

# 一辆新车两个车架号,是厂家打错了?

## 消费者认为4S店欺诈,后者称会给消费者一个答复

近日,济宁壹粉黄女士向齐鲁晚报官方客户端齐鲁壹点情报站反映称,今年上半年,她在济宁润华汽车广场Jeep4S店全款购买了一辆新车。购车当天,黄女士就和员工去车管所给车挂牌。结果让黄女士没想到的是,车管所的工作人员发现这辆车竟然有两个车架号,无法挂牌。针对此事,黄女士找4S店进行维权,但4S店却迟迟没能给她一个满意的答复。

爆料平台: 齐鲁壹点情报站  
爆料热线: 13869196706  
为群众办实事

记者 袁野

### 花20多万买的新车 遭遇挂牌难题

黄女士在5月17日到济宁润华汽车广场Jeep4S店给员工买了一辆吉普牌大指挥官2.0T豪华版小型普通汽车。“当时这辆车挂在了我公司名下,我交了全款,一共是219800元。4S店的工作人员承诺这车是新车。”在交完钱后,黄女士和员工一起去车管所挂牌。

“到了车管所后,工作人员一检查,发现我刚买的新车竟然有两个车架号。”因为有两个车架号,新车就不能挂牌了。“发现这个情况后我就立刻去找4S店反映,对方表示,会和厂家进行协调。”

“为什么我的新车会有两个车架号,我买车交钱的时候,4S店为什么不对我说?这辆车是不是拼装车?”黄女士提出疑问。

对于这个问题,刚开始的时候4S店没有给她答复。“后来说是厂家的打码机系统升级,结果打错了。”

### 厂家出具备案证明 买家并不认可

黄女士的员工也给记者出示了一份由广汽菲亚特克莱斯勒汽车有限公司出具的真实性说明:我公司有1台大指挥官因生产系统升级VIN信息缺失手工补录出错,导致VIN信息的6—9位有偏差,已向工业和信息化部政务服

务平台机动车合格证管理系统报备通过办理VIN重新标示。

黄女士告诉记者,她并不认可这份情况说明。“4S店告知我说,厂家之前去备案了,但这个备案是我这个事之前备案的还是之后备案的,我就不得而知了。”黄女士说,如果她提前知道有两个车架号,她就不会买这辆车了。“以后我如果卖这辆车的话,下个买家会不会介意我的车有两个车架号?”

“今年12月31日前如果这辆车再不挂牌的话,就要成为一辆废车了。”黄女士说,因为她当时是把钱交到了4S店手里,她需要4S店出面解决问题。“我现在要求4S店给我退车,并且给我赔偿5个月的损失。”

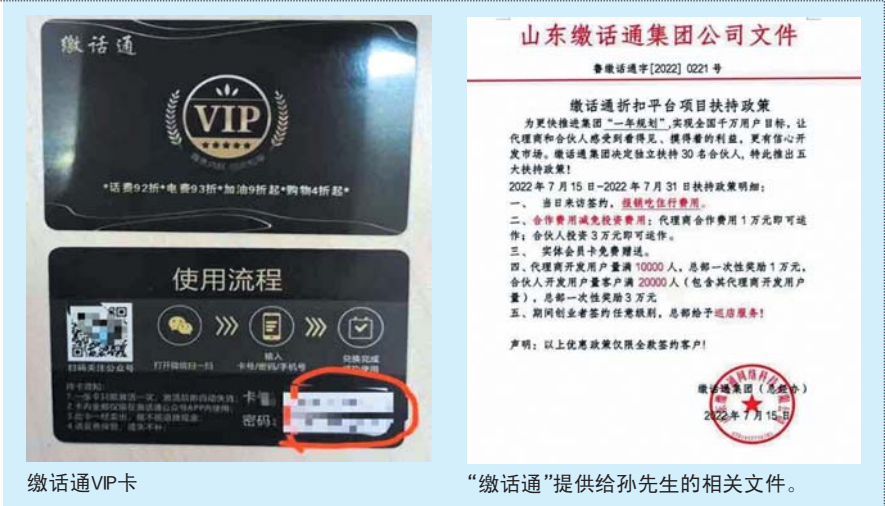
### 4S店表示可以挂牌 并不妨碍二次销售

11月11日中午,记者联系到济宁润华汽车广场Jeep4S店的一名工作人员。“顾客在挂牌的时候发现车架上有两个号,其中有一个号后面有一个去掉的标志。厂家有证明是去工信部备案的。当时挂牌的时候可能是车管所的工作人员对此不了解,所以这个工作人员觉得上不了牌,但其实下午的时候这辆车就可以上牌了。”工作人员说,因为这件事,黄女士认定4S店欺诈,所以把4S店告上了法庭。

对于为什么这辆车会有两个车架号,该工作人员表示自己也不清楚。“可能是厂家打错了,然后改了。”工作人员说,这辆车可以上牌,也能过户,并不妨碍二次销售。“我们保证是新车,我们也在和厂家沟通,等厂家给我们答复。之后会再和消费者进行协商,给消费者一个答复。”

目前,双方正在走法律程序,记者也将持续关注此事。

## 投资近三万当合伙人,钱没挣到公司出问题了 遇到类似情况的不止一个,受害者提醒大家谨慎投资



记者 袁野 赵长春

今年7月,孙纲在某平台刷短视频时,一条广告吸引了他。“广告上说,山东缴话通网络科技有限公司在招合伙人,这家公司能优惠充话费、电费等等。充话费打9.2折,电费打9.3折。”孙纲说,现在几乎人人都需要缴话费,这个业务很有发展潜力,这家公司的优惠力度大、有竞争力,他就留了个电话。

之后缴话通公司的一名经理联系到孙纲,推荐他当合伙人,负责福建龙岩这块区域。孙纲说,成为合伙人后,在龙岩地区如果有人用缴话通缴费,他就能挣钱。“比如说,充电话费,客户花92元就能充100块钱话费,我从中间能提成3块钱。”

缴话通的经理告诉孙纲,成为合伙人需要交60000元保证金,但现在公司有个扶持政策,只要交30000元。“他们还邀请我去公司看看,并且能报销2000元的旅行费用。我觉得去一趟很不方便,就想少交2000块钱的保证金,他们也同意了。”孙纲说,之后他交了28000元的保证金。

孙纲说,在交保证金时,缴话通公司的经理向他承诺,如果客户到达20000人或公司无法正常开展该项业务了,保证金就能全退。

孙纲刚成为合伙人时,业务都是能正常开展的。“一般话费半个小时左右就能到客户账上。”后来遇到了问题,他就问缴话通的经理,刚开始对方还接电话,后来慢慢也不接电话了。”孙纲说,之后客户也不能正常充值了。“有时一两天才到账,有

时甚至要等三天,退款也慢。”

“关于到账慢的事情,缴话通的工作人员表示是充值的人多要排队等等,总之找了各种理由。”孙纲说,开始的时候缴话通的客服还回微信信息,但慢慢地客服也不回信息了。“业务就开展不下去了。”

之后孙纲在网上查,有不少缴话通的合伙人和代理都遇到了和他一样的问题。“当初大家交的保证金也都一样,有缴一万的也有缴两万的,也不知道他们公司的标准是什么。”“据我了解,这家公司已经换名字了,还在开展这项业务。我把这件事讲出来给大家听,就是提醒大家投资需谨慎,不要上当受骗。”孙纲说,他还没赚到钱,就是希望能找到缴话通公司,让对方把保证金退还给他。

11月9日上午,记者探访缴话通公司的注册地。到达现场后,记者并没有看到缴话通公司的招牌,询问同楼层其他商户,他们都表示没有听过该公司。

随后记者见到了这里的房东,据房东介绍,缴话通公司的注册地是其他另外一家公司的仓库。“我在这很多年了,并没有听过这家公司。”据房东介绍,自己的房屋信息可能泄露了,“前一段时间有关部门来查过这家公司的。”

记者通过企查查了解到,缴话通公司已经因通过登记的住所或经营场所无法与企业取得联系,被有关部门列入经营异常名录。记者多次拨打缴话通公司员工和负责人电话,但电话一直无人接听。

目前,孙纲已向有关部门进行了投诉,记者也将持续关注此事。

## “扫码点餐”自动下单餐具竟成“惯例”

### 市场监管部门:商家有义务提供免费餐具

文/片 见习记者 史安琪

### 自动下单的餐具 消费者不能自主取消

11月6日,孙先生来到华能路一家烧烤店就餐,“服务员问我几个人就餐,然后就带我到餐桌前,并提醒扫码点餐,扫码后显示已经下单餐具了”。孙先生说,扫码时系统自动下单的餐具2元一套,是用纸袋子装的筷子和湿巾,杯子和小碟并不收费。他们两个人,餐具一共4元。

“当询问服务员是否有免费餐具时,服务员表示可以提供一次性筷子,但并没有摆在餐桌上,如果需要的话可以给拿。”孙先生说,当时服务员强调,自动扫码点餐2元一套的餐具费可以退。“因为我们也算连锁店,一次性筷子放在桌子上不好看,就只摆放了收费的筷子。筷子包装袋上有价格,不想要的話我们也提供免费的。”店员解释。

在朝山街一家饭店,记者也遇到了相同的情况。这里同样是扫码点餐,桌子上摆放着塑封消

现在,越来越多的餐厅要求顾客“扫码点餐”。近日,有市民向齐鲁晚报·齐鲁壹点记者反映,在济南不少餐厅“扫码点餐”时,系统会自动下单餐具。“就餐时商家不是应该提供免费餐具吗?”有市民质疑。

►餐具自动下单已成“惯例”。

毒餐具,透过透明的包装袋,可以看到里面有一个玻璃杯、一个瓷杯、一个勺子及一副碗碟,筷子是有独立塑料包装袋的消毒筷子。在选择相应的就餐人数后,系统会自动下单对应的餐具,能看到餐具是标有价格的。但记者发现,在扫码自动下单餐具后,消费者自己并不能取消,餐具数量只能增加不能减少。服务员强调:“餐具一块钱一副,没有免费的,可以提供一次性筷子。我们老顾客都知道餐具收费,现在就不再单独提醒了。”

记者注意到,在美团、饿了



么等App的评论里,大部分扫码点餐后自动下单餐具的饭店多为自体经营。

记者发现,也有餐馆在扫码点餐时虽然不自动下单餐具,但是餐具也收费,只有少量餐馆扫码点餐并不收取餐具费。在记者走访的20家店里,有7家不收取餐具费,均为商场里的餐厅。其他13家收取餐具费,每套价格在1元至2元不等。其中9家餐厅要求扫桌边二维码点餐,然后填写相对应的就餐人数,系统会自动下单餐具,另外4家现场点餐。“不会提前跟你说餐具要收费,价格也

不给标,问的话就给加上。”一位在天桥区生产路某饭店就餐的顾客说。

### 商家一般不会提醒顾客 有免费餐具提供

“我不知道这种情况是不是符合要求,但感觉很不合理。”济南市民王女士表示,“从来没有听商家提前告知食客可以选择免费的或者收费的餐具。”

对此,记者随机询问了两家位于天桥区生产路的饭店,其中一家扫码自动下单餐具的商家解释:“因为店员流动大,业务不熟悉,在下单之前经常忘记提醒顾客可以做两种选择。但我们收费筷子的包装袋上有标明价格,顾客可以选择是否使用,如果真的没看到提示使用了收费筷子,我们也会帮顾客退费的。”另一家线下点餐的饭店老板说:“确实不会提前说,店里餐具只有收费的,但如果是第一次来就餐,可以把这一餐的餐具费免了。以前不知道不提醒是不对的,今后会注意。”

山大路一家烧烤店店主说:

“我们系统会自动添加餐具,但如果顾客不想要,可以跟服务员说,我们可以取消。”同时,他提到在点餐的时候,不会有服务员在桌边等着。其实,在走访的所有饭店里,记者发现一般服务员都不会提醒顾客有免费的餐具,已经成为大多数餐厅的“惯例”。

11月7日上午11点,历下区市场监管局趵突泉监管所派出检查人员,和记者一起对朝山街的某家餐厅进行了突击检查,要求商家按照规定设置标语,准备好免费餐具,并在顾客就餐前给予说明。同时,市场监管局工作人员表示,在餐具上明码标价以及自动下单餐具并显示明确价格是合理的。“这样算是消费者被提前告知,但商家提供免费餐具是义务。”工作人员表示,今后消费者若再遇到此类现象可拨打热线电话,市场监督管理局将督促商家积极整改。



扫码下载齐鲁壹点  
找记者 上壹点

编辑:魏银科 美编:继红 组版:刘燕