徐荔 E-mail:fzb zhoukanbu@163.com

钻空子恶意申请退款

有人动起"青少年模式"歪脑筋

"青少年模式"成了网络平台"标配",但仍有漏洞亟待堵住。一些平台设置的限制性措施不够"硬核",一些人因此钻制度空子恶意申请退款。与此 当前. 同时,面对越来越多的"未成年人退款申请",很多中小型主播因此欠下平台的"债",需要很长一段时间依靠直播"还债"。

今年 5 月,在一家直播平台当主播的"冀风"收到平台退款通知:因为赠送礼物的"榜一大哥"实为未成年人, "冀风"需要与平台共同承担 6 万元退款。 按照规定,平台代替主播返还的3万元,主播需要以"金币"的形式偿还,根据每笔收益平台提成一半的规则, "冀风"需要再创造 6 万元的收益才能偿 还此次退款带来的"欠债"。为此,很长一段时间,"冀风"直播间都挂着"未成年人不要打赏"的提示。

"青少年模式" "未成年人身份识别" "账号实名认证" ·····随着近几年未成年人保护法等相关法律的出台,不少短视频平台纷纷增设了可防止未成年人沉 迷、打赏等行为的"防火墙"。不过有不少家长"吐槽":设置页面过于隐蔽、绕开模式太容易、实名认证流于形式等。这也让一些像"冀风"这样的"欠债"主 播发出疑问: "未成年人"身份难辨,平台漏洞怎么补?



不够"硬核"的限制性措施

今年以来, 15岁的干佳(化 a) 在家上网课期间, 迷恋上了某 平台的游戏直播。因为该账号为其 父亲实名认证,王佳累计打赏主播 3000 余元。父母发现以后,一纸 诉状将该平台告到法院。法院最终 认定王佳打赏行为无效, 判决该平 台全额返还。

近年来,未成年人花费巨款打 赏主播、充值网络游戏的事件时常 发生。据媒体报道, 江苏省消保委 2020 年一季度受理的未成年人网 游类投诉案件 425 件, 与 2019 年 同期相比增加 460%, 上海市消保 委 2021 年受理网络游戏投诉更是 多达 4670 件。

以北京为例,据北京互联网法 院公布涉未成年人典型案件显示, 小学生刘某在其父母不知情的情况 下, 用其父亲的手机号在被告运营 的直播平台注册账号。仅8天的时 间内, 刘某通过微信给该账号充值 4万余元,并将这些充值金额在该 直播平台上通过购买虚拟礼物并打 赏的形式进行消费。本案审理过程 中,经法院主持,当事人达成和解, 被告同意返还原告的充值款项。

小学生张某在放假期间, 张某 父母在未安装未成年人网络保护软 件、未选择适合未成年人的服务模 式和管理功能、未采取有效消费管

理措施的情况下,将张某母亲个人 手机交予张某使用, 使得张某以其 母名义注册某直播平台账号, 在无 需输入支付密码的情况下得以在网 络平台对游戏直播进行充值打赏, 仅6天打赏1万余元

据北京互联网法院党组成员 副院长姜颖介绍, 经统计, 北京互 联网法院涉未成年人案件涉案金额 从 1000 余元至 60 余万元不等,金 额最高的案件为某游戏充值案件, 涉案金额高达 61 万元。

总体看,游戏充值案件的平均 标的额为84647元,直播打赏案件 的平均标的额为 69712 元, 网络购 物类案件的平均标的额为 34758 人格权案件中, 当事人诉讼请 求多为赔礼道歉及精神性赔偿请

从案件的具体纠纷内容看,主 要集中于充值打赏、网络购物、人 格权侵权等。其中,游戏充值案件 20件,直播打赏案件22件,其他 充值类案件 15 件, 充值打赏类案 件占比达到75%。

2020年以来,国家广电总局、 国家网信办等多个部门先后发布 《关于规范网络直播打赏,加强未 成年人保护的意见》等,明确规定 要严格落实实名制要求,禁止向未 成年人提供现金充值、'

买、在线支付等各类打赏服务,并 且要求开启"青少年模式",限制 未成年人观看时长、浏览内容等。

明确监管要求之下,平台均搭 建了未成年人保护体系,推出"青 少年模式",或是首次登陆需要实 一经启用,用户则无法观 看直播或是充值打赏,甚至陌生人 关注、位置功能以及私信等也被限 制使用。

然而,记者发现一些平台还存 在技术"不硬核",流程"不走心 等现象

比如,有的平台只是提醒是否 切换"青少年模式",有的平台需 要用户找到设置页面自行选择模 式, 而且并不是所有平台都有人脸 识别模式。以某游戏平台为例,只 有月充值大于 400 元或用户出现异 常充值行为时, 才会被要求进行人

"这些限制措施太容易绕开 了,起不到什么作用。"山东青岛 家长王先生告诉记者,很多平台单 凭手机号码就能实现实名认证和用 户注册,对于未成年人来说,获得 监护人的手机号或者验证码并非难

"只有约束政策不行,一些平台 的执行浮于表面,未成年人打赏、沉 迷的现象还在发生。"王先生说。

有人钻空子恶意申请退款

些平台的"青少年模式"存 漏洞,致使家长维权、主播"填 坑"的事件不时上演。

青岛家长陈女十向记者诱露。 此前儿子观看某平台直播时赠送了 888 元的"礼物",家长向平台提 起退款申诉以后,需要递交各种证 明材料, 审核等待周期"7个工作

"虽然最终申诉成功,但烦琐的 过程和等待的周期,与剧礼物时的 便捷形成了强烈反差。"陈女士说。

记者调查发现,目前各大平台 均开设了未成年人退款窗口, 用户 需要提交未成年人身份证或户口 本、医学证明、监护人身份证件、 监护关系证明、消费记录等材料才 能申请退款。对于申请过未成年人 退款的账号, 部分平台将关闭该账 号消费充值功能。

"未成年人退款"合情合理, 但有人钻起了制度的空子, 恶意申 请退款

据媒体报道,某视频网站虚拟 主播乌咪和咩栗收到网友"努力的 零风"数万元"未成年人退款"的 申请。原来,该网友为两位主播的 忠实"粉丝",平时观看直播凭借 刷礼物向主播提出各种表演要求, 也因此收获了主播送出的礼盒、皮 肤等丰厚的礼物。最后"努力的零 风"却在成年前一天提出退款申 请, 让平台主播不仅"竹篮打水",

还损失了价值数千元的礼物成本。

据某视频网站工作人员介绍, 此前还曾出现过成年人冲动打赏, 第二天由其侄子提出"未成年人退 款"申请的事件。

利益驱使下,某电商平台甚至 出现专门的店铺,提供未成年人资 料代办充值、打赏退款等服务。 "带动直播间氛围,享受'榜一大 哥'点播服务,套现礼物、道具 ·······这些成为成年人恶意申请退款的主要原因。"该工作人员说。

未成年人退款背后,有些是成 年人为了套取主播福利, 伪装成未 成年人的恶意退款,再把主播送出 的礼物转手卖出谋利。还有一部分 人盯上了未成年人退款的"商机", 表面上提供协助未成年人退款服 务,暗地里却以"资料费" "预付 等借口骗取钱财。

北京冠领律师事务所主任周旭 亮分析,有人利用"未成年人退 款"机制进行灰色操作。该机制本 是一项保护未成年人的机制,如遭 滥用,不仅损害未成年人的权益, 还会给主播造成身心伤害及财产损 失。更严重的是,这一行为还可能 涉嫌诈骗。这些人在主观上具有非 法占有主播福利的目的, 客观上通 过虚构或者隐瞒事实的方式使主播 形成错误认识,并基于该错误认识 交付财物,符合诈骗罪的构成要

一些主播因此欠了平台的"债"

面对越来越多的"未成年人退 款申请",很多中小型主播因此成 "负债一族"

某平台虚拟主播"桃芝夭夭" 告诉记者,之前她收到一笔10万 元的未成年人退款申请,由自己和 平台各承担5万元,而平台代为返 还的5万元现金,需要直播间以 "金币"的形式偿还。

"按照规则,平台会从主播的 每笔收入中抽取50%。也就是说, 我必须再赚 10 万元才能还完欠债。""桃芝夭夭"说,"像我这 "像我这 样的小型主播,可能需要两三个月 甚至更久才能还完。

主播"蓝色的心"告诉记者 签约公司对于主播的考核十分严 格, 为了留住粉丝、增加直播间流 量,很多主播都是自掏腰包完善直 播间设备,购买礼品回馈粉丝。 "订制一张壁纸就要几千元,其他 游戏配套的手办、礼盒也都价值不 菲,平均下来每个月的收入也就1 万元左右"

"蓝色的心"说: "一旦遇到

未成年人申请退款,就相当于提前 向平台预支了几个月奖金,需要今 后很长一段时间依靠直播'还

对此, 山东锦海盛律师事务所 律师刘冉认为,如果主播和平台之 间为平等的民事合同关系,应参照 双方签订的合同约定处理。如果双 方为劳动关系,主播每月领取的是 劳动报酬,对于退款部分对应的绩 效提成可进行协商处理, 平台不能 要求主播承担过高比例的退款或要 求其通过直播赚取"金币"的方式 来补足很款。

"未成年人网络消费种种事件 背后的根本,是庞大经济利益的驱 使。"青岛大学副教授孙更新认为, 精准识别未成年人身份,技术上并 没有太大障碍,眼下很多平台企业 还存在应付心态,缺少为青少年营 造健康安全网络环境的主观能动 "除了加强监管和惩戒力度, 出台相应的激励措施,推动平台企 业在'青少年模式'上开展良性竞 争也能起到正面引导作用。'

(来源:工人日报、法治日报、中国青年网等)