

热点

《未成年人网络游戏服务消费管理要求》团体标准征求意见

退费标准呼之欲出
熊孩子“氪金”有解了吗

随着我国网络游戏产业快速发展,未成年人网络游戏沉迷问题引起广泛关注,尤其是未成年人充值游戏后的退费问题。

日前,中国互联网协会出台《未成年人网络游戏服务消费管理要求》团体标准(征求意见稿)(以下简称《标准》),首次提出细化退费标准和建议,根据各方过错情形,明确划分了网络游戏服务提供者、监护人等责任方的担责比例。对此,新快报记者对话法官、律师,结合具体案例,共同探讨未成年人游戏退费的热点话题。

■新快报记者 高京 麦婉诗

明确退费相关方责任比例

据广东省消委会发布的数据,2023年广东全省消委会系统共收到网络游戏投诉64812件,同比增长108.86%,占互联网服务投诉55.94%。其中,未成年人网络游戏充值问题仍然突出。

此次《标准》细化退费标准和建议供各方参考,明确划分了网络游戏服务提供者和监护人的相关责任,最终体现在退费比例上。其中,网络游戏服务提供者未接入实名认证系统,或未落实充值限额要求,导致未成年人超额充值的,将承担100%责任。

《标准》提出,如果网络游戏服务

提供者已经依照法律法规,配置了防沉迷措施,因为监护人帮助未成年人绕过防沉迷限制,或监护人未充分履行监护职责,那么,网络游戏服务提供者应根据相关消费过程中,防沉迷措施的有效性等情况承担对应责任,建议责任比例为30%-70%,并由监护人承担剩余责任。

并无强制性 需行业主动遵守

标准列举了一些实践中的典型过错情形。例如,监护人帮助未成年人绕过防沉迷限制的情形包括:监护人提供本人或其他成年人的身份信息用于实

名认证、提供已完成实名认证的本人或其他成年人的账号、帮助未成年人通过人脸识别等身份核验机制。

广东财经大学法学院教授姚志伟表示,《标准》的推出,为未成年人及家长主张权益提供了规范路径,为企业响应退费诉求提供了处置模板,使企业在面对退费纠纷时“有章可循”,处理更为规范化、合理化,有利于切实保护未成年人的合法权益。

值得注意的是,《未成年人网络游戏服务消费管理要求》属于团体标准,本身并无普遍强制性,需要行业积极参与主动遵守。

名词解释

氪金

原为“课金”,指支付费用,特指在网络游戏中的充值行为。

律师支招

拿回充值费
要做好这四步

对于很多家长所表述的“退费难”问题,广东诺臣律师事务所合伙人律师杨治东为家长们整理了一份“退费攻略”。

在杨治东看来,家长的第一步就是对照《标准》,根据孩子的年龄大小、平台义务履行情况(如是否有实名制、防沉迷系统,是否有充值限额等),综合明确各方责任,确定具体退费的诉求。

其次,家长应该收集好孩子充值网络游戏的证据,如交易记录、时间等。特别需要说明的是,最好要提供相应的证据,证明充值行为确为孩子所为(如游戏内社交环节中孩子明确表明了身份,或者有其他小伙伴好友等,均可作为辅助证据进行证明)。

再次,家长可以与游戏厂商进行协商沟通,一般而言,现在正规游戏厂商对于未成年人充值退款都有相对完善的标准和流程,家长根据官方提示提交材料(说明)即可达成诉求。

最后,若游戏厂商坚持拒绝家长合理诉求的,也可以向游戏运营公司所在地区的市场监督管理局、新闻出版部门进行投诉,要求监管部门介入,或者向中国互联网协会调解工作委员会寻求帮助。此外,家长也可以选择向法院提起诉讼,以法律手段维护自身合法权益。

案件分析

案例1 未落实防沉迷措施 网游服务提供者赔款

原告小A是一名未满11周岁的小学生,在其父母不知情的情况下,小A用其父亲的手机号在被告运营的网络游戏注册账号,并偷偷使用其父亲的支付宝频繁充值,累计充值3万元。

小A的监护人认为,小A作为小学

生,充值的金额和消费的行为已经超过其民事行为能力的范畴,应不发生效力,故诉至法院,请求该平台返还小A的转账充值钱款。

结果:广州互联网法院在审理过程中发现,该游戏运营者未有效落实相关

身份认证要求,游戏账号实名认证姓名与身份证号码不匹配,即通过身份认证的姓名系原告父亲之名,而身份证号码则系原告母亲之证件号。经法院主持,当事人达成和解,该游戏运营者一次性向小A监护人返还充值款项3万元。

案例2 游戏已配置防沉迷措施 监护人未充分履行责任

小B于充值消费期间为十四至十五周岁,在约一年的时间内使用由其父亲、母亲等成年人实名认证的账号向某游戏公司付款552笔,每笔金额从数元、数十元、数百元至数千元不等,共支付376533元。

小B陈述其知道其母亲的支付密码,有一台自己使用的手机,亦能够随时使用父母的手机,其趁父母上班时偷偷使用母亲的手机转账到自己手机,后删除转账记录;其父母亦承认便于让孩

子帮忙买东西,告知了小B支付密码。

由于平时工作忙,对孩子除关心其作业是否写完外,其他未注意,小B的充值款项均已在游戏中消耗完毕。

结果:广州互联网法院生效判决认为,小B作为年龄相对较大的未成年人,应当有一定的自控力;小B的父母作为小B的监护人,未充分尽到监护义务,放任小B使用和知晓父母的手机及其支付密码等,且在超过一年半的时间里未能及时发现小B沉迷游戏和大额充值消费

的行为并予以制止,存在明显过错。

某公司虽然已依法配置防沉迷措施,但未能尽可能在技术和流程规范方面采取充分措施预防未成年人使用成年人身份进行充值、消费,亦存在一定过错。但相较而言,小B及其父母应承担相对更大的责任。

对于小B在案涉游戏中充值并消耗完毕的案涉款项376533元,法院酌情确定某公司向小B返还三分之一即125511元。

案例3 家长放任使用,退款要求被全部驳回

原告小C是一名13岁的学生,自2022年5月至2023年1月期间使用身份信息为其母亲的账户在某游戏多次充值共5219元。

2022年10月,该游戏运营企业发现小C使用的游戏角色数据异常,将该账号列为未成年人账号纳入防沉迷限制。

被限制次日和一周后,小C的母亲两次对该账号进行人脸识别验证,人脸识别过程中相应界面已明确提示“认证通过后可进行正常游戏体验、充值操作”等内容。

另查明,小C曾于2022年4月由其

母亲代理起诉主张同一款游戏的充值退款并曾在另案诉讼中与该游戏运营企业达成和解协议,出具《退款申请书》承诺今后不再因该游戏账号或者其他与该未成年人有关的游戏账号向该企业提出退款申请。

结果:法院生效判决认为,小C的母亲在前案诉讼中已明知小C使用其手机玩游戏并充值消费,亦已出具《退款申请书》承诺今后不再因该游戏账号或者其他与该未成年人有关的游戏账号向该企业提出退款申请,但未能证实其在此后已经就相应游戏账号的使用

加强监督管理或者引导规范未成年人的不当行为,也未能举证证实对其可以登录游戏账号的手机及游戏账号关联的资金账户进行了必要的监管。

此外,小C母亲更是在案涉账号被纳入防沉迷限制后,先后两次进行人脸识别验证解除账号限制,让账号可正常使用和充值。较之游戏运营企业应尽的合同义务,小C的母亲未能充分尽到法定监护义务和谨慎注意义务并以实际行动放任使用,才是该案所涉损失发生的重要原因,判决驳回了小C的全部诉讼请求。

法官说法

处理纠纷考量各方履行责任情况

广州互联网法院综合审判一庭庭长曹钰对新快报记者表示,在司法实践中,判决退款的比例需要根据个案情况具体判断,未成年人的父母等监护人负有有效预防和干预未成年人沉迷网络的义务,解决未成年人沉迷网络、大额

充值问题,需要家庭、企业、学校等各方共同负起责任,法院在处理相关纠纷时会对方履行责任的情况予以充分考量。

根据民法典,除有法定的中止、中断情形外,未成年人及其监护人提起

诉讼向互联网企业主张未成年人充值退费,应当在知道或者应当知道未成年人充值事实以及相应义务人之日起三年内。超过该期间互联网企业自愿退费的,不受此限。



■插画:腾讯元宝AI生成