8岁女孩打赏主播5万元 平台拒绝退款？

且看调解员如何“一招制胜”

调解员陈杰(左)向张先生了解情况。

为充分发挥人民调解工作指导案例的示范引领作用，指导和规范人民调解工作有效开展，日前，我市一人民调解案例被司法部选入人民调解4个指导案例之一。

我市入选的指导案例为由未成年人打赏主播而引起的合同纠纷案。案件内容为张先生要求网络直播平台返还8岁女儿打赏的金额。

8岁女孩一晚“打赏”主播8万余元 怎样要回这笔钱？调解员发现关键证据

张先生家住宁波市海曙区，女儿小张只有8周岁，事发时正在读小学二年级，平时用奶奶的手机上网课、做作业。2021年3月，张某在检查女儿的在线作业时，突然发现了十几条消费提醒短信，内容触目惊心，提示前一晚有多笔消费扣款，统计发现有8万余元。经询问，小张承认在两个知名直播软件甲、乙平台注册账号，并不时给主播点赞“打赏”。张先生随即联系了两个平台客服，乙平台全额退回了3万余元打赏金额，但甲平台拒绝退款，张先生只好向洞桥镇人民调解委员会申请调解。

调解员陈杰对案情进行详细梳理后，明确该案的矛盾焦点在于“证明在平台打赏的是未成年人”。陈杰调查时发现小张打赏的那场直播依然保存在主播名下，点击即可回放全程。他从中找到了关键性证据：当晚小张在甲平台注册账号“小可爱小白兔”并充值。直播视频中有两个主播对话，一个主播问另一个主播“你家那个小可爱在吗？那个小学生。”“小可爱当晚从1级刷到33级，花费了4万至5万元。”这两句对话所说的打赏金额以及刷级情况可以验证他们口中的“小可爱”就是“小可爱小白兔”，而另一句对话则证明两个主播明确知道“小可爱”的身份是小学生。

陈杰通过申诉平台向甲平台提供了上述证据，并追加了文字说明，依旧被甲平台驳回申诉。陈杰与客服多次沟通无效后，又重新梳理分析案件情况。

从证据和普法的角度双管齐下 平台方终于退回全部金额

最高人民法院《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)》明确规定，限制民事行为能力人未经其监护人同意，参与网络付费游戏或者网络直播平台“打赏”等方式支出与其年龄、智力不相适应的款项，监护人请求网络服务提供者返还该款项的，人民法院应予支持。

同时，调解员也发现甲平台在管理上存在诸多问题。按照有关规定：“网络秀场直播平台要对网络主播和‘打赏’用户实行实名制管理。未实名制注册的用户不能打赏，未成年用户不能打赏。要通过实名验证、人脸识别、人工审核等措施，确保实名制要求落到实处，封禁未成年用户的打赏功能。”而本案中，该账号未经实名认证就能使用打赏功能，严重违反了国家有关规定。

调解员调整与客服的沟通方案，从证据和普法的角度双管齐下，指出了甲平台存在着实名制管理不到位的缺陷。此后，甲平台管理人员终于承认打赏行为是由1名限制民事行为能力的女孩实施，并退回全部金额。

提个醒 切记！保全证据是关键

本案调解成功的关键在于举证。调解员提醒，如果出现此类事件，家长要第一时间做到证据保全，尽量保存好录音、视频等相关证据，如孩子打赏的截屏、充值消费的账单等，只要能够证明“打赏”等消费行为系孩子个人行为，追回的可能性将大大增加。

记者 殷欣欣