

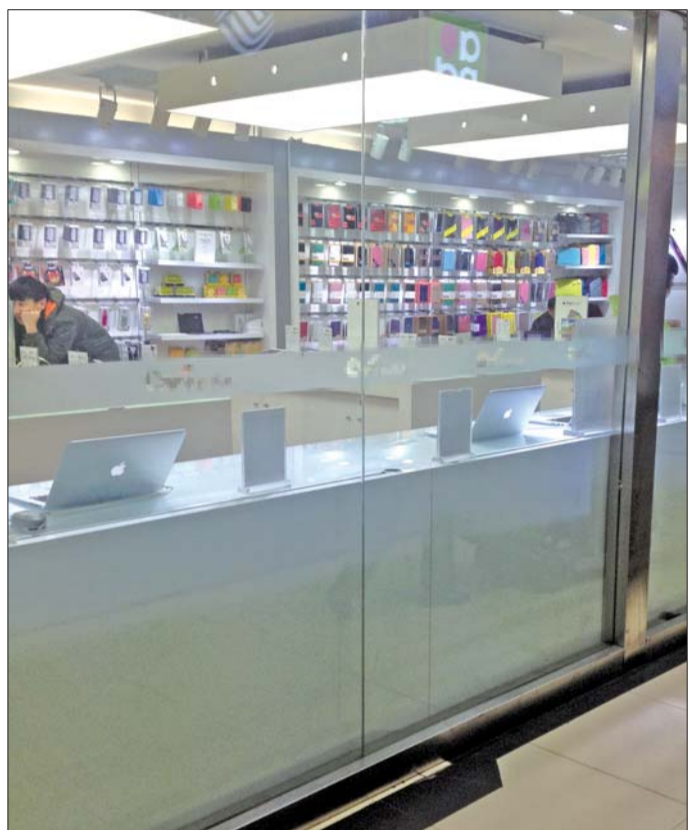


手机退货被收47元刷卡手续费

银联:商家收刷卡手续费不合理,消费者可拒付

“因手机质量问题退货,为啥要交刷卡手续费?”市民刘先生在一家苹果专卖店购买了iphone6 plus手机。因无法充电要求退货,店家却扣除了47元刷信用卡产生的手续费。中国银联表示,商户收取手续费不合理,消费者可以拒付并投诉。

文/片 本报见习记者 范佳



在这家苹果专卖店,刘先生没买成手机,却白掏了47元手续费。

消费者反映 手机退货,商家却收47元手续费

近日,刘先生在山大路一家苹果手机专卖店刷卡购买了iphone6 plus手机,共花费5900元。然而开机后他发现无法充电,便随卖家去百邦售后检测,当时并没有检测出问题。于是卖家给手机升级了系统,并贴了赠送的手机膜。

“回到家后,我充电试了试,还是不管用。”刘先生说,手

机连接电源后,不是一点反应都没有,就是显示检测不到设备。无奈,刘先生找到这家苹果专卖店。卖家询问刘先生是退货还是换货,因为对这家店的手手机质量产生怀疑,刘先生要求退货。“听说我要退货,一开始店家要求扣除他赠送的贴膜费,价值100多元,此外还要扣除47元的刷卡手续费。”刘先生说。

“手机膜费用要100多元,在外面贴一个才10块钱,我没有同意。”刘先生说,反复交涉后,最终卖家退还了他5853元,扣除了47元手续费。如果是换货,则不需支付这笔费用。

手机没买到,却要白白支付47元手续费,毕竟产品有质量问题卖家应该承担责任,这让刘先生有些想不通。

商家解释 手续费是支付给银行的

关于刘先生支付的手续费,这家店的销售人员介绍,手续费的收法是依据当初开POS机时银行和商家的协议。像刘先生这种情况,5900元共分两笔刷卡,所以计算下来要支付47元手续费。这笔手续费是支付给银行的,该公司实际到账的钱就是5900元减去刘先生支付的47元手续费。

该店负责人于经理强调,收取手续费当初已与顾客达成共识。“最初是这个顾客的弟弟来店里购买手机,当时已经和他的弟弟商量好,如果退货的话手续费他们付。”

于经理透露,其实如果刘先生买了这个手机,他的手续费也是付了的。“假如卖一个手机5000元,有150多元

的利润,去除手续费,我们还能挣100多元,就不会给顾客要手续费了。但顾客把手机退了,我们没有赚到利润,却损失了手续费。”

就手续费是否应该由消费者承担这一问题,于经理表示没法回答。“很多事情都没有特别明确的标准,主要靠商家和消费者沟通。”

银联说法 消费者可拒交手续费并投诉

据附近一家银行的工作人员透露,正常刷卡消费时,银行收商家的钱,商家收客户的钱。但有些商家的利润比较薄,承担手续费后甚至会赔本。基于各种考虑,商家会把这笔费用转嫁给消费者。这在附近这家电子商城是普遍存在的。

中国银联客服热线工作人员表示,商家向消费者收取手续费是不合理的,消费者可以拒绝支付。持卡消费者刷卡时不需要支付任何手续费,商家也不应将手续费转嫁给消费者。

该工作人员称,在任何情

况下,消费者一旦被要求交纳手续费,都可以向中国银联(95516)或者信用卡所在银行投诉。如果已经交纳,要留好手续费凭证,银联会调查该商户为哪个收单机构,一旦核实清楚情况,可责成商家向持卡人退款。

Suning.com | Suning 苏宁
苏宁易购

— 为你而省 —

duang

“正点! 才能约”

高价买A货?
不可以!
送货速度慢?
不跟你玩!

到底多正点
3.12告诉你



关注微信, 回复“正点”, 码上告诉你!

正品承诺假一赔五