



株洲9岁孩子酷狗音乐充值 平台拒退称需视频自证 未成年人网络消费退款到底有多难?

株洲晚报融媒体记者/谢嘉 文/图



未成年人网络消费安全问题引重视。

近日,市民姜先生有点郁闷,他年仅9岁的女儿在使用手机上网课时,无意间点开了酷狗音乐的链接,随后便被自动扣费系统“盯上”。一笔19元的“意外支出”,不仅让姜先生感到无奈和愤

怒,也让更多的株洲家长开始反思:在数字化时代,如何保障孩子的网络安全和消费权益?今天,我们来聊聊未成年人网络消费安全的问题,以期引起更多人的关注和重视。

1 自动扣费引发争议 家长维权遭遇困难

姜先生有个9岁的女儿,2月14日使用手机上网课期间,点击了酷狗音乐中的0.88元听歌一个月的活动链接。“第二个月收到酷狗音乐会员通知,才知道续费了。”姜先生称,女儿并未注意到自动扣费提示,导致在3月14日收到微信自动扣费19元。

“发现扣费情况后,立即联系了酷狗音乐会员智能人工客服。”姜先生说,他按要求提供了女儿的酷狗音乐ID和微信资料。最初,对方表示已查实小孩为未成年人,并承诺可以退费。然而,次日客服又提出新的要求,称小孩使用酷狗音乐会员头像数天,需要提供孩子消费现场的证明视频,或同时段上网课视频,使用其他社交软件的聊天记录等。

姜先生质疑称,如果有人在现场,这事情就不会发生,“证明视频

是对消费者的刁难”。但是客服反复强调,只能这样才能证明是孩子操作。面对这一近乎不可能完成的任务,姜先生提供了女儿部分微信聊天记录截图屏作为证明,但酷狗音乐方面对此并不认可。

随后,姜先生尝试联系酷狗音乐的人工电话客服,但遭遇态度嚣张的回应。客服人员表示,若不按要求上传监控视频,则不予退款,并扬言可以到任何地方投诉。姜先生表示,对方要求既不合理也不实际,他质疑酷狗音乐对待消费者的态度和处理问题的方式。

“投诉到酷狗公司所在的广州天河区市场监管局,依旧无法退费。”昨日,姜先生说,事情过去一个多月仍无果,扣费不多,只能放弃维权,但他对此感到无奈、愤怒。

2 防“伪未成年人” 需提供完整证据链

记者从酷狗客服回复中了解到,姜先生提供的证据中没有证明充值是未成年人操作的内容,只能作为辅证。对方还表示,证明未成年人充值证据,包括充值时的监控录像、消费期间或申诉之前与消费账户绑定的社交软件聊天记录等,聊天记录需有明显未成年人聊天痕迹的信息。

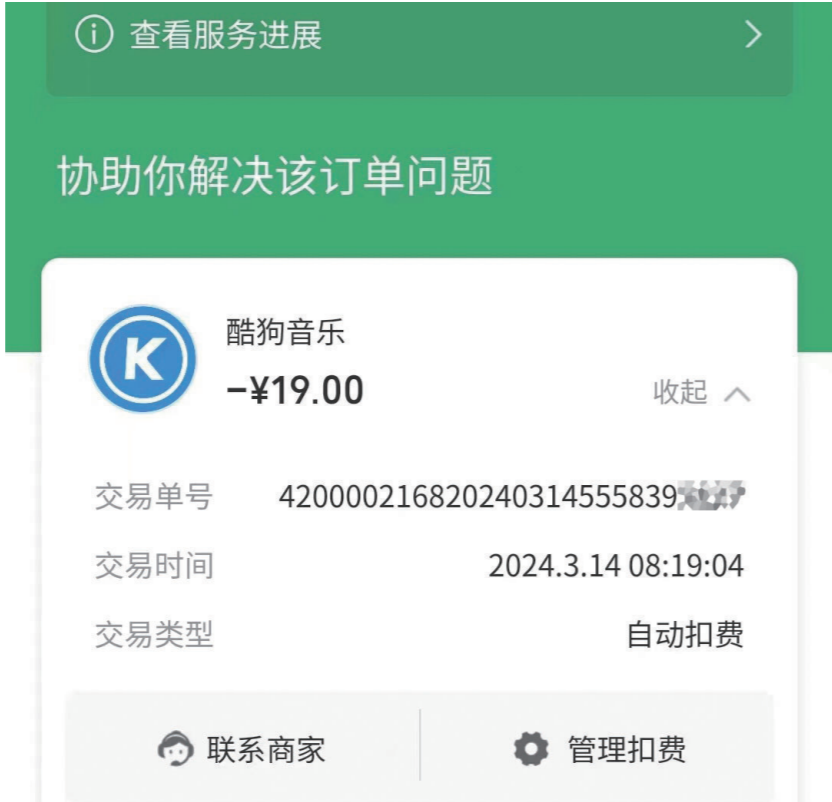
“我们平台接受过各种真伪未成年人充值退款的投诉,所以需要证实是否是未成年人完成本次充值的。而且监护人负有责任和义务管孩子。”客服表示。

记者查询发现,未成年人充值维权实践中,家长在申请退款时经常遇到各种障碍。网络公司往往以账号已实名认证为由,拒绝退款申请,要求家长提供超出必要范围的证明材料,从而消磨掉家长退款

的积极性。有业内专家表示,确实存在有公司明知是孩子进行的充值,却故意设置障碍,不积极处理退款问题。

退款难的一个重要原因还在于家长法律知识的薄弱。许多家长在遇到问题时,不清楚如何进行维权,一旦遇到看似专业的回复,便无从下手。

律师张晓丽表示,提供完整的证据链是维权的正确手段。比如,排除账号实名认证人在特定时段玩游戏和充值的可能性。通过收集同时时间的通话记录、孩子在此时段充值的佐证材料(如与同学的沟通聊天记录、家里的监控视频等),以及分析孩子充值时段是否符合其作息时间段等因素,来构建完整的证据链。



姜先生“自动续费”的信息。

3 市民声音多元 权益保护引关注

近年来,未成年人网络付费引发的退款难题备受关注。在此背景下,市民们纷纷发表自己的看法。

市民张先生表示:“我孩子今年才12岁,他之前偷偷用我的手机在游戏里充了很多钱。我尝试联系游戏公司退款,但他们要求我提供一堆繁琐的证明材料,还说我孩子充值时输入了正确的密码,就是默认同意付费。我觉得这很不合理。”

另一位市民李女士也遭遇了类似的困扰。她说道:“我女儿迷上了一款在线课程,我原本以为只是试听课,没想到她直接买了好几个月的会费。我联系平台要求退款,他们却以课程已经开始为由拒绝了我。我觉得平台应该有个更合理的退款机制,至少对未成年人应该有特殊规定。”

市民王先生则从另一个角度表达了自己的看法:“我觉得家长也应该负起责任来。现在的孩子都很聪明,家长应该加强对孩子的教育和引导,让他们明白什么是正确的消费观念。同时,家长也应该定期检查自己的手机和银行账户,避免孩子乱花钱。”

一些市民也对网络平台提出了批评。市民赵先生认为:“这些网络平台为了赚钱,故意设置复杂的退款流程,甚至故意刁难消费者。他们应该更加关注未成年人的权益,制定更加合理的退款政策。”

同时,也有一些市民呼吁加强监管力度。市民刘女士表示:“政府应该出台更加严格的法规,对未成年人网络付费进行规范和保护。只有这样,才能真正保障未成年人的权益。”

4 未成年人网络充值 强化管理与家长监护并重

随着互联网的普及和数字化娱乐的兴起,未成年人网络充值问题日益凸显,成为社会广泛关注的焦点。近年来国家相关部门陆续出台了一系列政策法规,旨在规范网络市场,保护未成年人的合法权益。

记者了解到,2020年,最高人民法院发布指导意见,明确指出限制民事行为能力人未经监护人同意参与网络付费游戏所支出的款项,监护人可请求网络服务提供者返还。这一规定为家长维权提供了法律支持。2021年,国家新闻出版署下发《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》。

晚报也提醒家长,强化教育引导、加强未成年人游戏行动监督,妥善保管手机和支付密码,履行监护责任。

记者的话

未成年人网络付费退款问题不仅仅是一个消费问题,更是一个涉及家庭、社会、法律等多方面的复杂问题。它需要我们共同努力,从多个角度出发,寻找解决办法。

总长超4公里、载重3万吨级,中车株机造“火车头”牵引—— 我国载重最大货运列车开行



在朔黄铁路肃宁北站,准备开行的3万吨级重载列车。受访单位供图

本报讯(株洲晚报融媒体记者/高晓燕 通讯员/张灿强) 4月20日,总长超4公里、载重3万吨级的货运重载列车,从我国西煤东运第二大通道朔黄铁路肃宁北站出发后,顺利到达黄骅港站,标志着我国载重最大货运列车成功开行。负责这趟重载列车牵引的,正是中车株洲电力机车有限公司(以下简称中车株机公司)的“国能号”八轴电力机车。

总重32400吨的列车,由4台中车株机公司与国家能源集团联合研制的“国能号”八轴电力机车牵引,总功率38400千瓦。这是目前我国铁路提升我国煤炭运输能力及探索重载技术前沿水平具有重要作用。

“国能号”八轴电力机车单机牵引功率9600千瓦、启动牵引力760千牛,最高时速120km/h。

机车配置了集智能驾驶技术、智能运维系统和智能诊断技术为一体的重载机车智能系统;采用全新架构的变流器、微机控制空气制动机,构建了高可靠性的电传动、制动系统,大幅提升了重载列车的可靠性。

此次3万吨重载列车运行,采用新型无线宽带通信系统、牵引网络控制、空气制动、无线同步操控等先进技术,是大功率交流电力机车与重载型货车车辆生产要素的创新搭配,实现了3万吨级重载列车在全自主技术应用领域的新突破。

朔黄铁路是我国西煤东运第二大通道,担负着国家能源保供的重要使命。从2016年起,朔黄铁路开始常态化开行2万吨重载列车,目前开行列车数已突破10万列,运输煤炭超11亿吨。截至目前,中车株机公司已为朔黄铁路提供了神华号、国能号等多种型号的电力机车。

制造名城烟花秀有何亮点? 距“株马”开赛还有10余天,重磅剧透抢先看



本报记者(温琳) 2024株洲马拉松前夕的5月3日晚,株洲将呈现一场美轮美奂的“制造名城烟花秀”。作为此次烟花秀的赞助商,日前,醴陵科富花炮向记者透露,此次烟花秀主打“大气风”,用绚丽多彩的烟花秀,欢迎来自国内外的马拉松跑友和游客。

“制造名城烟花秀”将在株洲大桥与芦淞大桥之间的江面上燃放,届时将有3条燃放船只排列湘江之中,预计燃放1.7万发烟花,覆盖中、高、低空,以烟花为笔,描绘“制造名城 幸福株洲”的丰富内涵。

“制造名城烟花秀”共分三个篇章,燃放时间预计为20分钟,以四五百米宽的湘江江面作为烟

火燃放的舞台,烟花、湘江、株洲城市夜景融为一体,营造“株式”浪漫,为湘江两岸的观众带来一场视觉盛宴。

此次烟花秀最高可达200米,有诸多亮点。“我们在烟花秀中设置了多个景观。”燃放负责人刘南方透露,有用多种色彩的烟花,在江面组成“彩虹桥”;有180米高的烟花“瀑布”,犹如李白笔下“疑是银河落九天”,从高空喷涌落至江面;有浪漫的“落叶漫天”,各色烟花组成“斑斓落叶”,飞花碎玉般绽放夜空,持续一分多钟;有“漫天繁星”,各色烟花如耀眼的星星铺在天空,让天空与湘江,交相辉映。

“最推荐的是烟花秀的结尾。”刘南方说,结尾是整场烟花秀的高潮,有近4000发烟花,在一分钟内迅速腾空,交错跳跃,尽情舞动,营造出“山花烂漫遍地红”的五彩世界,勾画出“大珠小珠落玉盘”的壮美景观。

影讯 美达影城(4月23日)

你想活出怎样的人生 9:50 10:50 12:10 13:10 14:30 15:30 16:50 17:50 19:10 20:10 21:30 22:30	草木人间 10:30 12:45 15:00 16:15 17:15 19:30 21:45
数码宝贝02:最初的召唤 10:10 10:50 12:25 13:50 15:40 17:15 20:30 22:10	消失的木偶 14:00 18:50 20:40 22:20
黄雀在后! 10:15 11:50 14:20 15:30 17:25 19:20 21:15	芦淞区钟鼓岭七星潮流物公园 五楼(株洲书城对面)
哥斯拉大战金刚2:帝国崛起 11:00 12:15 13:10 15:20 17:30 18:30 19:40 20:35 21:50	订票热线:28106878



开奖 (开奖日期:2024年4月22日)

福彩 3D 第2024103期 9 8 4	体彩 排列3 第24103期 5 5 1
七乐彩 第2024045期 03 10 12 17 18 23 25 15	排列5 第24103期 5 5 1 2 0
	大乐透 第24045期 09 10 14 31 32 03 08