

962555

小忙
调查

近日,一位上海消费者上传了一段自己在全家便利店买红豆餐包被拒收人民币的短视频,迅速引发全网热议。有网友称,支持拍视频曝光店家;也有网友提出,问题会不会出在一张已经停止流通的“贰角”纸币上。这到底是怎么回事?记者辗转联系到了当事人陆伯伯,请他详细讲述了事情经过。

帮忙

■ 陆伯伯当天购买的红豆餐包和所用现金

■ 面对桌上的零钱,全家店员戴着耳机冷漠拒绝 受访者供图

便利店买餐包为何不能用人民币?

消费者上传视频引热议 律师称店员或涉嫌违法

店员称“上面”不让收

陆伯伯告诉记者,事情发生在8月9日清晨6时50分左右。当时,他先是在真光路上的一家全家便利店买早点,发现门店关门后,转而走到位于梅川路步行街上的一家全家便利店内。“进店后,我挑了一只红豆餐包,价格是5元6角。我走到柜台旁边,向店员说用硬币和纸币付钱。然后,我就拿出4个一元硬币、14个1角硬币和1张2角纸币,一共是5元6角。”陆伯伯讲,他今年已近80岁,从来不用支付宝或微信等电子支付,事发时,他的皮夹里还有一张100元的纸币,为了不让店员找零,他才选择“凑齐”这些零钱付款。

“没想到,店员瞄了一眼,就跟我说不收。”陆伯伯当即询问原因,对方称是“上面的规定”。“他跟我说,‘上面’不让收,他们就不能收。”陆伯伯感到不可思议,随即质疑:这些都是真币,有何理由拒收。但店员拒绝回应。

陆伯伯讲,这些零钱是他出门买菜购物

时的“找零”。他习惯了使用现金,这么多年来,从来没遇到钱“花不出去”的情况。最终,陆伯伯明确告知店员,会拍摄视频发到网上,“但这位小伙子还是不以以为然,我就把5元6角放在柜台上,把餐包拿回了家。”

记者拨打全家客服热线,但截至发稿,没有得到任何回复。

评论区已“炸开了锅”

点开这条视频后可以看到,评论区已经“炸开了锅”。

有网友坚定支持陆伯伯:“拒收人民币违法,这种行为就应当曝光!”也有网友指出,全家店员拒收现金,会不会是因为一张贰角纸币“惹出了麻烦”:“这张纸币是第四版人民币,可能已经退出流通领域。”由于视频拍得比较清晰,记者看到这确实是第四版人民币的贰角纸币,其主色调为蓝绿,正面图案为少数民族人物头像,背面图案为国徽。

陆伯伯称发布视频之后,“小红点”(通知)就没怎么停过。自他开通微信视频号之后,还从来没收到过这么多的评论。他仔细

浏览了网友们的说法,也在评论区里回复了一些质疑:“首先,我不是故意刁难,确实平时只用现金,也没碰过壁;其次,我认为如果那位全家店员能够好好跟我解释一下的话,我又怎么会不理解?”

记者在短视频中发现,面对陆伯伯的拍摄镜头,店员始终戴着 AirPods 耳机,默不作答。

流通货币不应拒收

记者就此事咨询了上海善法律师事务所高级合伙人秦裕斌,他表示,从该视频来看,全家店员拒绝收取人民币的行为当中,确实存有违法的部分。

首先,根据《中华人民共和国人民币管理条例》中第三十八条有关规定,人民币有下列情形之一的,不得流通:(一)不能兑换的残缺、污损的人民币;(二)停止流通的人民币。而根据中国人民银行公告[2018]第6号的有关规定,经国务院批准,中国人民银行决定自2018年5月1日起停止第四套人民币100元、50元、10元、5元、2元、1元、2角纸

币和1角硬币在市场上流通。

有鉴于此,陆伯伯手中的贰角纸币确为第四套人民币,属于禁止流通的范畴,这张纸币可以被商家拒收。不过,其他一元和一角硬币,显然不在该公告范围内,属于目前仍在流通的人民币,商家没有任何理由拒收剩余的零钱。

秦裕斌指出,《中华人民共和国人民币管理条例》第三条规定,中华人民共和国的法定货币是人民币。以人民币支付中华人民共和国境内的一切公共的和私人的债务,任何单位和个人不得拒收;《条例》中的第六条更是明确,任何单位和个人都应当爱护人民币。禁止损害人民币和妨碍人民币流通。“综上所述,全家店员拒收陆伯伯的现金,这是一种涉嫌违法的行为,应由相关部门对商家予以处罚;另外,面对不会使用电子支付功能的老年人,即便他们手中有部分‘旧币’,也应当给予正确告知和引导,而不是冷漠待之。”

对此,本报将继续关注。

本报记者 徐驰

小帮
民有呼

退古驰围巾换购包遭拒

消费者质疑被区别对待且店家“14天无理由退换货”服务名不副实

市民张女士近日向“新民帮帮忙”反映,她通过导购在GUCCI(古驰)比斯特奥莱店代购了10条围巾,共计20500元。随后,她想要补差价将其中5条围巾换成手提包,但遭到门店拒绝,称代购不享受退换货服务,仅对“常规客人”提供14天无理由退换货服务。张女士觉得“代购”也是真金白银实打实的消费,在售后服务上不该被“区别对待”。

只支持“常规客”退换货

8月2日,张女士联系GUCCI比斯特奥莱店的导购“小燕”,分两单买了10条货号为“809598973”的GUCCI围巾,并在她发送的链接中付款。8月4日,张女士收到导购快递寄来的10条围巾。第二天,导购又补寄了购物小票。当天中午,张女士再次联系导购“小燕”,想要将其中5条围巾换成手提包,“小燕”表示换货要请示上级负责人,但直到下午也没有回复。

傍晚5时多,张女士和朋友李女士赶到浦东新区申东东路88号的GUCCI比斯特奥莱店,当面找到导购员小燕要换货,小燕拿

着购买小票找到门店主管,但主管表示公司不允许给“代购”退换货。

“我作为一个消费者,东西都没有开封,完全不影响二次销售,为什么不同意换货呢?”对于张女士的疑问,门店主管再次强调,门店只支持“常规客人”14天内退换货。

这让二人极度不满,购买记录都是正规实名制,手机支付并且绑定身份证,还有流水单号。“既然顾客能正常购买商品,为什么门店不同意补差价换货?怎么就被定义为‘非常规顾客’,被区别对待了呢?”李女士说。

张女士向记者说明,此前在别家GUCCI门店可以正常换货,但这里却不行。她持有的购物小票上明确:“在不影响任何法定质保规定的前提下,本公司对全新未使用过的商品接受自销售日起14日内的换货请求。”她认为,根据购物小票上的文字,并没有对代购有任何约束性限制性条款。

消费调解已经被“终止”

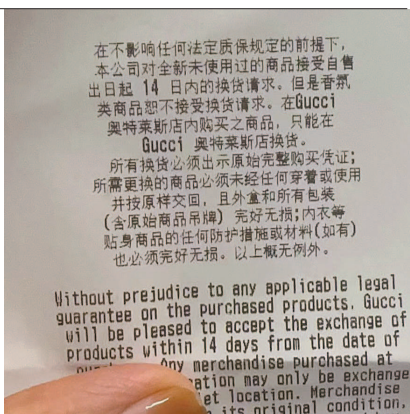
李女士随后询问门店能否出具相关证明,证明古驰品牌不给代购提供换货服务。

该门店主管表示只能向警方出具公司规定。据李女士称,即便拨打110警方到店后,门店仍坚持不给朋友张女士换货,而且也没有出示任何公司规定。此后,张女士又拨打12315消费者申诉举报电话,得到的回复是:经调解,被诉方无法满足退换货的诉求,终止调解,建议通过司法途径解决。

记者拨通古驰官方客服热线(400开头),客服专员回复:“并没有了解到品牌对代购有相关特殊规定,将向门店进一步了解情况。”记者又致电GUCCI比斯特奥莱店,但截至发稿,没有得到进一步消息反馈。

张女士又求助了律师。律师认为,《消费者权益保护法》第五十六条规定:对消费者提出的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失的要求,故意拖延或者无理拒绝的,除依照法律、法规规定予以处罚外,处罚机关应当记入信用档案,向社会公布。对此,本报记者将继续关注。

本报记者 王军
实习生 赵冰琰



▲ 购物小票
▼ 张女士所买的围巾 受访者供图



本版编辑/曹柳曼
视觉设计/竹建英