

开通易取消难,免密支付如何避坑?

今年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的新问题作出了专门的规定,被认为也有助于引导经营者合法合规提供免密支付等服务。同时,消费者提高警惕和加强自我保护也很重要。

“先用后付、免密支付就是‘吞钱高手’!”近日,深圳消费者彭女士吐槽,自己不知何时“误点”就开通了这个设置,收到快递才发现,家里3岁的小朋友也可以网络购物。

记者调查发现,免密支付、先用后付、极速付款、小额自动扣费等网络支付设置,这些支付手段在为网购服务提供便利的同时,却让不少消费者头疼不已,甚至有时候一不小心误操作就掉进陷阱,“莫名其妙”就花了钱。

A 一不小心“误点”就中招

“家里老人误点,不知道怎么回事就下单了根本没想买的东西。”在社交网络平台上,类似于上述彭女士遭遇的吐槽帖不在少数,很多人表示,收到货后都“蒙”了。

记者调查发现,网友讨论的主要问题包括:支付过程太快,点一两下就下单成功,还来不及反应;家里的小孩、老人更容易误操作;消费者收到无意下单的货后再退货,容易跟商家产生扯皮情况;可能会为网络诈骗提供便利。

2019年4月2日,消费者刘女士向内蒙古自治区乌海市消费者协会投诉称,2019年2月19日~3月19日之间,其11岁的女儿用父母手机玩游戏时,造成支付宝捆绑的信用卡、花呗扣款235笔,共计31227元。刘女士在接到信用卡还款通知后,方知孩子玩游戏造成如此大的损失。但她并没有收到银行扣款短信,到银行投诉后得知,其免密支付百元以下没有通知短信。后经乌海市消协

调查,该品牌手机软件存在不经实名认证即向其他运营商提供消费者个人信息的缺陷。最终经调解该品牌手机生产厂家退还了消费者全部游戏费用。

北京市京都律师事务所律师王晓光认为,根据消费者权益保护法第八条“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利”以及第九条“消费者享有自主选择商品或者服务的权利”,如果免密支付、极速付款等设置导致一般消费者不能全面有效知悉商品和服务真实情况,无法自主决定购买或者不购买一种商品、接受或者不接受一项服务,被其设置强行消费,则侵犯了消费者知情权和自主选择权。

王晓光建议,消费者未充分知情的情况下被动购买了商品或服务,有权要求退货退款,可保留好相关证据,如交易记录、页面截图等,在与经营者协商不成时,可向当地的消费者权益保护机构或市场监管部门进行举报和投诉。

B 是否真的“误点”需要证据

近日,在北京市海淀区人民法院公布的一起消费者因免密支付预订酒店的案件中,消费者石女士称,其误碰广告弹窗在某网络平台上通过免密支付定了酒店住宿,但是网络平台拒绝取消订单,也不能延期,在未实际入住的情况下,石女士被扣除了酒店住宿费3082元。石女士诉至法院,要求网络平台退还预订的房费。

网络平台辩称,其仅依法提供网络平台服务,石女士申请退款,实际上是主张解除与酒店的住宿服务合同关系,网络平台不是酒店经营者,不是退款责任主体。网络平台已经联系了预订服务方及其合作商户,经合作商户与酒店核实,酒店明确表示不同意退款,平台尽到了协助义务。根据网络平台后台数据显示,从手机热搜点击进入该网络平台,选择酒店并进行支付完成下单,至少需要6个步骤,每个步骤都有相应提示,石女士下单时从填单页停留了39秒,从填单

页到支付完成用了28秒。

经查,石女士与网络平台的交易快照显示,预订说明中包括:预订后非因法定原因不可取消,未入住将收取全额房费,订单需预订方或酒店确认后生效,如未确认的将全额退款;点击提交订单表示已阅读并同意个人信息授权协议、酒店预订服务协议。

法院经审理认为,石女士虽主张“误碰”及免密支付导致其下单并支付,但预订时网络页面会呈现“取消规则:订单确认后,取消需扣除全额预付款”,且即便石女士的误操作和免密支付导致了下单,也是对自己权利的处置,不应当归责于网络平台。法院最终判决驳回石女士全部诉请。

海淀法院法官助理张艳萍针对该案,提醒消费者:“网上提交订单之前需要对规则进行详细的阅读与理解,避免权益损失,消费者在享受免密支付方便快捷的同时,也要注意支付安全。”

C 提高警惕看好钱袋子

与简单几步便开通相比,免密支付、极速付款等的解约相对复杂。在一些网络平台上,要想取消这类设置,会被承诺持续改进等一再“挽留”,“一键开通、N键取消”。

很多网友表示要赶紧关掉这类支付设置,虽然通常需要“不厌其烦找半天”才行。也有人选择联系人工客服“永久关闭”,或者直接卸载软件。

记者调查发现,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。今年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的新问题作出了专门的规定,被认为也有助于引导经营者合法合规提供免密支付等服务。

同时,消费者提高警惕和加强自我保护也很重要。“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。”王晓光说。

据《工人日报》

兰州市消协发布中秋、国庆双节消费提示

中秋、国庆节将至,为进一步维护消费者合法权益,倡导科学、理性、节约的消费理念,9月10日,兰州市消费者协会结合投诉热点,发布中秋、国庆双节消费提示,提醒广大消费者,理性购物,谨防消费陷阱,警惕“低价游”“零团费”等旅游产品。

购买月饼 选择正规场所

消费者购买月饼时应选择资质齐全、储存条件良好、符合卫生要求的商场、超市等食品销售场所。网购月饼也要选择具有正规经营资质、信用评价高的网站和店铺购买。主动索取消费凭证并妥善保管;查看包装是否完整、清洁,不要购买包装有破损的产品;查验标识,配料表、生产日期、保质期、贮存条件、生产许可证号、生产厂名厂址及联系方式等信息是否齐全,慎购“网红”“私房”月饼。

多数月饼中的脂肪、蔗糖和热量较高,消费者可根据营养参考值和自己的身体状态选择不同营养配比和口味的月饼,不宜过量食用。老人、儿童以及肠胃不适的消费者,应根据身体状况适量食用。

理性购物 谨防促销陷阱

节日期间商家推出的各类打折促销、满减等活动,面对打折优惠、精美包装等营销手段要保持理性,按实际需求选购。同时,要详细了解活动内容,提防少数商家“先升后降”虚假打折的促销手段,谨防

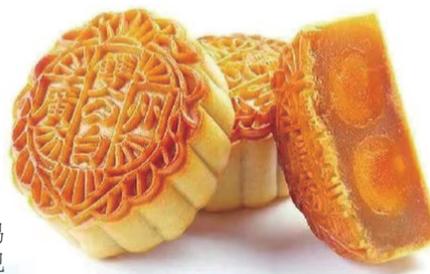
打折、返券、赠送等各种“折扣”陷阱,警惕商家以“降价商品不许退换”为借口侵犯消费者的合法权益,降价商品享有同正常商品一样的售后服务保障。

消费者网购时,应选择正规购物平台商家购买,理性克制看待“直播测评”和各类优惠促销宣传,要对商家主体信息、商品质量、数量、品牌、样式、售后等重要信息了解清楚后再下单。同时,不随意点击来路不明的“带货”链接,不随意扫描不明二维码。使用平台提供的正规支付渠道,避免直接向商家转账,保留好订单号、支付凭证、聊天记录等有效凭证,以便发生纠纷时维护自身合法权益。

杜绝浪费 注重餐饮安全

外出就餐时,应选择证照齐全、环境整洁、食品安全管理较规范的餐饮场所,留意是否明码标价,要按需点餐,厉行节约,杜绝浪费,结账时要仔细核对消费账单明细,避免误收或多收餐费。同时,要索取发票和相关凭证,以备发生消费纠纷、食品安全问题时,作为消费维权的重要证据。

网络订餐时,注意选择信誉好的平



台和供餐商家,养成下单前确认商家资质的习惯,签收时应检查食品包装是否完整,并及时食用,勿长时间存放。

文明出行 谨防旅游陷阱

消费者跟团外出旅行时,应选择信譽有保障的正规旅行社和正规网上旅游平台,警惕“低价游”“零团费”等旅游产品,避免落入低价陷阱;签订合同时,要仔细确认行程安排、接待标准、双方权利义务、违约责任等重要条款。

选择自驾出行前要检查车辆状况,关注天气信息,规划出行路线,避免疲劳驾驶。景区游玩时,要自觉遵守景区规则,注意保管好自身财物,保护自身安全。

兰州市消协提醒广大消费者,应注意索要并保存好发票或其他消费凭证,如果发生消费纠纷,及时与商家进行沟通,如协商不成可拨打12315、微信公众号搜索“全国消协智慧315平台”或消费者协会进行投诉,依法维护自身合法权益。

奔流新闻·兰州晨报记者 张艾萍

品尝葡萄正当时 怎么选? 怎么吃?

时值秋日,葡萄以其绚丽的色彩、丰富的口感和浓郁的果香,成为人们餐桌上的宠儿。然而,要想充分领略葡萄的美味,正确地选购和科学地食用至关重要。

一、精挑细选有妙招

1.观察果粒:选择果粒饱满、大小均匀的葡萄。果粒表面没有明显的破损、凹陷或斑点。

2.观察色泽:成熟的葡萄色泽鲜艳且均匀。不同品种的葡萄有其特定的颜色,如巨峰葡萄呈紫黑色,夏黑葡萄近乎黑色。

3.检查果梗:新鲜的葡萄果梗呈绿色,结实且有弹性。果梗干枯、发黄或发软则可能不太新鲜。

4.品尝味道:优质的葡萄具有该品种应有的风味,酸甜适度,无异味。

二、科学食用助健康

1.适量为宜:尽管葡萄营养丰富,但也不宜过量食用。根据世界卫生组织的建议,成年人每天摄入的添加糖不应超过50克,最好控制在25克以下。

2.特殊人群需注意:糖尿病患者应在血糖控制稳定的情况下,适量食用,并注意监测血糖变化。一般来说,糖尿病患者每天可食用100克左右的葡萄,同时要相应减少主食的摄入量。

3.清洗与保存:应遵循“吃多少洗多少”的原则,食用前用清水轻轻冲洗葡萄,冲洗时长以1-2分钟为宜。未吃完的葡萄置于冰箱4℃左右的冷藏室中储存,但建议在2-3天内食用完毕,以防变质。 据澎湃新闻