

电商平台“先用后付模式” 中消费者权益的保护探究

谢元城

贵州大学法学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2025年2月21日; 录用日期: 2025年3月5日; 发布日期: 2025年4月2日

摘要

随着数字经济的发展,“先用后付”模式在电商平台广泛兴起,在为消费者带来极大的便利的同时,也为消费者权益的保护带来了新的挑战。由于缺乏相对应的法律法规和行政监管,消费者在面临因“先用后付”模式产生的纠纷时,难以保护自身合法权益。本文揭示消费者在使用“先用后付”模式时所面临的法律风险问题,以及消费者在面临因“先用后付”模式产生纠纷时所面临的维权困境。探究在此类网络交易支付模式中,如何完善消费者权益的保护路径,包括法律法规的细化补充、加强政府部门行政监管、优化消费者维权途径等,旨在构建一个更加健全有效的消费者权益保护体系。

关键词

“先用后付”, 消费者权益保护, 电商平台, 网络支付

An Exploration of Consumer Rights Protection in the “Use First, Pay Later” Model on E-Commerce Platforms

Yuancheng Xie

Law School of Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Feb. 21st, 2025; accepted: Mar. 5th, 2025; published: Apr. 2nd, 2025

Abstract

With the development of the digital economy, the “use first, pay later” model has widely emerged on e-commerce platforms, bringing great convenience to consumers while also posing new challenges to the protection of consumer rights. Due to the lack of corresponding laws, regulations, and

administrative supervision, consumers find it difficult to protect their legitimate rights and interests when facing disputes arising from the “use before pay” model. This article explores the legal risks faced by consumers when using the “use before pay” model, as well as the rights protection dilemma faced by consumers when disputes arise due to the “use before pay” model. It explores how to effectively protect the legitimate rights and interests of consumers in such online transaction payment models, including refining and supplementing laws and regulations, strengthening government supervision, improving information disclosure systems, enhancing platform accountability, and exploring judicial remedies for infringement caused by the “use before pay” model. The aim is to provide effective protection for consumers when facing disputes arising from the “use before pay” model.

Keywords

“Use First, Pay Later”, Consumer Rights Protection, E-Commerce Platform, Online Payment

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

在数字经济时代，“先用后付”作为一种新型网络支付模式，因其便宜性和灵活性在电商平台迅速普及、兴起。其允许消费者在不支付全部价款的前提下，在享用商品或者服务后再延迟付款，极大地提升了消费者的消费体验。然而，随着“先用后付”模式在电商平台的广泛适用，其所蕴含的法律风险问题也日益显著。作为一种兴起的网络支付模式，由于缺乏相应的法律法规和必要的监管制度，导致消费者在面临因“先用后付”模式所产生的纠纷时，难以寻求到有效救济。在电子商务迅猛发展的背景下，消费者权益保护机制的不完善和维权难度大的问题日益凸显，已成为制约电子商务健康发展的瓶颈[1]。同时，消费者权益的保护能够促使电商平台和商家不断提升服务水平，优化消费体验，这对于提高用户粘性、扩大市场份额具有重要意义[2]。因此，对“先用后付”模式下消费者权益保护的探究尤为重要。

2. “先用后付”模式中消费者面临的法律风险

2.1. “先用后付”模式对消费者选择权的侵犯

《消费者权益保护法》第九条明确规定消费者享有自主选择商品或服务方式的权利，具体包括消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者、商品品种或者服务方式、自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。其中，消费者自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务是消费者自主选择权最重要的体现。但在实践过程中，电商平台的“先用后付”模式依旧限制消费者自主选择权利，尤其在网购过程中，在消费者未主动选择“先用后付”模式的情况下，电商平台往往将“先用后付”模式作为消费者支付价款选择的默认付款选项或第一付款方式。消费者在交易过后，甚至没有意识到自己已经开通了“先用后付”模式。

此外，“先用后付”模式往往与免密支付功能挂钩，在有的消费者只是想收藏或者添加商品以便比价或统一结算的情况下，却也变成直接下单。而当消费者选择取消“先用后付”模式时，不仅难以发现关闭入口并且关闭操作模式复杂、繁琐，甚至还需要等待全部订单完成或者售后服务结束后才能关闭，

而这也无疑限制了消费者的自主选择权。同时，由于免密支付省去了密码输入的过程，可能存在未经消费者授权或者在消费者误触的情况下对消费者的账号进行扣款，尤其是对于不熟悉网络购物规则的老年人和未成年人来说，更容易误点下单。

2.2. “先用后付”模式对消费者知情权的侵犯

知情权是消费者行使其他权利的前提。作为消费者，在购买某种商品或者服务时，有权知悉该种商品或者服务的真实情况，这种权利就是知情权。消费者之所以成为弱势一方而需要法律的特殊保护，根本原因即在于其对服务信息掌握的不对称而导致的与服务提供者之间的权利义务不对等[3]。

在传统交易过程中，商家不完全披露出售商品或者提供服务的真实情况，甚至隐瞒、误导、欺骗消费者导致消费者受到损害等行为都属于侵犯消费者的知情权。“先用后付”作为一种新型交易模式，与传统交易模式相比，消费者对于知情权的内容有着更多的要求。消费者除了要知道商家所提供的产品或者服务的真实信息外，商家还要对消费者在选择“先用后付”这一新型支付模式时进行事先说明，并对“先用后付”模式相关条款进行告知，使得消费者在进行支付前知晓自己已开通“先用后付”模式和使用须知。因此，无论是在消费者开启“先用后付”模式时，平台未明确告知消费者其将开启“先用后付”模式。还是，平台未对“先用后付”模式相关条款进行解释，告知消费者使用“先用后付”模式可能导致的风险或使用须知，如具体的使用步骤、费用扣款原则、逾期未付的不良后果等，都属于对消费者知情权的侵犯。

而在对“先用后付”模式缺少必要了解的情况下，消费者与平台之间处于信息不对等状态，使得消费者处于不利地位。对于实体商品，消费者尚且还能凭借自身的生活经验进行甄别。而对于一种新型的支付模式，若商家或者平台不事先告知相关事项，消费者无从得知该模式的功能，以及在此种模式下自身所享有的权利和应承担的义务。这也导致消费者的权益在受到侵害后，消费者难以采取措施保护自身利益，尤其是在购买商品或者服务不如人意，消费者选择退款或者退货的情况下，电商平台以签订的“先用后付”条款为由拒绝退货或者要求消费者自行承担相应运费，导致消费者难以维权。

2.3. 个人信息安全与支付安全的双重风险

网络环境下的消费有其特点，是跨越时空的非面对面、高信息，具有一定的经济性和高效性[4]。其突破了传统的一手交钱一手交货的支付模式，安全问题也因此成为网络交易用户最为担心的问题。“先用后付”模式通常与个人信息记录相关联。在如今的电子商务交易环境中，电商平台往往要求消费者提交包括但不限于姓名、住址、电话等个人信息。消费者面对这些要求，尤其是要求同意平台提供的服务协议和隐私条款等含有大量不可协商的格式条款时，消费者要么选择妥协，要么选择离开。一旦消费者选择妥协，上交自己的个人信息时，其就再也无法控制平台对自己个人信息的处理，而若平台不善管理或者将消费者提供的个人信息进行交易，那消费者的个人信息安全将无法得到保障。

部分先用后付服务可能存在隐性费用，如服务费、手续费、逾期费等，这些费用的说明暗含在格式条款中，平台不会对其向消费者进行特别提醒或说明，消费者往往在平台扣费后才后知后觉。而“先用后付”模式又涉及个人信用评估，消费者可能因积分的不透明，在不知情的情况下遭遇积分的扣除导致自身权益受损，造成进一步的损伤。同时，有的电商平台对“先用后付”的额度设定较高，降低了消费者即时支付的压力，容易导致消费者在无意识的情况冲动消费或者过度负债，面临偿还困难甚至导致征信问题，潜在地加大了消费者资金的安全风险，且严重影响了消费者对自身财产的控制，更增加了消费者交易的风险和个人信息泄露的可能性。

3. “先用后付”模式中消费者权益保护的困境

3.1. 相关法律制度尚未完善健全

由于法律具有滞后性，“先用后付”作为近几年兴起的网络支付模式，目前我国法律对于“先用后付”模式所产生的系列法律问题尚未作出专门规定。《民法典》《电子商务法》《消费者权益保护法》等相关法律法规也只能提供基本的法律保护。但对于“先用后付”这一兴起的网络支付模式并不能做到完全覆盖，更多体现为原则性的规范，缺乏细节性规定，尤其是缺乏针对性的保护措施与处罚规章等。

相关具体法律规范的缺少，在消费者与商家或平台因“先用后付”模式产生冲突时更为明显，主要表现为：当事人无法准确地选择依据向法院提起诉讼、消费者是选择商家还是平台作为被告、如何解决此类案件的判决的承担和执行等问题，这些问题都难以确定适用哪一具体法律规定。同时，鉴于“先用后付”模式所涉及的金額都属于较小额度的交易，法律的保护力度和广度显得更为不足。对于“先用后付”模式所涉及的冲突，现有法律规范实用性不强，使得广大消费者的权益难以得到有效的保护，相关的法律法规有待进一步的完善。

3.2. 尚无健全的监管制度

在监管方面，“先用后付”模式存在着诸多问题。首先，由于缺少相应的法律法规，难以确定“先用后付”监督主体对象，各监督部门难以确定各自的职责，导致在实践中出现监督空白或者重复监督的情形。其次，由于“先用后付”模式现已在电商平台交易中广泛适用，导致在资源有限的情况下，监管部门难以做到全面有限的监督，且现有因“先用后付”模式所造成的纠纷主要集中在小额买卖交易中，监管所付出的成本大于其所维护的利益。在此情况下，目前我国针对“先用后付”模式的监督，更多依靠平台的自我监督。

但平台的自我监督难以满足消费者保护的需求。原因在于，当消费者寻求司法救济或者监督部门的帮助时，就已表明平台本身无法解决消费者的问题，且平台本身是“先用后付”模式的提供者，在此情形下，又怎能相信平台能够保护好消费者的权益，实现自我监督呢。因此，对于“先用后付”的监督管理职责，归根结底还是要回归到政府部门，通过建立完善的监督管理制度，明确监督主体和职权，提供对违规行为进行处罚与纠正，才能满足消费者对自身权益保护的要求，实现对“先用后付”模式适用的引导和规范。

3.3. 消费者维权困难

随着“先用后付”模式在电商平台的广泛使用，相应的纠纷案件也日益增加，有关“先用后付”模式的纠纷主要集中于侵权损害纠纷和合同纠纷。侵权损害纠纷主要包括电商平台或者其他个人对于消费者合法权益的不法侵害，而合同纠纷主要是在交易过程中交易双方就“先用后付”模式所引发的纠纷。在“先用后付”模式引发的纠纷中，消费者主要面临举证困难且成本高、责任主体与责任分配难以界定等困难。

第一、举证责任困难且成本高。现如今的网络交易系统越发复杂庞大，加之商家和平台对消费者所披露的商品和服务信息大多是不完备的，消费者往往面临信息不对称的困境。而“先用后付”作为一种兴起的网络交易模式，更具有网络虚拟性、技术性等特点。消费者与平台或者商家发生纠纷时，普通消费者只能通过平台或者客服了解服务协议和交易内容，使得消费者难以获得实质性证据，与掌握庞大资金和信息的平台相比更是处于完全不利地位。对于消费者来说，证据的有效保留也是一大难题。电子证

据具有极易被篡改的特点，尤其是面对误导性条款或者去隐藏的收费条款时，平台作为服务的提供者完全可以就提供的服务的协议进行添加或者修改而不告知消费者。

第二、责任主体及责任分配难以界定。根据《消费者权益保护法》，消费者针对“先用后付”所引发的纠纷，具有两种具体维权途径。一是通过调解，和解，仲裁等非诉讼方式进行，另一种则是通过提起诉讼进行解决。“先用后付”模式所引起的纠纷主体一般包括商家、消费者及电商平台三类民事主体。若消费者通过和解、谈判等方式来解决纠纷，由于“先用后付”模式跨地域性和网络虚拟性的特点，当商家与平台以不负责的态度来应付消费者时或者不对消费者的诉求进行回应时，消费者的合法权益则完全得不到有效保护；又或者纠纷多方相互推卸责任时，由于缺少具体的责任分配法律规定，各主体的责任就难以得到确定。尤其是当平台以消费者接受服务时所签到的条款为由向消费者主张，平台没有过错时，消费者难以就该主张作出有效回应，导致消费者对自身权益的维护容易陷入驻足不前的地步。而若消费者通过提起仲裁或者诉讼的方式来解决纠纷，则要花费相当大的时间和金钱。况且，作为利益被损害的一方来说，对于掌握信息优势的平台和商家而言，消费者要花费更多成本搜集证据来提起诉讼。另外，若所涉及的金额较小，消费者在面临高昂的诉讼成本时，只能选择不了了之，使得自己应有的合法权益没有得到相应保护，并助长、放任侵权者继续对其他消费者的权益进行同样的侵权损害。

4. “先用后付”模式下消费者权益保护的完善路径

4.1. 法律法规的细化与补充

“先用后付”作为近几年兴起的支付模式，其最为显著的问题在于缺少相应的法律法规对其进行规范，导致消费者的权益因“先用后付”受到损害时，难以寻找到具体的法律法规作为请求依据来维护自身的权益。法律体系是保护消费者权益的根本依据，传统的法律思维不足以应对平台责任落实的实际[5]。因此，对于“先用后付”模式而言，目前最重要的任务在于在现有的法律体系中完善和补充与“先用后付”模式相关法律法规，保证消费者能够有法可依。因此，应通过结合“先用后付”模式特点，完善《电子商务法》《消费者权益保护法》等相关法律法规，明确平台和消费者之间在该模式下的权利义务，补充针对性的保护措施与处罚规章。

此外，平台提供的服务协议和隐私政策通常包含大量预先设定且不可协商的条款，要求用户授权平台广泛收集、使用和分享其个人信息[6]。若这些信息保管不当，则将对消费者的合法权益带来巨大损害。目前，《消费者权益保护法》以及《电子商务法》对消费者个人信息的保护仍较为简单，无法形成系统性、全方面的有力保护，因此，还需继续优化完善信息保护制度，运用法律保障消费者隐私权与知情权[7]。

4.2. 强化政府行政监管

由于目前尚未有健全的法律法规对“先用后付”模式之类的网络支付进行系统化规范，政府的监管作用显得尤为重要。行政监管的强化主要体现于明确政府部门监管职责以及加强对平台的监管。

针对目前政府对网络支付监管问题而言，其首要问题在于明确各部门的监管职责。只有明确各部门的监管责任，才能避免空白监督或者重复监督问题的出现。既可避免了政府资源的浪费，提高监督效率，也可在纠纷发生时做到迅速响应，避免消费者维权无门。

平台作为“先用后付”模式的提供者，监管部门需要重点对提供“先用后付”模式的平台进行持续性监督和定期检查，确保平台在提供“先用后付”模式的过程中，遵循监管要求。政府部门对平台的监管内容主要包括平台是否具有提供“先用后付”模式的资格、风险管理能力、消费者保护措施等，确保只有符合标准的平台才能提供服务。同时，政府部门还需督促平台完善信息披露制度，保证消费者在开

通“先用后付”模式前,平台就已向消费者就“先用后付”模式的功能、使用步骤、费用扣款原则、逾期未付的不良后果等进行易懂的服务说明,确保消费者能够就自己选择的消费模式功能和使用结果有较全面了解。同时,在消费者选择或者平台提供“先用后付”模式时,平台需要进行清晰、醒目的提醒,让消费者自己决定是否开通“先用后付”模式,将是否开启“先用后付”模式的选择权交还于消费者。

4.3. “先用后付”模式下消费者维权路径的优化

如前所述,由于“先用后付”模式具有网络虚拟性和跨地域性的特点,消费者相较于平台处于信息不对称的处境。当消费者无法通过与平台沟通、协商等非诉讼方式来维护自身合法权益,消费者只能选择诉讼方式进行维权时,其将面临高昂的诉讼成本和举证困难的困境。针对这两个问题,在互联网技术快速发展的时代,相应的司法救济也应作出改变和调整。

目前,我国的司法证据规则适用“谁主张,谁举证”原则。虽然,针对网络交易中的部分商品和服务也采取举证责任倒置和过错推定原则,但由于“先用后付”模式所覆盖范围较广,且消费者处于信息的不对称困境,消费者难以搜集相对有效的证据,大量消费者仍陷入举证困难的处境。因此,针对网络交易,需要完善举证责任分配制度,规定若平台无法证明自己无过错,就应当承担一定责任,以减轻消费者举证责任困难和维权成本。

现有关“先用后付”模式的纠纷主要集中在小额交易中,民事诉讼中存在小额诉讼程序。那么针对网络交易,是否可以考虑通过借鉴小额诉讼程序,设立小额诉讼法庭,针对网络交易的小额诉讼纠纷进行处理[8]。当然,网络交易中的小额诉讼程序也应有其适用条件。首先应是在争议双方达成合意,都愿意适用时才能选择适用;其次双方争议的标的额应达到一定数额,该数额的大小也可参照民事诉讼中小额诉讼程序设立的标准和目的进行设立;最后,网络交易小额诉讼程序设立的目的是为了更加快速和低成本地解决纠纷,小额诉讼程序不应过于复杂,以此节约争议双方的诉讼成本。

5. 结论

“先用后付”模式作为兴起的网络支付模式,在网络交易中给消费者带来了极大的便利,但也蕴含着法律风险,侵害消费者的合法权益。由于其网络虚拟性和跨地域性的特点,使得消费者在面临因“先用后付”产生的纠纷时难以维护自身权益。本文提出通过对法律法规的细化补充、加强政府部门监管、完善信息披露制度,加强平台的说明责任、探索“先用后付”模式侵权的司法救济途径等多方努力来解决消费者权益保护困难问题,以此实现在“先用后付”模式下对消费者的全方面保护。总之,随着数字经济的飞速发展和消费模式的不断创新,消费者权益的保护也将面临更多复杂挑战。因此,消费者权益保护体系的构建将是一个漫长而又充满挑战的过程,需要政府、平台、消费者等各方努力和协作。未来,随着相关法律法规的逐步完善和监管机制的持续优化,“先用后付”模式能够在保障消费者权益的基础上,继续为市场带来活力,最终实现市场与消费者双赢的局面[9]。

参考文献

- [1] 李昌麟,许明月. 消费者保护法[M]. 北京: 法律出版社, 2007.
- [2] 吴弘. 电子商务发展的法律研究[M]. 上海: 上海交通大学出版社, 2006.
- [3] 任超. 网上支付金融消费者权益保护制度的完善[J]. 法学, 2015(5): 82-91.
- [4] 舒敏. 网络环境下消费者权益保护之法律制度完善[J]. 法制与经济, 2018(3): 128-130.
- [5] 蓝寿荣. 消法视角下的电子商务平台安全保障义务[J]. 政法论丛, 2023(2): 37-46.
- [6] 张爱华, 杨雄飞, 许丽婷. 论电子商务中消费者权益的法律保护[J]. 商业时代, 2008(21): 87-88.

- [7] 贾玮莉. 基于网络环境下消费者权益保护问题分析[J]. 法制与社会, 2019(16): 55-56.
- [8] 姜齐新. 我国网络购物消费者知情权法律保护研究[D]. [硕士学位论文]. 哈尔滨: 哈尔滨商业大学, 2024.
- [9] 赵妍, 蒋天虹, 胡浩南. 论数字经济视域下的消费者权利保护——以“先用后付”为切入点[J]. 产业创新研究, 2024(11): 68-70.