

日前,高女士在整理支付宝账单时发现,有2200多元的扣款指向一个知名的游戏开发公司。询问孩子后,她才得知,孩子背着她给游戏充值。高女士联系了该游戏开发公司,要求退还相应的金额。这笔钱,能退回来吗?



## 未成年人背着家长给游戏充值! 这钱能要回来吗?

### 1 几天时间,孩子给游戏充值2200多元

高女士告诉记者,她的女儿小王(化名)是一名初二的学生,平时,学习之余,自己和丈夫会让孩子玩一下手机游戏,但都没有花钱。“1月初,我在查看支付宝账单时发现好几笔不知情的扣款,有的一次扣600多元,有的一次扣100多元,合计超2200元,且都集中在2024年12月底。”

高女士询问孩子才知道,她女儿在玩一款流行的手机游戏,充值

是用来购买游戏角色和皮肤的。高女士说,她和丈夫平时都不玩手游,这个手机是用她丈夫的信息注册的,作为备用手机,平时给孩子辅助学习用。平时,他们使用支付宝时,孩子可能记下了支付密码,所以才能顺利地使用支付宝。

高女士联系游戏开发公司提出,孩子未成年,未经家长同意私自充值,要求该公司退还相应的充值金额。

### 2 几经波折,游戏开发商退回大部分款项

高女士告诉记者,她按照公司客服的要求,提供了家长的身份证、户口本等原始证件,用来证明手机注册人和孩子的亲属关系。而且,在和客服的对话中,孩子也能顺利地回答有关游戏角色、皮肤、技能等相关信息,确认是孩子本人下载并使用游戏。孩子也明确表示,在家长不知情的前提下,利用之前记住的密码进行充值。

之后,高女士收到游戏商家短信:关于您提交的未成年人不理性消费问题,通过沟通了解和后台数

据比对,相关信息无法指向为未成年人所为。本次您反馈的问题无法受理,申诉工单将在稍后为您关闭。

高女士认为,游戏开发商的做法给家长设置了太多障碍,即使明知游戏操作者为未成年人的前提下,也无法完成申诉。结果就是放任这种行为发生。

高女士已经再次提出申诉,希望游戏开发商能够给出合理的处理方案。据悉,双方通过进一步协商,商家同意退款2118元。高女士将严格履行监护责任,防止类似事件再次发生。

### 关键在于证实 是孩子本人“未经允许的充值”

近年来,未成年人大额游戏充值引发的纠纷并不罕见。素豪律师事务所律师表示,家长应妥善保管自己的支付密码、银行卡信息等,减少孩子知晓密码的可能性。向孩子普及基本的金融知识,引导孩子树立正确的消费观念。

“如果发现孩子在游戏中进行了未经允许的充值,家长应第一时间收集相关证据,包括充值记录(如支付平台的交易明细,显示交易时间、金额等)、孩子玩游戏的记录(如游戏登录时间、游戏内消费记录等);尝试获取孩子承认未经允许进行充值的相关证据,例如录音或者聊天记录等,但要注意方式方法,避免给孩子造成过大的心理压力。”程律师说,“家长

如果和游戏公司协商后被拒绝退款,可以考虑向消费者协会或相关监管部门投诉。在投诉时,应详细说明事件经过,提供证据以及游戏公司的处理态度等。”

中国互联网协会2024年5月28日发布的《未成年人网络游戏服务消费管理要求》团体标准征求意见稿规定,针对未成年人设置符合相关法规要求的消费管理功能,网络游戏服务提供者不应向未成年人提供与其民事行为能力不符的付费产品和服务。网络游戏服务提供者应探索预防未成年人绕过消费限制的合理技术手段。根据各自过错情况,明确划分网络游戏服务提供者、监护人等责任方的担责比例。 记者 毛雷君

律师观点



文明健康 有你有我 公益广告

# 垃圾分类 我就是 影响力

作为年轻一代,保护环境是一堂必修课,  
我正在积极参与垃圾分类,  
用实际行动力挺垃圾分类。

程倩  
宁波大学学生

