

《手机拿给孩子上网课 不料被扣5000多元钱》续 已有6位家长收到退款

本报讯 本报自4月24日以《手机拿给孩子上网课 不料被扣5000多元钱》为题，报道了柘城县王先生的遭遇后，截至目前记者已接到我市7名读者反映，遇到了类似的问题，都是疫情期间孩子用手机上网课，在家长不知情的情况下打开了网络游戏，充值了多则五六万元、少则两三千元。昨日，记者与多名家长联系获知，目前已有6名家长收到退款，1名家长的申请正在审核中。

申请进度	
游戏帐号	淮... 秦... 秦...
进度情况	发放成功
支付人	秦...
关怀金额	15185元
到账方式	发放至原支付帐户
到账时间	审核通过后15个工作日内
申请关怀金	2020-04-29 12:30
游戏帐号验证	2020-04-29 12:05
确认信息	2020-04-29 13:34
资料上传	2020-04-29 18:21
发放成功	2020-05-06 15:12

秦老先生的手机截图

7名家长遭遇相似

较早向记者反映问题的柘城县的王先生、永城市的张先生和市区的侯先生，他们的退款已经发放到了原支付账户里。王先生的孙子共向腾讯游戏《和平精英》充值了5000多元，对方扣除了100多元，其余的已经发放到王先生的账户里。张先生的儿子共向腾讯游戏《和平精英》充值了2000多元，对方扣除了不到1元钱，其余的已经发放到张先生的账户里。侯先生的孙女通过微信支付向抖音短视频充值了约1.9万元，对方已经全额退给了侯先生。腾讯游戏的客服和抖音短视频工作人员均向记者回复，表达了其公司维护未成年人权益的态度。

“五一”假期后的5月6日，家住市区的王女士、林女士和秦老先生向腾讯游戏发起的退款申请也均已通过，申请进度显示“发放成功”，将于15个工作日内

发放到原支付账户。昨日，记者联系3人得知，他们的退款已于上周发放在了原支付账户中，其中王女士退款7000多元，林女士退款1.1万余元，秦老先生退款1.5万余元，与他们向腾讯游戏充值的金额相差不多。

林女士的情况比较复杂，她的儿子还在比心App充值25993元、在广东天宸网络科技有限公司(《明日之后》)充值17818元。虽然与对方客服人员一直在联系，但退款申请依然没有实质性进展。

“五一”假期里，记者又接到市民刘女士反映，他的儿子在4月底用手机上网课时，也在自己不知情的情况下打开了腾讯游戏，充值了2000多元。记者告知其维权方式后，她已向腾讯游戏上传资料申请退款，目前正在审核中。

部分平台存在诱导消费的问题

面对突如其来的新冠肺炎疫情，孩子们不得不在家里上网课，平时被家长管得严，这次可以名正言顺地用手机了。因为很多家长不懂或者不了解这些游戏，导致一些孩子沉迷其中。同时，便捷的支付方式也给了一些游戏公司可乘之机。据《南方都市报》4月28日报道，江苏省消保委结合未成年人游戏充值、直播打赏调查，以面对面+云约谈相结合的方式，对涉及的7家网络游戏企业、9家直播与短视频平台开展了集体、公开约谈。

此前，江苏省消保委对18款APP进行调查。在游戏领域，包括《创造与魔法》《天龙3D》《王者荣耀》《和平精英》等9款游戏；在直播平台或短视频领域，包括斗鱼、虎牙、哔哩哔哩等9个平台。调查报告显示，网络游戏企业存在游客模式仍可充值、实名认证落实不到位、平台充值存在漏洞、退款流程复杂等问题；直播平台存在不同型号手机同价不同币且最低充值金额不同、平台充值存在漏洞，默认勾选“小额免密支付”、诱导消费以及退费难的问题。

腾讯游戏公关部回复记者的电子邮件中提醒家长，注意保管好自己的身份信息、移动设备及支付密码等敏感信息，避免被未成年人不当挪用。对于疑似未成年大额消费的申诉，他们已建立了相对完善的反馈渠道和受理流程。“一般来说，在接到用户反馈后，我们需要对用户反馈的情况进行初步核实，这个过程需要用户配合提供家长和孩子的身份证明，以及亲子关系等一些必要的基本资料。在与账户的后台数据验证比对、与家长和孩子详细沟通之后，我们会进行多维度的综合评估，如果判断由未成年人消费的可信度较高，我们会进行妥善处理。”

文/图 京九晚报全媒体记者 朱传球

厨房惊现大蜂窝 居民担心又害怕

消防员成功消除隐患



本报讯 一窝马蜂在居民家中的抽油烟机管道中“安营扎寨”。看到厨房中不时飞舞的马蜂，一家人担心不已。接到求助后，消防员迅速出击，清除了管道中的蜂窝和马蜂。

5月15日9时35分，商丘市消防救援支队指挥中心接到市民报警称，中州路与宇航路交叉口附近的学府洋房小区内有一窝马蜂，严重影响了居民的日常工作生活。支队指挥中心立即调派示范区消防救援大队雪苑路消防站赶赴现场处置。

消防员到达现场后发现，该小区6号楼5单元2楼东户厨房油烟机烟内不时有马蜂飞来飞去。

现场指挥员快速制订摘除方案，附近居民被疏散后，一名消防员穿好防蜂服，充分做好安全防护工作后，攀登楼梯摘除蜂窝。

到达指定位置后，发现蜂窝位于抽油烟机管内较深位置，从外侧无法清除，消防员只能先用杀虫剂对抽油烟机口周围的马蜂进行驱赶。

为了彻底清除马蜂，消防员进入厨房后用工具拆下油烟机管道。由于蜂窝巨大，卡在管道内无法直接取出。在多次对蜂窝进行清理后，消防员发现管道内仍有残余马蜂。为了安全起见，消防员只得连同管道一并放入编织袋内，并对现场残留的马蜂进行消杀，成功为用户消除了隐患(如图)。

文/图 京九晚报全媒体首席记者 鲁超
通讯员 李贺 李宏鹏

护栏缺失已数月 居民盼望快修复

● 热线显示

睢阳区的吕女士反映，文化路包河桥东侧宁陈菜市场入口旁的河畔护栏缺失了，存在安全隐患。

本报讯 近日，家住睢阳区的吕女士看到河畔护栏缺失而向《京九晚报》热线反映。她说，文化路包河桥东侧，宁陈菜市场入口旁的河畔护栏缺失了，存在安全隐患。

“缺失的护栏就在宁陈菜市场入口运河桥的东侧，平时在那里游玩的人非常多。”吕女士说，因为缺失的护栏距离菜市场很近，平时在那里经过和游玩的人非常多，经常有小孩在缺失护栏的木板路上奔跑，让人为他们的安全捏把汗。

接到吕女士反映的情况后，记者来到了文化路包河桥向西不远处的宁陈菜市场入口运河桥东侧，看到在运河南岸的木板景观道上，确实有一段木质的护栏缺失了(如图)。

在该处游玩的多位市民称，这段护栏缺失已经好几个月了，一直没有得到维修，“平时来这里玩的人非常多，万一有人因护栏缺失而不慎落水，后果就严重了”。

吕女士说，希望该处护栏的管理单位尽快修复缺失的护栏，消除安全隐患。

文/图 京九晚报全媒体首席记者 鲁超



“两城”联创在行动 | 曝光台



鲁超
帮办

跑腿令

遇到难办事 您就说句话
鲁超帮您跑 等信就是啦

跑腿热线：15503709668

商铺被抵押

虞城县的丁先生：2017年9月，我在虞城县西湖春天A区买了一间商铺，2018年4月已经交清了房款。当时承诺三个月给办好房产证，但至今都没有给办。经查询，我所买的商铺早已抵押给了银行，导致房产证无法办理。