

消费者被商家“反向抹零”，这个真儿得较！

1 “反向抹零”并非个例

“消费930.9元被收费931元”，近日辽宁大连一名男子的遭遇在网络上引起广泛关注，甚至登上微博热搜。据了解，该男子和朋友到大连沙河口区某餐饮店吃饭，总共消费930.9元，付款时却遭遇商家“反向抹零”，被多收了1角钱。事后，大连市市场监管局依据价格法对该餐饮店立案调查。

大连“反向抹零”事件还未平息，近日，消费者艾琳（化名）向记者反映，其在广东佛山一家菜馆吃饭时也遭遇类似情况。据艾琳描述，自己付完款才发现收费“猫腻”，账单显示，5个菜加米饭、纸巾等共花费148.8元，但却收费

149元。

同样在餐馆吃饭被多收费的还有消费者小黄。近日，她在江苏南通一家餐馆吃饭时，原本245.5元的金额，收费时变成了246元。当小黄询问收银员为何会多收5角钱时，收银员表示，系统自动“四舍五入”了。“以前都没注意到这种情况。”小黄告诉记者，这家店她之前就去过一次，这次因为要拿票抽奖才看了一眼。

不只是餐馆，据网友反映，生活中“反向抹零”的情况比比皆是：“买衣服124.5元，收了125元”“坐出租车30.5元，收费31元”“开车加油，遇到多次‘反向抹零’”。

2 收款时“反向抹零”违法！

记者了解到，艾琳和小黄消费时，都是扫码支付。“如果是现金支付，可能存在没有零钱的情况，但手机支付下，即使是小数点后两位也可以结清。”有网友不禁质疑，为何在手机支付普及下，还会存在“反向抹零”？

大连市市场监管局也表示，在传统现金交易情形下，“抹零”原指经营者为了减少现金找零的麻烦，减轻对账压力，“让利于民”的善意行为。现如今移动支付方式越来越普及便捷，消费者通过微信、支付宝等方式付款，经营者完全可以做到“精准扣款”。但是个别经营者却利用“反向抹零”潜规则“与民争利”，严重侵犯了消费者的知情权、选择权与公平交易权。

“我国货币是精确到分位的，当有分位这样的计量标准时，这种

‘四舍五入’的收款方式是不行的。你进行‘反向抹零’，就是损害了消费者的权利。”北京市时代九和律师事务所合伙人闫兵亦告诉记者。在闫兵看来，商家的这种行为也违反了《中华人民共和国价格法》。

《中华人民共和国价格法》第十三条规定，经营者销售、收购商品和提供服务，应当按照政府价格主管部门的规定明码标价，注明商品的品名、产地、规格、等级、计价单位、价格或者服务的项目、收费标准等有关情况。经营者不得在标价之外加价出售商品，不得收取任何未予标明的费用。

此前，大连市市场监管局亦告诫经营者：“反向抹零”属于“在标价之外加价出售商品或提供服务”的违法违规行为。

3 遭“反向抹零”难维权？专家：行政监管要发力

“反向抹零”侵害了消费者的权利，但当消费者与商家沟通时，常会遭遇各种阻碍。

“我跟商家沟通，他们只是笑一笑，估计经常这样做，也没有说要退钱。”艾琳向记者表示。小黄则是在提出异议后，告诉商家“你们这种情况我可以打12345投诉”，商家才把5角钱退给了她。

另据消费者反映，还有商家表示，金额太小不能退款，用糖果等物品代替。“这是商家履行违约责任或违法责任的一种方式，用什么样的替代性方案可以和消费者协商。”闫兵对此称，但如果消费者不同意，多收的是货币，返还的也应是货币。

中国人民大学法学院教授刘俊海认为，日常生活中，消费者跟商家沟通，有时索赔很难成功，就需要靠行政监管发力。

闫兵提到，“当商家的行为违法时，行政机关是可以进行处罚的。但在具体个案中，这种行为应属于轻微的违法案件，客观上给消费者造成的损失是很小的，所以行政处罚可能多以警告或责令为主，再严重一些，就是象征性的罚款。”

事实上，罚款已有先例。据媒体报道，此前福建省厦门市某餐饮店就曾因“反向抹零”收款，被当地市场监管部门罚款4148.41元。

“有关部门实施行政监管，除了处罚，也要包括一些预防性的监管措施，特别是行政指导，让商家不要动歪念头、耍小聪明。”刘俊海告诉记者。“同时，为了遏制这种行为，也要跟消费者维权形成合力，鼓励消费者积极举报。另外，也可以跟信用监管对接，进行惩戒。”刘俊海补充道。

（据中新社电）



万吨桥梁转体跨越沪蓉铁路

一列动车从完成转体的明巢高速双幅转体桥下穿过。10月12日，由中铁四局承建的明（光）巢（湖）高速上跨沪蓉铁路万吨双幅转体桥转体成功，顺利跨越沪蓉铁路，为明巢高速全线按期通车提供了保障。

新华社发

第三季度出入境 便利举措覆盖陆海空口岸 为企业节省经费近9亿元

新华社北京10月12日电 记者12日从国家移民管理局获悉，第三季度，全国移民管理机构全力保障口岸跨境货运高效顺畅，出入境便利化举措覆盖陆海空各类口岸，助力服务产业链供应链持续稳定畅通，累计为相关企业节省经费近9亿元。

国家移民管理局边防检查管理司副司长李涛介绍，今年7月至9月，全国边检机关共查验入出境货运船舶8.2万艘次，其中一次办妥入境、出境边检手续1.2万艘次，免办港口移泊边检手续2.1万艘次，简化符合条件船舶出境边检手续近1000艘次，提供远洋船员换班保障4.8万人次、港口紧急优先通关服务700余批次，签发登轮证、搭靠证等7.1万件，累计为相关企业节省在港靠泊时间约7万小时，节约跨口岸办理手续时间近3万小时，节省各类费用近9亿元。