

半年前湖南湘潭的王先生因工伤截瘫入院治疗，花费了60万的医疗费，仍在医院治疗的他却从家人口中得知一个消息，9岁的儿子小杰（化名）近日因为在“233乐园”游戏平台充值了2万多元，又加重了家庭的经济负担。

王先生称，小杰今年9月份左右就曾经在平台上充值过2000多元，被家人发现后向平台申诉，平台退还了一半，但要求家属签订了协议，协议中约定如有再有充值行为，视作监护人同意，不再申请任何退款。

王先生通过今日头条“长沙频道”找到潇湘晨报晨意帮忙记者反映，平时儿子和奶奶生活在一起，在提交第一次退款申请后，后来孩子奶奶接到了花呗催款信息，经过查询才知道，孩子通过支付宝也充值了18000多元。但此后联系平台退款，平台不再受理。

潇湘晨报记者联系到233乐园游戏平台的主体公司北京龙威互动科技有限公司，对方回应，经内部核实，家长首次申请退款成功后，账号已关闭充值功能。还有订单未退款是由于家长首次计算退款金额有误，没有一次性申请退款，属于家长遗漏的部分，接到记者反馈后公司已经联系到用户，客服会协助用户补充订单。

回应称，用户首次以未成年人充值为由向平台要求退款的，平台会与用户签署承诺函，承诺函里面约定监护人应当承担相应的家长责任，如果因为家长监管不力再次出现这样的情况，公司不予退款，希望家长都能保护好手机以及相应的支付密码。

父亲因工伤截瘫入院，9岁儿子玩游戏3个月充值2万多元

王先生今年34岁，是湘潭人。在今年5月份，他在贵州某隧道工地工作时，被工程车压到造成脊椎粉碎性骨折，入院诊断为截瘫，后来转回长沙进行治疗。

王先生说，入院治疗后已经花费了近60万医疗费用，目前他在卧床不能行走，大小便都需要人照顾，经济压力也非常大，但几天前，他突然从家人口中得知一个事情，让他心里更加郁闷——9岁的儿子在几个月内向一个名为233乐园游戏平台充值了2万多元。

王先生说，他在几年前已经离异，儿子目前和60岁的奶奶在娄底生活，爷爷则在医院照顾他。其实，在今年10月份，儿子就已经被发现了曾向233乐园游戏平台充值过。

据孩子奶奶向王先生讲述，当时她在微信查电费缴费信息时，查看微信账单发现异常情况，于是找人查看，才发现这个微信账号曾向233乐园游戏平台多次充值，总额为2004元。

奶奶将小杰打了一顿，因为担心王先生生气，没有将此事告诉他。她自己不太懂网络，找来小杰的表哥，向平台主张退款。最终通过申诉，平台同意退还一半款项1002元，这笔款项在11月初到账。

但几天前，奶奶突然接到了花呗的催款信息，称她有400多元逾期未还。奶奶找人询问后，才得知这笔款项也是向233游戏平台充值产生的，同时，查询发现，她的支付宝账号10月底前向该平台充值了18000多元。

王先生说，因为家中只有孩子奶奶和孩子一起生活，小孩做作业需要用到手机，就使用奶奶的手机，这些充值也都是通过奶奶的手机操作。因为奶奶自己身上有病，记性也不好，手机锁屏密码和支付密码都一致，所以很容易被小孩破解。

第一次申请退款后发现还有充值18000多元，平台以签署承诺函为由不退款？

王先生说，实际上，在第一次退款后，奶奶以为微信账户里没钱了就没事了，但没想到孩子用支付宝账户以及绑定的银行卡中也进行了充值，一共有18000多元。其中包括支付宝余额4000多元，绑定银行卡14000多元，花呗400多元。

王先生奶奶说，这18000多元绝大部分是在第一次申请退款前小杰已经用支付号账号充值的，还有小部分是在申请退款之后小杰再次利用支付宝进行充值的。

记者查看王先生发来小杰此前的支付记录，其中每次支付的金额为几元到几百元不等，都是用来购买游戏的虚拟货币或者道具，时间跨度从8月份到10月29日。

小杰说，他之所以在第一次退款时没有将在支付宝充值的情况告诉家人，是因为怕奶奶骂他。

王先生说，孩子奶奶平时并不会使用支付宝，银行卡是他之前帮忙绑定的，没有短信提醒功能，银行卡中的1万多元是他的前妻此前转来的小孩的生活费，因为他和前妻多年没有了联系，生活费都是前妻直接转给孩子奶奶，而这一笔钱前妻此前转账后并没有告知奶奶，所以奶奶实际也不知情。

王先生得知此事后又让小杰的表哥立即联系了233游戏平台，但对方答复之前小孩的家长申请退款时已经签署了一份承诺函，承诺函中约定，如果再有充值行为，就视作监护人已经同意，不再申请退款。

沟通记录显示，对方客服回复称，“承诺函上写的很清楚，无法受理二次退款”。

小杰的表哥告诉潇湘晨报记者，他10月15日第一次申请退款时就是通过233游戏平

台的QQ客服提供的退费链接，提交了材料，在此过程中，对方引导他填写了一份《承诺函》。

《承诺函》中写道，小杰在“在使用我的世界、蛋仔派对、迷你世界、全民枪神边境王者(游戏名称)游戏服务中充值人民币 2004 元。”公司“已按照国家法律法规及监管政策要求严格落实未成年人防沉迷系统及实名认证，前述充值行为非公司原因导致，系本人及本人孙子女的其他监护人未尽监护义务，未妥善保管身份证件信息和游戏平台、支付平台、银行卡账户的账号密码导致。公司基于对本人的信任及对未成年人的关心，与本人就上述游戏的退款事宜协商一致，退款金额 1002 元。”

其中第5条写道，“自本承诺函签署之日起，发挥家长的监护作用，引导其健康科学地使用互联网和游戏。同时，本人也将妥善保管好手机、支付账号等社交及支付工具密码，采取有效措施防止此类事件再次发生。如本人子女再次利用其他账号在游戏中消费的，视为经过了本人及本人子女的其他监护人的同意，本人及本人子女的其他监护人、支付宝/微信/QQ钱包显示的充值主体均不会向贵司索取任何退款或补偿。”

孩子奶奶打印签署这份文件后，小杰的表哥将其拍摄上传给了平台。

小杰的表哥说，在他申请为小杰进行退款时，发现小杰的账户未进行实名认证。但记者在11月15日查看该游戏账号实名认证信息，认证信息为小杰奶奶本人的。

潇湘晨报记者在下载了233游戏平台后发现，进入平台界面后，会弹出要求实名认证的提示框，但记者随意输入了一名测试者的身份证号，并通过了实名认证。这也让王先生质疑，这种实名认证实际上很容易被绕开，只要随便找一个身份证号就可以通过认证，而不像一些游戏一样需要人脸识别。

平台：承诺函约定家长要负好监护责任，此前退款有遗漏已安排专人处理

233乐园官网信息显示，该平台隶属于北京龙威互动科技有限公司，“搭建广大开发者和千万游戏爱好者沟通交流的桥梁”。

11月15日，晨意帮忙记者联系了北京龙威互动科技有限公司，公司对此事作出回应。回应称，该公司是按照国家新闻出版总署的要求要进行防沉迷实名制，他们是第一批接入国家实名认证系统的公司之一。目前市场上所有网络游戏和平台都是用该方式，公司没有违反相关法律规定。

回应称，该司的用户协议里也有关于未成年人使用该App需要经过监护人同意。而

且，平台账号是必须实名的，不进行实名无法充值。

回应称，经内部核实，家长首次申请退款成功后，账号已关闭充值功能。还有订单未退款是由于家长首次计算退款金额有误，没有一次性申请退款，属于家长遗漏的部分，公司已经联系到用户，客服会协助用户补充订单。

用户首次以未成年人充值为由向平台要求退款的，平台会与用户签署承诺函，承诺函里面约定监护人应当承担相应的家长责任，如果因为家长监管不力再次出现这样的情况，公司不予退款。希望家长都能保护好手机以及相应的支付密码。

回应称，家庭对未成年人成长过程中的教育功能，是其他任何机构、人员、场所都无法替代的。需要做到“六位一体”，即需要家庭、学校、社会、网络、政府和司法的共同努力。家庭对未成年人健康成长起着基础性、决定性的作用，希望能客观看待家长监管和平台责任的问题。

既然第一次申请退款后已经关闭充值功能，为何后续还进行了充值？该公司补充回应到，家长首次申请退款，款项原路退回后，申请退款的账号已关闭充值功能，关闭充值功能后，该账号是无法再次充值的。用户遗漏的订单对应的充值账号，还需要等用户补充订单后，工作人员才能确认是用户之前同一个账号遗漏提交的订单，还是新的账号充值的。

湖南睿邦律师事务所执行主任刘明表示，根据《民法典》第145条规定，限制民事行为能力人实施的纯获利益的民事法律行为或者与其年龄、智力、精神健康状况相适应的民事法律行为有效；实施的其他民事法律行为经法定代理人同意或者追认后有效。9岁的小杰属于限制民事行为能力人，使用手机给游戏进行大额度充值，属于与其年龄、智力不相适应的民事行为，且事后并未得到其监护人的同意，该民事行为为无效行为，作为监护人的父母可以要求游戏公司退款。

协商不能的话，家长可以起诉到法院，能否全额退款成功取决于是否能够提供充值行为是小杰自主行为的证据。至于平台要求签署承诺函，并就退款进行协商以及就再次发生此类事件如何处置进行约定，具备法律效应，签署后家长应切实负好监护责任。

刘明表示，如有在第一次申请退款时还有部分充值记录遗漏，承诺函中没有约定的情况，家长可以再次主张。如果第一次申请退款后，小孩又利用其他账户进行了充值，应该视作家长没有履行监管责任，再主张退款很难获得支持。

潇湘晨报记者 曹伟

有困难向今日头条长沙频道找【头条帮忙】反馈，潇湘晨报记者会第一时间跟进解决。

【版权声明】：本文首发在【今日头条】，著作权归【潇湘晨报】所有。

新闻线索爆料通道：应用市场下载“晨视频”客户端，进入“晨意帮忙”专题；或拨打晨视频新闻热线0731-85571188。