

# 重庆市沙坪坝区人民政府

## 行政复议决定书

沙府行复〔2024〕131号

**申请人：**张[ ]，男，汉族，19[ ]年[ ]月[ ]日出生，公民身份号码：511[ ]，住址：四川省邻水县王家镇峡马村[ ]组[ ]号。

**被申请人：**重庆市沙坪坝区市场监督管理局，住所地：重庆市沙坪坝区向乐村74号。

**法定代表人：**吴晓梅，职务：局长。

**第三人：**重庆[ ]有限公司，住所地：重庆沙坪坝区石井坡[ ]号。

**法定代表人：**李[ ]，职务：执行董事兼总经理。

**委托代理人：**陈[ ]，职务：该公司客服经理。

申请人张[ ]对被申请人重庆市沙坪坝区市场监督管理局于2024年5月27日作出的《答复群众意见书》不服，提出的行政复议申请，本机关于2024年7月3日依法予以受理。因情况复

杂，本机关于 2024 年 8 月 30 日决定延期审理 30 日，本案现已审理终结。

**申请人请求：**撤销被申请人于 2024 年 5 月 27 日作出的《答复群众意见书》，并责令其重新作出处理。

**申请人称：**被申请人作出的《答复群众意见书》存在以下问题：第一、该回复内容极其简单敷衍，被申请人及经办人未依法依规、合法合规处理申请人投诉反馈事宜，典型的不作为、乱作为、渎职的表现。首先，对于申请人反映开发商存在虚假宣传、引人误解的问题，俊项目售楼处于现场海报上使用了“重庆七龙珠四大金刚沙区占 3 席”“沙区高中教育-七龙珠一览：重庆市第一中学（沙坪坝）、重庆南开中学（沙坪坝）、重庆市第八中学（沙坪坝）”等广告用语，以此大肆宣传该楼盘的学区资源，利用学区房捆绑销售，涉嫌虚假宣传教育资源：“2023 年西区别墅销冠”“2023 西区别墅 TOP1”，多次违规使用《中华人民共和国广告法》极限词、违规词：以上有使购房者认为“买房就能享受名校师资的资源”的误导性。其次，关于开发商不正当竞争的问题，开发商在现场海报上展示了其曾获得的荣誉，如“2023 年度重庆高端物业典范楼盘”“2022 年度高端物业典范楼盘”等，极易对消费者产生误导，这违反了《中华人民共和国反不正当竞争法》第八条。第二、被申请人对申请人提出的诉求处理态度敷衍，草草回复。在整个信访处理过程当中，申请人多次致电被申请人反馈开发商所存在的问题，其中提出需要解决沟通退款问题以及希望被

申请人组织调解平台，组织调解、搭建有效沟通平台属于合理诉求，但被申请人并未尽力组织相关平台或者三方调解，在整个信访过程中，被申请人欠缺考虑实际纠纷矛盾，过于简单敷衍申请人。因此，结合上述事实以及法律依据，申请人提供的文字版情况反映及所提交的证据均可看出被投诉开发商在销售商品房的过程中存在虚假宣传、不正当竞争等行为。但被申请人作出的处理意见中却未能发现，并未看到被申请人去调查被投诉企业的相关过程，可见被申请人是涉嫌存在对强势的被投诉企业的违规行为进行包庇的。

为此，特向重庆市沙坪坝区人民政府提起行政复议，请求依法撤销被申请人于2024年5月27日作出的书面答复，并责令被申请人在一定期限内对申请人的投诉事项进行受理并调查。

**被申请人称：**一、我局作出的具体行政行为程序合法。我局于2024年3月19日收到区信访办转办的申请人对重庆[ ]有限公司的信访后，针对属于我局管辖的涉嫌“虚假宣传”“不正当竞争”违法事项，我局于2024年3月26日通过信访平台予以受理、书面告知信访人接收情况以及处理途径和程序（同时，该信访件于2024年3月19日由区信访办抄送区住建委）。经核查，我局于5月27日作出未发现该公司在销售过程中存在虚假宣传和不正当竞争行为的答复并于2024年5月29日通过邮寄方式书面告知申请人核实结果，符合《信访工作条例》相关规定。

二、我局作出的具体行政行为适用法律正确。收到申请人信

访后，我局执法人员依法进行核查、提取了相关证据，综合全部证据，我局核实的主要事实如下：

1.重庆 有限公司（以下简称“ 公司”）的基本信息：统一社会信用代码 915 ；住所：重庆市沙坪坝区石井坡 号；经营范围：一般项目：房地产开发（凭资质证书执业）；房地产信息咨询服务；房地产经纪业务；房地产营销策划；物业管理（以上经营范围国家法律法规规定应经审批而未获批准前不得从事经营）；销售：金属材料（不含稀贵金属）、汽车零部件、摩托车零部件、五金交电、橡胶制品、建筑材料（不含危险化学品）、装饰材料（不含危险化学品）、普通机械、电器机械及器材；房屋租赁服务。（以上范围法律法规禁止经营的不得经营，法律法规规定应经审批而未获审批前不得经营）\*（除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动）。

2.根据申请人提交的投诉反馈书及图片资料，我局对上述举报事实进行了核实， 公司在销售现场展示的海报、横幅、沙盘等描绘的“2023年西区别墅销冠、岁末年初购团房节，销冠红盘钜惠购”等宣传均有佐证材料；“伟大、傲领、红盘、热销”等词汇，不属于《中华人民共和国广告法》禁止使用的词语，未发现违法行为； 公司现场展示的“重庆七龙珠四大金刚沙区占3席”“沙区高中教育-七龙珠一览：重庆市第一中学（沙坪坝）、重庆南开中学（沙坪坝）、重庆市第八中学（沙坪坝）”，图片内容仅是客观介绍沙坪坝区教育资源等信息，通过查阅认购协议书等

资料,未发现当事人在销售房屋过程中有对入学承诺的违法行为。

3. 申请人反映开发商涉嫌存在违规改建行为以及要求协助本人退房的诉求,俊峰公司明确表示与信访人签订的《认购协议书》受法律保护,并拒绝调解;另,依据《商品房销售管理办法》第三条、第五条、第三十一条等规定,该投诉不属于我局职责。

综上所述,我局已依法履职,请复议机关驳回申请人的复议申请或维持我局作出的具体行政行为。

**第三人称:** 第三人重庆[ ]有限公司在法定时限内未向本机关提交答复材料。

**经审理查明:** 申请人通过信访平台向重庆市沙坪坝区信访办公室提交了一份《反馈书》,称其支付 20 万元认购了重庆[ ]有限公司开发的俊[ ]里(天启)项目[ ]幢[ ]号房屋,但在购房过程中发现开发商存在以下违法违规行为:一、开发商存在虚假宣传,引人误解。案涉项目多次使用“冠销、国匠、TOP1、国际、顶流、傲领、红盘、热销、伟大、绝版、核心”等夸张词汇、极限词来着重宣传项目的投资价值,违反《中华人民共和国广告法》第七条“使用国家级、最高级、最佳等用语”的相关规定,构成虚假宣传。开发商同时重点宣传其楼盘学区资源,利用宣传教育资源来标榜自身价值,此行为会误导购房者以为学区有保障,也涉及夸大不正当竞争等。二、开发商存在不正当竞争行为。开发商通过曾获荣誉突出自身优势,以此抬高自身项目价值,从而对消费者进行误导,这违反《中华人民共和国反不正当竞争法》

第八条关于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。三、开发商涉嫌存在违规改建行为。开发商在对外宣传展示的实体样板间（ 栋别墅）：户型图只表明了地上两层的规划构造，而样板间已将地下层高6米加建隔板装修变成两层，实际违背规划和更改规划构造，也误导消费者进行违规的加建改建行为。开发商不按实际报建建设、交付房屋，违反城市规划法相关规定。

2024年3月19日，重庆市沙坪坝区信访办公室将申请人提交的《反馈书》转送被申请人，并抄送沙坪坝区住房和城乡建设委员会。

2024年4月1日，被申请人对重庆 有限公司位于沙坪坝区石井坡街道石井坡 号的俊 里（天启）项目进行现场检查和调查询问。通过核查发现现场的营销中心海报、横幅、沙盘、竖幅存在“2023年西区别墅销冠”、“2023西区别墅TOP1销售金额TOP1 销售单价TOP1 销售套数 TOP1”、“歌磁大景区提档升级焕新重庆”、“1491 国际创意谷激活产业发展”、“顶流文旅胜地千万人气聚集”、“2023年傲领西区别墅销售榜”、“岁末年初购房团购节销冠红盘钜惠购”、“三盘齐发万象更新山景叠拼藏山联排实景现房热销”、“天生伟大启御江山”、“低密纯墅一城封藏1.08 容积珍藏墅区绝版低密难再现”、“墅立城心万象镜藏城市核心纯墅区人生难得此一席”、“臻质墅境眼见为实实景现房有保

障”、“森林会所礼遇层峰”等宣传广告，但并未发现“重庆七龙珠四大金刚沙区占3席”等宣传广告（经被申请人核查该广告已于2024年3月6日将此宣传广告替换成其他内容的广告）。同日，被申请人向第三人重庆[ ]有限公司作出《限期提供材料通知书》，要求提供该公司关于2023年西区别墅销冠等宣传出处及该公司与申请人签订的认购协议。

2024年4月10日，被申请人经内部审批延长核查期限十五个工作日。2024年4月30日，被申请人作出不予立案决定。2024年5月25日，第三人重庆[ ]有限公司作出《不予调解情况声明》。

2024年5月27日，被申请人作出《答复群众意见书》，并于次日通过邮寄方式书面告知申请人，告知的主要内容为：“经核实，暂未发现该公司在销售过程中存在虚假宣传和不正当竞争行为。”

申请人对该《答复群众意见书》不服，向本机关提起本案行政复议申请。

另查明：2024年8月26日，被申请人作出《不予立案告知书》，并于同日邮寄送达申请人。

以上事实有行政复议申请书、申请人身份证复印件、《反馈书》及附件、宣传广告照片及视频、《答复群众意见书》、信访系统流程截图、信访受理告知书、现场检查笔录、询问笔录、限期提供材料通知书及送达回证、被信访人营业执照、授权委托书、被委托人身份证复印件、认购协议书、情况说明、不予立案审批

表、信访回复及送达回证等证据证明。

**本机关认为：**《信访工作条例》第三十一条第一款第五项规定，对信访人提出的申诉求决类事项，有权处理的机关、单位应当区分情况，分别按照下列方式办理：（五）属于申请查处违法行为、履行保护人身权或者财产权等合法权益职责的，依法履行或者答复。《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条第二款规定，县级以上地方市场监督管理部门负责本行政区域内的投诉举报处理工作。被申请人作为辖区市场监督主管部门，在收到信访部门转送的申请人的举报材料后，具有对材料中属于其职责范围内的请求事项进行处理的法定职责。

本案争议焦点为被申请人于2024年5月27日作出的《答复群众意见书》是否合法。

申请人提交的《反馈书》中属于被申请人职能职责范围的事项为两项：一是反映开发商存在虚假宣传，引人误解的行为；二是开发商存在不正当竞争行为。

《中华人民共和国广告法》第九条第三项规定，广告不得有下列情形：（三）使用“国家级”、“最高级”、“最佳”等用语。《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。《房地产广告发布规定》第十八条规定，房地产广告中不得含有广告主能够为入住者办理户口、就业、升学等事项的承诺。本案中，首先，第三



人重庆[ ]有限公司销售楼房时使用的“2023年西区别墅销冠”、“2023西区别墅TOP1销售金额TOP1销售单价TOP1销售套数TOP1”、“岁末年初购房团购节销冠红盘钜惠购”、“三盘齐发万象更新山景叠拼藏山联排实景现房热销”、“天生伟大启御江山”、“低密纯墅一城封藏1.08容积珍藏墅区绝版低密难再现”、“墅立城心万象镜藏城市核心纯墅区人生难得此一席”、“臻质墅境眼见为实实景现房有保障”、“森林会所礼遇层峰”等宣传用语均能提供广告内容依据出处，其中，第三人重庆[ ]有限公司使用的“伟大”、“红盘”、“傲领”、“热销”等词汇并不属于绝对化用语。其次，针对第三人重庆[ ]有限公司在销售楼房时使用的“重庆七龙珠四大金刚沙区占3席”，“沙区高中教育—七龙珠一览：重庆市第一中学（沙坪坝）、重庆南开中学（沙坪坝）、重庆市第八中学（沙坪坝）和高考重本升学率和各区重点高中高考重本升学率”等宣传，经被申请人核实，重庆[ ]有限公司已于2024年3月6日主动拆除，且从案涉的宣传照片及认购协议来看，该宣传仅客观介绍了重庆市沙坪坝区教育资源情况及各学校的升学率数据，认购协议亦未对升学作出承诺。故重庆[ ]有限公司不存在使用绝对化用语、虚假宣传、不正当竞争的违法行为，被申请人作出的《答复群众意见书》称暂未发现该公司在销售过程中存在虚假宣传和不正当竞争行为，并无不当。

《市场监督管理行政处罚程序规定》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》第三十一条第二款规定，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2024年3月19日收到重庆市沙坪坝区信访办公室移送的《反馈书》，经审批延长核查期限十五个工作日，于2024年4月30日作出案涉不予立案决定，却迟于2024年5月27日才向申请人邮寄送达《回复群众意见书》，且该回复内容仅有相关事实的描述，并未告知是否予以立案，违反了《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条第二款的规定。鉴于复议审理期间，被申请人于2024年8月26日作出《不予立案告知书》并通过邮寄送达的方式向申请人予以了告知，故再责令被申请人履行没有意义。

综上，根据《中华人民共和国行政复议法》第六十五条第二款第（三）项的规定，本机关决定如下：

确认被申请人重庆市沙坪坝区市场监督管理局于2024年5月27日作出《答复群众意见书》违法。

如不服本决定，可以在收到本决定书之日起15日内向有管辖权的人民法院起诉。

(此页无正文)

重庆市沙坪坝区人民政府

2024年9月26日

行政复议专用章

