



# 玩网络游戏时老弹出充值页面

## 游戏诱导充值乱象调查

### 依法净化网游环境

□ 本报记者 韩丹东  
□ 本报实习生 王意天

前不久，四川宜宾的陈先生突然发现自己银行卡一下子少了7000多元，一查发现，这些钱都被转到了一家网络公司。再查发现，近几个月，自己银行卡向这家网络公司转账几十笔，金额超万元。

原来，是自己上初二的孩子玩游戏充值花了这笔钱。陈先生告诉《法治日报》记者，孩子玩的是一款名为“××派对”的网络游戏，在游戏里充钱就可以换糖果，糖果可以买装备升级，玩游戏时经常弹出充值页面，各种优惠充值活动，充值越多送的越多；孩子一开始1元、几元的充值，后来充值金额越来越大。

“我体验了一下这个游戏，成年人都很容易被诱导充值，更别说孩子了。”陈先生说道。

记者近日调查发现，不少游戏都存在诱导充值的问题。游戏运营商通过设置大量优惠充值选项，高频推荐诱导充值活动甚至设立“游戏托”的方式诱导玩家充值。受访专家提出，要多方合力，强化监管，惩戒曝光违规行为，整治乱象。

### 优惠轰炸刺激充值 “游戏托”诱导充值

新手礼包、限时优惠、消费狂欢、充值返利、超值900%+……记者打开多款游戏看到，进入游戏时，使用道具时，每次过关时等，任何一个游戏环节，都可能弹出各类充值页面，各种优惠充值选项，让人眼花缭乱，也刺激着玩家的消费欲望。

记者注意到，这些游戏的“新手礼包”多为6元，“优惠充值包”，少则1元，多则几十元。这与游戏商城一些充值包动辄几十乃至数百元相比，看着非常实惠，颇有诱惑力。

然而，一位游戏从业人员告诉记者，游戏商城内设置大量的高价礼包，就是为了凸显“新手礼包”“优惠充值包”的性价比，吸引玩家入手，“实际上，当前许多游戏运营商，特别是小程序游戏运营商，都将游戏收入的重心放在‘新手礼包’上，这往往是其最主要收入来源”。

如何让玩家入手“新手礼包”“优惠充值包”，很多游戏运营商的方式是不断地弹出充值页面。

记者试玩了一款“××之王”的休闲娱乐小游戏，在游戏开始和结束，每过一关或达到一定等级，以及游戏过程中，打开游戏工具箱等，都会弹出充值活动页面，有的充值页面充值选项多达30项，充值金额从几元到1万元。

一方面，“优惠轰炸”确实让人有充值的冲动，另一方面，不充值有的关卡根本过不了。”一位来自北京的玩家如是说。

天津游戏小梅告诉记者，“闯关”是诱导充值的重要方式，玩家玩到一定程度不充值的话，就没法继续玩下去，而游戏运营商会适时推出一系列充值活动和消费渠道，玩家充值购买游戏道具就能轻松过关，否则可能玩一两周都过不去这关。

除此之外，上述游戏从业人员透露，一些游戏还有专门的“游戏托”来诱导玩家充值，常见的“游戏托”主要有两类，他们大多是游戏公司内部人员、假扮玩家，一类是长期占据游戏战力榜前几位，通过展示高端道具，以及攻击、嘲讽普通玩家，激发普通玩家的消费欲望；另一类是围绕在大量充值的玩家周围，进行吹捧，满足玩家的虚荣心，进而持续消费。

记者调查发现，“游戏托”俨然已经成了一门生意，某贴吧有专门的“游戏托吧”，大量帖子



招揽“游戏托”，也有人发帖“求组织”，称“会每天稳定在线，会拱火会刺激消费，有渠道的大哥私我”。

在一些招聘平台，这类“游戏托”被称为“游戏推广员”，不限学历和工作经历，工作描述一栏这样写道：游戏推广与玩游戏注册充值，玩家充值的每一笔都会有提成。

前段时间，江苏徐州的小陈就遇到了“游戏托”，对方主动发私信加他为好友，并推荐了一款网络游戏，邀请其一起到新开设的区服“冲榜”。进入游戏后，对方一直“提示”他充值，购买道具和升级，以提升战斗力进入排行榜，之后，还要不断充值确保稳坐排行榜，“往里砸了不少钱后才回过神来，自己是遇到‘游戏托’了”。

游戏诱导充值，已经成为一大乱象。中消协发布的《2022年全国消协组织受理投诉情况分析》显示，受理的18075件网络游戏投诉中，主要问题就包括游戏运营商诱导充值消费，如虚拟货币、卡牌等中奖概率，夸大活动效果，诱导消费者充值。

### 破坏游戏平衡公平 侵害消费者选择权

今年4月5日，在不到一天的时间里，广东东莞一名7岁男童向一款“××派对”的游戏充值40多次，金额达2045元。孩子母亲告诉记者，这款卡通版的游戏里面向有大量充值抽盲盒的环节，一天

抽盲盒上限为1000次，孩子觉得好玩，不停地充值抽盲盒。

记者在某第三方投诉平台搜索该游戏运营商报发现，相关投诉量高达8600多条，投诉原因几乎都是“游戏诱导未成年充值”“退款困难”等，有消费者投诉称，家里孩子充值金额达上万元。

“传统的网络游戏会把充值点设置在装备和各种炫彩皮肤上，而现在一些网络游戏则开始在最基础的游戏角色体验上设置充值点，甚至一些角色需要用抽卡或抽奖方式获得，刺激玩家去充值抽卡，这对未成年人来说非常有诱惑力。”北京外国语大学教授、北京市教育法治理研基地执行主任姚菊说。

姚菊说，一些网络游戏刻意区分普通玩家与充值玩家，甚至不断强调充值玩家和普通玩家的差别，设置诱导性充值，让玩家通过充值来改变游戏体验，破坏了游戏平衡，而未成年人缺乏足够的自制力和判断力，很容易深陷其中，应当引起警惕。

“游戏公司需要赚取收益以维持游戏的正常运营和发展，充值是一项重要的收入来源，也是一种常见的商业行为。但过度区分普通玩家和充值玩家，比如在游戏中设置只有充值才能获得的特殊道具或技能，让玩家在游戏中占据明显优势，则导致了游戏体验的‘不公平’。”北京盈科（上海）律师事务所律师谢连杰说。

对于一些游戏在关卡设置充值环节，玩家充值才能过关的情况，谢连杰认为，这从本质上来说是一种不合理的商业行为，不仅可能违背商业道德，还涉嫌强制交易，属于违法行为。如消费者权益保护法规定：经营者向消费者提供商品或者服务，应当恪守社会公德、诚信经营，保障消费者的合法权益；不得设定不公平、不合理的交易条件，不得强制交易。

泰和泰（重庆）律师事务所律师朱杰直言，游戏运营商在关键关卡设置充值环节，区别对待充值玩家和普通玩家的行为，严重影响了游戏的体验和公平环境，根据民法典规定，上述行为违反了公平原则和诚实信用原则，侵害了用户的合法权益。

“现在一些网络游戏的付费选项，已经严重干扰到了游戏本身的体验，很多游戏功能和角色养成要素都被拆分成了若干个分散的选项，硬生生地增加可充值的元素，严重干扰到了玩家作为消费者的自主选择权。”姚菊说。

朱杰说，游戏运营商诱导玩家充值的行为，不光违反消费者权益保护法关于消费者知情权、选择权等规定，还可能涉及行政责任乃至刑事责任。如反不正当竞争法规定，经营者不得做虚假宣传或者引人误解的虚假宣传，从而诱导和欺骗消费者，否则可以由监管部门给予最高200万元的罚款和吊销营业执照的处罚。

### 改善网游快餐风气 多方合力整治乱象

对于游戏诱导充值行为，一些地方也在积极行动予以规制。如《浙江省广告管理条例》明确，网络游戏广告不得含有可诱导充值、道具、积分等虚拟财产兑换或者变相兑换成现金、实物的内容，不得含有以随机抽取等偶然方式诱导充值获取网络游戏产品和服务的内容。广告主违反上述规定的，责令其停止发布广告，处以罚款。广告经营者、广告发布者明知或者应知有违法行为仍然帮助设计、制作、代理、发布的，暂停广告发布业务、吊销广告发布登记证件。

对于如何改善网游快餐风气，整治诱导充值乱象，姚菊认为，从执法环节来看，应当加强对网络游戏平台的监管，减少诱导充值现象的出现；从游戏运营层面来看，应完善从业标准，诚实守信、依法经营，杜绝虚假宣传、诱导充值，坚持以游戏质量为导向；从玩家个人层面来看，重视评价把关，推动筛选优质游戏。

谢连杰同样提出，政府、行业协会等应该加强对游戏公司的监管，防止游戏公司以不正当手段诱导玩家充值，并对违规行为进行惩戒和曝光；同时游戏公司、行业协会等应推动建立行业标准，对游戏内购、充值行为进行规范，如一定期限内明确充值金额的上限等，保障玩家权益；鼓励理性消费，避免盲目追求虚拟物品而造成经济负担。

“解决诱导充值问题，需要政府、游戏公司、行业协会等多方面的合作和努力，共同促进游戏行业的健康发展。”谢连杰说。

朱杰说，一方面，网信部门、市场监管部门、消费者协会应当加强监管，针对游戏的夸大宣传、诱导充值、不公平对待等行为，设置合理的投诉渠道，帮助用户维护正当权益。另一方面，被诱导充值的很多为未成年人，因此，学校、家长应当加强对未成年人的教育引导和管理，避免未成年人沉迷游戏，上当受骗。

“网络游戏作为一种数字创意产品，对研发创新者的权利的保护尤为重要，严谨的知识产权制度有助于行业良性竞争，要进一步完善版权制度，细化审查机制，大幅减少网络游戏内容和设计同质化严重的现象，摒弃诱导充值来运营的模式。”姚菊说。

漫画/高岳

□ 本报记者 张守坤

近日，湖南长沙“车位被霸停直接顶死”一事持续引发社会热议。据报道，刘女士回到小区，发现自家不常用的车位上停着一辆车，于是联系车主唐女士过来移车。结果对方态度很不友好，表示自己在这个停车位停了两个月，要求刘女士提供车位买卖合同，证实车位的“身份”。对此，刘女士表示这是个人信息不方便提供。

在联系物业、报警等均无果后，刘女士在自家车位周边焊了一圈铁栏杆，将霸占其车位的私家团团围住，目前双方当事人已和解，但有关车位的讨论还在继续。

霸占他人车位，在法律上应该如何定义？占位者是否要求查看业主车位买卖合同？这类纠纷该如何解决？

北京德和衡律师事务所律师高级合伙人马丽红告诉《法治日报》记者，根据民法典规定，车位作为业主私人财物，任何人不得随意侵占使用，否则属于侵权行为，应承担相应的侵权责任，包括赔偿损失、排除妨害等。如果私占他人车位，在车位主人多次要求挪走，甚至是报警处理后仍然态度恶劣，拒不挪车的行为可能涉嫌寻衅滋事。

“法律并没有赋予占用车位的车主查看对方购买车位合同的权利，但是当类似纠纷出现时，车位业主可能需要拿出购买、租赁车位的合同，或者自己能够证明自己是享有车位所有权或使用权的证明，以便尽快解决纠纷。”马丽红说。

记者梳理公开资料发现，小区抢车位大战，现实中自己购买或租用的车位被占的情况时有发生。

今年3月，有市民反映，天津河西区有小区没有划定停车位，部分居民使用废旧的自行车、三轮车、椅子与绳索等物品，占用公共空间作为自家车位。

4月，辽宁省沈阳市沈河区小南街有居民投诉，自己小区车位本来就紧张，某快递公司的黄牌货车却长期占用免费车位，投诉后无人问津。

5月，上海浦东新区有业主反映，小区刚改造完毕的13个道路停车位被一些业主瓜分干净，空出来的车位上要么摆着自行车、警示牌等物件，要么“印着”业主自己用白色涂料手写的车牌号。

为了“夺”回车位，被占车位的业主纷纷出招回应对，有的采取了往对方车上扔垃圾、给汽车轮胎放气、四周设置障碍等行为。那么，用铁栏杆顶死的做法是否可行？

马丽红说，业主顶死车位的做法是否合法不能一概而论，业主需要拥有车位的权利，如果是人防车位或者租用车位，即对车位享有的是使用权，业主一般没有权利对车位采取顶死这种严重影响其功能的处置。同时，业主的顶死行为不能违反相关法律法规，不能影响其他业主的合法权益。总而言之，业主对于自己拥有产权的车位也不能随意进行处置，还需考虑到其他业主以及法律法规的要求。

北京瀛和律师事务所律师物业法律部主任赵中华告诉记者，车位被长期霸占无法得到妥善解决的事件中，往往都有物业公司不作为的原因。

“物业公司基于业主的委托为小区提供物业服务，有义务根据合同约定维护小区的停车秩序，发现占用他人车位的，应当履行劝阻、制止和向公安等有关部门报告义务，积极协调争议的解决。如果未履行上述义务，应当承担相应的违约责任。因此，对于霸占车位这种破坏基本秩序的行为，物业公司应当采取相应措施，如果物业公司不配合，监管不到位，导致他人的车辆长期霸占业主自有车位的，业主可以追究物业公司的违约责任。”赵中华说。

据北京海润天睿律师事务所律师、北京市律师协会物业管理法律专业委员会主任包华介绍，物业公司基于物业服务合同和停车服务合同为小区提供停车服务，并非执法部门，在没有临时管理规约或管理规约特别授权的情况下，物业无权强制挪车，更无权进行处罚。

5月11日，长沙市望城区月亮岛街道司法所组织唐女士和刘女士进行调解，双方在调解会上进行了坦诚的沟通，唐女士向刘女士再次致歉，双方和解。

一句道歉就能解决的问题为何拖了这么久？现实中，如果车位真的被人占用，业主可以采取哪些方式自救？

马丽红说，对于时有发生霸占车位的现象，建议物业公司在事前应该做好宣传，区分业主专用停车位和公共停车位，事后应及时处理纠纷，采用挪车等方式解决纠纷。车位被占用现象时有发生，还可能是大家对车位的产权意识不足，认为车位本就是公用的，谁用都是用，占完之后甚至觉得自有理。对此，可以通过普法宣传、设置车位旁标识等途径明确车位归属，减少不必要的纠纷。

“业主还可以通过拖车等方式自我救济，但需要注意的是，在此过程中不能损坏占用人的车辆，否则自己也会成为侵权人。要承担赔偿责任；在拖车的过程中要注意限度，将车拖出车位，不影响他人使用，也不能影响其他人的通行；当纠纷产生时，物业公司、行政执法部门也需及时跟进，定分止争，维护业主权利。”马丽红说。

赵中华建议，小区的全体业主可以通过业主共同决定的形式，表决通过停车管理办法，对进入小区的车辆进行充分告知，授权物业公司在不损害车辆的情况下挪车。

“一些占车位者不配合，拒绝挪车，归根结底在于这类行为得不到有效约束。作为一种侵害他人财产权利的行为，占车位本身也妨害了社会管理秩序，目前国家层面缺乏明确的法律规定，可以在治安管理处罚法中参照第七十五条‘饲养动物，干扰他人正常生活’的规定，设定相应的行政处罚，通过公权力的介入，避免今后业主单打独斗式的维权。”赵中华说。

也有网友认为，人们占车位的根源在于停车难，“如果有车位可以停，没人会故意停到别人车位上，或者想尽各种方式占车位”。

# 车位被霸占谁来管怎么管？

专家：完善法律对霸占拒不挪车者进行治安处罚

□ 本报记者 张守坤

# 只进一个群 可办百项事

## 大兴安岭地区松岭区打造社会治理新模式

□ 本报记者 张冲  
□ 本报通讯员 马浩然

“我要报告松岭的好人好事，这个微信联系群就是我们暖心的家……”4月29日，黑龙江大兴安岭地区松岭区“五长工作联系微信群”里连续解决了群众反映的多件“大事急事”，得到了群众的一致好评。

今年以来，松岭区创新推广以“社区主任、警长、网格员、楼栋长、单元长”为核心的“五长”工作制，助力基层治理更加有效。

“过去，网格划分标准不同、大小不一、人口不均，并且党建、综治、民政、城管等部门、各条线都有自己的网格，彼此相互交叉又各自为战，难以形成合力。”松岭区委政法委书记李勇说。

为此，松岭区着眼优化网格设置，按照“规模适度、界限清晰、无缝覆盖、动态调整”原则，综合考虑人口分布、空间布局、区域特点等因素，将原有85个社区网格优化调整为24个，按照

片区、街巷、网络3个层级绘制平面图，健全全区、镇、社区、网格、楼栋五级管理体系，建立事项受理、分类转办、督促落实、跟踪问效、结果反馈制度，彻底扭转了以往网格“标准不一、触角不深”的问题。

为进一步提升基层治理效能，松岭区建立“社区主任+网格员+警长+楼栋长+单元长(联络员)”梯次“五长”联动网格化管理体系，选配网格员24人、楼栋长82人、楼单元长371人、平房单元长250人，同时设置AB岗，建立扁平化任务通知微信群82个，群众能随时联系楼单元长。

小区脏乱差、业主投诉多、管理混乱，遇到问题相互推诿，这些都是大多数城市基层治理中面临的“老大难”问题。松岭区通过建立“组织搭台、五长领衔、各方参与”的协商共治机制，充分吸纳社会力量，调动职工群众积极性，基层治理“生力军”源源不断。

社区主任当好“司令员”，部署、指挥辖区工作；网格员当好“参谋长”，服务小区人，处理突发

事；警长当好“先锋队”，解决矛盾纠纷，维护生活秩序；楼栋长当好“联络员”，统筹信息，上传下达；单元长及联络员当好“巡查员”，联系、服务单元人。

今年4月，群芳小区9号楼6单元单元长冯刚在自家楼下散步时，发现本楼楼顶有一块即将掉落的木板，该位置是区中学学生上学的必经之路，存在安全隐患，冯刚立即将这一情况反映到“五长工作联系群”。群内“五长”和物业公司经理接到此信息，立即带领工作人员赶到现场查看情况，协调消防救援部门，利用云梯将已在楼顶脱落的木板取下，消除了安全隐患。

松岭区委政法委书记邱武科介绍说，在“五长”服务群众的基础上，区综治中心负责督办问题解决进度，权责范围内6小时内答复；权责范围外线上转办，有关部门线下及时解决；对限期未办结的，及时跟踪督办，让老百姓真正实现“只进一个群，可办百项事”。

“五长”实施以来，小区物业管理费缴费率从79%提升到91%，社区服务满意度从2021年的71%

提升到96%，群众反映问题解决率达到98.6%，治安、刑事等案件均同比大幅下降，已实现600余天电诈零案发，在大兴安岭地区首列获得“黑龙天电诈平安县”称号。

围绕人居环境整治、防火防疫防汛、帮扶困难群众等，“五长”又带头组建了7支党员服务队，参加志愿服务1611人次，联系服务群众1401人次，最大程度提升为民服务质效。

如今，在松岭区街头巷尾、社区楼道，748名“五长”忙碌的身影遍布各个角落，深耕自己的责任田，“岗上服务单位，岗下服务社会”，联合多方力量，解决群众急难愁盼，以实际行动演绎基层治理多重角色。

民生无小事，事事总关情。松岭区把办好百姓身边事，解决群众烦心事作为推进基层治理的重要内容，畅通说事渠道，汇集百姓民意，破解治理难题，以小网格撬动大治理，化被动为主动，在推进网格化治理的创新实践中，走出了一条具有松岭特色的高质量发展之路。