

哈喽大家好，我是宇宙第二反套路、防忽悠、揭秘商业和资本真相的镰刀粉碎机柴妹，快点击下方卡片关注我吧~

提问：天底下哪两个字最能令B站用户们感到发自内心的快乐？

答案有且仅有一个，那就是——“白嫖”。

作为时下国内年轻网民颇为喜爱的视频网站，哔哩哔哩上的几乎每个视频在结尾处，都会发生一场关于up主“求三连”与观众如何坚持“白嫖”的斗争，这甚至成为了这个网站生态中必不可少的保留剧目。

用一句网络俏皮话来说，那就是“B站用户不能失去白嫖权，就像西方不能失去耶路撒冷”（补充：此处的“白嫖”指的是用户在观看视频后选择不投币不分享不收藏，甚至连一个免费的赞都懒得点，提起裤子（划掉）关掉视频就走人的行为）。

但令大多数网友所没想到的是，相比起B站平台本身对广大用户的“白嫖”现象，用户与up主之间那所谓的“白嫖”，原来只是小巫见大巫。

一切要从不久前的一则央视报道说起。

作为国内的头部视频网站，B站属实也算得上是央视的常客了，但在过去，B站登上央视新闻往往是以一个较为正面地形象，扮演的也是当代青年网络用户舆论风向标的角色。

但这一次.....单从报道的标题《网络平台买币容易，想要退款却不易》就不难看出，这次B站登上央视，其实是因为被点名批评。

别误会，这里面所提到的“网络平台买币”，并非是如比特币这样的数字虚拟货币，而只是各大平台在充值服务环节都会设置的所谓平台币。

以B站为例，无论是使用会员购还是其他增值服务，往往都需要先充值所谓的B币，然后再用B币去进行消费。

从某种程度上来说，这些平台币其实我们并不陌生，无论是与人民币1：1的购买价格，还是其“专用于在本平台进行增值消费”的功能，都与企鹅家的Q币非常类似

。但与出现更早的Q币相比，B站等后发平台对这些平台币的发行显然更为纯熟.....甚至还在其上开发出了一种“白嫖”用户钱包的全新效果。

据中国消费者报报道，刘先生日前曾在B站上充值了251元B币（消费也是251人民币），原本是计划用来购买一场线上直播演唱会的门票。

可后续因为疫情影响，该场线上演唱会最终被取消了.....按照常理，演唱会既然没开成，那么自然要向消费者们退回门票钱对吧。

B站自然也是如此，但有趣的地方在于（或者该说是精明的地方），刘先生最终并没有收到251元人民币的门票退款，而是在自己的B站账号里收到了251枚B币作为“退款”。

（图源中国消费者报）

一开始，刘先生对此还没怎么当回事，毕竟他也算是一名B站的重度用户了，对于这退回的251枚B币，在之后会员续费时消费掉就好了，当时的他就是这么打算的。

可不久之后，当刘先生真的需要对自己的大会员进行续费时.....尴尬的一幕发生了，原来B站的大会员续费消费页面，压根就没有使用B币消费的选项。

而当刘先生找到B站客服进行咨询时，得到的回答竟然是“虽然您的B币没法用来购买大会员，但是您可以用它们去购买哪些付费装扮呀~”

（图源中国消费者报）

饶了这么个圈子回来，想必大伙也就看明白了……原来B站之所以要设置这么一个B币，之所以在退款时不直接给用户退回人民币而是退B币，搞半天其实是在这里等着呢?!

大多数用户只对视频网站的会员存在消费需求，而对那些网站倾（用）注（来）了（赚）心（钱）力的其他增值服务，如付费装扮、付费道具等商品没有购买欲望，面对这种情况，作为产品经理的你该如何处理？

“好办，凡是要来购买我们平台服务的用户，统统都要在消费前先用人民币购买我们平台专属的X币，然后用这个X币去消费，而一旦发生各种消费者反悔、退货等需要退款的场合，不退给他们人民币，而是返还给他们平台X币就行了。”

反正平台币已经充进来了，就别想着再变回人民币跑回消费者的钱包，而让这些平台币一直留在账号里也没用，用户哪天破罐子破摔随便买些自己本不会购买的装扮、道具来消费掉，那自然也只是迟早的事了。

如果再精一点，还可以在定价上搞点小花招，比方说某个会员服务售价定个399或者459币之类的价位，但让用户在平台上充值时，却只有每次100、500、1000虚拟币等整数选项。

如此一来用户只能选择充值更多金额，除去消费掉的部分之外，还有额外的一部分真金白银就变成了躺在账号上根本没啥用处的数字，而平台却能从中获得更高的利润。

你以为小柴上面说的这些只是危言耸听？

那你可就太低估国内这些互联网企业的贪婪了，事实上在前面提到的央视财经节目中，所提到存在“买币容易退款难”的平台，就远不止B站一家。

经常被网友们调侃为“谢邀，人在美国，刚下飞机，年薪百万，利益相关，匿了”

的知乎，表面上是个知识分子云集的清贵之地，其实也没少在平台币这个门道上白嫖用户。

甚至在知乎网站上，就有一个名为“知乎币有什么用？”的提问。

而在下方的回答里，有人回复称“知乎圈钱用的 付费咨询无回应 退款只退知乎币 只能说交智商税了”

相比起付费咨询失败的这位答主，下面这位网友的遭遇就更令人无语了，他在知乎上充值进行了付费提问，结果花钱提的问题没有得到答案不说，甚至连问题都被直接删除，而他最终也同样只退回了知乎币。

从这些用户的遭遇来看，至少在2020年知乎就存在“付费购买服务后，退款只退知乎币”的问题了。

而从最近的报道来看，截止到目前知乎的知乎币依然是“只进不出”，你用腰包里的人民币取充值购买知乎币那是一切顺利，但退款时想要从知乎小管家手里用知乎币退回人民币，那可就是千难万难了。

另一个国内知名互联网app小红书同样如此，用户在其平台上想要购买流量推送等服务，都无法直接用人民币购买，必须先充值平台币“薯条”。

但如果用户计划有变不需要推广，又或是干脆平台本身因为各种原因未能完成推广

服务时，退给用户的都只是“薯条”而非以人民币进行的退款。

这种现象在当下的国内互联网上绝非个例，几乎绝大多数存在“平台币”机制的平台都或多或少存在这一问题。

打开黑猫投诉论坛进行搜索，发现光是关于“平台虚拟币退款”的投诉就多达18722条之多，投诉中所涉及的平台更是包括且不限于知乎、B站、小红书、QQ音乐等国内诸多互联网平台。

一个现象如果能在行业内成为一种大行其道的“潜规则”，那么其未必是合理合法的，但一定是对那些企业利润大有好处的。

看来，这些年来国内的广大网友们，恐怕都没少被平台用这种方式“白嫖”过，而在这一过程中，用户们的各种直接间接损失到底有多少，可能就只有天知道了~

END

主笔 | 小柴

编辑 | 四少

柴狗夫斯基：

字节跳动旗下视频平台独家签约创作人。曾获得网易号“最具影响力”称号；并且荣获上海经济和信息化委员会颁发的“最佳组织奖”；获得一点资讯“一点号年度黑马作者”称号，其文章在各大平台频频斩获10W+。