

青县有个“未成年人游戏退费维权者”—— 他为3000多个家庭讨回1000多万元

本报记者 吴艳

“真没想到这钱可以退回来。孩子消费了6800元，游戏平台退了6200元，刚刚退款已到账。”一大早，胡继松就收到了网民“诺诺妈”的留言。

见到留言，胡继松长舒一口气，又成功退了一个。随后，他又叮嘱了“诺诺妈”一番：一定要看好孩子，防止孩子再次给游戏充值，因为多数游戏平台对于二次充值是拒不处理的。

爱管闲事，帮邻居讨回7000元

今年38岁的胡继松是青县人，他说自己是一名“未成年人游戏退费维权者”。

2008年，从部队复员后，胡继松回到了老家青县。他曾先后在建筑工地打工，开台球室，种大棚蔬菜。

邻居们有什么事都愿意来找胡继松帮忙。乐于助人的胡继松都会尽己所能，为邻居们解决难题。

一次，一位邻居愁眉苦脸地找到胡继松，说他8岁的孩子在两个多月的时间里打游戏消费了7000多元钱，全都是用家长银行卡里的钱充值的。他联系游戏平台交涉也没有结果。

看到邻居着急的样子，胡继松痛快地答应帮忙。他是第一次接触此类事件，不知从哪里入手。

胡继松从不打无准备之仗。为了帮邻居追回这笔钱，他连续两天上网查询未成年人游戏退费的相关资料和法律条文。

因为有了充分的准备，胡继松找到游戏平台据理力争，帮邻居把钱要了回来。

邻居非常感谢胡继松，胡继松也特别高兴。

很快，胡继松就把这件事忘掉了，该种菜还种菜，该守台球厅还守台球厅。

过了半年，邻村的一位大哥慕名找到胡继松，说是孩子在游戏平台消费9000多元钱。

有了之前的经历，胡继松轻车熟路地就帮他把钱要了回来。虽然游戏平台只退了8500元，但这位家长对胡继松也是感激不尽。对于一个普通农村家庭来说，这笔钱不是小数目。

让证据说话

事后，胡继松将两次帮忙退费的过程记录下来，发到了百度贴吧。他本意是想让更多的家长知道，如果遇到类似事件怎么办。没想到这个帖子火了。很多家长跟贴，诉说自己和游戏平台交涉退费无果的经历。

有一天，胡继松无意间打开贴吧，看到一个网友在抱怨，孩子上网课期间，长时间拿着手机，竟然玩起了付费游戏，充了大量的钱但无法要回。



胡继松与游戏公司交涉退费事宜

费。针对这些情况，胡继松要去搜集证据。他要证明实际充值人是未成年人，还要证明充值人是盗取了父母或者其他长辈的支付密码。

一次，胡继松遇到这样一起求助：一个13岁的小女孩在某游戏平台消费了13万元，而账号的实名认证是她60多岁的奶奶。平台以小女孩的奶奶自己消费为由拒绝退费。

应该怎么维权？胡继松要做的就是搜集证据来证明是小女孩进行的充值。

首先，胡继松查看了消费记录和充值时间。从周一到周五的上午8:00—10:00、下午2:00—5:00，都没有消费记录，只有其他时间和周六、周日才有消费记录，这正符合小学生上课不能消费的特点。

其次，他查看小女孩的聊天记录，里面有小女孩和同学关于打游戏的聊天内容。

胡继松将这些证据形成证据链提交给游戏平台后，经过几个月的交涉，最终将小女孩充值的钱要了回来，为这个家庭挽回了经济损失。

为3000多个家庭挽回损失

让胡继松最难忘的是这样一次维权。广西南宁的一位家长因生意繁忙没时间管孩子。孩子没事就打游戏，一共消费了30多万元。这次维权涉及4家游戏公司，历时3年之久。

退回这么一大笔钱，肯定是有难度的。胡继松与游戏公司沟通未果，最后只能走诉讼程序，让律师介入，才帮这位家长追回了钱。因为一部分游戏充值款已经过了追诉期，所以这位家长最终只追回了22万元。

虽然没有全额追回，但这位家长非常感谢胡继松，用他的话说就是：“我原以为这些钱打了水漂了！”

胡继松粗略统计了一下，他至今已经为全国3000多个家庭进行了维权，挽回的经济损失有1000多万元。

胡继松说：“我有时为了一个案子要绞尽脑汁搜集证据，常常是凌晨才睡觉，但我觉得自己做的这些都是值得的。”

胡继松记得，他曾经为一个困难家庭追回了1万多元的游戏充值费用。事后，他叮嘱这位家长，一定要把游戏账号注销，避免孩子进行二次消费，因为游戏平台对于同一个账号的二次消费是拒不进行退费处理的。但是家长一时大意，没有听取胡继松的忠告，后来孩子再次充值打游戏。这位家长再次找到胡继松，但胡继松对此也是毫无办法。

胡继松说，希望家长们能履行好监护义务，不让孩子充钱打游戏，更希望游戏平台能正规操作，不再圈未成年人的钱。（本版照片由胡继松提供）



家长求助退费

有退费经验的胡继松告诉这位网友，他能帮忙把钱要回来。两个多月后，胡继松帮这位网友把钱追了回来。

还有甘肃的一个家庭，孩子在3个月的时间里消费了3万多元钱玩游戏。家长和游戏平台交涉，平台以家长未履行好监管职责为由，拒绝退费。

胡继松接到求助后，根据先

前给村里孩子退费的经验，找到那个游戏平台，并将搜集的相关证据提交过去。胡继松根据法规据理力争，最终帮甘肃的这位家长把钱要了回来。

这次成功维权后，胡继松陆续接到了许多人求助。尤其是2020年6月以后，几乎每天都有十几个家庭发来求助信息，胡继松也开始忙碌起来。

那么，胡继松是怎么帮家长维权的呢？

一般来讲，家长去找游戏平台退费，平台会以各种理由拒绝。最常见的拒绝理由有两个：一个是游戏账号是由“成年人”进行的实名认证，成年人属于有民事行为能力的人，因此不能退费；另一个是孩子的家长自己没有保管好支付密码，因此不能退