PART 2 律师支招

被坑了，谁买单

本报记者 孟丽

据报道，在黑猫投诉平台上，有超6万条投诉涉及“免密支付”。这些投诉涵盖用户不知情被开通“免密支付”、功能无法取消、开通后遭遇乱扣费等问题，相关场景集中于电商平台、租车平台、二手交易平台及会员订阅等领域。当“嘀一下”的快捷，变成“吓一跳”的损失，谁该为消费者的资金安全负责？近日，江苏帝伊律师事务所张玉龙律师，通过解读3起徐州消费者遭遇的真实案例，直指“免密支付”场景下消费者面临的各类维权困境，并给出针对性建议。

直播间点击低价链接 被免密扣款299元

市民郑先生在某短视频平台直播间购物时，遭遇了“免密支付”的“隐形陷阱”。他在直播间看到主播推广“19.9元秒杀品牌保温杯”，声称库存仅剩最后5件，催促观众赶紧下单。当时直播间人数众多，页面加载略有卡顿，郑先生急于抢购，直接点击了主播标注的“1号秒杀链接”。

由于此前为方便购物开通了该平台的“免密支付”功能，点击链接后页面瞬间完成支付，并未显示具体金额。直到收到扣款短信，郑先生才发现账户被扣了299元，而非19.9元，订单显示购买的是一款智能手环，并非保温杯。

郑先生立即联系商家客服，对方表示订单显示为“自主确认购买”，且商品已发货，无法退款。他质疑直播间链接存在跳转问题，但客服坚称是用户操作失误，建议联系平台处理。郑先生向平台投诉后，得到的回应是“交易流程合规”，仅愿意提供30元平台优惠券作为补偿。

郑先生表示，自己开通“免密支付”时，平台仅提示“提升支付速度”，并未告知可能存在的链接跳转风险。他回忆，当时直播间页面混乱，低价商品选项被默认跳过，直接跳转至高价位商品的支付页面，加上“免密支付”的“无感扣款”，才导致误购。“直播间链接跳转导致‘免密支付’高价商品，责任应由谁承担？”郑先生询问，消费者能否以“非真实意愿”为由要求全额退款？

律师解读：直播间链接跳转导致“免密支付”高价商品属于欺诈。经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务费用的3倍；增加赔偿的金额不足500元的，为500元。法律另有规定的，依照其规定。消费者与经营者发生消费者权益争议的，可以向市场监督管理部门或者其他有关行政部门投诉。有关行政部门应当自收到投诉之日起7个工作日内，予以处理并告知消费者。

经营者应当以显著方式对不适用无理由退货的商品进行标注，提示消费者在购买时进行确认，不得将不适用无理由退货作为消费者默认同意的选项。未经消费者确认，经营者不得拒绝无理由退货。民法典第一百四十三条规定：具备下列条件的民事法律行为有效：行为人具有相应的民事行为能力；意思表示真实；不违反法律、行政法规的强制性规定，不违背公序良俗。本例中，消费者的真实意思是购买保温杯，而非智能手环，故购买智能手环并非消费者真实意思，应当归于无效。无效的后果就是各自返还。且造成无效的过错在于商家利用技术手段欺诈消费者，消费者不承担任何责任。

AI制图

0.9元试用文档会员 到期被免密扣费199元

市民李女士为工作制作PPT，在某办公类App下载模板时，遇到“0.9元试用7天会员，海量模板免费下”的弹窗。当时她急于获取模板，未仔细阅读弹窗下方的小字，便点击“立即试用”，并按照提示完成了支付。

李女士以为这只是单次小额试用，并未意识到已开通“免密支付”。直到一个月后，她查询银行卡账单时，发现被该App自动扣除199元，备注为“年度会员自动续费”。她登录App查看后才发现，当初的试用协议中隐藏着“到期自动续费”条款，且默认勾选开通，而这行文字不仅字体极小，还被放在支付按钮下方的角落位置，极易被忽略。发现扣费后，李女士立即联系该App客服要求退款，对方表示她在支付时已默认同意《自动续费协议》，扣款流程合规，无法退款。李女士尝试关闭自动续费，却发现需要经过“个人中心—会员服务—设置—隐藏功能—取消续费”等多个步骤，每一步都有弹窗挽留，操作十分繁琐。

李女士表示，自己从未主动开通年度会员，平台未以显著方式提示自动续费条款，属于“变相强制消费”。她已向消费投诉平台提交诉求，希望追回被扣费用，并要求平台优化开通提示流程。平台未显著提示自动续费条款，仅通过隐藏小字默认开通免密支付，该扣费行为是否合法？消费者如何举证不知情并维权？

律师解读：经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的，其内容无效。平台未显著提示自动续费条款，仅通过隐藏小字默认开通“免密支付”，属于格式条款，其内容无效，该扣费行为不合法，消费者可以要求返还。

在二手平台买低价会员 扫码后被免密盗刷288元

市民王先生在某二手交易平台看到“30元开通音乐平台年卡”的商品，价格远低于官方售价，便联系了卖家。卖家称需要通过“特殊渠道绑定”，向他发送了一个链接，要求点击后扫码完成“安全验证”，并称验证后会员立即到账。

王先生未多想，点击链接后出现一个标注“免密支付安全验证”的二维码，他用支付软件扫码确认后，页面显示“验证成功”，但并未跳转至会员绑定页面。当天晚上，王先生接连收到3条扣款通知，累计被扣288元，收款方均为某虚拟服务平台，消费项目是多款小众App的会员订阅。

他立即冻结支付账户，并联系二手平台和支付平台客服。二手平台表示涉事卖家存在违规操作，已封禁其账号，但无法处理支付纠纷；支付平台则称扣款是通过已开通的“免密支付”完成，符合交易规则，且消费已完成，无法退款。

王先生回忆，自己此前为方便购买App开通了“免密支付”，单笔限额300元，没想到被不法分子利用。他后来发现，卖家发送的“验证链接”实际是诱导授权绑定第三方账户，进而通过“免密支付”盗刷小额费用。网上不少网友有类似遭遇，均是在二手平台购买低价会员时，被诱导扫码后遭遇免密盗刷。消费者因第三方诈骗导致“免密支付”被盗刷，责任应由支付平台还是二手平台承担？已完成的小额盗刷交易能否追回？

律师解读：开通“免密支付”，因第三方诈骗造成的损失，一般情况下支付平台或二手平台没有赔偿义务，除非有证据证明第三方与支付平台或二手平台存在恶意串通。如果能够查到盗刷主体信息，构成盗窃犯罪的，报警处理。不构成犯罪的，可以提起民事诉讼，要求盗刷主体返还。建议消费者尽快取消“免密支付”功能，确保交易安全，以免造成不必要的损失。