



免密支付

立即开启

## 开通易取消难 消费者警惕“误点”入坑 免密支付不能“免”掉安全

今年7月1日开始实施的《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》，重点细化了经营者义务，对自动续费等新领域的新问题作出了专门的规定，被认为也有助于引导经营者合法合规提供免密支付等服务。同时，消费者提高警惕和加强自我保护也很重要。

“先用后付、免密支付就是‘吞钱高手’！”近日，深圳消费者彭女士吐槽，自己不知何时“误点”就开通了这个设置，收到快递才发现，家里3岁的小朋友也可以网络购物。

记者调查发现，免密支付、先用后付、极速付款、小额自动扣费等网络支付设置，这些支付手段在为网购服务提供便利的同时，却让不少消费者头疼不已，甚至有时候一不小心误操作就掉进陷阱，“莫名其妙”就花了钱。 据《工人日报》

### ！ 一不小心“误点”就中招

“家里老人误点，不知道怎么回事就下单了根本没想买的东西。”在社交网络平台上，类似于上述彭女士遭遇的吐槽帖不在少数，很多人表示，收到货后都“蒙”了。

记者调查发现，网友讨论的主要问题包括：支付过程太快，点一两下就下单成功，还来不及反应；家里的小孩、老人更容易误操作；消费者收到无意下单的货后再退货，容易跟商家产生扯皮情况；可能会为网络诈骗提供便利。

2019年4月2日，消费者刘女士向内蒙古自治区乌海市消费者协会投诉称，2019年2月19日~3月19日之间，其11岁的女儿用父母手机玩游戏时，造成支付宝捆绑的信用卡、花呗扣款235笔，共计31227元。刘女士在接到信用卡还款通知后，方知孩子玩游戏造成如此大的损失。但她并没有收到银行扣款短信，到银行投诉后得知，其免密支付百元以下没有通知短信。后经乌海市消协调查，该品牌手机软件存在不经实名认证即向其他运营商提供消费者个人信息的缺陷。最终经调解，该品牌手机生产厂家退还了消费者全部游戏费用。

北京市京都律师事务所律师王晓光认为，根据消费者权益保护法第八条“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利”以及第九条“消费者享有自主选择商品或者服务的权利”，如果免密支付、极速付款等设置导致一般消费者不能全面有效知悉商品和服务真实情况，无法自主决定购买或者不购买一种商品、接受或者不接受一项服务，被其设置强行消费，则侵犯了消费者知情权和自主选择权。

王晓光建议，消费者未充分知情的情况下被动购买了商品或服务，有权要求退货退款，可保留好相关证据，如交易记录、页面截图等，在与经营者协商不成时，可向当地的消费者权益保护机构或市场监管部门进行举报和投诉。

### ！ 是否真的“误点”需要证据

近日，在北京市海淀区人民法院公布的一起消费者因免密支付误订酒店的案件中，消费者石女士称，其误碰广告弹窗在某网络平台上通过免密支付订了酒店住宿，但是网络平台拒绝取消订单，也不能延期，在未实际入住的情况下，石女士被扣除了酒店住宿费3082元。石女士诉至法院，要求网络平台退还预订的房费。

网络平台辩称，其仅依法提供网络平台服务，石女士申请退款，实际上是主张解除与酒店的住宿服务合同关系，网络平台不是酒店经营者，不是退款责任主体。网络平台已经联系了预订服务方及其合作商户，经合作商户与酒店核实，酒店明确表示不同意退款，平台尽到了协助义务。根据网络平台后台数据显示，从手机热搜点击进入该网络平台，选择酒店并进行支付完成下单，至少需要6个步骤，每个步骤都有相应提示，石女士下单时从填单页停留了39秒，从填单页到支付完成用了28秒。

经查，石女士与网络平台的交易快照显示，预订说明中包括：预订后非因法定原因不可取消，未入住将收取全额房费，订单需预订方或酒店确认后生效，如未确认将全额退款；点击提交订单表示已阅读并同意个人信息授权协议、酒店预订服务协议。

法院经审理认为，石女士虽主张“误碰”及免密支付导致其下单并支付，但预订时网络页面会呈现“取消规则：订单确认后，取消需扣除全额预付款”，且即便石女士的误操作和免密支付导致了下单，也是对自己权利的处置，不应当归责于网络平台。法院最终判决驳回石女士全部诉请。

北京市海淀区法院法官助理张艳萍针对该案提醒消费者：“网上提交订单之前需要对规则进行详细的阅读与理解，避免权益损失，消费者在享受免密支付的方便快捷的同时，也要注意支付安全。”

### ！ 提高警惕看好“钱袋子”

与简单几步便开通相比，免密支付、极速付款等的解约相对复杂。在一些网络平台上，要想取消这类设置，会被承诺持续改进等一再“挽留”，“一键开通、N键取消”。

很多网友表示要赶紧关掉这类支付设置，通常需要“不厌其烦找半天”才行。也有人选择联系人工客服“永久关闭”，或者直接卸载软件。

记者了解发现，目前支持免密支付的网站可设定单笔支付限额，银行和第三方支付机构也能设置单笔、单日免密支付限额，消费者可根据自身情况设置额度。今年7月1日开始实施的《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》，重点细化了经营者义务，对自动续费等新领域的新问题作出了专门的规定，被认为也有助于引导经营者合法合规提供免密支付等服务。

同时，消费者提高警惕和加强自我保护也很重要。“消费者要仔细阅读相关服务条款、定期检查账户交易记录等，看好自己的‘钱袋子’。”王晓光说。

先享后付