衡阳市雁峰区人民政府

行政复议决定书

雁府复决字〔2023〕28号

申请人：陈某，女，汉族。

被申请人：衡阳市雁峰区市场监督管理局。

住所地：湖南省衡阳市雁峰区和平南路6号。

法定代表人：彭亮，该局局长。

申请人陈某因对被申请人衡阳市雁峰区市场监督管理局在12315平台上作出的不予立案、不予受理的决定不服，于2023年7月28日向本机关提起行政复议，本机关依法已予受理。本案现已审理终结。

申请人行政复议请求：撤销被申请人在全国 12315 平台对申请人举报件不予立案的行为，责令被申请人依法受理审查该案件，并且重新做出书面答复举报编号为:1430406002023062794119192。

申请人称：2023年6月27日，申请人在全国 12315 平台举报衡阳市高兴物业管理有限公司（以下简称被举报人）存在价格欺诈和质价不符的违法行为，并且附件附上9个证据。2023年6月28日，被申请人通过全国12315平台答复申请人，申请人的举报不属于其职责范围内，建议向住房和城乡建设部门反映，并告知申请人依法不予受理。申请人对此不服，认为被申请人作为国家行政机关以套模板回复申请人，是对消费者是一种敷衍和推委，根据《衡阳市前期物业服务收费管理细则》第十三条的规定，被申请人作为价格主管部门，对申请人的举报应当依法处理。另根据湖南省发展和改革委员会亦明确答复申请人，市场监督管理部门负责物业服务企业违反物业服务收费价格政策行为的监督检查和处罚，被申请人具有法定职责。被举报人亦系在被申请人处登记成立，被申请人系被举报人的主管部门，应当对申请人的举报进行处理。故请求本机关撤销被申请人所做具体行政行为，责令被申请人依法重新作出具体行政行为，并要求被举报人给予其已经缴纳物业费19632.08元三倍的惩罚性赔偿共计58896.24元（19632.08×3）。

申请人向本机关提供证据如下：

1、举报单；

2、衡阳市国土资源局回函；

3、雁峰区市场监督管理局做出的特种设备安全监察指令书；

4、衡阳市雁峰区消防救援大队责令立即改正通知书；

5、衡阳市雁峰区公安消防大队作出的建设工程竣工验收消防备案检查不合格通知书；

6、衡阳市前期物业服务收费申报审核表；

7、物业费收据；

8、协议；

9、收据；

10、相关微信聊天截图；

11、白沙洲街道关系陈某信访事项答复意见书

12、衡阳市城乡规划局的复函。

被申请人称：根据衡阳市雁峰区人民法院（2022）湘0406民初1904号民事判决查明的事实，申请人系衡阳市民众房地产开发有限公司开发的位于雁峰区南郊大道6号吉祥花苑4号楼2501室房屋的业主。2013年4月28日，衡阳市民众房地产开发有限公司(甲方)与高兴物业公司(乙方)签订一份《前期物业管理合同》，甲方委托乙方为吉祥花苑小区提供物业服务，委托期限自2013 年5月1日起至业主委员会成立。住宅房屋(高层)物业管理费由乙方按建筑面积每月每平方米1.35 元收取。该判决认定衡阳市民众房地产开发有限公司、吉祥花苑业主委员会分别与高兴物业公司签订的《前期物业管理合同》《物业管理合同》系各方真实意思表示，其内容不违反国家法律、行政法规的强制性规定，合法有效。被申请人依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条第二项的规定，决定不予受理。被申请人对该举报作出不予立案、不予受理的事实清楚，理由充分，请求本机关予以维持。

被申请人向本机关提供证据如下：

1、衡阳市雁峰区人民法院（2022）湘0406民初1904号民事判决书；

2、6份湖南市场监管投诉举报平台投诉单。

**本机关经审理查明：**

申请人购买了被举报人衡阳市民众房地产开发有限公司开发的位于雁峰区南郊大道6号吉祥花苑4号楼2501室房屋，吉祥花苑的容积率为3.96。因申请人拒交物业费被举报人起诉至衡阳市雁峰区人民法院，衡阳市雁峰区人民法院于2022年10月19日作出（2022）湘0406民初1904号民事判决，判决申请人支付2014年8月1日至2022年7月31日的物业管理费18659.81元。后申请人不服提起上诉，二审期间，双方经街道组织调解达成协议，申请人撤回上诉。2023年2月18日，申请人向被举报人支付2014年8月1日至2022年12月31日的物业管理费10355元。

**另查明，**2023年6月27日，申请人在全国 12315 平台举报衡阳市高兴物业管理有限公司存在价格欺诈和质价不符的违法行为，内容为：1.审批的容积率是3.3，但交付给业主的是3.93，物业费定价是通过容积面积进核算的。住建局已核实他们没办理物业承接查验，物业费构成成本的九项费用与物业共用部位，设施等数量和质量相关，这是一种价格欺诈。《中华人民共和国价格法》第十条物业服务创业应当准确记录与核定服务成本，不得弄虚作假。2.他们不完全行《衡阳市前期物业…》指导价服务，消防全瘫痪，消防队多次通知整改，消防带、阀竿没加润滑油，无专业人保养等；保安全55周岁以上，全无保安证，物业经理无上岗证，无专业电梯无安全管理员，四年多电梯无法正常24小时运转；无避雷系统等完全不符合三级服务，因字受限，当面举证，我于今年2月18交的2013起到今物业费共19632.8元，请按消费者权益保护法退返给我。

**再查明，**2023年6月28日，被申请人以申请人的举报事项不属于其职责范围为由，依据《市场监督管理投诉举报暂行办法》第十五条第(一)款的规定决定不予立案。该决定为被申请人在法定期限内作出，程序上符合《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条第一款之规定。

2023年6月28日，被申请人通过全国12315平台告知申请人其举报事项不予立案的决定，该告知为被申请人在法定期限内作出，程序上符合《市场监督管理投诉举报暂行办法》第三十一条第二款之规定。

2023年6月28日，被申请人通过全国12315平台告知申请人其投诉事项不予受理的决定，该决定和告知为被申请人在法定期限内作出，程序上符合《市场监督管理投诉举报暂行办法》第十四条之规定。

以上事实有申请人及被申请人提交的证据在卷佐证，本机关予以确认。

**本机关认为：**

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条之规定，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对投诉和举报予以分别处理。本案中，申请人虽然是在12315平台上进行举报，但其举报事项中包含因价格欺诈和质价不符引起的消费者权益纠纷（即要求被举报人按照消费者权益保护法退还物业费），该消费者权益纠纷属于投诉内容，故被申请人应当对申请人的投诉和举报分别进行处理。

**（一）被申请人就投诉事项作出不予受理的决定符合法律规定。**根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条第二项之规定，法院、仲裁机构、市场监督管理部门或者其他行政机关、消费者协会或者依法成立的其他调解组织已经受理或者处理过同一消费者权益争议的，市场监督管理部门可不予受理该投诉。本案中，申请人与被投诉人的消费者权益争议已经衡阳市雁峰区人民法院（2022）湘0406民初1904号民事判决书处理，被申请人作出的不予受理符合法律规定。

**（二）被申请人就举报事项作出不予立案的决定事实不清、适用法律错误。**根据《中华人民共和国价格法》第五条、第三十三条、第三十八条，《物业管理条例》第四十条、第四十二条，《湖南省物业服务收费管理办法》第五条第三款之规定，申请人有权对价格违法的行为进行举报，被申请人负责对本辖区内违法相关法律法规和价格管理政策的行为进行监督管理和处罚。故，被申请人对申请人的举报事项具有监督管理和处罚的职责。

依据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款第（一）项和第（三）项第1目、第2目之规定，本机关决定：

1.维持被申请人对申请人投诉事项作出的不予受理决定；

2.撤销被申请人对申请人举报事项作出的不予立案决定，责令被申请人依据《中华人民共和国行政复议法实施条例》第四十九条第一款之规定重新做出具体行政行为。

申请人如不服本决定，可以自收到行政复议决定书之日起15日内，依法向衡阳铁路运输法院提起行政诉讼。

2023年9月20日

相关法律法规：

**《中华人民共和国行政复议法》**

**第二十八条** 行政复议机关负责法制工作的机构应当对被申请人作出的具体行政行为进行审查，提出意见，经行政复议机关的负责人同意或者集体讨论通过后，按照下列规定作出行政复议决定：

(一)具体行政行为认定事实清楚，证据确凿，适用依据正确，程序合法，内容适当的，决定维持;

(二)被申请人不履行法定职责的，决定其在一定期限内履行;

(三)具体行政行为有下列情形之一的，决定撤销、变更或者确认该具体行政行为违法;决定撤销或者确认该具体行政行为违法的，可以责令被申请人在一定期限内重新作出具体行政行为：

1.主要事实不清、证据不足的;

2.适用依据错误的;

3.违反法定程序的;

4.超越或者滥用职权的;

5.具体行政行为明显不当的。

(四)被申请人不按照本法第二十三条的规定提出书面答复、提交当初作出具体行政行为的证据、依据和其他有关材料的，视为该具体行政行为没有证据、依据，决定撤销该具体行政行为。

行政复议机关责令被申请人重新作出具体行政行为的，被申请人不得以同一的事实和理由作出与原具体行政行为相同或者基本相同的具体行政行为。

**《中华人民共和国行政复议法实施条例》**

**第四十九条**　行政复议机关依照行政复议法第二十八条的规定责令被申请人重新作出具体行政行为的，被申请人应当在法律、法规、规章规定的期限内重新作出具体行政行为；法律、法规、规章未规定期限的，重新作出具体行政行为的期限为60日。  
　　公民、法人或者其他组织对被申请人重新作出的具体行政行为不服，可以依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

**《市场监督管理行政处罚程序规定》**

**第十八条**　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。

检测、检验、检疫、鉴定以及权利人辨认或者鉴别等所需时间，不计入前款规定期限。

**《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》**

**第七条** 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**　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**　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；

（二）法院、仲裁机构、市场监督管理部门或者其他行政机关、消费者协会或者依法成立的其他调解组织已经受理或者处理过同一消费者权益争议的；

（三）不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，或者不能证明与被投诉人之间存在消费者权益争议的；

（四）除法律另有规定外，投诉人知道或者应当知道自己的权益受到被投诉人侵害之日起超过三年的；

（五）未提供本办法第九条第一款和第十条规定的材料的；

（六）法律、法规、规章规定不予受理的其他情形。

**第三十一条**　市场监督管理部门应当按照市场监督管理行政处罚等有关规定处理举报。

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。

# 《中华人民共和国价格法》

**第五条**　国务院价格主管部门统一负责全国的价格工作。国务院其他有关部门在各自的职责范围内，负责有关的价格工作。

　　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。县级以上地方各级人民政府其他有关部门在各自的职责范围内，负责有关的价格工作。

**第三十三条**　县级以上各级人民政府价格主管部门，依法对价格活动进行监督检查，并依照本法的规定对价格违法行为实施行政处罚。

**第三十八条**　政府价格主管部门应当建立对价格违法行为的举报制度。

　　任何单位和个人均有权对价格违法行为进行举报。政府价格主管部门应当对举报者给予鼓励，并负责为举报者保密。

# 《物业管理条例》

**第四十条**　物业服务收费应当遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则，区别不同物业的性质和特点，由业主和物业服务企业按照国务院价格主管部门会同国务院建设行政主管部门制定的物业服务收费办法，在物业服务合同中约定。

**第四十二条**　县级以上人民政府价格主管部门会同同级房地产行政主管部门，应当加强对物业服务收费的监督。

**《湖南省物业服务收费管理办法》**

**第五条**  物业服务收费实行统一政策、分级管理，遵循服务质量、服务内容与收费标准相对应的原则。

省发展和改革委员会会同省住房和城乡建设厅、省市场监督管理局负责制定全省物业服务收费政策，指导、协调全省物业服务收费的管理监督工作。省住房和城乡建设厅负责制定全省物业服务质量等级标准。省市场监督管理局负责对全省违反相关法律法规和价格管理政策的行为进行监督检查和处罚。

市、县发展和改革部门会同同级住房和城乡建设部门负责本行政区域内实行政府指导价的物业服务收费标准的制定。市、县住房和城乡建设部门负责本行政区域内物业服务质量的监督管理，督促物业服务人提供质价相符的物业服务。市、县市场监督管理部门负责对本行政区域内违反相关法律法规和价格管理政策的行为进行监督检查和处罚。