

来源：中国之声

除了健身房吸引消费者办卡、然后跑路的事儿，实际上，如今这种消费风险也早已是网络平台司空见惯的事儿。不少平台推出现金预储值打折活动，一些消费者为了方便和实惠，会提前把现金充值到网络平台上，或者购买相关平台的虚拟币。但是，不少充值的消费者发现，网络平台可不是“想来就来想走就走的地方”，充值容易退款难，甚至一些平台直接拒绝退款。

据中国之声记者了解，日前，上海市消保委通报最新一期消费体察结果。此次体察聚焦31家现金充值的网络平台，以及28家非游戏类虚拟币形式充值的网络平台。经过为期4个月的体察，在多轮沟通后，3家现金充值平台、15家虚拟币平台仍然无法退款，其中就包括中粮我买网、爱奇艺阅读、微信读书、抖音等知名平台。那么，平台拒绝退款的行为究竟是否合理呢？

消费者：网络充值款退时遭遇重重障碍

充值前百般殷勤，想退款冷眼相待，这是不少消费者对一些网络平台的共同印象。重庆的马女士就有不愉快的退款经历，为了尽快退掉网络预定的酒店，在多种方式沟通无果后，她不得不选择去社交媒体上“撒泼”。

马女士告诉中国之声记者：“只是说3月内到账，那什么时候到账也没有说。我去联系客服，就是网络客服、文字客服没有人理我，打电话也连不通，最后跑到微博上去骂了一顿，然后就他们相关公司的跑来先去给我评论，然后给我私信让我把我的单号给他。我就觉得这样的过程很繁琐，如果我这个钱不多，我就会选择我不要这笔钱。”

云南的赵先生对此也有同感。他认为不少APP给退款设置了很多障碍，例如把退款选项藏得很深，或者压根就没有。面对复杂的退款机制，如果是一些小额的退款他可能就会选择放弃。

“这其中其实是增加了消费者退款的一个时间和精力成本。对比之下，消费者就损失这部分钱，也不去深究了。平台就相当于从大量的客户那里获得了少量的钱，他就积累起来就成了一笔灰色的收入。”

为了解网络平台充值和退款现状，促进网络消费健康发展，上海市消保委在今年1月份开展了为期4个月的充值消费体察。面向31家网络平台和28家以购买非游戏类虚拟币形式充值的网络平台，通过模拟普通消费者对平台进行充值和提现。体察发现，31家网络平台中有27家在平台可以自行退款。上海消保委工作人员：“其中10家平台可在平台自行退款，也就是说它在平台实际上是有退款入口的。12家需要

和客服进行沟通，实际上门槛就比较高了。还有5家本来是不能退的，但是经上海消保委沟通后承诺可以退款。”

此外，31家网络平台中，来伊份退款需要手续费，两鲜、达达、中粮我买网3家不能退款。在另外28家以购买非游戏类虚拟币形式充值的网络平台上，包括爱奇艺阅读、QQ阅读、微信读书、网易公开课、蜻蜓FM、美拍、抖音等15家知名互联网平台都不能在正常情况下退款。

平台拒绝退款的行为涉嫌违法

对此，上海市消保委秘书长陶爱莲认为，平台方通过一种新的商业模式，去绑定消费者或者为消费者提供一些更加方便便捷的服务无可厚非。但前提是必须保证消费者的知情权，公平权和求偿权。

“我们认为这个充值，它的所有权是属于消费者的，平台方不能通过一些格式合同条款的设定来使消费者财产的所有权得不到保障，这是一个前提。既然这个钱是消费者的，那么就应该要畅通消费者进出的这样一种渠道，退回来的话要保证它的流畅性，至少退出的门槛不能高于准入的门槛。”

此外，对于以购买非游戏类虚拟币形式充值的网络平台，陶爱莲认为，相关部门应该重视，这种商业模式可能给消费者增加不合理的风险。

“怎么来公平地审视，合理地审视这样的虚拟币？虚拟币到底是什么样的性质？我们觉得应该要引起相关部门的关注，不能让（平台）利用这种商业模式来给消费者增加不合理的风险，所以我想这是我们体察的基本的考虑和我们的建议。”

北京市岳成律师事务所高级合伙人岳岫山认为，用户把现金充值到平台上是一种预存行为，用户仍然享有对财产进行处分或收益的权利，平台拒绝退款的行为违反了《消费者权益保护法》。

“当然这笔钱到了平台之后是发生了一些形式上的转换，就比如说有的平台可能会把它冠以这个平台的名称，然后后面加一个币字，就是说你本来是人民币到平台里边可能就变成了我的货币。但是其实来讲，它只是一个虚拟的转换，并不影响财产的性质。用户退款的时候可能会产生一定的费用，因为平台可能会支出一些成本，他应该提前告知给用户且手续费公平合理。”

对于以购买非游戏类虚拟币形式充值的网络平台，岳岫山认为，转换后的虚拟币只要还是在平台内部对价体系中使用，目前看来没有问题。但随着多种交易形式的发展，他还是呼吁有关部门能够尽早地制定相应规则予以规范。

“就目前来看，我们国家对于游戏的虚拟币的是有一些相应的规定，但是对于非游戏类的这种虚拟币，还没有特别明确的规定。如果说它的这个货币兑换了之后，可能是用于所谓的这种币圈的那种做法，就是做成虚拟货币，然后进行升值交易，或者说是有一些其他的这种可能涉及到洗钱的这些行为的话呢，它可能就会存在着违法犯罪的行为。”