



网购“先用后付”新“玩法”引争议

有市民称,被自动开通“先用后付”功能,不用输密码就直接下单,还有老年人被误导,以为购物不要钱;记者实测发现,开通容易取消难

■海都记者 陈佳卉 李玲燕 部分内容综合自上海市消保委

近期“双11”大促,不少市民加入“买买买”队伍,但有市民发现,自己在不知情的情况下被电商平台开通了“先用后付”功能,不用输密码、刷脸或刷指纹确认就直接下单了,甚至有老年朋友因此买了很多东西并认为不要钱,直到平台发来还款通知才恍然大悟。

记者了解到,“先用后付”是一种新型消费模式,是指满足条件的用户在购物时可以先0元下单,待确认收货后再付款。

在社交平台,关于“先用后付”的利弊也引发广泛讨论。“先用后付”合不合理,如何关闭?若因该功能发生财产损失,如何维权?记者进行了解。

“0元试穿”“0元试用”,老人稀里糊涂开通“先用后付”

“不知道什么时候就开通了。”11月10日,福州市民林女士告诉记者,近期她在淘宝购物,下单后发现付款金额为0元,仔细查看,原来是开通了“先用后付”功能。林女士回忆,应该是着急抢优惠,拼手速时没注意才勾选了该功能。

林女士本以为该功能对自己的购物没有影响,没想到在收货后要还款时,发现自己在店铺充值

的购物金用不了了。“充值购物金有优惠,我算了很多次这样买最划算,没想到问了平台客服,对方说‘先用后付’还款只支持现金,不能扣购物金,但购物金也是我用的银行卡充的啊。”林女士称,如此一来,她只能协商退掉购物金,或者退掉使用“先用后付”购买的商品,重新下单。“耗时耗力,还没享受到我想要的优惠,很不合理。”

无独有偶,福州市民

李女士也告诉记者,她的大姨在拼多多上下单了好些东西,还以为不要钱,等到平台发来还款通知,大姨才反应过来。“平台上显示着‘0元试穿’‘0元试用’,老人家又不懂,稀里糊涂地就开通了‘先用后付’。”

记者在社交平台搜索“先用后付”,发现很多网友在吐槽该功能。有人为了使用“满减”优惠券,算了半天凑好单了,结果因为“先用后付”功能的开



建隆漫画

□相关部门

“先用后付” 应保障消费者知情权和选择权

通,导致实付款没有达到规定的优惠金额,凑单失败;有人使用该功能后产生退货,却还被扣款,后续还要投诉解决。

不过,也有网友认为该功能只是支付方式产生变化。福州市民陈先生就习惯在拼多多使用“先用后付”,他说并非被迫开通,他在开通时是经过授权的,“一开始是平台给我推荐,我就想着试试,用了感觉挺方便就没有取消了”。

据了解,“先用后付”的商品收货之后,会自动扣款。如果不满意,可以包运费退货。然而,对于很多老年人而言,被“0元试用”“0元试穿”诱导下单后,若对后续的退款流程不熟悉的话,很可能导致买了一大堆不必要的商品。

11月9日,上海市消保委发文称,在“先用后付”使用中的一些问题。有的平台面向资信达标用户默认开通了“先用后付”,或者消费者在没注意的情况下开通了“先用后付”。然而由于“先用后付”的“一键购买”下单方式和原来的结算流程不一样,造成下错订单、被收取逾期费用等不好的消费体验。

“先用后付”0元下单不同于目前C端使用频率更高的信用卡、消费贷等产品,不占用消费者资金的背后依托于第三方金融机构对消费者进行授信。如果消费者未能在规定时间内完成付款,将会面临逾期费用和信用损失,但平台没有很好地向消费者

充分提示此类复杂金融产品的性质和逾期后果。

上海市消保委认为,“先用后付”作为一种新的支付模式,提供了更大的支付灵活性和购物便利性,确实有利于促进交易。但平台应该让消费者自主选择是否开通“先用后付”,并通过服务协议详细告知消费者的权利和义务,充分说明“先用后付”的优势以及逾期后果、相关风险等。同时,还要设置简单便捷的取消方式,当消费者不需要“先用后付”时,可以方便地关闭。

如果消费者认为财产遭遇损失,可以先向平台客服反映,协商解决;如果平台不处理,还可以反映给12315进行投诉。

记者实测 开通仅需数秒,关闭却很繁琐

“一键开通,但想取消却没那么容易。”不少消费者反映“先用后付”关闭流程太繁琐。针对这个情况,记者亲自体验了一下。

记者打开淘宝APP,选购了一款纸巾,付款时就发现页面底部显示“0元下单,可确认收货后再付款”的字

样,点击提交订单之后,无需输入密码,一步就完成了购买操作,整个过程仅需数秒。

随后,记者寻找取消的方式。在APP的系统设置中有“支付”的相关选项,点击进入后,第二个“先用后付”显示“已开通”,在最下方有一个关闭服务。不过,

记者点击之后却弹出“存在履约中的订单,无法确认关闭服务”的字样。

记者询问相关客服人员,对方解释:“如果有订单使用‘先用后付’,后续要取消的话,需要等待这几笔订单都通过‘先用后付’付完钱,才能取消。”

加购的商品价格突然暴涨,号称最低价的预售商品早中晚三个价 消费者:购物节有被愚弄的感觉

一年一度的“双11”购物节正在如火如荼地上演,各大电商平台的促销活动层出不穷。然而,不少消费者反映一些商品在“双11”前价格波动异常,在“双11”活动期间购物时,部分商品的价格较平时不降反升,甚至一些商家在没有明显提示消费者的情况下,价格出现临时上涨,还有一些号称最低价的预售商品早中晚三个价。本应“优惠看得见”的购物节,却让一些消费者有了被愚弄的感觉,购物体验感很差。

■法治日报

加购商品价格跳涨 低价优惠并未兑现

临近“双11”,河北邯郸的张女士打算趁着优惠力度大清空一下购物车,可一查价格,被吓了一跳——本来就没有几件商品的购物车原来总价也就200元左右,如今居然变成了800多元。仔细查看,购物车内的商品都涨价了。

张女士说:“一款我盯了很久的美容仪,原本的价格是2100元,如今价格竟然飙升至3000多元,折扣后的价格依然高于平时。这种先涨后降的套路让我感到

被愚弄,原本对优惠活动充满期待,现在只剩下失望。”

河南的侯先生之前看中了一款智能空调,“双11”前的价格是1861元。然而,“双11”期间,该款空调在参与优惠折扣后,价格变成了2059元,比活动前还贵了198元。

采访中,多名消费者称,购物节前后,许多产品的价格像坐过山车一样,一天之内就能经历多次涨降。在北京工作的林女士说:“我想购买一个婴儿床

垫,早上8点看还是390元,中午12点再看时已经变成了415元。”

为了一探价格的涨跌情况,记者下载了一款可以显示价格波动的购物软件,在该软件上能够看到商品的历史折扣信息。

记者对比了一款电视的历史价格。数据显示,9月18日该商品价格在1899元左右,然而到了10月20日,价格却飙升至2799元,价格曲线呈现明显的上升趋势。

商家涉嫌价格欺诈 平台应当加强监管

采访中,多名消费者提出了同样的困惑:“只是想省点钱,没想到却被卷进商家的价格套路,这种行为不违法吗?”

北京市康达律师事务所高级合伙人苟博程介绍,如果商家故意抬高商品原价,然后再进行所谓的降价销售,且这种行为足以使消费者对商品的价格优惠产生错误认识并促使其购买,那么这种“先涨价再降价”的行为很可能构成价格欺诈。“具体是否构成,还需要

结合实际情况,综合考量商品价格波动的合理性、商家是否有明确告知等因素来判定。”

受访专家提到,商家在价格上做文章,表面给消费者提供了大量折扣,实际上却是“假优惠”,这无疑是一种投机取巧的行为。对此,相关平台负有监管义务。

消费者权益与产品质量安全法律专业委员会副秘书长、北京海润天睿律师事务所律师李润叶认为,电

商平台以及为采用网络直播方式销售商品或提供服务的经营者提供网络经营场所、交易撮合、信息发布等服务的第三方平台,应当建立有效的审核机制,对商家和主播的资质、直播内容严格审核,一旦发现违法违规行,及时处置。

李润叶提醒,消费者发现可能受到价格欺诈时,要及时截图保存促销前后的价格对比、聊天记录、宣传图以及消费记录、付款凭证等,以便依法维权。