绕过实名制"钓"未成年人充值消费

网络游戏公司搞了哪些"猫腻"?

"孩子利用上网课的机会,拿家长的手机给游戏充值,还偷偷把扣款短信删掉。"湖南张家界市的黄先生最近很心烦:13 岁的儿子把家长账户里的1万多元充值到一款电子游戏中。黄先生家境并不富裕,夫妻俩既生气又心酸。

疫情期间,一些未成年人"宅"家沉迷打游戏,瞒着父母充值,家长找网络游戏公司投诉要求退款多数未果。

记者调查发现, 2019 年国家新闻出版署印发《关于防止未成年人沉迷网络游戏的通知》, 对未成年人玩游戏的时长、单次 充值金额等都做了规定,但一些游戏商家并未严格落实相关规定,而是通过各种手段打擦边球。



未成年人网络游戏消费充值纠纷频发

黄先生说,发现孩子未经大人许可擅自 充值,他联系游戏公司客服要求退款。但游 戏公司表示, 需要提供未成年人游戏充值时 "本来就 的视频影像,才能进入退款程序。 是孩子背着父母充值的,怎么会留存影像。 苗先生很无奈。

类似的案例不在少数。今年"五一' 间,深圳市消费者委员会共收到 645 宗网络 游戏相关投诉,与去年同期相比增长超过 360%, 其中有 398 宗为未成年人网络游戏 消费投诉, 主要涉及未成年人网络游戏充值 家长不知情等问题。

深圳市消费者委员会的数据显示,投诉

案例中,未成年人游戏充值 5000 元以下的 共 268 宗,占比为 67.34%;5000 元至 10000 元之间共75宗,占比为18.84%;10000元 以上的共55宗,占比为13.82%。在139宗 提及详细年龄的投诉案例中,涉及14岁以 下未成年人的达 138 宗。

根据《关于防止未成年人沉迷网络游戏 的通知》,所有网络游戏用户均须使用有效 身份信息方可进行游戏账号注册, 且严格控 制未成年人使用网络游戏的时段、时长。网 络游戏企业不得为未满8周岁的用户提供游 戏付费服务。同一网络游戏企业所提供的游 戏付费服务,8周岁以上未满16周岁的用

户,单次充值金额不得超过50元,每月充 值金额累计不得超过 200 元; 16 周岁以上 未满 18 周岁的用户,单次充值金额不得超 过 100 元,每月充值金额累计不得超过 400

然而,一些游戏平台疏于管理,未将相 应保护措施落实到位。今年4月, 江苏省消 费者权益保护委员会发布的消费调查报告 称,9款手机游戏可通过成年人的第三方账 号登录,实名认证流于形式;3款手机游戏 在游客模式下可直接充值消费; 4款手机游 戏在未成年人实名认证后充值金额不受限, 日退款流程复杂。

"以租代售"绕过实名制、游客模式可充值

有关部门已经对未成年人游戏时间、充 值金额等进行了限制, 为何未成年人巨额充 值的案例还是频频发生?

记者调查发现,一些游戏公司在政策落 实上打折扣,对未成年玩家"睁一只眼、闭 一只眼";同时,在游戏充值的门槛设置上 存在管理疏漏。

未成年玩家可利用第三方平台绕过"实 名制"监管。记者使用某安卓系统手机,在 应用商城"游戏畅销榜"中下载了多款游戏 进行测试,结果发现,部分游戏可直接通过 手机绑定的微信、QQ 或其他第三方平台账

户登录。如果未成年人用家长的微信、QQ 等平台账号登录游戏,游戏平台就会默认玩 家是成年人

无须登录即可在游客模式下直接消费充 《关于防止未成年人沉迷网络游戏的通 知》要求,在游客体验模式下,用户无须实 名注册, 但不能充值和付费消费。记者在苹 果应用商店下载一款名为《超级火柴人高尔 夫》的游戏,无须任何登录或实名制操作, 即可在游戏中进行名为"获取钞票"的充值

此外, 记者发现, 部分电商平台提供租

用游戏账户服务, 让未成年玩家可"以租代 售"绕过实名认证步骤。在二手交易平台 "闲鱼" 上,记者通过搜索关键词发现, 些卖家提供"出租经实名认证游戏账号"的

记者选择了一家可以出租游戏《第五人 格》苹果账号的商户,并以每小时3元的价 格成功登录卖家提供的账号,由于租用的账 号经过实名认证,在2小时的游戏过程中也 未被强制下线。记者查阅该账号的登录记录 发现,今年6月以来,该账号已在国内多个 城市、不同设备上登录使用过。

保护未成年人还需多方合力疏堵结合

广东省消费者委员会的报告显示, 不少 未成年人充值均是通过记住家长支付密码后 支付的。近日,最高人民法院发布指导意见 明确,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。

广州大学法学院教授欧卫安建议,对于 当前游戏中存在的未成年人借助游客模式支 付问题,相关游戏公司应尽快落实国家有关 规定;对于游戏中租借账号的,游戏公司可 通过技术手段对频繁更换 IP 地址登录的账 号讲行限制。

针对孩子冒充家长玩游戏问题,一些游 戏公司也在努力修补漏洞。腾讯公司宣布, 自6月17日起,腾讯游戏正式升级未成年 人保护措施:在对已实名的未成年人"限 玩、限充、宵禁"基础上,专门针对"孩子 冒用家长身份信息绕过监管"的问题,扩大

人脸识别技术应用范围,在游戏登录和支付 环节两种场景发起人脸识别验证, 对疑似未 成年的用户进行甄别。

广东省青少年研究中心原主任曾锦华认 各平台的未成年人防沉迷系统都不是防 沉迷的万能模式,家长应充分尽到监护人的 职责,帮助孩子树立正确的网络游戏消费观 念。同时,家庭、学校、全社会都应该加强 对青少年群体的关爱, 让未成年人多参与现 实社会的事务,培养更多元的兴趣爱好。

未成年人

网络充值打赏能退吗?

网络时代, 互联网也渗透到未成年人生 活的方方面面。近年来,未成年人沉迷于网 络游戏现象越来越普遍,不少未成年人用父 母的血汗钱为游戏充值或在直播平台打赏, 当父母知晓后, 想要讨回充值打赏费用却举 步维艰。那么未成年人的网络充值打赏是否 可退呢?

最高法新出台的《关于依法妥善审理涉 新冠肺炎疫情民事案件若干问题的指导意见 (二)》明确,未成年人打赏无效,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.

最高法关于未成年人网络打赏无效的规 定一出,引发了社会的广泛讨论。新华睿思 数据显示, 超四成的网民表示支持, 认为通 过法律来规范、指导市场行为, 值得肯定。 但也有约三成的网民对其中的一些操作细则 提出质疑,提出了如何分辨是不是未成年人 在打赏, 谁来保护平台权益等疑问。

北京大成(昆明)律师事务所田玄玄律 师表示, 因未成年人在参与网络付费游戏或 者网络直播平台过程中,通过充值、打赏等 方式支出的款项如果与其年龄、智力不相适 应,则该付款行为属于效力待定的行为,需 要经法定代理人同意或者追认后才能发生效 力,如果法定代理人不同意或不予追认,则 该行为无效。

"本条规定虽然以不满十八周岁的未成 年人为主要对象,根据民法典草案总则编规 定:不满八周岁的未成年人为无民事行为能 力人,由其法定代理人实施民事法律行为。 也就是说,不满八周岁的未成年人参与网络 游戏所花费的支出,一律应该退还。"田玄 玄律师说。

该如何分辨是不是未成年人打赏呢? 田 玄玄律师称,分辨是否是未成年人需根据平 台业务流程而定,一般情况下,平台在起草用 户协议时,娱乐性的游戏一般是禁止未成年 人使用的,平台应明确该条款。平台通过审核 注册人的信息,可以分辨使用者是否成年,如 果平台没有审核,则平台存在一定的过错。 "所以,平台应该规范使用制度,加强监管。

律师观点>>>

平台应设置有效的身份识别系统

未成年人打赏金额可以退还、意味着会 给平台造成一定的损失, 平台又该如何维护 自己的利益呢?对此,云南天外天律师事务 所高级合伙人张云龙律师建议:平台应加强 审核监管机制, 对于充值消费行为应该尽到 告知义务,做到必要的交易风险提示。平台 应该履行应有的社会责任、加大自身技术投 入力度,设置有效的身份识别系统,如利用 人脸识别来限制未成年人充值、打赏。如果 平台方已经知晓该用户是未成年人, 则应该 关闭账号消费功能, 有效阻止未成年人充 值、打赏。

此外,不少网友对未成年人充值、打赏 也提出了建议,有网友提出平台应设置"打赏反悔期制度",对于该建议,张云龙律师 说, 充值打赏行为是一种新型消费, 其行为 有赠予性质,如果是无偿赠予受赠人,且受 赠人表示接受,代表合同履行完毕。"如果 设置打赏反悔期制度, 返还赠予人, 那该制 度会对整个行业造成较大影响, 我认为该意 见不具备实际操作的可能性。国家法律规定 具有民事行为能力人所做出的行为, 只要在 不违反法律法规的情况下都是有效的, 所以 一个人如果做出了充值打赏行为, 不能因为 自己反悔就退还,这对平台也不公平。"张 云龙律师说。

(本版稿件均据新华社)