

刷卡可以， 手续费自付！

记者调查青岛多家电子产品卖场， 发现半数卖家要求消费者承担手续费

本报记者 周衍鹏

在数码广场等卖场购买电子产品，交现金和刷卡竟是两个价。近日，记者调查岛城市区多家电子产品卖场，半数商家都要求消费者自付刷卡手续费。商家称，刷卡购买电子产品需要自付手续费，这是行内的潜规则。银联工作人员表示，对此消费者有权拒付，并可投诉。

刷卡可以，手续费自付

2月26日，杜女士到市北区颐高数码广场购买笔记本电脑时，在一家商铺看好电脑之后，双方商议价格定为6000元。因为没带这么多现金，杜女士想刷卡。营业员却通知杜女士，刷卡消费没问题，但要多交30元手续费。

“手续费不都是商家自己负担吗？为什么让

消费者来掏这个钱？”杜女士觉得很奇怪，自己平日里去商场刷卡消费，不论多少钱的东西都没收取过手续费，为什么买电脑却要自己来付刷卡手续费，她认为商家要手续费很不合理。协商未果，杜女士最终选择放弃在数码广场里购买电脑。

商家不付手续费竟是潜规则

2月28日，记者随机采访了数位消费者，大多消费者都对自付手续费的问题表示无奈。记者在市北区颐高数码广场、百脑汇及电子信息城等IT产品卖场调查发现，半数商家都表示刷卡需要顾客自付手续费，称这是卖场里的潜规则。并强调，钱是交给银行的，他们也赚不到。

“那些刷卡不需交手续费的商场，实际上是把费用加在了商品价格里，最终还是由消费者来承担。”一位店主告诉记者，现在的数码产品价格都很透明，即便现金付款，一台电脑最多也就只能赚100多元，再加上人工费等，如果再付刷卡手续费，他们根本赚不到钱。

消费者有权拒付并投诉

刷卡手续费到底该谁来付？就这一问题，记者咨询了中国银联的工作人员。工作人员介绍，刷卡手续费是银联、发卡银行与商家之间的约定，而手续费是按照相关规定在发卡机构、收单机构和银联之间分配。消费者持卡消费时，不需要再支付手续费。各家银行和银联，会对不同的商户，按其销售收入、刷卡量、注册成本、银行卡类别等具体情况，来最后确定对商家刷卡机的费用收取比例。例如大卖场和个体户，费率是大不

一样的。一般情况下，交易量越大，手续费越低。商场和超市的交易额较大，因此刷卡成本较低。而数码广场、建材市场一般都是个体商户，交易额无法与商场和超市相比，刷卡成本也较高，但这不应成为消费者为刷卡买单的理由。

“商家把刷卡手续费转嫁给消费者，这是一种违规行为。”中国银联客服工作人员告诉记者，刷卡产生的手续费是不能转移给消费者的，而应当由商家来承担。因此，如果刷卡消费时被要求加收手续费，持卡人有权拒绝，并可向中国银联客服热线95516投诉。

旅游去澳洲 潜水大“缩水”

本报2月28日讯(记者 曹思扬 通讯员 岳豪 王瑞环) 市民袁先生参加旅行团在澳洲大堡礁自费潜水，30分钟的5米潜水“缩水”为不到5分钟，袁先生回青后向旅行社索要赔偿遭拒。经李沧工商部门调解，2月28日，旅行社赔偿袁先生200元人民币。

今天春节假期期间，市民袁先生参加李沧区金水路一家旅行社组织的澳洲8日游，价格为15000元。在举世闻名的大堡礁，袁先生参加了自费的潜水项目，可在5米深的海水里在教练的带领下潜水，时间为30分钟左右，费用为140澳元，按照当时的汇率折合成人民币为890余元。经过简短的培训，袁先生穿好潜水装备在当地教练的带领下入水。没想到刚潜了不到1米，才过了5分钟，袁先生就被教练推出水面，教练示意袁先生停止潜水，因语言不通，袁先生无法与教练沟通。回到青岛后，袁先生越想越不对劲，于是向旅行团领队提出赔偿要求，领队称没法弄清楚袁先生潜水时间缩短的真实情况，到底是消费者的错误操作，或是教练的过失，还是其他原因，所以不能做出赔偿。双方多次协调未果，袁先生将旅行社投诉到李沧工商分局。

工商人员指出，袁先生没有达到预期的潜水效果，但在潜水结束后，袁先生没有第一时间与旅行社沟通，无法核实潜水时间缩短的真正原因。不过旅行社应该考虑到潜水时间缩短的客观事实，给予消费者部分补偿款。

经调解，2月28日，旅行社赔偿袁先生200元人民币。

网购美白茶 寄来成红茶

本报2月28日讯(记者 曹思扬 通讯员 张奕刚) 花590元在一上海网店购买养生美白茶，货到付款后却发现只是普通红茶。市南区消保委调查发现该网店是一家虚假网店，2月27日，快递公司先行退给消费者货款，目前上海工商部门已介入调查。

2月初，大学生小张在上海一家网店网购了两盒养生美白茶，价格为590元，因支付宝中的余额不够，小张选择了货到付款。一周后，快递公司包裹送到小张家楼下，因小张在外面和同学聚会无法签收，小张让母亲下楼帮忙签收包裹，并支付给快递员590元现金。次日，小张打开包裹，发现邮来的并不是养生美白茶，而是50克装的普通红茶。小张立即拨打网店的联系电话，对方称这是一家通讯公司的电话，根本不是购物网站，联系了网店的客服QQ，对方称这是私人QQ，小张觉得自己被骗，向市南区消保委求助。

消保委的工作人员联系网店的电话和QQ号，发现网店盗用了其他公司和个人的电话和QQ号。因网店在上海，工作人员联系上海市闵行区消保委请求协助调查处理，发现这家网店联系地址也是假的。因负责送货的上海一快递公司与此网店有合同，闵行区消保委联系快递公司处理此事，2月27日，快递公司答应先行退给小张590元货款，目前此事已移交给上海工商部门进行处理。

市南区消保委的工作人员提醒广大市民，网络购物付款最好通过安全可靠的第三方交易平台来实现，无论商品价格是否昂贵，消费者都应注意保存和卖家之间的往来邮件、聊天记录，为日后维权留下证据。

羽毛球馆谢客，关门！ 百名会员退卡，咋办？

本报2月28日讯(记者 陈之焕) 办了会员卡，过完年却发现俱乐部不见了。近日青岛不少市民都遇到了这一情况，在青岛金色海岸羽毛球俱乐部办的会员卡无处消费了。2月27日，记者了解到经工商部门的协调，商家已承诺将给出解决方案。

2012年10月，市民王女士在市南区瞿塘峡路的青岛金色海岸羽毛球俱乐部办了张价值1000元的健身卡，用了没几次，过完年再去的时候发现

俱乐部已经关门了。“事先根本没通知，有一天去的时候突然就关门了，打电话也没人接。”王女士介绍，当时俱乐部门上贴着一张告示，写明房屋到期，会员可以与英派斯健身俱乐部联系，落款却是海天房地产有限公司。

会员们只能找到英派斯健身俱乐部，但该俱乐部的工作人员却称对金色海岸羽毛球俱乐部的事情概不负责。据金色海岸羽毛球俱乐部的会员李先生介绍，该俱乐部有会

员数百人，大家办的会员充值卡大多都是500元或1000元的。

2月27日，记者辗转联系到青岛金色海岸羽毛球俱乐部的负责人高先生，高先生解释，他是租了英派斯健身俱乐部的房子，而英派斯健身俱乐部又是租的青岛海天房地产的房子，2013年1月27日房租到期，但是英派斯健身俱乐部并没有告知他不续租，导致海天房地产将房子收回，他无法继续经营羽毛球俱乐部。高先生称目前正在解决会员的问题，

大约一周后将给出答复。而英派斯健身俱乐部的负责人张先生则一直不愿意回答记者房屋转租的事情，只说事情正在协商，会尽快给消费者一个答复。

青岛市工商局市南分局工作人员介绍，接到市民投诉后，工作人员便开始协调这一问题，事情跟高先生所说的一致，目前青岛金色海岸羽毛球俱乐部正在联系下家，协商解决会员问题的方案，预计一周左右将给出解决方案。