

每经编辑：郑直

据江苏新闻，当地媒体上月报道了南京一位小学生“吃鸡”14分钟花掉4万一事。



图片来源：摄图网（图文无关）

从双方的通话录音中可得知，苹果客服在这件事上态度异常坚决，不管时先生这边给出什么理由或证据都只有一句“不能退款”作为答复。

时先生认为，就算是女儿的“误操作”造成现在的局面，家长固然有一定责任的同时，平台同样要负责。毕竟在短短14分钟内70余笔充值订单，金额高达4万余元这样的反常操作，也让人不得不怀疑平台不作为。时先生对于苹果客服的“不退款、不解释”表示难以接受。

未成年人充值金额有限制，需严格实名认证

“熊孩子”们拿着家长的手机、电脑进行充值的新闻屡见报端，而很多时候运营商也以各种理由拒绝退款。那么，相关法律法规又是如何规定的呢？

民法总则第19条规定，
8周岁以上的未成年人为限制民事行为能力

力，实施的民事法律行为由其法定代理人同意、追认。第18条规定，16周岁以上的未成年人，自己工作赚钱养自己的，视为完全民事行为能力人。

合同法第47条规定，8周岁以上的未成年人订立的合同，经法定代理人追认后，该

合同有效。除非是纯获利益的合同，不需要法定代理人追认。

“法律快车”网站认为，未成年人在游戏内进行大额充值不属于“纯获利行为”，也与不是“与其年龄、智力相适应”的民事法律行为，如果父母拒绝追认的话，应属于无效行为，家长有权要求游戏运营商退款。

2019年11月，国家新闻出版署印发《关于防止未成年人沉迷网络游戏的通知》，对网络游戏平台对未成年人提供服务的时段、时长、付费情况进行了具体规定。

其中规定，在付费服务方面，网络游戏企业不得为未满8周岁的用户提供游戏付费服务；同一网络游戏企业所提供的游戏付费服务，8周岁以上未满16周岁的未成年人用户，单次充值金额不得超过50元人民币，每月充值金额累计不得超过200元人民币；16周岁以上的未成年人用户，单次充值金额不得超过100元人民币，每月充值金额累计不得超过400元人民币。

在网络游戏时长方面，规定每日22时到次日8时不得为未成年人提供游戏服务，法定节假日每日不得超过3小时，其他时间每日不得超过1.5小时。具体标准主要是从合理分配未成年人日常作息角度提出，除去正常睡眠、学习、用餐及文体活动时间外，区分节假日和其他时间，对游戏时段时长予以限定。

在实名账号方面，《通知》要求严格实名注册，所有网络游戏用户均需使用有效身份信息方可进行游戏账号注册。

《通知》还规定，切实加强行业监管；探索实施适龄提示制度；积极引导家长、学校等社会各界力量履行未成年人监护守护责任，帮助未成年人树立正确的网络游戏消费观念和行为习惯。

游戏运营商应做好未成年人保护工作

根据相关法律法规的规定，游戏运营商还应从几个方面入手，还应做好未成年人的保护工作。

《网络游戏管理暂行办法》第十六条规定，网络游戏经营单位应当根据网络游戏的内容、功能和适用人群，制定网络游戏用户指引和警示说明，并在网站和网络游戏

的
显著
位置予以
标明。网络游戏经
营单位应当按照国家规定，采取技术
措施，禁
止未成年人接触不适宜的游戏或者游戏功能，限制未成年人的游戏时间，预防未成
年人沉迷网络。

《文化部关于规范网络游戏运营加强事中事后监管工作的通知》规定，网络游戏运
营企业
应当限定网络游戏用户在单款游戏内的单次充值金额，并在用户进行充值或者消费
时发送要求用户确认的信息
。确认信息中应当包括充值或者消费的法定货币或者虚拟货币金额、获得的虚拟道
具或者增值服
务的名称等内容，以及适度娱乐理
性消费等提示语。
网络游戏运营企业应当保存用户充值及消费等信息记录不少于180日。

每日经济新闻综合江苏新闻、荔枝新闻、IT之家、法律快车等

每日经济新闻