

# 14岁孩子玩游戏 偷偷充值一万七

家长即使事先不知情,但维权时往往也会遭遇“退款难”

手机游戏大受欢迎,也吸引了包括未成年人在内的很多玩家,玩游戏时,充值问题往往不可避免。近日,多位投诉者向新快报反映,自家未成年孩子在大人不知情的情况下多次进行游戏充值,最多高达两万元,而在向游戏所属公司申请退款时往往遇到了“退款难”的情况。

“已经按平台所要求的上传了所有能证明我家孩子是未成年的资料,但目前还只是收到了‘已登记’的回应。”广东的孔先生说。3月13日,涉事公司腾讯相关负责人回应称,将针对用户情况做进一步核证。同日晚上,有投诉者称已收到游戏公司的退款承诺。

■新快报记者 肖韵蕙

## 孩子充值后删了转账记录

重庆的李女士对新快报记者表示,今年1月12日,她发现了自己微信钱包里的钱少了很多,问了才知道,14岁的儿子在手机上玩“王者荣耀”的游戏进行了多次充值。李女士表示,自己当时工作忙,孩子经常一个人在家不放心,便给他配了一个手机,没想到他会用来打游戏,还从自己微信里转钱过去给游戏账户充值。“我儿子把所有的充值记录和转账记录都删了,所以我也不知道他总共充了多少钱。”李女士表示。

1月13日,李女士称自己拨打了腾讯客服的电话,反映了未成年人游戏充值的问题。当时客服要他上传相关资料,审核成功之后表示能退7000多元。“当时我也不知道具体金额,以为孩子只充了8000多元,客服也没告诉我具体金额。”李女士说,当时想着这个金额也差不多了,就答应了。

当协商完成后,李女士发现孩子不止充了8000多元,于是便再次打电话给腾讯客服核实自己孩子总共充值的金额,没想到是17000多元。“发现真正充值的金额之后我又多次和客服沟通,希望能把孩子充值的钱全部退还给我,但是并没有得到对方的回应。”1月19日,李女士收到了腾讯的7000多元退款。而后来与客服沟通,对方都称不再退第二次。

“可是孩子明明充值了17000多元,怎么能只退7000多元呢?”李女士说,自己家境不好,家里有两个老人和两个孩子,这未退还的1万多元已经抵得上自己家好几个月的生活费了。李女士称,自己明明已经上传了所有能证明孩子未成年的资料并且审核成功过一次,怎么现在剩下的又不能退了呢?

3月12日,李女士称腾讯客服仍只答应再退3800元,理由是“只退半年内充值的款项”,但此前充值的钱就不能退了。

## 有人申诉后至今未获退款

新快记者在调查中了解到,李女士的遭遇并非个例,在“黑猫”投诉、“聚投诉”等平台上,就有多条关于未成年人游戏充值方面的投诉。今年2月28日,广东的孔先生在“黑猫”投诉论坛上反映,“奶奶微信里的钱被小孩玩游戏充完了。”其投诉信息上显示投诉金额为10880元。

孔先生对新快报记者表示,今年过年他带自己10岁的儿子回了老家,想着孩子过年能多陪陪老人,于是过几天之后他就先行回了东莞,把儿子留在了老家。回去几天后,他的手机忽然收到了银行卡扣款短信。“之前几条我还注意,因为我妈经常会用微信充值电费之类的。”孔先生表示,母亲的微信号绑定的是他的银行卡。

第二天,他手机又收到好几条短信,其中有几条是扣费600多元的,他才觉得有点不对劲。打电话给妈妈后,孔先生这才发现,原来是儿子在玩奶奶手机上的“和平精英”游戏,并进行了多次充值。

“当时我妈妈微信里本来有的4000多元已经被扣完了,后来就扣我银行卡的钱。”孔先生



■孔先生的部分扣款记录。

受访者供图

表示,当时孩子共充值了6000多元。2月初,他与腾讯客服进行了联系,上传证明自己孩子是未成年人的相关资料之后,对方答应退还4000多元,并询问了孔先生账号是否需要封掉,孔先生说需要。过了几天,孔先生收到了腾讯退回的4000多元,当时是退回到了原充值的微信账户里。

没想到过了几天,孔先生又收到了银行卡扣款短信。这一次,他赶紧打电话给自己妈妈,才发现,原来是自己大哥15岁的儿子又在用奶奶的手机进行游戏充值。原来腾讯退回微信里的4000多元已经被用完了,又开始扣他银行卡的钱。随后孔先生又反映给了腾讯客服,希望能退回后来又充值的6000多元,但对方只是说帮忙登记,截至目前并未收到退款。

孔先生对新快报记者表示,每当自己在社交软件上发布“自己未成年儿子游戏充值了钱”的相关信息之后,总会有很多朋友评论说自己孩子也给游戏充值了。“少则几千,最多的有3万。”孔先生说,一旦钱充进去了就很难退款。

## 回应

### 家长可通过“成长守护平台”对孩子的游戏消费进行主动管理

3月13日,新快报记者联系到了腾讯相关负责人,对方表示,关于李女士案例,通过回溯沟通录音确认,客服分别在1月13日、1月14日与李女士两次就消费金额进行了核实与确认,李女士均认可,表示后续会对未成年人加强管理,腾讯亦在承诺的时间内完成了处理。因此,当近期李女士再次提出后续申请,出现与先前反馈不一致的情况,腾讯才会更谨慎地对待处理。目前腾讯正在等待用户提供完整消费明细,以便做进一步的回溯与核证。对于其他案例,腾讯方面并未做说明。

同日晚上,李女士对新快报记者表示,已收到全部退款。

关于未成年人充值消费的监管问题,腾讯方面表示,基于2017年推出的健康系统,腾讯通过接入公安实名校验和人脸识别验证等方式,强化对未成年人身份判定和对游戏行为的限制。

在技术和产品层面,腾讯于2017年上线“成长守护平台”,家长可以通过它,对孩子的游戏时间和游戏消费进行主动管理,除了可以设置单笔、累计消费金额之外,还可以通过“一键禁充”禁止所有游戏内消费。

腾讯方面还表示,从以往经验看,绝大部分未成年人游戏消费除了挪用成年人的身份信息,还获取了成年人的支付信息。因此,腾讯一方面提醒家长注意保管好自己的身份信息、移动设备及支付密码等,避免造成不必要的损失,另一方面也会持续完善自身工作,与家长加强协同,希望避免未成年人非理性消费的发生。

## 点评

### 家长有权要求游戏运营商退款

广东法制盛邦律师事务所律师杨娟表示,我国民法总则规定:“十八周岁以上的自然人为成年人。不满十八周岁的自然人为未成年人。八周岁以上的未成年人为限制民事行为能力人,实施民事法律行为由其法定代理人代理或者经其法定代理人同意、追认,但是可以独立实施纯获利益的民事法律行为或者与其年龄、智力相适应的民事法律行为。”所以未成年人在游戏内进行大额充值不属于“纯获利行为”也不是“与其年龄、智力相适应”的民事法律行为,如果父母拒绝追认的话,应属于无效行为,家长有权要求游戏运营商退款。

杨娟建议,家长可以对网络游戏是否具备相应发行运营资质及相应许可进行审查,对于未按照法律规定办理审批手续的游戏,家长可以向文化主管部门进行投诉和举报。

杨娟认为,根据相关法律法规的规定,为做好未成年人的保护工作,游戏运营商应该在游戏内建立保护未成年人身心健康的防沉迷系统,制定网络游戏用户指引和警示说明,禁止未成年人接触不适宜的游戏或者游戏功能。同时限定用户单款游戏内单次充值金额,在用户进行充值或者消费时发送要求用户确认的信息,设置适度娱乐理性消费等提示语。同时,建立和完善网络游戏未成年人家长监护工程和适龄提示工程,且网络游戏主管部门提倡网络游戏经营单位设置未成年用户消费限额。