

“差点没了600元?!”双十一刚过,消费者吐槽先用后付带来“惊吓” 实测“取消”,真的不太容易

刚刚过去的双十一,“被先用后付功能背刺了”引起了不少人的共鸣。先用后付这一功能原本是提高支付灵活性,却演出浪费精心准备的凑单计划、不知不觉中“被下单”、在没注意的情况下被扣信用分等不便,几天前,上海市消保委就这一功能发声,表示应提升用户的知情权和选择权,但记者实测,先用后付功能仍会在首次下载app时默认打开,并且需要多层操作才能成功取消。

“差点没了600元?!” 先用后付更多带来“惊吓”

“这个双十一,被先用后付功能背刺了!”沪上市民关小姐说,在刚刚过去的双十一,她还是认认真真买买买的,早早地把看中的东西都加入购物车,领好券、凑好单,还特地开通的88VIP,就等着11日晚上下班之后下单。

“明明算好的凑了2000多元的东西,不知怎么的,付款的时候实付400元,一看不对劲,好多东西的实付价格都是0元。”关小姐说,经过研究,88VIP的消费券门槛是需要看实付金额,因为没来得及重新下单,消费券就直接作废,“跟客服反映这个情况,他们主打一个‘你说得对,但是没有补偿’。”

这一经历让关小姐在这个双十一心情糟糕,“为了买买买专门开88VIP,却被先用后付冷不丁刺一刀。”

对于“先用后付”这一功能的吐槽不止于此,不少人表示因为这一功能受到了“惊吓”。

“简直就是惊吓!太可怕了!差点600块钱就没了!”代茜告诉记者,这几天都没打开淘宝,自己却莫名其妙收到一件衣服,“收到货的时候一脸懵,打开一看是一件科技绒的厚打底上衣,赶紧打开淘宝确认了下,真的是用先用后付买下的,关键并不是我主动去下单的。”

最终,代茜花了运费退货退款了。

“先用后付真是个大坑,在没注意的情况下竟然自动下单了,一堆纸巾,等到快递放到我家的门口的时候才知道自己‘被’下单了。”刘先生对先用后付这一功能也是颇多怨言,“关键是,没有运费险、没有优惠券,比平时自己下单的还贵。”

“我今天也是,没想过买牛奶,不知怎么就给我下单了一箱牛奶,实际上也一整天没主动打开过淘宝,晚上看到快递发出的消息,还在纳闷最近也没买东西,结果点开一看,先用后付下单了一箱牛奶,”黄先生说,

先用后付, 0元下单

下单时选择先用后付
选择先用后付, 下单付0元

收货满意再付款
收到商品满意后, 确认收货再付款

退款无忧有保障
对商品不满意, 退款成功后不用付款

立即领取

“没想到,一个购物App也能玩出惊吓来。”

这些还都不是最严重的,时先生告诉记者,因为先用后付这一功能,他在没注意的情况下被扣了信用分。

原来,时先生在11月突然收到了一个IP在浙江的电话,电话那头称时先生蚂蚁上有64元逾期未还,紧接着又跳出了一个通知,点进去一看,才发现是上个月买的狗粮,“我从来没有开通过花呗,信用卡也早就解绑,当时没注意支付宝里没有余额了,才知道是付款时自动勾选了先用后付,因为之前已经错过了一通电话,后来虽然马上还了钱,但被扣了信用分。”

消保委: 应明确告知,也应易于取消

关注到这一现象,上海市消保委在日前也针对“先用后付”这一功能,向商家发出建议,“先用后付”应当保障消费者的知情权和选择权。

市消保委认为“先用后付”作为一种新的支付模式,提供了更大的支付灵活性,确实有利于促进交易,但平台同样不能回避其中存在的问题:

一是有的平台面向资信达标用户默认开通了“先用后付”,或者消费者在没注意的情况下开通了“先用后付”,容易造成下错订单、被收取逾期费用等不好的消费体验。

二是不同于信用卡、消费贷等产品,“先用后付”0元下单不占用消费者资金的背后依托于第三方金融机构对消费者进行授信。若未能在规定时间内完成付款,消费者

将面临逾期费用和信用损失,但平台没有很好地向消费者充分提示此类复杂金融产品的性质和逾期后果。

三是取消“先用后付”难。一些平台的关闭入口很隐蔽,找也找不到;有的消费者找到了关闭的路径,却因为有无未完成的“先用后付”订单而关不掉。

对此,市消保委提出3点建议:首先平台应该让消费者自主选择是否开通“先用后付”;其次要通过服务协议详细告知消费者的权利和义务,并充分说明“先用后付”的优势以及逾期后果、相关风险等;同时还要设置简单便捷的取消方式,当消费者不需要“先用后付”时,可以方便地关闭。

记者实测: 在不经意间开通,取消不易

在市消保委这一建议发出后,记者注意到,相关平台仍未对“先用后付”功能进行调整。

记者打开淘宝和拼多多后,在两个客户端的首页,不少商品下都标注有“先用后付”的字眼。

而当重装两App时,绑定微信支付的拼多多和绑定支付宝支付的淘宝平台,默认开通先用后付功能。

因此在准备下单结算时,平台均默认勾选为“先用后付”,跳出“0元下单”的按钮,这样一来,若非主动操作,系统确认收货后自动扣款。

而想要更改支付方式,仅仅取消勾选“先用后付”,并重新勾选支付宝等支付方式这一操作并不能取消先用后付。

再次购物下单时,支付方式仍显示为“先用后付”。

需在客户端的设置中,找到支付设置,继而取消“先用后付”才能关闭这一功能。

不过,得等所有使用先用后付功能的扣款都完成,结束了交易,才能成功取消。

晨报首席记者 吴琼



上海瑞桥土木工程咨询有限公司
荣获
2024年上海市
院士(专家)工作站(服务中心)
绩效评估“合格”建站单位

上海埃波激光仪器有限公司
荣获
2024年上海市
院士(专家)工作站(服务中心)
绩效评估“合格”建站单位

上海良相智能化工程有限公司
荣获
2024年上海市
院士(专家)工作站(服务中心)
绩效评估“合格”建站单位

上海俊鹤建筑科技有限公司
应用场景:对室内墙面进行喷涂作业的机器人
荣获
2024年度上海市智能机器人
标杆企业与应用场景推荐目录

上海熙香艺享电子商务有限公司
应用场景:AI餐饮服务-社区餐厅
荣获
2024年度上海市智能机器人
标杆企业与应用场景推荐目录

鹤礼实业(上海)有限公司
荣获
2024中国礼品行业
“十大最具影响力企业”

上海市莘庄工业区商会
荣获
2024年度
最佳企业服务共建机构

上海华诚知识产权代理有限公司
荣获
2024年上海市
专利导航工程支撑服务机构

柯基体育发展(上海)有限公司
基地命名:上海市科技体育运动基地
(无线电和定向运动项目)
荣获
首批上海市
科技体育运动基地

上海浦东新区杨高公共交通有限公司
陆家嘴连廊公交枢纽站
荣获
2023年度
上海公交行业文明枢纽站

上海德大堂国药有限公司
荣获
《中药煎药质量管理规范》
团标承诺执行达标企业

上海龙仁堂大药房有限公司
荣获
《中药煎药质量管理规范》
团标承诺执行达标企业