

962555

今年80岁的孙老伯向“新民帮依忙”求助，自己只是浏览了淘宝网页并未下单，结果包裹一件件往家里寄，咨询客服后才发现自己开通了“先用后付”的功能。“我根本就不知情，而且想关都关不掉，我们还有安全感吗？”孙老伯愤怒地表示。

老人浏览购物网页后被莫名开通“先用后付” 未下单包裹纷纷“奔赴”到家

小忙
微调查

不常用智能手机 却被下单网购？

孙老伯告诉记者，自己年纪大了，平时也不大用智能手机，连微信都没有，只是偶尔会在网上购物。就在“双11”期间，自己登录淘宝账号浏览了一下商品网页，结果过了两天家里就收到了一个包裹，上面是自己的名字和地址。“打开一看是一件衣服，是我当初浏览网页时看到的，但是我根本就没有下单。”

诧异之下，孙老伯电话联系商家，询问是怎么回事。商家告诉他，原来他的账户开通了“先用后付”功能，系统认定他已经下单，所以才进行了发货，可以收到货后再进行付款。“我根本就没有开通这个功能，也没有购买任何商品。”孙老伯对此完全不认可，随后向淘宝平台投诉。之后，淘宝客服专员联系了孙老伯，提出可以把包裹寄回给商家，按照退货处理，但是要承担8元的运费，这更让孙老伯无法接受，自己根本没有下单，凭什么还要承担退货运费？投诉之后，客服专员提出可以由平台补贴8元的红包运费，孙老伯便把包裹寄回了商家。“我连外包装都没有打开，原封不动寄了回去，免得出现纠纷。”孙老伯讲，担心之后再出现类似麻烦，他强烈要求淘宝客服将自己的“先用后付”功能关掉，客服也同意了他的要求，并表示不会再发生这样的事情。

然而，仅仅过了几天时间，孙老伯再次收到了物流消息，显示又有一个包裹正向他家“奔赴”而来。“我马上又联系了商家，他们告诉我还是‘先用后付’下的单，我简直要崩溃了。”孙老伯气愤不已，自己明明已经要求平台停掉了“先用后付”功能，为何还不断收到包裹？他再次向淘宝平台追问原因，然而这一次，平台却没能给出明确说法。

“先用后付”取消难 一不小心就掉坑

实际上，不仅仅是孙老伯，还有多位消费者反映了类似遭遇，均是在自己不知情的情况下，被网购平台开通了“先用后付”的功能，不用刷脸或者输密码就能直接下单，后续麻烦不断。

记者调查发现，目前多家头部电商平台都推出了“先用后付”“先享后付”等服务，消费者0元下单即可体验商品，满意后再付款，看上去诱惑十足，而且开通也是“流畅丝滑”，消费者不留神就会被开



相关链接

开通后如何取消 及时向客服求助

如果消费者，尤其是对网络不熟悉的老年消费者不小心开通了“先用后付”功能，如何及时终止服务，以免后续麻烦呢？记者也向相关电商平台进行了咨询。

淘宝平台，消费者可以拨打“9510211”平台官方客服热线，寻求人工客服帮助，及时关闭该功能。如果是自行操作，可以进入“我的淘宝”-右上角“设置”-“支付”，若能看到“先用后付”功能选项，点击“确认开通”或者“关闭服务”即可开启或

关闭该功能。

在淘宝平台，记者登录账户后浏览了相关商品网页，并随机将几件商品加入购物车，先选择一样50多元的商品，结算时在付款处

直接跳出“0元下单，确认收货后再付款xx元”的字样，只要不小心点到这个按钮，就默认你开通了“先用后付”功能；记者又选择了一样290多元的商品结算，结果提交订单时价格显

关闭该功能。京东平台，消费者可以拨打“950618”平台官方客服热线，寻求人工客服帮助，及时关闭“先享后付”功能。如果自行操作，则相当复杂，需先点击“我的账户”-右上角“账户设置”-“支付设置”-“先享后付免密/扣款设置”-最下方“先享后付”选项-进入订单页面-设置-账户设置-关闭先享后付-选择关闭原因-输入支付密码，最终才能完成关闭。

直接跳出“0元下单，确认收货后再付款xx元”的字样，只要不小心点到这个按钮，就默认你开通了“先用后付”功能；记者又选择了一样290多元的商品结算，结果提交订单时价格显

示为“0”元，难道是免费送的？再仔细一看，下方有一行小字“可确认收货后再付款xx元”，明明没有进行选择，为何结果显示可以先收货后付款？拉开订单详情一看，原来系统默认选定了“先用后付”功能。更让人无语的是，网购过程中这个“先用后付”的功能会随时跳出，严重干扰了正常的网购行为，而且记者在平台上几番查找，也未找到取消或停用“先用后付”的通道。

在京东平台，记者也进行了实测，在选定相关商品进行结算时，平台同样会跳出“先享后付”功能。不过，相对而言，平台给了消费者两个选项，一是“先享后付”0元支付，二是普通支付，而且结算页面有一行小字“使用先享后付即同意相关协议”，点击“相关协议”可查看协议内容，其中有关于“先享后付”使用规则、违约后果及关闭该功能的途径表述。但由于该提醒字体较小，容易被消费者忽略，内容表述也过于专业，不够简单明了。

“新玩法”遭吐槽 消费者应有选择权

电商平台推出的“先用后付”新玩法，究竟是便民，还是“坑人”？在今年“双11”期间，上海市消保委也关注到这一现象，并指出“先用后付”新玩法存在三大问题。

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”，然而由于“先用后付”的“一键购买”下单方式和原来的结算流程不一样，造成下单订单、被收取逾期费用等不好的消费体验。

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

三是消费者想取消“先用后付”很难。不少消费者反映“先用后付”开通后，想关闭却非常困难，一些平台的关闭入口很深，而且很隐蔽，找也找不到；有的消费者找到了关闭的路径，却因为未完成的“先用后付”订单而关不掉。

上海市消保委指出，“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和购物便利性，确实有利于促进交易。既然是好事，就应该把好事办好，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。

本报记者 李晓明

小帮
有回音

“终于能安全地过马路了”

经本报介入，小区出入口隔离栏已被移除并增补斑马线



本报讯（记者 徐驰 通讯员 孟繁强）11月19日，本报8版刊发《小区居民“跨栏”过马路危险 相关部门拟设“斑马线”便民》的报道，反映浦东新区中邦城市小区东、南、北三个出入口外，人行横道线或缺失，或设置不合理。居民们出入小区过马路时，如果不绕远路，就只能乱穿马路，十分危险。在“新

民帮依忙”的介入下，相关部门随即派出施工人员到场移除了隔离栏、增补了斑马线。小区居民坦言：“终于能安全地过马路了。”

住在中邦城市小区的多位居民告诉记者，“新民帮依忙”跟进调查后，迅速引起了相关部门的高度重视。“这两天，陆续有多个部门来到小区南门实地察看

情况。”而在“新民直播”现场直击后，工人迅速到场，将一段隔离栏拆除，之后又立即在道路上“增画”了斑马线，还在两侧道路附近刷上“注意慢行”的标志。

“现在，阿拉走到马路对面的商店和饭店，再也不用绕六七百米的远路了；过马路时，大家也不用‘跨栏’穿行了。”居民李先生直言，为相关部门的

“即知即改”点赞。同时，居民们希望，相关部门能把“好事做得更好”，在小区东门外康沈公路军民公路口附近装上红绿灯，在适当处增添人行横道线，让路人过马路时，不再“步步惊心”，彻底解决安全隐患。



本版编辑/唐 戟
视觉设计/戚黎明