

广州市南沙区人民政府

行政复议决定书

穗南府行复〔2024〕663号

申请人：陈 XX。

被申请人：广州市南沙区市场监督管理局。

地址：广州市南沙区凯翔路3号市场监管综合服务大楼。

负责人：郑康，职务：局长。

申请人不服被申请人于2024年12月10日作出的《投诉不予受理决定书》（穗南市监复〔2024〕XX号）（下称涉案《投诉不予受理决定书》），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：

撤销被申请人作出的涉案《投诉不予受理决定书》，责令被申请人在法定期限内重新作出答复。

申请人称：

申请人于 2021 年 7 月 31 日与广州 XX 实业发展有限公司(下称被投诉举报人)签订了《广州市商品房买卖合同(预售)》，购买位于 XX 项目 XX 号楼 XX 层 XX 号房屋，并已全额支付了购房款共计人民币 XX 元。然而，在购房过程中，申请人发现被投诉举报人存在虚假宣传、捆绑销售和未取得车位、车库权属登记违法出售车位的不正当经营行为。申请人于 2024 年 11 月 19 日向广州市市场监督管理局邮寄了违法查处申请材料，请求对被投诉举报人虚假宣传、违法销售和不正当经营行为进行查处，并将查处结果书面告知申请人。2024 年 12 月 14 日，申请人收到被申请人的书面回复，告知申请人根据《广州市房屋交易监督管理办法》的相关规定，投诉事项不属于被申请人职能范围，不予受理，举报事项另行答复。申请人认为，被申请人的答复不符合法律规定。具体理由如下：

一、被投诉举报人存在具体违法事实。

(一) 虚假宣传。被投诉举报人在项目前期宣传中明确承诺“买房送车位”，以此作为吸引购房者的重要卖点。然而，在实际签署购房合同时，被投诉举报人却改口称车位将以购房优惠的形式提供，并未直接赠送。申请人支付首付款后，在签署购房合同时，被告知首付款中 XX 万元为购买车位的费用。申请人自始至终仅有意向购买房屋，并无购买车位的计划，因此申请人认为被投诉举报人的“买房送车位”宣传构成虚假宣传。

(二) 捆绑销售。根据《住房和城乡建设部关于进一步规范房

地产开发企业经营行为维护房地产市场秩序的通知》第二条第七款之规定，房地产开发企业不得以捆绑搭售或者附加条件等限定方式，迫使购房人接受商品或者服务价格。被投诉举报人要求申请人在购房的同时支付车位费用，实际上构成了捆绑销售，严重违反了上述规定。

（三）未取得车位、车库权属登记违法出售车位。被投诉举报人在项目前期宣传中明确承诺“买房送车位”，以此作为吸引购房者的重要卖点，申请人在销售人员的引导下签署了车位认购书补充协议，申请人支付首付款后，在签署购房合同时，被告知首付款中 XX 万元为购买车位的费用。之后申请人多次提出签署正式购买车位的合同，被投诉举报人一直无故推脱，后经申请人查询得知，被投诉举报人至今未取得车位、车库权属登记，违反了《广东省物业管理条例》第五十四条第三款的规定。

二、被申请人具有法定监管职责。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条的规定，被申请人对于本案被投诉举报人违法经营行为具有法定监管职责，应当依法受理。另外，被申请人所称对举报事项另行答复也并未履行。

综上所述，申请人认为被申请人作出的涉案《投诉不予受理决定书》违反相关规定，请求复议机关撤销涉案《投诉不予受理决定书》，并责令被申请人重新作出答复。

被申请人答复称：

一、案件基本情况。

2024年12月4日，被申请人收到广州市市场监督管理局通过全国12315平台转来申请人的投诉举报，申请人称其在购房过程中发现被投诉举报人存在虚假宣传、捆绑销售和未取得车位、车库权属登记违法出售车位的行为，请求被申请人依法查处，要求被投诉举报人退还购车位款。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条规定，被申请人于2024年12月10日就申请人的投诉、举报事项，分别作出涉案《投诉不予受理决定书》《举报情况告知书》（穗南市监复〔2024〕XX号），告知申请人其投诉事项不属于被申请人职能范围，依法不予受理；其举报事项不属于被申请人职能范围，建议向当地房地产主管部门反映。

二、被申请人作出涉案《投诉不予受理决定书》，事实清楚、证据充分，适用法律正确，程序合法。

（一）被申请人并非涉案投诉退还购车位款事项的行政主管部门，申请人的投诉事项不属于被申请人的职能范围，被申请人作出涉案《投诉不予受理决定书》，事实清楚、证据充分，适用法律正确。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第三十二条第一款，《广州市房屋交易监督管理办法》第三条第一款及《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条第一项的规定，履行消费者合法权益保护职责并非仅限于市场监督管理部门，其他有关

行政部门亦应依照法律法规的规定，在各自的职责范围内，采取措施，保护消费者的合法权益。本案中，申请人在认购 XX 房屋后，投诉要求被投诉举报人退还购车位款。因申请人的投诉内容发生于商品房销售领域，属于住房和城乡建设主管部门的职能范围，被申请人作出涉案《投诉不予受理决定书》，事实清楚、证据充分，适用法律正确。

（二）被申请人在法定期限内对申请人的投诉事项作出不予受理的决定并告知申请人，程序合法。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条规定，被申请人于 2024 年 12 月 4 日收到涉案投诉事项，于 2024 年 12 月 10 日作出不予受理的决定并告知申请人，程序合法。

综上所述，被申请人并非涉案投诉事项的行政主管部门，申请人的投诉事项不属于被申请人的职能范围，被申请人作出涉案《投诉不予受理决定书》事实清楚、证据充分，适用法律正确，程序合法。请复议机关依法驳回申请人的复议请求。

本府查明：

2024 年 12 月 4 日，被申请人收到广州市市场监督管理局通过全国 12315 平台转来的申请人的《投诉与举报申请书》《广州市商品房买卖合同（预售）》等投诉举报材料。其中，《投诉与举报申请书》主要内容为：投诉举报人：陈 XX，被投诉举报人：广州 XX 实业发展有限公司；申请事项：1. 要求被投诉举报人退还购买停车位费用 XX 万元，2. 对被投诉举报人虚假宣传、违法销售

和不正当经营行为进行查处、并将查处结果书面告知投诉举报人；事实与理由：申请人于 2021 年 7 月 31 日与被投诉举报人签订了《广州市商品房买卖合同（预售）》，购买位于 XX 项目 XX 号楼 XX 层 XX 号房屋，并已全额支付了购房款共计人民币 XX 元。在购房过程中，申请人发现被投诉举报人存在虚假宣传和不正当经营行为，严重误导了申请人的购房决策，具体违法事实如下：1. 虚假宣传：被投诉举报人在项目前期宣传中承诺“买房送车位”，以此作为吸引购房者的重要卖点，但在签署购房合同时，却改口称车位将以购房优惠的形式提供，并未直接赠送。申请人在签署购房合同时，被告知首付款中有 XX 万元为购买车位的费用。2. 捆绑销售：被投诉举报人要求申请人在购房的同时支付车位费用，构成捆绑销售。3. 未取得车位、车库权属登记违法出售车位。

2024 年 12 月 10 日，被申请人向申请人作出涉案《投诉不予受理决定书》，载明：“陈 XX：我局于 2024 年 12 月 4 日收到你关于广州 XX 实业发展有限公司的投诉举报材料，经研究，现答复如下：根据《广州市房屋交易监督管理办法》的相关规定，你的投诉事项不属于我局职能范围，我局不予受理。你的举报事项，我局另行答复。”2024 年 12 月 14 日，被申请人将涉案《投诉不予受理决定书》邮寄送达申请人。

另查明，被投诉举报人登记注册地址为广州市南沙区 XX 路 XX 段 XX 号 XX 房之二。

再查明，针对申请人的上述举报事项，被申请人于 2024 年

12月10日向申请人作出《举报情况告知书》（穗南市监复〔2024〕XX号）予以答复，并于2024年12月14日邮寄送达申请人。

2024年12月25日，申请人不服被申请人作出的涉案《投诉不予受理决定书》，向本府申请行政复议，本府于2024年12月31日作出《补正行政复议申请材料通知书》（穗南府行复〔2024〕663号），通知申请人补正行政复议申请材料，于2025年1月6日收到申请人的补正材料。

上述事实有下列证据予以证实：申请人提交的《投诉与举报申请书》《广州市商品房买卖合同（预售）》，被申请人提交的全国12315平台投诉举报线索流转信息截图、《投诉不予受理决定书》（穗南市监复〔2024〕XX号）及送达材料、《举报情况告知书》（穗南市监复〔2024〕XX号）及送达材料、国家企业信用信息公示系统截图等。

本府认为：

《中华人民共和国消费者权益保护法》第三十二条第一款规定：“各级人民政府工商行政管理部门和其他有关行政部门应当依照法律、法规的规定，在各自的职责范围内，采取措施，保护消费者的合法权益。”《广东省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》第三条第二款规定：“各级市场监督管理、发展改革、检疫、卫生健康、农业农村、住房城乡建设、文化和旅游、药品监督管理等有关行政部门应当依照法律、法规的规定，在各自职责范围内，依法受理和调解消费者投诉，查处损害消费者合

法权益的违法行为。”《商品房销售管理办法》第五条第三款规定：“直辖市、市、县人民政府建设行政主管部门、房地产行政主管部门（以下统称房地产开发主管部门）按照职责分工，负责本行政区域内商品房的销售管理工作。”《广州市房屋交易监督管理办法》第三条第一款规定：“市住房城乡建设主管部门负责本市行政区域内房屋交易的监督管理工作，组织实施本办法。”

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条规定：“向市场监督管理部门同时提出投诉和举报，或者提供的材料同时包含投诉和举报内容的，市场监督管理部门应当按照本办法规定的程序对投诉和举报予以分别处理。”第十四条规定：“具有本办法规定的处理权限的市场监督管理部门，应当自收到投诉之日起七个工作日内作出受理或者不予受理的决定，并告知投诉人。”第十五条规定：“投诉有下列情形之一的，市场监督管理部门不予受理：（一）投诉事项不属于市场监督管理部门职责，或者本行政机关不具有处理权限的；……”

本案中，被申请人于2024年12月4日收到广州市市场监督管理局通过全国12315平台转来的申请人的投诉举报材料，于2024年12月10日对投诉和举报事项予以分别处理并作出答复。对于申请人提出的要求被投诉举报人退还其购房时支付的车位款XX万元的投诉事项。根据上述规定，申请人该投诉事项发生于商品房销售管理领域，该领域的投诉处理职责属于房地产开发主管部门，不属于被申请人的职责范围。故，被申请人作出涉案《投

诉不予受理决定书》，告知申请人其投诉事项不属于被申请人职能范围，不予受理，于法有据；对于申请人的举报事项，另行答复，亦无不当。综上，被申请人作出的涉案《投诉不予受理决定书》认定事实清楚，适用依据正确，程序合法，本府予以支持。

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 12 月 10 日作出的《投诉不予受理决定书》（穗南市监复〔2024〕XX 号）。

申请人如对本决定不服，可以在收到本《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

二〇二五年二月二十七日