

责编 刘洋 美编 张彬 责校 池红云 电话:64101949 bbtzbs@163.com

宝马4S店的储值陷阱：被解约后仍卖套餐

母公司早在4月就被强制停牌的宝马4S店，7月却仍开展自营储值活动。宝马品牌方直到门店关停一个月后，才向车主发送解约提示短信。车主刚充值的维保服务不仅无法使用，更关键的是，被踢出品牌授权体系的店面，即便继续提供服务也不被宝马认可，反而还会影响官方保修。

律师认为，此次宝马解除经销商授权风波，侵害了消费者公平交易权、知情权与财产安全权。宝马作为品牌授权方负有监管责任。若宝马在终止经销商授权或发现其经营异常时，未及时提示风险、有效拦截预付款收取行为，则存在明显的管理过失。同时宝马的授权取消行为，间接导致消费者权益受损，应履行售后兜底义务。

汽车售后服务是低频次、高客单价、强信任依赖、重安全保障的服务消费品类，其预付费售后、授权维保、原厂保修等环节长期存在信息不对称、权责界定模糊、维权取证成本高等痛点。造车新势力正在推动汽车销售与服务模式革新，传统4S店的转型也全面铺开，守护既有车主的合法权益，杜绝消费者沦为行业转型的牺牲品，是汽车品牌方无法推卸的核心责任。



华泰律师事务所律师高级合伙人孙宇昊表示，经营者以预收款方式提供服务，但却未按约定提供，侵害了消费者的公平交易权与财产安全权，应履行约定或退回预付款。经销商在明知或应知存在重大经营风险时，仍继续收取预付款，甚至可能涉及恶意“圈钱”，构成对消费者知情权的侵害。

《中华人民共和国消费者权益保护法》明确规定了消费者的知情权、公平交易权和财产安全权。不过，与一般预付消费纠纷不同，消费者在经销商处购买服务时，更看重其背后的宝马品牌。苏杨表示，在消费者眼中，经销商在一定程度上代表了品牌方。

孙宇昊直言，宝马作为品牌授权方，并不能完全切割责任。宝马在终止授权或发现经销商经营异常时，未及时向消费者披露风险，有效拦截预付款收取，存在管理过失，侵犯了消费者的知情权与公平交易权。同时，宝马仅以短信方式通知解约事宜，且存在遗漏，未能尽到审慎通知义务，应在因其过错导致消费者损失扩大的范围内，承担相应的补充赔偿责任，履行售后兜底义务。

这一观点有明确的部门规章支撑。2017年由商务部发布的《汽车销售管理办法》第二十三条就明确规定，供应商、承担“三包”责任的经销商应当保证为消费者继续提供相应的售后服务。

孙宇昊进一步指出，当4S店失去授权后，其已从品牌授权服务商转变为独立维修厂。当服务提供方身份已发生根本变更，无法实现合同目的，消费者有权拒绝接受服务并主张解除合同。宝马的授权取消行为间接导致消费者权益严重受损，有义务配合消费者解除原服务合同，或协调其他授权门店按原条件承接服务。

北京商报记者 蔺雨薇



门店关闭后 宝马才发送解约提醒

以苏杨为代表的宝马车主，对宝马方面的质疑主要集中在两点：一是为何经销商关店后，宝马才发布解约提醒；二是宝马是否在更早时刻已通知过经销商解约，但双方均未及时告知车主，导致车主权益受损。

2025年7月，宝马X4车主苏杨在销售人员口头承诺服务权益可全国通用的情况下，在上海徐汇宝信4S店花费1万余元购买了自营维保服务。

8月29日，苏杨收到了宝马官方发送的提示短信，称近期广汇宝信集团（上海徐汇宝信母公司）汽车业务调整，其旗下售后、保险产品非宝马官方直销，无法由非广汇系授权经销商兑付或提供相关服务。

收到短信时，苏杨购买的服务仅使用一次，剩余大半未消费。9月苏杨前往门店询问时，发现已人去楼空。

针对门店关闭早于解约提醒的质疑，宝马中国客服向北京商报记者表示，未查询到2025年8月发送过相关短信，并称徐汇宝信于10月15日正式与宝马中国解除授权，后台记

录显示10月9日发送了取消授权通知。但苏杨等车主均表示未收到该通知，且未更换在宝马系统登记的手机号，宝马中国客服则认为，或因手机后台拦截所致。

值得注意的是，车主提供的图片时间显示，徐汇宝信于9月12日就已关闭。苏杨表示，汽车售后是低频次服务，车主难以及时发现经销商经营问题，而宝马作出解约决定必然经过前期调研，早已知晓风险，却未预留缓冲期，放任门店售卖自营服务，甚至关店后才发提示，这些都是导致车主权益受损的原因。

车主们的质疑均有迹可循。宝马早有取消多家4S店授权的意图，徐汇宝信母公司广汇宝信集团的文件显示，宝马决定自2025年3月31日起，撤销广汇宝信旗下10家经销网点的宝马汽车销售授权；2025年8月12日的另一份文件进一步披露，宝马将于当月中旬左右，陆续撤销广汇集团大部分经销网点的宝马汽车销售授权。徐汇宝信虽不在首批名单，但解约风险已十分明显。

而广汇宝信经营风险暴露得更早，其2025年1月曾被短暂停牌，4月1日因未按期披露2024年业绩被强制停牌，至今未复牌。

解约4S店虽可修车 但影响质保

针对苏杨等车主未使用的自营服务套餐该如何处理的问题，宝马中国表示，该服务非宝马官方提供，车主需自行联系广汇集团处理。但广汇集团官方电话目前无法接通，其他宝马4S店也以销售主体不同为由，拒绝承接相关服务套餐。

除徐汇宝信外，运通嘉宝4S店也被宝马官方解除授权。该店并未关停，仍可提供维修保养服务，但在此充值、还剩余3000元未使用的宝马5系车主朱女士，却陷入充值款退不了、维保不被官方认可的两难。朱女士得知门店失去授权后，多次要求退还未使用充值款，均被门店以各种理由推脱，拒绝退款。

朱女士向宝马官方求助，宝马中国表示，运通嘉宝的授权于2025年10月31日终止，在该店购买的售后产品仅限运通集团使用，解决方案也由其提供，还建议朱女士继续在该店享受服务。但朱女士表示，自己充值看中的是宝马官方授权资质，而非经销商集团本身，如今门店失去授权，与购买时的资质条件发生变化，属于货不对板，且她担忧在非授权门

店维保，会影响车辆正常质保，宝马或以此为由拒绝履行三包和延保义务。

目前朱女士所在城市的运通系宝马4S店，均已被解除授权。一位运通集团工作人员透露，门店因“卖一辆亏一辆”已停止新车销售业务，售后服务仍是重要获利环节，因此继续开展维保等业务，且配件仍从宝马官方渠道订购，工时费有优惠。同时，这位工作人员也印证了朱女士的担忧，称门店失去授权后，维保记录无法录入宝马系统，若车辆仍在三年质保期内，或车主购买了延保套餐，后续质保权益可能受影响。

宝马中国客服也表示，运通嘉宝被取消授权后，已不具备宝马和MINI车辆维保资质，车主在此店的维保记录不计入官方系统，有可能影响质保，具体视实际情况而定。

针对后续如何保障车主权益问题，北京商报记者向宝马中国发去了采访提纲，但截至发稿未获回复。

被蚕食的知情权与公平交易权

从本质上来看，宝马车主们面临的是预付费用无法兑现的权益受损问题。上海市海

华图考公退费难：擅自停课 学员退钱须认自身违约

机构违约停课无人通知

张蕾曾两次选择华图教育，没想到第三次报名时“踩雷”。她是贵州一家事业单位的合同工，为争取编制，决定参加2026年3月贵州省事业单位联考。

2025年8月，张蕾通过官方咨询渠道联系上华图教育位于贵州一家学习中心的销售王老师，对方起初推荐全职课程，得知张蕾在职后，便发来一份针对在职学员的课程安排表，并表示：“10月1日开课，课程专门针对在职同学，仅在周末授课。”

张蕾对线下课时较少提出疑问，销售回应称，课程根据在职学员时间安排，周一至周五上课，周末及节假日线下上课，直至考试结束。随后再次发来课表，并用红框标出在职学员的上课时间。

在看到近60天的课程后，张蕾心动了，立即和销售老师签订了《培训协议》并支付培训费6800元，购买了“2026贵州考公在职精英一年无限学”培训课程。但当张蕾开始按照课程安排上了14天课程之后，开始出现部分周末不开课的情况，这让她开始产生了怀疑。

直至2026年1月底，张蕾已有两个多月未上课，终于按捺不住，前往线下咨询机构，向校长及班主任询问在职班后续的课程安排。校方称，在职班仅收取10余名学员费用，因人数少、师资调配成本高，且销售老师课程宣传有误，故停止在职班周末单独开课，学员均插班到全职班上课。若张蕾想继续上课，可向单位请假于工作日到校。

6800元近60天的考公考编课程，仅上了不到1/3便停课，退费困难，且校方称需按照协议中消费者单方面提出终止协议的条款退款……近日，北京商报记者接到投诉，消费者花费6800元购买的事业单位考试课程，销售老师承诺的在职班周末线下课仅上了14天便因校方问题停课。更令消费者不满的是，在提出退费时，校方拒绝按未授课天数退款。声称如要退款，按协议中消费者单方面提出终止协议的条款退款，以每天400元的标准扣除已上课费用。

2025年11月至2026年1月期间，班主任从未明确提及“停课”一事。据张蕾回忆，两个多月里，针对课程安排，班主任仅回复“与全职班一起上课”“目前没课”“周末模考”，始终未确认在职班是否停课。虽然这已经让她产生停课的疑虑，但出于备考的决心，张蕾仍抱有一丝能够继续在线下上课的希望。直到张蕾前往线下机构现场询问，校方才明确告知在职班课程已停课。

针对华图教育地方机构停课不通知一事，北京商报记者联系华图教育方面，但截至发稿未收到回复。

退费却按学员违约扣费

张蕾认为，销售诱导报名、机构无故停课属违约在先，要求解除合同并全额退款。她回忆，自己仅在国庆假期及10月至11月间的几个周末上过课，累计14天，此后在职班课程再无音讯。

“起初，我并未怀疑在职班课程被停，毕竟班主任安排在职学员与全职学员一同上了部分周末课程，但此后连续几周在职班都未单独开课，我才开始逐渐起疑。”张蕾说道，在

校方未明确表示停课的两个多月内，自己几乎每周都会询问班主任老师周末在职班是否开课。

根据张蕾提供的聊天记录截图，其中，10月27日张蕾询问班主任老师周末（11月1日—2日）是否上课，班主任回应称：“跟大班（全职班）一起上课，因为在职班学员很难凑齐”；11月13日、19日，张蕾均询问班主任当周周末开课情况，班主任分别回复称“周末已经沟通和大班上刷题—判断”“周末考模考”，因张蕾11月13日当周周末需要加班，且并不参加国考，因此该两周课程暂未参加。12月10日、17日张蕾再次询问在职班课程安排，班主任给予的答复分别为“你们目前没课”和“周六全省模考，周日大班数资课”。

面对张蕾的退款申请，机构校长提出“按照合同进行退费”：只能按照上课天数来计算，一天400元，共计上课14天。

根据《培训协议》，若乙方（张蕾）主动要求终止协议，甲方（华图教育科技有限公司贵阳分公司）可按400元/天收取已参加培训的培训费用。张蕾认为，这明显是按自己违约处理的条款，她无法接受。正如此前武山县法院在处理教育培训合同纠纷案件中所指出的，合同

双方应当按照合同的约定全面履行自己的义务，不按合同约定造成违约应承担违约责任。

张蕾提出，《培训协议》自2025年9月15日至2026年3月31日有效。然而课时未课时，张蕾所报名的培训班就停止了在职班周末的开课，且未主动告知学员，致使自己仅上了14天课程，约占总课时的23%，不存在自己违约的情况，不应该按照协议中乙方违约的情况进行退款。

在与校方多次沟通未果后，张蕾做出了让步。“鉴于校方无法全额退款，而自己确实参加了一定课时的培训，因此决定要求校方按照整体课时的均价，退还未参与培训的金额。”针对张蕾提出的诉求，校方再次明确表示无法退款。

应结合实际情况核算培训费用

“我不是首次参加考编的‘小白’，是有一定基础的，只是需要线下督促和老师现场答疑。华图教育又是自己曾经两次选择的教育机构，原本觉得自己笔试通过的概率很大。”张蕾说道，原本信心很足，没想到这次“踩雷”，还耽误了备考。

上海市海华永泰律师事务所高级合伙人孙宇昊认为，机构未如实告知停课原因，而以“合班上课”“模考”等理由掩盖课程变更，侵犯消费者知情权，违反《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条，同时构成合同违约。消费者可主张按未授课时长退费，并索赔合理损失。

张蕾告诉北京商报记者，自己先后多次向投诉平台递交相关投诉，均未能解决。截至目前，张蕾已向当地法院申请民事诉讼，在提交相关资料后，张蕾收到华图教育方面的退款5162元。

孙宇昊表示，在本案中，由于培训机构单方违约导致培训协议无法按约定履行，而非消费者主动终止协议，因此培训机构不能依据协议中规定的400元/天的扣费标准对消费者进行扣费，应根据实际履约情况重新核算培训费用。机构执意按该条款扣款的行为，违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》第十条，该条款明确消费者享有公平交易的权利，有权拒绝经营者的强制交易行为。在自身违约的前提下，机构仍援引仅适用于消费者单方解约的条款扣费，这属于加重消费者责任、减轻自身违约责任的显失公平行为。

北京商报记者 吴其芸

