



孩子买的“爱豆”演唱会门票能退款吗

说法

□ 本报记者 张雪泓
□ 本报通讯员 成思源 朱梓雯

随着粉丝经济与演艺经济深度融合,部分未成年人在追星过程中出现非理性消费现象,由此引发的网络服务合同纠纷日益增多。北京互联网法院综合审判三庭(少年法庭)法官毛春联认为,此类纠纷不仅关系未成年人合法权益的保护,也触及平台经营规范、行业健康发展及未成年人网络空间治理等多重议题。

近日,北京互联网法院审结一起涉未成年人购买演唱会门票退款的网络服务合同纠纷,认定未成年人与票务平台订立的、超出其年龄与智力范围的购票合同属于效力待定合同。在法定代理人明确拒绝追认的情况下,该合同不产生法律效力,平台不得仅依据合同条款拒绝退款。法院认为,该案原告的监护人未能充分履行监护职责,被告作为专业票务平台也未严格落实未成年人保护措施,双方均存在过错,判决合同无效,平台退还部分购票款。

二次购票退款被拒引纠纷

原告小禾是一名初中生,因喜爱某明星,在未获监护人同意的情况下,使用母亲手机号注册的票务账号购买了两张演唱会门票,所填的观演人信息均为自己。因同行行程变动,小禾先就该订单申请退票退款,随后重

新购买了一张供自己单独观演的门票。不久后,小禾收到学业考试安排通知,得知考试时间与演出时间冲突,无奈,他再次向平台申请退款,但平台依据购票条款中“同一购票人、同一购票账户,在产生一次退票后再次购买同场次活动票后不再享有退票权益”的规定为由,拒绝了其退款请求。小禾将运营该票务平台的某文化传媒公司诉至法院。

庭审中,原告小禾主张,其作为学生,经济完全依赖监护人,购买演唱会门票的行为超出其年龄、智力和经济能力范畴,且未经法定代理人同意,依法应属无效。被告所依据的“同一购票人、同一购票账户,在产生一次退票后再次购买同场次活动票后不再享有退票权益”条款,属于单方制定的格式条款。该条款在购票时未以合理方式提请其注意,也未作明确说明,排除了原告的主要权利,应属无效。平台以此拒绝退款侵害了其合法权益。

被告某文化传媒公司辩称,双方网络服务合同关系成立,相关协议及规则不违反法律、行政法规的强制性规定,对双方具有约束力。平台已在售票页面及下单流程中,以显著方式提示门票“有条件退”,并明确“同一购票人、同一购票账户,在产生一次退票后再次购买同场次活动票后不再享有退票权益”。相关购票须知规定,若观演人为未成年人,视为其购票行为已获监护人同意,相应责任由监护人承担,未成年人退票须按平台规则办理。此外,原告未能证明购票主体确系小禾本人,且即便属实,购买门票属与其年龄、智力相适应的行为,不同意原告诉请。

监护人拒绝追认合同无效

北京互联网法院审理认为,结合各项证据,可以认定涉案购票行为确系未成年人小禾本人实施。小禾下单时仅14周岁,日常消费多为学习、生活用品,涉案演唱会门票金额明显超出一名初中生的正常消费范围,演唱会门票属于娱乐性消费,不同于一般生活必需支出,未成年人对此类消费的行为性质及后果往往缺乏足够的理性认知能力。因此,涉案购票合同应属效力待定,因原告法定代理人明确拒绝追认,该合同自始不发生法律效力,涉案“同一购票人、同一购票账户,在产生一次退票后再次购买同场次活动票后不再享有退票权益”合同条款同样无效。

法院认为,小禾的家长监护责任未尽到位,未对未成年人消费行为进行必要引导与约束,也疏于对其可支配钱财的管理,存在一定过错。涉案平台作为专业票务平台,仅通过服务协议条款规定未成年人购票视为获得监护人准许,既未采取有效身份识别措施,也未设置合理机制确保监护人知情同意,未尽到保护未成年人的合理注意义务。综上,考虑双方过错程度及损失情况,酌定被告退还原告部分门票费用。最终,法院判决被告某文化传媒公司退还原告小禾部分门票费用,驳回原告小禾的其他诉讼请求。该案判决后,原告均未提起上诉,该案判决已生效。

服务平台与监护人各负其责

据了解,为督促引导被告公司完善未成

年人网络消费保护机制,从源头上预防和减少此类纠纷,北京互联网法院向被告某文化传媒公司发送了司法建议书,被告收到司法建议书后向法院回函表示,未来在涉及未成年人的交易纠纷中,会依法依规更加稳妥、审慎处理,并将参照市场上其他票务平台的措施优化交易流程,更好地兼顾未成年人保护、行业发展、主办方及平台利益。

毛春联说,根据我国未成年人保护法和《未成年人网络保护条例》的规定,网络服务提供者应当为未成年人设置相应的权限管理和消费管理功能,合理限制其消费金额,不得提供与其民事行为能力不符的付费服务。作为网络服务提供者,网络票务平台也应当积极履行保护未成年人的法律义务,提升事前防护,加强身份核验与消费监测;落实事中保护,加强信息告知与风险提示;完善事后保障,优化未成年人纠纷处理机制。

“未成年人应将学业发展作为成长阶段的首要任务。追星时,应树立理性健康的观念,注重汲取偶像身上的优良品质与正向价值。”毛春联建议,未成年人购票观看线下演出等活动,须在监护人充分知情并同意的的前提下进行,还应妥善安排课余时间,并确保理性适度参与,避免盲目消费或过度投入。家庭、学校与社会应共同引导未成年人建立正确的价值观与消费观,在支持其发展兴趣的同时,保护其身心健康成长。

青心泉

□ 张燕

如果说情感忽视与扭曲沟通是家庭功能失灵的慢性病灶,那么直接指向孩子的“拳头”,可以说是家庭教育中最极端、最具毁灭性的急性崩塌。在很多家长的传统认知里,孩子是家庭的“私产”,“棍棒底下出孝子”甚至被包裹在“教育”的外衣下堂而皇之地存在。然而,最高人民法院发布的典型案例明确释放了信号:拒绝暴力是家庭教育的底线。其中,“某区公安分局代为申请人人身安全保护令案”以其创新的“双令+四步法”治理模式,为我们如何将公共安全力量与法治温情合力介入家庭暴力,提供了极具实践意义的范本。

被“教育”之名掩盖的家暴阴影

未成年人小雨幼年丧父,后随母亲孟某某与继父唐某某共同生活。在这个重组家庭中,由于缺乏科学的沟通机制,暴力逐渐演变为解决争端的常规手段。

某日,小雨在遭受暴力后拨打110报警,称被父母殴打。公安机关介入调查后发现,事件起因仅是琐碎的家务事情,但孟某某与唐某某却对小雨采取了按倒、暴力控制等极端教育手段。进一步调查显示,这并非孤立事件,两人长期以“教育”为名,对小雨进行暴力控制,经心理健康评估,小雨已表现出明显的抑郁症状。

鉴于小雨身处现实的暴力威胁中,且主要监护人已丧失理智,公安机关向法院申请了《人身安全保护令》。法院快速响应,裁定禁止孟某某、唐某某对小雨实施家庭暴力,并责令唐某某搬离小雨的住所。最终,法院、公安、检察机关联合签发了《家庭教育指导令》,责令孟某某接受为期六个月的系统化家庭教育指导。

把“控制”伪装成“爱”的扭曲与错位

在心理咨询工作中,我遇到过过一个极为相似的个案:14岁的初中生小凯,生活在再婚家庭,继父对他要求极高,一旦考试成绩不理想或家务做得不彻底,继父便会用“摔墩”的方式将他按在地上,美其名曰“磨炼意志,矫正歪习”。母亲虽然心疼,但在继父“我都是为了孩子好”的逻辑下选择了沉默。小凯逐渐从沉默变得暴躁,最终在一次冲突中由于过度恐惧而产生自残行为。

小雨的案件与小凯的个案,在心理机制上呈现出高度的同质性。

1. 权力结构的扭曲

心理学者武志红在分析家庭权力结构时曾提出,在心理健康水平较低的家庭中,成员关系往往并非建立在“爱”的基础上,而是建立在“权力斗争”之上。在小雨家庭中,孟某某和唐某某陷入了一种“自恋性控制”:他们认为孩子是自己意志的延伸,必须处于绝对受控的状态。当孩子表现出哪怕一丁点独立意识或对琐事的不屑时,家长感受到的不是教育契机,而是权力的动摇。武志红认为,这种“我说了算”的心理本质上是一种婴儿式的全能感投射。家长通过“按倒、暴力控制”这种极端的身体压制,在潜意识里是为了重新确立那种“我是主宰”的安全感。这种权力结构下,孩子不再是一个“人”,而是一个需要被驯服的“客体”。

2. 家庭角色的错位

根据心理学家艾瑞克·伯恩的沟通分析理论,每个人内部都存在三种自我状态:父母态、成人态、儿童态。施暴者的状态:在小雨案中,孟某某和唐某某处于极端的“批判型父母态”。这一状态下,个体的特征是严厉、独断、充满指责,他们不仅是规则的制定者,更是暴力的执行者。被施暴者的状态:小雨长期被迫处于“顺从型儿童态”,由于身体和心理的双重弱势,他只能通过抑郁这种消极的防御机制来消化恐惧。角色演变:伯恩指出,如果沟通始终在“高位父母态”对“低位儿童态”中进行,这种不平衡会引发“心理游戏”。当小雨忍无可忍报警时,他其实是在试图跳出“受害者”角色,寻求法律这一“成人态”力量的介入。然而,如果不经干预,在这种暴力模式下成长的孩子,未来极有可能形成“戏剧三角”的循环:他在家是“受害者”,到了学校或未来面对自己的孩子时,可能瞬间切换为“迫害者”。

“双令+四步法”穿透家庭之墙

本案之所以被称为典型,是因为它突破了“清官难断家务事”的旧思维,通过“四步法”构建了一套从发现到救治的闭环。

第一步:多点触发的“报警预警”机制

小雨的报警是整场救援的起点。这体现了我国社会治理中“保护意识”的下沉。相比于以往只能通过邻居举报或伤情显露,本案中孩子的主动求救、公安机关的代为申请,标志着社会对“隐蔽暴力”的发现门槛已大幅降低。

第二步:科学精准的“风险评估”

法院与公安机关并未仅凭伤情判断,而是引入了“心理健康评估”。发现小雨的抑郁症状,是将“身体暴力”上升到“身心侵害”认知的关键依据。这证明了暴力不仅留在了身体上,更刻在了大脑的神经回路里。

第三步:刚柔并济的“双令”制发

《人身安全保护令》是物理层面的隔离墙,禁止接触和责令迁出,迅速解除受害者面临的即时危险。《家庭教育指导令》是心理层面的修复站。通过为期六个月的指导,强制施暴者学习如何从“批判型父母态”向理性的“成人态”转化。

第四步:多方联动的“执行监督”

法院、公安、属地居委会、检察机关共同参与执行。这种“网格化”的监督,解决了家事令“执行难”的痼疾。当家长意识到每一个“教育动作”都在法律的监督之下时,权力的傲慢才会被收敛。

家长如何建立“非暴力”的沟通边界

作为一名心理老师,我希望每一个家长能在举起手之前,都进行一次深度的心理扫描。

1. 觉察你的“全能感”

问问自己:你是因为孩子做错了事而愤怒,还是因为孩子没有“听你的话”而愤怒?如果是后者,请警惕你内心深处对权力的欲望。孩子是借由你来这个世界的生命,他拥有独立的人格权,而非你的附属品。

2. 从“父母态”转向“成人态”

面对孩子的问题时,尝试停止指责和羞辱(批判型父母态),试着以理性的、基于事实的方式与孩子沟通(成人态)。比如,将“你怎么这么笨”换成“我看到你这次作业有三个错误,我们来看看原因是什么”。

3. 警惕“教育”这个借口

所有的家庭暴力,一旦披上“为了你好”的外衣,就会变得具有极高的隐蔽性和欺骗性。请记住:任何建立在恐惧之上的“教育”,其结果都只是暂时的服从,长期的代价则是心理的坍塌或暴力的遗传。

4. 重视孩子的“消极求救信号”

当孩子开始变得沉默、失眠、社交退缩,或者表现出抑郁倾向时,这已经是孩子心灵的“橙色警报”。请停止指责孩子“脆弱”,去寻找导致这些行为的家庭根源。小雨案的圆满解决,依赖于“公权力主动介入”与“社会支持体系”的完美闭环。公安机关应成为“一线哨点”:在处理涉未成年人报警时,应具备敏锐的“家暴甄别”意识,主动代为申请保护令。

司法机关应强化“教育刑”延伸:指导令的内容应具有专业性针对性,涵盖压力管理、亲子沟通与抑郁认知等心理课程。

社区与学校应发挥“吹哨人”作用:关注那些带有不明伤痕或情绪极度低落的学生,将预防工作做在“流血”之前。

在反家暴的博弈中,法律不再只是事后的严惩,更是温情的托举。通过《人身安全保护令》阻断伤害,通过《家庭教育指导令》重塑认知,我们正在试图改变“暴力育儿”的代际轮回。

每一个像小雨一样的孩子,都不应生活在战战兢兢的阴影下。我们有责任教会孩子分辨对错,更有责任确保孩子在懂得对错之前,不先被成人的暴力夺走对世界最基本的信任。当“双令+四步法”成为常态,家,才能真正回归成为那个充满爱与尊重的成长摇篮。

(作者系心领航心理成长中心学术部主任)



近日,乌鲁木齐铁路公安局哈密公安处骆驼圈子车站派出所民警带领骆驼圈子开发区学校三年级学生代表,走进铁路沿线,将安全教育课堂搬到了铁路涵洞及沿线防护设施旁。民警结合小学生的认知特点,通过实地观摩涵洞结构、限高架和防护栅栏,直观讲解翻越涵洞、穿越线路的危险后果,“沉浸式”的教学方式不仅巩固了安全宣传效果,也在亲身体验中为孩子们筑牢了铁路安全防线,助力平安铁路建设。

图为民警在铁路沿线向学生们讲解安全注意事项。

本报记者 潘从武
本报通讯员
谢仁古力·托呼提 摄

探秘「铁路涵洞」

我是法治副校长

□ 刘晓翠

我始终记得那个场景,晨光中的校园长廊里,我俯身与孩子们头碰头地讨论法治手抄报的构思。那时我胸前的法徽在阳光下熠熠生辉,照亮了孩子们纯真的笑脸。多年来,我担任多所学校的法治副校长,致力于将司法的庄严化为润物无声的教诲,努力以法律的严谨与温暖,在无数幼小的心灵中播撒法治的种子。

过去十余年的民事审判经验,让我深知法治教育必须契合孩子们的认知特点。于是,我推出了“童眼看法律”系列普法活动,把抽象的法律条文转化为孩子们听得懂、能共鸣的生活故事。“小小法官”是最受欢迎的体验项目。每次活动前我都会挑选贴近校园的案例,用心打磨剧本。看着孩子们穿上法袍,敲响法槌,或信服感慰。“小审判长”严肃提问,“原被告”认真陈述,而我在旁适时引导,并适时解释法律术语,让孩子们既了解诉讼程序,也感受到法律的尊重与包容。除了线下普法,我还积极探索“互联网+法治教育”的新模式,定期通过微信公众号开展普法直播。一次讲解网络安全时,我制作卡通PPT,以“小白网上遇险记”的故事,让孩子们在欢笑中记住了“不点击、不轻信、不透露”的九字原则。这一形式让法治教育从教室走向云端,从校园延伸至家庭,赢得了师生和家长的广泛好评。

我还致力于将审判工作中积累的未成年人保护经验,融入法治副校长工作的点滴。我创设的“圆桌审判+心理疏导”模式在全院进行推广——在审理涉未成年人家事案件时,将审判席化为谈心桌,先细致做好

帮助孩子成长为法治「小达人」

情绪疏导,再用孩子们能理解的语言解释法律程序,最大限度守护未成年人身心健康。

去年冬天,一起留守儿童抚养费纠纷案让我格外牵挂。8岁的小晶随奶奶出庭,怯生生地躲在老人身后。我注意到孩子冻得发红的小手,休庭时立刻为她端去热水,蹲下地交流。得知小晶喜欢画画,我找来纸笔,鼓励她用画笔表达内心。在结案后,我经常抽空带着绘本和彩笔去学校看望小晶,给她辅导功课。渐渐地,小晶从寡言变得开朗,还在学校法治绘画比赛中获奖。这让我更加坚信每个孩子都值得温柔以待,法律不应只是冰冷条文,更要有温暖人情。

我帮助多所学校完善了校规,其中我协助学校修订《学生日常行为规范》,将“权利与义务对等”等法治理念融入细节,并针对校园欺凌制定了详细的事前预警、事中干预与事后辅导流程。作为学校的法律顾问,我始终保持手机24小时开机。印象深刻的是在一次校园意外事件中,我接到电话后第一时间赶到现场,耐心倾听家长诉求,从专业角度厘清责任,最终促成和解。在此之后,我总结经验,进一步协助建立了校园安全事故的标准化应急处理机制。我的普法工作也延伸到了社区,开办的“家长法治课堂”场场爆满。深知法治教育不能仅凭一己之力,我联合多部门推动覆盖全县中小学校的“法治护航行动”,通过开展讲座、模拟法庭,并创新融入“法治夏令营”等活动,让法治教育融入生活。

看到孩子们从法律“小白”成长为法治“小达人”,我深感一切付出都值得,因为他们正是法治中国最美的未来。

(作者系浙江省温州市泰顺县人民法院三魁人民法庭庭长)

我是法治小记者

我把法律讲给你听

□ 徐瑞廷

在别人眼里,我的妈妈是一位威严的法官。在我眼里,她是带我走进法律世界的引路人。小时候,我常常好奇妈妈每天在忙什么。她是我们家第一个出门的人,也是最后一个回来的。每次出门,她的背影都特别坚定。

第一次跟妈妈去法院,是学校组织的法治教育活动。那天审理的是一起未成年人盗窃案。当法槌落下那一刻,我第一次感受到法律的庄严。庭审结束后,妈妈问我:“你觉得法律是冰冷的,还是温暖的?”我想了想,“好像都有”。

妈妈笑了:“法律是规则,但它的背后,是对人的保护。”

后来,学校要组建“法治小记者团”,我第一个就报了名。我的梦想就是能像妈妈一样,把法律知识讲给更多的小朋友听。

成为“法治小记者”后,我的生活变得特别精彩。我跟着妈妈参加了学校的模拟法庭活动。看着同学们像模像样地审理

“案件”,我一边认真记录,一边明白了法庭的庄严和公平的重要性。活动结束后,我把看到的、听到的写成了报道,登在了学校的广播站和宣传栏里。

我的妈妈还教我们怎样发现身边的法治小故事——下课追跑打闹容易撞伤人,给同学起难听的外号会让人伤心……这些其实都和法律里说的权利与责任有关。我把这些观察和思考画成了漫画,告诉同学们要文明课间、友爱相处,老师还夸我是“小小普法员”!

现在,我不再觉得法律遥远了。它就像一位看不见的朋友,时刻保护着我们,也告诉我们应该怎么做。吃饭时,我会告诉爷爷奶奶不能购买路边摊的“三无”食品;回家后,我会提醒爸爸开车一定要系好安全带;在网上学习时,我也会注意保护个人信息,不随便点击奇怪的链接。

这一切的改变,都是我的法官妈妈带给我的。她像一束光,照亮了法治的世界,让我看到了法律的温暖和力量。而我作为一名法治小记者,也会继续用我的眼睛去观察,用我的笔去记录,用我的声音去传播,把我知道的法律知识告诉更多的小伙伴,让我们大家一起,在法治的阳光下,平安快乐地成长!

(作者系浙江省泰顺县实验小学学生)

漫画/高岳

