

# 孩子玩游戏充值过万 律师揭秘退款维权关键

“小孩子拿手机充值,申请未成年退款不给退。”“儿童拿大人手机玩小游戏充了很多钱,不予退款。”“未成年退款太少了,为什么不全退?”近期,在各投诉平台上,各类游戏的未成年人充值退款成为热门投诉主题。

## 家家都有“难退的款”

消费者投诉的对象包括腾讯、网易、米哈游、巨人网络等多家游戏平台,4399小游戏、九游等社区平台,以及淘宝、抖音、快手等交易平台。总体而言,未成年游戏充值后的退款问题并非某一平台的特例,而是较为普遍的现象。

这些投诉中,涉诉金额多在数百至数千元不等,也有一些涉诉金额较大。投诉平台上显示的是消费者方的说法,涉诉具体金额等现实情况需要更多信息进行佐证,但也从一个侧面说明未成年人充值退款难的现象问题。

中国消费者协会联合中国市场监督管理学会近日发布的消费提示就认为,对于家长提出的未成年人充值退款诉求,应予以高度重视,完善投诉处理机制,优化退款服务流程。

上海九泽律师事务所律师芮欢月介绍,由于未成年人实名注册的游戏账号本身受到限制,通常无法充值或无法大额充值。一旦发生退款争议,多因为未成年人使用了家长的身份信息注册游戏账号并充值支付。

## 退款难在哪里?

现实当中,假如出现未成年游戏充值甚至大额充值,家长该如何挽回损失?维权过程是否存在难点?

目前,市面上的热门游戏中,很多都设有未成年人充值退款机制,部分游戏平台还开通了专门的账号方便家长申请退款。但在实际操作中,确实会出现投诉平台上反映的问题——拒绝退款或无法全额退款。

记者就此咨询了巨人网络客服,其明确回复了申请未成年人充值退款需要提交的一系列材料,当询问是否能够全额退款时,客服回复“具体退款金额的多少是要以审核答复为准的”,至于会不会对注册巨人网络其他游戏有影响,客服明确回复“没有”。

米哈游客服同样提供了需要的证明材料清单,并表示退款金额以实际审核结果为准。而被问及申请未成年人充值退款是否会影响其他游戏,客服回复“申请通过后会对未成年人的账号进行封禁”,且“封禁的是米哈游通行证账号”。

可以看出,对于希望申请未成年人充值退款的家长来说,维权过程主要存在举证难而遭拒绝退款、退款比例达不到预期以及账号封禁担忧等难点。

## 商家拒绝退款合法吗?

芮欢月指出,如果未成年人在家长的信息所注册的账号上充值,商家往往难以直接判断充值行为究竟由家长还是未成年人实施,因此以“证据不足”为由拒绝退款申请,具有一定合理性。如果诉争至法院,家长若主张充值行为系未成年子女所为,需要承担相应的举证责任;若证据不足,亦可申请法院协查调取游戏后台数据,以查明事实。

针对退款金额争议,她解读:法院在审理相关争议时,往往结合未成年人的年龄,家长作为监护人是否尽到监管教育的职责,商家是否尽到应负担的合理管理和注意义务。

芮欢月建议,家长在申请未成年退款时应注意及时提交申请,这样不仅能降低被认定为成年人充值后恶意以未成年人名义退款的风险,也有助于避免所购虚拟游戏财产被孩子进一步消耗。

此外,要充分收集证据,除了提交证明亲子关系的证明之外,还应尽量收集能证明充值行为由未成年子女实施的相应证据。

据中新网

# 保温杯突然爆炸 这些危险习惯要远离



摇晃→压力骤升→爆炸

在寒冷的冬季,保温杯成了不少人的随身物,但你或许不知道,这个被捧在手心里的温暖“伙伴”,要是用不对可能会变成“炸弹”。

近日,杭州的柯女士去超市采购时参与促销活动,免费获得了一个精致的定制保温杯。回家后,她倒入沸水打算消毒,拧紧杯盖后摇了摇。谁知就在摇晃的瞬间,保温杯盖子猛地弹开,杯身也随之炸开,滚烫的热水喷涌而出,一大半都浇在了柯女士的脚上。

柯女士连忙脱掉袜子查看,发现双脚皮肤已发红。柯女士立即前往医院就医,经检查,她双脚布满大小不一的水泡,创面泛红、周围红肿明显,最终被诊断为浅二度烫伤,烫伤范围主要集中在脚趾。所幸,柯女士所穿的冬天厚袜子阻挡了部分热量,减轻了烫伤程度。

之后,医生为柯女士进行了清创、消毒、包扎等对症治疗,并叮嘱她接下来几周要以静养为主。

好好的保温杯,为何会爆炸?保温杯爆炸并非个例。保温杯之所以暗藏安全隐患,主要有以下几点原因:

### 01 微生物发酵

保温杯的内胆、瓶盖缝隙等处可能藏匿细菌,若在保温杯中放入红枣、枸杞等营养较为丰富的食材,经水浸泡后,微生物发酵产生大量气体,密闭的保温杯内部气压不断增大,一旦杯盖被突然拧开,

就可能发生液体喷涌而出,发生爆炸伤人事件。

### 02 化学反应

除垢剂与保温杯内胆的水垢接触后会发生化学反应,产生大量气体。若此时保温杯处于密闭状态,气体无法及时排出,杯内气压会迅速升高,当压力超过杯体承受极限时,就可能引发爆炸。

### 03 用力摇晃

保温杯内加热水和泡腾片后爆炸,主要是因为杯内密封环境下会产生大量气体,而摇晃后杯内的压力会明显增加,从而让杯子爆炸。

在这里,想提醒一下大家,冬季保温杯使用频繁,建议大家购买正规厂家生产的具有3C认证的产品。想要让保温杯用得安心,这些安全注意事项请提前牢记。

不要装入沸腾的水;  
请勿摇晃装有热水的保温杯;  
请勿长期存放例如红枣、枸杞等易发酵的食品;

这些液体,最好不要放进保温杯中:牛奶、豆浆、茶叶、中药、碳酸饮料和果汁;

在使用除垢剂清洁保温杯时,不要拧紧杯盖,不要摇晃杯子;

除玻璃保温杯外,选用不锈钢制品的保温杯时也要注意材质。201不锈钢材质不是食品级材料,属于工业用品材料,千万别用!应选用符合安全标准的304、316材质。

据“中国消防”微信公众号

# 遇外伤、鼻出血等状况 伤口如何快速止血

国家卫生健康委1月13日召开2026年首场新闻发布会,介绍急救知识等内容。专家介绍,日常生活中常有各种外伤发生,造成受伤部位出血等情况。对于浅表部位出血,可以使用指压止血快速临时处理,有效减少出血。

头皮、前额的出血可以采用颞浅动脉指压法。一手固定伤员头部,另一手压迫耳屏前方凹陷处。这种方法可以减少同侧头皮、前额的出血。

颜面部出血时可以采用面动脉指压法。一手固定伤员头部,另一手压迫下颌骨上距离下颌角约1.5厘米处。这种方法可以减少同侧眉弓以下的颜面部出血。

前臂出血可以采用肱动脉指压法。一手抬高患肢,另一手压迫患肢上臂内侧肌肉间隙沟槽中的动脉搏动处。这种方法可以减少整个前臂的出血。

手部出血可以采用尺桡动脉指压法。双手拇指分别在腕横纹上方肌腱两侧动脉搏动处压迫。这种方法可减少整个手的出血。

手指头出血可以采用指动脉指压法。拇指和食指在伤员的手指根部两侧压迫。可以减少手指头的出血。

鼻出血时仰头的做法是错误的。仰头可能会导致血液倒流呛入气管或刺激胃部引发呕吐。正确的处理方式是低头微微向前倾,按压止血。用拇指和食指捏住鼻翼两侧,持续按压5~10分钟,期间不要频繁松开检查止血情况。也可在鼻腔内填塞少量干净棉球,同时用冷毛巾敷鼻梁部,通过收缩血管辅助止血。要提醒的是,鼻出血频繁发作、出血量较大,或伴随头晕、乏力、皮肤瘀斑等症状以及外伤导致的鼻出血,需要及时就医。

据央视新闻客户端

# 近视低龄化、重度化问题突出 如何科学防控?

我国青少年近视低龄化、重度化问题突出,到底该怎样科学防控?11日,由中国医药教育协会主办的“近视防控科普教育追光行动”在北京同仁医院举行。这两年,低浓度阿托品滴眼液被用于延缓儿童近视进展,但是不是所有的孩子都适用?专家给出了答案。

医务人员提示,近视防控有“三大法宝”:每日确保户外“目”浴阳光不少于两小时;合理的光学干预;药物干预。

首都医科大学附属北京同仁医院院长袁进说,“对于符合适应证的近视儿童和青少年,通过低浓度阿托品使用来控制眼轴增长,控制近视度数的增加。当然我们讲这仍然是一个系统的工程,药物还有包括其他的光学手段,如框架眼镜、角膜塑形镜等,同时

非常重要的就是科学合理的用眼习惯,综合起来才能够实现近视的有效防控。”

另外,提醒各位家长,可以带孩子去正规医疗机构做一次全面眼健康检查,建立或者更新“屈光发育档案”。这份档案就像孩子视力的专属“身份证”,靠着数据对比,孩子视力的“成长轨迹”就能看得明明白白。

首都医科大学附属北京同仁医院院长袁进说,对于没有近视的孩子,特别强调在学龄前0至6岁,建议在专业机构去建立起屈光档案。一般是在半年或者最迟在一年之内,每年要进行定期随访,通过对屈光状态和眼轴的变化监测,可以帮助我们判断孩子的远视储备以及发生近视的风险。

据央视新闻客户端