

被默认首选支付方式,消费者不小心碰到就会“自动下单” “先用后付,0元下单”被曝挺“坑人”

近期不少消费者反映,网购时系统默认的第一付款方式变成了“先用后付”,消费者一不留神手滑点击,就完成了“0元”下单。整个消费过程,既不需要刷卡,也不用输密码,听起来十分轻松便捷,甚至还有一些对网络使用并不熟练的中老年消费者,误以为这是一种网购平台的产品试用推广,直到点击确认收货按钮后,收到突如其来的扣款通知,才惊觉这项功能已经掏空了自己的钱包。

机主并未设置

“先用后付”被默认支付首选

哈尔滨的王先生近日发现家里的快递突然暴增,原来这些快递都是自己的老父亲不小心使用了“先用后付”支付功能购买的。王先生告诉记者,让他困惑的是“先用后付”这个支付方式,怎么突然出现在了购物的支付列表中,自己和父亲并没有主动去设置它。王先生说:“我父亲并没有设置‘先用后付’功能,它就出现在了支付选项里,而且默认为首选。要是后期不付款,会影响信用。平台可以这样不协商就增加你的支付方式吗?”

记者发现,因为“先用后付”支付方式消费者被“坑”的案例各地多有发生。江西抚州市民吴先生也是因为“先用后付”最近有些上火。吴先生在网购时发现,自己网购的付款方式中突然多了一个“先用后付”模式,在商品购买页面上,“先用后付,0元下单”等字样始终在屏幕下方,而且“先用后付”模式被平台设置为默认首选模式。吴先生告诉记者,他并不知道这个“先用后付”是什么模式,也并没有想使用它,不过可能是他不小心碰到了,几天后商品就快递到家了。

仅浏览了购物网页

消费者未下单却屡屡收到包裹

上海80岁的孙先生说,自己只是浏览了某宝网页并未下单,结果包裹一件件往家里寄,咨询客服后才发现,原来自己的账户开通了“先用后付”的功能。

“我根本就不知情,而且想关都关不掉,不同意就能下单,我们还有安全感吗?”孙先生告诉记者,自己年纪大了,平时也不大用智能手机,只是偶尔会在网上购物。几天前,他登录某宝账号浏览了一下商品网页,结果过了两天家里就收到了一个包裹。“打开一看是一件衣服,是我当初浏览网页时看到的,但是我根本就没有下单。”孙先生说。

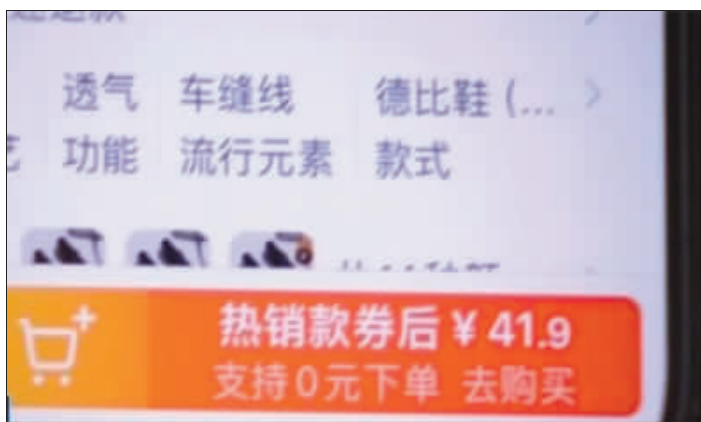
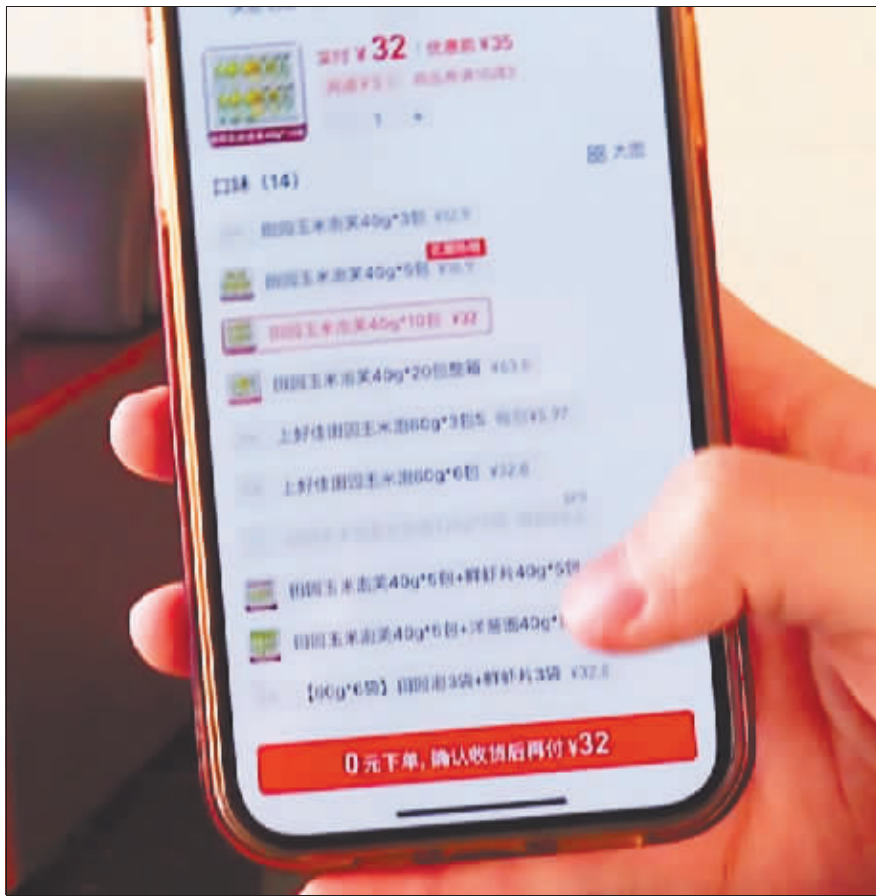
诧异之下,孙先生电话联系商家,询问是怎么回事。商家告诉他,他的账户开通了“先用后付”功能,系统认定他已经下单,所以才进行了发货,可以收到货后再进行付款。孙先生对此完全不认可,随后向平台投诉。之后,客服专员联系了孙先生,提出可以把包裹寄回给商家,按照退货处理,但是要承担8元的运费。这更让孙先生无法接受,自己根本没有下单凭什么还要承担退货运费?经过投诉,客服专员提出可以由平台补贴8元的红包运费,孙先生才把包裹寄回给商家。

上海市消保委

针对“先用后付”发消费提示

针对“先用后付”“先享后付”等0元下单模式,消费者吐槽和投诉渐渐多起来,对此,上海市消保委专门发出了消费提醒公告,提示消费者谨慎对待这种购物方式。上海市消费者权益保护委员会副秘书长唐健盛表示:“我们上海市消保委也收到了很多消费者的反映,说很多老年消费者因为不小心点了‘先用后付’,一下子下了很多的单。”

唐健盛说:“比如说我们原来在电商



网购平台系统默认的付款方式变成了“先用后付”。

消费者一不小心手滑点击,就完成了“0元”下单。

平台购买的时候,有一个直接购买的按钮,那么按照我们原来的操作,消费者在点击直接购买后,实际上还会跳转到订单界面,才会再进行相关的支付。但是它(系统)把这个按钮直接变成了‘先用后付’,那么消费者手一滑就下一单。在这种情况下,消费者会购买很多可能他本身并没有决定要去购买的商品。”

上海市消保委认为,“先用后付”模式其实类似于信用卡交易机制,如果发生消费者没有及时支付或者没有支付的情况,就会导致消费者的信用受损,而在这方面风险,平台并没有告知消费者。唐健盛告诉记者:“有很多消费者向上海市消保委反映,‘先用后付’一不小心开通了以后,如果要把它关掉,往往就找不到相关的入口。”

“先用后付”功能 可能存在诸多“套路”和 risk

相关专家表示,“先用后付”是当前各大电商平台基于消费者个人信用登记而开发的一种支付方式,一般情况下,达到

一定信用条件的消费者,被平台赋予0元购买商品或者服务的权限,并且允许用户在收到商品并确认满意后,再进行支付。这一消费支付新模式,实质上是一种消费信贷模式,旨在降低用户决策门槛,实现快速下单转化。这一新型支付方式有其简单便捷的优点,但对于消费者而言,也暗藏“套路”和 risk。

一是开通该功能的风险提示不足。一些平台将此项付款功能设置为默认优先项,但未在显著位置说明具体条款;二是后续想要关闭该功能却很难找到操作入口,并且必须等待所有订单完成或售后服务结束才能关闭;三是消费者可能在不知情或无意识中增加额外的消费,从而造成过度消费;四是如果消费者未能按时完成支付,可能会产生逾期费用,并影响个人信用记录。

相关专家表示,根据《消费者权益保护法》相关规定,消费者有权自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。“先用后付”这类支付方式之所以引起消费者的不满,是因为购物平台没有充分考虑消费者的知情权和

选择权。

被指很“坑人” 想关闭“先用后付”相当复杂

业内人士介绍,早在2005年,瑞典的移动支付服务商“Klarna”就提出“先买后付”模式。在该模式下,支付中介与担保平台、零售商户建立合作关系,为消费者提供货到付款的“先买后付”服务。在我国,通常情况下,商家使用平台提供的“先用后付”是需要额外付费的,但近年来,为了争夺更多消费者,部分电商平台减免了商家这笔费用,促使大量商家选择“先用后付”服务,这也让这一功能更多进入消费者视野。

还有不少消费者吐槽,“先用后付”模式被系统默认为首选支付方式极其容易,但想要关闭它却极其麻烦,很“坑人”。上海的陈女士告诉记者,她用不少电商平台,“先用后付”的现象十分普遍。陈女士告诉记者:“‘先用后付’的开通按钮普遍设置得很显眼,甚至无意间就开通了,但要想关掉可不容易。”陈女士表示,要关掉“先用后付”功能,一般要进“我的”,再进“设置”,再找到类似“支付”或“钱包”点击进去,才能找到“先用后付”的开关。

江苏省消保委工作人员徐悦告诉记者:“很多消费者通过搜索、求助客服等摸索,终于找到了关闭键,但是发现存在未完成的订单,暂时不可以关闭此项功能,只能等待全部订单收货或售后结束,且在此期间不再下新单,才能关闭。”

一家电商平台客服人员也表示,正在履约的订单无法取消“先用后付”的功能,但消费者选择在确认收货前退货,平台并不会进行扣款操作。“它(‘先用后付’)是跟微信合作的,必须通过微信达到信用分数的标准才能开通。订单必须全部完成、全部付款之后才能关闭。”

另一家电商平台客服人员表示,消费者如果自行操作取消“先用后付”相当复杂,需要依次点击:“我的账户”—右上角“账户设置”—“支付设置”—“先享后付免密/扣款设置”—最下方“先享后付”选项—进入订单页面—设置—账户设置—关闭先享后付—选择关闭原因—输入支付密码,最终才能完成关闭。

综合央视新闻、央广网报道



取消“先用后付”需依次点击非常复杂。