

维权周刊

Right-protection Weekly

本刊主笔：金 勇

一周打假

低价出售“品牌月饼”
涉案金额达2000余万元

近日，广州海珠警方侦破一起制售假冒品牌月饼案，抓获以王某为首的制售假团伙犯罪嫌疑人20名，捣毁生产、仓储及销售窝点4个，查获假冒品牌月饼成品2万余盒、散装月饼2万余个，以及大量假冒品牌月饼包装材料和防伪标签，涉案金额达2000余万元。

据了解，8月中旬，海珠警方在工作中发现，有人通过网络平台，以明显低于市场价的价格，向消费者出售某品牌月饼。经鉴定，上述月饼是假冒该品牌注册商标的产品。由此，海珠警方立即成立专案组展开侦查。

专案民警从售假网店着手调查，经循线追查，发现了两个位于外地的仓储、销售假冒品牌月饼的窝点。随后，专案民警根据掌握的线索，迅速展开扩线侦查，深挖生产源头。经过半个多月的艰辛努力后，专案民警终于在外省挖出生产假冒品牌月饼的窝点。至此，一个以王某为首的生产、销售假冒品牌月饼的团伙浮出水面。

8月24日，专案民警分头同时行动，一方面远赴外省抓获犯罪嫌疑人王某等9人，捣毁位于当地的假冒品牌月饼生产窝点，现场查获假冒多个品牌的月饼和包装材料一大批。另一方面，专案民警同步捣毁省内3个包装、仓储和销售假冒品牌月饼窝点，抓获犯罪嫌疑人李某等11人。

行动中，海珠警方共查获假冒品牌月饼成品2万余盒、散装月饼2万余个，以及大量假冒品牌月饼的包装材料和防伪标签，涉案金额达2000余万元。

目前，海珠警方已依法对涉嫌假冒注册商标罪的王某、李某等8人刑事拘留。案件正在进一步侦办中。

制售假冒注册商标手机
涉案资金流水2400余万元

近日，吉林省乾安县公安局成功打掉一个“全链条”制售假冒注册商标手机团伙，抓获犯罪嫌疑人21名，扣押假冒伪劣手机800余部，涉案资金流水2400余万元。

乾安县公安局食药环侦大队接到居民报案称，其在某网络平台低价购买的某品牌手机存在卡顿等多种质量问题，疑似假冒伪劣产品，在与商家协商退款退货被拒后，该居民选择了报警。

接到报警后，乾安县公安局立即抽调精干警力组成专案组，全力开展案件侦破工作。在专案组夜以继日的侦查下，一个以李某漫、王某、徐某为首的包括手机回收、拆解组装、配件供应、网络销售等“全链条”制假流程的犯罪团伙浮出水面。

据了解，该团伙违法制售假冒注册商标手机后，通过网络平台在全国范围内进行低价出售，涉案资金流水2400余万元。

经过150余天的细致工作、循线追踪，专案组民警逐步查明了该团伙主要犯罪成员。8月30日，专案组民警分别赶赴黑龙江省齐齐哈尔市、山东省威海市、广东省深圳市进行集中收网，先后将该团伙21名犯罪嫌疑人抓捕归案，扣押假冒伪劣手机800余部，涉案资金流水2400余万元。

目前，案件正在进一步侦办中。

孩子玩游戏一掷千金
为何充值容易退款难

投诉人：于女士、施女士、
李女士、崔先生等
投诉时间：2023年9月

作为放松身心的娱乐和社交手段，网络游戏不可避免地拥有大量青少年受众。在身心成长、专注学业的人生阶段，如何避免过度游戏带来的负面影响，2019年10月，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》，从制度上给防沉迷系统进行了一次完善。尽管如此，关于青少年通过擦边球手段注册网络游戏，继而持续或大额充值、打赏主播的事件仍层出不穷。近日，记者在12345市民平台热线发现，仅上海米哈游网络科技股份有限公司（以下简称米哈游公司），就因一款名为“原神”的爆

款游戏，收到了多起涉及未成年人注册、充值相关问题的投诉。

根据相关法律规定，未成年人在游戏中充钱的数额与其年龄、智力和经济能力不符合，其法定代理人不同意或者拒绝追认的，可以要求返还相关财产。但“轻松注册”“多重便利支付手段”与“事实认定”“顺利返还”之间仍是矛盾重重。

◆消费者投诉◆

于女士告诉记者，她16岁的弟弟是“原神”游戏玩家，父母发现自己的电子支付账单中包含近万元充值付款的流水凭证后，才得知弟弟日常用父母手机进行游戏，并因留意了支付密码，多次趁父母未提防时进行充值。于女士目前正在和米哈游公司协商退款事宜。

在北京工作的崔先生告诉记者，他11岁的儿子在山东老家由爷爷奶奶照看，经常用老人的手机玩“原神”游戏。假期中，15天近3000元的扣款记录引起了崔先生的注意，出人意料的是，在与米哈游公司协商

时，发现孩子注册账号时使用了一个新疆的身份证号，而这个证件的来源无从得知。由于身份证与大人的手机号不匹配，游戏公司表示不合相关规定，不予退款。

相比崔先生的遭遇，广州的李女士就要幸运得多。她15岁的孩子在玩“原神”的过程中，充值了3000多元。孩子用李女士的身份证注册账号，在自己的手机上玩游戏，付款都是通过自己的微信支付。孩子哪来这么多钱玩游戏呢？“我们平时会给孩子一些零用钱，也会给他发红包，钱都在他的微信钱包里。”李女士向记者解释。虽然在

退款过程中一度遇到了不快，但经过与游戏方的沟通，最终成功退了大部分充值款。

上海施女士读初中的孩子利用上网课的机会，在电脑上下载了“原神”游戏，并偷偷用施女士的身份证注册了游戏账户，然后通过微信支付在游戏中充值，金额超过了2000元。由于孩子的微信绑定了施女士的信用卡，在查询信用卡明细时，施女士才发现真相。

记者在12345市民热线平台查询时发现，6天的时间内就有关于米哈游公司近60条相关投诉，大部分都是关于未成年人在游戏中充值后要求退款的投诉。

◆记者连线◆

纵观各种投诉，记者发现，家长们集中的问题都在于为何孩子们注册游戏、充值都很容易，但退款时却要经过很多流程？

施女士就表示，如今这个时代，要想让孩子和电子产品物理隔绝并不现实，这就需要游戏公司在用户注册时加大防范力度，而不仅仅是用一个身份证号就可以轻易成功注册，如果没有进一步的限制，很难防止未成年人用大人的身份证注册游戏账户，并随意充值。对此，李女士也表示了赞同。

对此，9月15日，记者拨打了米哈游公司的客服电话。关于游戏中注册账户的情况，客服表示按照国家相关规定，需要用个人身份证进行实名注册，以此防止未成年人沉迷游戏，游戏同时也支持微信支付等手段。而在退款过程中，家长可以在相关的平台上提交申请，提供监护人、被监护人、账号等信息后，就有专员会进行回访，并启动相应的退款程序。进入退款流程后，游戏方会暂时封禁相关账户，在核实过程中，为了

◆律师说法◆

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，在未成年人的父母否认或未追认充值行为的情形下，未成年人的充值行为是无效民事行为，游戏平台应当进行退款。

“就家长普遍投诉的情况而言，未成年人玩游戏充值往往是在家长不知情的情形下操作的，家长对此并未同意，事后也并未予以追认。”金玮律师指出，《民法典》第十九条规定，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。第二十条规定，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。据此，家长有权主张所涉充值行为无效，并要求游戏平台退款。

同时，金玮律师表示，依据《未成年人保护法》的规定，网络产品和服务提供者不得向未成年人提供诱导其沉迷的产品和服务。网络游戏服务提供者应当要求未成年人以真实身份信息注册并登录网络游戏。网络游戏服务提供者应当按照国家有关规定和标准，对游戏产品进行分类，作出适龄提示，并采取技术措施，不得让未成年人接触不适宜的游戏或者游戏功能。网络游戏、网络直播、网络音视频、网络社交等网络服务提供者应当针对未成年人使用其服务设置相应的时间管理、权限管理、消费管理等功能。

金玮律师还坦言，从司法实践的角度来看，法院在审理涉及未成年人游戏退款的案件时一般从充值金额、充值时间、平台监管以及监护人责任等方面，对未成年人充值的效力以及是否应予以退款进行分析，从而确

核和确认相关人士的身份，有时还需要申请方提供户口簿、出生证明等，防止一些人利用退款机制获利。不过，关于退款平均所需时长，客服表示并不清楚。

记者随后又问及客服，为何游戏注册如此便利，充值也不设防，让不少未成年人能轻易绕过“青少年模式”，客服表示会有专门的人员来解答相关问题，但至记者发稿时为止，并没有得到米哈游公司客服的进一步反馈。



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

定游戏平台是否应予退款以及退款的比例。

此外，金玮律师呼吁有关监管部门切实加强行业监管，督促网游企业严格落实实名注册和登录、规范付费等要求，有效防范解决未成年人充值退费问题。

记者 金勇

主笔闲话



本期“投诉实录”是关于未成年人游戏充值的问题，广大读者对此非常关注。然而，尽管国家出台了各种相关的法律法规，但依然无法根除未成年人沉迷游戏的痼疾。

此前，新华社记者曾在《青少年防沉迷系统为何成摆设？》一文中表示，“青少年防沉迷系统存在不少漏洞，实名制形同虚设，有的孩子随便找个身份证号码就顺利登录了。此外，网上还流传各种几十元

防沉迷不能“防了个寂寞”

钱的攻略，可以轻松破解系统限制。一些家长戏称，防沉迷系统‘防了个寂寞’。”

游戏公司有利益诉求，但保护未成年人是国之根本。通过技术手段让玩家注册时繁琐一些，比如在合法的前提下增加人脸识别模式，实名认证后再进行手机验证码验证等等，这样或许会带来一些不好的体验，但如果能最大限度防范未成年人沉迷游戏，这将具有很大的社会效益。

如果注册时游戏公司做到位了，那再出现未成年人充值游戏后要求退款时，程序上严谨一些也有一定的必要，也是为了

防止有少数人打着未成年人的幌子浑水摸鱼。

国家网信办近日公布了《移动互联网未成年人模式建设指南（征求意见稿）》，提出将全面升级“青少年模式”为“未成年人模式”，推动模式覆盖范围由APP扩大到移动智能终端、应用商店，实现软硬件三方联动，方便用户一键进入模式，为未成年人营造安全健康的网络环境。如何把相关规定落到实处，别让防沉迷系统成为空壳，这都需要有关各方共同努力，才能让孩子们不再沉迷游戏。

金勇