



我们离你最近

无需密码误触下单,意外开通难以关闭,资金危机信用受损……近年来,各大网上购物平台纷纷推出“先用后付”支付方式,“0元支付”的噱头吸引消费者目光的同时也引发了质疑。

这种所谓的新型消费模式,是指满足条件的用户在网络购物时可以先0元下单,待确认收货后再在规定时间内付款。记者调查发现,“先用后付”确实一定程度上简化了支付流程,但目前存在的安全风险、侵犯消费者合法权益等问题仍需警惕。 ■新华社

“先用后付”套路多 擦亮双眼巧避坑



4岁女孩 下单6件商品

“下单时不用输入任何密码,也不需要指纹、面容验证,收到货时我才反应过来是女儿玩手机时误触下单的。”黑龙江省哈尔滨市的陈女士提起这段经历时仍有些难以置信,4岁的女儿如此轻易地成功下单了6件共计400多元的商品,“这种支付方式真的成熟和安全吗?”

北京市民李女士也有类似经历。“完全不知道我什么时候‘被开通’了这个服务,尽管我每次都刻意选择其他支付方式,但下次结算时‘先用后付’依然是默认选项。”

除了女儿误触带来的麻烦,陈女士表示自己也不愿意使用“先用后付”功能。“下单时感觉不要钱一样,还款时钱包却突然瘪了下去,花销也要比不开通时多出一一些。”她说。

记者搜索各大购物和消费平台发现,淘宝、拼多多等应用都普遍支持“先用后付”功能。这一策略可以说是在用户增长和交易量增速趋于饱和的激烈竞争下,电商平台的又一创新尝试,简化购物流程,吊足用户胃口。

业内人士称,“先用后付”概念极具吸引力,它赋予消费者无需支付任何费用即可先行体验商品的权利。“满意后再付款,不满意轻松退货”的宣传标语看似百利而无一害,但实际运行起来,却让不少消费者担心在无意之间被“割了韭菜”。



“先用后付” 争议何在?

不少受访者表示,网上购物可以越来越便利,但是支付方式不能丢掉严谨。“先用后付”带给消费者的不良体验和存在的不当行为应引起重视。

“被开通”且“难关闭”。一些平台将“先用后付”选项隐匿于支付界面细微之处,以不易察觉的提示询问用户是否启用;一些平台则在用户初次体验后自动激活,并在日后消费中直接“默认勾选”且难以更改。然而,与这种近乎“无障碍”的开通流程形成鲜明对比的是,取消步骤异常烦琐复杂。记者尝试关闭“先用后付”默认设置,一直难以发现关闭页面,最终不得不致电客服,在其指导下进行四五步操作后才彻底关闭。“平台强制或者变相强制消费者接受‘先用后付’功能的行为,涉嫌侵犯消费者的知情权与自主选择权。”北京市长安律师事务所高级合伙人王宇维说。

“秒下单”但“多花费”。“先用后付”的支付方式给消费者带来极大不安全感,尤其对于未成年人或对智能手机

操作不熟练的人群,误触下单风险显著增加,可能导致因不知情或资金紧张而逾期支付,进而对消费者信用记录产生不良影响。“我女儿误触下单的产品我不仅要挨个将它们退回,还要支付相应物流费用,这既让我承担了信用风险,还要处理后续问题。”陈女士说,本来是便利措施,却让她花费了更多精力。不少消费者反映,“先用后付”的确让他们“花费”更多了。作为一种消费信贷模式,“先用后付”在心理上降低决策门槛,延后对实际花费的感知,从而可能导致过度消费。

“夸大优点”但“含糊风险”。“我母亲看到‘0元试用’就下单了,以为是免费送呢。”河北秦皇岛市民杨先生抱怨道。部分电商平台在推广“先用后付”时,往往倾向于夸大其便捷性、灵活性等优点,对于潜在的风险和问题,未能给予消费者充分警示和说明,反而想方设法让消费者“手滑一下就下单”。很多消费者称自己根本不记得是如何开通“先用后付”功能的,更不要提阅读细则了,“根本没有印象”。

理性选择 加强监管

业内人士指出,普及“先用后付”支付模式必须尊重消费者知情权和自主选择权。购物平台需优化其开通、更换及关闭流程,提供简单便捷的操作指引,并强化信息披露,让消费者全面了解该支付方式利弊后理性选择。监管部门应加强监管,对于存在违规行为的平台,及时进行处罚和整改。

王宇维建议,消费者在决定使用“先用后付”功能之前,需充分了解其运作机制及风险,对平台的默认设置保持警惕,及时更改避免不必要的麻烦。定期查看信用记录和账户余额,确保没有因误触下单或逾期付款而产生不良影响。

黑龙江省消费者协会投诉部工作人员赵振宇提示,当权益受损时,消费者应妥善保存相应证据并第一时间通过平台客服协商解决。如若平台介入无效,建议消费者及时向有关部门或者消费者协会投诉。

“在受理消费者投诉后,我们会积极调查调解,也请大家关注我们发布的消费提示,谨慎开通、理性消费、及时付款,避免不必要的损失。”赵振宇说。