

据上海法治报消息，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元往账号里充值。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。



“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逐一分析，才发现相关证据，过程非常繁琐。

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

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案涉资财消耗，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。如申诉无果，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)