

或许是一次意义非凡的案例。

文/以撒

今天（3月30日）

下午，中国消费者协会在微博上表示：“经我会关注和推动，《云裳羽衣》发布公告，中止停服流程，继续提供游戏服务。”

停服的手游年年都有，但由西山居研发、腾讯代理的《云裳羽衣》，可能是近年来第一个“中止停服”的案例。这也让游戏的相关话题，最高登上了今天微博热搜排行榜的第七名。

看到这条消息后，葡萄君不仅对这群玩家的执着有几分感叹，同时也有点“见证历史”的感觉。因为这可能是一个意义非凡的案例，甚至有可能改变行业。

事情还得从一个月之前说

起——今年2月20日，葡萄君曾关注到

《云裳羽衣》发布的停服消息

：公告表示，游戏将于2月24日停止充值和新用户注册，于4月28日正式停止运营。此后，除法律法规另有规定或腾讯与用户签署的协议另有约定外，游戏内的所有账号数据及角色资料等信息将被全部删除。

之后的2月24日，官方又发布了停服补偿活动方案，主要补偿措施为提供其他手游的礼包退换服务。从以往不少停服产品的做法看来，这似乎是一种较为常规的处理方式。

然而这次，《云裳羽衣》的部分用户对此并不买账。有大量玩家到微博超话发帖，或是到官方微博及相关平台、机构的评论区留言，表达对这种处理方式的不满。随着这种发声越来越多，中国消费者协会于3月18日在微博上表示：已关注这一问题。

3月20日，持续跟进此事件的玩家@二三四颗南瓜子，在微博上发表了一篇长文，较为清晰地讲出了整件事的过程，与玩家群体不满的原因。

由于全文较长，这里稍作提炼：《云裳羽衣》的剧情章节已有两年未曾更新，但充值活动未曾停止，且在今年1月开始推出返场活动。而在玩家以为这是长期运营的信号时，官方却随即在2月发布了停服公告和相关补偿方案，这让付出了三年情感与消费的玩家难以接受。

于是在公告发出后，这批玩家开始合力发声，并向多个有关机构、平台发起投诉，其间也有一些媒体与Up主帮他们扩大声量。信中除了指责官方的做法之外，也提到了玩家群体的核心诉求：希望游戏数据不被销毁，而是以离线单机版的形式妥善保存。

直到今天，官方再次发布公告，表示将取消停运节点，且后续提供的游戏内相关服务将不再开启付费。至于是否将游戏改造为离线单机版等信息，官方暂未透露更多规划。

抛开情感层面的因素，玩家对停服的抗议，在本质上涉及法律问题。在这方面，葡萄君向诺诚游戏法咨询了相关的行业知识。

首先，《云裳羽衣》的停服方案，符合手游产品的停服强制规定。

关于游戏停服事宜，《网络游戏管理暂行办法》（已废止）、《关于加强网络游戏虚拟货币管理工作的通知》（现行有效）两份文件均有规定：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他方式退还用户。也就是说，游戏公司提供的代替补偿方案，应当不少于两种——要么直接退还法定货币，要么是用户接受的其他补偿方案，保障玩家具有选择权。

在这一点上，《云裳羽衣》的补偿方案，提供了另外三款手游《奇迹暖暖》《璀璨星途》《延禧攻略之凤凰于飞》三选一游戏礼包作为退换，其做法符合停服强制规定。

但另一方面，玩家对于自身权利的维护也是合理的。

在玩游戏的过程中，玩家投入时间、精力以及金钱获得的游戏人物、装备以及相关物品，确实属于虚拟财产、具有财产价值。而且如今的年轻人，已经越来越重视这种虚拟财产了——在《2021中华遗嘱库白皮书》中，“虚拟财产”其实已经成为了90后、00后遗嘱中涉及的常见财产类型。

那么问题来了：如果在游戏公司停服的情况下，游戏公司主张拥有游戏数据所有权，而玩家主张拥有虚拟财产所有权，二者就存在不可避免的矛盾。因为这里的虚拟财产所有权，必须依靠游戏公司提供的网络服务，如果游戏公司关闭服务器，玩家就无法再继续支配和使用虚拟财产。

诺诚游戏法表示，虚拟财产权作为一项资产，有所有权和使用权之说，而他们认为，游戏玩家是拥有其使用权的。因此，尽管不能要求厂商永久不停运，但玩家希望保留一段时间数据的诉求是合理的。

诺诚游戏法提到，目前，我国对于虚拟财产的法律规定仍处于立法空白状态，仅是明确了虚拟财产作为民事权利的地位，是一项原则性规定，没有具体的财产权利保护配套规则。

但在此次《云裳羽衣》的案例中，玩家已经通过正当途径维护了自身权益——那么在以后，这或许不会是一个孤例。

尽管《云裳羽衣》已经宣布中止停服，也有一些玩家称其为“阶段性胜利”，但在一定程度上，这整件事其实是一种“双输”——一方面，厂商在损害了口碑的同时，还需要持续付出成本，维持已经无法盈利的游戏运营；另一方面，与厂商死磕到底的玩家群体，在情感上受到伤害的同时，也损失了大量的时间与精力。

在《云裳羽衣》开了中止停服的先河之后，我们应该如何尽量规避这种双输？

葡萄君认为，这首先需要游戏厂商更多的思考与自我规范——以往有不少手游在停服时采用类似的方案，但为什么只有《云裳羽衣》掀起轩然大波？排除一些偶然性之后，其中最关键的原因可能有两个：

一是运营操作出错，在停服之前，仍然推出充值返利活动，给玩家带来了极差的印象。这

可能与团队在规划运营节奏时，对游戏生命周期的考虑出现了误判有关；

二是不够了解玩家，没有充分意识到，游戏中的内容对玩家的意义有多么重要。对于一些核心玩家来说，游戏已经与他们的日常生活“融为一体”，其情感价值甚至超越了金钱投入。而删除数据的操作，则被他们视为“生离死别”。在大部分玩家为女性的《云裳羽衣》中，这种情绪尤其不应该被忽视。

在以往停服的手游中，其实也有过《云裳羽衣》类似处境的产品——《暖暖环游世界》。不过在营收压力渐渐增大，难以维持运营时，官方就选择停止部分内容的更新，将游戏改为趋向于单机化的休闲换装游戏。这种做法仍然需要厂商承担一定的设计成本，且在早期就规划好之后的出路。但比起直接停服，这样做应该更容易让玩家理解，同时也能为核心玩家保留游戏内容。

上下滑动查看

站在行业角度来看，每款游戏都有自己的生命周期。当一款游戏很难继续“活着”，不管作为开发者还是体验者，我们都应该更好地考虑，如何让它「善始善终」。在《云裳羽衣》宣布中止停服过后，这种考虑可能会尤为重要，因为玩家与厂商之间的关系，可能会因此产生不小的改变：

对于厂商来说，频繁停服或操作不当，可能会使玩家对公司的品牌信任度产生动摇——如果这一款不能善后，下一款游戏就很难避开质疑；对于玩家来说，《云裳羽衣》玩家的做法，似乎让玩家群体多了一种与厂商对峙的手段，但如果这种手段被滥用，对厂商与行业的负面影响也将难以估量。

因此，在这个法律规定上仍处于立法空白状态的地带，我们需要追求的状态，应当是玩家与厂商彼此都做到更好地交流沟通、遵守各自的约定，尽量让更多的游戏善始善终。

或许这就是《云裳羽衣》案例更大的启示所在。