



10岁孩子玩手游,两个月充值6400多元 家长多次交涉,游戏公司只退2449元 熊孩子买游戏币的钱,能要回来吗?

市民任先生发现自己的银行卡里少了5000多元。原来,任先生10岁的女儿用父亲的账号和身份信息,绑定了手游,购买了数千元的游戏币。

通过游戏服务平台查询,任先生的账号两个月内一共充值了6400多元。在任先生多次申诉交涉下,游戏服务公司表示只能退还2449元。

□记者 鲁威



游戏截图上的游戏币有2.66万,花了5000多元购买的。

账单详情	账单详情
App Store & Apple Music	App Store & Apple Music
-328.00	-648.00
交易成功	交易成功
付款方式: 余额	付款方式: 中国工商银行(0238)
积分奖励: 16积分	积分奖励: 32积分
商品说明: App Store & Apple Music: 于 05:30 完成的购买	商品说明: App Store & Apple Music: 于 06:01 完成的购买
商品备注: 查询购买记录: reportaproblem.apple.com, 如需帮助请访问: support.apple.com	商品备注: 查询购买记录: reportaproblem.apple.com, 如需帮助请访问: support.apple.com
账单分类: 消费-休闲娱乐	账单分类: 消费-休闲娱乐
创建时间: 2019-05-30 00:58	创建时间: 2019-06-01 00:56
订单号: 2019053022001411180500200307	订单号: 2019060122001411180510371411
商家订单号: MX91YXFVFFa0	商家订单号: MX9228HSNDa0
支付备注: 查看扣款详情	支付备注: 查看扣款详情
标签和备注: 小鸡去玩了	标签和备注: 添加
查看往来记录	查看往来记录

任先生的部分充值记录。受访者提供

10岁儿童一时兴起 充了5512元

6月1日,家住奉化的任先生使用支付宝买东西时,发现支付宝中的钱不见了,于是立即查看了支付宝的交易明细。仔细核对后,发现6月1日凌晨,他支付宝账户内的5500多元被分为多笔金额通过支付宝充值到了APP store里,并在同一款手机游戏里进行了消费。

可任先生平时不玩游戏。随后,任先生想到了女儿经常在玩游戏。果不其然,在任先生的询问下,女儿承认了她在手机上用任先生的账户登入了游戏,并用任先生的身份信息绑定游戏,通过支付宝购买了游戏币和道具。

原来,女儿热衷网易里的一款名为《第五人格》的角色对抗类游戏。5月31日晚上,任先生早早地休息了,将手机放在桌子上。10岁的女儿便拿起手机玩游戏,一直玩到了6月1日凌晨。玩到兴头,想到了用充值来获得外观皮肤等更高级的游戏体验。用平时记下的支付宝支付密码,女儿一下子充了5512元到游戏中。

充值容易退款难 游戏平台自说自话

当天,任先生便通过游戏平台进行了申诉,联系了游戏客服。经多次申诉后,工作人员留下任先生的身份信息和他的游戏账号,称核对查明后会电话告知任先生处理结果。

6月3日,经游戏平台经营公司反馈,任先生的账号在过去两个月里消费了6402元。其中,6月1日凌晨就消费了5512元,包括8笔648元购买游戏道具,1笔328元等。其中,任先生女儿购买1504元的游戏道具后,赠送给了网友。游戏经营公司表示,根据规定只能退款900元。

任先生表示,对这些消费支出他并不知情,希望游戏服务平台能酌情退还费用,并将该游戏账号永久注销。在任先生的多次交涉下,6月10日,该游戏公司工作人员回复任先生,要扣除1504元的道具消费费用,然后退还剩下金额的30%,也就是退款1469元。

6月13日下午,游戏客服向任先生反馈,这笔费用可以退还4898元的50%。剩余金额需要任先生联系苹果平台退款。对于退款的依据,游戏平台客户并没有直接回复。

昨天,任先生联系了苹果后台客服,对此,苹果后台客服表示,是否可以退款需要向上级部门汇报,会在4天内回复。

对此,任先生表示,对游戏公司的几次退款依据改动表示不解,已通过12315向宁波、广州、杭州的消协进行了投诉备案。

消费远超孩子民事能力 充值属无效消费

针对此类事件,有网友提出建议,作为游戏运营商,首先要做好的就是游戏实名制审查,控制未成年用户的充值、付费行为,并控制其游戏时间。同时,在游戏充值系统中,应增加充值验证设置,比如指纹密码、手势多重验证设置。

浙江铭生律师事务所徐律师表示,10岁孩子属于限制民事行为能力人,其消费金额较大又未经其监护人即父母同意或追认,这一消费行为应当属于无效,所以游戏公司应该视情况予以退还。

徐律师建议,可先与游戏客服沟通协商。如果对方不予退还,可尝试联系消费者协会进行咨询。如果两个方法都不奏效,那只能通过法律途径解决,收集各项证据,起诉游戏公司。

徐律师提醒:家长首先要管好自己的手机和电子产品,尤其是绑定了银行卡的设备,一定要管好自己的账户和密码。如果孩子一定要使用手机、电子产品,最好在家长监督的状态下使用。

此外,相关网络游戏、网络支付软件等,账户、密码不能向孩子透露,最好避免“自动登录”“免密支付”的设置;建议采取指纹识别登录等方式,必须家长亲自操作才能使用,防止孩子误操作或直接登录玩游戏。

他表示,一旦发现孩子误操作,及时报警、取证,争取挽回损失。他也呼吁商家,进一步完善自己的交易系统,支付方式不应设置过于简单,在遇到大额支付时,尽到提醒义务,并及时联系机主本人,进行视频或安全验证,确认是否本人操作,以防“熊孩子”天价消费事件频繁发生。

宁波银行专栏

宁波银行赢得温州民营企业赞誉

宁波银行入驻温州9年来,始终扎根实体经济,与民营经济、民营企业共发展,走出一条具有自身特色的发展道路,在当地民营企业中赢得了赞誉。

深入服务民企打好“暖心”牌

今年以来,宁波银行温州分行各级管理人员带头走访企业,将金融服务送上门,让民营企业足不出户就能享受到优质的金融特色服务。据宁波银行温州分行相关部门负责人介绍,一季度,该行两条对公业务线累计走访企业20491人次,人均走访106人次。据温州驿融建材有限公司负责人介绍,宁波银行温州分行国际业务部负责人连同支行客户经理上门走访,为公司提供针对性产品介绍和业务说明,提供专属服务方案,银行服务专业高效。

优质产品惠民企打好“贴心”牌

今年以来,宁波银行温州分行主推快审快贷、十年贷等小微企业融资产品,着力解决小微企业“抵押难、担保难”的痛点;推进中资外债业务,用好境外低成本融资资金,切实降低企业融资成本。温州某光学有限公司负责人王总一直苦于融资渠道少,限制了企业发展,在了解到小微贷这项产品后,抱着尝试的心态联系了宁波银行。宁波银行客户经理当即上门,仅用十几分钟便成功办理该项业务。近日,该行小微贷产品被评为温州市银行业第四届服务小微企业优秀金融产品。

金融科技助民企打好“省心”牌

宁波银行温州分行发挥总行科技

金融产品高效便捷的优势,提高小微企业贷款获得的便利性。小微企业客户通过宁波银行网银发起授信申请,通过线上数据授权、线上自动审批、线上合同签订,快速获取授信,从申请到提款到账仅需10分钟,最高额度可达300万元。推广“快审快贷”,依托总行开发的“云评估”智能系统,成功实现500万元以下个人房产自评,客户通过该平台有效推送贷款需求,获取贷款额度,加快了评估效率,降低客户融资成本。宁波银行温州分行致力于为进出口企业提供汇率避险一揽子解决方案,并实现线上全业务品种、全流程操作,帮助企业实现足不出户看行情、办业务,深受企业好评,其国际结算量在温州30多家银行中位居前列。

服务实体经济是金融的天职,只有在服务实体经济的过程中,才能形成银行的比较优势。宁波银行温州分行坚持扎根区域实体经济,坚持“与中小企业共成长”初心不变,不断强化团队,完善制度,优化产品,提升服务,推动企业实现更好的发展。

摘自《金融时报》

