

广州市南沙区人民政府

行政复议决定书

穗南府行复〔2025〕39号

申请人：杨 X。

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号行政中心E栋3楼。

法定代表人：陈荣毅，职务：局长。

申请人不服被申请人于2024年12月30日作出的《关于杨X公民反映事项的处理意见》（穗南住建信件办〔2024〕XXXX号）（下称涉案处理意见），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：

撤销涉案处理意见，并责令被申请人重新审查并出具书面答复。

申请人称：

一、申请人认购被举报人开发建设的XX项目（下称涉案

楼盘)X栋X房(下称涉案房屋),关于申请人反映被举报人存在验资才能看样板间的行为涉嫌歧视购房者的问题,被申请人在涉案处理意见中回复被举报人验资的行为系为保障接待质量及匹配客户看房需求,申请人不认可。

二、关于申请人反映的被举报人涉嫌侵犯个人信息的问题。申请人认为被举报人的工作人员未经允许偷拍其账户可用余额界面并在被举报人内部传播的行为,侵犯了申请人的个人隐私。但被申请人以该照片未显示名字等信息,且系由申请人本人提供为由认定被举报人未侵犯隐私,申请人不认可。

三、关于被举报人涉嫌存在教唆宣传违规改建的问题。申请人认为,虽然样板间有注明“墙体位置”标语,但该标语色调过浅且字体很小,难以被注意到。且样板间本身具有宣传作用,很可能影响到购房者的装修思路。被申请人仅以“现场已注明‘墙体位置’标语,同户型已交付实体房厨房位置有墙体”为由,认定被举报人不存在教唆宣传违规改建行为理据不足。

四、关于协调退款的问题。申请人向被申请人提出希望被申请人组织申请人与被举报人进行调解的合理诉求,但被申请人并未尽力组织调解,存在不作为、懒作为。

综上,申请人提供的《反馈书》及相关证据足以证实被举报人在销售商品房的过程中存在验资才能看样板间、侵犯个人隐私、违规改建等行为。但被申请人作出的涉案处理意见中未体现被申请人对被举报人进行调查核实的过程。因此,请求复议机关撤销涉案处理意见,并责令被申请人重新调查处理。

被申请人答复称:

根据《城市房地产开发经营管理条例》第四条与《商品房销售管理办法》第五条之规定，被申请人作为南沙区建设行政主管部门、房地产行政主管部门，有权对辖区内商品房相关投诉转送的信访事项进行回复处理。

被申请人作出涉案处理意见仅是对申请人反映的信访问题进行解答指引，未对申请人实体权利义务产生实际影响，且申请人应通过信访复查复核对涉案处理意见提出异议，本案不属于行政复议受案范围。被申请人对申请人作出涉案处理意见，程序合法，申请人要求重新作出处理，没有依据。

恳请复议机关依法维持被申请人作出的《关于杨X公民反映事项的处理意见》（穗南住建信件办〔2024〕XXXX号）。

本府查明：

2024年11月13日，申请人通过网上投诉方式信访并形成《广东省信访局人民群众信访登记表》，申请人一并提交了《反馈书》及相关材料。上述材料记载，申请人反映被举报人在销售涉案楼盘过程中存在以下违规事项：1.存在验资才能看样板间的行为；2.销售人员侵犯个人信息；3.存在虚假宣传的行为；4.未取得预售许可证提前发布商品房广告；5.存在不正当竞争的行为；6.存在教唆宣传违规改建行为。申请人诉求：有关部门依法对前述违规行为进行查处并尽可能积极组织调解沟通平台，同时协调申请人与被举报人之间的退款纠纷。2024年11月18日，广州市南沙区信访局作出《信访事项转送函》，将上述信访事项分别转送被申请人、广州市南沙区综合行政执法局及广州市南沙区市场监督管理局办理。

2024年11月20日，被申请人向申请人作出《受理告知书》（穗南住建信件办〔2024〕XXXX号），告知申请人已对其信访事项予以受理，并于2024年11月22日邮寄送达申请人。

2024年12月6日，被申请人到涉案楼盘销售中心进行现场检查、拍摄照片。被举报人提交了《关于XX项目客户投诉反馈》及其与申请人于2024年8月2日签订的《商品房认购书》。

2024年12月30日，被申请人向申请人作出涉案处理意见，载明：“您反映关于XX项目购房纠纷等事项，区信访局转我局和相关职能部门办理。经研究，现就我局职责范围事项回复如下：一、关于开发商存在验资才能看样板间的行为的问题。经了解，该项目在售产品较多，总价相差较大，根据产品系列设置不同样板间。为保障接待质量及匹配客户看房需求，大面积且总价高的产品设置验资环节，客户可根据自己的实际需求参观不同样板间。二、关于开发商销售侵犯个人信息的问题。经核，您提到的图片并未显示名字、收益亏损进账出账可用余额等信息，且由您自己提供，提及的购房群中的人员均为该事件直接相关人；另经了解，关于侵犯信息的问题，横沥派出所人员已到场了解相关情况，并拍照取证，但并未同意立案，具体请以派出所意见为准。若您认为开发商或销售人员侵犯您的个人隐私或信息权利的，可通过民事诉讼途径主张权利。三、关于开发商存在虚假宣传、未取得预售许可证就发布广告、不正当竞争等问题。根据《中华人民共和国广告法》《房地产广

告发布规定》《广东省人民政府关于第二次调整广州市南沙区综合行政执法局行政执法职权的公告》（粤府函〔2024〕200号）的相关规定及职责分工，该事项不涉及我局的职能，建议以区市场监督管理局的处理意见为准。四、关于开发商涉嫌存在教唆宣传违规改建行为的问题。经了解，XX项目样板间位于X栋X楼，该样板间原厨房墙体拆除，装修成开放式厨房，现场已注明‘墙体位置’标语，同户型已交付实体房厨房位置有墙体。关于您反映开发商未按规划建设存在违规违建的问题，根据《广州市违法建设查处条例》第四条‘市城市管理综合执法机关负责组织实施本条例，市、区、县级市城市管理综合执法机关按照职责分工查处违法建设’，建议以区综合行政执法部门意见为准。五、关于协调退款的问题。经核，您于2024年X月X日和开发商签订《认购书》《认购书》已明确约定了双方权利、义务、违约责任以及履约过程中产生争议解决方式等内容。根据《中华人民共和国民法典》相关规定，您可与开发企业协商解决，协商不成的，可通过法律途径解决。”涉案处理意见于2025年1月2日邮寄送达申请人。

另查明，被举报人注册地址位于广州市南沙区XX街X号，经营范围包括房地产开发经营等。

再查明，2024年12月3日，广州市南沙区综合行政执法局向申请人作出《关于杨X反映事项的答复》（穗南综行调2024-XXXX号），对申请人《反馈书》中第6项反映被举报人涉嫌违规改建样板房的问题予以答复，告知申请人现场未发现违法建设行为，决定不予立案；对申请人《反馈书》中反映的

其它事项，因不属于广州市南沙区综合行政执法局的职责范围，建议申请人向相关职能部门提出。该答复于2024年12月6日邮寄送达申请人。

2024年12月24日，广州市南沙区市场监督管理局向申请人作出《关于杨X反映事项的答复》（穗南市监信访复〔2024〕XX号），对申请人《反馈书》中第3、5项举报事项，决定不予立案，并于2024年12月25日邮寄送达申请人。

2025年1月15日，申请人不服被申请人作出的涉案处理意见，向本府申请行政复议。

上述事实有下列证据予以证实：《广东省信访局人民群众信访登记表》《反馈书》及相关材料、《信访事项转送函》《受理告知书》（穗南住建信件办〔2024〕XXXX号）及送达回证、现场检查照片、《关于XX项目客户投诉反馈》《商品房认购书》《关于杨X公民反映事项的处理意见》（穗南住建信件办〔2024〕XXXX号）及送达回证、《关于杨X反映事项的答复》（穗南综行调2024-XXXX号）及送达回证、《关于杨X反映事项的答复》（穗南市监信访复〔2024〕XX号）及送达回证等。

本府认为：

《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。”《中华人民共和国广告法》第六条第二款规定：“县级以上地方市场监督管理部门主管本行政区域的广告监督管理工作，县级以上地方人民政府有关部门在

各自的职责范围内负责广告管理相关工作。”《广州市房屋交易监督管理办法》第三十八条规定：“单位或者个人违反本办法第十四条规定，有下列情形之一的，由市场监督管理部门依照《中华人民共和国广告法》《房地产广告发布规定》等予以处罚：（一）对未取得商品房预售许可证的商品房项目，发布商品房预售广告的；……（四）商品房销售广告、宣传资料的内容违反规定的。……”《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。”《广州市违法建设查处条例（2024年修订）》第五条规定：“市城市管理综合执法部门负责统筹协调、指导和监督全市违法建设查处工作，组织实施本条例。城市管理综合执法部门、规划和自然资源部门按照职责分工，负责城市规划区内违法建设的查处和管理，镇人民政府负责村庄规划区内违法建设的查处和管理。”《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）规定，将房屋和城市管理等领域法律、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，由广州市南沙区综合行政执法局统一行使。《广东省人民政府关于第二次调整广州市南沙区综合行政执法局行政执法职权的公告》（粤府函〔2024〕200号）第二条规定：“将《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）中，赋予广州市南沙区综合行

政执法局行使的市场监督管理、商务、版权领域法律、法规、规章规定的行政处罚权，以及与行政处罚权相关的行政检查、行政强制职权，调整由广州市南沙区市场监督管理局行使。”

本案中，申请人反映被举报人开发建设的涉案楼盘涉嫌存在验资才能看样板间、销售人员侵犯个人信息、虚假宣传、未取得预售许可证提前发布商品房广告、不正当竞争、教唆宣传违规改建等违法违规行为，要求相关部门进行查处并组织协商退房退款事宜。根据上述规定，申请人反映被举报人涉嫌存在验资才能看样板间的问题属于房屋管理领域的举报事项，相关的行政处罚权及与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行使，其他监督检查职权仍由被申请人行使。虚假宣传、未取得预售许可证提前发布商品房广告和不正当竞争的问题为工商行政管理领域的举报事项，属于广州市南沙区市场监督管理局的职责范围，依法应由广州市南沙区市场监督管理局处理。违法改建问题属于城市管理领域的举报事项，属于广州市南沙区综合行政执法局的职责范围，依法应由广州市南沙区综合行政执法局处理。侵犯个人信息问题，申请人提到的图片由其本人提供，图片未显示名字、收益亏损进账出账可用余额等信息，申请人已作报警处理。申请人要求退房退款问题属于民事法律纠纷，申请人可以与被举报人协商解决，协商不成可通过司法途径解决。

被申请人在收到申请人的信访事项后开展了相应的调查工作，包括到涉案楼盘现场检查、拍摄现场照片、核查被举报

人提交的材料等，于2024年12月30日作出涉案处理意见，对申请人反映的被举报人存在验资才能看样板间、侵犯个人信息的问题进行解答、指引，对涉案楼盘样板间的现场检查情况予以告知、回应，对申请人反映的虚假宣传、未取得预售许可证即发布广告、不正当竞争、违规改建的有权处理部门作出释明，对申请人反映的退房退款问题的救济途径作出指引，并于2025年1月2日将涉案处理意见邮寄送达申请人。被申请人已在法定期限内履行法定职责，涉案处理意见并无不当。根据本案查明的事实可知，广州市南沙区市场监督管理局、广州市南沙区综合行政执法局已对申请人的信访事项作出答复。

《中华人民共和国行政复议法》第二条第一款规定：“公民、法人或者其他组织认为行政机关的行政行为侵犯其合法权益，向行政复议机关提出行政复议申请，行政复议机关办理行政复议案件，适用本法。”第十一条规定：“有下列情形之一的，公民、法人或者其他组织可以依照本法申请行政复议：……（十五）认为行政机关的其他行政行为侵犯其合法权益。”第三十条第一款规定：“行政复议机关收到行政复议申请后，应当在五日内进行审查。对符合下列规定的，行政复议机关应当予以受理：……（二）申请人与被申请行政复议的行政行为有利害关系；……”根据上述规定，行政复议审查的行政行为应是对申请人权益有增益或减损影响的行政行为。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商品房买卖合同纠纷，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围。申请人举报被举报人销售的涉案楼盘涉嫌存在验资才能看样板间、销售人员侵犯个人信息、虚假宣传、未取得预售许可证提前发布商品房广告、不正当竞争、教唆宣传违规改建等违法违规行为，被申请人已对在其职责范围内的举报事项作出处理，对不属于其职权范围的举报事项在涉案处理意见中作出解释。被申请人对上述举报事项的调查处理系维护公共利益和社会利益，以及保护不特定公民、法人或者其他组织的合法权益。涉案处理意见系对申请人反映事项的回应，并未对申请人创设新的权利义务，亦未对申请人合法权益产生实质影响。故，申请人与涉案处理意见不存在行政复议法上的“利害关系”，申请人对涉案处理意见不具有申请行政复议的主体资格，其复议申请依法应予驳回。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法》第三十三条的规定，驳回申请人的行政复议申请。

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中级法院起诉。

本件与原件核对无异

二〇二五年三月二十日