

未成年人网络充值退还困境的法律分析与建议

◆赵思程

(西北政法大学, 陕西 西安 710122)

【摘要】随着互联网的快速发展,网络游戏充值、直播打赏等网络充值活动进入未成年人的生活,而未成年人作为限制民事行为能力人,在心智等领域尚不成熟,进行高额充值,随即便出现了未成年人监护人以游戏公司为被告,向法院提出要求游戏公司退还充值项款的诉讼纠纷。在这些纠纷中,往往存在举证繁琐艰难、过错责任不清等问题。本文将从事态的现状、纠纷的根源、法律解决的困境、提出建议四个方面对这一问题进行分析与建议。

【关键词】限制民事行为能力人;未成年人;网络充值;法律分析

一、未成年人网络充值现状

随着互联网的进一步发展,网络游戏、短视频直播等市场迅速发展,而游戏充值、直播打赏也随之走入人们的生活。未成年人作为较早的一批网络原住民,参与网络游戏中充值消费的情况并不少见。但未成年人作为无民事行为能力人或者限制民事行为能力人,其本身的心智并不成熟,无法理解并预见交易行为的后果,时常发生大额游戏充值的案例。而游戏公司与监护人往往无法达成一致意见,主要纠纷在于举证困难、双方过错划分以及赔偿金额的问题上。

二、效力分析

未成年人的游戏充值行为首先属于民事行为,且不属于纯获利益行为。而这一民事行为是否具有法律效力,是这一类型纠纷的根源。如果具有法律效力,意味着得到法律认可与保护,法院则不支持主张退还充值金额。根据未成年人的年龄和心智水平,不同年龄段、不同情况的未成年人的民事行为能力也是不同的,主要分为以下三类。

(一)未成年人未满八周岁

根据《民法典》第20条规定:“不满八周岁的未成年人为无民事行为能力人,由其法定代理人代理实施民事法律行为。”因此,若游戏充值行为由不满八周岁的未成年人独立实施,则意味着民事法律行为主体为无民事行为能力人,游戏充值这一民事行为是没有法律效力的。

(二)未成年人已满八周岁未满十六周岁

依据《民法典》第19条规定,八周岁以上的未成年人为限制民事行为能力人,除纯获利益和符合其年龄、智力状况的民事法律行为外,不认为其有民事行为能力,针对其他民事法律行为,应由其法定代理人代理实施,或者得到法定代理人的同意、追认才具有法律效力。因此,针对未成年人已满八周岁未满十六周岁的,在监护人不知情或不同意的情况下,进行远超其年龄、心智认知范围的数额的游戏充值行为,是没有法律效力的。应当支持监护人要求网络游戏服

务提供者退还游戏充值金额的主张。

(三)未成年人已满十六周岁

当未成年人已满十六周岁时,其民事行为能力分为两种情况:若以自己的劳动收入为主要生活来源的,视为完全民事行为能力人,反之,则为限制民事行为能力人。当充值行为实施主体为完全民事行为能力人时,对于自愿支付的金钱,属于合法民事行为,当事人没有权利要回。当充值行为实施主体为限制民事行为能力人时,由于其并不能预见和判断自身行为的利害,实施的大额打赏行为需要法定监护人的同意、追认才有效。没有得到同意和追认的,可以起诉主张要回充值金额。

三、现实困境

随着移动支付快速普及与网络游戏的迅速走红,通过移动支付进行网络游戏充值的行为快速增加。同时,未成年监护人起诉游戏公司,以退还游戏充值为主张的法律纠纷也随之增加。但在纠纷解决过程中,因为现实环境的复杂性、支付手段的多样化以及网络游戏平台的漏洞等,往往会衍生出举证困难和过错责任划分不清等问题。

(一)举证困难

在未成年人网络游戏消费退还这类法律纠纷中,通常是未成年人的监护人作为原告,起诉游戏服务公司,主张退还未成年人消费金额。根据“谁主张,谁举证”的民事诉讼原则,未成年人一方要想完成诉求,需要提供一系列充足的证据,形成完整的证据链,来证明该行为是未成年人独立实施的。但现实生活中,往往很难根据转账记录、消费时间等单一要点去还原网络虚拟的民事行为。这也就造成了举证难、举证繁琐的困境。而未成年人一方举证的主要方向分为以下三点。

1.民事法律行为主体是否为未成年

证明民事行为主体为未成年人是这类纠纷的根本矛盾点。只有证明了网络充值行为是未成年人单独实施的,才



能够说明游戏充值这一民事法律行为是无效力的或者效力待定的,才会有后面进一步的举证与过错责任的划分,进而法院才能根据过错责任,判决退还金额。而在举证过程中,未成年人一方往往很难通过几个孤立的消费凭证去形成证据链,来还原虚拟的充值行为,即便有时形成了完整的证据链,但由于都是边缘证据,无法直接证明实施主体为未成年人,很难获得法院的认可与信服。

2.民事法律行为是否经过法定代理人同意

在这类案件中,如果监护人在知晓或应当知晓未成年人进行大额网络充值后,并未及时向游戏服务提供者提出异议或者作出否认未成年人交易行为的意思并表示,则认为监护人追认了这一民事法律行为。相反,如果监护人及时向网络游戏服务提供者提出异议说明交易为未成年人所为,则视为监护人对这一民事行为的否定。

3.民事法律行为是否与实施主体的年龄、智力、精神健康状况相适应

在这类案件中,若未成年人所消费的金额已远超一个没有收入的未成年人的正常消费水平,则可认定该未成年人缺乏对自己的交易行为进行理解并预见交易行为后果的意志能力,该交易行为与其精神状况不相适应。

(二)过错责任划分

在通过举证确定了民事行为的主体是否为未成年人后,即解决了民事行为效力问题后,另一个纠纷点便是过错责任的划分。根据《民法典》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受到的损失;各方都有过错的,应当各自承担相应责任。

1.未成年人监护人的过错

监护人作为未成年人的法定代理人,其过错通常分为两种:第一,未对未成年人尽到教育监督的义务;第二,未看管好自身身份信息和支付密码,防止未成年人盗用,进行网络消费。

2.网络游戏服务提供者的过错

网络游戏服务提供者的过错一般也分为两类:一是网络游戏服务提供者未对游戏用户采取实名认证,并采取合理手段识别账号使用者与实名登记者一致;二是在网络游戏服务提供者发现未成年人使用账号,进行超过其年龄心智认知的大额消费时,未采取必要手段减少财产损失。

3.总结

根据上述过错分析,与实际案例相结合后,不难发现,在实际生活中,双方往往都会存在过失。在监护人教育不佳、网络游戏服务提供者监督不严的情况下,未成年人进行大额消费的可能性与可行性会大大增加,导致这一法律纠纷

的发生。

四、解决建议

(一)“防火墙”——游戏服务公司、网络直播平台加强实名认证

现如今,很多游戏服务公司都会要求用户实名认证,但往往都流于形式,只在用户第一次注册游戏账号时进行认证,在之后的使用以及消费中,都未能跟进认证。这样就容易造成在最初注册时,未成年人使用监护人的身份信息进行注册认证,但在后面,该账号一直都由未成年人掌管使用。尽管游戏服务公司也均设有青少年模式,但简单的一道密码即可解锁,但后面并没有进行相应的实名认证,这样也会导致未成年人极易在未取得监护人同意时,使用游戏账号进行消费。只有少数的游戏公司会根据用户使用时间,进行人脸识别等突击检查,这种措施可以有效检测出未成年人使用监护人信息认证的账号,在不合规的时间使用游戏账号,进而保护未成年人和其监护人的财产。例如,腾讯旗下天美工作室出品的网络游戏——王者荣耀。当系统检测到登录设备更换、频繁异地登录账号等,会强制进行人脸识别。通过这种手段,防范未成年人通过“借号”“擅自登录账号”等手段违规使用游戏账号。

游戏服务公司大多具有用户实名认证,只是存在认证不严或者识别不全等问题,而网络直播平台大多没有用户实名认证。网络直播打赏相较于游戏充值,在举证证明民事行为主体为未成年人时更加困难。鉴于网络直播平台用户流量大,打赏金额数额大,打赏人次高,直播监督任务繁重等现实困境,网络直播平台进行实名认证迫在眉睫。

(二)“双保险”——充值支付时再次认证,提供“限额付费服务”

在现实案例中,很多未成年人借用监护人的身份信息注册游戏账号,在得知监护人支付密码后,进行网络游戏消费。在这类案件中,监护人往往未尽自己严格教育监督未成年人、谨慎管理好自身身份信息和支付信息的义务。

为了有效减少这类问题的发生,网络游戏提供者可以在账号进行消费时,再次进行实名认证(包括但不限于人脸识别),以确定使用账户的是成年人本人,而非未成年人使用监护人认证的账号。同时,为了避免未成年人进行与其年龄、心智、认知能力不相符的民事行为,网络游戏服务提供者还可以采用“限额付费”的方式,避免一次性高额消费,使得消费金额在未成年人的理解范围之内,能够辨别自身行为,预见并判断自身行为的未来影响与利害关系。

(三)监护人尽到对未成年人预防教育的义务

未成年人大多为限制民事行为能力人或者无民事行为能力人,而监护人作为未成年人的法定代理人,需要对未成年人的民事法律行为进行认可。监护人认真履行对未成年人

的监督、教育义务是解决这类问题最直接也是最有效的办法。大多数类似法律纠纷的发生,主要是由于监护人未尽到对未成年人的教育监督义务,或是监护人未看管好自身身份信息与支付密码。只有监护人认真履行好自身的责任义务时,才能有效保护未成年和自身的财产。

(四)关爱未成年人

在互联网活动参与过程中进行不理智消费的情况,在留守儿童这一群体中更容易发生。作为缺少陪伴的未成年人,往往会选择网络游戏作为自己的“玩伴”,而监护人关爱的长时间缺失,加之老年人对网络信息的不了解,更容易造成未成年人使用老年人的身份信息注册账号,在老年人不知情的情况下,进行网络消费行为。随着手机自有率的提高,这一现象也有着向低龄化发展的趋势。只有加大对未成年人的关爱,减少未成年对网络游戏的沉迷,进而降低其对游戏充值的欲望,才能从根源上解决这一问题。

(五)行政主体介入监督

在电子游戏快速发展的今天,我国的相关监督规定始终是落后于行业的发展。鉴于立法保护需要经过一系列程序,具有一定的延误性,因此,行政机构的介入可以在一定程度上缓解电子游戏行业“无规可依”的尴尬境地。自“清朗行动”以及“防沉迷规定”以来,相关部门处理直播平台低俗违规、网络游戏实名认证不严等违规行为数百起,需及时净化网络空间,切实保护未成年人合法权益。同时,最高人民法院针对这类情况进行了司法解释,使得此类案件有了判决指导。在这一趋势下,地方行政主体要积极主动发挥自身的能动性,根据我国政策结合自身的情况,对地方此类案件进行合理判决,逐步完善法律救济程序。

(六)在举证中采取更多技术手段,来证明充值行为的实施主体

在此类案件中,最难以证明也是最关键的部分便是充值行为的实施主体,能否通过技术手段从侧面分析账号,进而证明账号实际使用者的真实身份便成了一条“破局之路”。在科学技术快速发展的今天,网络游戏服务提供者可以构建AI深度学习模型,通过分析使用时间、大数据推送内容、

点赞关注内容、游戏内语言行为、用户画像等信息,从侧面分析账号使用者的真实年龄、心智状况与认知能力,来佐证账号使用者的民事法律行为是有效的还是效力待定。

五、结束语

未成年人网络充值返还的纠纷并不在于法律适用上,其根本矛盾点是举证证明充值行为是未成年人独立实施。但由于在现实生活中还原网络虚拟行为的难度,这也往往是监护人与网络游戏服务提供者的最主要纠纷点。限制民事行为能力制度的法律意义在于,限制民事行为能力人只能独立实施与其年龄、心智、精神状态相符合的民事行为能力,但不限制纯获利益行为。一方面方便了限制民事行为能力人必要的民事生活,也保护了其利益,防止因为意思表示能力的不完全在民事活动中遭受不公;另一方面,也有利于整个民事生活秩序的安全。

因此,在笔者看来,监护人与网络游戏服务提供者并不是处于对立的位置,而应该是相须而行,共同保护未成年人的合法权利。在未成年人网络高额充值的纠纷中,双方都应尽到自己的责任义务,监护人应尽到对未成年人教育监督的义务。同时,作为未成年人在民事行为上的法定代理人,在出现大额充值行为时,要及时对未成年人的民事行为作出明确的意思表示,而网络游戏公司则应该尽到辨别用户真实信息、依法依规采取必要手段合理保护未成年人的义务。监护人负责守住底线,网络游戏公司负责堵住技术漏洞。

参考文献:

- [1]李卫国,郭文豪.未成年人网络游戏充值退款困境与出路[J].山东行政学院学报,2021(06):21-30.
- [2]韩松.民法总论[M].北京:法律出版社,2020:118.
- [3]张知博.未成年人网络充值打赏行为法律问题辨析[J].少年儿童研究,2021(06):59-66.

作者简介:

赵思程(2002—),男,汉族,山东德州人,大学本科,研究方向:民商法学、法律语言研究、国际法学。

