广州市南沙区人民政府

行政复议决定书

穗南府行复〔2024〕273号

申请人：徐X。

被申请人：广州市南沙区综合行政执法局。

地址：广州市南沙区进港大道港口大厦585号。

法定代表人：施晓彬，职务：局长。

申请人不服被申请人于2024年5月7日作出的《关于徐X反映事项的答复》（穗南综行调2024-XX号）（下称涉案答复），向本府申请行政复议，本府依法予以受理，本案适用普通程序审理，现已审查终结。

申请人请求：

要求被申请人再去协调并让开发商退还定金。

申请人称：

2024年4月11日，申请人就相关信访事项（信访编号：

WT44000020240416XXXX）提出信访。具体情况如下：

一、开发商销售人员要求申请人做XX1万的首付贷且需找亲属担保，后经了解，此种购房方式风险极大，属于违法行为。

二、申请人购房时与开发商销售人员沟通，申请人曾表达对征信贷款问题的担忧，销售人员当时口头承诺若贷款不过则同意退还定金，申请人基于此才交付定金，销售人员此行为存在误导。

三、申请人刷信用卡支付定金时，销售人员并未告知申请人信用卡使用的影响，最后才告知申请人需先偿还XX2万元信用卡贷款才可继续进行下一步购房手续。

申请人认为被申请人存在以下错误：被申请人在整个举报过程中，未与申请人进行任何联系，未获取申请人的任何证据材料进行沟通，仅听取开发商的说辞，这对申请人而言是极不公平、不公正的。综上所述，申请人特申请行政复议，望依法予以处理。

被申请人答复称：

一、被申请人有权对申请人关于广州XX实业发展有限公司（下称XX公司）涉嫌违规销售的信访事项进行调查处理。

根据《商品房销售管理办法》（中华人民共和国建设部令第88号）第五条第三款以及《广东省人民政府关于在广州市南沙区等地开展综合行政执法工作的公告》（粤府函〔2019〕113号）的规定，房屋管理领域法律、法规、规章规定的行政处罚权及相关的监督检查、行政强制职权，由被申请人统一行使。

涉案楼盘项目位于广州市南沙区，属于被申请人行政执法管辖范围内，故被申请人有权对申请人的信访事项进行调查处理。

二、被申请人作出的涉案答复程序合法。

被申请人于2024年4月18日收到广州市南沙区信访局移交的《信访事项转送函》(信访件编号:WT44000020240416XXXX)及相关材料，收悉关于申请人反映XX公司销售南沙XX项目XX栋XX号（下称涉案房屋）单元时存在违规销售行为，请求对其进行查处，协助解决购房退款问题的信访事项。被申请人于2024年4月25日对涉案楼盘进行现场检查，于次日作出《告知书》（穗南综行调2024-XX号），决定受理申请人的信访事项。2024年5月6日，XX公司委托代理人温XX接受被申请人的调查询问，并提交与本案相关的证据材料，拟证明其陈述内容。2024年5月7日，被申请人经调查核实有关情况后，依法作出涉案答复，申请人于2024年5月15日收到该答复。综上，被申请人依照《信访工作条例》第二十三条、第三十一条第四项以及《住房和城乡建设行政处罚程序规定》（中华人民共和国住房和城乡建设部令第55号）第十五条第一款的规定，作出涉案答复程序合法。

三、被申请人作出的涉案答复具有明确的事实和法律依据。

2024年4月25日，被申请人执法人员到XX公司开发的广州市南沙区XX（下称涉案楼盘）营销中心进行现场检查。2024年5月6日，XX公司委托代理人温XX接受调查询问，其主要概述：“申请人提供的微信聊天记录中的‘XX项目－张

X1358042XXXX’是其公司的置业顾问，聊天记录中反映的贷款是对应总购房款中3成首付以外部分的银行按揭贷款，并无关于首付贷款的内容。目前，申请人并未办理银行贷款。申请人于2023年12月25日认购涉案房屋并支付XX2万元定金，其夫妻双方是在知悉征信情况下刷卡付款的。因申请人未按《南沙XX认购书》（下称《认购书》）约定时间支付首付款并办理银行按揭贷款，故未签订买卖合同。2024年3月2日，XX公司向申请人及蒋XX发出《关于解除〈南沙XX认购书〉的函》，解除双方之间签订的《认购书》，涉案房屋将另行出售，且不再退还申请人支付的购房定金。”其后，XX公司委托代理人向执法人员提交《营业执照》《广东省广州市商品房预售许可证》《南沙XX认购书》《收款收据》、张X与申请人的录音、《关于解除〈南沙XX认购书〉的函》等相关资料，拟证明其陈述的事实。

经核查，XX公司（卖方）与申请人、蒋XX（买方）于2024年1月7日签订《认购书》，约定买方自愿认购卖方开发建设的涉案房屋。该《认购书》第三条载明：“签订本认购书时，买方应向卖方支付定金人民币XX2万元整。签订正式的《广州市商品房买卖合同》后，买方已付的定金自动转为购房款的一部分。”第四条载明：“买方愿意采取下列第二种方式付款……（二）按揭方式付款：买方须于签订本认购书之日起七日内支付不低于30%的房款……”第五条载明：“……买方选择按揭方式付款的，应按第四条约定的时间付清首期款，并于签署本认

购书后在七日内提供按揭资料……同时与卖方签订正式的买卖合同……”第六条载明：“买卖双方应于按前述第五条约定的时间前签订正式的买卖合同……如因买方原因导致买卖合同无法在约定时间内签订，买方已付定金不予退还。如因卖方原因导致买卖合同无法在约定时间内签订，卖方应无息返还买方已付定金。”第八条载明：“本认购书中所称的‘买方原因’包括但不限于：（1）买方逾期付款超过三个自然日；（2）买方逾期未按卖方要求办理按揭相关手续；或因买方提交资料不合格、资信状况或其它买方原因导致按揭未获批准；（3）买方逾期未与卖方签订买卖合同或买方单方解除本认购书。若发生上述事由之一，本认购书自动终止，买方所交定金不予退回，卖方有权单独向相关政府部门办理认购书解锁手续。”第九条载明：“本认购书中所称的‘卖方原因’是指买方完全按照本认购书约定履行其义务，而卖方以其他理由拒不与买方签订买卖合同（不可抗力及政策变化原因除外），若发生前述事项，则本认购书终止，卖方无息返还买方定金。卖方返还定金后，卖方有权单独向相关政府部门办理认购书解锁手续。”最后备注一栏载明：“买方于此确认已详细阅读《认购书》《购房须知》《购房提示》全部条款并完全理解其内容和含义，并愿意严格履行其全部义务。卖方已告知买方，相关国家政策的规定。买方已知晓并将按政策要求提供相关的真实证明材料，如提供虚假材料以及不符合政策条件而进行的房产交易行为所产生的法律责任将由买方全部承担。”XX公司、申请人、蒋XX分别在该

《认购书》签章落款处盖章和签名捺印。

另根据XX公司提供的张X与申请人录音内容反映，在签订涉案《认购书》之前，XX置业顾问张X曾明确告知申请人和蒋XX其征信情况、信用卡刷卡后需要注意的事项、返还定金的条件以及签订买卖合同时间等事项。

被申请人认为，涉案《认购书》为买卖双方的真实意思表示，不违反相关法律法规的强制性规定。对于涉案房屋定金返还的条件在该《认购书》中已明确约定，销售人员在销售该房屋时也特别提示告知。购买房屋属于重大投资事项，申请人在购买涉案房屋时已知悉自身征信状况，作为完全民事行为能力人，对于使用信用卡支付房款的方案，理应结合自身财务状况作出合理筛选，从而作出接受或不接受的选择。

根据《中华人民共和国行政处罚法》第四十条，《住房和城乡建设行政处罚程序规定》（中华人民共和国住房和城乡建设部令第55号）第十五条第一款、第二款的规定，被申请人根据现场所调查的情况以及申请人所提供的资料均无法认定XX公司在商品房销售的过程中存在违规销售行为。综上，被申请人根据相关调查情况，作出涉案答复事实清楚，适用法律正确，并无不当。

四、被申请人作出的涉案答复并非行政复议的受案范围，依法应驳回申请人的行政复议申请。

根据《中华人民共和国行政复议法》第二条以及《中华人民共和国行政复议法实施条例》第二十八条的规定，本案中，

申请人要求被申请人协调XX公司退还购房定金的请求并非被申请人的执法事项，且无论被申请人是否对XX公司进行查处，都不会对申请人民事权利起到增益或减损的作用。如申请人认为在违背其真实意愿的情况下签订《认购书》侵犯其合法权益，属于买卖双方之间的民事纠纷，按照相关法律法规，应通过民事法律途径解决。综上，被申请人已对涉访事项进行全面调查后，将相关的调查情况告知申请人，该答复并未对申请人的权利义务产生任何实际影响。根据《中华人民共和国行政复议法实施条例》第四十八条第一款第二项的规定，本案不属于行政复议受案范围，应当驳回申请人的复议申请。

综上所述，被申请人作出的涉案答复主体适格、程序合法、事实明确、具有法律依据。申请人的复议请求没有事实和法律依据，应予驳回。

本府查明：

2024年4月11日，申请人向国家信访局提出信访，并形成《国家信访局人民群众信访登记表》（信访件编号：WT44000020240416XXXX）。该登记表记载：“申请人：徐X。内容摘要：诉求：要求广州市南沙区住房和城乡建设局、市场监督管理局对开发商的违规销售进行查处，解决申请人的购房退款问题。事实和理由：申请人于2023年12月25日认购了位于广州市南沙区XX的XX栋XX房，并缴纳了XX2万元。申请人对购房过程中发生的一些问题感到非常担忧，希望得到合理解决。第一、与销售人员的交流中，申请人清楚表达了自身的财

务状况以及对贷款的限制，销售人员提供了做首付贷款XX1万元的方案，且明知申请人的购房能力不足的情况下继续推销此方案。第二、申请人的征信状况确实存在问题，在销售人员承诺贷款批不下来，可以退定金的情况下，申请人相信了他们。但经过多次沟通了解后，申请人的征信状况导致银行按揭不通过的概率相当大，对申请人而言，这将是一个巨大的负担和风险，申请人无力承担这种支付方式。第三、开发商违规使用信用卡支付房款，且没有提前告知申请人这种支付方式的风险。事实上，申请人后来才意识到信用卡支付可能会导致银行拒绝贷款。希望让申请人能够顺利退还房款。”

2024年4月18日，广州市南沙区信访局作出《信访事项转送函》（信访件编号：WT4400002024041 66XXXX），将申请人的信访事项有关材料转送给被申请人处理。

2024年4月25日，被申请人前往涉案房屋营销中心进行现场调查并拍摄现场照片。次日，被申请人向申请人作出《告知书》（穗南综行调2024-XX号），告知申请人已对其信访事项予以受理。并于2024年4月28日将该告知书送达申请人。

2024年5月6日，被申请人对XX公司委托代理人温XX进行调查询问并制作《询问笔录》，该笔录载明：“（我局执法人员于2024年4月25日现场所拍的照片是否属实，有何异议？）属实，无异议。申请人提交补充材料中的微信聊天截图是真实的，张X是广州XX实业发展有限公司的置业顾问，微信聊天截图是和申请人销售房屋期间产生。申请人已支付涉案房屋定金

XX2元，于2023年12月25日认购的，相关认购资料已提交。微信聊天中申请人反映的贷款是对应总购房款中3成首付以外部分的银行按揭贷款，并无关于首付贷款的内容。现申请人还未办理银行贷款，申请人是在知道其夫妻双方的征信情况下刷卡付款的。申请人未按《认购书》约定支付首付款，根据《认购书》中第四条的约定，蒋XX、申请人选择以商业贷款方式付款，须于签订《认购书》之日起七日内即（2024年1月14日前）支付首付款XX3元，并就剩余房款XX4元办理银行按揭贷款手续。根据《认购书》第五条约定，蒋XX、申请人应在付清首付款、办理银行按揭贷款手续的同时，与XX公司签订正式的买卖合同。截至2024年3月1日，蒋XX、申请人仅支付了XX2元，剩余首付款无正当理由一直拖延支付，因此未签订买卖合同。XX公司于2024年3月2日向蒋XX、申请人发出《关于解除〈南沙XX认购书〉的函》，书面告知蒋XX、申请人，因其至今仍未履行约定的义务，即日起解除双方之间的《认购书》，XX公司将另行出售其认购的商品房，且不再退还申请人、蒋XX支付的商品房定金。《关于解除〈南沙XX认购书〉的函》详见提交的资料。（张X提交的录音资料中是谁和谁之间的对话？录音时间为签订《认购书》之前还是之后？录音中提到的贷款是什么贷款？）录音是张X和认购人申请人、蒋XX的对话。录音时间为签订《认购书》之前。录音中提到的贷款是对应总购房款中3成首付以外部分的银行按揭贷款，并无关于首付贷款的内容。”

XX公司向被申请人提供了《认购书》《关于解除〈南沙XX

认购书》的函》及张X和申请人之间的通话录音、收款回执等材料，其中《认购书》主要载明："卖方：广州XX实业发展有限公司；买方：蒋XX、徐X；第一条：买方自愿认购卖方开发建设的南沙XX项目XX栋XX号单位（以下称本房地产）……第三条：签订本认购书时，买方应向卖方支付定金人民币XX2万元整（小写￥XX2元）。签订正式的《广州市商品房买卖合同》（以下称买卖合同）后，买方已付的定金自动转为购房款的一部分。第四条：买方愿意采取下列第二种方式付款……（二）按揭方式付款：买方须于签订本认购书之日起七日内支付不低于30%的房款，即人民币XX5元整（小写：人民币￥XX5元）（含定金），并于当天就剩余价款即：人民币XX6元整（小写：人民币￥XX6元），办理银行按揭贷款手续……第五条：……买方选择按揭方式付款的，应按第四条约定的时间付清首期款，并于签署本认购书后在七日内提供按揭资料，与按揭银行办理按揭相关手续……同时与卖方签订正式的买卖合同。买方须按双方约定的付款方式交付房款，若买方有任何一期款项逾期支付，甲方有权宣布全部剩余未付款项到期……经甲方催告，逾期超过30日仍未支付的，甲方有权单方解除本认购书，将本房屋另行出售……第六条：买卖双方应于按前述第五条约定的时间前签订正式的买卖合同……如因买方原因导致买卖合同无法在约定时间内签订，买方已付定金不予退还……第八条：本认购书中所称的'买方原因'包括但不限于：（1）买方逾期付款超过三个自然日；（2）买方逾期未按卖方要求办理按揭相关手续；

或因买方提交资料不合格、资信状况或其它买方原因导致按揭未获批准；（3）买方逾期未与卖方签订买卖合同或买方单方解除本认购书。若发生上述事由之一，本认购书自动终止，买方所交定金不予退回……”XX公司、申请人、蒋XX于2024年1月7日分别在该《认购书》签章落款处盖章和签名捺印。收款回执显示，XX公司于2023年12月25日收到购房人蒋XX、申请人支付的款项XX2元。2024年3月2日，XX公司向蒋XX、申请人作出《关于解除〈南沙XX认购书〉的函》，告知蒋XX、申请人即日起解除双方之间的《认购书》，并将另行出售其认购的商品房，且不再退还已支付的商品房定金。张X和申请人之间的通话录音主要内容为：张X对申请人及其配偶征信负债较高情况、贷款注意事项、定金返还条件等内容的告知。

2024年5月7日，被申请人作出涉案答复，主要内容为：“徐X：您好！您于2024年4月11日提出的信访事项（信访编号：WT44000202404166XXXX），我局已于2024年4月18日收悉，于2024年4月26日受理，并发出受理告知书。一、关于推销首付贷款的事项。经调查，您于2024年1月7日与广州XX实业发展有限公司签订XX认购书，认购书是买卖双方真实意愿的表达。销售人员在房屋买受人购房能力不足的情况下推销首付贷款的方案不违反相关法律法规的强制性规定。二、关于银行按揭不通过概率大的事项。经核实，您签署的认购书第六条、第八条已载明因买方资信状况导致按揭未获批准，买卖合同无法在约定时间内签订，买方已付定金不予退还。您已承认自身

征信状况存在问题，认购书是买卖双方的真实意思表示，不违反相关法律法规的强制性规定。三、关于开发商使用信用卡支付房款的事项。经调查，您与被反映单位双方是平等的交易主体，无证据证明被反映单位在交易中存在明显的限制或剥夺您主要权利的行为。另外购房属于重大投资事项，对于使用信用卡支付房款的方案，您作为完全民事行为能力人，理应做出合理的筛选或自行做出接受或不接受的选择。无直接证据证明该信访被反映单位存在违规销售行为。如不服本答复……”2024年5月8日，被申请人通过邮寄方式向申请人寄送该涉案答复，申请人于2024年5月15日签收。

2024年6月23日，申请人不服被申请人作出的涉案答复，向本府申请行政复议。

上述事实有下列证据予以证实：《南沙XX认购书》《关于解除〈南沙XX认购书〉的函》、张X和申请人之间的通话录音、收款回执、《国家信访局人民群众信访登记表》（信访件编号：WT44000202404166XXXX）、《信访事项转送函》（信访件编号：WT44000202404166XXXX）、现场照片、《告知书》（穗南综行调2024-XX号）、《询问笔录》《关于徐X反映事项的答复》（穗南综行调2024-XX号）及送达凭证等。

本府认为：

一、被申请人具有作出涉案答复的法定职责。

《广东省人民政府关于在广州市南沙区等地开展综合行政执法工作的公告》（粤府函〔2019〕113号）第二条规定：“广

州市南沙区综合行政执法局的具体职能如下：（一）行使工商行政管理领域法律、法规、规章规定的行政处罚权；……（十一）行使房屋管理领域法律、法规、规章规定的行政处罚权；……与上述行政处罚权相关的监督检查、行政强制职权，由广州市南沙区综合行政执法局依法行使。相关行政执法权由广州市南沙区综合行政执法局集中行使后，其他行政主管部门不得再行使；……”本案中，申请人于2024年4月11日举报XX公司存在违规销售房屋的问题，属于工商、房屋管理领域的举报事项，被申请人作为南沙区综合执法机构，具有调查上述举报事项的法定职责。

二、申请人与涉案答复不存在行政复议法上的“利害关系”。

《广东省商品房预售管理条例》第十六条规定：“市、县主管部门应当设立和公布商品房预售的查询和投诉电话；对受理的投诉，应当及时处理并予答复。”《广州市房屋交易监督管理办法》（广州市人民政府令第199号）第二十九条规定：“住房城乡建设主管部门应当建立网络监管平台，完善执法检查制度，通过日常巡查、受理投诉举报等方式，加强对房屋交易的监督检查。”根据上述规定，被申请人收到商品房相关的举报事项后，应依法调查处理，并将处理情况告知举报人。本案中，申请人于2024年4月11日举报XX公司在销售涉案房屋时存在推销首付贷款、违规使用信用卡支付房款、承诺按揭贷款不通过可以退定金等问题，属于商品房销售相关的举报事项。被申请人于2024年4月18日收到申请人举报事项后，于2024

年4月25日至5月6日就商品房相关的举报事项逐一进行调查，包括对XX公司进行调查询问、核查XX公司提交的材料等。被申请人经调查后于2024年5月7日作出涉案答复，并对申请人举报事项逐一进行回复，告知申请人调查情况，已依法履行法定职责。

《中华人民共和国行政复议法》第二条第一款规定：“公民、法人或者其他组织认为行政机关的行政行为侵犯其合法权益，向行政复议机关提出行政复议申请，行政复议机关办理行政复议案件，适用本法。”第十一条规定：“有下列情形之一的，公民、法人或者其他组织可以依照本法申请行政复议：……（十五）认为行政机关的其他行政行为侵犯其合法权益。”第三十条第一款规定：“……对符合下列规定的，行政复议机关应当予以受理：……（二）申请人与被申请行政复议的行政行为有利害关系；……（五）属于本法规定的行政复议范围；……”本案中，申请人对XX公司存在违规销售房屋的问题进行举报，被申请人对申请人的举报事项依法进行调查处理，并将调查处理结果向申请人书面予以告知，该履职行为并未对申请人创设有相应的权利义务，亦未对申请人的合法权益产生实质影响。被申请人对举报事项的调查处理系维护公共利益和社会秩序以及保护不特定公民、法人或者其他组织的合法权益，申请人与涉案答复不存在行政复议法上的“利害关系”，故申请人对涉案答复不具有申请行政复议的主体资格，本府对申请人的行政

复议申请依法予以驳回。申请人因认购XX公司开发建设的涉案房屋而产生商品房买卖合同纠纷，XX公司是否侵犯申请人的合法权益应受民事法律规范调整。申请人要求被申请人协调XX公司退还申请人购房定金的请求于法无据。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法》第三十三条的规定，驳回申请人的行政复议申请。

申请人如对本决定不服，可以自收到本《驳回行政复议申请决定书》之日起15日内，依法向广州铁路运输中级法院起诉。

本件与原件核对无异

二〇二四年八月二十二日