

# 一小孩网购退款拉黑商家起纠纷,法官和律师建议 家校社携手管好孩子网购

■法治时报全媒体记者 黄君 黄赞



AI  
漫画普法

身边  
话题

未成年人网络消费情况并不罕见,指尖轻点间的交易背后,既折射出数字时代的生活图景,也往往暗藏着认知不足、监管缺失带来的风险,由此引发的法律纠纷和社会争议时有发生。此类问题不仅涉及未成年人行为效力的法律认定,也反映出家庭教育、企业责任与技术监管的多重短板。

法治时报记者结合近期发生的案例,采访未成年人、家长、法官、律师,探讨未成年人网络消费行为的法律边界、监管责任及治理对策。

## 一小孩网购退款引发纠纷

前不久,海口市秀英区人民法院调解了一起未成年人网络消费纠纷。

去年7月,张先生16岁的女儿秀秀(化名)在一家网店购买了价值60元的糖果收纳盒。收到货后第四天,秀秀觉得货品“有点瑕疵”,便以质量问题为由通过网购平台发起了“退款不退货”申请,并将卖家拉入“黑名单”。

“店在网上,买家在内地,还把我‘拉黑’了,我找谁说理去?”网店老板陈先生觉得自己不仅损失了货品,而且自己的网店招牌被抹黑了。陈先生起诉到秀英区法院。

陈先生觉得,对方是“故意钻空子占便宜”。张先生则解释,孩子是“操作不熟练,点错了”,认为追讨这么高的律师费“没道理,也不近人情”。

案件承办法官汤法官组织双方进行调解。汤法官依据《中华人民共和国电子商务法》和未成年人保护法等法律法规进行劝导双方换位思考,一边引导陈先生理解家长教育孩子的不易,一边劝解张先生体谅商家的困难。

最终,在法理、情理都讲通的基础上,汤法官为双方提出了一个“退款+适度补偿”的实在方案——60元货款该退,陈先生为追这小笔钱确实多花了些成本,张先生也愿意进行补偿,既买了教训,也体现出对商家维权的尊重。

随后,张先生当场把该付的钱结清了。陈先生也接受了这个既解决问题又传递了“教育意义”的方案,收到退款后撤诉。

汤法官告诉记者,在这起案件中,最令她记忆深刻的是张先生愿意为孩子的错误买单,并把关于“怎么管好孩子网购”的贴心提醒记在了心里。

## 10名受访小孩中7人瞒着父母网购

7月29日,记者就未成年人网购情况进行走访了解。

在海口市椰博路某水吧内,3名初中生在打游戏。“这个游戏皮肤只需要30块钱,我有点心动,等我回家后我就用我妈妈的手机登录游戏买这个皮肤。”12岁的小布有些得意地说。

“我回去了也没办法买,我不知道密码。”同行的阿湖则是有些难过,表示充值不了,因为自己不知道支付密码。

在闲谈时,3人和记者介绍了自己在游戏中购买的不同的皮肤。当问起怎么购买这些游戏皮肤时,小布表示是用家长的手机支付。“我知道我妈妈的支付密码,偶尔也用我爸的,不知道密码可以刷脸,然后再删除购买记录和短信,一般情况他们也发现不了,而且钱也不多,发现了也不会骂我。”小布说。

另外两人则表示偶尔用零花钱现金和父母换钱进行网购。

在海口名门广场的一家精品店,记者看到3名初中模样的女生正对着2个玩偶拍照。上前一问,原来是她们认为实体店的东西价格稍贵,于是便想到了在网上搜同款。

“我经常这样做,虽然能够省钱,但有一次差点出‘大事’。”女生阿宁坦言,曾经使用其母亲的某购物软件购买了价值约300元的物品。

由于当时支付软件和购物软件登录的都是其母亲的账号,加之支付软件内没有钱,阿宁便使用了先用后付。但货物到了后,阿宁便将该事忘记。

由于账户内没钱无法自动扣款,不久,商家便起诉了阿宁妈妈,并封了其支付软件。阿宁最后向父母坦白了此事,向商家支付了货款,避免了事态升级。

一旁的阿宁妈妈有些无奈地告诉记者,其实自己平时并未将支付密码告诉阿宁,但是阿宁有时候玩手机会故意将手机放在其面前刷脸,自己用网能力不高,也并未注意到还能有这种操作。

一旁的家长林女士表示,自己孩子有时候也会使用自己的手机进行网购,但是大多会和自己商量,在小孩加入购物车后自己再支付,不会将手机密码和支付密码告诉小孩。

记者采访的10名未成年人里,有7人并未将自己的网络消费行为告知家长。

## 家校社落实责任共同监管

与其年龄、智力相适应的商品,如书籍、文具等,该行为是有效的。而如果购买的商品超出了其年龄、智力范围,如高额电子产品等,则需要经过其法定代理人的同意或追认,否则该买卖合同可能无效或可撤销。

刘瑾认为,家长作为第一责任人,应加强对孩子的引导与管教,帮助孩子树立正确的金钱观,同时加强对支付密码等重要信息的保护,采用更为安全的支付方式,如指纹支付或人脸识别,另外要养成定期修改密码、定期检查消费记录等习惯,避免孩子接触到支付工具的核心权限,同时多与孩子沟通,了解他们的网络行为。

秀英区法院汤法官认为,对于未成年人网络消费责任方面,需要家长、学校、社会共同监

管。

“平台要履行好主体责任。”汤法官表示,应严格落实“未成年人模式”,对未成年人的消费行为设置限额、弹窗提醒等限制;在付费环节增加人脸识别、短信验证等“监护人确认”步骤,从技术上减少非理性消费的可能;同时,建立便捷的退款通道,对未成年人的大额消费及时核查,主动联系家长确认。

此外,社会层面则需要完善相关制度。加强对网络消费领域的监管,打击诱导未成年人消费的行为;学校可将“网络消费安全”纳入教育内容,通过案例讲解、情景模拟等方式,提升孩子的风险意识。只有多方形成合力,才能让未成年人在享受数字便利的同时,远离消费风险,健康成长。



# 护苗行动

指导单位:  
中共海南省委政法委员会

04

法治时报



2025年8月11日  
星期一  
编辑/林声蛟  
检校/李成沿  
版式/陈艳



行动派

儋州市:

## 业务培训 中小学法治副校长

本报讯(法治时报全媒体记者许光伟 马宏新)8月8日,儋州市教育局联合市政法各单位举办2025年中小学法治副校长业务培训会,旨在提升全市法治副校长的专业素养和履职能力,增强校园法治教育的专业性、针对性、科学性与有效性。

培训会上,授课老师围绕中小学法治教育与安全管理、未成年人身心特点及成长教育理论与实践、未成年人犯罪状况分析和对策研究等内容,从如何将法治教育融入教学全过程、如何实质化履行法治副校长职责、如何给学生做好法治宣讲等角度为参训人员进行深入浅出的讲解。

此次培训内容丰富、务实高效,既有政策解读,也有实战经验分享,更有鲜活案例交流。参训人员一致认为,要以先进为镜,找准差距、补齐短板,履职尽责、争先创优,不断提升法治工作能力和水平,切实发挥法治副校长作用。

东方市法院:

## 送法进校园

本报讯(法治时报全媒体记者董林)为压实家长监护责任,扎实做好学生暑期安全工作,8月6日至7日,东方市人民法院携手市妇联共同走进3所学校,向学生与家长开展未成年人保护宣讲活动。

该院立案庭庭长刘智莉结合典型案例,从法律层面阐释了“依法带娃”的新标准新要求,为家长们解析“依法带娃”的内涵与实践路径,阐明家长在“引导孩子树立规则意识”“防范法律风险”等方面的法定责任。

东方市法院将持续深化暑期法治安全宣讲活动,坚决贯彻落实“谁执法、谁普法”的司法理念,加强与学校、家庭、社会各界的合作,开展形式多样的法治宣传活动,共同为未成年人创造一个安全、健康的成长环境。

定安公安交警:

## 走进托管班讲安全

本报讯(法治时报全媒体记者舒耀剑)为推进“戴头盔 平安行”主题宣传工作,强化学生暑期交通安全宣传教育,全力预防暑假期间涉及学生的道路交通事故,8月6日,定安公安交警走进辖区暑期托管班,为学生们上了一堂生动有趣的交通安全课,筑牢暑期交通安全防线。

课堂上,交警依据托管班小朋友的年龄特征,通过发放宣传资料、讲解典型交通事故案例等形式,围绕暑期出游乘车、骑车、步行三方面为小朋友们普及交通安全知识,讲解了“鬼探头”“开门杀”、随意横穿马路、马路上追逐打闹、乘坐车不系安全带、不佩戴安全头盔等不文明交通违法行为的危害性,向学生们直观呈现了违反交通规则严重后果,提醒学生们要知危险、会避险,自觉养成良好的文明出行习惯,安全文明出行。

## 保护少年的你

## 父亲病故母亲离家出走无音信,一未成年人跟随祖父母生活,海口美兰法院判决 祖父母“接棒”当监护人

■法治时报全媒体记者 何海东 通讯员 杨勇 陈飞

### 母亲离家无音信 祖父母含辛育幼孙

小陈与小李(未达婚龄)按风俗习惯举行婚礼后同居,并于2017年底生育女儿小曼。2018年4月,小陈因与小李感情不和离家。此后,小曼主要由父亲小李及祖父母共同照顾。

2021年10月,小李病故。自此,小曼一直随祖父母共同生活。其间,祖父母承担小曼的抚养责任,负责其生活、教育及医疗等费用。

法院经审查查明,小陈自离家后,未再与小

曼共同生活,未履行探望义务,未支付抚养费。祖父母二人具备监护意愿,经济条件满足监护需求,身心健康,具备监护能力。小曼长期与祖父母共同生活,关系密切,生活依赖度高。

### 撤销母亲监护权 指定祖父母为监护人

为切实保障未成年人小曼的合法权益,祖父母依法向美兰区法院提出申请,请求撤销小陈的监护人资格,并指定自己为小曼的监护人。

美兰区法院经审理认为,其一,被申请人小陈严重失职。其作为生母和法定监护人,长期离家,拒不履行抚养、教育、保护职责,导致小曼处于危困状态,其行为已构成《中华人民共和国民法典》第三十六条规定的“怠于履行监护职责,导致被监护人处于危困状态”的情形。其二,申请人具备监护能力与意愿。小曼的祖父母多年实际承担

主要抚养责任,与小曼感情深厚,具备经济能力、身体健康和强烈监护意愿,符合担任监护人的条件。其三,基于最有利于未成年人原则。小曼父亲已故,母亲失职,若维持现状,将严重影响小曼在接受教育、享受医疗和社会保障等方面的权益。指定祖父母为监护人,最符合小曼的健康成长需求和最大利益。

综上,美兰区法院依法判决撤销被申请人小陈(生母)对小曼的监护人资格,指定申请人(小曼的祖父母)为小曼的监护人。

### 监护制度核心在于 保护未成年人权益

监护制度的核心在于保护未成年人权益,父母的监护资格并非不可动摇。法院裁判时,核心标准是坚持“最有利于被监护人”原则。当父母严重失职危害未成年人权益时,法律允许其他适格者(如祖父母)申请撤销其监护权。这不仅是对亲情的法律确认,更是司法为困境儿童撑起的保护伞,彰显了“失职必究、儿童至上”的鲜明导向。

法官表示,为人父母,监护职责重如山。生而不养、养而不教,不仅有违人伦道德,更将受到法律的审视与否定。

近日,海口市美兰区法院审结一起申请撤销监护人资格案件,依法判决撤销失职母亲小陈的监护权,指定长期悉心抚养孙女的祖父母为监护人。此判决鲜明宣告:监护权是沉甸甸的法律责任,失职必担责;坚持“未成年人利益最大化”,始终是法律守护的准绳。