

2023 年 315 特刊特聘法律指导机构



申明执法为民
房系百姓冷暖

地址：上海市恒丰路 399 号达邦协作广场 33 楼
咨询电话：021-63546661
网址：www.shenfanglew.com

未成年人私自游戏充值 能退费吗？

上海市消保委建议网游行业进一步规范账号管理完善退款机制

□ 法治报记者 季张颖

孩子在网络平台上跳过未成年人注册门槛购买账号，沉迷在网络游戏的世界里，背着家长少则几千多则数万往账号里充值。待家长察觉，向手机平台或游戏公司申请退款时，却遭遇各种麻烦。

这样的现象，在疫情背景下以网课代替线下教学的特殊时期更为普遍。记者获悉，2021 年以来，仅徐汇区人民法院受理的此类涉未成年人游戏充值案件就有近 40 起。

在网络游戏产业蓬勃发展的当下，未成年人游戏充值到底能不能退？监护人在此过程中应承担什么样的责任？正值 315 国际消费者权益日，记者就此采访了上海徐汇法院民事审判两位法官，希望能够从审判实践的专业视角，为此类消费纠纷作出社会指引。



资料照片

女孩三个月充值近万元

小玲是个初中女孩，在她 3 岁时，父母就因性格不合离婚了。看着年幼的小玲无所依靠，于心不忍的爷爷陈老伯将孙女接到自己和老伴身边抚养。此后近十年时间，小玲一直和爷爷奶奶相依为命。老两口收入一般，身体也不好，却仍旧省吃俭用，用仅有的退休工资悉心抚养小玲。

去年，因疫情原因，小玲所在的学校教学转为居家网课模式，也就是从那个时候开始，小玲更多地接触到网络游戏，并沉迷其中。

“因为上网课、学校缴费等实际需要，小玲爸爸就将小玲的平板电脑和我的手机还有银行卡做了捆绑，但我对智能手机是一窍不通的，平日也只会用手机买菜。”陈老伯称，自己一直对小玲在网上给游戏充值一无所知，直到去年 5 月初，自己收到了银行的月账单，才发现竟然莫名其妙花掉了那么多钱。

据陈老伯统计，从去年 3 月底至 6 月初，小玲先后 50 余次为多款游戏充值了近 1 万元，这样不仅造成了小玲学习成绩急速下降，也让本就拮据的家庭雪上加霜。

“当时正值上海封控，在发现交易异常情况时，我也试图阻止孙女继续向苹果手机应用商城充值，但像我这种年纪的人实在也没有能力去操作智能产品，所以钱就一直还在花出去，直到解封后，小玲爸爸才来解除了平板电脑和银行卡之间的绑定。”

陈老伯说，封控期间自己几乎每天都会给苹果客服打电话进行投诉，但从未得到妥善处理。陈老伯认为，对于未成年人通过苹果应用商城为游戏充值，苹果上海公司应负责任。为了维护未成年人合法权益，陈老伯一纸诉状将苹果上海公司告上法庭，要求苹果上海公司退回孙女小玲充值的近万元费用。

退款门槛高 举证过程繁琐

“像小玲这样的案件其实是比较普遍的，尤其在疫情背景下，孩子们因为上网课有了更多接触网络的机会，发案数相较疫情前更为集中。”

上海徐汇法院民事审判庭法官邵益萍此前就办理过一起类似的案件，一名 14 岁的女孩沉迷于一款热门游戏，用手机多次购买虚拟游戏配套装备，并参与游戏抽奖，意图获取更好的游戏体验。短短一个多月时间内，线上充值金额就高达 6 万余元，其中最高的单日充值金额多达 1 万多元。

“家长在知晓后异常震惊，认为这样一笔巨款的充值已经严重超过了孩子的认知范围，危害性与孩子的年龄、智力不相适应。后家长通过报警明确表达拒绝追认，并将游戏公司告上法庭，要求全额退还游戏充值费用。”

邵益萍告诉记者，一般在此类案件中，家长一方都会认为游戏公司从源头上未落实监管责任，并且对于限制行为能力人，家长单纯认为未经法定代理人同意或追认的民事行为都应属于无效。而到了退款申诉时，往往又会碰到游戏公司要求证明游戏账户是孩子在使用、钱是孩子充的这样的举证问题，不少家长认为这是游戏公司横加的退款门槛，这也是此类消费案件易引发投诉、甚至走到诉讼的重要原因。

“现在很多游戏其实都有年龄限制，未成年人是无法注册的，游戏公司本身也有一套防沉迷制度，但现实的情况是，很多孩子会通过网络购买成人账号或者直接用家长的账号玩游戏，由于根据账号无法识别使用主体，所以游戏公司往往就会以‘无法证明游戏是孩子本人在玩’为由提出抗辩。”

徐汇法院民事审判庭副庭长范萍告诉记者，在此前办理的一起案件中，为了证明游戏是孩子本人在玩、钱是孩子充的，法院根据一个个充值的时间节点，再比对孩子上学的作息时间去逐一分析，才发现相关证据，过程非常繁琐。



资料图片

建议

账号管理与退款机制应予完善

近年来，未成年人遭遇误充值退款难的相关投诉量明显上升。记者从市消保委获悉，早在 2020 年，最高院也曾出台过一份《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）》，其中提出，对于未成年人实施与其年龄、智力不相符的网络游戏付费行为，支持监护人请求网游企业返还相关款项。

为保护消费者合法权益，积极推动网游行业进一步规范、诚信、健康发展，市消保委要求网络游戏企业一方面要加强前端管控，按照相关法律法规的规定，落实账号的实名注册、控制时段时长、规范游戏付费服务等要求；另一方面要强化内容审核，制定、完善和落实相关未成年消

费者的保护制度和体系。此外，企业要依照最高院的相关指导意见和案例指引，建立起涉未成年人的退款机制，提升退费纠纷处置效率。

“从法律层面来看，支持游戏公司退费多少，并非‘一刀切’，还需要综合考量未成年人的年龄层次、认知水平、家庭情况以及家长在其中的监管责任等具体情况。因为在此类事件中，家长作为监护人一般是有所失职的，对于支付密码的保管不善、以及对于孩子的管教疏忽，也负有一定责任。”范萍法官表示，希望在此过程中，企业还是能够自觉承担社会责任，尽量简化退费流程，依法维护未成年人的合法权益，“也希望相关部门能够加强监管形成合力，促进网络游戏产业的健康发展。”

同时，范萍也建议，作为家长，要守好“第一道关口”，加强对未成年人网络游戏的监管，比如对于电子产品的使用，家长可以制定一个家庭规则，避免过度娱乐或非理性消费，守护孩子健康成长，从源头上杜绝此类消费纠纷的发生。

律师意见

切实管控未成年人充值行为

孙鸣民

首先，父母作为未成年人的监护人应妥善保管好自己的身份证件和账户信息，并对自己的账户资金加强管理，开通消费的短信或微信提醒功能，每日进行查看。这样即使未成年人子女有不当充值行为，也可及时发现。

其次，对未成年人可接触到的如手机、平板电脑等智能终端设备安装未成年人保护软件，并选择适合未成年人的服务模式和管理功能。《未成年人保护法》第七十一条规定，未成年人的父母或者其他监护人应当提高网络素养，规范自身使用网络的行为。未成年人的父母或者其他监护人应当通过在智能终端产品上安装未成年人网络保护软件、选择适合未成年人的服务模式和管理功能等方式，避免未成年人接触危害或者可能影响其身心健康的网络信息，合理安排未成年人使用网络的时间，有效预防未成年人沉迷网络。如果在安装了相关的保护软件，并选择适合未成年人的服务模式和管理功能后，再有发生未成年人不当充值行为的，作为监护人的过错责任可依法减轻。

再者，如果发现未成年人为游戏充值等不当行为，应立即采取有效措施阻止所充资金或虚拟货币继续消耗。与提供网络游戏相关服务的平台通过邮件、电话等方式联系，要求平台及时采取措施切断涉案资金消耗，并保存相关联系记录，如进行录音录像等。与此同时，也应向提供网络游戏相关服务的平台主张钱款的返还，并保留相关的证据。如申诉未果，建议及时通过诉讼途径追讨。司法机关的介入，能促使提供网络游戏相关服务的平台重视完善相应的管控机制。

（本版“律师意见”由“3.15”特刊特聘法律指导机构上海市申房律师事务所执行主任孙鸣民律师撰写）