

2月2日，距离网易暴雪游戏客服团队开启“暴雪游戏产品”退款通道已过24小时，暴雪游戏服务中心官方微信显示，超104万人在等待退款，且数字保持增长之势，北京商报记者注意到，玩家的退款金额大部分在300-1000元之间，但也有玩家晒出高达8000元的退款界面。此外，也有玩家为退款何时到账而担忧。而在暴雪游戏之外，游戏停服的售后情况也曾多次引发玩家间热议，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，玩家权益究竟如何保障？

玩家：能把钱拿回来真的没想到

伴随着网易与暴雪娱乐公司（以下简称“暴雪”）宣告结束长达14年的合作，由网易代理的《魔兽世界》《炉石传说》《守望先锋》《星际争霸》等暴雪出品的系列游戏国服运营于日前终止，客户端下载、战网登录以及所有游戏服务器全数关闭。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服务，网易开放退款申请通道。

2月1日午间，退款申请开启，并将于6月30日截止申请，截至2月2日16时，暴雪游戏服务中心官方微信显示超104万玩家发起退款申请。

“售后流程就要删档了，攒下的皮肤和段位成就都将消失，退款更多的是种心理安慰。”据玩家秦天介绍，暴雪的游戏基本相当于随用随充，因此即使氪金总数过万，玩家未消耗的虚拟货币往往也不会太多，能退的数额其实很有限。

“我就一个普通宅男，手里也没多少钱，游戏跑路了，我花了钱没享受到服务还能把钱拿回来，真的没想到，这也是这么多年玩下来，头一次看到主动说停服愿意退款的。”玩家kaka谈道。

据此前报道，网易负责暴雪相关事务的百人团队如今已解散，仅剩约10名团队成员留下处理后续工作，但停留时间可能不会超过半年。

玩家王宸为此感到担忧，公告中提到的6月30日，是提交申请的截止日期，而不是退款工作全部完成的日期，如今团队成员所剩无几，但排队等审核的玩家规模已经这么大了，究竟什么时候能轮上？到时候会不会像当年的“小黄车”，承诺了退款，但是都几年了还没收回钱。

停服售后：各厂商做法不一

对于退款相关事宜，北京商报记者联系到网易方面，对方回应称，关于暴雪游戏退款的信息可以以公告信息为准，最终退款金额将以停运后玩家账号内实际剩余的可

退款商品数量为准，且不会超过该账号可退款商品的历史累计付费金额，退款审核所需的时间将由退款数量、玩家账号状态及退款信息的准确性等实际情况决定。符合退款要求的金额将于通过审核后的15个工作日内退还至玩家的收款账号。

北京商报记者在黑猫投诉平台以“游戏停服”作为关键字检索，显示416个匹配结果，多为游戏“停服不退款”的维权诉求。

不久前，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，暴雪游戏产品停服作为案例之一出现。北京商报记者梳理近年来多款游戏停服的处理方案发现，各厂商做法各不相同。

公开资料显示，2022年2月，手游《云裳羽衣》因官宣停止运营并删档，并提出以“替换”的形式，对玩家游戏账号内未消耗虚拟货币及未失效游戏服务进行补偿，也就是说玩家可以用充值给《云裳羽衣》的虚拟货币去兑换其他游戏中的礼包，但不能拿到退款。这一处理引发玩家大规模不满，随后中国消费者协会介入，《云裳羽衣》中止了停服流程。手游《偶像梦幻祭》也曾宣布停服并以同样的方式处理玩家未消耗的虚拟货币。

此外，也有游戏产品选择“停更不停服”，例如手游《暖暖环游世界》剧情停更，但不关闭服务器，玩家可以继续登录游玩，官方还会开启往期活动的循环返场。

律师：网络虚拟财产受法律保护

为避免纠纷，北京商报记者翻阅腾讯、网易、完美世界等近10家游戏公司《用户协议》发现，各公司均以显著方式明确约定了虚拟道具、虚拟货币的使用及退费规则，此外还标注了通知处理的期限。以完美世界为例，成年人用户或监护人以未成年人实际使用消费为理由申请退费时，应当提供充分的证据加以证实，否则无法实施相应的退费。若根据法律法规的规定实施退费时，为避免双方纠纷，用户需同意根据完美世界的要求履行必要的身份验证和沟通协助，并签署相关承诺书。

此外，对于游戏公司自行终止运营，部分公司也有确切说明，其中，《腾讯游戏许可及服务协议》显示，腾讯自行决定终止运营腾讯游戏时或腾讯游戏因其他任何原因终止运营时，腾讯会按照国家有关网络游戏终止运营的相关法律法规规定处理游戏终止运营相关事宜，以保障用户合法权益。

北京市中间律师事务所律师赵虎介绍，游戏运营方通常会在玩家游戏前，以《用户协议》的形式将停服、退费等情况与玩家约定好，但如果该协议的履行不到位，参考此前游戏停服导致的部分诉讼，也有案件因此将停服判定为侵权。

赵虎进一步谈到，游戏账号及以充值方式购买的游戏道具、游戏货币是一种网络虚拟财产，《民法典》第127条中规定，法律对数据、网络虚拟财产的保护有规定的，依照其规定，因此玩家因游戏停服，支配网络虚拟财产受到影响，维护自身权益是受法律保护的。

北京商报记者 卢扬 韩昕媛