

给游戏充值容易 申请退款难

孩子“动动手指” 家长“累坏脑子”



10岁女孩玩游戏充值近2万元、12岁小学生花掉母亲4万元打赏游戏主播，未成年人在网络平台偷偷充值、打赏，少则几千元、多则数万元甚至数十万元……

近年来，未成年人给游戏大额充值、打赏的新闻不时见诸媒体。在新冠肺炎疫情期间，长期“宅”家的未成年人与手机、平板电脑接触的机会增多，他们偷偷给游戏大额充值、给主播打赏的新闻不时见诸媒体。不少家长反映，许多游戏平台并没有严格遵守相关规定，在实名制身份验证上存漏洞；家长申请退款时面临举证难、程序不顺畅、退款打折扣等问题，“熊孩子”充值动动手指，家长申请退款“累坏脑子”。

“氪金”数十元、“重氪”数万元，许多游戏平台并没有对未成年人“氪金”设限。今年5月，最高法出台意见，针对“熊孩子”充值提出支持返还款项，但不少家长反映，充值容易退款难的现象仍然存在。



实名制验证为何形同虚设

“仅仅1分钟，孩子就给游戏充了两笔648元。”6月26日，广东茂名的李女士将一款手游“送”上了投诉平台，要求全额退款。6月14日，李女士11岁的儿子在充值了“6元萌新礼包”后，多次为游戏充值648元，累计充值达到9462元。李女士发现，游戏未对未成年人充值做出限制，也未限制未成年人使用游戏的时间。

有此烦恼的不止李女士。7月6日，陕西省消费者协会发布的2020年上半年受理投诉情况显示，游戏充值投诉成为一大热点。上网课期间，一些未成年人偷偷为游戏充值，少的几百元，多的数万元甚至

十几万元。

根据2019年国家新闻出版署发布的《关于防止未成年人沉迷网络游戏的通知》，所有网络游戏用户均须使用有效身份信息方可进行游戏账号注册。网络游戏企业不得为未满8周岁的用户提供游戏付费服务，8周岁以上未满16周岁的用户，单次充值金额不得超过50元，每月充值金额累计不得超过200元；16周岁以上未满18周岁的用户，单次充值金额不得超过100元，每月充值金额累计不得超过400元。

有消费者反映，虽然有明确的禁令，但仍有网游、手游公司玩“套路”，不对实

名认证做硬性要求、允许游客模式充值、不对未成年人的游戏使用时间做限制。

7月13日，记者下载了一款手游，虽然在登录界面有实名认证的要求，但在输入简单的账号和密码后，也能顺利进入游戏，充值界面直接跳转微信支付，全流程不需要任何身份证明。

“孩子偷偷记下了家长的支付密码，需要人脸识别的时候，就在家长面前晃镜头。”在广东工作的张女士表示，身边有未成年人充值后删掉了支付记录，让对技术不太敏感的家长措手不及，只能事后追索。

追回退款要过几道难关

目前，李女士退款要求的审核处理结果显示为“不符合退款条件”。在继续沟通后，游戏公司称需要联系客服处理后续问题。

部分未成年人沉迷游戏、过度消费等问题一直为社会广泛关注。未成年人保护法(修改草案)中增加了网络保护章节，明确提出要保障未成年人在网络空间的合法权益。

今年5月，最高人民法院发布了《关于依法妥善审理涉新冠肺炎疫情民事案件若干问题的指导意见(二)》，其中明确，限制民事行为能力人未经其监护人同意，参与网络付费游戏或者网络直播平台“打赏”等方式支出与其年龄、智力不相适应

的款项，监护人请求网络服务提供者返还该款项的，人民法院应予支持。

虽然要求退款有章可循，但真金白银入账游戏公司后，家长想要回充值款项却并非易事。

举证有难题——广东省律师协会未成年人法律专业委员会主任郑子殷表示，要追回款项，家长要举证证明是自己孩子下载、注册账户、使用及充值。但由于未成年人通常使用的是家长的手机，绑定的是家长的身份信息以及银行卡，在充值时游戏服务商难以辨别充值用户的真实身份。举证不足的情况下，部分游戏企业认为“充值系玩家自主点击”。

流程存障碍——“不少客服都是机器人，解决不了纠纷”。在投诉平台，有家长表示，在游戏界面中很难找到人工客服。即便找到人工客服投诉渠道后，往往得到“不符合退款条件”“抱歉不能帮到您”等推诿式回答。

退款打折扣——有家长反映，1月15日至5月20日，未满10岁的孩子在家不知情的情况下，给游戏充值2808.2元，但平台只肯退419元。该家长认为，平台在退款问题上设置的是“霸王条款”，退款金额随意“打折扣”。此外，退款流程复杂、进度慢等也是消费者投诉得比较多的问题。

比退款更重要的课题是什么

“在由成年人、专业技术人员精心设计的游戏面前，辨别能力尚不足的未成年人是弱势群体，不可能用成年人的视角要求他们每次都‘小心翼翼’。”郑子殷表示。

郑子殷指出，在实际操作中，部分游戏企业仍然存在漏洞。包括实名验证形同虚设，充值支付存在漏洞，未严格执行在每日22时至次日8时不能向未成年人提供游戏服务的要求等。此外，部分游戏会通过“邀请”玩家加入QQ群或微信群等各种方式，诱导充值购买道具等以便顺利通关游戏，让未成年人防不胜防。

推出“青少年模式”、设置“健康时

间”、运行防沉迷系统，近年来，为防止未成年人沉迷游戏，一些游戏平台出台了多项措施。6月17日，腾讯游戏表示，在新阶段，会在游戏登录和支付环节两种场景中发起人脸识别验证。

“在防止未成年人沉迷游戏的问题上，企业不能含糊。但是，技术是手段，不能彻底解决未成年人沉迷游戏的问题。”中国青少年研究中心少年儿童研究所所长孙宏艳认为，“家庭关系、家庭教养模式等因素的影响很大。”

孙宏艳指出，在互联网时代，家长应该对孩子接触网络持开放态度，建立良好

的沟通，尽早做好消费教育和理财教育，同时也应该反思自己应该如何管理好钱财。

“一方面，监护人要切实履行对未成年人的教育和保护义务，不能将所有责任尤其是自己的监管责任，推给企业和社会。”郑子殷说，另一方面，网络不是法外之地，各游戏平台、公司要严格执行现行的法律法规，规范网络游戏企业自身的营行为。此外，对于未成年人网络游戏充值问题，司法部门除作出原则性的司法解释外，应尽快作出更加具体的证据认定细则。(赵琛)