

# 4S店现关停潮，消费者权益谁保障？

“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。

消费者权益  
谁来保障？



## 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，目前每天都有前来自来询问的客户，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缩，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，更好地保障消费者权益。

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”。据新华社

## 最高法：对性侵害未成年人犯罪始终坚持“零容忍”

记者从最高人民法院获悉，经最高法核准，强奸未成年人的罪犯郭某某、尚某某、公某某13日被依法执行死刑。

据悉，郭某某利用教师身份在长达六年的时间内对其任教的多名小学女生实施奸淫达百余次，还多次猥亵多名小学生；尚某某专门物色脱离家庭、学校监护、看护的低龄幼女作为犯罪目标，长期对被害人实施性侵害；公某某针对农村留守儿童，不仅单独实施性侵害，还伙同他人轮奸、猥亵，侵害长达数年。三人的罪恶行径严重损害未成年人身心健康，严重挑战法律和道德底线，犯罪性质极其恶劣，社会危害性极大，罪行极其严重。

最高法刑一庭负责人表示，近年来，性侵害未成年人犯罪呈逐年上升态势。其中，亲属、教师、邻居、网友等熟人作案的占九成以上，犯罪分子大多挑选自我保护能力差、家庭监护薄弱的未成年人下手，农村留守儿童、智力发育迟缓儿童受害情况突出。同时，犯罪分子多利用未成年人心智不成熟的特点，采用诱骗、胁迫手段实施性侵害，利用网络引诱洗脑、隔空猥亵并发展至线下性侵的情况日益突出，宾馆、出租屋及酒吧、KTV、洗浴中心等场所较为高发，个别案件甚至发生在校园、培训机构。

该负责人表示，人民法院对性侵害未成年人犯罪始终坚持“零容忍”。提示广大未成年人切实提高自我保护意识和防范性侵害的能力，家长和学校认真履行未成年人监护、看护职责，共同筑牢未成年人家庭、学校、社会、网络、政府和司法保护的安全防线。据新华社

## 天舟八号将于近日择机发射 船箭组合体转运至发射区



天舟八号货运飞船与长征七号遥九运载火箭组合体13日垂直转运至发射区，将于近日择机发射。

据中国载人航天工程办公室介绍，前期，面对严重台风灾害对任务准备带来的破坏影响，工程全线始终牢记国家使命高于一切、成功压倒一切，科学调配力量资源，全力以赴保安全、保成功、保进度，用最短时间打赢灾后恢复攻坚战。

目前，文昌航天发射场设施设备状态良好，参研参试单位士气高涨、斗志昂扬，后续将按计划开展发射前的各项功能检查、联合测试等工作，计划于近日择机实施发射。

据新华社