

案件数量近700件,单案最高标的额为310万元,平均标的额8万余元,这是北京互联网法院近三年来审结涉未成年人游戏充值和直播打赏案件的情况。

未成年人沉迷直播打赏,甚至还背着家长,绕过平台监管进行大额打赏,这样的情况让很多家长头疼不已。暑假临近,家长更是担心对孩子的上网消费行为难以约束。面对未成年人充值打赏“低龄化”“大额化”,家长该怎么应对?

典型案例1

退款责任应由各方分担
45万元由平台退还24万

在北京互联网法院(以下简称“北互”)审结的一起案件中,一名17岁的女生一年时间内,在一款社交平台上打赏了多名网络主播,共计45万多元。

2022年底,17岁的小刘在一网络直播平台上实名注册账号,并绑定父亲的银行卡。等到父亲注意到自己银行卡的异常消费时,时间已经过去一年。

法官潘昌介绍,小刘主要是和主播一起唱歌或者聊天,在互动过程中,她在一年之内给主播陆陆续续打赏了45万多元。“家长发现之后先跟主播们进行了沟通,有数个主播退了一部分钱,总计5万余元。”

小刘的家长 and 平台客服人员沟通,想要回其余40万余元的打赏款,却遭到拒绝,于是他们将平台诉至北互,要求返还充值款项。家长认为,在平台充值期间,小刘未满18岁,尚不具有完全民事行为能力,孩子的行为未经监护人同意,追认,属无效行为。

不过对此,被告方并不认同。在他们看来,平台已履行合理的审核和监管义务,不应承担责任。被告方辩称,当初,小刘以未成年人的身份注册平台后不久,平台就注意到了其账号的异常消费,并采取了消费限制措施,也就是停止了涉案账户的充值和打赏权限。那么,小刘后续又为何产生了巨额的充值打赏款呢?

在2023年3月26日的一段平台客服录音中,和客服进行对话的女生就是原告小刘。她声称自己是使用未成年的妹妹的身份进行注册的,想要解开账号的消费权限。客服进行简单询问后向小刘索要了其监护人的电话,第二天,有客服人员拨打了这个电话,然而,接听的却依然是小刘本人。

潘昌介绍,女孩在和平台客服的沟通过程中,冒充母亲要求平台解除账号限制。平台基于小刘在电话中冒充家长所给出的确认信息,直接解除了涉案账号的全部限制措施。

被告方认为,小刘的家长疏于监管,小刘冒充监护人让平台解除账户充值限制,原告方存在重大过错。并且,小刘的消费行为属于自主交易,平台不应承担退款责任。

潘昌介绍,因为当事人是未成年人,她做出的法律行为需要经过监护人的追认或者同意才能发生效力。在本案中,女孩的家长事先不知情,事后也不同意进行追认,所以女孩的打赏行为是归于无效的。“我们认为女孩的打赏行为无效之后,到底该退还多少金额,还是需要考虑各方主体的过错程度。”



法院审理认为,小刘的监护人没有妥善保管自己的银行卡账号、支付密码,没有及时发现银行卡有异常支出并进行有效介入,没有履行好监护职责,导致孩子在脱离监管的情况下发生多次、长期、大额的充值交易,存在过错。小刘长期沉溺于网络直播,冒充家长解除账号的消费限制,也存在过错。

这起案件中,平台客服仅凭简单的电话询问就完全解除了对未成年人账号的消费限制,显然没有尽到核实义务。最终,北互对案件作出判决。

潘昌介绍,法院综合考虑未成年人、监护人,还有平台的各方过错责任,判定由被告平台退还未成年人充值款24万元。

判决作出后,被告平台不服,向北京市第四中级人民法院提起上诉。

二审双方的争议焦点依然围绕平台是否尽到合理监管义务,小刘及其监护人过错程度认定,以及退款责任如何合理划分等几方面。

北京市第四中级人民法院审理认为,平台审核措施存在严重疏漏。平台虽采取过消费限制措施,但解除限制的审核方式过于简单,仅依赖电话确认,并未采用更严格的身份核实手段,导致未成年人得以规避限制继续高额消费。小刘长期沉迷打赏,并通过欺骗手段规避平台限制,监护人对其行为缺乏有效监管,因此退款责任应由各方合理分担。

最终,法院二审综合各方过错程度,维持一审法院判决,平台退还小刘24万元。

典型案例2

平台提供内容
违背公序良俗应退款

未成年人刘小某在父母不知情的情况下,在某网络科技公司运营的漫画阅读平台进行付费阅读,累计阅读漫画书目100余篇,充值支付1400余元。涉案账号阅读过的漫画书目中含有行政规章禁止的互联网文化产品以及大量不健康内容。

为此,刘小某父母代为诉至法院,主张该网络服务合同无效,并要求该网络科技公司全额退还充值款项。

审理此案的法院认为,涉及未成年人这一特殊群体,在判断行为效力时,应注重对行为是否违背公序良俗的审查,并遵循有利于未成年人的原则。某网络科技公司作为网络服务提供者,向未成年人提供的漫画内容中,既包括行政规章规定的互联网文化单位不得提供的文化产品,也包括大量刺激性、挑逗性语言,裸露的画面以及大量不健康的内容,且该网络科技公司对此亦缺乏显著有效的提示。

案涉漫画内容会对未成年人的身心健康造成损害,对未成年人价值观养成产生错误引导,诱发未成年人对漫画内容进行模仿。法院据此认为,涉案合同内容违背公序良俗应属无效,最终判决某网络科技公司向刘小某全额返还充值款项。

北京市高级人民法院指出,强化对未成年人的保护,让未成年人

延伸阅读

建议家长与孩子共同制定“家庭用网公约”

在近日召开的“‘e’起护苗·守护成长”北京市未成年人网络司法保护新闻发布会上,北互院长姜颖介绍,“此类案件呈现出消费主体低龄化、消费金额大额化等趋势。”姜颖举例说,一起案件中,未成年人为抽取其心仪的游戏盲盒皮肤,仅一晚就充值4万余元;另一起案件中,未成年人因轻信主播关于打赏可送礼物的宣传,一场直播就打赏了8万元。

她表示,在这些案件的审判过程中,北互坚持最有利于未成年人原则,以裁判树规则,督促平台充分履行未成年人保护法定义务,累计为家庭挽回经济损失数百万元。法院开辟了涉未成年人

纠纷“绿色通道”,通过“示范判决+调解”模式,提升纠纷化解效率,最大限度降低家庭的维权成本。通过发送司法建议,推动网络平台完善身份验证技术,敦促网络平台切实改进未成年人的保护措施。

结合北互发布的《关于促进未成年人网络素养家庭教育的指引》,姜颖对于家长应如何预防和应对未成年人非理性消费,提出了几点具有实操性的建议。

在加强账户安全管理方面,建议家长要妥善保管各类网络账号及支付密码,定期核查账户流水,一旦发现异常消费应当立即修改密码,及时联系平台;同时,

健康成长,是社会共同追求的价值与目标。本案认定网络服务合同无效,一方面强调网络服务提供者应依法完善服务内容,对于司法实践中如何确定“可能影响未成年人身心健康”的信息及认定相关合同效力有着重要参考意义。

典型案例3

实名认证机制落实不到位
游戏平台需担责

未成年人张小某使用其母亲的手机在某游戏公司开发的游戏平台中下载游戏并充值10万余元。该游戏公司在识别玩家为未成年人后,未对未成年人的身份信息进行锁定,同时在进入游戏界面,未提示验证家长监护的情况下,提示未成年人玩家可以通过“编辑身份信息”的方式修改实名认证信息,从而消除未成年人的身份信息。

为此,张小某父母代为诉至法院,主张该网络服务合同无效,并要求该游戏公司全额退还涉案游戏充值费用。

审理此案的法院认为,张小某作为限制民事行为能力人,其大额充值行为与其年龄、智力不相适应,其监护人未予追认,故案涉网络服务合同无效。

此外,某游戏平台作为游戏聚合运营主体采取了实名认证机制,并统一代替了平台内游戏的实名认证机制,因此负有落实未成年人用户实名注册、登录的义务,但是根据所查明事实可以认定其并未严格落实未成年人网络游戏实名制,存在较大过错。据此,法院判令案涉网络服务合同无效,某游戏公司退还部分充值款。

北京市高级人民法院在发布该典型案例时指出,本案明确了网络游戏运营主体因未严格落实未成年人网络游戏实名制致使未成年人充值的,应负主要过错责任,有力督促了网络游戏运营主体增强未成年人网络保护意识,充分履行未成年人网络保护法定义务。

针对这类问题,法院提示家长要切实履行监护责任,加强对未成年人用网活动的关注,主动使用上网保护软件、未成年人模式等,妥善保管各类网络平台、支付手段的账号密码,切实防范未成年人网络沉迷,有效杜绝大额游戏充值等冲动性消费。

据央视、中国青年报