

# 一些成人钻空子瞄上未成年人退费通道 后悔打赏,竟冒充孩子索退款!

## 案例①

### ★充值时间露了馅

一年多的时间里,张先生名下的某游戏账户先后充值683笔共计18万余元,其中,有200次充值的时间在非节假日的8点至11点、14点至17点、凌晨(0点至6点)。但张先生却说,充值的是他还在上学的儿子,要求游戏公司退款。这一退费请求被游戏公司拒绝后,张先生又以儿子的名义,将游戏公司告上法院。

在北京互联网法院近日通报的这起案件中,法官审理发现,涉案游戏账号的充值时间多为在校时间,账户使用者曾私信他人称“老婆孩子睡觉了,不太方便语音”“你加我微信试试”“我42”“我儿子今年都15岁啦”。此外,还在聊天频道中发送“给孩子开家长会差点忘了活动”“充值了将近20万元人民币”“我工资并不高”等内容。根据上述种种证据,法院最终驳回了原告的诉讼请求。

## 案例②

### ★谎称5岁娃充值

成年人以孩子的身份向游戏、直播平台要求退费不成,又起诉至法院要求退费的例子并不罕见。一个月内充值次数超120笔,累计充值金额达11000余元,充值行为集中发生在凌晨1点至4点之间……在上海的一起案件中,当事人易先生称,年仅5岁的儿子注册游戏并进行充值,要求游戏公司返还。

法院发现,该游戏账户曾在游戏内留言“其实我是农民”“家里种树,搞养殖的”“有老板有意向买吗,有的话我建个v”等内容。上海嘉定法院审理后认为,难以采信游戏账号注册人、使用者、充值者是仅为5岁的原告,驳回全部诉讼请求。

“在直播间里脑子一热就给主播刷了3万元,怎么才能把钱要回来?”“一玩游戏就上头了,充完钱就后悔了。”……不少成年人在游戏充值、直播打赏时一掷千金,事后却很快后悔。

随着游戏、短视频直播行业纷纷对未成年人充值、打赏退费开通绿色通道,一些成年人也萌生了钻空子的想法,网络上随之出现相关协助成年人退费的灰色产业链。但实际上,冒充未成年人退款,既属于侵权行为,也构成违约,重则还会构成诈骗罪。

## 调查

### 一些平台兜售“伪装”教程

在网上,不少成年人提出了想要以未成年人身份退充值款的需求。在小红书有关“未成年人退款”话题的笔记下面,有网友留言表示“找一个未成年人退款,金额一万八,退80%给1500,退50%给1000。”“找未成年人帮退款,成功了转一千,急,可议价,先退后付。”相关留言下,有网友积极回复称“我可以”“我没退过可以帮退”。

为了迎合部分成年人的需求,网络上还出现了协助成年人退款的灰产。“甚至存在为成年人提供虚假材料申请退还充值的有偿服务。”北京互联网法院副院长赵瑞罡此前表示。

在二手交易网站“闲鱼”,有人以数元不等的价格贩卖“成年人如何冒充未成年人”退费的教程。

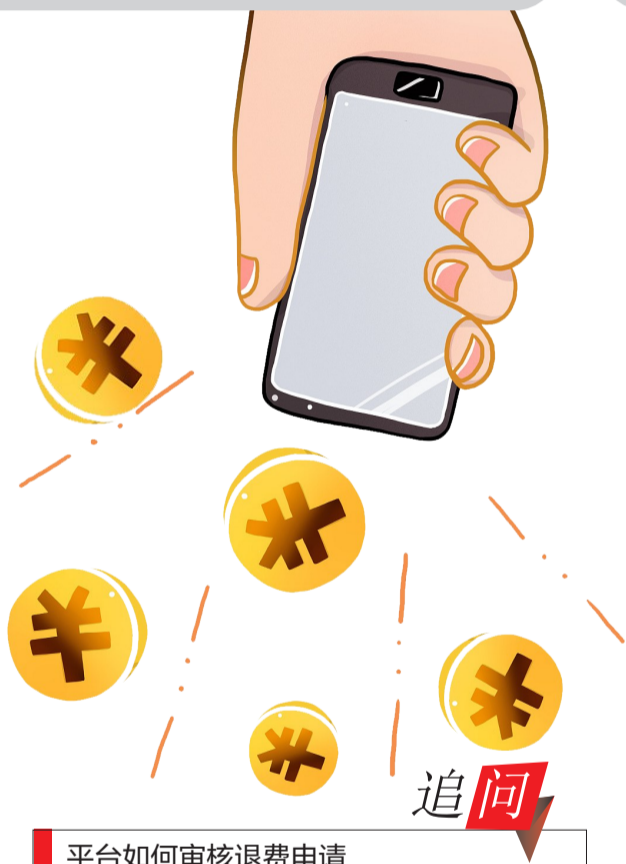
记者购买后,商家发来视频教程,详细介绍了如何通过未成年人退费渠道进行退款。要是身边没有未成年人,也没有未成年人的身份信息怎么办?视频中称,可以去网上发帖,找一个大人和一个小朋友辅助退款,获取其身份证、出生证明和户口页照片,并支付一定的佣金。此外,教程还对如何规避平台的审核进行了多方面的提示。

### 打着帮助退费旗号 招揽生意

在各大社交网站和二手交易网站,不少账号打着帮助成年人进行游戏、直播平台退费的旗号招揽生意,其中还有一些账号自称是“法律咨询机构”。“成年人退费额度大概在90%。”“无论什么游戏都可以退款,不分年纪……已经有大量客户退款到账。”此类广告语随处可见。

“我退费成功啦!”“我的退回来了,可帮。”在充值打赏相关话题的评论区里,不乏这样的留言。如果进一步询问,对方便会向网友推荐所谓的“律师”“专业人士”来代理退费。

记者自称想要退回上万元的直播打赏充值,并与其中一个“专业人士”详细沟通。对方向记者表示,只要预付2000元,便可以在4至15个工作日后成功获得退款。



### 平台如何审核退费申请

抖音直播产品经理此前曾在公开场合披露,有超过63.5%的退款申请,经抖音客服核实确认为成年人冒充。

记者了解到,为了保障未成年人的合法权益,许多游戏、直播类网络平台的未成年人退费通道都较为便捷通畅。反馈问题、提交材料、线上审核、启动退款……未成年人的监护人提交相关身份证明后,平台便会进行审核,审核通过后再退款。

在人脸识别、电话核实等流程以外,网络平台判断消费者是成年人还是未成年人,主要基于账号历史信息、充值时间、留言内容、打赏行为偏好等。根据法院案件审理的情况,记者发现,网络平台会因为涉案游戏账号的使用主体在在校期间、凌晨充值等不符合未成年人生活作息规律的行为,游戏角色名称不符合未成年人普遍喜好,以及在游戏内发表不符合未成年人语言特点的言论等特点,拒绝当事人的退款请求。对于网络平台的此类证据,法院通常也会采纳。

就当前成年人冒充未成年人退充值费的问题,抖音集团某法务负责人曾在一次研讨会上表示,平台对行为主体的识别存在一定局限性,究其原因主要是未成年人与成年人存在账号混用或租借、购买现象,使得未成年人使用账号的特征明显缺失,难以实现事前防范。这位负责人建议,平台应在合法且技术可行范围内,强化平台治理,丰富识别策略,尽力减少未成年人打赏事件;公检法等执法、司法机关应主动强化打击利用未成年人退款机制牟利的黑灰产团伙,探索可行、有力的法律规制路径。

## 警示

### 超过一定数额 涉嫌诈骗

“我打赏充值后再申请退款,只是为了拿回自己的充值,如此‘薅羊毛’不会有什么严重后果。”很多尝试以未成年人身份退费的成年人都抱有类似的想法,认为即使不能退款成功,自己也没有额外损失。

北京韬安律师事务所律师司斌斌从事游戏相关行业法律工作多年,他认为,冒充未成年人退款,属于侵害平台或主播财产权的侵权行为,同时会违反与平台的合同约定及诚实信用原则,构成违约行为。

此类行为重则还会涉罪。司斌斌律师提醒相关群体,在充值打赏后,相应钱款的所有权已经发生了转移。成年人冒充未成年人退款,以伪造身份的手段骗取的退款,是已经属于平台或主播的财产,如果获得的金额超过3000元,即涉嫌构成诈骗罪。“尤其是多次利用平台规则冒充未成年人退款,具有典型的以非法占有为目的的特征,很容易构成诈骗罪,从而需承担相应的刑事责任。”司斌斌说。

他建议相关互联网平台,一方面,对确实是未成年人的大额充值消费要及时退费;另一方面,对于存疑的大额充值行为,适当提高退费门槛,以免过于宽松的退费机制导致出现更多的冒充退款,甚至被灰色产业的经营者大肆利用。

### 恶意退费 将进入“黑名单”

针对成年人充值后退费未果,又以未成年人监护人的身份提起诉讼的现象,北京互联网法院法官王红霞提示,如果成年人实施充值行为、享受相应服务后,又作为未成年人的监护人提起诉讼,要求确认合同无效、退还充值款项的,不仅有违诚信诉讼的基本原则,也不利于保护未成年人的合法权益,更会引发不良的社会效果。“若行为人为构成虚假诉讼,还将承担相应法律责任。”王红霞强调。

此外,中国互联网协会近日发布《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),其中也提出了对相关行为的惩戒措施:中国互联网协会调解工作委员会针对成年人冒用未成年人身份骗取退费恶意退费行为,将建立黑名单机制,并及时与相关方共享数据。

(北京晚报)