



2月1日，网易暴雪游戏客服团队针对玩家在暴雪游戏产品中已充值但未消耗的虚拟货币或未失效的游戏开启退款通道。张贤达作/视觉中国

此前，暴雪与网易“分手”的消息引发网络圈层广泛热议。2月1日，网易暴雪游戏客服团队针对玩家在暴雪游戏产品中已充值但未消耗的虚拟货币或未失效的游戏开启退款通道。截至记者发稿前，退款通道排队人数已经超过了100万人。

除暴雪游戏外，其他网络游戏停服（网络游戏停服即关闭网络游戏服务器，指游戏公司因一定原因停止运营网络游戏）曾多次引发玩家热议。网络游戏停服后，游戏运营商普遍如何善后？游戏玩家数字资产权益如何保障？对此，中国城市报记者进行了相关采访和梳理。

### 暴雪网易终止合作退款申请通道开放

2022年11月，动视暴雪和网易长达14年的代理合作猝然生变。动视暴雪率先宣布，与网易现行代理协议到期后，将暂停在中国大陆市场的大部分暴雪游戏服务。随后，网易方面表示接受停止合作的决定。

2023年1月24日，由网易旗下网之易代理的《魔兽世界》《炉石传说》《守望先锋》《暗黑破坏神III》《魔兽争霸III：重制版》《风暴英雄》《星际争霸》系列产品在中国大陆市场的所有运营正式终止，暴雪方面关闭了客户端下载、战网登录以及所有游戏服务器。

2月1日，针对游戏用户在暴雪游戏产品中已充值但未消耗的虚拟货币或未失效的游戏服务，网易旗下暴雪游戏客服团队开放退款申请通道。

中国城市报记者注意到，不少游戏用户在社交平台中纷纷晒出了自己的退款进度或退款金额。截至2月2日下午，退款通道排队人数已经超过了100万人。用户退款金额大部分在300元至1000元之间，有个别用户晒出高达8000元的退款界面。

截至发稿前，已经陆续有游戏用户收到退款。“退款时，我试了一下很久以前玩过的魔兽账号，竟然还能退到150元，这种感觉就像从去年穿过的大衣口袋里摸到钱一样。”游戏用户佩琪说。

收到退款的还有资深游戏玩家张韬韬。“《魔兽世界》退了200多元，《暗黑破坏神III》好长时间没上线居然还退了300多元，这是一个令人悲喜交加的结局。”张韬韬告诉中国城市报记者，他从大学一年级就开始玩《魔兽世界》，当时网吧10台电脑中有6台在运行这款游戏。

关于退款流程，网易暴雪游戏客服团队表示，提交退款申请的截止日期为2023年6月30日，未在截止日期前提交退款申请的玩家将被视为主动放弃相关权益。

### 网络游戏停服常惹纠纷虚拟财产侵权多为焦点

除暴雪游戏外，其他网络游戏停服也曾多次引发关注。日前，中国消费者协会发布《2022年十大消费维权舆情热点》，“网络游戏停服删档引发虚拟财产侵权争议”入选榜单。

2022年2月，由完美世界研发、腾讯游戏代理的大型多人在线手游《我的起源》宣布将停止运营，除另有约定外，游戏内所有数据、资料、信息、道具、收益将被全部删除，停服补偿为《俄罗斯方块》《流放之路》《剑灵》等7款游戏的礼包。

此后不久，由西山居研发、腾讯游戏代理的3D恋爱换装手游《云裳羽衣》也宣布将停止运营，游戏内的所有账号数据及角色资料等信息将被全部删除，提出为游戏内有过付费行为且在游戏内有遗留道具的用户，提供其他手游的礼包作为补偿方案。不过，该处理方式引起众多用户不满，最终在中国消费者协会介入下，《云裳羽衣》中止停服。

分析相关案例，中国消费者协会认为舆论争议的焦点主要在于大多数游戏在停服后会删除与游戏相关的数据存档，被质疑侵犯游戏玩家的权益。并且一些游戏运营方提出的补偿措施大多是引流至公司其他游戏的礼包或福利，这又导致消费者质疑所谓的补偿方案是游戏运营商换一种方式“割韭菜”。

“游戏并非只有金钱交易，还有用户时间的投入。”浙江大学国际联合商学院数字经济与金融创新研究中心联席主任、研究员盘和林在接受中国城市报记者采访时表示，这些游戏时间转变为了有价值的历史数据。例如，《魔兽世界》账号绑定的高等级装备，往往是玩家用时间和精力积累的结果。

对于游戏运营商补偿方案中的礼包和福利，中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍在接受中国城市报记者采访时表示，这些全由运营商单方面决定，用户缺少话语权，可能不想玩这些游戏，运营商应该为用户开通其他渠道进行折现，即使不一定按原价补偿用户。

网络虚拟财产纠纷中，消费者往往处于弱势地位。中消协指出，在网络虚拟财产纠纷中，消费者由于相关知识欠缺、取证难、维权机制不够健全等因素，往往会陷入维权困境。

### 守护网络虚拟财产加快出台专项法规

对于因游戏停服产生的网络虚拟财产纠纷，朱巍建议，通过司法实践提供示范指导。目前，能够引起社会广泛认同的相关司法判例较少，建议通过司法判例，一方面对网络虚拟财产定性，另一方面为如何解决网络虚拟财产纠纷提供参考。

朱巍介绍，《中华人民共和国民法典》虽然提到法律保护网络虚拟财产，但未提及具体可操作及评估的标准。《中华人民共和国民法典》第一百二十七条规定，法律对数据、网络虚拟财产的保护有规定的，依照其规定。

当前，法律对网络虚拟财产的保护有哪些规定？中国城市报记者注意到，《文化部、商务部关于加强网络游戏虚拟货币管理工作的通知》第十一项规定，网络游戏运营企业计划终止其产品和服务提供的，须提前60天予以公告。终止服务时，对于用户已经购买但尚未使用的虚拟货币，网络游戏运营企业必须以法定货币方式或用户接受的其它方式退还用户。

此外，《网络游戏管理暂行办法》第二十二条规定，网络游戏运营企业终止运营网络游戏，或者网络游戏运营权发生转移的，应当提前60日予以公告。网络游戏用户尚未使用的网络游戏虚拟货币及尚未失效的游戏服务，应当按用户购买时的比例，以法定货币退还用户或者用户接受的其他方式进行退换。

不过，《网络游戏管理暂行办法》已于2019年被废止。这意味着，现行有效的法律法规只规定了虚拟货币的处理方式，对其他游戏服务的善后则没有明确的依据。

朱巍建议相关部门专门出台一套法律体系，对网络虚拟财产的类型、范围等进行规定，对游戏停运后如何折现等问题予以明确，这也将有利于网络游戏产业行业进一步发展。

“维护游戏用户的合法权益，不能仅依靠道德来要求，还要通过立法层面予以改善。”盘和林在接受中国城市报记者采访时提到，当前立法难点在于，司法实践更关心游戏用户现有权益的损失，实施的是损失赔偿而非超额赔偿。这意味着，赔偿中往往不包括用户的虚拟资产损失。

“实际上，很多游戏玩家更在意虚拟资产，认为某款游戏中具有高等级装备的账号比尚未使用的点卡更重要。游戏账号有着旺盛的交易市场，很多玩家不惜重金交易一个游戏账号，点卡在账号价值中仅占一小部分。”盘和林举例说。

盘和林认为，应重视游戏数据保护。当前我国数据权属立法正在推进，也在强调数据要素流通。释放数据要素价值，首要是保护数据产权，将玩家的虚拟资产作为一种私有财产固定下来。

■中国城市报记者：邢灿