

专题 A4

针对未成年人使用家长实名认证的账号、绕过未成年人保护机制、进行手机游戏高额充值引发的纠纷，广州互联网法院在“枫桥E站”工作机制框架下建立“未成年、高额游戏充值纠纷非诉处理机制”，委派第三方调解团队，通过示范判决向当事人明确责任分配规则，制定退费信息收集要素表，快速准确收集信息提升退费效率，建立专项调解经费购买调解服务试行市场化调解模式，提升调解员的服务意识与工作效率。

2023年7月至12月，广州互联网法院共计受理此类纠纷1369件，截至2024年2月27日已办结1152件，成功993件，成功率达72.5%。该机制既有效保护了未成年人合法权益，也保障了游戏的正常运营，让家长找到了合法便捷的纠纷处理渠道，促进社会和谐稳定。