

购物平台“先用后付”模式缘何惹争议

“一觉醒来，爷爷通过‘先用后付’买了54件商品，求助是否可退。”一位网友在社交平台上发布求助信息，引发了大量关注。近期，“为啥莫名其妙就开了‘先用后付’”“‘先用后付’开通容易取消难”等话题登上热搜榜。围绕“先用后付”这种新型的支付方式，有支持者认为，它是促进消费便捷化的重要创新，能够有效提升用户体验感；有反对者担忧，可能加剧冲动消费，对于财务管理能力较弱的群体，可能构成潜在的消费陷阱。

“先用后付”开通容易取消难

去年“双11”促销期间，“先用后付”成为电商平台新玩法。所谓“先用后付”，即允许符合条件的用户在购物时先0元下单，收到商品时先试用体验，待点击确认收货键后再进行付款。目前，我国多家电商平台都相继推出了该项服务。

对于为何会使用“先用后付”功能，许多消费者反映，他们并非主动选择“先用后付”，而是在支付页面默认推荐或不小心点击下开通的。有的平台甚至会更改默认支付方式，在部分商品页面弱化或隐藏添加购物车的选项，导致原本想收藏或放入购物车的商品，变成了直接下单。

“一开始是平台给我推荐，我就想着试试，用了感觉挺方便就没有取消。”江西的刘女士表示，她并非被迫开通，因为开通时经过了授权，也习惯使用“先用后付”。

随着这一电商平台新型支付模式的普及，争议也随之而来。有消费者认为其鼓励超前消费，容易冲动购买不必要商品，对老年人和未成年人尤为不利。

除了通过“先用后付”下单54件商品的不熟悉网购的老年人外，还有多位消费者反映类似不知情开通情况。上海八旬老人孙伯反映，自己仅仅登录了某购物软件浏览了一下商品网页，却收到未下单的衣服，询问商家得知自己的账户已经开通了“先用后付”功能。在向该购物软件投诉后，平台客服提出退货需自担运费，经多次协商后由平台补贴运费，老人才将商品退回。

此外，开通“先用后付”容易，想要取消这个功能却要费一番功夫，远比开通复杂。记者调查发现，取消该功能需进入多个页面，操作繁琐，一般需4至7步才能完成。在一些社交平台甚至出现“如何关闭‘先用后付’”的教学帖。

多位消费者吐槽，若存在未收货订单，则无法取消该功能，系统提示“存在履约中的订单暂无法关闭”，需等待订单完成且不再下新订单后才能关闭。

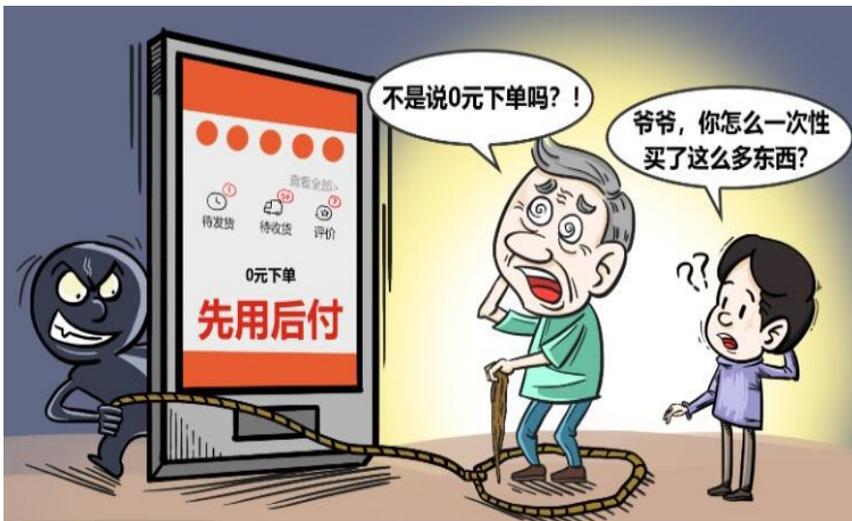
隐藏选项暗含风险

在“黑猫”投诉平台以“先用后付”作为关键词搜索，可以看到存在超1万条投诉信息。其中，默认开通、退货难、下单后随意改变价格、诱导分期付款等成为投诉“重灾区”。除了取消“先用后付”功能的繁琐流程受到消费者批评外，还有网友曾在“双11”期间由于“先用后付”功能的开启，导致使用“满减”优惠券的凑单失败。有消费者表示不满：“不明白平台开通了这一功能，为什么不考虑到与定金红包冲突的情况。”

有网友质疑，是否一旦开通“先用后付”功能就与平台形成借贷关系，更有消费者担心在不知情的情况下“先用后付”后错过付款时间会影响个人征信。

有业内人士分析指出，“先用后付”服务与信用卡等金融产品具有相似的信用授信特点，但二者在法律上具有本质不同。“先用后付”功能本质上仍属于买卖合同关系，而信用卡等金融产品属于借贷合同关系。然而，尽管“先用后付”不属于传统意义上的借贷行为，但消费者在使用该功能时仍需警惕可能产生的信用风险。北京市民侯先生就曾在浏览商品时误触“先用后付”购买按钮，在平台直接下单时未注意扣款形式，后因未注意还款信息而承担逾期还款违约金。

工信部信息通信经济专家委员会委员盘和林认为，“先用后付”实际上是一种消费金融的模式，本意是为了促销，有信用付款需求的消费者可能会喜欢这种工具，但需要根据用户意愿来开通和使用。对于这些并非“自愿”的误触开通行为，盘和林表示，“先用后



付”不是所有人都愿意使用的，尤其是有些消费者担心这些记录进入征信。平台应该充分告知“先用后付”中消费者应该承担的义务和责任以及相关风险等。

警惕技术手段侵犯消费者权益

“新消费模式和新消费业态本身就存在法律法规不健全、经营行为不规范等问题。”中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长

长陈音江指出。

我国消费者权益保护法早已明确规定，消费者享有自主选择权，经营者不得干涉。2024年7月1日起实施的消费者权益保护法实施条例也重点细化了经营者在网络交易、消费者权益保护等方面的义务。

在对“先用后付”利弊的探讨中，未来“先用后付”能否在规范中前行，真正实现其作为支付创新的正面价值，还需时间与市场的共

同检验。着眼于眼前，无论哪种支付方式，均应回归服务本质，不应成为“套路”消费者的工具。对于饱受诟病的“先用后付”开通容易取消难的投诉和不满，记者梳理发现，上海、辽宁、吉林、江苏等地消费者权益保护委员会或消费者协会均予以回应。其中，就“让消费者自主选择是否开通‘先用后付’”和“先用后付”要能“一键开通”也能“一键关闭”基本形成共识。

在其发布的消费提示中，均提醒消费者在使用“先用后付”功能时，注意不要逾期付款，否则容易影响个人信用记录；如果不想使用该支付方式，可以在平台支付设置中关闭该功能；如果找不到关闭方式，可以联系平台客服协助处理。

“电商平台不应该通过技术手段代替消费者思考并作出决定，要告知消费者开通的风险和不利因素。”在陈音江看来，平台不应通过默认勾选或其他方式诱导消费者开通，可以采用弹出窗口或红色加粗等醒目方式提示，将是否开通的选择权交到消费者手中，并且要提供便捷的关闭模式，让消费者在充分知情的情况下自主选择。

为了进一步保障消费者的合法权益和防范潜在风险，盘和林建议，在监管层面，监管方应该抓大放小，对于额度比较低的“先用后付”，主要关注消费者的知情权，而对于额度比较高的“先用后付”，需纳入信用监管。

本报综合消息

细心观众发现：购票实付价与纸质票根价格不符

同场电影票为何对不上

这个春节档，中国电影市场迎来史诗级爆发，票房创同期历史纪录。而有细心的观众发现，在专业数据平台上有两个票房数据：含服务费与不含服务费；在购票时自己在售票平台上实际支付的钱，跟电影票根上的“票价”不相符。为此，记者采访了多家影院和相关票务平台及有关人士，希望给广大观众一个解答。

观众“实付票价跟票根上的不一样”

“我的两张电影票实际支付价格跟票根上的票价对不上。”观众陈先生疑惑地告诉记者。他给记者出示了两张电影票的票根，其中一张是1月30日在金逸影城双桥店购买的当天10时15分的《哪吒之魔童闹海》（中国巨幕厅），另一张是1月31日在同一家影城购买的当天9时20分普通厅的《射雕英雄传：侠之大者》的电影票。“两张电影票我都是在淘票票下单的，《哪吒之魔童闹海》和《射雕英雄传：侠之大者》我是通过支付宝分别支付了66元和35元，但在出票机打出来的电影票根上却分别写着59元和60元。前者票价低了，后者票价高了，这究竟是怎么回事？”陈先生有点儿激动地说。

记者随后联系到了这家影城，影城工作人员向记者解释说，《哪吒之魔童闹海》的票价中包含三个部分：一个是电影票根上的价格59元，另一个是网络代售费5元，再加上影厅服务费7元，相加共71元。而之所以陈先生只支付了66元，是因为还有一项跟工商银行合作的5元优惠，在购票平台下单时直接减去了，但这5元需要计算进票价中。而《射雕英雄传：侠之大者》原价是65元，之所以陈先生实付35元，是因为票价中含着平台补贴的30元钱，在购买时直接减掉了。按照规定，“优惠的30元也需要在票

价中体现出来。”

记者仔细看了陈先生的票根，发现《哪吒之魔童闹海》票根的中间右侧的确印有两行小字，一行写着“网络代售费”，另一行写着“影厅服务费7元。”对于后者收费，影城的工作人员解释，这7元是影院针对特殊影厅收取的，陈先生购买的《哪吒之魔童闹海》这一场是中国巨幕厅，能够为观众提供更加好的观看体验。

调查 电影票价包含两项服务费

记者随后联系到淘票票购票平台，一位平台的热线工作人员向记者解释，观众下单成功后，会显示取票码，在取票码的下面，会有订单“结算明细”，点开明细，会显示票价具体收费组成。

记者看到，《射雕英雄传：侠之大者》的结算明细中就写着该片原价65元（含5元服务费），其中平台优惠30元，陈先生实际支付35元。《哪吒之魔童闹海》的结算明细中写着：原价71元（含服务费12元），支付宝立减金额5元。陈先生实际支付66元。

“可能观众只看到了票根上的票价数字，却没有看到下面的两项服务费的价格。”这位热线工作人员如此提醒说。

“我们观众进电影院看电影，为什么影院还要收取两项服务费呢？”陈先生依然感到困惑。对此，某院线公司资深从业人员邢先生解释，目前一张电影票的价格由三个部分组成：票价、服务费和影厅服务费。其中票价的金额是需上报国家电影专资办，在完成电影专资与各项税费缴纳后，所剩被称为“净票房”的金额，大致由片方、院线和影院按比例分账。服务费的这部分钱是给售票平台的。最后一项影厅服务费则是专门针对一些特殊的影厅，如VIP厅、4D等影厅收费的，

“这不参与跟片方与院线的票房分账。”

淘票票热线工作人员解释，票中的5元服务费共由三方分享：其中机具商2元，淘票票服务费2元，还有1元是分给支持平台的系统商。

“特殊影厅收取一定的影厅服务费是合规的。”北京电影协会副会长邓永红告诉记者，有些特殊的影厅如VIP影厅、4D影厅等特效影厅投入大，观赏效果好，影院还能给观众提供增值的服务，按约定收取一定比例的影厅服务费是合理的，但一些普通影厅就不能收取这个费用。

权益 可让影院答疑

记者随后通过“猫眼”在万达影城CBD店，通过“美团”在完美世界影城（北京管庄店）和通过“淘票票”在卢米埃影城长楸天街店分别下单购买了一张电影票。按照上面提到的步骤，只要把电影票根上的三项或两项（普通影厅不收影厅服务费）费用都加上，跟本人实际的支付价格一样。

《中华人民共和国价格法》第十三条规定，经营者销售、收购商品和提供服务，应当按照政府价格主管部门的规定明码标价。《消费者权益保护法》第八条规定，消费者享有知悉其购买或者使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。

“如果观众发现自己实付的价格跟票根上的数字相差大，可以在出票后咨询影院工作人员，让他们给予解答。”淘票票的工作人员说，各大影院使用的出票机不一样，“如果是淘票票自己的出票机，上面会标得很清楚，如果是影院的出票机，有时影院忘记及时更新系统，有可能会造成票根上的数字对不上，这时观众可以在淘票票APP上查看结算明细。”

本报综合消息