

投诉 实录

熊孩子私自充值游戏 家长诉求退款举证难

投诉人：王先生
投诉时间：2020 年 5 月

近年来，伴随着游戏行业的快速发展，未成年人沉迷网络游戏、过度消费等现象屡见不鲜。尤其是今年疫情的特殊情况也导致了大量孩子宅在家中，利用网络学习和娱乐，使得未成年人对手游沉迷的隐患更引人关注。未成年人认知能力、自控能力都比较弱，为了游戏升级，不惜花重金购买大量炫

酷装备的案例比比皆是。

近日，王先生家中 12 岁孩子因需上网课每天都会自由支配手机，孩子利用上网时间玩了一款名叫“宠物对决世代”的游戏，并充值 760 元，王先生发现后联系经营者交涉退款遭拒，连游戏账号中剩余未消费的游戏币，经营者也拒绝退还。

王先生表示，孩子上网课时网页弹出游戏广告，点击广告进入游戏后便可以进行充值，游戏平台给未成年人提供了太过便捷的

充值途径。

根据《关于防止未成年人沉迷网络游戏的通知》规定：“要求网络游戏企业切实把社会效益放在首位，有效遏制未成年人沉迷网络游戏、过度消费等行为，保护未成年人身心健康成长。”

王先生认为游戏公司未尽到应尽的社会责任，要求游戏公司退款，但遭到了对方的拒绝。在多次与游戏公司客服协商未果后，王先生致电浦东新区消保委寻求帮助。

◆ 记者连线 ◆

接诉后，浦东新区消保委工作人员立即联系经营者核实情况，经营者杨先生表示进入游戏前必须输入具体姓名及身份证号进行实名认证，才能注册账号并开始游戏，系统会识别身份证号，不到 18 周岁是不能充值的，且王先生所说的网页跳出广告，点击后充值是不可能的，下载并打开手机游戏客户端，进入游戏后充值是唯一充值路径。

杨先生还表示，经核实，消费者自 2 月 18 日起至 3 月初陆续有几十笔充值记录，总金额为 6759 元，已全部在游戏内使用完毕，消费者填写了实名及身份证号，且所填身份证号经系统识别超过 18 岁周岁，具体实名认证信息可由消费者与平台联系核实。

◆ 律师说法 ◆

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮分析认为，在孩子游戏充值的行为未经监护人同意或追认的情形下，孩子的父母作为法定监护人有权依法要求游戏公司退还孩子充值的款项费用。

“依据相关法律的规定，不满八周岁的未成年人为无民事行为能力人，由其法定代理人代理实施民事法律行为；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。”金玮律师表示，就王先生的遭遇而言，他孩子的游戏充值行为未经其同意或追认，因此有权要求游戏公司退款。

同时，金玮律师指出，《最高人民法院关于依法妥善审理涉新冠肺炎疫情民事案件

综合考虑，因无法认定是未成年人操作充值，故无法退款。经协调，王先生表示心理上虽难以接受，但也承认作为家长存在监管失职，应当承担部分责任，也希望网络游戏企业能从现有问题角度出发，考虑增加验证手段，完善验证技术。

本案中，游戏平台设置了实名认证来识别消费者是否为成年人，但网络交易中心、游戏公司作为交易对方通常难以通过网络信息来认定消费者是否具有与其年龄、智力、精神健康状况相符合的行为能力。如何证明是未成年人进行的充值操作，目前看来，消费者举证的难度相当大。

受到疫情的影响，很多中小學生都要在

若干问题的指导意见（二）》第 9 条明确规定，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。

“孩子充值退还为何在实践中如此之难，主要原因就在于举证难，毕竟‘谁主张，谁举证’，该如何证明这个钱是孩子充值的，或者如何证明孩子充值时家长不知情。”金玮律师坦言，举证问题亦需结合网络实名制与网络游戏实名制来看，一方面，根据网络实名制与网络游戏实名制等规定，任何人玩游戏都应实名登记，若是游戏登记的主体系未成年人，那就应该推定游戏充值行为系孩子所为，除非游戏公司能够拿出相反的证据证明。反之，若游戏实名主体为成年人，就可以推定充值行为系成年人所为，

家中上网课，也就给了孩子更多接触网络的机会。特别是未成年人在家长不知情的情况下，充值数千上万元玩手游的案例比比皆是。

浦东新区消保委建议，作为孩子的监护人，父母应该未雨绸缪，管理好自己的手机，加强支付账号、密码的保管，及时修改支付密码，并约束教育子女，树立正确的金钱观和价值观。作为充值受益方的游戏公司，不要让实名认证形同虚设，需要更加完善自己的未成年审核制度，严格实施实名认证体系。最后，网络监管部门也要发挥好自身的职能，持续加强游戏产业监管，并且完善发生类似事件的维权途径和补救措施。



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

除非家长提供孩子盗用自己账号的证据。

此外，金玮律师提醒广大家长作为孩子的监护人，在将手机、平台电脑等设备提供给孩子使用时，应妥善保管好各类支付账号与密码，避免孩子可直接使用支付功能，同时也应加强对孩子的教育与约束。

记者 金勇

一周 打假

贵阳查处假冒汽车配件

近日，贵州贵阳市南明区市场监督管理局接到一则举报称“太慈桥汽配城存在销售以假充真汽车配件的行为

……”。随后，南明区市场监管局稽查局执法人员立刻对该汽配城进行了检查。

检查中发现，有两家商户销售了标注有欧曼、AUMAN、ETX 注册商标字样与图案的汽车配件，经代理人现场鉴定，均为假冒产品。依据有关规定，执

法人员现场查扣了假冒汽车配件 208 件，主要为高度控制阀、减震器、离合器总泵、大灯、空滤芯器等配件，对这两家商户涉嫌销售侵犯注册商标专用权商品的经营行为依法进行了立案查处。

（金勇 整理）

主笔 闲话



上周末一条关于“广州市方圆实验小学一名教师涉嫌体罚学生”的帖子迅速火遍网络，甚至上了热搜头条。正值六一儿童节前夕，如此“恶劣”的行为立即点燃了公众的怒火。然而，事情并没有那么简单，随着当地教育部门、公安部门的迅速介入，事情真相慢慢浮出水面：老师是有罚孩子跑圈之举，但与家长危言耸听的“恶行”完全不着边。网络不是法外之地，昨日，公安机关对这名家长依法采取刑事

这样的人不配当家长

拘留强制措施。

老师对当事家长的孩子惩戒发生在去年年底，在接到投诉后，学校对老师也进行了处理。监控所显示的跑圈惩罚，并没有显现出太过分的情形，到底是什么原因让这个家长事隔这么长的时间还能如此歇斯底里、颠倒是非呢？在警方通报中可略见一斑，“迫使学校开除涉事老师、索要赔偿等目的”，可见，这位家长根本就不是为孩子讨所谓的公道，而是想借此敲一笔，为此不惜用如此下作的手段，最终害人害己，身陷囹圄。

父母护犊是天性。孩子在学校违反纪律被惩罚，可以对老师的惩戒行为提出异议，但必须是在事实的基础上维权。这是最起码的道德规范，也是最起码的做人原则。关于教师惩戒权，已经有很多的争论，如何掌握好相应的平衡一直是个难题。但作为一个家长，首先要做到自身正，才能在“言传身教”中站得住脚。因一些小罅隙，不惜通过捏造事实进行造谣；为了索要赔偿，试图用违法手段将老师置于职业生涯之死地。这样的人怎么去教育孩子，怎么配当家长？

金勇

维权周刊

Right-protection Weekly

本刊主笔：金 勇

简 讯

浦东公安分局

开展一线综合实战比武竞赛

□记者 陈颖婷 通讯员 王磊

本报讯 为了进一步提升一线综合执法民警的核心业务能力，浦东警方结合实战大练兵，采用“情景模拟+实兵演练”的方式，组织辖区派出所开展一线综合实战比武竞赛活动，做精做强基层民警的综合执法实战能力。近日，浦东公安分局组织开展陆家嘴片区一线执法大练兵实战比武竞赛活动。

这次比武竞赛活动共设计多个项目考核计分，从执法规范、执法效果、违法认定、执法语言等多个维度综合评判选手执法水平。结合全警实战大练兵的总体部署，浦东公安分局从开展“送教上门+实战实训”到“情景模拟+实兵演练”比武竞赛活动，让接受培训的一线综合执法民警在实战中不断提升技能、在练兵中不断强化能力，进一步提升辖区内群众的安全感、满意度。

上海地铁

迎来第6000辆列车

□见习记者 翟梦丽

本报讯 5 月 28 日是上海地铁开通运营 27 周年，上海地铁也迎来第 6000 辆列车，一辆身系“抹茶绿”色标腰带，“升级加长版”的 16 号线增购新车，在上海地铁治北基地闪亮登场。第 6000 辆新车的到来将为 16 号线持续增能注入新的活力，进一步方便沿线居民出行，为助力自贸区临港新片区快速发展提供有力支撑。

自 1993 年开通运营至今，上海地铁已走过 27 个年头。27 年间，上海地铁列车迭代更新，从最初的依赖全进口到如今的全面国产化；从初代的直传动列车，过渡到第二代交流传动列车；从第三代的节能环保列车，进化到第四代智能化列车，再到如今 16 号线新型 6 节编组列车，上海地铁列车正不断向人性化、智能化、标准化的目标前行。

据介绍，由于 14、15、18 号线等新线列车的陆续抵沪，今年年底前后，上海地铁将有望突破 7000 辆列车。

黄浦区市场监管局

监督检查动物诊疗机构

□记者 金勇

本报讯 近日，黄浦区市场监管局执法人员对辖区内动物诊疗机构开展专项监督检查。

执法人员先后到申普、小精灵、瑞鹏等 9 家宠物医疗诊所开展检查。对诊所的营业执照、动物诊疗许可证、兽医执业资格等进行仔细检查，要求相关资质上墙公示，保证经营资格的合法性。执法人员向诊所发放了《规范经营承诺书》及《健康提示》等资料，要求各诊所积极落实各项责任义务，建立健全消毒、疫情报告、无害化处理等制度，坚持不懈做好疫情防控工作，在规范经营的同时保障市民的身体健康和公共卫生安全。要求各诊疗机构加强自查，提升依法经营意识，规范市场秩序，对消费者和社会负责，推动行业健康发展。