

如今刷卡消费日渐成为时尚，我市不少市民在购买大件物品时都会选择刷卡，一来支付较为方便，二来不带现金出门较为安全。由于在刷卡的过程中会产生一定的手续费，当消费者要求退货和商家取消交易时，商家却要求消费者退还这部分费用，这合理吗？

我市市民李女士称，自己19日在中山路一家服饰店买了一件600元的风衣，到家后，发现风衣的内袋已经破损。“第二天，我拿着衣服到店铺要求退货，由于是刷信用卡买的衣服，老板说可以退货退钱，但是必须要我支付1%的刷卡手续费。”李女士称，“想着也就几元的事，也懒得再跟老板争辩，老板最终退给我594元。”

采访中，大多数市民对于退货时商家收取刷卡手续费一事到底合不合规定都是一知半解。“听说顾客刷卡消费时，商家需要向银行支付一定比例的手续费，但退货时要顾客承担这笔费用似乎说不过去，如果只是几块钱的事也就算了，如果多达几十元，那就要仔细询问一下了。”未遭遇过被扣手续费的蓝先生说，也有维权意识较高的市民认为，不管手续费的金额大小，商家都无权收取这笔费用。

昨日，笔者就刷卡购物退货需交手续费一事走访了岩城市区多家商场和个体营业店了解到，大多商家都并不要求顾客退货时支付刷卡手续费，仅少数商家有此要求。龙岩大道一大型商场的现场负责人许兰琴表示，商场退货采取的惯例是“怎么买的怎么退”，消费者若是用现金购物，就退现金；若是刷卡购物，退款就打到卡上，不能返还现金。不过，卡上退款，消费者需要等待5N30天，钱才能到账，但无需承担刷卡手续费。如果超过商场规定的时限仍没有收到退款，消费者可向收单行、发卡行咨询。

据银联客服人员介绍，全国范围内使用银联卡刷卡消费，异地本地都不向持卡人收取任何手续费。刷卡消费后，结算方是银行和商家。按照当初安装POS机时的相关协议，商家应向银行支付一定比例的手续费。因此，刷卡消费扣除手续费是商户与银行之间的行为，与消费者无关。如果刷卡消费时被要求加收手续费，消费者有权拒绝，并可向中国银联投诉。对于替消费者承担的手续费，商家可以根据具体情况向银联申请退费，不应该把这部分费用转嫁给消费者。

