

近日，来自呼和浩特的消费者闫女士向澎湃质量观投诉平台（<https://tousu.thepaper.cn>）反映，家中13岁的孩子因病休学、线上学习期间，给《迷你世界》《心舞》两款游戏累计充值达28080元。

闫女士查询到的充值流水账单，最高单笔金额达到648元。受访者供图

发现情况后，闫女士与游戏运营方广东欢太科技有限公司（以下简称“欢太科技”）取得联系并按要求提交了审核材料。通过多次协商，欢太科技客服称将退还18252元的“关怀金”，且无法再协商。闫女士坚持要求退还90%的充值金额，即25272元，并对欢太科技提出的所谓“关怀金”不满。

就此纠纷，澎湃新闻联系到了欢太科技。客服称需要再次审核闫女士的申诉，并反馈给相关部门。

消费者投诉：

闫女士介绍，孩子从寒假开始就进入因病休学的状态，会用她的手机线上学习、提交作业等，她也疏于关注。

3月26日，闫女士意外发现微信支付记录显示“付款18元”，点进详情发现收款方为广州欢太科技有限公司。查询流水账单后，她发现后台存在大量支付记录，总金额达到28080元。“问了孩子才知道，这些钱被充值到《迷你世界》和《心舞》两款游戏了”。

闫女士称，孩子购买的是虚拟货币礼包，购买后能够为角色买皮肤、礼物、道具等。“孩子用的是我OPPO手机账号，登录游戏时不需要再次实名认证。孩子还偷偷记住了我的支付密码，每次付钱后还会删掉微信支付的提示”。

游戏登录界面显示无需再次实名认证。受访者供图

闫女士提供的流水账单显示，最早的一笔充值发生在2023年1月18日，最后一次充值是2023年3月26日，其间先后通过微信支付充值75次，单笔支付最高金额为648元。大额充值集中在3月15日至26日，时间多为下午，“正是孩子线上学习的时段”。

3月26日，闫女士拨打欢太科技客服电话，对方称需要闫女士提供孩子身份信息、监护人信息、游戏账号、支付记录、病历证明及网课证明等相关材料。“资料提交后显示审核通过”。

3月31日，欢太科技客服经理与闫女士联系称，将退还14040元，即总金额的50%，名义为关怀金。闫女士不同意，提出退款25272元的诉求。

4月1日，闫女士与欢太科技客服经理再次联系，对方称将退还18252元的“关怀金”，即总金额的65%，并表示无法再次协商。闫女士仍不同意，并对“关怀金”的名义提出不满。

此后闫女士多次拨打欢太科技客服电话，双方始终未协商一致。“当时都通过审核了，况且这是正常的维权退款，为什么要叫‘关怀金’？”

企业回应：

4月3日，澎湃新闻与欢太科技取得了联系。客服称需要再次审核闫女士的申诉，并反馈给相关部门。如果核实到确实是由未成年操作支付充值，会根据实际情况退款。

就闫女士提出的“OPPO账号登录游戏无需再次实名”的现象，客服解答称：“OPPO手机体系下的账号即是欢太账号；无需二次认证，初衷是希望为已实名的用户提供更快捷的登录体验。”

针对未成年人的管控，客服介绍，平台对已上架游戏开通了防沉迷系统实名认证，游戏内的充值、消费均需通过合法的支付渠道，支付也有严格的验证机制。同时，OPPO还提供“儿童空间”功能，让家长更方便地设置儿童能访问的应用及访问时长。

目前，双方尚未就退款金额达成一致。