

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

上海市民施女士向“新民帮侬忙”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，全靠着我一个人在饭店打工挣钱。”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。据她统计，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



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。

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。



| | | |
|-------------|----|---------|
| | 快手 | -298.00 |
| 2月20日 21:47 | | |
| | 快手 | -30.00 |
| 2月20日 20:44 | | |
| | 快手 | -298.00 |
| 2月20日 20:44 | | |
| | 快手 | -298.00 |
| 2月20日 20:43 | | |
| | 快手 | -298.00 |
| 2月20日 20:41 | | |
| | 快手 | -298.00 |
| 2月20日 20:40 | | |
| | 快手 | -298.00 |
| 2月20日 20:23 | | |
| | 快手 | -298.00 |
| 2月20日 20:23 | | |

小雨在快手平台的部分充值记录。

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。

“她爸爸怕我生气着急，还瞒着我，想自己把事情解决。”施女士说，但随着一次次申诉无果，父女俩也慌了，将事情经过原原本本告诉了她。

之后，施女士进一步向快手

平台发起未成年人消费退款申请，却也是一次次地陷入了无可奈何的境地。“户口本、身份证、充值消费记录、主播发来的私信截图，孩子的自述视频……能提供的证据我们都向平台提供了，但就是没有用。孩子的爸爸还等着这笔钱看病救命呢……”话到此处，施女士已是泣不成声。

施女士讲，多次申诉后，平台曾通知过他们“初审过了”，但“复审”时，又是各种驳回，退款依旧遥遥无期……

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。”

秦裕斌明确指出现，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返还。

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。

据《新民晚报》