

未成年人充值《蛋仔派对》 家长申请退款难,已有近两万条投诉!

近日,不少家长向现代快报记者反映,孩子玩《蛋仔派对》游戏时误点了充值,退款时“难于上青天”,“充了6000多元,费了很多力气,退了3000多。”“退款比例50%~70%,没法全额退款。”“退50%,我没同意还款方案。”……

现代快报记者在黑猫投诉以“蛋仔派对”为关键词进行搜索,有近两万条关于退款的投诉,涉及金额从百元、千元到上万元不等。《蛋仔派对》是杭州网易雷火科技有限公司开发的一款休闲益智手游,于2022年5月27日正式开服,拥有大量00后与10后玩家群体。在苹果应用商城中,这款游戏的适龄提示为9岁+,在免费游戏排行榜中位列第一。

现代快报/现代+记者 徐梦云 史童歌



蛋币充值界面 游戏截图

3·15消费维权
找“现代+”快快帮



扫码看视频

案例

11岁小孩充值6000多元,家长分享退款经历

来自甘肃的何先生回忆起退款维权的经历,直呼“太坑了”。他告诉现代快报记者,孩子11岁,他和同学都在玩这个《蛋仔派对》。过年前一家人带着小孩一起出去玩,他就把手机拿给小孩玩了一会。“我们当时没有发现,突然在1月20日就收到很多支付宝花呗的还款信息,金额有6000多元,后来一查才发现是小孩充值了《蛋仔派对》。”

何先生很诧异,就询问孩子是如何进行充值操作的,孩子因为害怕也无法完全说清楚。“当时还没有想到可以退款,后来在网上看了

未成年人游戏充值受到保护,可以申请退款,我也就打算试试。”

说起退款,也是一波三折。何先生回忆,一开始找到了网易家长关爱平台,申请之后被拒绝了。因为使用的是苹果手机,让他找苹果客服维权。“找苹果客服被拒绝了两次,后来就找到了网易家长关爱平台,按照要求上传资料,传了好几次,费了很多力气,最终同意退30%~40%。”没有全额退款让何先生难以接受,后来他尝试拨打12345投诉热线、上黑猫投诉平台等多个途径维权,但都收效甚微。“最终经过和

客服的多次商量,达成一致意见退款50%,退了3000多元。”

何先生发现很多人和他一样,因为退款弄得很糟心,还有很多家长不知道怎样去维权。他就整理了一下经过,发到小红书上,希望能帮助到其他家长。截至发稿前,何先生分享的退款维权笔记点赞574、收藏469、评论395。评论区不少家长都表示维权困难:“我家刚充值了11500元,不让退怎么办。”“在家长关爱平台申请三次未成年人退款了,不知道该怎么办。”“蛋仔人工客服谁打通过?”

从50%到70%,家长们无法接受的退款比例

今年2月,杭州的胡女士发现女儿的压岁钱“不翼而飞”,询问后才知道,9岁的女儿几天内往《蛋仔派对》游戏中充值了4462元,用于购买蛋币、抽取游戏里的盲盒以及道具等。

胡女士告诉记者,事后她联系网易游戏官方客服,希望能全额退

款,并按要求提交了身份证、户口本、付款流水单等资料。由于女儿是用其父亲的身份证号验证登录的,客服称无法判断是否为“未成年人充值”。“和客服来回拉扯很多次后,对方说游戏运营需要成本,可以退款50%,也就是2231元。”

对于这个比例,胡女士不接

受,她继续向游戏方申诉维权。“既然游戏是实名认证的,为什么充值时不再次进行实名认证或者人脸识别?”

经过多次协商,最终双方达成了退款70%的共识。“为了退钱耗费了大量时间和精力,剩下的30%,就当‘花钱买个教训’。”

游戏是免密支付直接扣款,投诉者认为不合理

“《蛋仔派对》未成年人退款,大家有退款成功的吗?妹妹的苹果手机商店里面用的是我的ID,她玩游戏的时候点到充值充了648元。”3月11日,00后大学生小袁在小红书上发布求助笔记。

小袁告诉现代快报记者,“因为商店的支付方式绑定了微信支

付,我点击购买后只弹出了是否在15分钟内需要密码的弹窗,然后就支付成功了。”

随后,小袁在网易家长关爱平台提交了申请,平台以手机为苹果渠道为由拒绝受理,小袁被苹果拒绝两次后,再次找到平台,“他们要求我提交苹果拒绝的截

图,这次从3月6日提交完申请,3月12日收到退款方案,退款50%。对方给出的退款比例理由是,游戏内道具具有损失,家长也必须承担‘家长失责费’。”

3月14日下午,小袁给记者发来信息,表示经过自己努力,平台答应退款70%,共455元。

平台方

最高单次可充值648元,平台方未就退款难问题做出回应

为了了解这款游戏的充值过程。现代快报记者下载了《蛋仔派对》。因手机操作系统已完成实名认证,游戏自动识别到账号,不需要另外实名认证便可登录。进入游戏主页后,通过一个简单的模式,系统会引导用户进入游戏商城和盲盒界面。在游戏商城里,玩家需要通过充值现金来兑换游戏中的“蛋币”,最低充

值1元,可兑换10个蛋币,最高可充值648元,可兑换7068个蛋币。充值蛋币后,可用来兑换游戏中的服饰、道具、皮肤以及抽取盲盒等。上述家长的孩子也就是通过这个流程完成了游戏的充值。

现代快报记者以消费者身份拨打了《蛋仔派对》的官方客服电话,对方称可通过微信搜索网易

家长关爱平台申请退款。记者询问能否全额退款、退款比例如何、如何证明是未成年人充值等问题,客服称需要由专门的审核专员进行处理。

随后,记者表明身份,就退款等相关问题致电《蛋仔派对》的官方客服,对方称会帮忙记录,请记者留意后续回复。但截至发稿前未获回复。

律师

未成年人充值行为视情况可被认为无效

江苏钟山明镜律师事务所律师张晓华表示,一般来说,在没有经过法定代理人同意或者追认的情况下,未成年人使用家长的银行、支付宝等账号进行游戏充值或者打赏的行为,会被认定为超出与未成年人年龄、智力相适应的程度,相应的充值行为会被认定为无效,网络服务提供者应当

返还充值款。

她建议,在未成年人玩游戏,发生充值行为后,家长应当收集、固定相关证据,如充值记录、游戏的记录等,证明是未成年人实施了充值行为,与游戏公司进行交涉,协商退费事宜;如协商不成,可以向人民法院提起诉讼合理维权。

折价退款数额需结合具体情况认定

“游戏中的装备、虚拟币及服务虽然是虚拟产品,但在一定条件下可以进行交易,具有交易价值。因此,充值行为一旦被确认为无效后,玩家需要向游戏公司返还剩余的装备、虚拟币及服务,游戏公司应当向玩家返还充

值款。如果游戏公司提供的服务已经无法返还,有可能涉及折价补偿的问题,导致无法退回全部充值款。至于折价补偿的数额,也需要结合具体的情况和双方有无过错等因素综合认定。”张晓华说。

省消保委

建议网络游戏支付前开启人脸识别

目前很多直播平台已应国家主管部门要求,推出“青少年模式”并且设置了限制时长、禁止消费、限制互动等功能。但未成年人进行游戏充值家长维权退款的新闻屡有发生。

3月14日,现代快报记者就此问题采访了江苏省消保委。省消保委建议加快推进“注册实名认证+支付前人脸识别”双认证系统。建议所有网络游戏任何注册用户进行游戏充值或支付消费前,均须开启

人脸识别,只有注册用户信息和人脸识别相匹配时,方可进入游戏充值或支付消费程序。网络游戏企业和直播平台等网络娱乐行业应当切实承担社会责任,依法依规经营,保护未成年人身心健康。

同时,家长要保管好自己的账号和支付密码等重要信息,谨防孩子借机游戏充值、直播打赏。同时,提醒各位家长做好打赏记录、聊天记录等证据收集,及时挽回不必要的损失。

“现代+”3·15消费维权,最高1万元征集线索

又是一年“3·15国际消费者权益保护日”,在买买买的过程中你踩到了什么坑?有什么想吐槽的?你的消费权益,我们来帮你守护!2月22日起,现代快报推出“消费维权找‘现代+’快快帮”征集活动,向广大消费者征集各类消费维权线索。

你在日常消费中遇到的各种维权难题,都可以通过现代+APP告诉我们,现代快报记者将调查追踪,并向有关部门反映。根据线索价值,一经采用,奖金1000元起步,最高1万元。

爆料入口:

下载现代+APP,进入“快快帮”栏目,点击“帮办”里的“联系我们”按钮,按步骤进行爆料并提交;也可直接点击“热线96060”进行电话爆料。