

962555



小忙 微调查



# 9岁女孩打赏主播 花掉19.5万救命钱

## 爸爸瘫痪妈妈独撑六口之家,求退款被拒二十多次

市民施女士向“新民帮帮忙”求助,仅仅十多天,她9岁的女儿在快手平台上竟接连打赏31名主播,刷了19.5万多元的礼物。对于丈夫瘫痪在床,全靠施女士一人打工支撑的六口之家而言,这笔钱无疑是个“天文数字”。事发后,施女士和丈夫虽提交了20多次退款申请,附上各种证明,但快手平台方面依然表示,难以验证是孩子本人发生的打赏行为,拒绝退款。

### 爸爸瘫痪在床 妈妈辛苦养家

施女士告诉记者,2019年,丈夫生意失败后,几乎变卖了家中所有资产用来抵债。重压之下,2020年,丈夫因脑出血伴发多种疾病,半身不遂瘫痪在床,49岁的他不仅完全丧失劳动能力,还留下了癫痫的后遗症。

电话连线中,施女士几度哽咽,屋里厢上有两位80岁的老人,下有两个女儿。“这些年,一家六口一直挤在租赁房里,全靠着我在饭店打工挣钱。”每天天一亮,施女士匆匆料理完家务后,就急急忙忙送女儿去上学,下午趁着店里有空闲,赶快把孩子接回家,接着又出门上班,等到再次回家时已是深夜。

两头忙碌的施女士为了方便9岁的大女儿小雨和自己联系,把一台智能手机交给了她,但万万没想到,由此被拖入了一场噩梦。

### 短短十多天里 疯狂充值打赏

“第一笔充值打赏,发生在今年2月16日晚上7时38分。孩子在快手App上充值了30元。”施女士一边回忆,一边向记者出示了一份长长的充值记录截图。据统计,从今年2月16日到2月26日,小雨总共向快手平台充值了195042元。其中,2月24日和2月26日两天的单日充值金额最多,分别为44135元和49487元。

“这么多钱,都是给主播‘买礼物’了。1元人民币能兑换10个快手币,快手币能直接刷礼物。”施女士讲,据小雨事后所述,当她点开快手App后,系统马上给她推送了几个主播。她觉得有几个主播长得“很好看”,就点击了直播间。没想到,刚刚进入,就听到主播在喊自己的网名。小雨觉得很有意思,就马上给主播点了关注留了言。随后,主播向她“求支持,要求送一些礼物”。“孩子不懂怎么送,主播就‘指导’她,挑‘好看的’就行。她以为这些礼物都是免费的,就送出去了。”

让施女士后悔不迭的是,这台手机原本是丈夫的,绑定了一张看病用的银行卡,里面存着20多万元。夫妻俩曾当着小雨的面输入过支付密码,可能就被她悄悄记住了,而这张卡没有开通短信提示功能。就这样在父母毫不知情下,这笔“救急钱”在一次次充值打赏中,送给了31名主播。

### 主播诱导误导 孩子蒙在鼓里

记者打开快手App,随机进入几个直播间发现,在“礼物栏”内,那些“长得好看”的礼物,价格也同样“过分美丽”。最贵的“终于等到你”标价28888



快手币(2888.8元)，“浪漫城堡”5200快手币(520元),而如果要让礼物有“刷屏”效果,则至少要一次性购买10个。换言之,一次打赏就可能花费数千乃至上万元。

对于女儿的“疯狂刷礼”,施女士认为,主要有两个原因。

一是主播“诱导”。小雨之前观看并参与了“主播PK”的游戏,即在在规定时间内,粉丝给主播送礼物的数量越多,主播的人气也就越高,从而赢得胜利。于是,主播们不但在直播间内拉拢粉丝送礼,甚至还会发送私信索要礼物。施女士向帮忙君展示了数张截图。图片当中,是多名主播给小雨发来的私信。其中,一名主播提出要一个价值19999快手币(价值1999元)的“美人鱼之恋”,并附言“今天想这个,我都没见过”,另一位主播更是直截了当,“我就想开直播挣钱换个手机,你能不能支持一下”。

二是主播“误导”。“孩子说,点入付款界面后,在主播‘指导’下,她一直把银行卡的尾号当成了卡内余额。”每次输入密码付款后,都发现这个数字没有变化,她就以为,这些礼物不需要花钱,都是“免费”的。

### 多次申诉无果 退款遥遥无期

2月28日,小雨的父亲在看病过程中察觉,银行卡竟然被消费了19.5万多元。而直到此时,小雨才明白过来,原来她送出去的礼物不仅是要花钱的,而且还花了这么多钱,花的还是爸爸的看病钱。



▲ 小雨在快手平台的部分充值记录

▲ 主播发来私信求刷礼物求打赏



▲ 小雨给主播的送礼打赏记录

的主播性别可以明显看出,有男有女。”其次,小雨的账号之所以从性别到头像都是男性,是因为最初的账号是她爸爸注册的,不然无法通过成年人认证,小雨在使用过程中也没有更改。

再次,小雨的爸爸瘫痪在床,平日里说话和打字都费劲;80岁的爷爷根本不会操作智能手机。应该不存在“嫁祸”的可能性。

最后,在主播的各种套路下,小雨以为送礼物不用花钱,而充值又没有开通短信提示,这才造成家长在整个过程中无法及时知晓。

“这些话我们讲了一遍又一遍,但平台始终没有好好听过。”施女士称,自己和丈夫前前后后申诉了二十多次,但被拒绝了二十多次。

### 限制民事行为能力 平台应该退还

记者就此事咨询了上海善法律师事务所高级合伙人秦裕斌,秦律师认为,未成年人特别是9岁的孩子,是限制民事行为能力人。“既然是限制民事行为能力人,就只能做与其年龄、智力相当的法律行为。因此,孩子在快手平台上对主播做出累计金额达19.5万多元的打赏行为,显然超出了9岁儿童的智力与年龄相匹配与适应的能力范围。”

秦裕斌明确指,根据现有事实来看,孩子的监护人完全可以行使撤销权,而快手平台方则应当将全部的打赏金额退还。

截至发稿时,记者收到快手平台发来的消息:经家长提供更多证据后,平台已核实为未成年人打赏,后续将进入退款流程。对此,施女士急切希望平台能够尽快予以落实,让她早日拿回这笔看病钱。 本报记者 徐驰

### 被拒二十多次 平台仍在核实

记者与快手平台取得联系,科技媒体合作中心相关负责人发来回复称,平台对未成年人打赏有相应退款政策,如确实为未成年人私自打赏会进行退款。接到家长反馈后,工作人员经核查,该账号存在不符合未成年女孩使用的行为特征,如主要打赏成年女性主播、账号身份和行为倾向于男性等,目前工作人员还在与家长核实情况。

针对这样的回复,施女士提出了反驳的理由。

首先,小雨并非只看“女主播”。“平台也给她推荐了不少男主播。女儿讲,自己不光看‘小姐姐’也看‘小哥哥’。这点从私信她



小帮 有回音

## 强制消费3D眼镜 影院已被约谈并整改

4月6日,本报7版刊出《看3D电影要不要自费买眼镜?》的报道,反映沪上有影院存在强制消费3D眼镜的情况。相关部门在了解情况后,立即约谈了涉事影院。目前,这些影院已完成整改,承诺为

观众免费提供3D眼镜。

记者在调查中发现,尽管本市绝大多数影院均为观众免费提供3D眼镜,但仍有极个别影院不提供免费眼镜,而是需要自备或者自费购买。报道刊发后,行业协会、

杨浦区、浦东新区电影管理部门第一时间对报道涉及到的杨浦区上影国际影城隆昌店、浦东新区鸿纳影城负责人完成了约谈。两家影院表示将遵守行业公约,不再发生强制销售3D眼镜的行为,会为观

众提供免费眼镜,现场已做出整改,并公示告知。管理部门后续也将加强检查。

本报记者 李晓明



本版编辑/刁炳芳 视觉设计/竹建英