

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个快币,快币能直接刷礼物。”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“救命钱”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快币(2888.8元),“浪漫城堡”5200快币(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,粉丝给主播礼物的数量越多,主播的人气也就越高,从而赢



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。

商户消费		
2023年2月	消费	¥200090.50
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,显然超出了一个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,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》