

购物平台『先用后付』模式缘何惹争议

“先用后付”开通容易取消难

去年“双11”促销期间,“先用后付”成为电商平台新玩法。所谓“先用后付”,即允许符合条件的用户在购物时先0元下单,收到商品时先试用体验,待点击确认收货键后再进行付款。目前,我国多家电商平台都相继推出了该项服务。

对于为何会使用“先用后付”功能,许多消费者反映,他们并非主动选择“先用后付”,而是在支付页面默认推荐或不小心中点击下开通的。有的平台甚至会更改默认支付方式,在部分商品页面弱化或隐藏添加购物车的选项,导致原本想收藏或放入购物车的商品,变成了直接下单。

“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。”江西的刘女士表示,她并非被迫开通,因为开通时经过了授权,也习惯使用“先用后付”。

随着这一电商平台新型支付模式的普及,争议也随之而来。有消费者认为其鼓励超前消费,容易冲动购买不必要商品,对老年人和未成年人尤为不利。

除了通过“先用后付”下单54件商品的不熟悉网购的老年人外,还有多位消费者反映类似不知情开通情况。上海八旬老人孙伯反映,自己仅仅登录了某购物软件浏览了一下商品网页,却收

到未下单的衣服,询问商家得知自己的账户已经开通了“先用后付”功能。在向该购物软件投诉后,平台客服提出退货需自担运费,经多次协商后由平台补贴运费,老人才将商品退回。

此外,开通“先用后付”容易,想要取消这个功能却要费一番功夫,远比开通复杂。记者调查发现,取消该功能需进入多个页面,操作繁琐,一般需4至7步才能完成。在一些社交平台甚至出现“如何关闭‘先用后付’”的教学帖。

多位消费者吐槽,若存在未收货订单,则无法取消该功能,系统提示“存在履约中的订单暂无法关闭”,需等待订单完成且不再下新订单后才能关闭。

隐蔽选项暗含风险

在“黑猫”投诉平台以“先用后付”作为关键词搜索,可以看到存在超1万条投诉信息。其中,默认开通、退货难、下单后随意改变价格、诱导分期付款等成为投诉“重灾区”。除了取消“先用后付”功能的繁琐流程受到消费者批评外,还有网友曾在“双11”期间由于“先用后付”功能的开启,导致使用“满减”优惠券的凑单失败。有消费者表示不满:“不明白平台开通了这一功能,为什么不考虑到与定金红包冲突的情况。”

有网友质疑,是否一旦开通“先用后付”功能就与平台形成借贷关系,更有消费者担心在不知情的情况下“先用后付”后错过付款时间会影响个人征信。

有业内人士分析指出,“先用后付”服务与信用卡等金融产品具有相似的信用授信特点,但二者在法律上具有本质不同。“先用后付”功能本质上仍属于买卖合同关系,而信用卡等金融产品属于借贷合同关系。然而,尽管“先用后付”不属于传统意义上的借贷行为,但消费者在使用该功能时仍需警惕可能产生的信用风险。北京市民侯先生就曾在浏览商品时误触“先用后付”购买按钮,在平台直接下单时未注意扣款形式,后因未注意还款信息而承担逾期还款违约金。

工信部信息通信经济专家委员会委员盘和林认为,“先用后付”实际上是一种消费金融的模式,本意是为了促销,有信用卡需求的消费者可能会喜欢这种工具,但需要根据用户意愿来开通和使用。对于这些并非“自愿”的误触开通行为,盘和林表示,“先用后付”不是所有人都愿意使用的,尤其是有些消费者担心这些记录进入征信。平台应该充分告知“先用后付”中消费者应该承担的义务和责任以及相关风险等。

警惕技术手段侵犯消费者权益

“新消费模式和新消费业态本身就存在法律法规不健全、经营行为不规范等问题。”中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江指出。

我国消费者权益保护法早已明确规定,消费者享有自主选购权,经营者不得干涉。2024年7月1日起实施的消费者权益保护法实施条例也重点细化了经营者在网络交易、消费者权益保护等方面的义务。

在对“先用后付”利弊的探讨中,未来“先用后付”能否在规范中前行,真正实现其作为支付创新的正面价值,还需时间与市场的共同检验。

着眼于眼前,无论哪种支付方式,均应回归服务本质,不应成为“套路”消费者的工具。对于饱受诟病的“先用后付”开通容易取消难的投诉和不满,记者梳理发现,上海、辽宁、吉林、江苏等地消费者权益保护委员会或消费者协会均予以回应。其中,就“让消费者自主选择是否开通‘先用后付’”和“先用后付”要能“一键开通”也能“一键关闭”基本形成共识。

在其发布的消费提示中,均提醒消费者在使用“先用后付”功能时,注意不要逾期付款,否则容易影响个人信用记录;如果不想使用该支付方式,可以在平台支付设置中关闭该功能;如果找不到关闭方式,可以联系平台客服协助处理。

“电商平台不应该通过技术手段代替消费者思考并作出决定,要告知消费者开通的风险和不利因素。”在陈音江看来,平台不应通过默认勾选或其他方式误导消费者开通,可以采用弹出窗口或红色加粗等醒目方式提示,将是否开通的选择权交到消费者手中,并且要提供便捷的关闭模式,让消费者在充分知情的情况下自主选择。

为了进一步保障消费者的合法权益和防范潜在风险,盘和林建议,在监管层面,监管方应该抓大放小,对于额度比较低的“先用后付”,主要关注消费者的知情权,而对于额度比较高的“先用后付”,需纳入信用监管。

来源:央广网

“一觉醒来,爷爷通过‘先用后付’买了54件商品,求助是否可退。”一位网友在社交平台上发布求助信息,引发了大量关注。近期,“为啥莫名其妙就开了‘先用后付’”“‘先用后付’开通容易取消难”等话题登上热搜榜。围绕“先用后付”这种新型的支付方式,有支持者认为,它是促进消费便捷化的重要创新,能够有效提升用户体验感;有反对者担忧,可能加剧冲动消费,对于财务管理能力较弱的群体,可能构成潜在的消费陷阱。

