



# 未成年人给网游充值，平台该不该退款

本报记者 郑芳芳

近年来，未成年人网游消费充值类案件高发频发，争议焦点往往是原告方主张未成年人的行为无效，运营平台应全额返款；被告平台则以账号认证信息显示为成年人，拒绝返款。那么，平台到底该不该退款？如何界定平台和监护人各自的责任？

“每一个案例都有不同之处，主要还是以未成年人对于充值行为的认知能力，以及平台和监护人的过错比例作为主要考量因素。”近期调解完一起涉未成年人网游消费充值纠纷的银川市金凤区法院民二庭法官何三霞表示。

春节前，正在翻阅诉状的何三霞收到一通山东德州的电话。

“法官，我是小甲的爸爸，不方便去银川，我能申请远程开庭吗？”小甲爸爸表示，2024年10月发现自己银行卡中的1万多元钱不翼而飞，去银行查了流水才知道钱都被12岁的小甲充进了宁夏某科技有限公司开发的游戏账号中购买皮肤、装备等。家中四口人，就他一个劳动力，生活本就捉襟见肘，这1万多元着实不是小数目。小甲爸爸辗转联系到客服，但对方坚称游戏账户显示为成年人，不符合退款条件。无奈之下，其又在别人的帮助下进行网上立案，要求游戏平台全额退还充值金额。

为公正审理此案，在询问孩子父亲无果后，何三霞在该游戏平台尝试注册了一个账户，发现平台有设置防沉迷系统。

想到这笔钱对于小甲家庭的重要性，何三霞遂联系平台，奈何对方表示用户充值的费用平台也只能拿到一部分，况且错不在自身，所以拒绝退款。

“小甲才12周岁，属于限制民事行



据新华社

## ●【以案说法】

根据民法典第十七、十八、十九条的规定，除了16周岁以上依靠自己劳动收入的视为成年人之外，8周岁到18周岁的未成年人为限制民事行为能力人。原则上，其实施的民事法律行为须经其法定代理人事前同意或者事后追认。而且小甲家庭条件困难，父亲虽忙于赚钱但并未完全对小甲疏于管教，从游戏记录显示其也并不是完全沉迷于游戏，只是一时误充了这笔钱。”何三霞的数通电话和恳切言辞，让游戏平台松了口风，表示可以退还一部分。

何三霞“趁热打铁”，通过“云庭审”小程序，组织双方进行了线上调

解，当游戏平台方看到小甲父亲操着略显生硬的普通话努力解释时，终于

同意退还80%的充值金额，并在调

解协议签订后第一时间履行了义务。

具体到网络游戏充值退款案件中，如该未成年人的网络游戏充值金

额较小，可能会因此认定该充值行为与其年龄、智力状况相符，故该民事法律行为有效。但若涉及大额游戏充值，根据《国家新闻出版署关于防止未成年人沉迷网络游戏的通知》中对于充值金额的认定以及综合考虑未成年人的年龄和智力状况，如未经其法定代理人也就是监护人追认，通常情况下则认为该民事法律行为无效。

中国互联网协会2024年5月发布的我国游戏行业首个未成年人消费管理和退费规范——《未成年人网络游戏消费管理要求(征求意见稿)》也明确提出，网络游戏服务提供者未接入实名认证系统，或未落实充值限额要求，导致未成年人超额充值的，将承担100%责任。如果网络游戏服务提供者已依法配置防沉迷措施，但监护人帮助未成年人绕过防沉迷限制，或监护人未充分履行监护职责，网络游戏服务提供者应根据相关消费过程中，防沉迷措施的有效性等情况承担相应责任，并由监护人承担剩余责任。

回到本案来说，平台设有防沉迷系统，但确实存在未成年人身份审核、充值提醒等方面的管理疏漏；小甲父亲虽未完全疏于管教，但对小甲的关注及引导也相对欠缺。双方各自有错，因此调解的结果是游戏平台退还80%的充值金额。

法官特别提醒，在司法实践中，此类案件的难点在于法定代理人常常难以举证充值行为由限制民事行为能力人独立实施。要从源头上减少此类案件的发生，游戏厂商、手机终端厂商、移动应用程序开发者等责任主体要进一步完善防沉迷系统建设外，监护人必须做好家庭教育工作，帮助孩子正确用网、养成健康游戏行为。

# 买到事故车，法院判令全额退款并赔偿

宁夏法思律师事务所 钱姝君

购买车辆是大件消费，当所购买的车辆如果使用了一段时间甚至两三年后，如发现该车以前发生过事故，存在质量问题，车主该怎样维权呢？

## ●基本案情

2020年9月，王某花费13.6万元从某公司购得某品牌车辆一辆。2023年6月，王某驾驶该车在高速上行驶，车辆突发发动机故障，险些酿成重大事故。后王某通过“车300”软件查询所购买车辆发现：该车2013年发生重大事故，前部拆解维修，核损18.5万元；车辆存在多次维修记录，发动机故障灯报警、左前大灯更换等。王某到出卖方公司协商未果。

王某委托宁夏法思律师事务所律师代理维权。律师认为，某公司故意不向原告告知车辆存在重大瑕疵，属于欺诈行为。遂代理原告向法院提起诉讼主张：撤销购车合同，退还购车款13.6万元；要求三倍赔偿40.8万元；赔偿维修费3.1万元。

民法典第148条规定：“一方以欺

诈手段，使对方在违背真实意思的情况下实施的民事法律行为，受欺诈方有权请求人民法院或者仲裁机构予以撤销。”第157条规定：“民事法律行为无效、被撤销或者确定不发生效力后，行为人因该行为取得的财产，应当予以返还；不能返还或者没有必要返还的，应当折价补偿。有过错的一方应当赔偿对方由此所受到的损失；各方都有过错的，应当各自承担相应的责任。”消费者权益保护法第55条第一款规定：“经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足500元的，为500元。”某公司未诚信履约，隐瞒真相后销售车辆，应当退还王某购车款并赔偿王某损失。

律师提醒：购车时购买人需要注意合同中是否详细列明车况，比如合同上是否明确“是否事故车、泡水车、

核心部件维修情况”。购车人要求出卖方将独立第三方车辆检测报告作为合同附件，通过第三方检测报告或相关软件查询车辆的事故和维修记录，确保对车辆的历史状况有全面了解。维权时应及时固定证据，保存维修记录、沟通记录、交易凭证，并且灵活主张权利。出卖方应预期到欺诈消费者的事实若被司法机关查明并认定严重法律后果，将面临法院判决出卖人按照消费者购买商品价款三倍进行赔偿的可能。

在二手车买卖纠纷诉讼中，欺诈与重大误解的诉讼路径是不同的，举证责任难度上有差异，在“欺诈”举证较为困难时，可退而求其次选择“重大误解”或“瑕疵履行”路径。发生纠纷后，消费者需要保存证据，及时咨询专业律师，选择最优诉讼策略合法维权。

# 染发导致皮炎，可以要求退一赔十吗

本报记者 郑芳芳

本想趁时髦去理发店染个“奶奶灰”发色，没承想却因店内人员操作不当，导致自己的头皮因染料引起变应性皮炎。王女士近日通过诉讼获得了一定赔偿，但需要长时间恢复的头皮仍然成了她挥之不去的烦恼。

2024年10月，眼见周围不少人都染了“奶奶灰”，王女士也禁不住美的诱惑，走进了经常光顾的一家理发店。她向店员说了详细的颜色要求之后，店员推荐了一款染发产品，介绍的功效符合自己的想象，于是便支付了染发费用，让店员给自己染色。

哪知，第一次染发的王女士也不懂还应进行皮肤过敏测试，年轻店员也未进行这一流程，便直接将王女士的头发进行了漂染。当晚，王女士一直感觉头皮有发痒、疼痛的症状。第二天便前往医院就医，初步诊断为：染料引起变应性皮炎，还有脱发症状。

“我是信任你们才来店里染发，结果现在又皮炎又脱发，这是你们店员技术操作不规范导致的，我还为此几次去医院诊疗，你们店得赔我医药费、交通费、误工费、精神损害费。而且我都不知道你那产品是不是正规的，得退一赔十。”气不过的王女士，几次前

## ●【以案说法】

民法典规定，行为人因过错侵害他人民事权益造成损害的，应当承担侵权责任。

消费者权益保护法第49条则明确规定：“经营者提供商品或者服务，造成消费者或者其他受害人人身伤害的，应当赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用，以及因误工减少的收入。造成残疾的，还应当赔偿残疾生活辅助具费和残疾赔偿金，造成死亡的，还应当赔偿丧葬费和死亡赔偿金。”

具体到本案而言，案涉染发膏的备注注意事项载明：“使用前，须先做皮肤测试，48小时内无过敏反应者方可使用，皮肤过敏者请勿使用。”店员给王女士染发前，并未作出明确警示，也未严格按照操作方法对其进行皮肤过敏48小时的测试，未尽到法定安全保障义务。王女士在染发后出现头皮不适，店方的上述过错与王女士的损害结果存在因果联系，所以应对王女

士的损失承担侵权责任。

那么，关于王女士所要求的各项损失，具体赔偿应该如何界定呢？

王女士提交的门诊病历、检查报告单及相应缴费单据能够证实医疗费共计80余元，这没有异议。王女士提交的门诊病历中虽没有休息期的医嘱建议，但考虑到王女士就医治疗期间确实会产生一定的误工，故结合王女士病情及就医事实酌情认定误工期为7天。王女士主张的交通费，根据提供的发票证据认定为500元。又结合王女士的头皮及头发损害程度，酌情认定理发店赔偿王女士精神损害抚慰金1000元。

关于王女士主张的十倍消费赔偿，因店家行为属于操作不当，并不是欺诈，故未予支持。

法官在此提醒消费者，请务必选择到合法经营的正规店铺消费，并明确定约服务效果、可能出现的问题及责任承担等权利义务。一旦发生消费纠纷，务必保留好相关证据，如消费凭证、病历、诊断证明等，以防出现“举证不能”的不利后果。



## 常秉善心行义举 重获新生显“法度”

宁夏方和圆律师事务所律师 王立平

### ●【律师观点】

本案的关键在于被告人张某某在诉讼过程中的见义勇为义举能否被采纳为量刑证据。对此，辩护人从以下方面进行分析：

一、在与被告人张某某深入沟通中了解到，取保候审期间，张某某路过某市郊区时发现因经济困窘等原因跳河自杀的张某。眼看情况危急，张某某不顾自身安危，毫不犹豫跳入河中施救。救援时张某某几乎被拖入水中溺亡，但他仍竭尽全力将张某救上岸，在送其回家后默默离开。事后，张某手写感谢信向张某某致谢。辩护人及时收集并固定证据。

二、在认罪认罚阶段，辩护人综合案件事实，以及张某某的救人义举等量刑情节，提交相关证据并与公诉机关进行充分且有效的沟通。辩护人强调两点：一是关于品格证据规则的正确理解与适用。辩护人指出，刑事诉讼法第五编第一章、《最高人民法院审理未成年人刑事案件适用法律的解释》《人民检察院办理未成年人刑事案件的规定》《人民检察院办理认罪认罚案件开展量刑建议工作的指导意见》均作出了类似品格证据的规定。同时被告人根据《宁夏回族自治区见义勇为人员奖励和保护条例》的精神主旨，结合社会主义核心价值观等进行了详细深入的说理和辩论。公诉机关在核实相关事实与证据后，采纳了辩护人的意见，对张某某作出适用缓刑的量刑建议。最终，一审法院采纳了该量刑建议和辩护人的代理意见。

### ●【案情简介】

2016年，被告人李某某经微信好友介绍，交纳49800元会费参与“民间自愿互助理财项目”传销组织。为获得奖励，李某某以到北京做项目、免费旅游为由，发展被告人张某某等为下线。被告人张某某参与后，继续发展下线周某某，周某某又发展陈某某等参加。其间，被告人李某某、张某某在北京租房用于接待下线人员，负责其食宿、听课等，还组建微信群发布宣传信息和注意事项。至2019年底，被告人李某某发展下线人员层级达到8层72人；被告人张某某达7层71人。上述被拉拢、引诱参与传销活动的人员中，包括我区某市参与人员15名。被告人李某某、张某某在犯罪过程中，曾在我区某市组织“氛围会”等活动，扰乱社会经济和管理秩序。

### ●【审理结果】

一审法院判决李某某有期徒刑1年5个月，并处罚金6000元；同时，公诉机关和一审法院均采纳辩护律师提出的关于被告人张某某具有自首、认罪认罚以及见义勇为行为的品格类证据，可酌定从轻处罚，适用缓刑的辩护意见，判处张某某有期徒刑1年4个月，适用缓刑2年，并处罚金5000元。

### ●【律师提示】

此案警示人们应时刻敬畏法律，莫因一时贪婪陷入犯罪泥沼。同时也提醒大家，善心义举亦有其价值。法律是最基本的道德底线，个人行为与法律息息相关，懂法、守法与崇尚、弘扬道德相辅相成，唯有将守法尚德作为日常行为准则，方可共享美好人生。

# 装修公司中途“消失”，房主如何维权

本报记者 李娜

届满前，当事人一方明确表示或者以自己的行为表明不履行主要债务；(三)当事人一方迟延履行主要债务，经催告后在合理期限内仍未履行；(四)当事人一方迟延履行债务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的；(五)法律规定的其他情形。”

本案中，马某和某关于装修工程协议的签订真实、合法有效，双方均应按合同约定履行。某装修公司未按工期完成装修项目，即停工“消失”，且未到庭参加诉讼，故双方之间的装修合同无继续履行现实可能性，既然合同目的无法实现，马某有权要求解除双方所签订的合同。

考虑到装修公司已完成了砸墙、改水电等基础工作，该部分装修费用应予扣除。合同明确规定了各分项装修价款，法院在扣除了完成的项目价款后，判决装修公司退还剩余装修工程款，并由某装修公司承担违约金。

通过总结这些案件的共性，承办法官兴庆区人民法院民事一庭保清向欲装修的消费者作出如下提示：一是要多对比装修公司实力和口碑，切勿贪图活动力度和价格便宜；二是要签订正规的装修合同，留存好装修过程中与装修公司施工人员、设计人员针对装修具体问题的通话聊天记录等证据，因为都是干了半拉子工程，消费者一般还要重新找装修公司继续装修，有可能将之前装修的情况覆盖。所以在发生纠纷时，消费者尽可能通过录像、拍照或者公证机构对现场进行证据保全，以免后续产生工程量方面的纠纷；三是要按照合同约定进度付款，及时监督装修公司的进度；四是当消费者遇到装修纠纷时，可向当地行业协会投诉，由专业工作人员对纠纷进行评估并组织面谈，协商处理。

如与装修公司沟通无效时，可先向消费者权益保护协会投诉，需提供被投诉方的准确地址、电话等相关信息。对装修质量问题，可向当地市场监管部门、质监部门投诉，但要保存并提交相关证据。如到法院起诉维权，应准备好相关主体身份证明文件及装修过程中形成的证据材料。