

我国《未成年人网络保护条例》规定

当17岁的女生张小丽(化名)将某知名短视频平台起诉至北京互联网法院,要求退还充值打赏的款项310余万元时,北京互联网法院综合审判三庭(少年法庭)法官毛春联感到一丝蹊跷。更令人诧异的是,随着对账号的全面调查,这一数字上升到650多万元。

这起案件成为该院建院以来受理的标的额最高的涉网未成年人案件。涉案充值打赏的行为是否由未成年人实施?短视频平台是否应该退回充值金额?随着审理的深入,法官发现了案件背后隐藏的玄机。

文据中国青年报
图据视觉中国

网络游戏、网络直播、网络音视频、网络社交等网络服务提供者应当采取措施



合理限制不同年龄阶段未成年人,在使用其服务中的单次消费数额和单日累计消费数额



不得向未成年人提供与其民事行为能力不符的付费服务



一家三口打赏650万元 事后甩锅孩子起诉退款

法院:原告承担举证不能的不利后果,其全部诉讼请求被驳回

300多万元诉求 牵出600多万元流水

2024年4月,张小丽到北京互联网法院起诉称,其擅自使用母亲的手机号在短视频平台注册3个账号,其中两个账号的实名认证人为孙梅,一个账号被发现充值打赏后实名认证成了自己,自2022年11月起至2023年11月,其使用前述3个账号在该短视频平台充值310余万元用于打赏多名主播,而母亲并不知情。

张小丽主张,作为限制民事行为能力人,她实施的民事法律行为需经法定代理人同意、追认,但其在短视频平台上大额充值打赏的行为未经其法定代理人同意、追认,因此将涉案短视频平台起诉到北京互联网法院,要求退回原告充值的全部金额。

被告短视频平台则辩称,张小丽主张的大额充值打赏账号均由成年人注册并认证,而且消费行为明显与未成年人特征不符。

平台还认为,即使涉案交易行为由她本人实施,她的监护人将全渠道银行支付密码同步给张小丽,是对她支付行为的同意和认可,其监护人未尽到监护职责,存在重大过错,应由监护人自行承担全部法律后果,请求法院驳回原告的诉讼请求。

“在类似案件中,我们一般会询问案件中的未成年人,看他是否真的了解充值打赏的流程以及自己打赏的细节。”毛春联记得,第一次开庭时她曾询问过张小丽,张小丽对此非常熟悉,不仅了解账号如何充值,如何兑换平台上的虚拟礼物,还对自己打赏的一些主播都有印象。

平台收到案件材料后对涉案账号的充值流水进行调取,随后意外地发现,原告主张的3个账号,在此期间充值打赏的金额不止她主张的310多万元,而是560多万元。

“按理说一个家庭再有钱,接近250万元的差额,家长不可能不知道。”毛春联介绍,法院为此向平台发函,要求调取这3个账号的登录设备上还有没有其他登录过的账号,并调取相应充值打赏的流水。

果然,同一设备上还有另一个账号,实名认证人是原告的父亲张大刚(化名),也充值打赏了90多万元,使得案件总标的额上升至650多万元。“此时我们初步判断,原告肯定没有准确、完整地告诉我们事实。”毛春联分析,“即使这些钱真的是未成年人花的,在法院已经开庭,要求准确提交对应支出记录后,作为家长在核对银行卡的余额、流水的过程中,不会发现不了这相差的近100万元。”

“用个未成年人申请,造假”

为了查明事实,法院从平台调取大量证据,发现证据与原告的描述有些“对不上”。

“这些账号打赏的金额都比较大,平台会有一些监测措施,比如在付款过程中进行人脸识别。”庭审中,毛春联曾询问孙梅,孙梅的答案是“没有”。

然而,法院调取的数据显示,涉案的3个账号孙梅曾多次进行人脸识别,第4个账号中也存在其父亲的人脸识别,识别总次数超过20次。平台客服也在与孙梅的电话沟通中表示,银行卡账户单日消费达5万元,会要求人脸识别以解除消费限制。孙梅对此只是解释说:“这是女儿说要买东西才给她扫脸的。”

“我还问她,如此大额的支出,你没

有收到支付提醒吗,银行不发短信吗?”毛春联回忆,孙梅对此解释称,自己没有办理账户变动短信提醒的业务,所以银行不会发短信给她。但毛春联发现,孙梅与短视频平台绑定的一张支付银行卡的交易明细中,多笔支出显示交易摘要为“短信费”,交易金额为2元。

究竟是谁在使用涉案的账号充值、打赏?监护人又是否知情?一段涉案账号和主播连麦的语音记录让真相浮出水面。在这段录音中,出现的赫然是孙梅的声音。

“从对话内容能听出来,她聊天风格活泼,用的都是网言网语,还对直播间里的‘黑话’非常熟,比如把打赏支持主播称为‘完成作业’,把升到最高粉丝等级称为‘毕业’。”毛春联说,这意味

着,孙梅自己也在用涉案账号在直播间充值打赏。

不仅如此,在涉案账号发出的评论内容中,存在大量与未成年人生活场景不符的内容,比如“我朝九晚五上班”“开车回家了怕又扣6分,等会儿见”“我也是要养儿子,还有女儿”等。

“最匪夷所思的是,涉案账号还曾明确评论表示‘等我我去申请未成年人退款,用个未成年人申请,造假’。”毛春联告诉记者,在原告向法院起诉退款后,其中一个账号仍在进行大额充值打赏,花了16万多元。

法院结合在案证据认定,涉案的4个账号中,孙梅为3个账号的实际使用人,原告父亲张大刚为另一个账号的实际使用人。

父母行为影响子女金钱观的树立

法院认为,虽然在案证据不能充分证明原告为全部充值打赏的实际行为人,但是出于保护未成年人利益的考量,也不能完全排除原告曾进行部分充值打赏的可能性。然而,在案证据却显示,原告父母对此是知情乃至放任的。

根据在案证据,涉案账号曾在评论内容中明确表示“你再有我钱有钱吗?不行再加上我妈”“我没工资咋办,我叫我爸发”“明天叫我爸去打一个给我”“我叫我爸来打”……毛春联表示,结合孙梅、张大刚作为涉案账号的实名认证人,并且在消费期间多次进行人脸识别验证的事实,可以推知孙梅、张大刚作为监护人也对张小丽的充值打赏行为予以准许。

“本案中,原告父母自身就对网络直播打赏重度沉迷,不仅未能正确引导,反而成为不良示范,孩子耳濡目染下就容易将网络打赏视为理所当然的行为,同时父母多次配合人脸识别,甚至主动出资、鼓励打赏,进一步使得孩子无法建立起正确的金钱观和消费观。”毛春联介绍。

法院最终认定,由于原告不能举证证明涉案账号的充值打赏行为均为原

告未经监护人同意做出,应承担举证不能的不利后果。法院驳回其全部诉讼请求。本案宣判后,原被告均服判息诉,判决已生效。

毛春联在案件审理中发现,在游戏充值与直播打赏等场景下,未成年人容易为获取情绪上的满足而冲动消费,受跟风模仿、吸引注意、竞争攀比等心理影响,在网络空间中外化为直播打赏中的“榜一崇拜”、游戏充值中的“皮肤攀比”、虚拟社交中的“礼物社交”等。

我国《未成年人网络保护条例》规定,网络游戏、网络直播、网络音视频、网络社交等网络服务提供者应当采取措施,合理限制不同年龄阶段未成年人在使用其服务中的单次消费数额和单日累计消费数额,不得向未成年人提供与其民事行为能力不符的付费服务。然而,司法实践中常发现未成年人使用家长或其他成年人的身份信息进行认证,从而规避平台对充值消费的限制。

“很多低龄未成年人对钱的概念认知比较弱,特别是网络消费,他们只看到了数字,还不能理解花的这些钱有多大意义,父母要多久才能赚回来。”毛春联说,法规为此作出特别规定,部分平

台也设立了“未成年人退款”机制,以保护未成年人的利益。但部分成年人却利用机制实施不诚信行为,明知充值行为系自身或共同所为,却试图借未成年人身份追回款项。

“这种恶意规避责任、滥用司法资源的行为,不仅扰乱了平台秩序,也增加了法院甄别真实诉求的难度。”毛春联指出,如果家长构成恶意虚假诉讼,不仅会被法院训诫,甚至会面临罚款,乃至构成刑事犯罪。

此类案件的发生也往往与家长没有保管好支付账号和密码有关。“有的孩子是在旁边看一遍就记住了,有的孩子一猜是家长的生日就猜对了。”毛春联指出,如果家长构成恶意虚假诉讼,不仅会被法院训诫,甚至会面临罚款,乃至构成刑事犯罪。

“一旦发现孩子有非理性消费倾向,及时启用青少年模式、更改支付密码,并向平台申请退款。”毛春联强调,“诉讼中应当保持诚信,而不能恶意利用规则。”