(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。



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。



## 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)