



近年来,未成年人未经监护人同意进行网络游戏大额充值、事后家长申请退款引发纠纷的情况时有发生。为保护未成年人消费者合法权益,引导网络游戏行业健康发展,近期,成都市保护消费者权益委员会发布消费提示,提醒广大家长及网络游戏经营主体重点关注以下事项。

□ 华西社区报记者 胡晴琴

未成年人网游大额充值纠纷频发 成都市消委会发布消费提示

管好设备与支付权限,重视证据留存

消委会提醒,家长应妥善保管手机、平板等电子设备,设置锁屏密码,不要随意交由未成年人单独使用;保护好支付账户密码,非必要不开通免密支付,避免未成年人直接操作扣款;做好未成年人网络消费教育,引导理性上网、理性消费;定期查看支付账单,发现陌生异常扣费,第一时间排查处置。

在维权方面,消委会建议家长及时留存证据。发现未成年人擅自网游充值后,监护人应第一时间保存充值订单、扣款截图、银行卡或支付平台账单、相关电子设备操作记录,以及能够证明充值系未成年人操作的佐证(如监控录像、家庭沟通记录等)。整理好相关材料后,优先联系游戏运营企业客服提出退款申请,协商过程中务必保存聊天记录、客服答复、客服工号等沟通凭证。

协商不成的,可分渠道投诉举报。消费者发现网络游戏平台未落实实名认证要求、未成年人游戏时段和时长限制、未成年人充值付费限制等问题的,可通过国家新闻出版署防止未成年人沉迷网络游戏举报平台提交线索,举报平台网址为<https://jubao.chinaso.com>。该平台设有实名认证违规、时段时长违规、充值付费违规三类举报入口,填写游戏名称、企业信息并上传证据后,凭查询码可跟踪办理进度。对充值产生的民事消费争议,可向相关部门投诉举报;纠纷无法化解的,监护人可依法向人民法院提起民事诉讼。

落实主体责任,规范网游经营行为

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国未成年人保护法》等相关法律法规,八周岁以上的未成年人为限制民事行为能力人,

大额充值行为需经监护人同意或事后追认;《国家新闻出版署关于进一步严格管理切实防止未成年人沉迷网络游戏的通知》(国新出发〔2021〕14号)对网游运营企业落实未成年人保护要求作出了明确规定。

消委会提出,各网络游戏经营主体应严格执行实名认证、防沉迷、未成年人消费限额制度,完善技术手段,防止未成年人绕过防护充值。高度重视家长提出的未成年人充值退款诉求,健全投诉处理机制,简化退款流程,明确受理渠道和办理时限;经核实确系未成年人未经监护人同意的大额充值,应依法及时退款,不得推诿拖延。同时,不得在针对未成年人的网络平台上发布不利于未成年人身心健康的网络游戏广告;不得在网络游戏中插播、发布含有危害未成年人身心健康内容的广告。

尚德守法享食安 深化全链条监管 成都市温江区食品安全月政企联合启动大会召开

近日,温江区市场监督管理局联合成都顶津食品有限公司、成都顶益食品有限公司举办2026年食品安全月政企联合启动大会。本次活动以“尚德守法 共享食安——深化全链条监管”为主题,集结辖区食品生产企业、供应链供应商与媒体代表,正式开启本年度食品安全月系列活动,推动食品生产企业压实主体责任,完善食品安全全链条治理体系,全面提升区域食品行业风险防控能力。

成都顶益、成都顶津、杭州禾康、益海嘉里、中粮面粉、成都圣恩等16家食品生产及上下游供应链企业代表参会,共同开启政企协同、数智赋能、全链共治的食品安全月系列工作。

成都市市场监督管理局生产处邓丹在致辞中表示,食品安全是不容突破的民生底线。各食品生产企业要扎实落实食品安全“两个责任”,恪守高标准、严要求,针对原料采购、生产加工、成品仓储等全流程做好精细化风险管控,借助数字化手段升级食品安全管理水平,守护



会议现场。

群众“舌尖上的安全”。

温江医学城管委会副主任温镬充分肯定辖区食品企业坚守食安底线、助力地方产业发展的各项工作,希望行业龙头持续发挥示范带头作用,以品质建设为核心,带动区域食品产业实现高质量发展。康师傅西南区办谭主任围绕食安管理、供应链建设作交流发言,呼吁上下游合作企业严守品质底线,搭建安全稳固的食品供应链。

会上,温江区市场监督管理局工作人员解读2026年食品安全月活动方案,厘清各项重点

工作。会议要求各企业兼顾内部管理与对外宣传,组织从业人员开展专题食安培训,扎实开展“食品安全总监、食品安全员说安全”特色活动;严格执行食品安全相关制度,主动配合监管部门监督检查,常态化开展CCP点、OPRP点隐患排查,做到风险早识别、隐患早处置。

大会还举行了食品安全集体宣誓。各企业负责人带领团队宣誓,供应商代表现场签订品质承诺书,全体参会人员共同作出食品安全郑重承诺。顶津、顶益、圣恩等企业代表现场分享经验,介绍自身在风险防控、数字化食安管控、全流程质量管理方面的实践经验。

下一步,温江区市场监督管理局将以本次启动大会为契机,持续推进食品安全全链条监管,组织“在成都,放心吃”巡回讲堂等科普宣传,督促企业压紧压实主体责任,深化政企联动与供应链协同,打造共建共治共享的食品安全治理格局,为温江区食品产业高质量发展筑牢安全屏障。

华西社区报记者 杨春梅 受访者供图