新车发动机有异响 想换车却换不了？

今年5月份，刘先生从北京来到桂林，受聘于市内一所高校。今年8月份，他在桂林市明渝丰田汽车销售服务有限公司订购了一台丰田荣放RAV4型号的SUV车型，可让他没想到的是，这辆汽车如今成了他烦恼的根源——

8月24日，刘先生验车时，发现车子发动机存在一些“异响”，这让他心有余悸，便提出换车，对此销售公司却不同意。后来刘先生才知道，该销售公司竟在刘先生没有看车的情况下，就代其选定了车辆并办理了车牌和保险业务。

刘先生认为销售公司涉嫌侵权、违规，于是向工商部门、媒体求助。

消费者

“异响车”为何不让更换？

据刘先生说，今年8月18日，他到位于秀峰区机场路路口村这家明渝丰田汽车销售服务有限公司决定购买一台丰田荣放SUV车型。当天，刘先生就交了1万元的首付款，并签订了一张《汽车销售合同（特别条款）》。

根据合同条款，刘先生以20万元购车，并委托明渝丰田汽车销售服务公司代办保险、上牌等相关手续，而在另一张同时签署的《汽车销售合同通用条款》上有这样一段话：“在汽车交付后，乙方（销售商）可根据甲方（消费者）的委托，代办上牌等手续。”

可是据刘先生说，他并不是很清楚购车的流程，所以一直是按照销售商的一步步指引办理购车手续的。8月23日，他在销售公司交完了尾款10万元，同时办理了贷款手续，但之前他都没有看过这辆车。

直到24日，他觉得不太对劲，才要求销售商给他看车。之后，他就发现自己订的这辆汽车的发动机声响和样车完全不一样，有些杂音、异响。可就在他向销售公司提出换车时，却被销售公司拒绝，这时车子上牌、保险等手续都办完了。

为此，刘先生十分无奈，他说合同约定销售商代办手续，也是要等车子交付后，但我连车子都没看过、选定，销售商怎么能把手续全办了呢？

商家

车辆质量、购车程序并无问题

刘先生提出异议后，也多次找到了销售公司和工商部门，但是对方始终不同意刘先生的换车要求。昨天，记者联系上了该公司销售经理苏女士，但她对于刘先生的说法并不认同。

苏女士说，首先，在刘先生提出车子发动机与样车声音不一致之后，销售公司的技术人员就已经和厂家技术人员取得了联系，并对车辆进行了质量检测，并没有发现发动机质量问题，而该车也是带有合格证出厂的新车。

苏女士说：“世界上也不可能有两台一模一样的发动机，引擎声音稍有不同也是可以理解的。”

另外，对于刘先生指出的自己没有看车就被代办了上牌和保险业务的问题，苏女士指出这样的说法并不符合实情。

苏女士说，实际的情况是，8月23日刘先生到销售公司缴纳尾款的时候其实是看过车的，而且之后就按照合同交了尾款，尾款中就包含了办理保险和贷款业务的费用。但到8月24日刘先生再次来看车的时候，就说自己并没委托销售公司办理保险和贷款业务，但这时，刘先生的车牌、保险业务都已经办完了。

苏女士说：“办完保险、贷款，车子的信息就已经跟着刘先生了，如果再进行更换，那车子就是‘二手车’了，这样的损失就太大了。”

同时，苏女士说，考虑到刘先生的心情，公司一直以来都希望尽快解决此事，并提出帮忙购买“发动机延保服务”来让刘先生放心，但对于这样的方案刘先生一直不同意，这才一直协商不下。

工商

受理投诉已介入调查

了解情况后，记者也就此事找到过正在处理此事的桂林市工商局双生分局的相关执法人员。经过向执法人员核实后，执法人员告诉记者，他们现在已经受理了刘先生的投诉，并已经介入了调查。

就目前的情况来看，销售商确实已经提供了产品的质量证明，证明销售的车辆并没有质量问题，也提出了为刘先生购买发动机延保服务的方案。但刘先生还是担心车子存在质量问题，不接受商家的协商条件，也一直没有拿车。

工商执法人员说，现在双方争论的分歧点主要在于，商家办理相关业务之前是否征得了刘先生本人的同意，商家的做法是否违规，侵犯了刘先生的权益。而之前也没受理过类似的投诉，目前这些取证、调查工作都在进行。

此外，记者咨询了广西君建律师事务所的黄里瑞律师，他了解事件始末后提出了自己的观点。他说，目前双方说法的分歧点，其实正是责任划分的关键点——如事实完全像刘先生所言那样，那么商家确实存在侵犯消费者选择权的行为，一旦刘先生提起诉讼，这份购车合同可能会变成无效合同，商家也需要对消费者进行赔偿。反之，则不存在侵权行为，销售行为也合理合法，商家无需承担责任。

记者陆鑫

市物价部门整治 违章非机动车停放收费

明确车场不得向车主收取停放服务费

本报讯（记者陈晓东）针对近来违章非机动车辆停放收费投诉较多的情况，昨日，记者从市物价局获悉，该局已着手开展整治。此前，该局已再次召开约谈会，约谈相关停车场负责人，并重申车场不得向车主违规收取停放服务费用。

电动车在我市比较普遍，目前是比较受市民欢迎的交通工具之一。据悉，非机动车违停被城管部门拖车后，车主接受行政处罚后取车时得向停车场交一笔停放服务费。这笔费用让市民产生不满，且投诉较多。

“根据《中华人民共和国行政强制法》第二十六条规定，对查封、扣押的场所、设施或者财物，行政机关应当妥善保管……因查封、扣押发生的保管费用由行政机关承担。此外，《广西壮族自治区道路车辆救援服务收费管理暂行办法》第三条也明确，依法拖移违法车辆，属于行政执法行为，不得向当事人收取费用，也不得指定社会救援机构实施并收取费用。”市物价局价格监督检查分局负责人介绍，对违章停放车辆的拖移保管服务费或被依法暂扣车辆的停放服务费用，法律已明确应由实施扣押的行政执法部门承担。也就是说，停车场不得向群众收取这笔费用。

据悉，针对违章非机动车辆停放收费问题，该局已于2015年、2017年分别进行过整治。对于近段时间以来的投诉，该局正进行调查。目前，已办结15起停车场违规收费，已为当事人办理了退款。另外，还有10件投诉正在办理之中。

“对非机动车违规停放过程中发生的拖移保管服务等费用，城管部门不能以经费不足为由将费用转嫁到车主身上；相关停车场经营者不得扩大范围向车主收取此项费用。”该负责人强调。

不过，该负责人说，查封、扣押期限届满后，因车辆所有人自身原因产生的车辆停放服务费用由车辆所有人承担。但是，停车场经营者应严格按政府价格主管部门审批的文件进行收费，同时做好明码标价工作，自觉接受群众监督。

“价格部门将加大检查力度，一旦发现违规行为，将依法从严处理。”该负责人说。

桂林消防 联合多部门开展夜查

揪出400余处火灾隐患

联合检查组在超市开展消防检查。 通讯员蒋英 摄

本报讯（通讯员蒋英 首席记者高磊盈）为进一步提高社会面火灾防控能力，全力维护第15届“东博会峰会”期间消防安全形势稳定，9月12日晚，桂林市消防支队联合市工商、公安及辖区派出所等相关部门开展消防安全突击检查，现场整改火灾隐患444处。

当晚，300余名各部门工作人员分成54个检查小组对辖区内娱乐场所、宾馆饭店、夜间营业场所和居民社区进行了夜查。其间，检查组成员不仅对值班人员是否持证在岗在位，对火灾事故处置程序、灭火器使用、消防控制系统是否掌握进行了抽查，还实地查看了各场所内的消防通道、安全出口是否畅通，应急照明指示标志是否完好有效，消防器材配备是否齐全、器材是否完好等情况，对场所内部的监控系统、自动喷水灭火系统和火灾自动报警系统进行重点检查调试。

据统计，此次联合检查共发现火灾隐患476处，现场整改火灾隐患444处。下一步，消防部门将继续推进消防安保工作，最大限度地避免火灾事故的发生。