

开通易取消难,免密支付如何“避坑”

今年7月1日开始实施的《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》,重点细化了经营者义务,对自动续费等新领域的新问题作出了专门的规定,被认为也有助于引导经营者合法合规提供免密支付等服务。同时,消费者提高警惕和加强自我保护也很重要。“先用后付、免密支付就是‘吞钱高手’!”近日,深圳消费者彭女士吐槽,自己不知何时“误点”就开通了这个设置,收到快递才发现,家里3岁的小朋友也可以网络购物。

记者调查发现,免密支付、先用后付、极速付款、小额自动扣费等网络支付设置,这些支付手段在为网购服务提供便利的同时,却让不少消费者头疼不已,甚至有时候一不小心误操作就掉进陷阱,“莫名其妙”就花了钱。



视觉中国供图

一不小心“误点”就中招

“家里老人误点,不知道怎么回事就下单了,根本没想买东西。”在社交网络平台上,类似于上述彭女士遭遇的吐槽贴不在少数,很多人表示,收到货后都“蒙”了。

记者调查发现,网友讨论的主要问题包括:支付过程太快,点一两下就下单成功,还来不及反应;家里的小孩、老人更容易误操作;消费者收到无意下单的货后再退货,容易跟商家产生扯皮情况;可能会为网络诈骗提供便利。

2019年4月2日,消费者刘女士向内蒙古自治区乌海市消费者协会投诉称,2019年2月19日至3月19日之间,其11岁的女儿用父母手机玩游戏时,造成支付宝捆绑的信用卡、花呗扣款235笔,共计31227元。刘女士在接到信用卡还款通知

后,方知孩子玩游戏造成如此大的损失。但她并没有收到银行扣款短信,到银行投诉后得知,其免密支付百元以下没有通知短信。后经乌海市消协调查,该品牌手机软件存在不经实名认证即向其他运营商提供消费者个人信息的缺陷。最终经调解该品牌手机生产厂家退还了消费者全部游戏费用。

北京市京都律师事务所律师王晓光认为,根据消费者权益保护法第八条“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利”以及第九条“消费者享有自主选择商品或者服务的权利”,如果免密支付、极速付款等设置导致一般消费者不能全面有效知悉商品和服务真实情况,无法自主决定购买或者不购买一种商品、接受或者不接受一项服务,被其设置强行消费,则侵犯了消费者知情权和自主选择权。

王晓光建议,消费者未充分知

情的情况下被动购买了商品或服务,有权要求退货退款,可保留好相关证据,如交易记录、页面截图等,在与经营者协商不成时,可向当地的消费者权益保护机构或市场监管部门进行举报和投诉。

是否真的“误点”需要证据

近日,在北京市海淀区人民法院公布的一起消费者因免密支付预订酒店的案件中,消费者石女士称,其误碰广告弹窗在某网络平台上通过免密支付定了酒店住宿,但是网络平台拒绝取消订单,也不能延期,在未实际入住的情况下,石女士被扣除了酒店住宿费3082元。石女士诉至法院,要求网络平台退还预订的房费。

网络平台辩称,其仅依法提供网络平台服务,石女士申请退款,实际上是主张解除与酒店的住宿服务合同关系,网络平台不是酒店经营

者,不是退款责任主体。网络平台已经联系了预订服务方及其合作商户,经合作商户与酒店核实,酒店明确表示不同意退款,平台尽到了协助义务。根据网络平台后台数据显示,从手机热搜点击进入该网络平台,选择酒店并进行支付完成下单,至少需要6个步骤,每个步骤都有相应提示,石女士下单时从填单页停留了39秒,从填单页到支付完成用了28秒。

经查,石女士与网络平台的交易快照显示,预订说明中包括:预订后非因法定原因不可取消,未入住将收取全额房费,订单需预订方或酒店确认后生效,如未确认的将全额退款;点击提交订单表示已阅读并同意个人信息授权协议、酒店预订服务协议。

法院经审理认为,石女士虽主张“误碰”及免密支付导致其下单并支付,但预订时网络页面会呈现“取

消规则:订单确认后,取消需扣除全额预付款”,且即便石女士的误操作和免密支付导致了下单,也是对自己权利的处置,不当归责于网络平台。法院最终判决驳回石女士全部诉请。

海淀法院法官助理张艳萍针对该案,提醒消费者:“网上提交订单之前需要对规则进行详细的阅读与理解,避免权益损失,消费者在享受免密支付的方便快捷的同时,也要注意支付安全。”

提高警惕看好钱袋子

与简单几步便开通相比,免密支付、极速付款等的解约相对复杂。在一些网络平台上,要想取消这类设置,会被承诺持续改进等一再“挽留”,“一键开通,N键取消”。

很多网友表示要赶紧关掉这类支付设置,虽然通常需要“不厌其烦找半天”才行。也有人选择联系人工客服“永久关闭”,或者直接卸载软件。

记者了解发现,目前支持免密支付的网站可设定单笔支付限额,银行和第三方支付机构也能设置单笔、单日免密支付限额,消费者可根据自身情况设置额度。今年7月1日开始实施的《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》,重点细化了经营者义务,对自动续费等新领域的新问题作出了专门的规定,被认为也有助于引导经营者合法合规提供免密支付等服务。

同时,消费者提高警惕和加强自我保护也很重要。“消费者要仔细阅读相关服务条款、定期检查账户交易记录等,看好自己的钱袋子。”王晓光说。

据工人日报

多地延长课间时长,如何让孩子们放心“动起来”

2023年10月,新华社“新华视点”栏目播发稿件《除了上厕所不能随意活动?——部分中小学生学习10分钟被约束现象调查》,引发各界对这一现象的广泛关注和热议。针对这一话题,教育部明确表示:中小学校要确保学生课间正常活动。

今秋新学期伊始,“新华视点”记者采访发现,不少地方已将“课间10分钟”延长至15分钟,甚至20分钟,孩子们有了更充裕的时间走出教室。同时,各地学校还采取各种措施,让孩子玩得开心、家长放心。

多地延长课间时长,孩子和教师均叫好

今年以来,多地出台新的课间管理规定。

今年4月,天津市教委印发新修订的《提升中小学生体质健康水平十条措施》,明确提出,义务教育阶段和高中阶段学校每天上、下午各安排不少于30分钟的大课间体育活动。除大课间外,确保小学生15分钟课间活动时间、中学生10分钟课间活动时间。

8月底,北京市教委明确,自新学期起,全市义务教育学校将对课间安排做出整体统筹优化,原则上落实15分钟课间时长,引导学生利用课间走出教室,在室外进行放松休息、有益社交及适量活动。

在贵州省织金县,义务教育阶段学校新学期“小课间”也增加了5分钟;内蒙古准格尔旗教体局发文称,从今年秋季学期起,义务教育小学阶段的学校原则上落实“课间一刻钟”;江苏省无锡市新吴区教育局发布通知,今年秋季学期起,新吴区义务教育学校全面实行课间15分钟。

一些地方甚至将课间延长至20分钟。

“户外运动是解决肥胖、‘小眼镜’、心理问题的最好办法之一。”海南省海口寰岛实验小学校长金春花说,今年春季学期,该校开始尝试将课间延长至20分钟。这项改革很受学生欢迎,学校决定从秋季学期开始正式实施。

“教室到厕所、操场往往有一段距离,10分钟时间太短,可能上个厕所或者刚走到操场,就快没了。不少孩子反映,要是能多几分钟休息、玩儿就好了。”织金县教育局局长付国晖说。

海口寰岛实验小学体育组组长齐明说,课间延长后,孩子们有了更多时间走出教室活动,呼吸新鲜空气,放松大脑,有益于他们的身心健康,提高听课效率。

贵州省人民医院视光科副主任曹时燕指出,增加户外活动,可以有效帮助孩子缓解眼疲劳,保护视力。

课间延长后,不少老师也纷纷叫好。北京市第161中学副校长刘裕说,教师有更充裕的时间喝水、准备教具、转换教室,包括给学生做个

性化辅导、心理疏导。

如何让学生玩得开心?

为确保课间要求落实,北京市教委相关负责人表示,市区两级将强化监督检查,进一步规范教育教学秩序,严禁拖堂或提前上课,不得随意缩短学生课间活动时长,不得对学生课间活动设置不必要的约束,坚决杜绝课间禁止学生出教室的现象发生。

天津市教委新修订的《提升中小学生体质健康水平十条措施》要求,任课教师要按时下课、不得拖堂,班主任和任课教师要督促学生课间走出教室、适当活动。

贵阳市第二实验小学校长朱丹介绍,该校将拖堂和提前上课纳入教学事故认定范畴,以此来保障学生的课间时光不被挤占。

此外,一些学校还想方设法给学生拓展活动空间,增加游戏项目。

新学期,织金县八步街道各学校的班级公示栏上,多了一张“花样课间学生信息表”。每天早上,学生可以填写当天课间想玩的项目,每个项目每班限15个人。学校会将信息汇总,然后给学生准备器材。

“我们对学生做问卷调查,了解他们想要玩哪些项目,然后召集各该校负责人开会,综合考虑报名人数、场地和器材等因素,来决定具体开设哪些项目。学生想玩但学校没有器材的项目,就由学校统一购买器材。”织金县八步街道教育服务中心主任张习梁说。

记者在贵阳市第二实验小学总校区看到,下课铃响起后,上千名学

生涌出教学楼,到操场上玩耍。他们有的打乒乓球,有的做游戏,有的奔跑嬉戏,有的在图书角看书,欢笑声、嬉戏声在校园里回荡。

在北京市第161中学,长廊、绿地、体育场、树荫下的棋类区,凉亭内的书法区等,成为学生课余休闲的好去处。该校体育教师马少波说,学校配备了完善的体育设施,学生可以参与足球、篮球、排球、乒乓球、羽毛球、棋类、投壶等项目。

北京市中关村第一小学充分利用学校空间,为学生创造活动条件。比如,开放学校楼顶公共空间,如笼式足球场、体育馆、图书馆等,为高楼层班级学生课间活动提供场地;在走廊的开阔空间摆放棋牌桌、放置书架;将操场划分成不同区域,设计不同类型的户外活动。

如何让家长放心?

“每次课间,我们都安排约30名老师,在教学楼的楼道、楼层拐角和操场值守。学校保安也调动起来了,保障学生活动安全。”贵阳市环西小学副校长王晓波说,虽然该校地处城中心,学生活动空间小,“但不能不让学生下楼活动”。

北京市中关村第一小学相关负责人介绍,学校严格落实班主任跟班制,副班主任协同教育。各年级根据本年级学生特点,开发设计本年级安全教育内容,形成年级课间活动安全规范。此外,还加强每日值班干部巡视,制止追跑等不安全行为,并在重点区域安装监控摄像头。

在北京市广渠门中学,学校要

求各年级成立由班主任、任课教师和学生代表组成的“课间秩序管理小分队”,在重点交叉点位和人员密集区进行提醒和文明疏导;还通过组织团队小游戏等活动,来分流学生。

同时,各地学校努力排查整改校园安全隐患。9月10日,朱丹在校园巡查时发现,学校足球场旁的下水道盖板有断裂迹象,存在一定安全隐患,随即安排相关人员进行处理。

张习梁介绍,今年春季学期,八步街道第一小学曾发生过一起意外事件:一名学生在跑去捡滚下坡的篮球时,跑得太快,撞到了另一名学生。为避免类似情况再发生,他们便在篮球场旁增加了一处拦网,防止篮球滚下坡,解决了相关安全隐患。

此外,一些学校负责人介绍,为获得家长的理解和支持,他们通过家长会等形式,给家长介绍了学校的管理规定及工作思路。

同时,一些学校还鼓励家长购买学平险。“我们也购买了校方责任险,如果发生意外事件,学校和家长可以在有保障的情况下,通过友好沟通,解决可能会出现的一些矛盾。”朱丹说。

受访对象表示,校园安全事件的责任边界还需要进一步厘清。贵州省律师协会未成年人保护专业委员会副主任田冲表示,学校应做好安全预案,尽可能避免事故的发生;家长应充分理解、信任学校和老师,出现问题积极沟通,依法理性维权。

据新华社