



◆更多维权平台◆

工商部门:12315

质检、出入境检验检疫部门:12365

食药监部门:12331 价检部门:12358

少年偷玩手游要丢2万

建议游戏加入人脸识别、视频确认等技术

□记者 田育臣

核心提示 | 郑州韩先生13岁的儿子,背着父母玩手机游戏,20多天竟买了2万多元的Q币,用于支付游戏角色皮肤和装备。昨天,韩先生表示,儿子是未成年人,不具备民事行为能力,希望该游戏公司能退款。而该游戏公司工作人员表示,目前,他们正对该情况进一步核实处理中,对是否能退款并未给出确切答复。

遭遇 13岁少年偷玩手游,20多天要丢2万多元

昨天,郑州二七区的韩先生告诉大河报记者,3月12日,他的手机在一天之内,突然收到多条第三方支付平台财付通的短信交易提醒。他十分纳闷,当天是周末,他也没进行网银支付,且金额较大,每笔均在600元左右。

韩先生立即拨打银行的客服电话,并跑到附近的银行服务大厅打印出了交易流水明细。韩先生从明细中发现,今年2月19日至3月12日,他的银行卡

一共产生了30多笔陌生的财付通交易,累计产生2.2万多元。每笔金额从20元至600多元。其中,仅3月11日和12日两天,就花去了5000多元。

韩先生拨打财付通电话得知,这些交易全支付给腾讯旗下的一款名为《王者荣耀》的游戏,用于购买游戏角色的皮肤和装备等。之后,他回到家中再三询问儿子,这才得知是13岁的儿子所为。“孩子不知啥时候知道了我的支付密码。”韩先生说,他用

自己身份信息注册过该游戏,平时,儿子常拿他手机玩游戏,但从没购买过Q币支付游戏角色皮肤和装备。“我的手机绑定了微信,每次网银支付时,会跳转到微信界面,可能平时给他妈妈说密码时,孩子把支付密码记了下来。”韩先生说,平时由于生意比较忙,小额支出的款项也比较多,因此他也没注意到手机短信的扣款提醒。直至上周末,两天消费了5000多元,才引起了他的重视。

说法 若追回消费款,需证明“孩子独立完成”

韩先生认为,儿子今年才13岁,还是未成年人,不具备民事行为能力,在他与妻子不知情的情况下,偷玩手机游戏才导致被扣费,希望该游戏公司能退款。于是,他立即拨打《王者荣耀》游戏公司客服电话,但对方一直占线。“1天只打通了一次,按照对方要求通过微信客服提交了个人信息,但对方一直没给说法。”韩先生说。

未成年人玩手机游戏被扣款,是否有权追回?昨天,河南中锦律师事务所律师李鹏辉接受大河报记者采访时表示,根据《民法总则》,8周岁以上的未成年人属于限制民事行为能力

的人,而限制民事行为能力人不能完全辨认自己行为,只能进行与其年龄、智力等相适应的民事活动。小韩用手机玩网游并花费了2万多元,这显然与一个13岁孩子的年龄、智力等不相适应,并且也不是孩子的生活必需行为,这样形成的买卖合同属于比较特殊的“效力待定”合同,这种合同只有在法定代理人(监护人)追认后才有效。

不过,李鹏辉也称,尽管法律上支持,但韩先生想追回这笔费用,还需提供这笔消费是由孩子独立完成的证明。“这也是卡住很多未成年人监护人成

功维权的关键,毕竟一般很难找到有力的证据证明一些消费是孩子完成的而监护人不知情。”同时,他也认为,家长让孩子用自己账号登录游戏,对支付密码未保密等也是导致被扣款的原因,家长也存在监管不严的责任。

昨日,大河报记者联系到《王者荣耀》游戏公司,工作人员表示,对韩先生提出的退款申请,该公司工作人员需进一步核实处理。但需韩先生提交相关的证据和信息。对于何时会有结果,是否能顺利退款,退多少钱等问题,该工作人员并不清楚。

疑问 游戏运营方对未成年人审核把关不严?

昨天,记者在采访中发现,不少市民在日常生活中均遇到过类似的情况,即未成年人在监护人不知情下通过支付密码导致手机或银行卡扣费的情况。其中,一些人还通过依法维权,要回了支付款。

郑州的李女士就是其中一位。昨天,李女士受访时说,去年10月,她儿子玩《王者荣耀》游戏,20天的时间花费1万多元。最终,她拨打了游戏公司的电话,提交了微信支付凭证、银行流水,个人以及儿子的相关信息,“对方还要求和儿子视频通话”,整个过程花了将近一个月,最终对方才把1万多元

退回。

“钱虽要回来了,但确实花费了不少精力。”昨天,李女士仍牢骚不断。她提出疑问,为啥未成年人能轻松登录成人游戏?游戏方是否存在审核把关不严的问题?对此,该游戏公司工作人员表示,他们公司早已关注到未成年人玩网络游戏的问题。为此,2017年7月起,腾讯公司推出了“腾讯游戏成长守护平台”系统,登录游戏时,必须完成身份证的实名注册。未成年人每天限玩1至2个小时,超出时间将被强制下线,同时,未成年人的消费行为也受到了限制。

但是,该工作人员也提到,

若未成年人使用家长信息登录游戏,游戏平台暂时无法有效识别,而小韩可能就是登录了家人的账号玩游戏的。他建议,家长应积极引导和使用该游戏平台系统,该系统可对未成年人玩游戏进行有效守护。其中,家长进入该平台网站,登录QQ账号、添加孩子的QQ、填写孩子的身份信息,通过验证绑定成功便可使用。实名认证绑定未成年人游戏账号后,孩子登录该公司旗下的游戏,一旦有消费会实时提醒;此外,家长还可通过“一键禁玩”功能,允许或禁止孩子玩游戏。此外,对于孩子游戏登录时段、消费额度等也可进行设置。

建议 游戏应加入人脸识别、视频确认等技术

记者了解到,目前,国内不少游戏运营商已实现身份认证登录,但也有一些并未实现这一技术。因此,未成年人沉迷网游也一度被人们诟病。而这一话题,在今年的全国两会上也引发一些全国政协委员的关注。

其中,全国政协委员、广州大学副校长于欣伟接受媒体采

访时建议,游戏运营方应在身份认证方面增强实名制认证技术手段,不允许账号联动,不允许使用QQ或微信、微博等账号进入游戏;同时,初次注册游戏,除了提供身份证信息,还要上传手持身份证的清晰照片,或进行动态人脸识别,家长视频确认或指纹验证等环节,以此达到真正甄

别未成年人的目的。

另外,对类似《王者荣耀》推出的“成长守护平台”,全国政协委员梁永岑认为,除了加强人脸识别的手段,游戏登录时,可强制要求游戏开发商、运营商和家长视频确认,通过对家长的脸部进行识别,确认孩子是在家长的允许下玩游戏的。

新闻多看点

孩子玩手游“被扣费” 家长该怎么办?

孩子下载游戏被扣费 家长可屏蔽接收验证码功能

2017年春节期间的天津市民周先生8岁的儿子用他的手机玩游戏,产生了143元的游戏费用和动漫信息费。事后,周先生询问儿子,儿子表示下载了五六款游戏,有的不好玩已经卸载,也无法查证是哪款游戏扣费的。

对此,通讯运营商建议:

1.家长可以拨打运营商客服电话,报出机主姓名,就能屏蔽接收验证码的功能。这样可以避免绝大多数游戏扣费情况的发生,

不过也会屏蔽正常的银行消费验证码、注册验证码等信息。不过如果家长临时需要接收验证码,可以随时拨打客服电话开通这项业务。

2.对于那些“流氓”游戏软件,可能会有强制扣费的情况,这种时候运营商也无能为力。建议家长对孩子玩手机游戏有所控制,下载正规游戏。

3.开启手机飞行模式,关闭网络和通讯连接,让孩子玩“单机游戏”,杜绝扣费信息上传。

孩子5.5万元充值游戏 家长投诉获退款,孩子账号被封

据媒体3月8日报道,广州两名小男孩(一个9岁、一个10岁)在春节期间,累计向腾讯《王者荣耀》、网易《荒野行动》等游戏共充值5.5万余元。这些消费,小男孩的妈妈表示全不知情,她随后向腾讯、网易公司投诉,要求公司全额退还游戏支出。

据悉,网易公司核实兄弟俩在游戏中消费9700多元,承诺可全部退款。腾讯公司表示,因购买的装备已使用,可退还80%左右的游戏消费支出,退款后将对兄弟俩的账号进行封号。

男孩的妈妈表示,对于两家游戏公司的处理方案可以接受。

女孩巨额“打赏”主播难退款 专家建议直播平台规范消费

据媒体3月1日报道,河北沧州的朱女士近日发现,女儿小雪使用自己的手机通过快手视频对一制作彩泥的主播进行“打赏”,先后消费9万多元。随后,朱女士联系了快手公司,希望要求朱女士提供“消费是无行为能力人进行的”相关证明。在朱女士提供了证明材料后,该公司表示,这些并不足以证明当时的消费是未成年人操作的,平台只能赔偿一部分损失。对

于快手公司承诺退还3万多元,朱女士并不能接受。

有关专家建议,网络直播平台应从两方面规范“打赏”行为:其一,平台应对主播建立规范审查机制。其二,平台应对未成年人消费建立风险防范机制。如利用用户画像、大数据等技术对直播用户的使用行为、观看内容等进行分析。筛选出符合未成年人特质的用户,并对这类用户的消费行为进行规范,防止未成年人冲动消费所引发的问题。

本报综合新华社等