

快手平台“先用后付”模式中消费者权益的保护研究

冉宇

贵州大学哲学学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2025年4月17日; 录用日期: 2025年5月7日; 发布日期: 2025年6月12日

摘要

近年来, 各电商平台推出了“先用后付”这一新型支付模式, 在看似给消费者带来便利的背后, 却隐藏着对消费者权益的侵害。本文以快手平台为例, 分析了“先用后付”对消费者知情权、选择权的侵害以及可能存在的财产安全风险, 揭示了平台利益驱动、法律规则的滞后性以及消费者的认知偏差是其使用此种支付模式造成合法权益受损的原因。对此, 本文给出了相应的策略来解决这些问题。首先, 平台自身要肩负起保护消费者权益的责任, 对“先用后付”应该做到详细且明确的提示, 对商品和商家严格审核以及建立一套完善的售后服务体系。其次, 相关部门应针对“先用后付”出台相应的法律法规, 明确平台、商家的责任。最后, 消费者自身也应该提升自己选择商品的能力、保护信息的能力和维护自己权益的能力。

关键词

快手平台, “先用后付”, 消费者权益

Research on the Protection of Consumers' Rights and Interests in the “Use Now, Pay Later” Model on the Kuaishou Platform

Yu Ran

School of Philosophy, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Apr. 17th, 2025; accepted: May 7th, 2025; published: Jun. 12th, 2025

Abstract

In recent years, various e-commerce platforms have introduced a new payment model called “use

now, pay later". While it seems to offer convenience to consumers, it actually conceals infringements on their rights and interests. Taking the Kuaishou platform as an example, this article analyzes the infringement of consumers' right to know and right to choose, as well as the potential risks to their property security caused by "use now, pay later". It reveals that the platform's profit-driven nature, the lagging legal regulations, and consumers' cognitive biases are the reasons for the damage to their legitimate rights and interests due to the use of this payment model. In response, this article provides corresponding strategies to address these issues. Firstly, the platform itself should take the responsibility of protecting consumers' rights and interests, providing detailed and clear prompts for "use now, pay later", strictly reviewing products and merchants, and establishing a complete after-sales service system. Secondly, relevant departments should introduce corresponding laws and regulations for "use now, pay later", clearly defining the responsibilities of the platform and merchants. Finally, consumers themselves should also enhance their ability to choose products, protect information, and safeguard their rights and interests.

Keywords

Kuaishou Platform, "Use Now, Pay LATER", Consumers' Rights and Interests

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

近年来,随着互联网技术的迅猛发展,电商直播行业欣欣向荣。在发展的同时,一种新的支付模式“先用后付”开始出现在各大电商平台,如快手、抖音、淘宝和拼多多等平台。“先用后付”模式的出现得到了当下年轻人的青睐,它能让以年轻人消费主体的消费者能够提前体验商品的效用,满意之后再支付,这种支付模式极大地优化了消费者的购物体验。在享受它带来便利性的同时,众多消费者自身的购物经历说明了“先用后付”存在一定的风险,它使消费者权益受到了损失。目前,虽然相关部门收到了众多消费者举报各电商平台中的“先用后付”,消费者自身也意识到了它的一些问题,但学界对此的相关研究很少,大多都是以记者报道的形式了解“先用后付”对消费者合法权益的侵害。另外,“先用后付”作为当下各电商平台使用的支付模式,清楚地梳理它对消费者合法权益的侵害、背后的原因以及给出相应的建议是尤为重要的。“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的问题日益凸显,已成为制约电子商务健康发展的瓶颈”[1]。因此,本文以快手平台为例,探讨“先用后付”对消费者选择权、知情权的侵害,以及可能产生的财产安全风险,并进一步探讨在这一模式下消费者权益受损的根源。最后,再给出“先用后付”模式下消费者权益保护的路径,以期电商行业能够长期健康的发展。

2. 快手平台“先用后付”模式下消费者权益的受损

快手平台“先用后付”模式的推出,这符合消费者的支付需求,它能够缓解消费者当下的资金紧缺,并且能够先享受商品,满意后再支付。似乎看起来对消费者来说是百利而无一害的,而实质上并不是如此。“先用后付”作为一种新的支付模式,消费者在使用它的时候意味着有信用评估,而这也意味着有第三方平台以及个人信息的处理。加上,快手平台对这一模式作出模糊的、简单的、不醒目的字样提醒,这不利于消费者对此模式的了解,而冲着“0元下单”等诱导冲动下单,这严重损害了消费者的知情

权。与此同时，“先用后付”与“免密支付”功能相绑定，这对消费者的财产安全构成了风险。对此，本文将从选择权、知情权和财产安全这三个方面，论述“先用后付”对消费者合法权益的侵害。

2.1. 选择权受限

现在，相比出门花时间、花精力去实体店买东西，消费者更愿意躺在家里动动手指就能买到心仪的商品并且能送货上门。消费者这种消费方式的转变，不仅是跟社会科技发展的背景紧密相连，更是符合当下年轻人图省事、方便的心理。快手作为直播电商平台之一，为了迎合消费者的需求，推出了“先用后付”支付方式，当然淘宝、拼多多、抖音等平台也都推出了这种支付模式。消费者在面对“先用后付”这种新型的支付方式时，被“0元下单”、“先用后付”等字眼吸引，从而冲动下单。快手平台在以“先用后付”方式留住消费者的同时，它也在侵害了消费者的选择权。从众多消费者的反映来看，他们在下单时，“支付宝先用后付”或“微信支付分先用后付”是作为默认支付方式被优先勾选的，并且“先用后付”是跟“免密支付”绑定在一起的，很多消费者没注意看就下单了，直到手机提示扣款才知道自己使用的是“先用后付”，这让消费者以何种方式支付的选择权被侵害了。“免密支付与‘先用后付’功能的捆绑销售，限制了消费者的自由选择，潜在地增加了消费者资金的安全风险”[2]。并且，消费者反映想要关闭“先用后付”这个功能，但是很复杂，并且在关闭了之后，下一次下单时，自己又不知不觉地使用了这个功能[3]。快手平台的“先用后付”支付方式使很多消费者的购物体验不佳。而且，快手作为头部电商直播之一，也应该考虑到各个群体的消费者，例如老人和小孩，他们对于“先用后付”更是不懂，这样很容易造成误点单、错下单。

2.2. 知情权侵害

从众多消费者的反映来看[4]，他们不知道自己何时开通的“先用后付”功能，并且这个功能往往跟信誉评估、第三方平台都有联系，快手平台未尽到详细告知消费者“先用后付”这种支付方式的义务，这是对消费者知情权的侵害。这是“因为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”[5]。从快手实际操作一番就得知，“先用后付”往往是跟消费者的微信或支付宝绑定在一起的，根据大数据的评估，认定该用户信誉分，并给出相应的“先用后付”支付额度，而消费者自身却不清楚这其中的实际过程。并且快手平台作为商家和消费者之间的一个纽带，应该详细告知消费者每一步的操作。针对消费者反映不知道何时开通的“先用后付”，通过实际操作求证可知，快手平台对“先用后付”这功能并没有进行详细的告知，并且并不醒目，这很容易让消费者忽略，从而在不知情的情况下使用了“先用后付”。

2.3. 财产安全风险

“先用后付”模式往往是跟第三方支付平台如微信、支付宝的免密支付绑定在一起的，这难免不让消费者担心其中的风险。虽然现在互联网技术发展得比较成熟了，但“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”[6]，消费者不得不担心自己在使用“先用后付”这个功能时，会不会让一些不法分子有可乘之机，利用“免密支付”这漏洞进行转移消费者个人的财产。同时，现实生活中情况多样，如小孩用父母的手机下单各种昂贵的商品，而“先用后付”作为默认的支付方式则让下单变得很简单，只需要点击所需商品、点击确认就行。在这种情况下，父母的财产安全就得不到保证。另外，有些不法分子专门盯着老人的智能手机，诱导他们点击各种步骤，这让老人的财产安全也得不到保障。

虽然快手平台、商家推出“先用后付”这个功能是为了保持用户的活跃度、增加用户的下单从而达

到自己盈利的目的，但是也要考虑到消费者安全，当然这里的安全是指财产安全。消费者使用“先用后付”，表明他是相信平台和商家的，因此，平台和商家应该想消费者未想的情况，做好万全之策，让不同消费群体在使用“先用后付”时能提升购物体验。这样，平台、商家、消费者都实现了双赢。

3. 快手平台“先用后付”模式下消费者权益保护的困境

消费者在使用“先用后付”所面临的各种权利侵害和财产安全风险，这是众多方面所造成的，首先快手作为商家和消费者之间的连接，为了自身长期健康的发展，不应该只着眼于当下的利益驱动，而忽略消费者的合法权益。其次，对于各电商平台推出“先用后付”这个支付方式，还没有具体的、相应的法律法规来给予依据。最后，由于消费者自身的认知，在选择商品时会关注商品的优惠力度、价格等因素，而忽略了其他可能的负面影响。以上都是消费者在使用“先用后付”这个功能时，自身的合法权益被侵害的原因。因此，本文将从这三个方面来进行论述。

3.1. 平台利益驱动机制

快手作为直播电商平台，它的唯一目的就在于追求利益。当然，这不是对快手平台的否定，但从一个企业长久发展的角度上来说，它着眼于短期利益的追求，反而不利于其发展。快手平台推出“先用后付”功能本是为了方便消费者购买商品，以此服务来吸引消费者的“停留”，这是为了增加用户的活跃度和粘性。当然在实施“先用后付”这一功能时，是从自身的利益出发，而不顾消费者在使用这一功能可能面临的风险。另外，有些不良商家隐瞒商品的缺陷，过分夸大商品的某些功能，以此吸引消费者下单，加上平台审核不力或疏忽，从而导致了消费者的相关权益受到侵害。“消费者在被动消费的过程中，逐渐丧失辨别货品真假与辨识主播传递信息真实程度的能力。甚至在某些主播过度夸张产品特性与功能、直播间发放红包雨、限时秒杀销售等情境下，大大刺激消费者产生了过度消费、不合理消费等行为”[7]。

3.2. 法律规制的滞后性

“先用后付”作为近几年出现在快手平台上的新型支付模式，相应的法律制定部门和监管部门对此可能产生的风险难以确定，因此，针对“先用后付”支付模式在应用中产生的问题并无具体法律法规来进行依据，如快手平台、商家、消费者三者各自所身负的法律责任和义务。其中，消费者作为使用“先用后付”支付模式的主体，使用此模式的切身体验则是不容忽视得。他们在使用“先用后付”所面临的维权难问题，很大部分是因为法律法规的不完善导致的，只能试图通过向快手平台或有关部门反映、举报此问题来维护自己的权益。然而，事实是并没有得到解决，进而导致消费者不想甚至不敢再继续使用“先用后付”，因为面对自己合法权益被侵害的情况下，维权无法律依据。

3.3. 消费者的认知偏差

消费者在使用“先用后付”中所面临的自身合法权益受损的问题，除了快手平台利益驱动、法律不完善的原因外，还有着自身的原因。很多消费者认为既然“先用后付”能出现在各电商平台，它肯定是经过平台严格审理过的，并且此支付模式作为当下流行的支付方式，很多消费者也在使用它，从而对它有了信任：它并不会带来很大的问题，哪怕有问题，有很多消费者也在使用它，自己也不怕。正是有了这种心理，他们在使用“先用后付”时，忽略了平台给出的有关它的详细告知，加上平台简化了此支付模式下的支付步骤，从而助推了消费者掉进了“陷阱”。其实，哪怕在平台自身监管不力和法律法规不完善的情况下，作为一名新时代的消费者，应该时刻保持警惕意识，在使用“先用后付”时应该主动积极地全面了解这一支付模式。但是由于很多消费者有着从众心理和认知受限，从而导致他们在快手平台

推出“先用后付”时，并没有太多疑虑就盲目使用了它，从而导致自身的合法权益受损。

4. 快手平台“先用后付”模式下消费者权益保护的路径

对于目前消费者使用“先用后付”所面临的合法权益受损问题，快手平台、法律和消费者自身都需要作出积极改变，才能规避在下一次使用“先用后付”时受到侵害。

4.1. 平台责任强化

快手平台作为连接消费者和商家的中介，应该积极主动承担起自己的责任，避免消费者在使用自家推出的“先用后付”所面临的合法权益受损问题。平台经营者应严格履行平台的责任和义务，引导和监督平台内经营者合法规范运营，保障消费者的合法权益，避免因监督不力承担连带赔偿的责任[8]。对此，快手可以从以下三个方面来进行优化。首先，应该对“先用后付”进行详细的提示和告知。消费者在下单前能够详细地了解“先用后付”支付模式，如支付步骤、涉及的信誉评估细则和可能存在的风险等，在此基础上消费者自己决定是否使用此功能。其次，“先用后付”作为一种支付方式，是消费者在购买所需商品时所用到的，想要避免或减少消费者在使用此支付模式下产生的权益受损问题，那么快手平台应该加强对商品和商家的审核，避免一些假冒伪劣的商品流入消费者的手中，从而产生的权益受损问题。最后，在前面的基础上，建立健全一套售后服务体系也是不容忽视的。这样，在面对消费者投诉和举报的情况下，能够提供有效的解决办法。

4.2. 法律体系完善

针对法律法规的滞后性问题，个人在客观看待的同时，相关的法律制定部门也要积极主动地推动法律更新，明确“先用后付”各方的责任和义务，这样在消费者权益受损的情况下，才能依据法律明确各方所肩负的法律责任。对于直播带货数字时代平台经济销售模式，除了传统的商家、宣传方和消费者外，还有平台方的加入，使得参与主体增多[9]。对此，相关部门在制定针对“先用后付”的法律法规时，应该从明确平台的法律责任、规范平台的经营行为和加强对消费者权益的保护力度等这几个方面来具体实施。比如，平台在消费者下单页面应该尽到明确且详细地告知消费者“先用后付”，与“先用后付”绑定的“免密支付”以及涉及的信誉积分评估细则等，否则，平台则侵犯了消费者的知情权。只有法律体系的完善，消费者才能拿起法律武器维护自己的权益，有关部门才能做到有法可依。

4.3. 消费者能力建设

消费者作为购买商品的主体，应该有意识地通过各种途径来提升自己的能力，如分析和鉴别商品质量的能力、保护自己的能力和保护自己权益的能力，这样才能在自己合法权益受损的情况下，做到保护自己，甚至消费者群体。对此，消费者可以阅读相关的法律法规，来提升自己的法律意识和维权意识；在购买商品时，消费者可以通过其他消费者对商品的评价和商家自身的标注是否一致来选择质量好的商品；另外，消费者在网络购买商品时，应该时刻注意自己个人信息的泄露，如账号和密码，不要轻易相信第三方平台，更不要轻易透露自己的信息给陌生人。

5. 结语

本文通过揭示快手平台中“先用后付”支付模式对消费者知情权、选择权的侵害以及可能存在的财产安全风险，指出了平台利益驱动机制、法律规制的滞后性和消费者的认知偏差是造成消费者在使用“先用后付”支付模式时合法权益受到侵害的原因，并从明确平台责任、法律体系完善和消费者能力建设这三个方面给出了相应的解决策略，希望能够早日有一个健康的电商环境。

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] 赵妍, 蒋天虹, 胡浩南. 论数字经济视域下的消费者权益保护——以“先用后付”为切入点[J]. 产业创新研究, 2024(11): 68-70.
- [3] 李秋昉. “先用后付”选择权应交给消费者[N]. 经济日报, 2024-11-27(003).
- [4] 孙慧娟, 李国强. 是“先用后付”还是“先用后负”? [N]. 济南日报, 2025-04-23(003).
- [5] 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.
- [6] 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.
- [7] 王宣, 刘凯玉, 刘金美. 快手电商运营模式的问题与对策探究[J]. 市场周刊, 2023, 36(2): 72-74, 85.
- [8] 李静宇. 直播带货中消费者权益保护研究[J]. 中国商论, 2025, 34(4): 54-57.
- [9] 郭超. 平台电商常见交易纠纷的责任分析与风险防范对策[J]. 经济师, 2024(5): 53-54, 56.