



“专业”团队、高额退款、只收服务费? 游戏代退费 小心有陷阱

■综合央广网
消费日报

现象 相信“专业法律团队” 服务费打水漂

9岁的成都游戏玩家林林(化名)热衷于一款网络游戏,今年两个月向游戏充值2600元。7月林林在一则游戏退费的短视频下方,看到有人声称自己刚刚游戏退费成功。该“热心人士”告诉林林,在一家专业机构的帮助下,他花费600元,基本追回六七千的游戏充值。“热心人士”表示该机构很“靠谱”,签订合同办理游戏退费都有专业人士操作,只要配合提供资料即可。

这让林林心动了。他添加“热心人士”推荐的“艳斌法律咨询”企业微信,按照其要求提供姓名、电话、身份证号、游戏名称,并支付300元服务费。

7月中旬,在林林支付300元费用后,对方表示15个工作日后林林即可收到相应退款。可半个月过后,当林林问询退款进度时,迎接他的却是对接人不断更换。“先后换了三个对接人,每次都说要花时间查询之前情况,我怀疑是在拖延时间。”意识到自己可能上当后,林林提出要退款,“艳斌法律咨询售后客服”认为不完全是公司责任,回复他因其个人原因导致服务终止则服务费用不抵不退,之后将群聊解散,也不再回复林林的问询消息。

林林告诉记者,之所以会相信该机构,与其“法律咨询”的名头相关,“我以为这是专

业法律机构”。9月底,记者查询发现,艳斌法律咨询工作室成立于2024年,是位于海口的个体工商户,现为“注销”状态,系企业自行通过法定流程申请注销营业执照。当地市场监管部门曾在今年7月12日将其列入经营异常名录,原因是通过登记的经营场所与经营者住所无法与个体工商户取得联系。

无独有偶,今年6月,黎小明(化名)在某二手交易平台上找到“某老师退费咨询”,对方自称是律师,可以帮助成年人以及未成年人游戏退款。黎小明在游戏中共充值11527元。黎小明支付500元费用,该“律师”让他在各个平台以未成年身份进行申诉,要求游戏退款。可在合同约定的30个工作日后,黎小明并未如约收到退款。对方表示系因其游戏金额较大,处理周期复杂,又向黎小明索要200元的加急费。共支付700元后,黎小明换来的同样是对方的“沉默”。

在黑猫投诉平台等一些投诉平台上,一些网友投诉遇到游戏退费骗局,法律咨询服务机构“收钱不办事”,承诺可游戏退费,却骗取其服务费用,被骗金额在几百至数千元不等。不少机构标榜自己是专业法律咨询机构,可通过所谓专业渠道帮助申请游戏退费,但对其渠道却秘而不宣。

话术 编造细节、拿捏心理 消费者易陷“代退骗局”

为何如此明显的骗局仍会不断有消费者上当?

“此类骗局屡屡发生的根源在于,不法分子抓住了消费者的心理诉求。”游戏退费行业顾问李先生指出,致使消费者“病急乱投医”的原因有很多,以未成年人游戏退款为例:一方面,对于不了解正规的退费渠道且希望获得高比例退费的家长而言,此类骗局的宣传能够满足其心理预期;另一方面,部分未成

年人不希望家长得知自己乱花钱,便会想通过此类“服务”绕过家长的监管,“而对于一些想要‘薅羊毛’的成人消费者来说,正规渠道走不通的情况下(目前仅有针对未成年人的退费标准),只得怀着侥幸心理向第三方求助。”记者看到,“游戏代退费”广告大多会伴随“成人退款合法”“高比例退返”“快速到账”等常规话术,以迎合特定消费者需求。



建隆漫画

律师 成年人假借未成年人身份 进行退费属欺诈

那么,成年人在游戏充值后可否要求退费?

北京市中闻律师事务所合伙人王维维律师说,成年人具有完全民事行为能力,其进行游戏充值一般属于自愿行为,难以主张退款。他也指出,如果游戏运营商存在明显的欺诈行为(如虚假宣传)、强制消费或违反合同条款等情况时,成年游戏玩家也可依据合同法和消费者权益保护法等主张退款,但若单纯因为后悔或过度消费而希望退款,通常不会被支持。

这就意味着,一般来说,平台只向未成年游戏玩家退费。让成年人假借未成年身份申请退费,也因此成为一些商家的生意经。

对于未成年人游戏退费的规定,垦丁律所创始合伙人朱骏超律师说,未成年人保护法、未成年人网络保护条例等法律法规作出禁止未成年人游戏充值的原则性规定,但现行生效的法律法规并没有明确的退款规范指导意见。今年5月,中国互联网协会发布《未成年人网络游戏服务消费管理要求(征求意见稿)》团体标准。朱骏超介绍,依照该标准,如果游戏厂商未接入实名认证系统进行防沉迷,即触及最基础的法律红线,则需100%退费。但如果游戏厂商已依法配置防沉迷措施,但存在监护人帮助未成年人绕过防沉迷限制等监护人过错情形的,则根据相关消费过程中防沉

迷措施的有效性,游戏厂商应承担30%~70%比例的退款责任。朱骏超表示,这项标准虽然是征求意见稿,且仅是行业标准,但确实也与当前司法实践情况较为一致,具备较大参考价值。

成年人可否假借未成年人身份申请游戏退款?王维维表示,根据消费者权益保护法以及相关网络游戏管理办法,未成年人充值游戏往往可以视作无民事行为能力人实施的行为,因此其家长可以通过合理的途径申请退款。但代退费者教唆成年人冒充未成年人退费,这种行为实际上是鼓动消费者通过虚假信息来获得退款,属于欺诈行为,违反合同法中的

诚实信用原则。

消费者通过这种方式获取退款,不仅有可能追不回费用,甚至可能被追究法律责任。王维维进一步解释指出,因涉嫌合同欺诈,消费者的退费主张不应该得到支持。他同时指出,“如果消费者长期以这种行为进行充值再退费且给游戏平台造成巨大损失,则有涉嫌侵财类犯罪的可能性。”此外,代退费机构如果涉及金额较大情节严重,可能构成刑事犯罪。

但朱骏超也指出,如果对方确实有提供一些实质性的协助退费服务(如告知退费路径、帮忙梳理退费材料等),这种情况下即便最终未能成功退费,可能也只能对其主张违约责任。

提醒 “专业机构代理”实为非法 游戏退费需走官方渠道

朱骏超表示,近些年游戏退费骗局已衍生出产业链,游戏退费骗局多发,呈现新的特点。其一是诈骗手段专业化。通常都会给自己包装法务咨询公司等身份,彰显自己的专业性;然后用签合同等看似正规的方式降低消费者的戒心。其二是目标群体扩大化。之前更多的是针对未成年玩家进行诈骗,现在还会针对家长乃至一些试图钻空子的成年玩家进行诈骗。其三是反侦察意识增强。骗子在网络上使用的账号可能是临时注册的,或者是通过盗用他人身份信息注册

的,一旦诈骗得手,就会迅速注销账号或更换联系方式,还有可能通过使用虚拟IP地址等手段增加追查难度。

王维维提醒消费者保持警惕,不轻易相信网络上的所谓“法律咨询公司”。正规的咨询服务应由具有律师证的律师提供,消费者可以通过查询律师执业证书等方式来核实对方身份。消费者在与这些所谓的“法律咨询公司”进行沟通的过程中,应尽可能保存聊天记录、支付凭证等证据,必要时可以通过法律途径向法院起诉,要求赔

偿损失,也可以向市场监督管理部门举报非法经营和虚假宣传行为,或向公安机关报案,以追究其民事责任或刑事责任。

谈及如何提防“游戏代退费”骗局,广东环球经纬律师事务所律师方梓楠表示,如今绝大多数游戏企业都要求账号必须进行实名认证,因此在消费者申请退款的流程中理应会进行身份核验。仅从这个角度看,完全将退款流程托管给第三方服务机构,都是几乎不可能的,“如果有任何机构声称其能够在较短的时间内,百分百实现成

年人的退费诉求,此类宣传一定是虚假的,家长和未成年人都应提高警惕,谨防上当受骗。”

业内专家提醒,消费者如有正当、合理的退费需求,应直接联系游戏公司,“正牌游戏厂商都有官方渠道供消费者进行退费,而第三方游戏代退费机构大多无法律资质、风险高。”数字化领域专家袁帅补充道,消费者应当随时保留证据,如若发现被骗,应第一时间向当地消费者权益保护机构、公安机关进行投诉举报,在必要时可通过法律手段进行维权。