

未成年人网络消费“退款难”，难在哪

《人民日报》向子丰 王乐乐

线上购物、网游充值、直播打赏……当前，触网消费的场景越来越多。与此同时，未成年人随意充值、误操作下单、被诱导消费引发的退款纠纷也不断增多。“谁受害谁举证”，导致一些家长陷入证明难、退款难、维权难的困境。

根据相关法律规定，限制民事行为能力未成年人未经监护人同意，实施与其年龄、智力不相适应的网络消费行为，监护人不予追认的应属无效，平台应当退还相关款项。不少游戏平台设置了专门的未成年人充值退款通道。但在现实中，商家拒绝未成年人消费退款的理由五花八门，其中常见的一条是“无法证明为未成年人操作”。

舟山市的陈先生向记者讲述了自己的维权经历。朋友家13岁的孩子趁陈先生将备用手机落在朋友家期间，偷偷在“超能下蛋鸭”微信小程序游戏里陆续充值了6万余元，还删除了支付记录，陈先生直到消费时才发现问题。

这款游戏设有“未成年人游戏监护”服务，专门处理未成年人充值问题。按照提示，陈先生先提交了监护人及未成年人身份证、出生证明等初审材料；又提交了监护人信息表、被监护人信息表、网络游戏未成年人家长监护申请书等5项复审材料，以及充值账单、账单实名认证照片、与未

成年人的关系证明等一系列资料，结果7日后却被告知“此次充值行为不符合未成年人充值特征，无法认定是未成年人操作”。

无奈之下，陈先生向属地新闻出版局投诉。其后，游戏公司工作人员主动致电沟通，却仍以“充值多发生在深夜、不符合未成年人作息”为由拒绝退款，此后便再无回音。

有的商家虽未要求提供一份份的审核材料，仅需要提供一次证明，但看似简单的证明更难获取。来自四川成都市的李女士是“潮玩迷”，常在手机上购买泡泡玛特潮玩。她9岁的女儿误点推送链接进入抖音直播间，直接免密支付1199元。付款不到一分钟，李女士便发现并立即申请退款。起初，商家客服以“潮玩盲盒类商品属于特殊类商品，不支持七天无理由退货”为由拒绝退款，在李女士反复说明是“未成年人误拍”后，客服又改口称，需提供“未成年人误拍的影像”方能核实处理。这让李女士哭笑不得，“如果我有误拍影像的话，我还会看着小孩误拍吗？”

除了在证明材料上设置超高门槛，还有不少商家以“商品属性特殊”为由拒绝退款。湖北武汉市的雷女士11岁的女儿未经同意，用她的手机在大麦网花1799元购买了一张演唱会门票。付款5分钟后，雷女士便发现并立即申请退款。然而，票务客服仍反复以“未成年人观看演唱会也需

要正常购票，一票一座”“演出票背后承载的是文化服务，并具有时效性、稀缺性等特征”为由拒绝退款。雷女士认为，商家刻意回避未成年人消费行为的法律效力问题，把“能不能看演唱会”和“能不能私自买票”混为一谈。

更值得注意的是，部分平台未落实实名认证、人脸核验等基本义务，留下监管漏洞，为诱导充值提供可乘之机。福建福州市的林先生向记者反映，10岁的表妹在回森(K歌社交软件)上发布唱歌视频后，被陌生用户盯上。对方通过夸赞其“唱歌好听”诱导孩子进入无监管、无记录的私密房间，随后冒充公职人员，一步步哄骗、恐吓孩子为他人账号充值近3000元。

该软件仅需手机号一键登录，无需实名、人脸核验即可充值消费。林先生发现后先在软件内“未成年人误充值退款”窗口提交了监护人信息及监护关系证明、充值明细、孩子口述事情经过的视频等材料。但由于孩子已经记不清充值的账号，平台客服以“查不到对应消费记录”为由，对被诱导充值的部分拒不退钱。林先生无奈提起诉讼，法院判决平台返还50%款项。

记者梳理多个案例发现，在未成年人退款纠纷中，家长被推到了举证第一线，不断补充材料、多方投诉、反复沟通。而纠纷频发的一个重要原因在于，平台与商家未严格落实实名认证与人脸核验，对诱导充

值、私密房间等风险点监管疏失，部分平台甚至在大额支付环节不做任何二次验证等。本该由平台承担的身份审核义务，最终全部转嫁给家长事后举证。

“未成年人网络消费退款难，症结在于身份难以验证——实名的是家长账号，实际操作的却是孩子。”中国人民大学法学院教授刘俊海说，未成年人多使用家长账号消费，导致平台无法识别操作者真实身份，而且消费信息可能被孩子删除、动账通知未开通，使得取证困难。此外，也存在部分成年人冒充未成年人退款，导致平台对家长的诉求普遍持审慎甚至怀疑态度。

然而，刘俊海指出，平台掌握账号的后台IP、设备型号、操作习惯等关键数据，实际上比家长掌握更多证据，这种信息不对等让家长处于劣势。根据《未成年人网络保护条例》，平台有“守门人”责任，应当接入统一的电子身份认证系统，并建立网络直播发布者真实身份信息动态核验机制，不能仅靠注册时的一次性验证。还应进一步采取措施，合理限制未成年人的消费数额，建立打赏规范，不得诱导消费。

“此外，也应当优化举证与售后机制：若平台未落实动态核验导致纠纷，应推定平台有过错。同时，建立绿色退款通道，制定统一的退费标准，划分责任比例，避免扯皮。”刘俊海说。

那些被张桂梅送出大山的学生如今怎么样了

新华社 庞明广 胡超 熊轩昂

又是一年高考时，云南丽江华坪女子高中第16次送行高三考生。与往年一样，校园里响起《红梅赞》《万疆》等熟悉旋律，张桂梅带领老师和高一、高二学生们，在教学楼前的校园里列队。

在一声声“高三加油、学姐加油”的助威声中，张校长带着100多名考生登上大巴车，奔赴3公里外的高考考场。

“愿她们凭知识改写命运，走出大山、不负韶华，未来要活得闪闪发光！”张桂梅说。

18年前，张桂梅在大山深处点亮了一盏灯；18年后，2000多名被她送出大山的女孩已经成长为新的光。毕业后的她们，有的奔赴远方，在更广阔的天地里追逐梦想；也有许多毕业生选择回到大山，成为教师、医生、护士、警察、农业技术员，把成长的力量带回故乡……

6月6日，高考前夜，69岁的张桂梅像往常一样穿梭在教室之间，仔细查看着高



三学生的备考情况。在她办公室隔壁的高三62班教室里，33岁的数学老师周云丽正站在讲台上，抓紧最后的时间为学生答疑解惑。

周云丽是华坪女高第一届学生。曾经走出大山的她，如今成为与张桂梅并肩奋战的“战友”。“遇见张老师，是我这辈子最大的幸运。”周云丽说，小时候，她的愿望是走出大山挣大钱。进入华坪女高后，在张桂梅和老师们的影响下，她逐渐明白，人不一定非要挣很多钱，但一定要做一个对社会有用的人。从那时起，成为一名像张桂梅一样的教师，成了她坚定的理想。

2015年从云南师范大学毕业时，周云丽已考上宁夏中卫市一所

中学的教师岗位。得知母校缺数学老师

后，她毅然放弃编制回到华坪女高，从代课老师做起，一年后才通过考试正式入职。

十余年来，像周云丽一样学成归来，把青春挥洒在家乡大山的毕业生还有很多。周光芳就是其中一位。作为华坪女高第一届毕业生，2014年从医专毕业时，她面临两种选择：留在厦门发展，还是回到家乡基层卫生院工作。

一次回母校看望张桂梅时，老师谈起家乡医疗人才紧缺，希望学生学成后能够回来为家乡做点贡献。这句话深深触动了周光芳。最终，她返乡参加考试，成为华坪县永兴乡中心卫生院的一名医生。

刚工作时，乡镇卫生院条件艰苦、

收入不高、值班任务繁重，她也曾怀疑过自己的选择。有一次，一位带着孩子来看病的母亲也一脸病容，却舍不得花钱治疗。周光芳问明情况后，主动为这位母亲问诊开药。几天后，对方专程回来道谢。

“那一刻我突然明白，在这里，我的价值是真实而具体的。”周光芳说。十余年来，她从普通医生成长为卫生院副院长，经常带队深入山区开展义诊，把医疗服务送到群众家门口。“能回来服务一些人，点亮一小片地方，就够了。”她说。

从周云丽到周光芳，从教师到医生，一个个华坪女高毕业生在不同岗位上，书写着奋斗与奉献的人生答卷。

在张桂梅看来，让女孩们走出大山、开阔眼界，再选择如何规划人生，本身就是教育的意义所在。“她们出去见了世面，再回来就不一样了。”她说。

她始终希望孩子们勇敢走出去，也期待有人学成归来。因为在她心里，多一个人才、多一份坚守，大山就多一分希望。

目送姑娘们走向未来，张桂梅依然守候在熟悉的校园里。在金沙江畔的大山深处，这场跨越18年的“燃灯”接力，不断持续。

