

近日，一则“玩家退游价值4万装备被回收”的话题在网络上阅读量接近千万，25岁女生小罗(化名)在社交媒体上发言称，她在游戏QQ三国中价值不菲的道具全部被系统没收。扬子晚报/紫牛新闻记者发现，最近一段时间，因为游戏中虚拟道具引发的纠纷不少：去年闹上过法庭，近日还被中国消费者协会点了名。

扬子晚报/紫牛新闻记者 姜天圣

“玩家退游价值4万装备被回收”？游戏客服称道具无法退换

在“玩家退游价值4万装备被回收”事件中，小罗称，自己玩QQ三国这款游戏三年以来陆续充值了二三十万元，并将价值8万元的道具放进了自己在游戏中开设的商行，由于有一段时间没有登录游戏，也没有充钱，结果商行倒闭，这些道具全部被系统没收。

据悉，QQ三国中商行是玩家在游戏内开设的店铺，玩家可以选择营业还是歇业。营业状态下每小时都需要交一定的费用，费用不足则会导致商行倒闭，商行内道具全部被没收；歇业状态下则不用交费，也不会倒闭。

小罗称这些道具拿出来卖至少能卖4万多，自己也不想要厂商赔钱，只求能拿回装备，但客服称商行倒闭道具被没收的情况不止小罗一个人遇到，并表示道具无法退换。

目前，此事还在协商处理当中。

虚拟财产屡惹纠纷中消协近日点名

记者发现，近年来因为网络中虚拟财产引发的争议事件不少。今年1月30日，中国消费者协会(以下简称“中消协”)在官网公布了“2022年十大消费维权舆情热点”，其中“网络游戏停服删档引发虚拟财产侵权争议”被点名。

中消协称，近年来，一些运营不当的网络游戏“停服删档”引发虚拟财产纠纷，导致消费者投诉的事件屡屡引发舆论关注，并点名了腾讯手游《云裳羽衣》。2022年2月，《云裳羽衣》在刚刚开启大型活动后突然宣布即将停服，补偿方案仅允许玩家将账号内余额按照价格区间兑换成腾讯其他三款指定游戏的道具礼包。大量玩家对补偿方案不满，纷纷向监管部门和第三方平台投诉。2022年3月18日，中消协表示已关注此事，在中消协的介入下，《云裳羽衣》于2022年3月30日宣布中止停服流程，继续提供游戏服务。不过，记者了解到《云裳羽衣》虽然还在运营，但更新记录已经停留在2021年8月，游戏中止停服流程后没有恢复内容更新，也没有重新开放注册、充值服务，并且在许多应用商店搜不到这款游戏。

此外，中消协还点名了暴雪游戏《魔兽世界》。2022年11月下旬，网易暴雪宣布停止合作，并在今年1月24日合同到期时在国内下架《魔兽世界》等游戏。对于玩家在游戏内充值的款项，网易公布了退款方案，目前退款通道已经开放，但仍问题多多；而关于玩家在游戏内的角色数据留存问题，暴雪公司单方宣布允许玩家将自己的游戏数据下载到本地(俗称“电子骨灰盒”)，而网易方面则称“电子骨灰盒”存在安全隐患。

中消协指出，相关(游戏停运)案例中，舆论争议的焦点主要在于大多数游戏在停运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”。中消协认为，消费者的权益不能“想删就删”，网络游戏运营方在调整经营策略时，须尊重消费者意愿，选择消费者可接受的方式。监管部门应督促企业履行好自身职责，自觉维护消费者的合法权益，对于侵犯消费者合法权益的违法行为依法依规予以惩治。相关法律法规也应不断完善，为消费者的虚拟财产筑起坚实的保护墙，更好地为消费者放心消费保驾护航。

### 过往案例：手游停运被判承担侵权责任

此外，中消协还点名了一起“游戏运营商停运遭起诉”事件，记者从北京互联网法院处了解到该案件：2019年一款手游运营商发布停止游戏运营的公告，并表示会将游戏玩家历史充值总额的5%转移到其他游戏作为补偿。充值了约20万元的成先生将涉案手游运营商告上法庭，主张涉案手游运营商停止游戏运营侵害其合法权益，要求退还尚未使用的虚拟货币3万余元，以及赔偿因终止运营而将失效的游戏服务折合100万余元及利息等。该手游运营商称，其终止网络游戏服务运营并无过错，无需承担侵权责任。

法院审理后认为，该手游运营商停止运营涉案手游的行为，造成了成先生涉案游戏账户内相关网络虚拟财产的灭失。根据本案查明的事实，某手游运营商处分上述财产时，既没有法定的权利，也没有成先生约定的同意，因此主观上存在过错，应当承担赔偿损失等侵权责任。最终法院判决该手游运营商赔偿成先生3万余元及利息，目前该案判决已经生效。

### 律师：网络虚拟财产依法受到保护

南京知识律师事务所张亚菲律师告诉记者，《中华人民共和国民法典》第一百七十七条规定，网络虚拟财产依法受到保护。即网络游戏中具有财产利益属性的游戏道具，属于网络虚拟财产，应当获得法律的保护。在游戏中，虚拟财产又可以分为虚拟货币和虚拟道具。对于涉案手游停止运营时剩余的虚拟货币，系其充值所获，游

戏终止运营后，网络游戏用户尚未使用的虚拟货币，在其没有兑换成其他游戏道具之时，游戏用户并没有获得对应的服务，因此，运营商应当按用户购买时的比例，以法定货币退还用户或用户接受的其他方式进行退换。

对于涉案手游停止运营时剩余的游戏道具，通常是游戏玩家通过支付一定的费用或占用一定游戏时间练级获得虚拟装备等虚拟财产，是以数据形式存在于特定的电子虚拟空间中的一种模拟财产的电磁记录，在一定的游戏环境和技术条件下，其可能具有经济价值，但该价值仅限于满足游戏用户对某些游戏功能的需求，不能直接等同于法定货币的价值，无法将该部分游戏道具直接兑换成人民币。根据既往案例显示一般法院会结合该财产的获取来源、难度等综合因素考量，确定虚拟道具的价值，酌情确定是否赔偿。

来源：扬子晚报