

10月25日消息，近日，央视报道消费者充值虚拟币后申请退款难，知乎、QQ音乐等平台不退款只返币。对此，知乎方面对中新网表示，“在央视报道之前，小管家私信用户表示将安排退款了。”

10月25日央视报道称，来自湖南长沙的黄先生为了请“知乎”平台上的“答主”回答自己提出的问题，在平台充值100元，购买平台虚拟货币“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，却困难重重。央视记者调查发现，包括腾讯QQ、哔哩哔哩B币等很多网络平台的“虚拟币”都有相关条例，声称不支持退款或限制退款，导致用户退款困难。

对此，央视援引律师观点称，这些网络平台所谓的“币”其实是一种平台的积分，并不能用于变现或者流通，更不能等同于货币。这些“币”往往只能在平台内部使用，有的甚至连在同一平台内购买商品时，也会受到限制。然而，在消费者选择申请退款时，却以协议规定等借口，以返“币”代替退款。律师表示，网络平台充值只是让消费者的钱暂存于平台，消费者理应享有退款自由，平台“返币不退款”涉嫌强制消费。

对此，央视援引专家建议，如果消费者与商家平台存在纠纷且协商解决不成的情况下可向经营者所在的当地部门的市场监管部门进行投诉，尽可能减少自身损失。（文 | AI财经社 越程）