

（央视财经《第一时间》）

如今，随着大家的网络消费越来越多。不少消费者都发现，要想在一些网络平台消费，需要购买平台上的虚拟币，然后再通过这些所谓的币，购买商品或者服务。可一旦消费者不想消费需要退款时，却困难重重。这是怎么回事呢？

在部分网络平台消费 先要购买专属虚拟币

视频加载中...

[xss_clean][xss_clean]

△央视财经《第一时间》栏目视频

最近，湖南长沙的黄先生遇到了一件烦心事。为了请平台上的“答主”能回答自己提出的问题，黄先生在知乎网络平台充值了100元，购买“知乎币”。可是，当受邀答主未进行回答，黄先生联系客服想退款时，却遇到了麻烦。



知乎客服：

这个需要帮您审核，您先把您的扣费截图和您的问题发送给人工的小管家。

记者：退的钱是可以退回到我原来的支付账户里吗？

知乎客服：这个需要审核。

然而，当记者按照人工客服要求，希望向所谓“人工小管家”申请退款，得到的回答却始终是“请在站内搜索或者提问”。随后，记者又将该问题，按要求在站内搜索，得到的回答是“在知乎应用内使用‘知乎币’支付的付费项目，如果用户要求

退款且知乎同意退款的，退款会返回‘知乎币’账户。”

多家网络平台称不支持退款 或买币后不能退现金

△央视财经《第一时间》栏目视频

随后，记者调查发现，消费者在很多网络平台购“币”时，都有明确的要求条款，这也是消费者退款难的原因。那么，这些条款是否合理合法呢？消费者又该如何去维护自己的权益呢？

记者在多个网络平台充值后尝试进行退款，发现在购买的过程中，每个平台都有自己的条款。有的直接声明不支持退款；有的则是直接要求买“币”，然后在平台内用“币”消费，买“币”之后，不能退现金。



北京市京师律师事务所律师
李源：

经营者在使用格式条款的过程中，应当对和消费者有重大利害关系的内容，以显著的方式进行提示和告知，比如说提供服务的种类期限、民事责任的承担等问题都应当进行重点提示，如果没有尽到重点提示的话，这样的条款显然是无效的。

专家建议，如果消费者在和网络经营者发生争议的过程中，首先和经营者进行协商解决，在协商解决不成的情况下，向经营者所在地的市场监管部门进行投诉，尽可能减少自身损失。

转载请注明央视财经

(编辑 于丁)