

# 4S店现关停潮,消费者权益谁来保障?

新华社 高亢 郭宇靖 黄兴 吴慧珺 杨淑馨

“品牌授权已取消”“公司当前暂停营业”“已提出退网申请”……近期,部分传统车企4S店停业或闭店的消息引发关注。“新华视点”记者在多地展开调查。

## 多家4S店闭店停业 消费者权益受损

近日,宝马全球首家5S店北京星德宝汽车销售服务有限公司闭店停业。

记者日前来到这家位于北京东五环的门店,紧闭的大门外张贴着通知。通知显示,公司目前面临严重资金压力,宝马品牌授权已于2024年10月20日终止,目前公司暂停新车及售后相关业务。

记者在北京汇京柯曼凯迪拉克4S店看到,一楼展厅内已被腾空,经询问隔壁其他品牌4S店工作人员,得知“已倒闭一段时间”。该店大门上贴有通知,称因经营不善,正式于9月30日闭店。

记者在重庆了解到,当地也出现多家4S店关停的情况。汽车经销商集团广汇汽车在重庆的多家4S店中,已有至少3家关停。凯迪拉克在重庆的多家4S店也已关停。

位于重庆两江新区汽博片区的雪佛兰4S店于9月底关停。记者在现场看到,该店贴出的公告显示,“公司经营困难,已向上汽通用厂家提出退网申请”。目前,这家4S店在重新装修,改设为比亚迪方程豹4S店,广告牌上提示“即将开业、敬请期待”。

多家4S店宣布倒闭,部分消费者面临维权难问题。

一些门店信息通知不到位,消费者“一头雾水”。

“我从其他门店员工口中才知道购车的5S店倒闭,门店没有给我发短信,不知道具体哪家门店承接,我也没有时间去现场看。”广东深圳宝马车主刘女士表示,剩余13次的机油保养后续不知如何处理。

也有不少门店承诺会将消费者权益转移至其他门店。

星德宝公司一名工作人员表示,目前每天都有前来询问的客户,会登记保养套餐等权益信息。记者看到,他手中的登记目录已有数百人的信息。这名工作人员表

示,客户权益将会被转移至其他4S店。

重庆两江新区汽博片区的雪佛兰4S店公告显示,计划将现有客户权益转移至广汇汽车所属另一家销售别克车型的4S店,后续将由该店承接约定的权益内容。重庆丰尚汽车销售有限公司总经理陈瑜告诉记者,不少车主的保养套餐直接从厂家处购买,不会出现“消费者权益没人管”的情况。

然而,即便被告知有承接门店,不少消费者也面临更换门店路途遥远、权益保障“打折”等问题。

广东东莞一名宝马车主告诉记者,承接门店有近30公里之遥,剩下的7次保养也从免费变成收费,承接门店表示可以打“五五折”,“转过去还不如去外面做保养”。

在江苏扬州凯迪拉克维权群中,不少车主也表示,原门店购买的“双保无忧”服务在承接门店面临“不通用”的问题。有车主担心承接门店同样有风险,主张退款维权,但一名奥迪车主告诉记者,投诉后得到的答复是,因剩余保养由承接门店提供,商家无法满足退费诉求。

## 缘何遭遇“寒潮”?

这些4S店究竟缘何闭店停业?

业内人士指出,随着新能源车渗透率越来越高,燃油车市场份额持续走低;尤其在渗透率较高的地方,传统汽车品牌4S店压力更大。

陈瑜说,今年以来,所在门店总销量比去年同期下降20%以上,目前一个月仅有约70辆;叠加降价促销,导致整体利润较去年同期下降70%,已逼近亏损线。

“为求生存,我们已多方面降本,但店面租金、水电费等固定成本难以大幅压降,在人力成本方面,已减员10%。”陈瑜说,如果目前态势延续下去,明年势必面临亏损。

中国汽车流通协会发布的《2024年上半年全国汽车经销商生存状况调查报告》



显示,为实现销量目标,汽车市场出现大幅度价格调整。2024年上半年,仅35.4%的汽车经销商实现盈利,半数以上的汽车经销商面临亏损。

有业内人士认为,部分车企返利政策复杂多变,对经销商的支持力度不足,也是导致经销商退网的重要因素。

安徽省汽车商会常务副会长蒋天赐说:“市场竞争激烈,部分处于衰退趋势的品牌车销售达不到厂家设定的目标,无法触发返利机制,拿不到补贴就无法弥补亏损。”

此外,商业模式的改变对经销商市场也带来不小影响。业内人士认为,新能源品牌直营与直播模式的快速发展,都对传统车经销商造成一定冲击。

“以前买车要专门跑到4S店去看,现在逛逛商场就能体验到各种新能源汽车。”安徽合肥市民汪磊告诉记者,有的汽车品牌在手机上下单就能提车。了解、体验、购车方式都在变,这些“变”对经销商市场影响颇深。

中国电动汽车百人会副理事长兼秘书长张永伟认为,随着新能源汽车时代来临,营销模式、消费者观念都在悄然改变,卖方市场向买方市场加速演变。未来5年,汽车产业将进入整合重组阶段。

## 保障消费者权益 完善渠道退出机制

华安证券汽车行业首席分析师姜肖伟认为,4S店关停后,车主要面临维修、保养不便,以及车机系统宕机、保险续保等问

题,建议由主机厂上收发动机、变速箱延保等消费者最关切的权益服务,延长服务链条;调剂属于同一个品牌或汽车集团的4S店有序承接关停店的车主服务事项。

业内人士建议,当前汽车产业竞争激烈,部分经销商面临资金链断裂风险,可由行业协会牵头,排查相关风险隐患,评估汽车经销商的授信状况,遏制可能出现的行业爆雷,更好保障消费者权益。

促进汽车市场的长期稳定繁荣,需要从供需关系上解决梗阻,提高供给与需求的适配性。

对于部分面临经营困局的4S店,转向代理新能源汽车品牌是出路之一。不少人注意到,从小鹏、阿维塔到比亚迪旗下的腾势和方程豹,“直营+经销商”的双轨模式正在成为新能源车企的新选择。

中国汽车流通协会乘用车市场信息联席分会秘书长崔东树建议,打造直营加经销为一体的汽车销售模式,在主机厂支持下,以新能源汽车为抓手,开展订单制售车。汽车官方后装市场、新能源汽车的保险服务等,未来都将是行业新增增长点。

伴随市场变革,汽车品牌渠道网络加速调整,业内人士建议,要进一步完善渠道退出机制,实现渠道网络的动态调整,把握市场脉搏。

在张永伟看来,车企与经销商都需因势而变。在产业变革新阶段,企业不能局限于现有产品与技术,需要构筑面向全产业的竞争力。汽车市场新一轮格局重塑下,“大浪淘沙,不进则退”。

## 10个案子有9个涉童装产业?

# 商事纠纷治理助“童装之都”解纷“无忧”

(上接1版)

为了优化调解资源,今年3月,湖州市人大、吴兴法院专门撰写了调研报告争取党委支持,推动在全省首创打造了镇级商事纠纷调解中心,聘请4名法律专业调解员“专窗”受理商事纠纷。吴兴法院同时与市律师协会、市仲裁委共同协作,打造湖州市律政调解中心,吸纳律师、仲裁员等专业资源加入调解队伍,给企业、经营户等提供更多解纷选择。

两个月前,织里法庭受理了同一被告的3起诉讼。2012年,某纺织公司及法定代表人章某为经营童装所需向陈某及陈某丈夫、婆婆分别借款共计103万元。由于公司经营失败,本金及利息都未能偿还。如今,陈某丈夫与婆婆都已去世,4名遗产继承人一起向法院起诉要求还款。

“债务发生在12年前,不仅2名借款人已经去世,被告公司也已经处于吊销状态。”黄剑表示,案子原、被告成员复杂,公

司债务还涉及其他股东成员,诉讼周期会比较漫长。由于原告方着急拿回欠款,希望能尽快化解。法庭在征询当事人意见后,将三案委派给了湖州市律政调解中心驻织里法庭律师调解员王强开展诉前调解。

“当事人同意诉前调解的案件,我们会按照纠纷类型、难易、地域等因素,分流至驻庭人民调解员、律师调解员或者商协会调解员等,发挥不同类型调解员的专长,提高纠纷化解率。”黄剑说道。

王强接手案件后,严格审查了出借资金的合法性、真实性等问题,提出可行性还款方案,1个月时间就促成双方达成和解。最终原告方放弃利息及3万元本金,由章某分10年偿还100万元。

据悉,目前湖州市律政调解中心共筛选了2名律师派驻到织里法庭担任专职调解员;湖州市仲裁委也专门委派7名仲裁员,轮岗调解织里镇域商事纠纷,极大地增

强了织里镇商事解纷专业力量。

截至目前,商事纠纷诉前调解成功率已经从24.14%上升至53.4%。

## “诚信账单”前端治

童装100套、定金2000元、未支付尾款8000元。近日,织里南童魔童装负责人颜烈荣通过“诚信账单”小程序填写交易信息后,向微信买家席丹阳发去了一份货款对账单。对方审核后在线签字确认,全程用时不到5分钟。

“以前我们都是自己拿小本记,碰到赖账的就拿着聊天记录去要钱。现在有官方平台可以留档,安心多了。”颜烈荣感慨道。

这是今年10月,吴兴法院聚焦童装加工、买卖等合同签订、履行中的痛点、难点、堵点,专门给商户们开发上线的一个便捷交易平台。商户们不仅可以在上面实时对账,还可以快速生成合同。“只需要简单填

写产品名称、数量、金额,1分钟就能搞定。”黄剑说,织里镇涉童装的商事纠纷之所以难化解,前端的不规范交易是重要原因之一。由于童装产业技术、资金门槛低,兼具季节性、流行周期短等特点,为了便捷交易,大部分中小商户都会采用赊销经营方式,且手续简单、没有合同。几乎70%以上的当事人,起诉时仅凭微信聊天记录作为依据。许多商户直到要起诉维权,才发现自己连对方的身份、住址都不知道。

“诚信账单”需要人脸识别认证、功能简洁,既能满足童装现有的赊销快速交易模式,又能保障交易履行及发生纠纷后的举证需要,有效预防了常见的身份不明、货款金额不清等争议问题。

数据显示,2024年一至三季度,吴兴法院商事纠纷收案共2807件,同比下降11.34%。目前,上述治理举措也已经被湖州市委政法委列入全市重点工作任务清单大力推进。