

# 4S 店现关停潮 消费者权益谁来保障

## 业内人士建议:行业协会牵头,排查风险隐患

□新华社“新华视点”记者 高亢 郭宇靖 黄兴

“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。”广东深圳宝马车主王女士表示,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,目前每天都有前来问询的客户,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 公里之远,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链的竞争力。汽车市场新一轮格局重塑下,“大浪淘沙,不进则退”。

(新华社北京 11 月 13 日电)

## 择机发射

■11 月 13 日,天舟八号货运飞船与长征七号遥九运载火箭组合体垂直转运至发射区。当日,天舟八号货运飞船与长征七号遥九运载火箭组合体垂直转运至发射区,将于近日择机发射。目前,文昌航天发射场设施设备状态良好。新华社发(黄国畅 摄)

## 多项税收政策调整 促进房地产市场健康发展

新华社北京 11 月 13 日电(记者 申铖 王雨萧)加大住房交易环节契税优惠力度,降低土地增值税预征率下限……多项促进房地产市场平稳健康发展的税收政策 13 日对外公布。

当日,财政部、税务总局、住房城乡建设部发布相关公告,明确了上述安排。

三部门有关司负责人介绍,此次政策调整,加大住房交易环节契税优惠力度,积极支持居民刚性和改善性住房需求;降低土地增值税预征率下限,缓解房地产企业财务困难。

具体来看,契税方面,将现行享受 1% 低税率优惠的面积标准由 90 平方米提高到 140 平方米,并明确北京、上海、广州、深圳 4 个城市可以与其他地区统一适用家庭第二套住房契税优惠政策,即调整后,在全国范围内,对个人购买家庭唯一住房和家庭第二套住房,只要面积不超过 140 平方米的,统一按 1% 的税率缴纳契税。土地增值税方面,将各地区土地增值税预征率下限统一降低 0.5 个百分点。各地可以结合本地区情况对实际执行的预征率进行调整。

同时,三部门有关司负责人介绍,明确与取消普通住宅和非普通住宅标准相衔接的增值税、土地增值税优惠政策,降低二手房交易成本,保持房地产企业税负稳定。

增值税方面,在有关城市取消普通住宅和非普通住宅标准后,对个人销售已购买 2 年以上(含 2 年)住房一律免征增值税,原针对北京、上海、广州、深圳 4 个城市个人销售已购买 2 年以上(含 2 年)非普通住房征收增值税的规定相应停止执行。土地增值税方面,取消普通住宅和非普通住宅标准的城市,对纳税人建造销售增值额未超过扣除项目金额 20% 的普通标准住宅,继续实施免征土地增值税优惠政策。

记者了解到,为确保纳税人及时享受税收优惠政策红利,税务部门将会同有关部门采取一系列措施,持续优化纳税服务,提升纳税人的满意度和获得感。

## 中国金鸡百花电影节 在厦门开幕

据新华社厦门 11 月 13 日电(记者 胡梦雪 颜之宏)2024 年中国金鸡百花电影节开幕式于 13 日晚在福建厦门举行,通过时代之诗、人民之诗、艺术之诗等篇章展示中国电影创作成就和电影界的精神面貌。

为期四天的电影节将开展一系列丰富多彩的电影文化活动。作为今年电影节的焦点,第 37 届中国电影金鸡奖红毯仪式暨颁奖典礼将于 16 日举行。在此前公布的提名名单中,已获得第 37 届大众电影百花奖最佳影片奖的《志愿军:雄兵出击》将与《三大队》《年会不能停!》《我们一起摇太阳》《热烈》《第二十条》共同角逐最佳故事片奖。

值得关注的是,今年的电影节还推出多场影展活动,包含金鸡国产影展、金鸡华语影展、金鸡国际影展、金鸡海峡两岸暨港澳青年短片季等板块,立足于展示华语电影近一年优秀成果,凝聚新生力量,搭建中国电影与世界的交流平台。其中《好东西》《戴假发的人》《怒江》《家庭简史》等 13 部国产影片将在展映中与观众见面。