



频繁出现故障提示,行驶中突然熄火,无法启动,空挡失灵、刹车失效

才买3个月的宝马X5 因“故障未达退车条件”无法退换

3月13日,渝北回兴市民高先生向重庆晨报反映:去年11月8日,他在渝北区某宝马4S店购买了一辆新款宝马X5尊享版汽车。新车购买不久便频繁出现“请立即停车”和“请勿继续驾驶”的故障提示。

今年2月16日,车辆在行驶中突然熄火,无法启动,空挡失灵、刹车失效。高先生因此提出了退换车的要求,但遭到4S店以“故障未达退车条件”为由拒绝。

记者陪同高先生前往这家4S店协调退车或换车事宜,结果再次遭到拒绝。



宝马X5仪表盘显示报警信息



宝马X5行驶中突然熄火后救援车来救援

投诉:频繁出现故障

高先生介绍,去年11月8日,他花费59万多元购买了这辆SUV。购车时,尽管原计划全款购车,但在销售人员多次劝说下,他最终选择5年分期付款,首付约20万元(含车款、购置税及保险)。

“购车后没几天,我在驾驶时,仪表盘突然报警显示:‘请立即停车。故障……’蓄电池无法再充电。请拨打道路救援热线。”高先生说,出现报警后,他立即靠边停车,并联系了宝马4S店,对方让他开到店里检查。

“到今年1月18日,车辆开了两个月,行驶了8500公里,类似的报警出现了10多次。每次我都告知了4S店,但因停车重启后报警消失,车辆又能正常行驶,我便没有到店检查。”高先生表示,这两个月期间,宝马厂家监测到车辆故障,宝马中国400客服曾三次致电询问他是否出事、能否驾驶、是否需要救援等。

“我妻子是渝北区回兴的,而我老家在四川宜宾高县,车子经常在老家使用,到重庆有300多公里。我以为车辆能正常使用,就一直没有来检查。”高先生说,1月18日,他将车开回重庆进行首保,已明确告诉检查人员,车子有问题,请他们详细检查。

随后,4S店检查后认为可能是电瓶缺电,充电后便无大碍。“想到宝马是大品牌,质量应该有保障,我选择了相信他们,做完首保就开回了老家。”

出事:行驶中突然熄火

首保不到一个月,2月15日,高先生的宝马X5再次报警。他联系宝马4S店,对方要求他立即到店检查。“当天我有事,没有立即前往宜宾宝马4S店,打算第二天再去。”

然而,2月16日早上9点多,惊魂一幕发生了。高先生驾车从宜宾高县前往宜宾市宝马4S店途中,车辆突然熄火,无法启动,停在道路上,且无法挂入空挡,刹车也完全失灵。 “当时我行驶在宜宾市宜庆路快速通道上,现在回想起来还心有余悸。”高先生说,幸运的是,当时路上车辆不多,车速也不快,否则后果不堪设想。虽然没有造成人员或车辆受损,但那种失控的感觉真的让人后怕。

事故发生后,高先生立即接到了宝马中国400客服的电话,对方指导他在车后摆放警示标志,并等待救援。“那一刻,我真的感到无助,一辆新车竟然在行驶中突然熄火,连刹车都失灵了,这完全超出了我的预期。”高先生回忆道。

随后,宜宾市宝马4S店的救援车将车拖至店内检查。经检查,车辆存在起动机发电机损坏、导线连接故障等5项问题。

诉求:要求退车或换车

“出现如此严重的故障,我向4S店提出退车或换车的要求,但被拒绝了。”高先生表示,4S店的理由是,根据《家用

汽车产品修理更换退货责任规定》,退车或换车需在自三包有效期自起算之日起60日内或行驶里程3000公里之内(以先到者为准),且因发动机、变速器、动力电池、行驶驱动电机等主要零部件出现质量问题方可办理。而他的车购买时间已超过60天,行驶里程超过3000公里,且故障并非主要零部件引起。

高先生考虑到退车或换车的时间已过,便提出换一辆新车。然而,4S店表示,换新车需支付旧车折旧费以及按揭提前还款的违约金,共计6.8万元,均由高先生承担。“这是严重的质量问题,为什么所有费用都要消费者承担?宝马厂家难道没有一点责任吗?”此事从2月16日拖延至今,仍未解决。

回应:不符合退换车条件

高先生和妻子姜女士一同前往4S店,与售后刘经理沟通。刘经理承认车辆存在质量问题,但表示起动机发电机等零部件并非主要零部件,且根据《家用汽车产品修理更换退货责任规定》,退车或换车的时间已过,消费者需支付折旧费。此外,按揭提前还款的违约金3.3万元也需高先生承担。

刘经理还表示,高先生的车辆多次出现故障,但4S店没有一次维修记录,因此,导致无法向厂家索赔。

随后,宝马4S店通过短信向高先生及其妻子姜女士作出回应:尽管车辆不符合三包退车条件,4S店仍同意退车或

换车,但需消费者承担相应的损失。具体方案如下:

- 1.退车方案:消费者需支付提前还款违约金及公里数折损,总计6.8万元;
- 2.换车方案:除上述费用外,还需承担购置税、保险费等必要费用。

律师解读 消费者有权要求退换车辆

北京恒都(重庆)律师事务所的幸兴见律师表示,在本案中,买卖双方力量悬殊,消费者处于弱势地位,而宝马4S店作为国际知名品牌经销商,处于强势地位。车辆出现质量问题时,4S店以格式条款推卸责任,违反了公平原则。

李律师进一步指出,车辆质量问题属于卖方违约,退车责任应由4S店承担。折旧费的计算若不符合三包规定标准,4S店应提供合法依据,否则应全额免除。他强调,提前还款是由于卖方过错导致的,消费者并无主观违约意图,可要求金融机构免除违约金,或由4S店承担该费用。李律师建议消费者质疑违约金条款的合法性及合理性,并在必要时通过诉讼来维护自己的权益。

新重庆-重庆晨报记者 郑三波



重庆晨报
民生在线
扫码关注

难事、烦事、委屈事、不平事、新鲜事告诉我们,记者帮你办



文具店售烟卡老板想抵赖 事实面前低头认错并退费停售

王先生9岁的儿子买了一些烟卡,这些花花绿绿的小纸片却引起九龙坡区多部门联合查处,这一案件被重庆市消费者权益保护委员会认定为年度典型创新案例,并被写入九龙坡区2025年“两会”检察院工作报告。

市民举报:文具店卖烟卡给学生

2024年6月,九龙坡区12345政务服务便民热线接到一个特殊投诉,市民王先生举报:“某小区楼下的文具店老板存在违规售卖烟卡给小学生,影响孩子身心健康。”王先生气愤又焦急地向工作人员反映,在年仅9岁的儿子书包里,发现多达20余张各类烟卡,在沟通了解后,得知这

些烟卡是小区楼下的晨光文具店违规出售给儿子的。

九龙坡区消费者权益保护委员会对此高度重视,决定开展专项消费维权行动。6月13日下午,九龙坡区消委及区检察院、区市场监管局、二郎街道、区烟草专卖局各部门执法人员到达该文具店。面对调查,文具店老板坚决否认。

下午3点20分,经过调查,发现该店家向未成年人兜售烟卡的行为属实。九龙坡区消委当场向经营者发出《停止向未成年人兜售烟卡的劝喻书》,该店负责人在劝喻书上签字认可,表示愿意改正错误,退还王先生的儿子购买烟卡的费用,并承诺不再向未成年人违规售卖烟卡。

九龙坡区消委:加强源头治理

烟卡是将烟盒上的烟标剪下,

再折叠制作成纸牌大小的卡牌。烟卡在现在的中小學生中有两种危害,一是他们通过扣烟卡来输赢赢烟卡,容易让孩子从小形成赌博观念;二是通过互相交换或金钱购买来进行收藏,因为烟卡的价值实际上跟香烟的价格紧密相关,学生们在收藏过程中必然对香烟进行了解,容易造成他们过早接触香烟。

鉴于此,九龙坡区消委决定立即开展向未成年人兜售烟卡专项消费维权工作。在重庆市消委会、重庆市检察院五分院的支持和指导下,集结执法力量,向28家小学周边文具店商铺发出劝喻书。

九龙坡区消委副秘书长陈涌希望通过重庆晨报进行呼吁:“我们希望监护人和学校加强监管,引导孩子拥有健康的娱乐方式。我们同时也希望相关部门加强源头治理,只要店家不能卖,学生中自然就流行不起来。另外现在网购平台售卖烟卡也很多,希望国家有关部门加强管理。”

新重庆-重庆晨报记者 廖平

律师:向未成年人出售烟卡违法

重庆格林威律师事务所律师胡显莉律师认为,向未成年销售烟卡无疑是一种违法行为。

她认为,一直以来,我国法律都明确规定向未成年人销售烟卡专项消费维权工作。在重庆市消委会、重庆市检察院五分院的支持和指导下,集结执法力量,向28家小学周边文具店商铺发出劝喻书。烟卡是从烟盒剪下来的,是香烟制品的一部分,根据《未成年人保护法》,任何含有烟草商标、标识的制品均不允许向未成年人销售。同时,根据我国《烟草专卖法》相关规定,废旧烟盒剪下的包装,也就是孩子们所说的烟卡,商家是不得二次销售的。

新重庆-重庆晨报记者 廖平

编者按

一份黄焖鸡饭惊动国务院。3月13日,国务院食安办对“杨铭宇黄焖鸡米饭后厨乱象”挂牌督办。

又是一年“3·15”,今年应有不同。消费不再是过去那个消费,它已被提到很高很重要的位置,坑害消费者的行为也不仅仅是欺诈行为,可能是严重的违法犯罪行为。

今年的政府工作报告直面民意关切,回应民生诉求,一份份“民生清单”让人欣喜。有代表委员提出,“现代化的愿景应把人的尊严和生活质量放在中心”,“生活质量”是民生的新追求。好生活离不开好产品、好服务和满意的消费,好生活在于放心消费。

《重庆晨报》以民生立报,民生监督扬名,保护消费者权益是应有之责。“3·15”不是终点,而是起点,《重庆晨报》把消费维权作为民生的重点,欢迎广大读者提供维权线索。



难事、烦事、委屈事、不平事、新鲜事告诉我们,记者帮你办



假“装修升级”,真携款跑路 注销了仍邀消费者充值 这家公司被判退款27万多元



2024年10月,渝北区消委会参加本案庭审并发表支持起诉意见。

优惠活动,诱骗消费者充值。2024年8月,多名心急如焚的消费者,请求渝北区消费者权益保护委员会支持,申请集体诉讼。

消委会: 法人股东承担连带责任

经渝北区消委会调查,瑜伽馆所属公司法人范某琴持股40%、曾某持股30%、邹某微持股30%,但公司2024年2月20日已进行简易注销,注销后仍在收取消费者的费用,直至7月25日南区法院下达民事判决书,判决3名被告将剩余服务费退还给消费者张女士、周女士。

面对如此多的消费者,渝北区消委会通过面对面访谈、微信、电话等方式联系消费者,了解详情,听取诉求,确保54位消费者均能形成完整有效的证据链条。

“因其公司已注销,经营主体已不存在,按照常规调解手段来说,基本条件已不具备。”参与调查的渝北区消委会杨良泉说,根据《公司法》第二百四十条规定,公司通过简易注销

程序注销登记,股东对注销登记前内容承诺不实的,应当对注销登记前的债务承担连带责任。通过查询发现,该公司通过简易注销时隐瞒了自身仍存在的债务问题,作出了虚假承诺,因而在集体诉讼中将该公司注销前的3名股东均列为被告,承担连带责任。

张女士、周女士作为消费者代表,向渝北区人民法院提起集体诉讼,要求与3名被告解除合同,退还剩余费用并支付利息。2024年10月30日,渝北区法院下达民事判决书,判决3名被告将剩余服务费退还给消费者张女士、周女士。

法定时间内,原被告均未提起上诉,判决生效。但被告并未履行法院判决,原告于2025年1月申请强制执行。如今,渝北区消委会正在通过示范判决加集体调解的方式,推动对余下52位消费者的权益保护。

律师: 理性消费,勿盲目充值

重庆邦民律师事务所合伙人谭

她充值20多万元美容美发 想退回18万多元余额遭店方“打太极”

走在繁华街头,可能你也曾遇到过办卡推销员。他们甜言促销,“买几赠几,会员低至几折”等吹得消费者信以为真,家住渝中区的李女士就是这样一位。她从2023年8月以来,向一家美容美发店陆续充值了21.6万元,在还有187495元余额尚未消费时,意外降临,她身患大病,就在想要退回自己未消费的充值时,却遇上商家“耍太极”,让她忧心忡忡。

消费者: 充值20多万元美容美发

李女士的住家附近有一家美容美发店,经常推出各种所谓的“充值特惠”活动,店员经常吹嘘老板实力雄厚,称附近已有多少高端顾客在店里充值几十万。“那些小妹妹说话特别甜,说一看我就不像一般人,绝对也有这个实力。”李女士说,因为这家店离自己住家特别近,消费起来也十分方便。久而久之,她也参加过几次活动,并逐渐加大了充值金额,“当时只想着充得越多,单次消费就划算,家里人也提醒过我,但我当时没在意。”

李女士说,几年时间她持续在该店充值消费,用于美容美发等服务项

目的消费。截至2024年3月,卡内尚有187495元余额未使用。“女人天生爱美,谁也想不到在年初体检时,我被查出患有癌症,这下根本不可能还去做那些美容项目了,于是我就向商家提出退回尚未消费的187495元余额。但店家不肯,后来找他的次数多了,他才很不情愿地口头答应,但就是不拿出具体办法。”

消委会: 联合多部门防止商家逃逸

接到消费者李女士的投诉后,渝中区消费者权益保护委员会化龙桥分会迅速响应,立即启动调查程序。渝中区消委会负责人介绍,鉴于该案单主体涉案金额重大,与日常消费习惯严重不符,工作人员当即采取三项措施:一是固定会员充值流水、消费凭证等核心证据;二是通过资金流向锁定实际控制人(石某某);三是次日即组织现场调解。经多轮协商,双方最终签署《投诉调解书》,经营者承诺全额退还余额:当场支付50000元,剩余137495元约定三个月内清偿,双方签署了《投诉调解书》。

然而到了3月26日,李女士却发现商家在门店

清明认为,公司虽已注销,但相关负责人应承担注销登记前的债务连带责任。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条“经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款。并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。”

“预付式消费存在风险,消费者付款后便处于被动地位。”谭清明提醒,理性消费,切勿盲目充值购卡。首先,选择商家要谨慎。办理预付式消费项目时务必要了解企业有无在相关部门备案。办理预付式消费项目应根据自身实际需要进行,不要被商家的推销所诱惑而盲目充值大笔金额。

此外,消费者应保持一定的消费频率,避免长期不消费而对商家现状毫不知情。可以通过不同方式关注了解商家的实时经营现状,多跟在同一家店消费的消费者保持信息沟通。

预付消费合同要签订。办理预付式消费项目时,应主动要求签订具有法律效力的合同、协议,不要听信口头承诺,明确消费项目的使用范围、使用期限、功能、退款事宜、优惠条件、附加条款、违约责任等。特别要注意终止服务、办理转让等限制性条款。

最后,保存相关证据,办理预付式消费项目时,消费者应向商家索取发票、合同等消费凭证,要注意的是,消费合同务必加盖与经营者名称一致的公章、财务章或发票专用章,并且要妥善保管好消费凭证。

新重庆-重庆晨报记者 王尊