

市消保委实测31家网络平台充值退款：来伊份退款要收手续费 达达等三家不退！ 充值容易退款难！网络平台充值存监管空白

□法治报记者 胡蝶飞

你充值在各大网络平台上的钱,还能拿回来吗? 互联网时代,如何保障消费者在网络平台充值方面的资金安全?昨天下午,上海市消保委召开网络平台充值消费体察情况通报会。

记者从会上了解到,市消保委针对大众点评、盒马、美团外卖等 31 家网络平台实测发现:31 家平台仅 7 家可自行退款并实时到账;来伊份退款需收取手续费,达达、中粮我买网等 3 家竟无法退款。

而针对 28 家以购买非游戏类虚拟币形式充值的网络平台开展的消费体察,情况则更不容乐观:包括抖音、网易公开课、爱奇艺阅读等 15 家平台充值的虚拟币,你基本退不了!

对此,市消保委指出,网络平台充值目前存监管空白,需要进一步予以重视和规范。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。



消保委通报会现场

本版摄影 记者 王湧

涉31家网络平台 仅7家可自行退款实时到账

为了解网络平台充值和退款现状,上海市消保委于2019年1月至4月对31家网络平台开展充值消费体察。

“我们通过模拟普通消费者对平台进行充值和提现,发现 31 家网络平台上,仅 7 家网络平台可自行退款,并实时到账。”市消保委相关负责人在发布会上介绍。

记者注意到,上述 31 家网络平台包括大众点评、美团外卖、盒马、来伊份、天天果园、神州专车、21CAKE 等消费者经常使用的网络平台,涉及网络购物、旅游出行、生活服务、在线教育等各个领域。

据市消保委披露,此次充值消费体察涉及的 31 家网络平台上,有 27 家可以退款。其中,有 10 家可在平台自行退款,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、一嗨租车等 7 家可实时到账,申通、Metro 大都会、超级猩猩(微信公众号)等 3 家可在网络平台自行承诺时间内到账。

有12家需与客服沟通完成退款,分别是泰笛生活、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。另有5家经市消保委沟通后承诺可退款,分别是汉堡王(微信公众号)、每日优鲜、闪送、盒马、21CAKE。

以汉堡王为例,其退款规则规定,消费者提交的退款申请应包含希望退款的意图及与账户余额相关的信息,包括但不限于注册会员时使用的手机号、充值日期、充值金额、充值时所获折扣或优惠的使用情况、是否开票、充值支付方式、与支付方式相应的订单号、退款原因等。发行人将在收到上述申请后的 15 个工作日内对上述申请进行审核。汉堡王回应表示,已将储值卡和会员界面进行改版,将“常见问题”改成“咨询与售后”,让消费者更容易找到沟通入口。

达达等3家无法退款 来伊份退款需收手续费

值得注意的是,31 家平台中,竟有 1 家平台退款需收取手续费。体察发现,来伊份退款须承担 2 元手续费。对此,来伊份回应称,“来伊份钱包实际运营方为商银信支付服务有限公司。就本次体察,公司已将平台中的用户充值指引等进行了完善,并在用户充值时就提醒用户提现会产生 2 元手续费。”

此外,两鲜、达达、中粮我买网等 3 家平台无法退款。其中,两鲜经上海市消保委沟通后仍坚持无法退款。

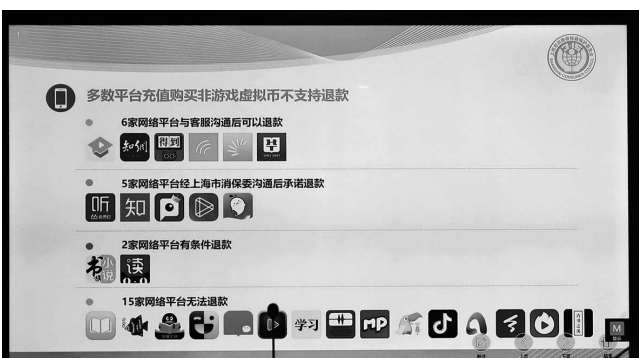
而达达公司于发布会前夕与上海市消保委进行了沟通,并承诺为消费者实现退款功能:一是修改用户充值协议,在法律关系上明确消费者“预充值可以退款”;二是在 APP “我的钱

28家虚拟货币充值平台 网易公开课等15家无法退款

记者了解到,此次体察还对 28 家以购买非游戏类虚拟币形式充值的网络平台开展消费体察。

“我们发现,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。”市消保委相关负责人表示,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淀。

为此,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开展消费体察。然而,结果显示:多数平台充值购买非游戏类虚拟



多数平台充值购买非游戏虚拟币不支持退款

币不支持退款。

体察发现,28 家以购买非游戏类虚拟币形式充值的网络平台上,有 6 家网络

网络平台充值VS预付性消费

为满足消费者在移动互联网时代的消费习惯和新需求,网络平台推出充值消费为消费者提供更多的消费模式,从而达到捆绑消费者及占用消费者资金的目的,而由此引发的资金链断裂、跑路等事件频发,消费者的知情权、公平交易权和求偿权受到侵害。

那么,网络平台充值属不属于预付性消费?两者之间又有何差别?

“消费者有权要求网络平台退还充值费用,网络平台是否同意退款以及退款流程的便利性反映了平台的信用度。”上海市消保委副秘书长唐健盛表示。预付性消费主要以消费者在消费行为之前预先支付

平台与客服沟通后可以退款,分别是腾讯课堂、手机知网、得到、扇贝听力、扇贝单词、华图在线;有 5 家经上海市消保委沟通后承诺退款,如喜马拉雅、知乎、天天 P 图、微视、鲸鱼阅读;有 2 家经上海市消保委沟通后承诺“7 天未消费”无理由退款,分别是书旗小说、天猫读书。

此外,还有 15 家平台无法正常情况下退款,分别是爱奇艺阅读、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。

一定数额的金钱,购买相关产品或服务,并与经营者确立消费合同关系。而网络平台充值主要以消费者将钱存放在经营者指定的平台账户中,从而实现消费便利,而在平台中的钱仍归消费者所有。

市消保委认为,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。

市消保委：网络平台充值存监管空白

上海市消保委秘书长陶爱莲表示,互联网+销售模式的普及,为消费者生活带来便利。“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,对此,上海市消保委认为,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。”

市消保委表示,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;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。

针对服务类平台的非游戏类虚拟币,市消保委认为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。

上海市消保委同时指出,目前对于网络平台充值的监管仍是空白。“在监管缺位的情况下,可以通过资金的充分流动性,来保障消费者的资金安全。”

注 销 公 告

上海锐图信息科技有限公司,统一社会信用代码:91310230672652079B,经股东会决议,即日起注销,特此公告。
上海茂文贸易有限公司,经股东会决议,即日起注销,请有关债务债权人在45天内前来联系,特此公告。

减 资 公 告

上海隽展节能科技有限公司,经股东会决议,注册资本由人民币贰佰万元整,减为人民币贰拾万元整,请有关债务债权人在45天内前来联系,特此公告。

上海天牛金娱网络科技有限公司,经股东会决议,注册资本由人民币1219.5122万元,减为人民币1189.5122万元,请有关债务债权人在45天内前来联系,特此公告。

环保公益广告

