

民有所呼 我有所应

郑在办

媒体助政服务平台

打开正观新闻APP, 点击下方的“郑在办”, 即可进入求助和服务页面。



8岁孩子玩游戏20天充值1万多元 申请退费遭遇举证难



8岁男童玩网游,20天充值万余元

“4月初支付宝花呗账单一出,把我和孩子他爸都惊着了,这段时间没怎么使用支付宝,居然有1万多元的支出,查完才知道孩子玩游戏了。”董女士说。

董女士提供的支付账单显示,今年3月5日至25日,他们的支付宝账户产生了多笔金额998元的充值,用途为购买游戏中的“元宝”,充值总金额在11000元左右。

“这款游戏注册和充值的门槛都很低,没有让使用者人脸识

别,只要手机注册有品牌账号,就能登录进去游戏。”董女士说,自己曾经体验过这款游戏,发现很多其他游戏需要的人脸识别或实名认证程序,并未在这款游戏中出现,认为发布游戏的公司存在设计漏洞。

董女士认为,8岁男童辨别能力尚未成熟,容易被眼花缭乱的道具所吸引,游戏又未对未成年人使用进行限制,充值产生纠纷不但给家长造成了损失,同样也会影响游戏公司的形象和信誉。

私家车位装充电桩 物业不配合咋办

本报讯(正观新闻·郑州晚报记者 鲁燕 通讯员 张东杰)随着新能源汽车进入千家万户,不少小区充电桩短缺问题日益凸显。那么,自己在自家车位安装充电桩是否可以?物业不配合咋办?昨日,记者获悉,郑州中原区法院近日就调解了一起案件,来看看最后结果如何。

案情:装充电桩遭拒起诉物业,法院出面调解

胡女士购买新能源汽车后,为方便充电,计划在自家车位安装充电桩。在办理相关手续过程中,物业以需要相邻两车位业主同意为由,拒绝提供允许施工证明,导致充电桩无法安装。多次沟通未果,胡女士将小区物业公司诉至郑州市中原区法院。

中原区法院立案庭员额法官孙雨梦接案后,与双方当事人沟通,考虑到小区业主和物业本应是长期共存相互依赖的关系,生活中“抬头不见低头见”,调解才是解决纠纷的最好选择,遂向物业公司释法明理,告知其小区业主有权对其拥有的车位进行合理使用。安装充电桩系新能源汽车实现使用目的不可或缺的设备,车位所有权人或长期承租方有权在其使用的车位上安装与其汽车配套的充电桩,且胡女士车位具备安装条件,不能以需要相邻业主同意为由予以拒绝。

在法官积极协调下,双方握手言和、达成一致意见。物业公司同意协助胡女士办理私家车位充电桩安装的相关手续。

说法:是否具备安装充电桩条件,应由供电企业勘查确定

孙雨梦表示,新能源汽车对于促进节能减排保护生态环境意义重大,国家支持居民区电动汽车充电基础设施建设。至于车位是否具备安装充电桩条件,应由供电企业现场勘查确定,物业公司不能简单地以存在安全隐患,可能侵犯其他业主权益为由拒绝配合。

作为新能源车主在申请安装及使用充电桩的过程中,也应履行审慎的注意义务,切实保障自身及小区其他业主的生命及财产安全。

申请退费被拒,需提供孩子玩游戏的监控视频

董女士说,发现孩子存在“游戏氪金”的问题,她通过游戏APP中的热线电话反映了孩子充值的问题,客服人员向其提供了“劲飞游戏”电子邮箱账号,并告知后续通过邮箱申请退费事宜。

“我们申请退款,但两次都被驳回,要求我们提供孩子在玩游戏和充值的监控视频。”董女士说,劲飞游戏客服“芝士”回复“游戏内的充值都是需要经过玩

家的点击和确认才会进入充值,并不会强迫玩家充值的,如您还有其他可证明是未成年人游玩的信息,麻烦您回复本邮件上传,以便尝试再次为您提交未成年人充值申诉”。

对于客服人员的回复说法及要求提供其他证明继续申诉的建议,董女士提出质疑:“要提交孩子玩游戏充值的监控视频?我们家又没监控,这咋提供视频?”

记者体验:玩游戏不需人脸识别,充值也不认证

对于董女士反映的情况,记者下载“梦回凤歌”手机游戏,通过简单步骤便可登录。进入游戏页面后只需一步登录手机号所注册的品牌账号,如华为账号、小米账号、Apple Id等。而这些账号随机手机号实名绑定,均已通过成年人认证,进入游戏便自动通过了实名认证这

一程序。

在记者的游玩体验中,未出现“小学生的克星”人脸识别或身份证号实名输入这一环节。在进行游戏充值时,并不需要相关认证便可直接跳转第三方支付,若儿童在其父母手机中收录有指纹、人脸或知晓支付密码,通过建议操作便可完成游戏充值。

游戏充值纠纷多发,国家防沉迷规定需严格落实

5月24日上午,记者致电“劲飞游戏”品牌所属的肇庆劲飞网络科技有限公司,说明了董女士儿子的情况,但接线人员称其只是公司人事部门工作人员,并不清楚详细规则,但会将董女士孩子的游戏账号、游戏区服及客服信息记录转给相关业务部门。5月24日下午3时许,记者再次致电劲飞网络科技,工作人员又称其并不知晓后续处理等情况也不能给予回复,且称并不知晓该公司相关人员或总客服电话,不能向记者提供对接处理问题的渠道。

记者在网络搜索中发现,近年

来未成年人游戏充值纠纷多发。

2021年8月,国家新闻出版署出台《关于进一步严格管理切实防止未成年人沉迷网络游戏的通知》,明确规定严格落实网络游戏用户账号实名注册和登录要求。所有网络游戏必须接入国家新闻出版署网络游戏防沉迷实名验证系统,所有网络游戏用户必须使用真实有效身份信息进行游戏账号注册并登录网络游戏,网络游戏企业不得以任何形式(含游客体验模式)向未实名注册和登录的用户提供游戏服务。

本报将继续关注此事进展。

近日,董女士向正观新闻“郑在办”服务平台求助,称8岁的儿子今年3月用家人手机账号玩“梦回凤歌”游戏,通过家人支付宝充值万余元,等他们觉察时向游戏公司申诉退款,却因举证难题被拒,想在此提醒广大家长留心家中孩子是否存在“不理智氪金(给游戏充值)”,避免造成较大的经济损失。

正观新闻·郑州晚报记者 汪永森 实习生 安欣欣



| 日期 | 金额 | 用途 |
|-------------|----------|----------|
| 03-11 11:16 | -998.00 | 100000元宝 |
| 03-11 11:16 | -998.00 | 100000元宝 |
| 03-11 11:15 | -998.00 | 100000元宝 |
| 03-11 11:15 | -998.00 | 100000元宝 |
| 03-11 11:14 | -998.00 | 100000元宝 |
| 03-11 11:14 | 1,498.00 | 150000元宝 |

董女士儿子游戏充值记录页面