

【编者按】

协力筑信，同契克艰。疫情强弩已末，信心堪比黄金。别样的“3·15”，《湘问·投诉直通车》联合三湘都市报《16楼深读》周刊，发起维权特别行动。报网端各平台将联动政、商、法等各界力量，聚焦热点消费问题，为诚信打Call，为前行聚力。调查稿件、数据报告等将在华声在线、新湖南、湖南日报或三湘都市报发布。今日推出系列之一，聚焦未成年人网络消费“退费难”。

华声在线3月5日讯(记者 熊阳浩 谢龙彪)随着互联网的发展和移动支付的日益普及，网络消费成为人们日常消费的重要方式之一。近年来，未成年人逐渐加入网络消费大军，在没有家长监管的情况下，不理性消费越来越多见，由此引发的消费纠纷也日渐多发。

记者梳理《湘问·投诉直通车》栏目后台数据发现，未成年人网络消费主要涉及网络游戏充值、打赏直播平台主播、网购等，不少家长反映孩子在玩游戏时花钱买“装备”花费巨大，向游戏运营商申请退还费用往往因为“无法举证”遭到拒绝。

当非理性消费和无法举证大量出现，如何落实家长、平台、部门的监管之责，形成共管共治的局面，是当前需要面对的问题。

投诉：12岁孩子玩游戏充17000元退款难

2月7日晚，河北保定的张女士发现自己信用卡账单高达近两万，查询得知，1月17日—2月7日期间，有17169.60元用于游戏充值。

“我开始以为信用卡被盗刷了，后来才知道是小孩拿我的OPPO手机玩OPPO旗下《龙之怒吼》、《荒野行动》等游戏时，通过微信充值购买了金币、点券、钻石等游戏道具，款项全部进入了广东欢太科技有限公司(OPPO旗下第三方软件下载商店)账户中。”张女士告诉记者。