

关于横沥碧桂园松湖明珠客户谢强投诉的回复

致东莞市横沥镇住房和城乡建设局：

1、针对客户反馈我司使用佛山市禅城区碧桂园房地产开发有限公司账户收款的问题：

我司是使用碧桂园总部的账号（即客户提及的佛山碧桂园）和微信建立的线上交款渠道，所以在微信支付显示的账号是我司总部的名称，实际该款项最终将入帐各子公司的账户，客户 pos 小票均为横沥碧桂园账号信息。

2、针对客户反馈我司未按政府要求缴存预售款，涉及逃避资金监管与挪用购房人购房资金的问题：

因东莞市要求所有开发商需遵循两天内无理由退定的规范进行房产销售，如定金直接刷进监管账户则无法实现退款。我司销售流程合法合规，将按政府部门要求于商品房办理商品房买卖合同备案和预购商品房预告登记前将所有购房款（含定金、首付款、分期付款、全款及按揭贷款等所有预售款）统一缴存至监管账户，完成首期款缴存及对账，不存在逃避资金监管及挪用购房人资金的情况。

3、关于客户要求我司退还 5 万定金的诉求：

因该单位已超 2 天无理由退定范畴，故我司已明确告知客户该单位定金不予以退还，客户无法接受该处理结果，已通过多种渠道进行投诉，我司将持续安抚客户情绪。

东莞市横沥碧桂园房地产开发有限公司

2022 年 1 月 14 日