

机友们有没有发现，现在很多App，都有做自己的“货币”。

比如，微信有微信豆、知乎有知乎币、B站有B币……更别提，QQ全家桶从互联网远古时期就开始做的Q币。



只是嘛，机友们肯定也碰到这种问题，这些App自己做的“币”，只有进、没有出。

我们往里面充值后，很难再提出来。

机哥今天上去某个投诉平台搜了搜，有关这方面的投诉有近两万条。



退款乐币

充值乐币时手快了多按了个0，希望能马上退款，而且冲1280个乐币我根本用不上

[投诉对象] QQ音乐小秘书

[投诉要求] 退款

也有人说，自己的快手账号不再使用，想注销前把“快币”拿出来。然后发现，这些充值进去的钱，就像打水漂一样，拿不出来了。



错用点券买王者荣耀

在王者里面，准备用金币买英雄，结果错点成用点券买了英雄，联系客服，客服也不退款

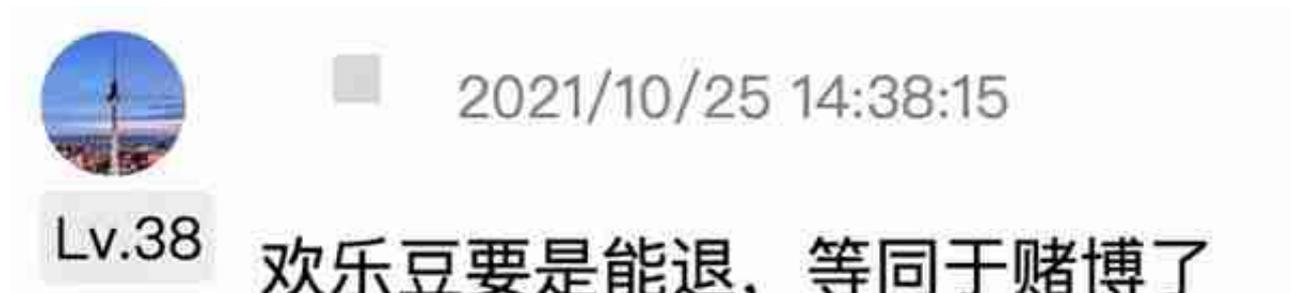
[投诉对象] 王者荣耀客服



用户充值了，
但是平台并没有提供充值余额对应的服务。
没提供服务就不能叫消费？余额只能算预存款、

只是，如果把虚拟币当作一种App里的道具，又是另一种情况了。

跟游戏道具一样，属于商品的范畴。很多商品都是货一出门，概不退换。



So，现在很多App的用户条款，也会加上这一条：不能兑换为法定货币。



类似的情况，在知乎、小红书、QQ音乐等App，都有发生。



大家普遍反应，一旦跟客服沟通，客服就会说：充值过程中的用户协议里，已经写明虚拟币不支持退款。

机哥今天再去仔细看看，其实这些“币”的充值界面，都会在角落写着“充值须知”类似的说明。

B站的

充值知乎币			① 充值须知
④ 6 ¥ 6.00	④ 68 ¥ 68.00	④ 198 ¥ 198.00	
④ 298 ¥ 298.00	④ 348 ¥ 348.00	④ 698 ¥ 698.00	

微信的

4. 知乎币一经充值成功，除法律法规明确规定外，在任何情况下不能兑换为法定货币，不能转让他人。用户间交易知乎币构成对本协议的违反，知乎有权不通知用户而采取适当措施，以确保知乎不为违规用户提供知乎币交易的平台服务。

不过嘛，知乎没有明说“不能退款”，所以这个界定就有点模糊了。

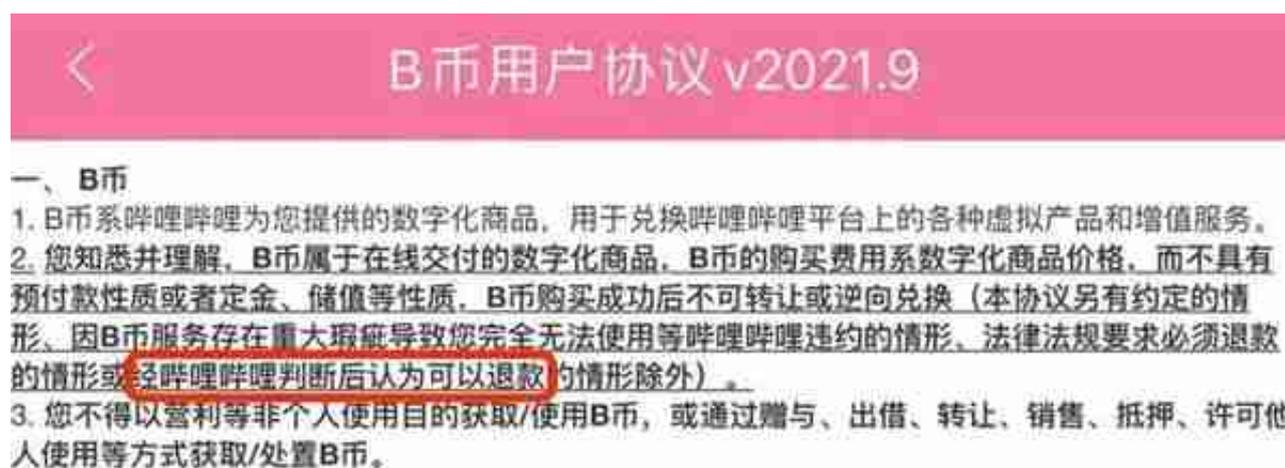
因此，机哥在知乎上也看到有零星几个用户分享，在跟客服长时间地据理力

争后，成功争取到把知乎币退回去余额。

知乎回应不退款只返币：将安排退款

而来到别的App，情况可能就不同了。

像微信豆的条款，明确写着“充值成功后，将不支持退款”。



但还记得最开始说到的，万一是手抖充多了、不小心充进去了这种情况吗？

B站倒是专门写了一条，这种情况是不支持退款的。



而在采访里，有律师表示：

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。

并且他建议，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。