

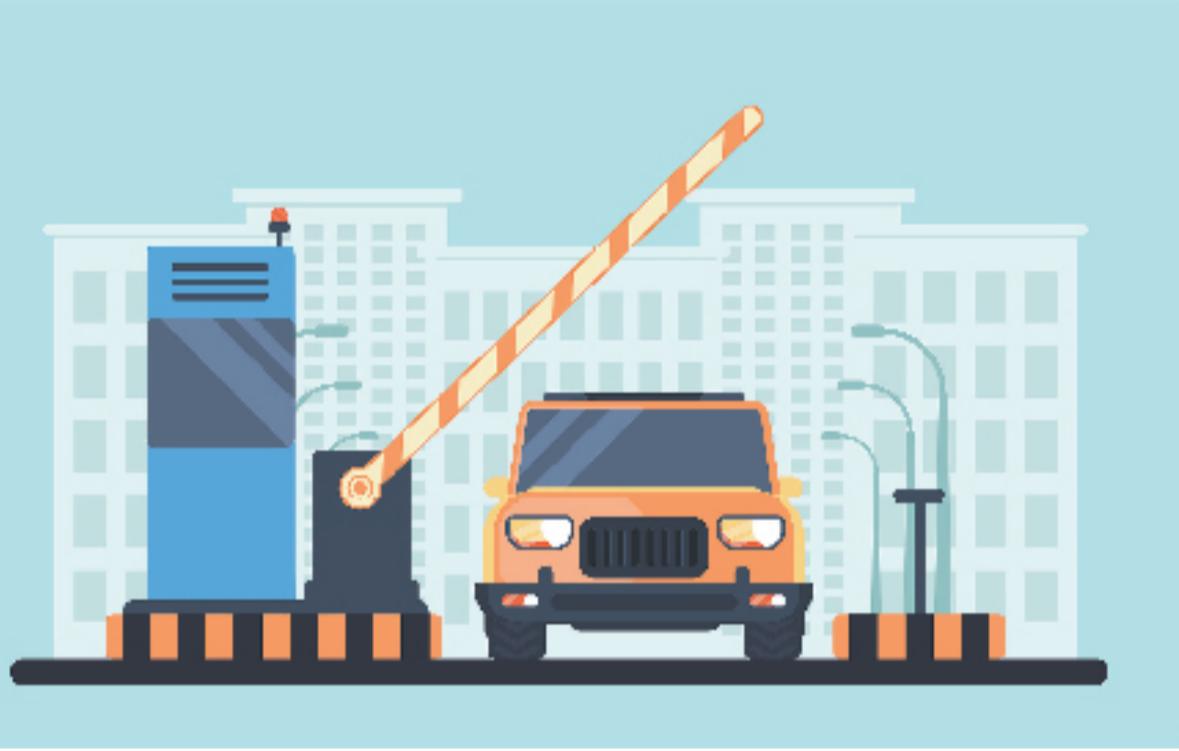
人在杭州,却被厦门的公司办了江苏高速ETC “免费办理”不免费,都是套路

本报记者 王乃召

承诺免费办理ETC,装上之后却被收“会员费”“保证金”;不用了想退款?需要等5年合约期过了以后……

安装电子不停车收费系统(ETC),是高频驾驶者提升高速公路、停车场通行效率的重要途径。然而,市面上一些第三方公司声称“免费办理”的套路,让不少车主大呼上当、进退两难。

“3·15”国际消费者权益日到来之际,记者对此进行了调查。



“免费办理”并不免费

近日,杭州车主小诺(化名)向记者反映,办理ETC时被收取360元“保证金”。

2月中旬,小诺接到“高速路网”工作人员的电话,称网上查询到他的车没有办理ETC,自己就在楼下停车场,花5分钟就能帮助免费办理。小诺下楼,看见一名年轻男子,胸前戴着“中国ETC高速路网”字样的工牌。

“他拿着我的手机,用‘中国ETC服务’小程序帮我办理后,说激活设备还需要先缴纳360元保证金到账户上,6个月后可以取出。”回到家,小诺发现钱不在自己的ETC账户,而是被充到一个叫“吉迅车主”的小程序上,微信支付记录显示,钱转到了机享转(厦门)信息技术有限公司。

随后,他又登录“中国ETC服务”小程序查询,发现自己的设备归属地竟是江苏。“后来听说激活ETC根本不需要什么保证金。”小诺意识到自己被套路了。

小诺的遭遇并非个例。今年年初,刚购置新车的董女士接到自称“ETC办理中心”工作人员电话,说为响应国家政策试点,还未办理ETC的车主可免费办理。董女士按要求提供收件地址时,对方说“设备是免费的,但会由快递员代收69元押金,激活后能退还”。

董女士拿到设备,很快就有人上门安装,对方拿着她的手机帮她注册并绑定好ETC设备后,告诉她“还要充值300元才能激活”。“他说充的钱可以用作日常ETC下高速缴费,我想钱反正还是自己的,就在他给的链接上支付了。”董女士说,可几天后她走高速才发现,过路费还是从自己银行卡上扣。

董女士联系对方询问。“他一会儿说是备用金,可以享受洗车、加油折扣;一会儿又说是设备的合约金,用5

年之后可以退。反正就是找各种理由解释,但跟之前讲得完全不是一回事。”董女士气愤地说。

董女士此后要求退款,工作人员以设备已经使用为由拒绝。

这笔钱到底用在了哪里?

记者在网上搜索发现,很多人都经历了类似的套路。在“黑猫投诉”平台上,有关“ETC欺诈”的投诉有5000多条。

根据网友描述,他们被诱导充值的金额在200-400元不等,收款公司名称各不相同,涉及全国多地。

那么,这些推销ETC的,到底是什么人?记者联系上一位曾入职过此类公司的网友小夏(化名)。小夏告诉记者,电话推销的客服和上门办理ETC的,其实都是第三方公司的业务员。“高速路网工作人员”“国家有相关补贴,可以免费办理”等,都是推销话术。

小夏说,今年2月底,她通过面试进入江苏一家公司实习,主管领导分配给她的任务,是“扫街”办理ETC。“让我们在小区、停车场等地点观察,发现有还没办ETC的车辆,就通过车上留的挪车电话打给车主,说可以免费帮他们办理。等手续办理得差不多了,就让他们充值。”

小夏还透露,业务员办理一个ETC,个人会有八九十元的提成,办得越多,晋升越快。因为觉得这家公司太不靠谱,她只待了一天就离职了。

对此,北京天驰君泰(杭州)律师事务所律师刘肖辉表示,根据民法典第一百四十八条,“一方以欺诈手段,使对方在违背真实意思的情况下实施的民事法律行为”,属于可撤销的法律行为。业务员身着“高速路网”等字样的衣服,在推销过程中诱导消费者办理ETC并支付保证金等行为,属于民事欺诈,同时损害了消费者的知情权。车主要求返还保证金的,业务员

及所在公司应当及时退还,发生损失的应当给予赔偿。

刘肖辉还表示,如果业务员和公司将保证金非法占为己有,甚至携款“跑路”,金额达到刑法规定的标准,还将涉嫌诈骗罪。

官方:ETC激活不收费

小诺事后拨打了ETC服务监督热线95022投诉,要求退货退款并注销设备。工作人员调查后回复称,他的ETC是第三方公司办理的,可以帮忙协调退款事宜。

经95022流转给江苏高速协调,隔天,他就收到了小程序退还的360元会员费。小诺将自己的维权经历整理后发在网上,不少网友根据小诺的指点,通过拨打95022热线成功拿到退款。

“态度一定要强硬,跟客服讲,不退款就坚决投诉到底。”经过跟客服人员的“较量”,董女士最终也拿回了退款。她还分享,一定要记得要注销ETC,不然会影响以后再次办理。

记者从网上公开信息了解到,浙江省高速公路智能收费运营服务有限公司(浙江省交通运输科学研究院所属国有企业)是浙江省唯一ETC发行方。线上办理可上支付宝精准搜索“浙江ETC服务”小程序,点击“浙江ETC办理”。线下可携带身份证件、行驶证等相关证件,驾车前往浙江ETC各合作银行网点,服务中心,相关收费站和服务区,合作机构(电子口岸、慧联运、金润)办理。

记者拨打了95022热线,工作人员表示,近期已接到不少类似投诉。目前浙江地区没有开展过官方的电话或上门办理ETC业务,而且办理激活ETC设备也不需要缴纳押金、备用金或合约金等任何形式的费用。这些第三方公司的ETC设备发行渠道不明,接到类似的推销电话和邮寄的快递包裹,一定要拒绝办理、拒绝接收。

新华社 赵文君

中国消费者协会13日发布《2024年100个城市消费者满意度测评报告》。测评结果显示,消费者满意度综合得分为80.36分,总体处于良好水平。

中消协自2017年以来连续发布全国大中城市消费者满意度测评结果。测评城市数量为100个,范围包括4个直辖市、27个省会城市、5个计划单列市和64个社会消费品零售总额较高的城市。中消协组织第三方专业调查机构于2024年11月至2025年2月在100个被测评城市同步开展调查,共计回收消费者有效样本61998个。

本项测评将“消费者满意度”定义为消费者购买商品或接受服务过程中,对消费供给、消费环境和消费维权的情绪反馈,是以百分制的形式测度出来的消费者主观感受。

分指标看,2024年满意度得分前5名的三级指标分别是公共基础设施完善、物流便利、维权渠道、维权效率、维权结果。得分后5名的三级指标分别是信息真实、消费政策、消费执法、消费警示提示、交易安全,这也是未来提振消费和共筑满意消费的发力方向。

分地域看,东西部地区满意度表现差距进一步缩小,中部地区满意度得分增速最高。分城市规模看,城市规模越大满意度得分越高。

中消协有关负责人表示,对照往年情况,2024年消费者满意度得分在近8年中位居第二,“消费供给”保持平稳,“消费维权”评价向好。中消协将分批次向被测评城市通报测评具体结果,深入分析问题短板,为推进放心消费环境建设、完善消费者权益保护体制机制、提升消费者满意度提供有力支持。

中消协报告:百城消费者满意度总体良好

中消协报告 2024年100个城市消费者满意度测评报告

消费者满意度综合得分为80.36分 总体处于良好水平

分指标看 2024年满意度得分

前5名的三级指标分别是

- 公共基础设施完善
- 物流便利
- 维权渠道
- 维权效率
- 维权结果

后5名的三级指标分别是

- 信息真实
- 消费政策
- 消费执法
- 消费警示提示
- 交易安全

这也是未来提振消费和共筑满意消费的发力方向

中消协报告:百城消费者满意度总体良好