



无民事或限制民事行为能力人充值打赏频惹争议 专家建议

对每个平台账号 严格限制打赏金额

□ 本报记者 张守坤

25岁的大侄子多年前确诊患有精神分裂症，一直靠药物治疗；二侄子自父母去世后，没有外出务工。兄弟俩因为没有家人约束，一直沉迷于玩游戏、看直播，在多个网络直播平台上打赏共消费了158万元（包含父亲的死亡赔偿金和家里存款）。

近日，河南省驻马店市平舆县杨楼村村民黄女士向媒体反映了上述情况。作为兄弟俩的婶婶，黄女士见状痛心不已，她希望相关平台退回打赏和充值款项。

涉事平台均回应称，无法确认用户是否为限制或无民事行为能力人，需当事人提供相关证明。

《法治日报》记者注意到，近年来，因无民事和限制民事行为能力人的充值打赏退款问题而引发的纠纷屡见不鲜，一些监护人在请求网络服务提供者返还款项时受阻。

无民事和限制民事行为能力人参与直播打赏、游戏充值的行为是否具有民事法律效力，款项能否追回？此类纠纷缘何频发，又该如何规范？

巨额打赏不鲜见 充值容易退款难

今年2月的短短10多天里，9岁女孩在直播平台接连打赏了31名主播，刷了195万余元的礼物，这些钱是用于家人治病的救命钱；今年春节前后，9岁女孩在短视频平台和游戏平台充值18万元，通过打赏主播，请主播帮她写作业带升级……未成年人巨额充值打赏的新闻屡见报端。

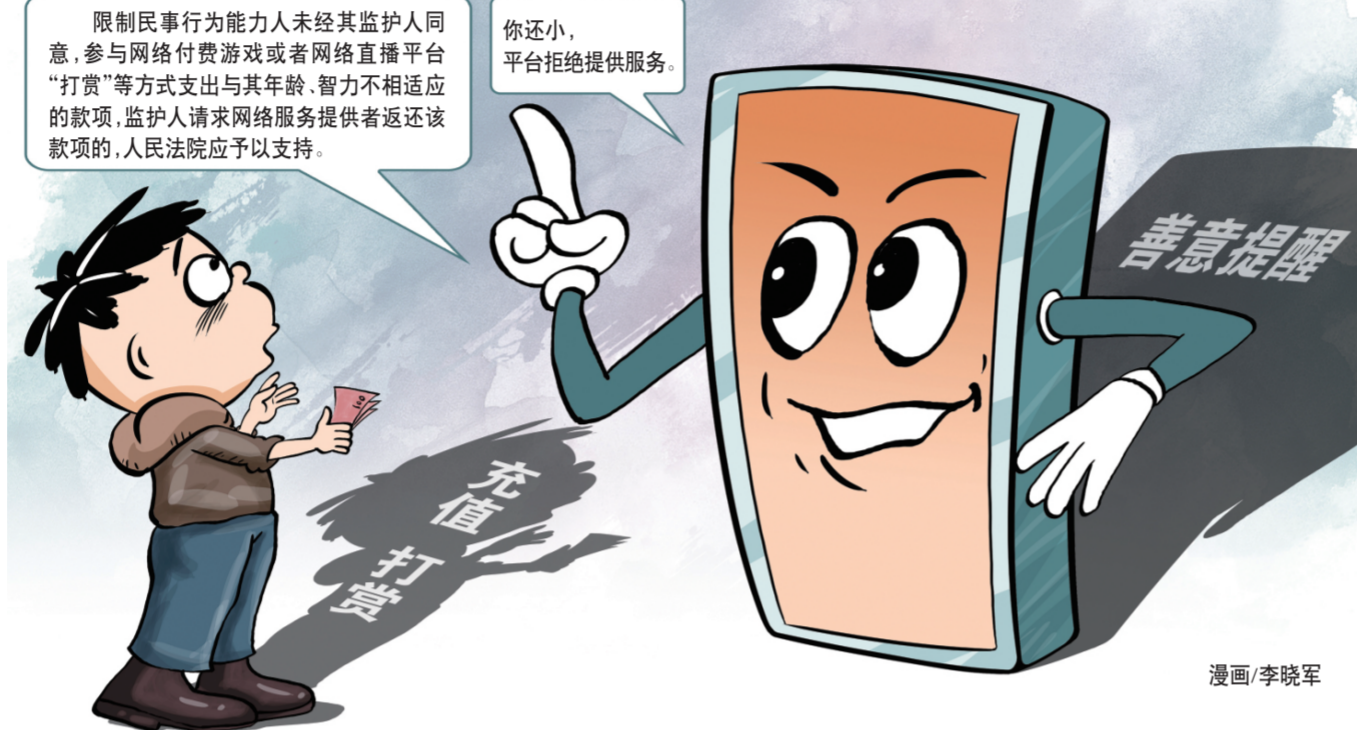
民法典规定，不满8周岁的未成年人、完全不能辨认自己行为的精神病人是无民事行为能力人，由其法定代理人实施民事法律行为。8周岁以上的未成年人，以及不能完全辨认自己行为的成年人为限制民事行为能力人，实施民事法律行为由其法定代理人代理或者经其法定代理人同意、追认，但可以独立实施纯获利益的民事法律行为或者与其智力、精神健康状况相适应的民事法律行为。

《最高人民法院关于依法妥善审理涉新冠肺炎疫情民事案件若干问题的指导意见（二）》指出，限制民事行为能力人未经其监护人同意，参与网络付费游戏或者网络直播平台“打赏”等方式支出与其年龄、智力不相适应的款项，监护人请求网络服务提供者返还该款项的，人民法院应予支持。

多名受访专家指出，根据上述规定，无民事和限制民事行为能力人参与直播打赏、游戏充值的行为不具有民事法律效力，一律应该退还。

记者采访发现，一些游戏平台的退费流程一般分为三步，验证监护人身份，退费申请只能由监护人发起，需要提供身份信息并进行人脸识别；需要了解孩子游戏及消费的实际消费情况，并提供支付人身份证、监护人户口本、孩子监护关系证明材料，核对退费金额无误后最终才能发起退款。直播平台与游戏平台的退款流程相似。

某游戏平台负责人告诉记者，如果是18周岁以上的精神病人参与游戏充值，监护人在提供相关证明后可以退款；如果不是“不能辨认自



限制民事行为能力人未经其监护人同意，参与网络付费游戏或者网络直播平台“打赏”等方式支出与其年龄、智力不相适应的款项，监护人请求网络服务提供者返还该款项的，人民法院应予支持。

你还不小，平台拒绝提供服务。

充值打赏

善意提醒

漫画/李晓军

己行为”的精神病人，需证明其是发病期间打赏和充值才行。

尽管有相关规定，但不少监护人在申请退款时仍然阻力重重，原因多为“证明材料不足”。

来自广东省的张女士向记者吐槽称，其8岁的女儿用爷爷手机玩某款游戏并充值11065元。张女士向游戏平台发起未成年人充值退款申请，却提示审核失败，原因是其所提交的信息缺失申请人与未成年人的关系证明、账单录屏、账号实名人等，需修改后重新提交申请。张女士补充了相关资料，可数天过去，审核仍然未通过。

公开报道显示，在多地起未成年人充值打赏申请退款事件中，平台方均以“难以验证是孩子本人实施的打赏行为”等理由拒绝退款。

值得注意的是，大多数平台退款流程仅支持对申请日前12个月的充值申请退款，对于超过12个月的充值账单，需要联系客服进一步咨询，还有一些平台的退款提示写道，“本平台不支持成年人（18岁以上）退款申请，一经核实驳回申请”。

此外，有多位受访者反映，退款并非全额到账，能有90%就已经不错了。对于此类情况，中国传媒大学文化产业发展管理学院法律系主任郑宁分析，如果通过诉讼不能百分百获得退款，说明法院认定其中有家监护责任未履行到位的情况，和平台之间存在责任划分。

支付监管待细化 监护职责需增强

记者梳理发现，对于无民事和限制民事行为能力人的充值打赏行为，多数平台都建立了预防和解决机制。

以直播平台为例，大多数明确规定不允许未成年人充值打赏，不允许主播诱导未成年人充值打赏，对未经监护人允许的打赏，一经核实予以全额退款。

游戏平台同样如此。大多数严格遵照《关于防止未成年人沉迷网络游戏工作的通知》，

即不得为未满8周岁的用户提供游戏付费服务；同一网络游戏企业所提供的游戏付费服务，8周岁以上未满16周岁的未成年人用户，单次充值金额不得超过50元，每月充值金额累计不得超过200元；16周岁以上的未成年人用户，单次充值金额不得超过100元，每月充值金额累计不得超过400元。

不过，漏洞依然存在。记者实测发现，鲜有直播平台和游戏平台对成年人设置打赏和充值上限。一些平台对于大额转账也没有审核措施，输入密码即可操作，没有人脸识别等进一步认证身份的程序。如果设置免密支付，那么只需在平台输入充值数额，就可以顺利到账。如果无民事和限制民事行为能力人使用监护人的身份证信息进行注册，且知晓其支付密码，便可规避平台对于未成年人的充值限制，进行无障碍充值打赏。

有平台工作人员向记者透露，其在平台会定期抽查，用户实名认证后，会再次被要求进行人脸识别检测，或者根据观看时间段、内容等大数据判定该账号是否为未成年人使用。如果是，则强制开启未成年人模式。

“但再好的城墙也防不住根本不从这儿经过的人。有些家长把手机直接丢给孩子，直播平台登录的就是家长自己的账号；有些家长可能平时用支付宝、微信等开通过免密支付，孩子再用手玩游戏看直播，即使不知道支付密码仍能充值。”上述平台工作人员说。

大额交易设限额 多措并举护权益

今年全国两会期间，有全国人大代表提出，

限制网络直播平台每个账号的日打赏额度，每个账号日打赏上限不超过100元。应当严格控制直播平台打赏分成比例，从根源上解决平台利益驱动，平台打赏收入分成最高不应该超出5%。同时，应当严格限制高额打赏，设置每个账号每日打赏上限不超过100元。

上海市消保委建议，游戏公司应重视对未成年人的保护和关怀，对大额连续交易设定交易限额、设置提示提醒、实行人脸识别等安全验证，加强前端管控，并采取有效措施对用户画像予以甄别，更好保障未成年人的合法权益；支付通道、设备应用商店等切实履行社会责任，尤其是对于面向低龄人群的游戏采用二次确认机制，以减少相关争议发生；家长应切实履行监护责任，同时注意保管好银行卡、身份证等证件信息，降低争议发生可能，并及时关注银行交易提示。

在中国互联网协会法务工委秘书长胡钢看来，基于民法典等相关法律法规，特别是电信领域非对称管制原则、反平台垄断原则、透明度监管原则、问责监督原则，以及消费者、未成年人、精神障碍患者等人群特殊优先保护原则，并有效应对即将全面实施的欧盟《数字市场法》与《数字服务法》，针对无序超额“氪金”的网络游戏和网络打赏行为，应当明确限额，进行惩罚性赔偿、举证责任倒置、严重罚则。

“具体而言，有必要及时修订现有的消费者权益保护法、未成年人保护法、电子商务法等，或制定相关法律，明确规定用户数量超过1亿人、或上一年度销售额超过50亿元，提供或参与提供网络游戏、网络直播、网络音视频、网络社交等网络服务的超级平台，应当设置最高100元的单次消费数额和最高500元的日累计消费数额。超额部分无效，消费者有权主张‘退一赔三、最低500元’的惩罚性赔偿。”胡钢说，如果无民事或限制民事行为能力人的监护人未尽监护责任，可对其进行罚款。

“同时可规定，涉及无民事或限制民事行为能力人的无序超额网络消费，适用举证责任倒置，即超级平台应当就法律规定的不承担责任或者减轻责任的情形及其行为与损害之间不存在因果关系承担举证责任。同时，超级平台还应当承担更严格的行政责任，如上一年度销售额百分之一以上百分之十以下的罚款。”胡钢说。

2022年10月31日，湛江海关对湛江、茂名等地4家快递公司开展突击查缉行动，查获涉嫌走私的化妆品、洋酒等海南离岛免税商品134箱，约3000件，案值约350万元。

□ 本报记者 邢东伟 翟小功

每逢节假日，海南各大离岛免税店是市民游客的打卡地点之一，离岛免税市场的火爆让排队购物成为海南离岛免税店的常态。

离岛免税政策是海南自由贸易港建设的重要内容，也是带动海外高端消费回流和消费升级的重要抓手。随着海南离岛免税政策不断深化，离岛免税购物蓬勃发展，逐渐成为海南自由贸易港和国际旅游消费中心建设的一大亮点。

近年来，越来越多的游客实实在在享受到了离岛免税政策福利，同时也有越来越多的不法分子嗅到了“商机”，伺机利用他人离岛免税购物额度，组织团伙购买离岛免税商品进行二次销售牟利，因此产生“套代购”这一新型走私违法犯罪行为。

加快建设具有世界影响力的中国特色自由贸易港，只有“管得住”才能“放得开”。那么，该如何管住“套代购”，促进更好“放得开”，有效防范自由贸易港免税品走私风险，建立健全与自由贸易港建设相适应的反走私综合治理体系？《法治日报》记者近日进行了走访调查。

受巨大差价利润诱惑 不法分子盯上套代购

海南离岛免税政策自2011年4月实施以来，经过多次调整，政策含金量不断加大。《海南自由贸易港建设总体方案》实施后，离岛旅客免税购物额度由3万元提高至10万元，免税商品种类由38类增加至45类，政策红利不断释放，离岛免税逐渐成为海南自贸港、国际旅游消费中心建设的“金字招牌”。

根据相关规定，已经购买的离岛免税商品属于消费者个人使用的商品，已经免除关税、进口环节增值税和消费税，不得进入国内市场再次销售，旅客应合规范享受离岛免税政策，不得参与“套代购”走私等违法行为。

然而，离岛免税市场火爆的同时，有部分不法分子盯上“套代购”这一“暴利”门道，所谓“套代购”，包括套购和代购两层含义。套购主要是指指套用他人名义，利用他人额度购买免税商品。代购是用自己的额度，以牟利为目的为他人购买免税品或将所购免税品在国内市场再次销售的行为，简而言之就是“帮别人买”。

记者调查发现，从事海南离岛免税的走私团伙各有各的进货和销售网络，组织者、参与者大都是年轻人。他们普遍高学历、高智商，对新潮事物的市场摸得比较透彻，知道有一些热销化妆品、电子产品在国内可能会有一定差价，便利海南离岛免税的走私团伙在境内牟利。

“套代购”走私为何屡禁不止？记者注意到，这主要是因为进口商品的国内外差价比较大，免税之后的商品“差价”给了“套代购”生存的额度。在巨大差价利润诱惑下，很多人铤而走险，走上“套代购”走私违法犯罪的不归路。

“套代购”走私犯罪行为不但逃避海关对离岛免税品的监管，偷逃了国家税款，而且扰乱了海南正常的旅游、市场秩序，必须严厉打击，标本兼治。

根据法律规定，对违反离岛旅客免税购物政策倒卖、代购、走私免税商品的个人，依法依规纳入信用记录，三年内不得享受海南离岛免税政策；对于构成走私行为或违反海关监管规定行为的，由海关依照有关规定予以处罚，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

套代购走私案件多发 公安海关联手严打击

“开始行动！”3月16日，在海关总署缉私局和海南省公安厅统一指挥下，在海南省公安厅海警总队、海南省三亚市公安局、浙江省台州市公安局配合下，海口海关联合海南省公安厅、杭州海关开展代号“HN2302”打击海南离岛免税“套代购”走私集中收网行动。

本次行动打掉一个专门从事海南离岛免税“套代购”走私犯罪团伙，抓获走私犯罪嫌疑人25名，其中货主、中货主、领队等21名，出单、组织者4人，在海口、深圳等地查获转运免税品仓库4个，实现对犯罪团伙“套代购”走私全链条打击。经初步查证，该案案值7600余万元。

打击海南离岛免税“套代购”走私，全国各地都在行动。今年2月，在海南省公安厅和广东、海南两省地方公安部门协助下，湛江海关缉私部门开展打击海南离岛免税“套代购”走私专项行动，现场查获海南离岛免税化妆品、洋酒等800余件，案值约2400万元。经查，以吴某为首的多个上下走私团伙利用旅游业务为掩护开展“套代购”，并通过“邮寄送达”渠道走私海南离岛免税品。

在海口海关及地方公安机关的配合下，广州海关去年组织开展打击海南离岛免税“套代购”走私专项行动，共打掉涉案团伙23个，现场扣押涉嫌走私的化妆品、洋酒等离岛免税品一批。经初步查证，该案案值约6000万元。

今年3月，宁波海关破获一起海南离岛免税“套代购”走私案。经侦查发现，犯罪嫌疑人吴某利用亲友及海南当地大学生张某某等人提供的免税购物额度，在线上及线下购买海南离岛免税品后用于网上销售，案值超300万元。目前，吴某和张某某均已被采取刑事强制措施。

2022年10月31日，湛江海关对湛江、茂名等地4家快递公司开展突击查缉行动，查获涉嫌走私的化妆品、洋酒等海南离岛免税商品134箱，约3000件，案值约350万元。

人防与技防紧密结合 共筑反走私“防火墙”

为支持海南自贸港建设，自4月1日起，海南离岛旅客免税购物在2021年增加“邮寄送达”和“返岛提取”基础上，再次增加“担保即提”和“即购即提”两种提货方式。

离岛免税购物政策“升级”的同时，如何强化离岛免税商品走私风险监管，有效杜绝离岛免税“套代购”走私违法犯罪，打造海南免税购物品牌，是必须面对的新课题。

监管严阵以待，套代购寸步难行。近年来，按照海南省委、省政府部署，全省各部门既把离岛免税政策“用好用足”，又严阵以待做好政策落实的事前事中事后监管和风险防范化解工作，强化各部门协作，坚持人防与技防相结合，运用科技和信息化手段，形成齐抓共管联防联控合力，把风险“管得住”，让套购、走私寸步难行，确保离岛免税政策顺利实现，服务保障全岛封关运作。

据了解，为防止不法分子涌向海南免税店，防止免税品遭套购、走私、倒卖，海南通过综合运用海南社会管理信息化平台先进感知手段，整合大数据资源，强化“线上”与“线下”工作配合，对离岛免税购物进行无感知监管，坚决维护正常购物秩序，提升消费者购物体验。

近年来，海口海关持续提升监管服务效能，全面构筑“人防技防”一体化工作格局，坚决防范打击走私行为，全力以赴保障离岛免税政策高质量发展。

海关总署印发《关于发布海南离岛旅客免税购物监管办法的公告》，明确对以牟利为目的从事代购等行为实施处罚，并可纳入相关信用记录。海南出台《离岛免税购物政策风险防控工作方案》已纳入信用监管内容，对离岛免税失信行为联合惩戒。

根据《海南自由贸易港免税商品溯源管理暂行办法》，自2021年8月1日起，海南离岛免税商品实行溯源管理，实现了来源可查、去向可追、责任可究。

记者近日走进海南各大免税店，提货窗口、滚动播放的警示标语非常显眼：“套购免税品牟利可能构成走私违法犯罪”“非法出借个人额度牟利可能承担法律责任”……简短有力的大字，时刻提醒大家什么不能做。

今年3月，海南省市场监督管理局印发《2023民生领域案件查办“铁拳”行动方案》，部署开展“铁拳”执法行动，重点查处海南离岛免税商品“套代购”等12类违法行为。

据了解，下一步，海南将进一步明确职责分工，省打私办做好反走私综合治理协调工作，海口海关担负起监管主体责任，省社管平台发挥反走私模块作用，建立健全与广东、广西联防联控机制，加强跨境行业监管，强化离岛免税购物政策宣传，确保离岛免税政策顺利实施，努力实现“让诚信购物者满意而归、让违规套购者寸步难行”的目标。

离岛免税红利让不法分子嗅到「商机」

海南持续严打「套代购」走私违法犯罪

律师调解助推纠纷化解



▲近日，新疆井然律师事务所党支部书记记海瑞律师（右二）与乌鲁木齐市人大代表、乌鲁木齐市沙依巴克区八一街道司法所所长阿依古力·阿不都拉（右三）一起调解八一街道古城社区一起房屋租赁纠纷。本报记者 潘从武 本报通讯员 白雪晴 摄



▲河南源翔律师事务所律师秦银来（右二）与开封市北书店司法所所长共同调解矛盾纠纷。本报记者 赵红旗 本报通讯员 宋云玲 摄



▲江苏昆山高新区某企业退休返聘人员工作时受伤，家属与企业关于雇主责任问题产生纠纷，江苏丰田律师事务所律师郁庭松（左三）在司法所调解室组织各方进行调解。本报记者 丁国锋 本报通讯员 李斌 摄

感光度 丁国锋 题