

近日，上海市消保委对外发布了《网络平台充值消费体察情况通报》。今年1-4月，上海市消保委对31家网络平台开展充值消费体察，通过模拟普通消费者对平台进行充值和提现，涉及网络购物、旅游出行、生活服务、在线教育等。

调查发现，在涉及的31家网络平台上，有27家可以退款。其中，苏宁小店、大众点评、中国国航、美团外卖、美团打车、永辉生活、一嗨租车、申通、Metro大都会、超级猩猩（微信公众号）等10家可在平台自行退款；

泰笛生活、肯德基、贝思客、货拉拉、天天果园、阿姨帮、必胜客、我厨买菜、神州专车、百果园、亚马逊、食行生鲜等12家需与客服沟通完成退款；

汉堡王（微信公众号）、每日优鲜、闪送、盒马、21CAKE等5家，则是经上海市消保委沟通后，承诺以后可以退款。

此外剩下的4家平台中，来伊份退款须支付2元手续费；而两鲜、达达、中粮我买网等3家平台无法退款。

与此同时，上海市消保委还对28家以购买非游戏类虚拟币形式充值的网络平台进行了消费体察。上海市消保委认为，英语学习、读书、视频娱乐等服务类网络平台，针对小额交易，要求消费者通过购买虚拟币进行支付操作。而虚拟币存在消费者的平台账户中，并形成了相当数量的资金沉陷，充值购买虚拟币与现金充值存在一定的类似性。

调查发现，在涉及的28家平台中，腾讯课堂、手机知网、得到、扇贝听力、扇贝单词、华图在线等6家平台与客服沟通后可以退款；喜马拉雅、知乎、天天P图、微视、鲸鱼阅读、书旗小说、天猫读书等7家经沟通后承诺可以退款；

而爱奇艺阅读、纳米盒、QQ阅读、英语流利说、微信读书、网易公开课、好好学习、蜻蜓FM、美拍、英语趣配音、抖音、昂秀外语、Finger、火山小视频、古书之美等15家平台则无法正常情况下退款

。据了解，“无法正常情况下退款”是指平台设置了极为苛刻的条件或者平台明确表示不退款。

对此，21世纪经济报道记者选取了其中几个平台进行了体验，发现微信读书在充值过程中没有任何提示，而抖音、美拍等在充值时都能看到一份“充值服务协议”，里面均明确写出充值的平台币，不提供任何退还或逆向兑现服务。

除了上述上海市消保委调查的平台，记者还挑选了几个其他平台进行测试，发现充值均无法退还。其中一家直播平台在充值协议中写道，因平台币属于在线交付的充

值类商品，因其特殊属性不适用《消费者权益保护法》中有关反悔权及网络购买商品七日无理由退货等条款的约束，用户一旦充值成功，充值即确定完成。

据《消费者权益保护法》第二十五条规定，经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，消费者有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由，但下列商品除外：（一）消费者定作的；（二）鲜活易腐的；（三）在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品；（四）交付的报纸、期刊。

上海市消保委认为，互联网平台对消费者资金的占有和使用，成为消费领域当中存在的主要风险之一。网络平台通过设计商业流程以及充值优惠策略，从消费者手中获得资金，这种做法有一定合理性，但也给消费者带来一定风险，希望网络平台增强信用意识和法律意识，加强对消费者资金的管理和使用，明示预付资金管理信息，畅通消费者退款渠道，切实保障消费者消费安全。

对于网络平台未来解决这些问题，上海市消保委还提出了三点建议：

- 1、消费者在网络平台自己账户中充值的资金所有权属于消费者，因此平台应保障消费者退款的权利，不得利用格式条款对消费者做出不公平的规定；
- 2、网络平台应当保证消费者退款的方便和快捷，消费者退款入口和路径门槛设计不应高于消费者充值时的入口和路径门槛，平台不得利用一些技术方法和商业套路给消费者退款设置障碍；
- 3、服务类平台的非游戏类虚拟币需要进一步予以重视和规范，要从公平性、合理性角度重新审视非游戏类虚拟币的相关规则，平台不得利用非游戏类虚拟币的商业模式增加消费者的不合理风险。