

广州市荔湾区人民政府

行政复议决定书

荔湾府行复〔2022〕206号

申请人：刘某某，女，1983年2月出生。

地址：广州市白云区人和村某某号。

被申请人：广州市荔湾区市场监督管理局。

地址：广州市荔湾区长寿西路70号。

负责人：刘某某，职务：局长。

申请人不服被申请人于2022年6月29日作出的荔市监投复〔2022〕191号《关于投诉举报广州某某置业有限公司涉嫌价格欺诈的答复》（以下简称“191号答复”），向本府申请行政复议，本府依法予以受理，现已审查终结。

申请人请求：

撤销191号答复，重新作出公平公正处理。

申请人称：

本人于2021年10月2日到某某营销中心看房，当天销售人

员讲解及带看样板房后,回到营销中心为我们计算销售房屋情况,并手写房号、原价、折扣、折后价、分期付款的比例和时间,最终考虑折扣优惠后,当天通过转账方式缴纳购房定金5万元,并签订《某某花园项目认购书》。《认购书》中与销售人员计价一致的定价为人民币5555814元,折扣或优惠说明:(特惠)公积金2(3-4成)202109-10,100.0000%×促销折扣(房款)96.0000%×认筹折扣(房款)98.0000%-周年折扣(房款)88800,认购价:人民币5138110元,均有表述清楚。本人在认购该房屋当天到缴交首期房款时均没有见到营销中心公示该楼幢价格表,后本人通过12345投诉,相关部门反馈有公示价格表(距离本人认购日期已经过去超过20天),通过市住建局回复得知该房屋的认购价实际为政府的备案价,对于所谓的定价实属虚构,当即通过12345投诉举报某某公司违反《中华人民共和国价格法》第十四条第(四)项和《禁止价格欺诈行为的规定》第七条第(一)项规定的不正当价格违法行为。某某公司以高于在售楼现场公示的备案价格给客户认购,再通过各种名目的虚假优惠折扣后以低于备案价格签约。该企业明知实际销售房价不能超过备案价格,主观故意明显,情节严重。但被申请人行政不作为、漠视群众利益,仅以某某公司一份《情况说明》工作人员操作失误作为总结。若为操作失误,为什么案涉房屋销售的《项目认购书》均有“定价”、“折扣或优惠说明”等情况?

被申请人答复称：

一、根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条的规定，答复人具有对申请人投诉举报事项予以处理的行政职权。

二、答复人已依法处理申请人的投诉举报事项。

答复人于2022年1月10日收到申请人反映广州某某置业有限公司（以下简称“被举报人”）在销售“某某花园”商品房过程中涉嫌“虚构原价”、“虚构降价原因”、“虚构优惠折扣”，存在价格欺诈等行为的工单，被申请人立即展开核查：

2022年2月24日，答复人到被举报人在售楼盘某某花园售楼部现场检查。现场有公示栏对该楼盘商品房预售许可证、备案价格等相关信息进行公示，公示栏显示2号楼某某房在广州市房屋交易监督中心备案的价格为5138199.98元。该套房屋《某某项目认购书》中折扣优惠后的认购价为5138110.00元，成交价格未超出备案价格，未发现被举报人存在价格违法行为。被举报人销售负责人提交情况说明称，申请人提供的《某某花园项目认购书》中所谓“原认购价”、“定价”为销售代理公司工作人员操作失误，误将该楼盘项目营收测算金额打印在《某某花园项目认购书》等文件上。因未发现被举报人有违反《商品房销售明码标价规定》和《禁止价格欺诈的规定》的行为，决定不予立案处理。2022年3月3日12时05分，答复人在12345热线平台收到申请人要求撤销举报工单的通知。同日，答复人通过电话及12345热线平台答复申请人。

2022年3月9日，答复人在12345热线平台以及于2022年3月15日在全国12315平台再次收到申请人的同一投诉。2022年4月21日，答复人到被举报人售楼部现场随机抽取已签定的《某某花园项目认购书》12份进行检查，未发现认购书中定价、认购价高于备案价格的情况。2022年4月24日，答复人约谈被举报人销售负责人。举报人提供材料显示该公司及销售代理公司已及时整改。经查，销售代理公司工作人员将该楼盘项目营收测算金额打印在《某某花园项目认购书》上，为单一的个人疏忽行为，且被举报人无主观故意，不适用《禁止价格欺诈行为的规定》第七条第一项，被申请人不予立案。2022年4月25日，答复人拟组织申请人与被举报人进行现场调解，经电话咨询，申请人拒绝参加现场调解。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条规定，答复人终止调解，并建议申请人可以自行通过司法途径提出并解决相关赔偿问题。次日，答复人通过12345热线平台及全国12315平台答复申请人。

2022年4月27日，答复人在12345热线平台接到申请人对2022年4月26日答复不满意的重办工单。接到工单后，答复人再次对被举报人进行调查。因申请人并未提出新情况、新理由，综合此前的调查情况，答复人决定不予立案。2022年5月5日，答复人通过12345热线平台答复申请人。

三、答复人对该投诉举报事项的处理程序合法。

答复人于2022年1月10日在12345热线平台第一次收到申

请人的投诉举报，于 2022 年 1 月 29 日进行第一次延期，于 2022 年 2 月 17 日进行第二次延期，于 2022 年 3 月 2 日作出不予立案决定，并于 2022 年 3 月 3 日通过 12345 热线平台答复。

答复人于 2022 年 3 月 9 日在 12345 热线平台第二次收到申请人投诉举报，于 2022 年 3 月 29 日进行第一次延期，于 2022 年 4 月 13 日进行第二次延期，并于 2022 年 4 月 26 日通过 12345 热线平台进行答复。申请人对该工单不满意，系统发回重审，答复人重新核查后于 2022 年 5 月 5 日通过 12345 热线平台答复申请人。

答复人于 2022 年 3 月 15 日在全国 12315 平台第三次收到申请人投诉举报，于 2022 年 4 月 6 日进行线索核查延期，于 2022 年 4 月 26 日通过全国 12315 平台进行答复。

应申请人要求书面答复的诉求，答复人于 2022 年 6 月 29 日再次向申请人作出《关于投诉举报广州某某置业有限公司涉嫌价格欺诈的答复》（荔市监投复〔2022〕191 号），将调查处理情况予以书面答复，并无不妥。

四、答复人对该投诉举报事项的核查定性清楚、证据充分。

（一）关于申请人反映在与被举报人签订认购书时发现，认购书中该房屋的“定价”为 5555814 元，高于备案价 5138199.98 元，折扣后交易价格低于备案价。申请人认为被举报人以高于政府备案价的价格作为“定价”，然后在此“定价”基础上进行折扣，认为被举报人的行为属于价格欺诈行为的问题。

答复人认为上述反映内容的争议焦点在于被举报人的行为是否适用《禁止价格欺诈行为的规定》中关于虚假的或使人误解的价格手段“虚构原价”的相关规定。

依据《国家发展改革委关于<禁止价格欺诈行为的规定>有关条款解释的通知》（发改价监[2015]1382号）的解释意见，因商品房销售中“一房一价”，就同一房屋而言，商品房经营者与购房者之间仅存在一次交易关系。与一般商品在促销活动前存在“原价”、“促销价”等不同价格，同种商品可进行多次交易相比，商品房销售具有一定的特殊性。被举报人在《某某花园项目认购书》中标注房屋定价高于备案价，折扣后交易价格低于备案价的行为不适用《禁止价格欺诈行为的规定》中关于“虚构原价”的相关规定。

被举报人与申请人签定的《保利和光花园项目认购书》的格式条款中并未使用“原价”、“原售价”、“成交价”等概念，销售代理公司工作人员操作失误，误将该楼盘项目营收测算金额打印在认购书等文件上，是单一的个人疏忽行为，且该行为没有误导申请人认为该商品房在本经营场所已有成交记录，故不适用《禁止价格欺诈行为的规定》第七条第一项的规定。被举报人已对销售人员上述行为作出相关处理，且被举报人不存在主观故意。综上，被申请人核查未发现价格违法行为，被申请人对此暂不予立案。

关于申请人请求依据《消费者权益保护法》要求赔偿的诉求

的问题。

答复人依据《侵害消费者权益行为处罚办法》第十六条的规定，经调查暂未发现经营者有欺诈行为。同时，经被申请人组织调解，申请人不愿前来参加调解会，双方未能达成一致意见，故被申请人终止调解，并建议申请人通过司法途径解决赔偿的诉求问题。

综上所述，答复人依法依规对申请人投诉举报事项进行了核查，并及时将处理结果通过投诉举报平台及书面方式答复申请人，并依法依规履行法定职责。恳请区政府依法驳回申请人的所有复议请求。

本府查明：

2022年1月10日，申请人通过12345服务热线（热线单号：3022010416521419101）举报称：其向广州市某某置业有限公司（以下简称“被举报人”）购买某某花园2座某某房时，签订的《认购书》上载明定价为5555814元、认购价为5138110元（认购价为政府备案价），被举报人的行为属于价格欺诈。经市12345热线管理部门同意，被申请人分别于2022年1月29日和2022年2月17日延长处理期限。

2022年2月24日，被申请人到某某花园进行现场检查。检查情况为：现场设有公示栏对商品预售许可证、备案价格表等信息进行公示；备案价格表中对该楼盘所有房屋价格进行“一房一价”公示，其中2号某某房面积为套内71.4775 m²，建筑面积为

90.632 m²，价格为 5138199.98 元。被申请人提供其营业执照、2 号 3002 房的《广州市商品房买卖合同（预售）》（合同编号：202111183962）和《某某花园项目认购书》备查。

2022 年 3 月 1 日，被举报人向被申请人致《关于广州市荔湾区某某虚假定价的情况说明》，主要内容为：1. 代理销售的公司广州市某某房地产咨询有限公司工作人员操作失误将被举报人项目营收测算金额在认购协议中输出，被举报人已责令整改并对销售人员作出停岗的处分；2. 因无法预估客户具体资质情况和客户属性，被举报人制定了相关折扣体系，并根据该折扣体系推导出相关内部价格作为工作人员计算依据，客户根据选择的折扣方式得到最终成交价格（严格遵守政府备案价格），并非恶意欺诈；3. 被举报人已对在售房源价格依法公示；4. 经对所有在售单位进行定价盘查，并未出现其余超指导价成交情况，可提供相关成交资料佐证，故被举报人并非蓄意违背政府指导，仅为偶发性人员失误；5. 依据《国家发展改革委关于<禁止价格欺诈行为的规定>有关条款解释的通知》（发改价监[2015]1382 号）的解释意见，因商品房销售中“一房一价”，就同一房屋而言，被举报人与客户之间仅存在一次交易关系，与一般商品在促销活动前存在“原价”、“促销价”等不同价格且同种商品可进行多次交易相比具有一定的特殊性，被举报人在《某某花园项目认购书》中标注房屋定价高于备案价，折扣后交易价格低于备案价的行为不适用《禁止价格欺诈行为的规定》中关于“虚构原价”的相关规定；6. 被

举报人与申请人签定的《某某花园项目认购书》的格式条款中并未使用“原价”、“原售价”、“成交价”等概念，被举报人未刻意误导申请人认为该商品在本经营场所已有成交记录的故意，且以一般购房者的理解认知，并不会误解该房源价格，同时在现场公示栏已有明确的价格备案公示，不存在刻意欺诈。

2022年3月3日，被申请人通过电话告知申请人现场检查情况以及被举报人不存在价格违法行为、故不予立案处理的决定。同日12时05分，申请人向12345热线反馈要求撤销上述举报工单。

2022年3月9日，申请人通过12345服务热线（热线单号：032203071520264040102）投诉举报称：被举报人以高于备案价格销售商品房，存在价格欺诈行为，要求按照《消费者权益保护法》赔偿差额三倍处理。经市12345热线管理部门同意，被申请人分别于2022年3月29日和2022年4月13日延长处理期限。

2022年3月15日，申请人通过全国12315平台举报（编号：1440103002022031506905126）：被举报人违反《广州市物价局关于商品房销售明码标价的规定》第十二条和《中华人民共和国价格法》第十四条第（四）项，要求被申请人对被举报人进行从重处罚。被申请人于2022年4月6日延长该12315举报单的处理期限。

2022年4月21日，被申请人到某某花园售楼部进行现场检查，随机抽取已签订的《某某花园项目认购书》12份，载明的“定

价”、“认购价”均未高于相关房屋的备案价格。

2022年4月24日，被申请人约谈被举报人，告知其《禁止价格欺诈行为的规定》和《价格违法行为行政处罚规定》等相关法规。被举报人称：其对案涉楼盘《项目认购书》进行了核查，只有申请人购买的商品房《项目认购书》出现了定价高于备案价的情况，且该情况是个别工作人员失误所致，亦已对该员工作出处分决定。

2022年4月26日，被申请人通过电话告知申请人：因申请人拒绝参加现场调解，被申请人终止调解；因暂无证据证明被举报人有价格违法行为，不予立案处理。2022年4月27日因申请人不满意回复情况，上述12345工单发回重办。2022年5月6日，被申请人回复申请人：因暂无证据证明被举报人有价格违法行为，不予立案处理；其将持续督促被举报人加强与申请人沟通协商，妥善处理争议。

2022年6月29日，被申请人作出191号答复，载明：被申请人于2022年2月24日到被举报人在售楼盘某某花园售楼部现场检查，现场设有公示栏对商品房预售许可证、备案价格等信息进行公示，案涉2号楼某某房的成交价格未超出备案价格，未发现被举报人存在价格违法行为；被举报人提交《情况说明》称案涉2号楼某某房《项目认购书》中“原认购价”、“定价”为项目营收测算金额，属于销售代理公司工作人员操作失误；经约谈被举报人及组织双方调解，双方无法达成一致意见，终止调解；

因暂无证据证明被举报人存在价格违法行为,决定不予立案处理。

申请人不服 191 号答复,向本府申请行政复议,本府于 2022 年 7 月 14 日收悉。因案情复杂,本府延长审查期限 30 日。

另查,据中共广东省委机构编制委员会于 2019 年 1 月 28 日印发的粤机编发〔2019〕4 号《广州市荔湾区机构改革方案》,将区发展和改革局的价格监督检查和反垄断执法职责等整合,组建区市场监督管理局。

再查,2022 年 9 月 19 日,本府到被举报人处进行调查取证,查看案涉楼盘的《某某花园项目认购书》并了解案涉合同的后续履行等情况。

本府认为:

《中华人民共和国价格法》第五条第二款规定:“县级以上地方各级人民政府价格主管部门负责本行政区域内的价格工作……”,被申请人具有对荔湾区辖区范围内的价格行为进行监督检查的职责。

《中华人民共和国价格法》第十四条第(四)项规定:“经营者不得有下列不正当价格行为:(四)利用虚假的或者使人误解的价格手段,诱骗消费者或者其他经营者与其进行交易”。虽然本案涉及商品房备案价问题,但《广州市人民政府办公厅关于贯彻广东省人民政府办公厅转发国务院办公厅关于继续做好房地产市场调控工作通知的实施意见》(穗府办〔2013〕14 号)中关于新建商品房“超过申报价格销售的,不得网上签订商品房买卖

合同”的规定属于房地产调控政策。商品房销售价格亦非政府指导价或政府定价，而是经营者依法自主制定的市场调节价。因此，本案的焦点在于确认被举报人的行为是否属于《禁止价格欺诈行为的规定》第六条和第七条列举的“利用虚假的或者使人误解的标价形式或者价格手段”。

《禁止价格欺诈行为的规定》第七条第（一）项规定：“经营者收购、销售商品和提供有偿服务，采取下列价格手段之一的，属于价格欺诈行为：（一）虚构原价，虚构降价原因，虚假优惠折价，谎称降价或者将要提价，诱骗他人购买的”，《国家发展改革委关于<禁止价格欺诈行为的规定>有关条款解释的通知》规定：“二、《规定》第七条第（一）项所称‘虚构原价’，是指经营者在促销活动中，标示的原价属于虚假、捏造，并不存在或者从未有过交易记录。所称‘虚假优惠折价’，是指经营者在促销活动中，标示的打折前价格或者通过实际成交价及折扣幅度计算出的打折前价格高于原价。前款所称‘原价’是指经营者在本次促销活动前七日内在本交易场所成交，有交易票据的最低交易价格；如果前七日内没有交易，以本次促销活动前最后一次交易价格作为原价。”本案中，申请人选定案涉商品房，商品房即属于特定物，对于完成了交易的新建商品房而言只有一次成交价格，即其不可能像其他普通商品有前七日内的最低成交价或促销前最后一次成交价。被举报人在案涉“项目认购书”中使用“定价”作为案涉房屋的价格描述，不适用于上述“虚构原价”或“虚假

优惠折价”的规定。被申请人依法对申请人所举报的事项进行调查核实，因未发现被举报人存在价格违法行为，决定不予立案并对申请人进行回复，并无不当。

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，作出如下复议决定：

维持被申请人广州市荔湾区市场监督管理局作出的荔市监投复〔2022〕191号《关于投诉举报广州某某置业有限公司涉嫌价格欺诈的回复》。

申请人如不服本决定，可以在收到本《行政复议决定书》之日起15日内，依法向有管辖权的人民法院起诉。

广州市荔湾区人民政府

二〇二二年九月二十八日