

投诉实录

老人电子支付遇麻烦 超市APP“自动”划款

投诉人：赵先生
投诉时间：2020 年 5 月

随着科技的发展和社会的进步，如今，电子支付的出现给人们带来了更快捷、更方便的支付体验。随着电子支付时代的来临，原本现金、刷卡的支付方式正在被各种扫码支付所代替。由于快捷方便并且零成本，电子支付受到很多商家和消费者的欢迎，人们出门不带钱包照样可以购物、打车、吃饭，用手机“扫一扫”就行，不少地方用手机付

款还能享受额外的优惠折扣，更让很多人依赖扫码消费。

但随着支付场景的丰富、用户规模的增大，在便捷的同时，电子支付的安全问题也越来越突出，例如用户隐私泄露、支付应用欺诈、恶意病毒侵袭、各种软件的恶意扣费等。

近日，赵先生前往某超市购物，在工作人员的引导下下载了该超市的 APP 应用程序。因赵先生年纪较大，无法熟练使用 APP 进行结账，最后还是通过人工柜台现

金支付了 34 元。

还没等赵先生走出超市，就发现支付宝账单显示在赵先生结账前 8 分钟，就已在该超市消费了一笔 91.4 元的订单。赵先生感到非常意外，自己从始至终未向经营者出示过支付宝付款码，那这笔钱是如何从赵先生支付宝中扣款的呢？赵先生想到自己的支付宝上绑定了多张银行卡，而下载个 APP 就出现了这样的问题，这让他非常不安。

赵先生越想越不对劲，于是拨打了浦东新区消保委的投诉电话，希望能讨个说法。

◆记者连线

受理投诉后，浦东新区消保委工作人员当即与超市经营者联系，经过多番调查及了解情况，翻阅当时的监控录像后发现，原来工作人员在帮助赵先生下载超市 APP 后，引导赵先生在自助收银机器上登录了账号，进行商品价格的查询，但是后续未将账号退出，该账号直接关联赵先生的支付宝账户，导致后来有其他人直接使用赵先生的账户付款。

消保委工作人员认为，超市方面没有充

分考虑到赵先生的实际情况，一是老年人对于手机支付方式的不熟悉，二是没有正确告知赵先生超市 APP 的使用方法，没有引导并协助消费者在 APP 使用完毕后及时退出账号，致使消费者的权益受到侵害。

根据《消费者权益保护法》第七条，消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。经多次协调，最终双方协商一致，经营者同意将赵先生支付的 34 元及多扣的款项 91.4 元退还赵

先生，同时补偿消费者一张 200 元的礼品卡。

浦东新区消保委提醒消费者，家里的年轻人在“玩转”手机支付的同时，也应主动帮助长辈熟悉和掌握相关的操作方法，以方便中老年人进行消费。同时，消费者在现场购物使用电子支付方式时，也不能忽视其中隐含的风险。而作为手机厂商、电子支付平台提供商应不断升级安全技术，尽最大可能避免安全问题的发生。

◆律师说法

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，超市未尽到安全保障义务，未引导并协助赵先生及时退出账户以致其财产权益受到损害，应承担相应的责任。

“就赵先生的遭遇而言，超市工作人员未考虑到赵先生作为老年人对于有关手机 APP 支付功能等不熟悉的情况，对赵先生的相关引导行为并不适宜。”金玮律师表示，《消费者权益保护法》第七条第一款规定，消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。

同时，金玮律师还指出，他人使用赵先生的账户付款购物则构成不当得利，应负有向赵先生返还相应款项的义务。

此外，金玮律师提醒广大消费者，特别是老年消费者在使用手机 APP 支付功能时，务必核对消费金额与笔数，避免发生多刷的情形，并应当妥善保管好支付账户与密码，且不建议通过第三方的设备登录支付账户并支付，以避免支付账户被盗用、盗刷的情形发生。

记者 金勇



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

一周打假

江苏摧毁产销“假坚果”团伙

近日，江苏常熟警方摧毁一个跨省产销伪劣“每日坚果”的团伙，案值达 2000 余万元。

今年 1 月，常熟一市民在零食店购买每日坚果时，发现包装袋内混有杂物。相关部门联合检查发现，该店销售的一些坚果干瘪发黄，还掺有头发等杂物。自 2019 年 9 月以来，该店老板从外地低

价购进假冒“每日坚果”，销售后累计非法获利 5 万余元。

常熟警方成立专案组，兵分多路开展侦查。4 个多月后，一个以广西桂林市为生产源头、山东微山县为包装材料来源，生产、销售假冒“每日坚果”的犯罪团伙浮出水面。5 月 17 日，常熟市公安局组织 30 余名警力集中收网，共抓获犯罪嫌疑人 17 名，查获一批未销售的成品、半成品、原材料、假冒包装材料及制假设备，案值达 2000 余万元。

民警在现场发现，制假作坊没有食品加工许可，卫生条件极差，四处摆放着用于加工食品的原材料；工人无健康证明，更未采取任何卫生防护措施，徒手对散落的原材料进行加工、分装。假冒商品看起来与正品无异，但原材料质量、生产卫生条件等均不符合国家标准，危害群众健康。

目前，常熟警方已对邱某、唐某、邹某等 5 人以涉嫌生产、销售伪劣商品罪采取刑事强制措施。（金勇 整理）

主笔闲话



因为疫情防控需要，个人信息的收集、使用都比正常情况下要频繁了不少，除了政府部门及基层群众性组织外，包括互联网公司、医院、超市、药店、物业、学校、公交系统、旅游系统等等，都会让个人登记相关信息。但如何保护这些信息，却一直没有相关的法律法规予以规制，本期“权威曝光”针对如何有效保护个人信息，提出了应尽快出台相关的法律，对信息的收集、使用和处理加以规范。

疫情期间，进出小区、超市、医院都要登记个人信息；疫情缓解后，踏足旅游

疫情缓解后，收集的个人信息该如何处理

景点、公共场所，仍然需要填写相关信息。除此之外，在很多地方为了保证人员的安全和信息的精确性，还采取了人脸识别系统。“刷脸”是方便，但作为具有唯一性和不可再生性的生物特性数据，一旦泄露，后患更是无穷。在公共卫生危机期间，绝大部分国民都能接受一些不便，让渡部分个人隐私，以协助国家的防控防疫工作。

个人信息被收集后，后续如何处理才是大众最为关心的问题。关于个人信息被泄露的事件，此前媒体已经有过多次曝光，司法机关也破获、审结了不少此类案件，但大众依然时常会有“裸奔”的感觉。时而接到莫名其妙的推销甚至诈骗电

话，对方对个人的具体信息掌握得一清二楚，稍不留神就可能中招；手机上各种推送的信息，其精准度让人怀疑自己是否被“窃听”了。尽管国家有关部门出台了一些相应的法规，但个人信息被曝光的态势并没有得到有效缓解。

依法治国，就需要有相适应的法律及时出台为老百姓“背书”，有专家认为，《个人信息保护法》的出台有望解决个人信息保护方面的突出问题，尤其是在公共机构收集、使用和处理个人信息方面必须加以规范，对违法者严厉处罚，增大违法成本，才能真正遏制个人信息泄露问题，保护好公众的个人隐私权不受侵犯。

金勇

简讯

华东政法大学

“东方明珠大讲坛”线上开讲

见习记者 张叶荷

本报讯 近日，华东政法大学“东方明珠大讲坛”线上开讲，特邀第八届中国民法学研究会副会长、中国社会科学院法学研究所民法室主任、“全国十大杰出青年法学家”谢鸿飞研究员，中国政法大学民商经济法学院院长于飞教授，与华东政法大学的三位专家——法学院院长金可可教授、人事处处长韩强教授以及上海市“晨光学者”姚明斌副教授，在线共话“民法典的价值理念与立法技术”。五位专家分别围绕“民法典合同编的价值变迁”“民法典公平分担损失规则的完善”“动产担保制度修订之检讨：交易成本与交易安全”“民法典与个人信息保护”“民法典总则编的体系意义”等专题，分享对民法典价值和规则体系的独特观点。

据悉，“东方明珠大讲坛”是华东政法大学立足“学术兴校”发展模式和“多科融合”发展格局，由科研处主办的华政最高级别学术论坛，旨在打造覆盖全校所有学科、具有学界美誉度、产生全国影响力的一流学术殿堂。

虹桥机场国内航班起降量

恢复到去年同期九成左右

见习记者 瞿梦丽

通讯员 邹丽洁 唐浥尘

本报讯 伴随着客流回升，虹桥机场启动了 2020 年疫情后的首场旅客互动活动，近日，虹桥机场举办的第二届民谣音乐节正式拉开序幕。

机场方将活动地点安排在 2 号航站楼的到达接客大厅，以“我在阳光里等你回来”为活动主题，寓意抗疫特殊时期，上海援鄂医疗队从虹桥机场出发支援武汉和平安回沪的致敬和纪念，也象征着上海机场对客流逐渐回升、市场行业提振、文化活力再启航的信心，以及对来往机场旅客的欢迎之情。

截止 5 月底，虹桥机场国内航班起降量已恢复到去年同期的九成左右，旅客运输量恢复至去年同期的七成左右。

普陀区首个社区“四史”学堂

在曹杨新村挂牌成立

见习记者 张叶荷

本报讯 近日，在上海市爱国主义教育基地曹杨新村村史馆，举行了普陀区首个社区“四史”学堂揭牌仪式。曹杨新村街道紧紧抓住新中国第一个工人新村、劳模新村的红色基因，深入挖掘区域内的红色资源，打造家门口的“四史”学堂，让广大党员、群众走出家门就能接受“四史”教育，让红色文化得以更好传承。

仪式上同步发布曹杨“四史”学堂红色地图，并为“四史”学堂讲师代表颁发聘书。曹杨新村街道将以村史馆为红色基点，打造以“1+4+6”为体系的“四史”学堂，即开设 1 个知识讲堂、4 个图书借阅角、6 个现场教学点。同时街道推出了家门口“四史”学堂系列专题宣讲和情景微党课，让“四史”学习教育走进社区融入百姓。