

法庭笔记



随着移动互联网的普及,未成年人接触网络游戏的机会日益增多,由此产生的充值消费问题也引发广泛关注。妥善处理此类纠纷,不仅关乎未成年人及其家庭的切身利益,也关系到网络游戏行业的健康发展和清朗网络空间的构建。

为更好地保护未成年人的合法权益,广州互联网法院聚焦涉未成年人网络游戏充值纠纷,发布一批具有代表性的典型案例。亲妈刷脸解锁防沉迷;3岁奶娃竟会深夜“打游戏”;退钱成功纵容孩子再氪金;淘宝买装备要求游戏官方退款。未成年人游戏充值都能退款吗?来看看以下几个案例。

游戏充值一退再退当儿戏 家长放任监管法院不纵容

■采写:新快报记者 高京 毛毛雨 通讯员 广互宣

私自充值

- 妈妈刷脸解锁防沉迷
- 孩子充了钱要求退回

小陆还未成年,喜欢玩游戏,于是经常用妈妈实名认证的游戏账号打游戏,还多次往里充了钱。

某游戏公司检测到小陆使用的游戏角色数据异常,怀疑是未成年人在操作,于是把账号标识为未成年人账号,还纳入防沉迷系统加以限制。

结果,被限制的第二天和一周后,小陆的妈妈两次通过人脸识别验证,主动解除了游戏公司对该账号的防沉迷限制。人脸识别时系统明明弹窗提示:“认证通过后可进行正常游戏体验、充值操作”等内容,但小陆妈妈还是进行了确认。

解除限制后,小陆继续用这个账号充钱打游戏。直至提起本案诉讼要求退款。

结果:广州互联网法院认为,陆某的母亲在案涉账号被采取某游戏公司的未成年人防沉迷限制后,仍主动通过人脸识别帮助陆某解除账号限制,未尽监护义务并以实际行动放任陆某充值,是本案所涉损失发生的重要原因。据此,判决驳回陆某的诉讼请求。

典型意义:游戏公司提供的身份验证、时间限制、充值管理等技术管控手段是辅助性、一般性的,在防范未成年人网络游戏沉迷的问题上,家长需要投入时间和精力,主动了解相应的技术措施,强化监管责任。

对于游戏公司已经识别出未成年人行为并采取限制措施,监护人帮助未成年人解除防沉迷限制、放任未成年人进行游戏、充值的,法院判决明确应由监护人承担相应责任。

游对小公司



■陈凤翔/绘图

退了又充

- 退款成功不教育
- 再次充钱又索赔

未成年人小卿经常玩游戏,还用家长的手机和支付账户多次向某游戏平台的两款游戏进行转账充值,累计充值金额13117.72元。

经查明,小卿使用的这个账号充值时间持续了一年多,在此期间,小卿的家长曾经向游戏公司以未成年人身份申请退款,还退钱成功了。

谁承想,在这之后,家长并没有对小卿采取有效的限制措施,转头就放任小卿继续玩游戏,并在游戏内进行充值操作。家长发现后又想如上次那般申请游戏公司退款。

结果:广州互联网法院认为,案涉账号的充值期间,卿某的监护人已发现卿某的充值消费行为并申请退款,但仍然长期未对案涉游戏账号采取限制或解除绑定的支付账号等措施,放任卿某长时间娱乐,未适当履行监护责任,具有明显过错。据此,判决驳回卿某的诉讼请求。

典型意义:本案通过判决明确,监护人在已经知晓未成年人存在大额充值行为,向平台申请过退款后,却未及时采取监管措施,放任未成年人继续充值消费,申请二次充值退款的,法院将认定监护人存在明显过错,酌情降低退款比例或不予支持退款,以此敦促监护人加强对未成年人使用网络行为的教育和引导。

虚构充值

- 亲爹甩锅3岁娃充值两万多
- 属虚假诉讼法院罚款1万元

小李的父亲老李起诉称,自己的儿子小李偷偷用手机打游戏,在未取得他同意的情况下,在7个月内向某游戏累计充值21382元。事后,老李要求游戏公司全额返还充值款项。

然而,经审理查明,小李使用的游戏账号首次充值时小李刚满2岁11个月,最后一次充值时仅为3岁7个月。

而且游戏公司调取数据发现:账号经常在深夜、凌晨等时间段频繁登录,并且在游戏聊天频道中多次出现“昨晚喝多了”“大人说话,小孩别插嘴”等成人化的文字表述;充值时段关联的支付账户还存在网吧扫码消费记录,与老李主张的“幼儿独立操作”事实矛盾。

结果:广州互联网法院认为,在案证据足以认定案涉游戏账号的充值行为并非由小李实施,老李作为完全民事行为能力人,恶意利用未成年人保护机制,虚构未成年人充值事实,构成虚假诉讼。据此,判决驳回小李的全部诉讼请求,并针对老李的虚假诉讼行为发出罚款决定书,责令其限期交纳罚款10000元。

典型意义:监护人恶意利用未成年人保护机制,捏造事实提起虚假诉讼,不仅违背诚实信用原则、损害司法权威,还会对未成年人造成错误的引导示范,不利于未成年人塑造正确世界观、人生观、价值观。

本案的处理彰显司法惩戒力度,传递出司法保护未成年人权益的善意不容滥用的导向,有助于巩固未成年人保护机制的公信力,维护市场秩序与司法权威。

私下交易

- 绕开官网购买道具
- 要求游戏公司退钱

未成年人小杨用妈妈的手机注册并登录网络游戏,声称给某游戏充值了1.2万元。双方因协商退款无果,于是诉至法院。

然而,从小杨提交的银行账户对账单等证据看,他充值的款项均非通过游戏公司官方渠道完成,收款方也并不是游戏公司或其合作的渠道商。

原来,小杨是私下通过案外人的淘宝店购买的游戏道具,收款人为淘宝店主。淘宝店主收取款项后,在游戏中通过转让等方式把小杨购买的游戏道具转到小杨指定的游戏账号。经查明这其中,游戏公司并未参与上述交易。

结果:广州互联网法院认为,杨某未能明确本案中主张的具体充值明细,其提交的银行对账单中没有收款单位系某游戏公司或其渠道服务商的款项,故不能证明本案主张的款项是杨某对案涉游戏账户下的充值款项,应承担举证不能的后果。据此,判决驳回杨某的诉讼请求。

典型意义:确认充值事实的存在及充值款项与游戏公司具有法律上认可的关联性是未成年人主张充值退款的前提和基础。本案通过判决明确,如发生相关纠纷,未成年人一方提起诉讼时,应提供游戏运营方及充值收款方为游戏公司或与游戏公司合作的渠道商的基本证据,并了解清楚游戏ID、充值渠道、游戏下载渠道等基本信息,以有效维护自身权益。