

稀里糊涂就下单 开启容易关闭难

免密支付、先用后付频遭诟病 专家提示“非必要不开通”



最近，安徽蚌埠一位老人因不小心开通了“免密支付”，误下单花790元购买了550只小鸡崽的事件广受关注，免密支付再次成为舆论热点。记者调查发现，免密支付、先用后付等“无感支付”的支付方式已经越来越普及，乘坐公交、地铁、小额购物等方便快捷，但是，一些网络平台对免密支付的诱导式开通、隐蔽式关闭仍然让不少消费者频频诟病。今年3·15期间，中国消费者协会特意提醒广大消费者，网络购物谨慎使用免密支付功能，避免因账户权限过度开放而引发资金损失。法律界人士和电商专家也建议消费者对于网购、娱乐方面的免密支付，非必要不开通。

□本报记者 刘文静



■套路“引诱”。新华社发 勾建山 作

老人误购 550 只小鸡崽登上热搜

据媒体报道，安徽蚌埠的这位老人稀里糊涂收到了10筐小鸡仔，一共550只。原来是自己不小心通过免密支付花了790元购买了这些小鸡仔，属于误购。商家以活物不可退款为由拒绝退货，无奈之下，老人只能将这些小鸡崽养在亲戚家的鸡棚里。

这一事件引起广泛热议，一时登上热搜。“现在老人、孩子接触手机很普遍，有了免密支付，随便一点就下单，账户太不安全了。”“我就中过招，不小心点了一下，商品就寄过来了，要退货还得自己支付运费。”“我想关掉免密支付，不知道怎么关”……在网友的评论中，免密支付饱受诟病。

免密支付太“丝滑” 留下不少糊涂账

“我遇到的最奇葩的一件事是手机自己下单买了只帽子！”石家庄市王女士说，要不是收到快递驿站发的短信，她完全不知道还有这笔交易。回想过程时，她说自己在坐公交车时看了会儿卖帽子的直播，等公交车到站，她把手机装包里就下车回家了。三天后收到快递驿站发的短信，去拿快递发现是一只帽子。“应该是当天浏览过后手机没有锁屏，在包里被碰了屏幕，就自己下单了。”王女士哭笑不得，只好跟店主解释，还好店家态度不错，给退货了。

遭遇“手机自己下单买帽子”的王女士因发现及时，退了货，除了消耗时间和精力与店家沟通外，没有别的损失。但是，不少消费者却是实实在在损失了钱财或者留下了一笔说不清的糊涂账。上班族林越告诉记者，她有一次通过打车软件打车时，查了下以前的订单，发现半个月以前的一笔订单扣了她24元，她想了想那天应该是从家打车去火车站，平时这段路程也就花17元或者18元，那天为何会扣了24元呢？过了半个月已经没法再追究了，但她心中一直留有疑问。“开通免密支付后，平台直接扣款，没有短信通知，花钱完全无感，如果自己不去查账的话，根本不知道花了多少钱。”林越说，她现在已经关闭了打车软件的免密支付，付款时增加输入密码环节，有问题当场解决，不会留下糊涂账。

家里有孩子的90后家长李晓更是摇头叹息“很难逃

过免密支付的劫。”李晓说，她最初开通免密支付是在乘坐公交、地铁时，朋友帮她开通的，刷码乘车确实方便；后来用软件打车时，不知道就开通了免密支付，每次打车后自动扣款，以致于她经常忘了还有支付这回事；再后来就是网购买东西，好像有一次为了享受优惠价格，就点了免密支付，以后每次下单都非常“丝滑”，一点“购买”，系统就自动扣款了。免密支付也方便了孩子，10岁的女儿喜欢各种玩具、手办，用她的手机刷视频时随便点点就买一批，现在家里堆了一堆孩子买的手办，让她很是烦恼。最近她查了下支付宝账单，才发现孩子不仅买东西，还给游戏充值也开通了免密支付，一个月就花了1000多元。“以前控制孩子花钱还会设个密码，现在直接省略密码，花钱太容易了。我自己也不知不觉花了很多不必要的钱，尤其是刷直播时，几乎无意识地随便一点就买了。”李晓说，她最近关闭了几个短视频平台的免密支付，让孩子花钱不能那么随意，自己在支付前也有个过脑子的过程。

开通容易关闭难 各种弯弯绕被吐槽

“网购的时候，一点击购买，页面直接跳出来的就是免密支付，我都没有多想，跟着提示一步步走下去，输入密码，就开通了。”

“我看直播时，主播展示的丝巾很漂亮，才9块9一条，点击购买，系统默认先用后付，如果想换支付方式，价格就变成19块9了，我就选了那个9块9的。”……

在各种页面设置、优惠诱惑下，很多消费者稀里糊涂或者完全无感地开通了免密支付，过后很容易就忘了。

最近丁先生在朋友帮忙下查了自己支付宝上签约的自动续费和免密支付，发现竟然有10项之多，其中包括公共交通、购物平台、打车软件、停车服务平台、共享单车、听书软件、旅行平台等，有好几项自己都忘记了。他记得有个停车服务平台是自己在支付停车费时，页面跳出来一个优惠5元，他点了这个优惠，跟着点下去就开通了免密支付。在朋友建议下，他关闭了几个自己用不到的免密支付。

与开通时的“丝滑”相比，免密支付关闭时的弯弯绕是很多消费者吐槽的槽点。林越告诉记者，她去年春节期间为了追剧，开通了一个视频平台的VIP，每个月自动续费，两个月后，因为工作忙没有时间追剧，她想把这个平

台的自动续费关掉。可是在App里面各种操作，都找不到关闭的渠道，打客服电话询问，都是机器人回答，各种数字选项里就没有关闭自动续费这一项。后来过了很长时间，还是在专业人士的指导下，兜兜转转，才找到了隐藏很深的关闭渠道。

诱导开通涉嫌侵权 遇到不合理扣费要投诉

在移动支付盛行的当下，免密支付确实极大地提升了支付效率，如乘坐公交地铁、便利店购物、线上小额消费等，交易瞬间达成，节省了时间与精力。但与此同时，免密支付带来的各种消费纠纷和风险隐患也不容忽视。

中国商业文化研究会副秘书长、河北省电子商务协会会长赵亮亮认为，当前免密支付被诟病的核心问题是用户是否知情和消费是否隐性。某些平台尤其是泛娱乐类平台为了盈利，在直播打赏、游戏充值、增值服务定制等方面，往往会设置很多障眼法，比如通过手机或网站跳转网页，在用户不知情的情况下，定制服务并自动开通免密支付功能。对于这种现象，有关部门应加大规范和打击力度。

河北冀华律师事务所的武浩律师表示，根据《消费者权益保护法》《电子商务法》等法律规定，商家在设置免密支付功能时，需以显著方式提示消费者并获得其明确认可，不得通过隐蔽设计或诱导性操作误导用户开通。若商家通过模糊提示、默认勾选等方式强制或诱导用户开通免密支付，可能会构成对消费者知情权、选择权的侵害，涉嫌违法。如果因商家的操作界面设计缺陷（如诱导点击、未明确提示扣款风险）导致消费者误购，消费者可以重大误解为由，主张撤销合同，要求退款。

对于免密支付，赵亮亮会长给消费者提出三点建议：

1.非必要不开通。尤其是购物频率不高或对互联网业务不熟悉的消费群体，对所有平台的免密支付开通建议，统统拒绝。

2.每月对账网上消费记录。如果有“被免密”或“被包月”的情况可及时发现，及时处理。

3.发现不合理扣费勇于投诉。如果发现非自己主动或知情情况下的免密支付，一定要联系平台或客服，维护自身权益。运用好《消费者权益保护法》，不给不良平台和商家侵权的机会。