



## 市消保委公布网络平台充值消费体察报告

## 充钱容易退钱难 抖音美拍被点名

各类新型APP充值五花八门,可充钱容易退钱难。一旦充值成功后,想要退款便“路漫漫其修远兮”。上海市消保委日前召开网络平台充值消费体察情况通报会,对31家涉及网络购物、旅游出行、生活服务、在线教育的网络平台及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。结果发现,不少平台“充值容易退款难”,网易公开课、抖音、火山小视频、美拍等“网红APP”均被点名。

青年报实习生 陈嘉音 记者 钟雷

## ■都市脉搏

## 金价走高 年轻女性“买买买”

青年报记者 吴缙超

本报讯 黄金价格近期悄然走高,“本来想给自己买生肖金条,特地看看了金价,发现黄金价格在涨。”市民张先生说。国际金价6月份出现了上涨,一度突破了每盎司1340美元水平,受国际市场带动,以人民币计价的黄金价格再创新高,黄金期货价格时隔6年再次突破了每克300元大关。

如今,通过网络购买黄金的年轻消费者越来越多。硬金、K金类首饰表现抢眼,古法金以及文创类产品兴起,是带动黄金首饰消费增长的主因。老凤祥、老庙黄金等传统品牌纷纷设计出年轻人喜欢的新款,刚刚周大福交出了一份的靓丽财报,依靠电商平台和年轻女性的“买买买”,其黄金销量提升明显股价大涨。

张先生在环球港的几家金店看到,生肖金条的价格一般在每克380元左右,比较一下老凤祥和老庙黄金之间也有几元钱的差价,金店工作人员称,最近光顾金店的人也有所增

多。数据显示,硬金、K金销量的大幅增加,体现出年轻人更倾向于黄金首饰的艺术性和观赏性。“现在金饰的样式比较好看,加上黄金又能保值。”消费者小刘说。

值得一提的是,近期港股上市公司周大福交出了一份超出预期的财报,公司股价也在10日大涨13%,报收7.64港元,一天之内市值飙涨88亿港元。

这一次,周大福的靓丽业绩依靠电商平台和年轻女性的“买买买”,公司公告称,虽然黄金产品的平均价格上涨13.2%,但是内地市场的同店销售于2019财政年度仍然上升,支持整个市场的同店销售增长。周大福传承手镯在抖音以及小红书等平台火爆,周大福在财报中也表示,传承系列的黄金产品成功对公司营收增长发挥了一定作用。

据中国黄金协会最新统计数据,2018年,国内黄金产量为401.119吨,连续12年位居全球第一,与2017年相比,减产25.023吨,同比下降5.87%。

## 相亲,不用去公园“立壁角”了

青年报首席记者 范彦萍

本报讯 与其跟着爸妈去人民公园“立壁角”发征婚简历,不如去豫园老城厢所在的古城公园来一场户外打卡活动。日前,南京东路街道总工会“指定职工婚恋服务单位——梅园婚恋人民广场服务点”刚刚揭牌。首批70余名青年受惠,在“人民广场红娘”的带领下,来了一场大型户外交友。

近日,“豫”见爱,“园”来是你”大型户外青年交友活动在古城公园举行。以定向赛的方式举行,让单身青年在游戏过程中邂逅意中人。

活动结束后,“90后”队长吴先生意犹未尽,“参加互动活动能交到很多朋友,在陌生环境下,我们一起畅玩游戏,能迅速破冰,让彼此熟悉起来。尤其是在豫园书局,我们一起开动脑筋突破障碍,在放松中卸下心防。”参加活动的1994年出生的朱小



青年男女在玩神笔马良的游戏。

青年报首席记者 范彦萍 摄

姐则对神笔马良的环节印象深刻,认为这样的游戏设置很有创意,让整个团队凝聚起来。临走时,吴先生邀约朱小姐喝咖啡,一起结伴回家。

叶兰芳表示,比赛并不是目的,目的就是希望搭建一个轻松的乐活交友平台。同样是公园交友,并非只有人民公园式的一条出路,也可以使氛围变得轻松惬意。



## 多数平台充值购买非游戏虚拟币不支持退款

## 6家网络平台与客服沟通后可以退款



## 5家网络平台经上海市消保委沟通后承诺退款



## 2家网络平台有条件退款



## 15家网络平台无法退款



上海市消保委供图

## 非游戏类虚拟币充值隐患多

2018年5月,苏州大学学生小刘将知网告上法庭,认为中国知网的最低充值金额限制,及“账户余额不能退还”的规定侵犯了其权利。“知网被告”一时成为热搜,引起关于“霸王充值条款”的广泛讨论。除了小刘之外,这类退款难事件并不是头一次发生,却因为屡禁不止、受害甚广而成了顽疾。

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中,有15家平台无法正常情况下退款(平台明确表示不退换,或设置极为苛刻的条件),其中不乏“网红APP”,如抖音、美拍、蜻蜓FM、爱奇艺阅读、火山小视频、网易公开课等。

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,各种虚拟货币在提供便捷的同时也使平台达到捆绑消费者及占用消费者资金的目的。这种不合理捆绑与占用的结果是,消费者在充值成功后就得永远承担平台资金链断裂、跑路等不合理风险。

## 网络平台退款流程长套路多

如果充值不涉及虚拟币,那退款是不是会方便呢?也不尽然,今年1至4月,上海市消保委模拟普通消费者,对31家网络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。结果发现,只有10家可在平台自行退款,其余21家平台则难度系数不等——有些需要与客服沟通后完成退款,如肯德基、贝思客、货拉拉、天天果园、阿姨帮、必胜客等;有的退款需收取2元手续

费,如来伊份;有些经上海市消保委沟通后,承诺今后可以退款;而两鲜、中粮我买网两家平台则“坚持不退款”。

体察发现,消费者退款入口和路径门槛设计远远高于消费者充值时的入口和路径门槛,平台还会利用一些技术方法和商业套路给消费者退款设置障碍。以汉堡王为例,体察人员在汉堡王微信会员中心充值了50元,但会员界面没有找到明显的退款入口,拨打汉堡王客服热线电话后却被告知不能进行退款。但是经上海市消保委沟通后,汉堡王表示“可以退款,个别工作人员还存在业务不熟的现象。目前该名接线员已‘下线’,重新进行培训”。

## 消保委:进易退难涉侵权

市消保委指出,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。

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。市消保委认为,网络平台推出充值消费的做法有一定合理性,但也给消费者带来风险。市消保委希望,网络平台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。

上海市消保委秘书长陶爱莲表示,“在体察中,我们发现充值平台设置了进去的通道,但是没有敞开通道的退出通道。这实际上侵害了消费者的知情权、公平交易权和求偿权。我们也希望借此引起相关部门的重视。”

## 上海泰隆各网点开展“端午节”庆祝活动

在刚过去的“端午”佳节中,泰隆银行上海27家营业网点推出“情浓端午,粽香快乐”品牌活动,通过开展送香囊、做粽子、游戏互动等活动,让新老客户齐聚各网点一同感受浓浓的端午气息。

在泰隆南翔、曹安、徐汇支行,来自网点附近的居民代表和泰隆员工一起包起了粽子,做了香囊。“两片粽叶,一匙糯米,再加上色泽诱人的腌肉”参加活动的居民们除了娴熟地包着粽子,还不时竖起大拇指连连称赞“平时咱在这银行办事也是舒服的。”

特别值得一提的是,泰隆普陀支行还借着共庆端午佳节的契机,向参加活动的居民们讲了如何识别假钞等实用金融知识,帮助大家提高金融风险意识,提升对金

融知识的认知。

此外,在上海泰隆其他网点推出的“凡是进营业厅办理业务的客户均可获赠一枚香囊的活动”也让更多泰隆客户感受到节日的喜悦。

从春节、元宵节到母亲节、儿童节再到端午节,本次活动是上海泰隆在2019年举行第7次全网点活动。之所以推出各类“亲民”活动,是因为泰隆银行的社区化发展到现在,“我们已经认识到,泰隆不仅要是一家服务小微的好银行,也要朝着‘社区中心’方向发展”。让泰隆网点成为社区活动的中心、让泰隆员工成为社区中的一员,为网点周边客户创造一个更便捷、更舒适的金融消费和体验环境。