

免密支付存隐患 谨防“便捷”变“踩坑”

□新华社记者

当前,我国网购用户已超9亿人,越来越便捷的支付方式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,发现一笔来源不明的自动扣款,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5万条投诉中包含搜索词“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、北京市盈科(南京)律师事务所律师孙韬认为,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觉会员价格变成每月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。

(吴雨 潘晔 兰天鸣 韩昊鹏)(新华社北京6月5日电)

北上广深接连出招,房地产市场影响几何?

□新华社“新华视点”记者

近日,上海、广州和深圳等城市陆续优化调整房地产政策。此前,北京已于4月30日调整了限购政策。

北上广深四大一线城市相继出手,市场影响几何?“新华视点”记者走访多地市场,并采访了业内人士。

一线城市相继优化房地产政策

近期,一线城市房地产市场迎来新一轮优化调整政策。此轮政策调整,不仅旨在提振楼市,也为长期高质量发展进一步蓄力。

——分区限购。

北京4月30日发布政策,允许已有住房达到限购套数的居民家庭或成年单身人士,在五环外新购买1套商品住房。这是北京自2011年起执行的住房限购政策,时隔13年首次进行调整。

紧接着,深圳5月6日发布新政,对限购政策进行分区优化,除南山、福田、罗湖区及宝安区两街道外,其他区域放宽限购。

广州早在去年9月就将4镇纳入非限购区域。今年1月,广州进一步优化政策,明确放开部分限购区域120平方米以上的住房买卖。

上海市房地产行业协会秘书长蒋慰如表示,一线城市均采取分区限购的方式,体现楼市调控的区域性、差异化和精准性。

——降低非户籍人口社保年限。

上海、深圳、广州均对非户籍居民购房条件进行松绑,缩短需缴纳社保或个税年限。上海师范大学房地产与城市发展研究中心主任崔光灿认为,上述措施显示,一线城市楼市调控越来越聚焦支持以新市民和青年家庭为主的合理住房需求。

——支持多子女家庭购房。

值得注意的是,上海和深圳均明确支持多子女家庭合理住房需求,给两孩及以上家庭增加了一张“房票”。

如深圳明确,有两个及以上未成年子女的本市户籍居民家庭,在执行现有住房限购政策的基础上,可在部分区域再购买1套住房。上海则允许两孩及以上多子女家庭在全域内增购1套住房,并优化了多子女家庭在个人

住房贷款中的首套住房认定标准,减少其购房利息负担。

——降首付、降利率。

5月底以来,上海、广州和深圳均优化了住房信贷政策,上海二套房的首付款比例下限调整为35%,深圳为30%。广州首套房最低首付款比例降至15%,并取消利率下限;二套房最低首付款比例降至25%,亦取消利率下限。

从四个一线城市出台的房地产政策来看,上述前三类举措皆为满足居民家庭多元需求,扩大购房人群范围之举;降首付、降利率等政策则为购房人群降低了“上车”门槛,以充分释放刚需和改善型需求。

新房市场先热,二手房市场反应不一

记者在一线城市走访发现,新政落地后,市场情绪有所提振。

记者5月26日来到北京市西城区广安门外手帕口南街一家房产中介门店。门店经理薛少儒说,近期客户咨询量、带看量提高,即使碰到雨天,周末也有十几组客户带看量。

刚看完房的郭先生告诉记者,由于有二孩计划,他打算把现在92平方米的两居室换成140多平方米的住房。“近期政策力度比较大,市场比较稳定,我觉得入手时机差不多了。”

5月28日,上海新政之后,嘉定区象屿远香湖岸开盘。象屿远香湖岸项目营销总监肖成星告诉记者,新政出台后,由于首付比例和贷款利率降低,住房消费升级趋势比较明显。“小变大”“一套变两套”的选择成为明显特征。

“降首付、降利率后,经过一天的考虑,我们决定从100平方米换成130平方米的户型。”准备购房的市民赵女士说,“我们有还款能力,为什么不给家人创造更好的居住条件呢?”

肖成星说:“新政出台后一天内,我们增加了50多组意向认购客户,都是受到新政利好影响。有三组购房者原来想买一套,降首付之后最终现场买了2套房,购房信心增强。”

深圳和广州的新房市场活跃度也有所上升。深圳贝壳研究院数据显示,5月29日至6月2日的新房日均签约量与5月1日至5月28日的日均签约量相比,增长107%。广州的新盘热度也明显提升,位于广州市黄埔区的保利招商华发中央公馆推出住宅产品264套,售楼部排起长队,周末两天即售出41套。

反观二手房市场,由于交易链条较长,市场心态不一。

记者走访上海二手房市场发现,少数房东已开始借新政利好提价,也有个别房东降价“抢跑”;但多数房东心态平和,维持挂牌价不动。不少购房者表示,新政是否有效果仍需观察,准备等等再出手。

在深圳、广州二手房市场上,存量客户率先发力。“降首付、降利率”执行首周,乐有家深圳门店二手房看房量环比上涨5%,是过去1年单周带看的第二高点。在广州,贝壳平台二手房整体预约看房量环比增长24%,整体成交量环比也略有上升。记者走访广州二手房市场发现,二手房挂牌量也在大幅上涨,市场观望情绪较为浓厚。

未来市场走向如何

一线城市房地产市场是全国楼市风向标。专家认为,我国仍处于城镇化的重要时期,应着力挖掘潜在需求,让房地产市场实现供需再平衡。

上海交通大学住房与城乡建设研究中心主任陈杰分析说,我国城镇住房存量已超过300亿平方米。中长期来看,每年即使按照存量1.5%的折旧率,也需新建4.5亿至5亿平方米住房。目前,中国常住人口城镇化率为66.16%,随着新型城镇化发展,住房需求在量上仍有较大发展空间。

广东省城规院住房政策研究中心首席研究员李宇嘉认为,目前居民改善居住条件的愿望强烈;一、二线城市存量住房品质有待提升。

一位地方住建部门负责人认为,目前房地产市场供需衔接不畅,一方面住房消费升级需求迫切,另一方面,大户型、配套好的好房子不多。

住房和城乡建设部部长倪虹表示,要牢牢抓住让人民群众安居这个基点,以让人民群众住上更好的房子为目标,从好房子到好小区,从好小区到好社区,从好社区到好城区,进而把城市规划好、建设好、管理好,打造宜居、韧性、智慧的城市,努力让人民群众创造高品质生活空间。

业内专家表示,各地宜顺应住房供需关系变化,因时因势调整房地产政策,更好满足人们对住好房子的需求。

(记者 郑钧天 王伏玲 赵瑞希 王浩明)(新华社北京6月5日电)