

“我购买的宝马 4S 店保养套餐，怎么宝宁 4S 店换了名字就不认了，更气人的是宝马公司还来回‘踢皮球’。”“当时置换购车的时候，说好的赠送厂家的 5 年或 10 万公里的免费保养，现在汇宝行 4S 店关门了，其他 4S 店系统中却没有了记录。”近日，多名宝马车主向《上海法治报》反映称，上海多家宝马 4S 店关闭后，自己购买和赠送的保养服务无法得到履行。对此，记者展开调查。

1888 元购买六次保养，就用了一次

2023 年 9 月，张先生在上海宝林莲花南路宝宁宝马 4S 店购买了宝马 3 系车辆。去年 12 月，张先生去该 4S 店保养车辆时，购买了该店 1888 元两年六次保养的套餐，项目包括更换机油机滤等常规保养。

“我当天就用了一次，感觉还挺划算，可没想到等我下次去的时候，就用不了。”张先生告诉记者。今年 7 月，张先生看到自己的车子到了保养时间，于是直接开到宝宁宝马 4S 店，却发现该店已停业施工，据工人说目前正在装修，“当时我也没多想，以为是 4S 店正在升级改造。”张先生说。

等过了一段时间，当张先生再次来到这家店的时候，却发现 4S 店改名了，宝宁宝马变成了宝翰宝马。所幸张先生看到了曾在宝宁宝马上班的工作人员，目前正在宝翰宝马上班。据该工作人员介绍，宝宁宝马因经营不善已关门，现在由新的经销商接手。

当张先生表示要对车辆保养时，该工作人员表示，张先生购买的保养服务是宝宁宝马，新的 4S 店目前无法履行这个保养套餐服务。

“当时我一下子懵了，我买的是宝马的正规保养服务，怎么换了 4S 店名字，就不算数了。而且宝林在关闭的时候，宝马公司也没有给我发任何消息以及后续服务方案，现在一句话关闭了，就不提供服务，这算什么？”说起这事，张先生情绪还有点激动。

随后，张先生拨打了宝马的客服电话，客服工作人员表示，张先生购买的服务是和经销商签订的服务合同，与宝马公司没有关系。同时，客服还表示，经过和宝翰协商，张先生可以去该 4S 店进行保养，但每次需要支付一半的保养费用。对此，张先生表示不认可，“我上次去咨询过，宝翰保养报价很高，即使支付一半的费用，也和其他 4S 店正常保养费用差不多。”

“我的诉求很合理，要么把剩下的保养套餐的费用退给我，要么按照保养合同继续履行。”张先生最后说。

厂家承诺的免费保养突然就没有了

无独有偶，家住浦东的俞先生也遇到类似的事情。2023 年 2 月，俞先生在宋园路汇宝行宝马 4S 店中，用以旧换新的方式，购置了一辆全进口的宝马 5 系车辆。“当时

投诉实录

宝马 4S 店关门 我的保养套餐 竟“一夜蒸发”

多名车主遭遇“踢皮球”



资料图片

4S 店工作人员告诉我，说厂家正好有以旧换新活动，给我赠送 5 年或 10 万公里的免费保养服务。同时，4S 店还将我升级为 VIP 客户，并赠送 5000 元的维修基金，相关服务录入了电脑系统中。”俞先生告诉记者。

根据俞先生提供的购车合同申请单，在备注栏中，写着“5 年或 10 万公里原厂保养”，但俞先生说的赠送的 5000 元维修资金并没有在上面提及。

2024 年和今年年初，俞先生到该 4S 店进行了正常的免费保养服务，其间没有接受任何维修服务。今年 10 月，俞先生像往常一样开车去汇宝行 4S 店保养时，没想到该 4S 店大门紧闭。俞先生立刻联系宝马客服，“客服核实我的身份以及车辆信息后，说明了汇宝行 4S 店因经营不善已经关闭，同时向我推荐了吴中路 1750 号伟杰之宝 4S 店。”俞先生说，“没过几天，伟杰之宝 4S 店工作人员联系我，让我去他们那里保养。”

当俞先生到了伟杰之宝 4S 店进行免费保养时，工作人员告知俞先生，需要付费才可以保养，并称在宝马保养系统中，没有查询到俞先生的免费保养合同。同时，俞先

生还在宝马系统中看到自己的维修基金变成了 1594 元。“这两年中，我除了正常的保养之外，从未在 4S 店进行维修过，怎么维修基金从 5000 元变成了 1594 元？”俞先生说，“而伟杰之宝 4S 店告诉我说，汇宝行给他们就是这个数据，其他的都不清楚。”

于是，俞先生要求 4S 店提供自己的维修记录，该 4S 店却表示系统后台看不到维修记录。而宝马客服处理问题则踢起了“皮球”，让俞先生自己和 4S 店进行协商。对此，俞先生表示不满，“我们买车都是冲着宝马品牌，但宝马中国没有对 4S 店做到有效监管，属于他们的失误。”

记者随后联系了宝马客服，工作人员在核实了记者的身份后，表示将张先生和俞先生的相关信息上报，此后有专员进行跟进。但截至发稿，记者未获得宝马方面的进一步回复。

张先生和俞先生遇到的问题并非个案，记者通过调查发现，今年 10 月，来自北京的车主张先生反映称，他于 2024 年 11 月在北京宝信行 4S 店购买了为期三年的“双保无忧”汽车保养套餐，但仅使用了一次，今年 5 月宝信行 4S 店人去楼空，购买的保养套餐也无法再继续使用。今年 9 月，车主李先生向四川南充一家宝马

4S 店支付 20 万元预付款后，4S 店突然关门跑路，造成李先生陷入“钱车两空”的窘境。

记者查询到，消保委相关部门早前曾就汽车厂商 4S 店集中关闭引发纠纷发布消费提醒，要求涉事车企尽快采取措施，与消费者联系，明确解决方案和时间表，妥善解决车主们面临的问题，包括但不限于退还寄存配件、恢复售后服务等，确保消费者的合法权益得到妥善解决，切实承担起第一主体责任。同时，建议监管部门应加强对汽车销售行业的日常监管、风险排查和执法力度。对于存在资金链断裂、经营不善等问题的 4S 店，应及时采取措施，对于有违法违规行为的应予以严厉打击和从重处罚。

消保委还提醒广大消费者在购买车辆和相关服务时提高警惕，注意合同条款、关注服务条件设置、违约责任、退订规则等重要条款，并保留好相关消费凭证，遇到纠纷时应积极及时通过法律途径维护自己的合法权益。

律师说法 >>>

4S 店关门“跑路”，品牌方应给予处理方案

上海邦信阳律师事务所合伙人金玮律师分析认为，消费者向 4S 店购车并签订合同后，基于合同的相对性，消费者应向 4S 店主张合同权利，由 4S 店履行合同并承担相应义务，如果 4S 店违约的，由 4S 店向消费者承担违约责任。

“就汽车消费而言，售后服务包括车辆维修是消费者有权知悉和获得的重要内容。4S 店作为汽车销售和售后服务的授权经营者，其倒闭并不意味着消费者的售后权利消失。品牌厂商作为商品生产者和售后服务体系的构建者，有义务保障消费者在保修期内能够通过其授权网络获得约定的维修服务。”金玮律师表示，当购车时的 4S 店倒闭，若车辆仍在保修期内，消费者有权要求品牌厂商提供其他授权维修渠道信息并继续履行保修义务。

同时，金玮律师也坦言，虽然消费者是向 4S 店购车，且 4S 店往往是独立经营的法人，但就消费者的认知与消费体验而言，并不是信任这家 4S 店，而通常是基于对品牌的信任。因此，在 4S 店关门“跑路”的情形下，品牌方应该秉持对消费者负责的态度给予说法与处理方案。

此外，金玮律师呼吁，在消费者遭遇 4S 店关停的情形下，建议由品牌方负责回应消费者最关切的权益服务，并延长服务链条，调剂安排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。