。三、关于 XX 项目在对外展示的位于 7 栋 6 楼 118 m² 实体房屋中，开发商存在改建、加建的行为。经检查，XX 项目 7 栋 6 楼 118 m² 实体房屋并未对外开放参观，实际对外开放参观为 7 栋 4 楼 118 m² 实体房屋，且现场张贴了‘实体 118 方板房交标展示差异提示’等内容。据此，我局尚未发现您所反映的 XX 项目 7 栋 6 楼 118 m² 实体房屋存在对外开放参观的情况。综上所述，如认为开发企业涉嫌存在加建、改建等违法行为，根据《广州市违法建设查处条例》第四条规定，具体以区综合行政执法局处理意见为准。四、关于 XX 项目存在捂盘惜售及返本销售等问题，根据《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）相关规定，具体以区综合行政执法局处理意见为准。五、关于 XX 项目公示不规范的问题。现场检查发现该项目售楼部有专门公示区域，公示《营业执照》《建设工程规划许可证》《商品房预售许可证》《商品房买卖合同范本》、商品房预售方案及一房一价销售价目表、预测商品房面积计算报告书、不动产权证、规划总平面图等相关信息，现场可随时查阅。据此，我局暂不认定开发企业涉嫌存在公示不规范等行为。六、关于开发商存在提供首付贷、首付分期的问题，根据《广州市人民政府办公厅关于进一步促进房地产市场平稳健康发展的意见》（穗府办函〔2021〕26 号）等调控政策规定进一步加强房地产金融

管理，严防消费贷、经营贷等资金违规流入房地产市场的规定，您可向金融监管部门反映处理。七、关于开发商‘收取我的部分房款没有进入监管账户’的问题。经核，XX花园项目7栋对应的预售款监控账号为：12091025111XXXX，开户银行：XX银行广东自贸试验区南沙分行。经核，您所支付的购房款项（定金XX3元、首期款XX4元、二期款XX5元）已转存至监控账号。据此，我局暂不认定开发商存在逃避资金监管的问题。八、关于退房退款的问题，我局已转达您的诉求至开发商，要求做好解释工作，妥善处置矛盾纠纷。退房退款属于交易双方履约过程中产生的民事合同纠纷，您可与开发商协商退款，若协商不成，可通过法律途径予以救济、解决。特此告知。”被申请人向申请人送达该涉案答复。

另查明，区综合执法局于2024年7月15日向申请人作出《关于黄XX反映事项的答复》（穗南综行调2024-XX号），在职权范围内对申请人反馈书中提及的相关事项予以核实，对被举报人存在的违规改建事项，销售现场公示信息不齐全不规范的事项，首付分期、监管账户的事项，虚假宣传事项，对学区学位信息进行误导性宣传的事项，实行饥饿营销的事项，以买房补贴以及折扣的形式变相返本销售商品房，通过有奖销售、拉踩对手涉嫌不正当竞争的事项，逐一作出了回应。

2024年9月10日，申请人不服被申请人作出的涉案答复，向本府申请行政复议。

上述事实有下列证据予以证实：申请人提供的《XX反馈书》、

银行转账明细、收据，被申请人提供的《广州市信访局人民群众信访登记表》（信访件编号：WT440100202405306XXXX）《信访事项转送函》《受理告知书》（穗南住建信件办〔2024〕XX号）、《南沙区商品房销售信息公示检查表》、现场照片、《广东省广州市商品房预售许可证》《XX银行入账回单》《关于黄XX公民事项的答复》（穗南住建信件办〔2024〕XX号）、《关于黄XX反映事项的答复》（穗南综行调2024-XX号）及送达凭证等。

本府认为：

一、被申请人作出的涉案答复合法有据。

（一）关于申请人反映被举报人存在涉嫌虚假宣传、不正当竞争、违规改建扩建、捂盘惜售、变相返本销售的问题。根据《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；……（十一）行使房屋管理领域法律、法规、规章规定的行政处罚权；（十二）行使城市管理领域法律、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。相关行政执法权由广州市南沙区综合行政执法局集中行使后，其他行政主管部门不得再行使……” 本案中，申请人反映被举报人存在涉嫌虚假宣传、不

正当竞争、违规改建扩建、捂盘惜售、变相返本销售等行为属于工商行政管理、房屋管理、城市管理领域的举报事项，依据上述规定，属于广州市南沙区综合行政执法局的职权范围。被申请人作出答复，告知申请人上述事项以区综合执法局处理意见为准，且区综合执法局已依法作出答复，被申请人针对上述举报事项作出的答复，合法有据。

（二）关于申请人反映被举报人涉嫌违规提供首付分期、首付贷的问题。《广州市人民政府办公厅关于进一步促进房地产市场平稳健康发展的意见》（穗府办函〔2021〕26号）第四条第一款、第二款规定：“四、进一步加强房地产金融管理。认真落实《中国银保监会办公厅 住房和城乡建设部办公厅 中国人民银行办公厅关于防止经营用途贷款违规流入房地产领域的通知》（银保监办发〔2021〕39号），加大对经营用途贷款违规流入房地产问题的监督检查力度；对使用房产抵押的贷款，重点审查房产交易完成后短期内申请经营用途贷款的融资需求合理性，对抵押人持有被抵押房产时间低于1年的，审慎确定贷款抵押成数。银行业金融机构要进一步严格贷中贷后管理，加强贷后资金流向监测和预警，银行业金融机构应书面向借款人提示违规将信贷资金用于购房的法律风险和相关影响，在和借款人签订贷款协议时应同时签订资金用途承诺函，明确一旦发现贷款被挪用于房地产领域的将立刻收回贷款，压降授信额度，并追究相应法律责任。进一步加强个人住房贷款审贷管理，

严格审查购房首付资金来源和住房贷款借款人还款能力，加大收入认定标准、债务收入比的核查力度，严防消费贷、经营贷等资金违规流入房地产市场。”根据上述规定，申请人反映被举报人涉嫌违规提供首付分期、首付贷的行为，属于金融监督管理部门监管事项，被申请人作出涉案答复，告知申请人向金融监管部门反映，合法有据。

（三）关于申请人反映被举报人涉嫌销售现场公示不规范、未将商品房购房款存入预售款专用账户的问题。根据申请人提供的银行转账明细、收据和被申请人提供的《南沙区商品房销售信息公示检查表》、现场照片、《XX银行入账回单》可知，被举报人现场已公示《营业执照》《建设工程规划许可证》《商品房预售许可证》《商品房买卖合同范本》、商品房预售方案及一房一价销售价目表、预测商品房面积计算报告书、不动产权证、规划总平面图等相关信息。被举报人收取申请人支付的定金、首期房款、二期房款均为被举报人《广东省广州市商品房预售许可证》上载明的预售款专用账户。申请人支付的XX1元为物业维修基金，非其购房款。故，申请人反映被举报人涉嫌公示不规范、未将商品房购房款存入预售款专用账户与事实不符。被申请人据此作出涉案答复，暂不认定被举报人存在公示不规范、未将商品房购房款存入预售款专用账户等行为，具有事实和法律依据。

（四）关于申请人提出的协调退房退款的问题。

本案中，申请人提出的退房退款问题，属于交易双方履约过程中产生的民事合同纠纷，依法属于民事法律规范调整范畴。被申请人作出涉案答复，告知申请人已将申请人要求退房退款的诉求转至被举报人，要求被举报人做好解释工作，妥善处置矛盾纠纷，并无不当。

二、被申请人作出涉案答复程序合法。

《广东省商品房预售管理条例》第十六条规定：“市、县主管部门应当设立和公布商品房预售的查询和投诉电话；对受理的投诉，应当及时处理并予答复。”《广州市房屋交易监督管理办法》（广州市人民政府令第199号）第二十九条规定：

“住房城乡建设主管部门应当建立网络监管平台，完善执法检查制度，通过日常巡查、受理投诉举报等方式，加强对房屋交易的监督检查。”本案中，申请人于2024年5月30日反映被举报人开发建设的涉案楼盘存在上述违法违规问题。被申请人于2024年6月11日决定予以受理并告知申请人，后就举报事项进行调查，包括到涉案楼盘现场检查、拍摄现场照片取证、核查被举报人提交的材料等，经调查后于2024年8月9日作出涉案答复，对申请人的举报事项逐一作出回复，将相关的调查情况以及处理结果详细说明，其履职行为符合法定程序要求。

需要指出的是，虽被申请人未在涉案答复中列明法定救济途径，但申请人已在法定期限内提出本案复议申请，被申请人该行为并未实质妨碍申请人行使法定救济权利，本府在此予以指正。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法》第六十八条的规定，维持被申请人于2024年8月9日作出的《关于黄XX公民事项的答复》（穗南住建信件办〔2024〕XX号）。

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。

二〇二四年十一月十五日