

民生
調查重慶晨報
民生在
線
掃碼關注難事、煩事、委屈事、不平事、新
鮮事告訴我們，記者幫你辦

4S店授權資格被撤銷 消費者購買的延保服務咋辦



“我剛去保養我的車，却发现他們這家4S店已被寶馬中國總部撤銷了授權資格，現在只是一家普通的維修店。我之前購買的延長保修服務還有效嗎？”5月11日，在巴南渝南大道的重慶運通欣寶汽車銷售服務有限公司4S店，消費者黃女士沮喪地表示。她購買的延保服務原定于2028年開始生效，但現在重慶運通欣寶公司的授權已被撤銷，她所期待的服務如何得到保障呢？

調查

4S店已停止銷售新車 目前只提供維修服務



重慶運通欣寶4S店空無一人的銷售大廳

“今年4月，重慶運通欣寶失去其授權資格，目前僅銷售剩餘的車輛，不再引進新車。”重慶運通欣寶的前銷售人員劉先生向記者透露，所有銷售團隊成員已陸續離開4S店，他本人是幾天前離職的，目前在另一家4S店擔任銷售工作。

他說，除了重慶運通欣寶失去授權資格外，鄰近的重慶運通匯捷也遭捷豹和路虎品牌取消了授權，兩家店目前僅能提供維修服務。他提到，這兩家4S店均由運通集團投資運營。

儘管如此，華晨寶馬的官網上仍可查詢到重慶運通欣寶的相關信息。資料顯示，重慶運通欣寶成立於2014年9月30日，擁有16個機修工位、8個钣金工位、12個噴漆工位，以及348個停車位。展廳面積約為960平方米，車間面積達3552平方米。

記者在汽車投訴網查到，重慶另一名消費者余女士也對重慶運通欣寶提出了投訴。她表示，2021年在重慶運通欣寶購買了一輛寶馬X3 2021款xDrive28i M運動套裝車。去年，4S店銷售人員向她推薦了延長整車質保和免費保養2年服務，並支付了4430元。今年4月，得知寶馬取消了重慶運通欣寶的授權後，她發現之前購買的延保和免費保養服務無法在其他授權4S店使用。因此，她要求退款或轉移服務至其他授權4S店，但均遭拒絕。

重慶運通匯捷的情況與重慶運通欣寶也大同小異。記者現場觀察到，大廳內沒有銷售人員，僅維修接待區的工作人員仍在正常工作。目前，重慶運通匯捷僅銷售展車和提供維修服務。

根據天眼查的信息，重慶運通匯捷於2016年11月1日正式營業，是捷豹和路虎品牌的官方授權4S中心，服務重慶地區。

除了重慶運通欣寶和重慶運通匯捷，重慶運通晟迪的境遇也頗為相似。今年2月，本報曾報道消費者段某在重慶運通晟迪購買了一輛奧迪A4，支付了首付和兩個月的月供後，由於重慶運通晟迪關閉，車輛延遲了4個月才交付。

昨日，記者再次來到重慶運通晟迪，發現其已被取消奧迪的授權資格，無法銷售新車，只能提供維修服務。

記者嘗試聯繫三家4S店的電話，均被告知，目前4S店僅提供車輛保養服務，不再銷售新車。劉先生透露，在他離職時，已得知運通集團正在與新的投資方進行協商，目前這三家關閉的4S店將由新的投資方接管。



重慶運通欣寶4S店維修車間

律師

消費者有權提出退款請求 可通過法律途徑維護權益

北京恒都（重慶）律師事務所律師李興見指出，黃女士和余女士是基於寶馬品牌的信譽購買了延保服務。根據《中華人民共和國民法典》的相關規定，消費者與4S店簽訂延保協議後，4S店有責任按照廠家的維保要求為消費者提供服務。然而，由於4S店被取消授權資

格，廠家未能提供技術支持進行維保，這實際上改變了客戶的延保服務條款，違反了民法典中關於不當得利的規定，構成了對消費者財產權的直接侵害。因此，消費者有權提出退款請求。如果4S店拒絕，消費者可以搜集證據，通過法律途徑維護自己的權益。

延伸

傳統汽車經銷商如何迎接挑戰

天眼查顯示，運通集團全稱為北京運通國融投資集團有限公司，法定代表人為孫紹軍，實際控制人為馬韶輝。運通集團對外投資的企業多達32家，包括成都運通國融投資有限公司、寧波運通寶晟汽車銷售服務有限公司、武漢運通捷汽車銷售服務有限公司等。其中，成都運通國融投資有限公司的法定代表人為馬維增，旗下包括重慶運通欣寶、重慶運通晟迪和重慶運通匯捷三家公司。這三家公司的法定代表人均為馬維增。

這三家公司自身風險達66條。其中，重慶運通匯捷自身風險有30條，還有司法案件13條、涉訴關係5個。重慶運通晟迪的司法案件達到14條，涉訴關係9個。

官網資料顯示，運通汽車集團成立於20世紀80年代，2023年，汽車板塊總收入達到413.17億元，新車銷量為99254輛，二手車銷量為49687輛。集團旗下經營汽車品牌18個，共有經銷店70餘家。2024年，運通汽車集團在中國汽車經銷商集團百強榜中排名第12位，前三名分別為中升、廣匯、利星行。

近年來，中國的汽車市場正在快速地向新能源領域轉變，這使得傳統的汽車經銷商遭遇了前所未有的挑戰。一是，新能源汽車品牌採取“直營+低價”的策略來搶占市場份額，二是，像奔馳、寶馬、奧迪這樣的傳統燃油車品牌也陷入了價格戰的漩渦，不得不大幅度降價，這使得他們的終端利潤大幅縮水。在這樣

的背景中，銷售門店的虧損問題凸顯，資金流動性緊張，經營狀況變得困難重重，最終導致眾多經銷商不得不選擇關閉門店。

重慶市汽車商業協會常務副會長陳學勤表示，重慶的汽車4S店授權經銷商數量在2023年還有600家，到了2024年減少了100多家，其中大部分是燃油車品牌。“預計2025年，退網的4S店授權經銷商數量還將進一步增加。”她指出，例如運通集團，截至今年4月，已在重慶退網了三家店。

乘聯會數據顯示，2024年國內燃油車銷量為1276.74萬輛，同比下降11%。在重慶，2024年1~11月燃油車產量為141.52萬輛，下降15.4%，新能源汽車產量為81.29萬輛，增長100.4%，全年新能源汽車滲透率達到46.92%。

陳學勤強調，鑒於新能源汽車存量的迅速增加，傳統銷售模式已不再適用。新能源品牌正通過“直營+低價”的策略逐步取代舊有的銷售模式。她提出，傳統銷售模式的變革需要借鑒新能源品牌以消費者服務為核心的直營模式，並且要勇於創新。例如，紅旗向陽的“小而美”展示中心，成功將長安、深藍、東風日產等多個品牌匯集一處，為消費者提供了一站式了解眾多品牌的機會，有助於重建消費者信心。她認為，只有經銷商更好地服務消費者，才能確立新銷售模式。

新重慶-重慶晨報記者
鄭三波 攝影報道

消費者

延保服務還未生效 授權資格已被取消

運通集團在重慶運營著3家4S店，它們分別是專門銷售奧迪品牌的重慶運通晟迪、專注於捷豹路虎品牌的重慶運通匯捷，以及負責寶馬品牌的重慶運通欣寶。

5月11日上午11點許，記者來到重慶運通欣寶，剛踏入大門，就看到一輛拖車正將一輛白色的寶馬車拖入公司進行維修。“車輛出現了故障，無法正常行駛，因此我們不得不請求拖車服務。”拖車司機表示，車主還不知道重慶運通欣寶已被寶馬中國總部取消了授權資格，如果知道可能不會在這裡維修。目前，他在等車主來確認是否維修。

在4S店的展廳內，不見任何銷售人員的身影，僅余三輛展示車輛沒有被移走，整個大廳顯得空曠。在維修接待區，有幾名員工堅守崗位。維修車間內，大部分維修工位空置，僅有兩輛寶馬車在維修。

黃女士介紹，2022年她在重慶運通欣寶購買了一輛寶馬車。根據寶馬廠家的政策，她享有5年的整車質保服務。去年，有銷售人員向她推薦，支付4400多元，即可在原有的5年質保基礎上額外增加2年的延保服務。她的延保服務要從2028年才開始生效，可是現在運通欣寶公司的授權就被取消了。

“我們之所以選擇購買延保服務，是因為對寶馬品牌的信任。”她表示，當她來店里保養車輛時，發現整個4S店門可羅雀，且沒有銷售人員在場。經過詢問她才得知，重慶運通欣寶已被撤銷了授權資格，已經暫時停止銷售。

黃女士說，她未來的保養服務將轉至另一家授權的4S店，但她之前購買的延保服務將無法繼續使用。“對方告知我所購買的延保服務並非寶馬官方推出，而是重慶運通欣寶的。”根據黃女士提供的延保協議，蓋章單位為重慶運通欣寶，這意味著只有重慶運通欣寶有責任提供延保服務，而這家4S店並無義務承擔。

對此，黃女士向重慶運通欣寶提出退款請求，但遭到拒絕。

“儘管我們失去了授權，但延保服務依然有效，她可以繼續在這裡享受服務。”重慶運通欣寶維修接待區的工作人員表示，延保協議是由他們出具，因此由他們提供服務是合理的。



一輛寶馬車在重慶運通欣寶4S店維修車間維修