

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退费的。

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