**深圳市市场监督管理局**

**行政复议决定书**

深市监复决字〔2019〕284号

**申请人：**郑某

**被申请人：**深圳市市场监督管理局宝安监管局

住所：深圳市宝安区42区翻身路75号

法定代表人：林顺辉 职务：局长

申请人郑某不服被申请人深圳市市场监督管理局宝安监管局对其投诉举报深圳市XXX（集团）股份有限公司涉嫌虚假宣传作出的处理决定，向本机关提出行政复议申请。本机关已于2019年12月2日依法受理，被申请人已向本机关提交了书面答复及作出上述行政行为的有关证据和依据，本案现已审理终结。

**申请人请求：**

撤销被申请人对其投诉举报深圳市XXX（集团）股份有限公司涉嫌虚假宣传作出的处理决定。

**申请人称：**

申请人购买了宝安西乡XXX2期1栋的住宅，当时在开盘现场以及和销售人员的沟通中，开发商员工说：1.此栋3楼有架空层空中花园；2.楼下是步行街可以直达对面2期的花园；3.物业为XXX物业。待今年1月份收楼交房时，发现架空层被开发商私自售卖，楼下步行街变成了机动车道；3.承诺物业为XXX物业，实际为XXX物业。

**被申请人答复称：**

**一、被申请人已对申请人的投诉举报依法作出处理结果并及时告知，已依法履行职责，程序合法**

2019年9月23日，申请人通过12315平台提起举报（工单号：201909237376），称深圳市XXX（集团）股份有限公司（以下简称XXX公司）在销售“XXX二期天赋”（暨XXX二期）涉嫌虚假宣传，其入伙后发现司机没有空中花园及架空层、休息区是通车马路、广告宣传是XXX物业实际是开发商自己的物业等，要求被申请人予以处理。被申请人于2019年1月份已收到XXX二期其他业主关于XXX公司涉嫌虚假宣传的投诉举报。

2019年1月11日，被申请人前往XXX公司位于深圳市宝安区西乡街道“XXX二期天赋”楼盘的销售中心进行检查，该销售中心放置沙盘作为广告宣传，沙盘模型右下显示1栋与3栋、5栋之间有花园天桥，被申请人也未发现相关证据材料显示该楼盘宣传1栋与3栋、5栋之间有花园天桥。部分业主提供的合同图片虽显示合同内容包含架空层，因该问题属合同协议内容，被申请人已告知申请人及其他业主通过民事诉讼途径解决。目前“XXX二期”楼盘所配套的一所幼儿园已完工移交至宝安区公共物业管理局，“XXX四期”规划了另一所幼儿园，并提交“深圳市建设工程方案设计核查意见书”予以证明，显示另一所幼儿园仍在规划建设中。另该楼盘实际宣传引入“XXX服务”，而“XXX服务”是XXX物业独创的物业管理服务综合解决方案。在该楼盘物业服务中，XXX物业与XXX物业合作并签署《物业服务项目技术升级和专业服务协议》，协议中写明引入XXX物业的XXX服务体系，以提升服务品质。

XXX公司在销售“XXX二期”楼盘房屋时，已做了充分的提前告知义务和风险提示，购房者不可能仅仅凭沙盘展示效果就轻易被误导作出购房决定，而是在对房地产的项目审批、开发商资质、地理位置、周边环境、交通规则、教育资源、户型设计、价格等情况进行深入了解后才会决定是否购买，故被申请人认定申请人举报的违法事实不成立，XXX公司不构成发布虚假广告行为。根据《市场监督管理行政处罚程序暂行规定》第五十四条第（三）项规定“市场监督管理部门负责人经对案件调查终结报告、审核意见、当事人陈述和申辩意见或者听证报告等进行审查，根据不同情况，分别作出以下决定：（三）违法事实不能成立的，不得给予行政处罚；”被申请人依法不得给予XXX公司行政处罚，事实清楚，适用法律正确。

综上所述，被申请人作出的行政行为，事实清楚，程序合法，适用法律正确，请求复议机关依法驳回申请人的复议申请。

**本机关查明：**

2019年1月11日，被申请人2名执法人员赴深圳市宝安区XXX2期销售中心进行检查：现场放置了沙盘作为广告宣传，该沙盘上标注了“XXXⅡ·天赋”，为“XXXⅡ期”比例为1:110模型，该沙盘模型的主要作用是销售“XXXⅡ期”的宣传广告，沙盘模型的右下角有温馨提示。

2019年1月14日，被申请人对深圳市XXX（集团）股份有限公司涉嫌虚假宣传行为展开立案调查。

被申请人分别于2019年1月16日、2月21日、4月1日、4月28日、5月10日对深圳市XXX（集团）股份有限公司营销经理韦某就宣传沙盘、楼盘配套设施及服务宣传情况进行调查询问，被询问人韦某就其陈述内容提交了相关证据材料。

被申请人分别于2019年3月7日、2019年4月9日对该楼盘业主翁某进行调查询问，被询问人翁某就其陈述内容提交了相关证据材料。

2019年4月8日，因案件复杂，经被申请人负责人批准，被申请人决定延长三十日的案件办理期限。

2019年5月11日，被申请人需进一步调查核实案件事实，经行被申请人负责人集体讨论决定，延长案件办理期限180日。

2019年9月23日，申请人通过12315平台提起举报（工单号：201909237376），称深圳市XXX（集团）股份有限公司（以下简称XXX公司）在销售“XXX二期天赋”（暨XXXXXX二期）涉嫌虚假宣传：1、XXXXXX二期1栋与3栋、5栋之间道路的沙盘模型效果为步行街，现在为通车道；2、该楼盘宣传有空中花园结果交房后发现是片水泥地；3、该楼盘宣传引入XXX物业，实际没有引入XXX物业；要求被申请人予以处理。

2019年10月8日，被申请人2名执法人员赴深圳市宝安区西乡街道“XXX”二期（1栋与3栋、5栋之间道路）进行现场检查，发现该楼盘1栋与3栋、5栋之间的道路路口已设置若干个长方形障碍隔离物，无法通车，在该道路上未见有通行车辆，并拍照取证。

2019年10月23日，被申请人组织行政执法案件集体讨论，经集体讨论，一致认为深圳市XXX（集团）股份有限公司的行为不构成发布虚假广告行为，依据《市场监督管理行政处罚程序暂行规定》第五十四条第（三）项的规定，对深圳市XXX（集团）股份有限公司不得给予行政处罚。

2019年11月8日，被申请人通过短信方式将申请人关于深圳市XXX（集团）股份有限公司举报处理结果告知申请人。

**本机关认为：**

本案的争议焦点在于被举报人深圳市XXX（集团）股份有限公司是否存在发布虚假广告的行为。关于沙盘模型中显示1栋与3栋、5栋之间的道路为商业步行街，并设计绿化带、休闲娱乐设施及1栋A三楼为空中花园的问题。经过调查发现，宣传沙盘的改动，除了商业步行街外，其他方面基本保持一致，且被举报人通过现场展示的规划图纸和双方签订的《深圳市房地产买卖合同》所附规划图纸对此情况进行了事先告知，明确注明：“本道路无偿提供给一期日常及消防使用。”同时在沙盘右下角注明：“本模型仅为效果展示，并非交楼标准。最终交楼标准以买卖双方签订的《深圳市房地产买卖合同》，相关法律文件及交付验收的实物为准。”正常情况下，购房者不可能仅凭沙盘展示效果就轻易被误导作出购房决定，因此，在本案中，被举报人以沙盘进行效果展示的行为并不属于《中华人民共和国广告法》第二十八条“广告以虚假或者引人误解的内容欺骗、误导消费者的，构成虚假广告”有关虚假广告规定的情形。

关于该楼盘宣传引入XXX物业的问题。经被申请人调查核实，被举报人宣传楼盘时所配套的物业为“携手XXX服务，筑就幸福生活”，“XXX服务”是XXX物业独创的物业管理服务综合解决方案，并非直接引入XXX物业进行管理，被举报人对外宣传中也未表明由XXX物业入住楼盘进行管理，在该楼盘物业服务中，被举报人与XXX物业合作签署《物业服务项目技术升级和专业服务协议》，该协议中写明引入XXX的XXX服务体系，以提升服务品质，被举报人不存在发布虚假广告的行为。

综上，被申请人认为被举报人不存在发布虚假广告的行为并无不当。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，本机关作如下复议决定：

维持被申请人深圳市市场监督管理局宝安监管局对申请人举报事项作出的处理决定。

本复议决定一经送达，即发生法律效力。申请人如对本复议决定不服，可在收到本复议决定书之日起十五日内向深圳市盐田区人民法院提起诉讼。

深圳市市场监督管理局

2020年1月10日