

当前,我国网购用户已超9亿人,越来越便捷的支付手段让网络消费体验更加“丝滑”。但免密支付、自动续费等方式在简化付款流程的同时,也成为一些平台“套路”消费者的手段,暗藏诱导消费陷阱。如何避免支付“便捷”变“踩坑”?怎样才能织牢消费者权益保护网?记者就此展开了调查。

免密隐患不容忽视

近期,消费者李女士在查看支付宝收支明细时,发现一笔来路不明的自动扣款,与客服沟通后得知,是因为点击了某购物平台上的抽奖链接,跳转至第三方支付平台后被自动扣款。未购买任何服务却因免密支付“被消费”,李女士气不过,投诉到中消协,追回了扣款。

李女士的遭遇不是个案。5月,中国消费者协会发布了《2024年第一季度全国消协组织受理投诉情况分析》,免密支付、自动扣款已成为诱导消费的主要元凶。一些网络保险销售广告以低价或免费为诱饵,诱导消费者购买或体验后连续自动扣款;有的短视频平台推送离奇浮夸的“微短剧”,以极低价格诱导观众观看并默认开通免密支付,自动播放下一集并按集扣费。

截至5月末,在网络投诉平台“黑猫投诉”的累积案例中,有近5万条投诉中包含关键词“免密支付”,涉及众多网络平台和应用程序。大量投诉反映用户在不知情或未经同意的情况下被“私自”开通免密支付,也有用户在不知情时被免密扣款、盗刷。

江苏省消费维权公益律师团成员、南京市盈科(南京)律师事务所律师孙轶认为,免密支付的设计初衷是为了提升用户体验,减少支付过程中的繁琐操作。然而,不少消费者在毫

免密支付存隐患 谨防“便捷”变“踩坑”

不知情的情况下“被免密”,甚至因此遭受经济损失。

留心套路小心“坑”

为推广免密支付、自动续费,不少网站和商家花样百出,消费者要留心这些套路,避免“踩坑”。

警惕默认勾选开通,以防扣款“悄无声息”

“不查不知道,一查吓一跳。”魏先生最近查了下支付宝,意外发现自己居然与打车平台、共享单车租车平台、停车服务平台、电商平台等10多家机构,签约了免密支付或自动扣款的服务。

专家提醒,一些网站或应用在支付页面,常常自动勾选开通免密支付选项,并用“0元下单”“极速付款”等模糊表述误导客户,而相关免密支付提示字体小、颜色浅,用户稍不留神就会“被同意”。

小心“价格刺客”,远离首月低价、次月高价

免密支付通常和自动续费绑定开通,支付渠道可不验证会员账户密码、支付密码、短信校验等信息,从用

户绑定的账户中直接扣划下一个周期的费用。

记者在“黑猫投诉”平台的留言中发现,有网友用0.88元购买了某音乐类App首月会员,并默认自动续费,次月被自动扣款时才发现会员价格变成每月15元。

中国人民大学法学院教授刘俊海表示,相较于显眼的首月开通价格,自动续费说明和次月价格往往不明显,稍不注意极有可能忽视。不少消费者次月按高价自动扣费时,才发现价格相差较大。



切记逐个端口关闭,解除免密支付莫嫌烦

与简单几步便开通相比,免密支付的解约相对复杂。个别平台或应用中,消费者要想取消免密支付,还会被以询问关闭理由、承诺持续改进等一再“挽留”,自动续费更是一键开通、N键取消。

北京的庄女士告诉记者,她曾开通某网盘包月会员,并立刻通过App关闭了自动续费,可次月仍收到了扣费消息。联系客服后得知,除了在App上取消续费,如果通过苹果订阅渠道开通的,还需要在苹果账号中退订;如果通过支付宝或微信购买,则要到相应App中进行取消操作。

织牢消费者权益保护网

“是否使用免密支付、自动续费的决定权在消费者,默认或诱导开通、设置小字条款等行为,侵害了消费者知情权、自主选择权、公平交易权等。”刘俊海说,将于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新问题作出了专门的规定,也有助于引导经营者合法合规提供免密支付服务。

根据条例,经营者采取自动展期、自动续费等方式提供服务的,应当在消费者接受服务前和自动展期、自动续费等日期前,以显著方式提请消费者注意。

市场监管总局副局长柳军近日表示,将会同相关部门,针对网络消费可能会不断出现的新情况、新问题,持续优化网络消费环境,更好维护广大网络消费者的合法权益。

消费者提高警惕和加强自我保护也很重要。专家表示,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。

刘俊海说,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。

(据新华社)

文明健康 绿色环保



人人讲安全 个个会应急
畅通生命通道



民以食为天 食以安为先

粮食安全

保障

中共宝鸡市委宣传部 中共宝鸡市委精神文明建设指导委员会办公室 宝鸡日报社

致全体业主:

公告
我公司开发建设的华夏中央公园二期南区项目,位于渭滨区马营大道35号院,现将项目前期物业管理合作单位宝鸡美悦天诚物业管理有限公司、宝鸡美悦优邦物业服务有限公司统一变更为宝鸡美悦正欣物业服务有限公司渭滨第一分公司,特此公告。
宝鸡厦融房地产开发有限公司
2024年6月6日

挂失

以下证件遗失,现声明作废。

- * 包杰丢失残疾人证,号码为:61033119941020121542B1。
- * 刘思敏丢失宝鸡聚丰房地产开发(集团)有限公司收款收据一张,号码为:

5453936。

- * 宝鸡市渭滨区阿浩怪味烧烤店丢失食品经营许可证正、副本,号码为:陕XCY20226103020348。
- * 李君丢失地下停车位使用权转让合同,号码为:2023020303。
- * 田影丢失残疾人证,号码为:61030319680108042362。

- * 孟永强丢失残疾人证,号码为:61032819720205211533B1。
- * 苏恒丢失残疾人证,号码为:61032319780628421444。
- * 田涛丢失警官证,号码为:202688。

公告 服务热线:3273352
法律 | 吴智丰律师 13309174321
顾问 | 程建兵律师 13992732277