

“被开通”，且难关闭

消费者质疑“先用后付”套路多

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。

被开通：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岁的女儿怎么能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



新华社发 王鹏 作

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，取消步骤异常繁琐复杂。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，可能导致因并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。”陈女士不解道，本来是便利措施，怎么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的“先用后付”功能，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调解决。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。

据新华社电

“绿色生活，从我做起”

今天你低碳了吗

