

高额退订费成消费“隐形陷阱”

在北京工作的陈女士在某电商平台直播间购买了新疆8天跟团游，花费3000余元，本打算11月上旬休年假前往，谁料被公司临时安排的出差打乱了计划。无奈之下，陈女士想要申请退款，却被告知订单不退不改。

“我预约的是一个月后的行程，明明取消了也不会影响旅行社再次成团，却不能退费，而且要收取全部费用，这十分不合理。”陈女士告诉《法治日报》记者，下单时，她在该订单的退订政策里看到，虽然取消时间被分为三种情况，但违约金并未因取消时间不同而存在差异——均为100%。“也就是说，不管是什么时间取消，买家都得承担全部违约金。”陈女士对此表示不理解。

此种情况并非个例。记者近日调查发现，在酒店预订、生活服务、旅游出行、娱乐演出等领域网络消费中，消费者常遇到下单后难退订，或需要支付高额违约金的情况。

11月底，湖北的顾女士通过某购票平台选购了两张电影票，在距观影时间48小时以上时，因同行者临时出差需要退票。顾女士认为符合免费退改条件，遂联系平台客

服提出退款。

首次沟通时，客服称订单规则系影城“购买后不退”的规定，并以“优质用户”名义承诺将反馈至影院进行协商，让她等待短信通知。但顾女士等来的却是退票被拒的短信，当她再次联系客服时，对方称“已协商过无法满足诉求”，以“影院规则为准”“平台无退款入口”为由拒绝退票，还建议她转赠电影票，双方陷入僵持。

顾女士随即向12315投诉，并主动联系了影院，随后她得知，影院不仅同意全额退票，甚至表示从未接到过平台的沟通电话。她带着影院的答复第三次联系平台客服，这次，对方无法解释，便为顾女士办理了全额退款。

“提前几天退票还这么难，平台的‘不退款’条款就是霸王条款！”顾女士说。

山东的王先生今年9月底计划外出休假，提前在某旅游出行App预订了酒店，共花费3500元，9月17日是免费取消的最后期限。不料的是，19日他突发急性阑尾炎，医生建议手术后休息。于是他向平台提出申请，称“不可抗力导致无法出行”，并提供了医院的诊断证明及手术证明，但该平台客服回

复称酒店不予取消。

随后，王先生提出将会通过12315进行投诉，平台将其转至负责接待投诉的高级客服，但同样回复称酒店不予取消，称若有医院发票可补偿1000元，没有发票只能补偿600元，他全额退回的要求被第二次拒绝。后来几次沟通也未有实质性进展。

“朋友建议我直接联系酒店，我找到了酒店的邮箱，把情况发给了酒店，并提供了证明材料。”王先生告诉记者，没多久，酒店就回复邮件称同意取消。

和顾女士的情况一样，最后，王先生将与酒店沟通的截图发给平台客服，平台同意退回所有费用。

“若不是与酒店取得了联系并获得了酒店的同意，平台可能会抽走我的大部分费用。”王先生说道。

此前有报道显示，陕西西安的消费者白先生于2024年10月购买了当年11月的演唱会门票，却在演出前一日遭遇祖母离世。尽管他向某平台提交了死亡医学证明和火化证明，平台仍以“购票页已标注不支持退换”为由拒绝退款。之后，白先生多次通过12315等渠道投诉，购票平台均以演出票不适用

消费者权益保护法等关于“7天无理由退货”的规则、订单确认页写明“不支持退换”的文字提示为由拒绝退款。直到该事件经报道引发广泛关注后，今年7月，平台客服联系白先生，主动承诺协调退款事宜，并于当天全额退回580元。

此前，北京市海淀区人民法院审理的一起案件，向“一刀切”的不予退改规则说“不”。一名消费者在某网络平台花费1200元预订了某酒店房间，后因旅行计划有变，于预定当日申请取消预定并要求退还住宿服务费。酒店方则以预定页面已明确载明“30分钟后不可取消”为由，不同意退款。海淀法院经审理认为，酒店在明知消费者无法履约、损失尚未实际产生的情况下，应根据合同履行实际情况积极协调以避免损失扩大，而非直接要求消费者承担与实际损失不符的过重违约责任，综合考虑后，判决酒店退还住宿服务费960元。

对此，《法治日报》律师专家库成员、吉林良佐律师事务所主任尤金堂指出，消费者权益保护法规定，经营者不得以格式条款排除或限制消费者权利等对消费者不公

平、不合理的规定。若消费者所购买的服务中有条款规定“无论任何情况均不可取消”，则排除了消费者的“任意解除权”，条款无效。如遇突发情况(如不可抗力、情势变更等)，消费者可依据民法典的有关规定，主张减免违约金或解除合同。

北京对外经济贸易大学法学院教授徐海燕说：“从消费公平与权利平衡的角度来看，预订服务的核心应遵循‘易预订、易取消’的基本原则。经营者既然为消费者提供了便捷的预订渠道，就应配套合理的取消机制。”

在尤金堂看来，行业协会或监管部门制定分行业扣费阶梯规范具有现实必要性。规范应符合比例原则和具有可操作性，如扣费阶梯应与经营者的损失挂钩，提前7天取消，损失较小，扣费比例低；提前一天取消，损失较大，扣费比例高。行业协会或监管部门可结合不同行业特点制定规范，规范的可促进行业竞争，推动经营者优化服务。

徐海燕同样建议，由行业协会或监管部门牵头制定分行业、分阶段的阶梯式扣费指导标准，以此强化行业自律，合理平衡经营者成本与消费者权益。

没有进行显著提示。

若想关闭这类功能则需要多步操作。以某支付软件为例，想要关闭免密支付或先用后付等支付方式，首先要在支付软件中依次点击“我的”“设置”“支付设置”“自动续费/免密支付”找到在哪些平台开通了免密支付服务后，才能“关闭服务”。在关闭的过程中，平台还会反复弹出“您确定要取消吗”“可能丧失相关权益”等提示进行“最后挽留”。

对外经济贸易大学法学院教授徐海燕告诉记者，解决这些问题的核心在于压实各方责任：

支付服务提供方应在开通功能时对用户进行“强提醒”，确保用户充分知晓协议内容，同时提供清晰、便捷的功能关闭通道。监管部门可考虑出台专门的便捷支付服务管理办法，规范功能开通、提醒与关闭的标准化流程，并鼓励对高频、高额免密支付设置二次确认或限额机制，以控制风险。

徐海燕提到，应构建事前、事中、事后全过程的消费者权益保护体系，综合运用多种手段，为消费者提供更有力的保障。

《法治日报》律师专家库成员、吉林良佐律师事务所主任尤金堂指出，“免密支付”“先用后付”等支付服务中“弱提醒”“关闭难”的问题具有明确违法性：开通时的默认勾选、小字标注等模糊方式未显著提示风险，侵犯了消费者的知情权；关闭通道隐藏于多级菜单中，需多重操作才能完成，实质是限制了消费者的自主选择权，违反《网络交易监督管理办法》、消费者权益保护法实施条例有关提示义务的要求。

尤金堂建议，监管部门应着力推动规则的细化与落地，明确“显著提醒”标准，如弹窗提示单独弹出、通知提醒需标注“免密支付扣费提醒”等。

支付服务主体则需强化开通时的风险提示及关闭路径明示。具体而言，应在用户开通时以弹窗、短信等方式显著提示功能风险，如“免密支付将自动扣费，点击查看关闭路径”。同时，简化关闭流程，为用户提供与开通同样便捷的一键关闭通道。

受访专家提醒，消费者一定要强化账户安全保护意识，养成定期核对账单的习惯，确保每一笔消费都是自己的真实意愿，防止账户资金被盗刷。

免密支付让人「不知不觉」花了很多钱



近期，山东淄博的程女士发现，自己母亲的银行卡和某平台月付账单上出现大量陌生消费记录，两三个月累计总花销已超10万元。

据了解，程女士的母亲无意间开通了某平台的免密支付与月付功能。购物时无需输入密码或核对余额，只需一键下单就能完成扣款。程女士说，由于消费通过平台月付渠道完成，下单时不会立即扣款，这使得母亲误以为“不走银行卡就还有钱”，加上无需输入支付密码，这让母亲在各类自称销售“养老保健品”“收藏品”的直播间里消费“畅通无阻”，完全超出了经济承受能力。

“免密支付叠加平台月付的扣款模式，让我母亲完全感受不到花钱的实际压力，从字画、摆件、银元到保健酒，买的东西不计其数。”程女士告诉《法治日报》记者，直到欠款累积到2万多元，母亲被平台限制额度才停手。

“免密支付”“先用后付”等新型支付业务，以流程便捷、交易提速的核心优势，提升了用户的支付体验，成为日常消费中便捷高效的选择。然而，便利的背后也隐藏着风险隐患。记者近日调查发现，一些平台默认开通免密支付功能，或将该功能的开通选项隐藏在下单界面，消费者稍不注意就开通了免密支付。其中，有未成年人未经家长同意在直播平台使用免密支付；也有老人无意中开通该功能，因“误触”导致财产受损；更有甚者，免密支付功能还导致一些人遭遇账户资金被盗刷的情况。

家住山西长治的郭女士告诉记者，上小学的儿子平时喜欢玩网络游戏，完成作业后经常用她的手机。今年暑假期间，趁郭女士不注意，孩子多次通过免密支付功能进行游戏充值，累计充值几千元。郭女士得知后当即报警，在民警的帮助下，和游戏公司进行了沟通，最终充值费用被悉数退回。

在北京工作的刘女士开通了

某电商平台的“先用后付”功能，她觉得这样网购退货时更方便，不需要另外付费。

然而，在她毫不知情的情况下，“先用后付”功能竟“自动”下单。

她向记者反映，自己在电商平台购买了一瓶洗发水，不经意间发现订单里有两件商品等待发货，但近期她并未购买过其他商品。点开订单详情页发现，两个订单均为同款洗发水，下单时间仅隔十几秒。

刘女士感到非常疑惑，她清楚地记得自己只点了一次“0元下单”，为防止收到货后与商家扯皮，她将两个订单都取消了。

今年3月，中国消费者协会发布消费提示称，陆续收到消费者声称因免密支付功能导致账户资金被盗刷的投诉，提醒消费者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。

11月6日，中国支付清算协会发布加强“免密支付”业务安全管理的倡议(以下简称倡议)，面向支付服务主体和用户发出倡议，具体

包括：支付服务主体应进一步加强“免密支付”业务安全管理，杜绝默认开通行为，提供限额管理功能，在显著位置提供“免密支付”一键取消功能等。同时，倡议用户增强安全防范意识，提高风险识别能力等。

记者注意到，倡议中特别向支付服务主体强调，应全面评估老年人的风险偏好和业务承受能力，以显著方式展示业务核心条款，审慎为老年人开通“免密支付”功能。然而这一要求，在实践中大多并未得到有效落实。

受访专家指出，“免密支付”“先用后付”等便捷支付功能以其高效体验受到欢迎，但其“弱提醒”与“难取消”的问题，易导致非自愿扣费，侵害了消费者的知情权与选择权。

记者实测几款常用的App发现，多个电商平台会推荐用户使用“先用后付”“先享后付”进行支付，并注明“0元试用，15天后付款”“可体验满意后再付款”。若使用了“先享后付”即同意相关协议，但对具体的协议内容及风险，平台往往