

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

在中国消费者协会发布的

2022年十大消费维权舆情热点中

该热点位列第十

虚拟资产确权引发关注

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、研究员盘和林对《中国消费者报》记者表示，中国消费者协会从消费者实际利益出发，强调了过去常被忽视的虚拟资产确权问题。

而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。

近期，比较有代表性的就是颇受关注的“网易与暴雪停止合作”事件，引发人们对拥有庞大玩家群体的《魔兽世界》《炉石传说》等游戏因“停服”导致消费者权益受损的关注。

资料图片

1月24日0时，暴雪旗下多款游戏系列产品，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，网易与暴雪结束长达14年的合作。

2月1日，网易旗下暴雪游戏客服团队发布《网之易关于暴雪游戏产品运营到期开放退款的说明》，提到从2月1日11时起开放针对玩家在“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的退款申请通道。

游戏公司应担起相应责任和义务

盘和林表示，除了虚拟货币和游戏服务退款外，中国暴雪用户的损失还包括历史数据的损失。游戏并非只有金钱交易，还有游戏时间的投入，这些游戏时间转变为有价的历史数据。一些资深玩家账号很值钱，一些游戏中绑定的极品装备是玩家时间积累的结果。

“玩家相关权益的实现，不能仅依靠道德来维护，还需在立法层面改善。当前立法的难点在于，对于游戏产业，司法实践将其定义为服务，也就是关注玩家权益的损失，是关心点卡、充值的金钱。”盘和林表示，要重视游戏数据的保护，当前我国数据权属立法正在推进，也在强调数据要素流通。实际上，游戏账号就是有价值数据，甚至有些账号的数据价值超乎很多人的想象。

不少暴雪游戏玩家晒出自己正排队退款。

盘和林认为，游戏一旦停服，玩家就不得不面对删档的风险。暴雪公司提出过6个月续期，也提供了存档工具。但数据当前的管理责任在网易公司，网易不能回避数据管理、存续、转移的责任，因为这是玩家最有价值的资产。网易应该妥善保管游戏数据，而且必须做到有始有终，这是游戏公司的责任和义务，如果不能做到，那网易可能要承担相应的法律责任。

中国消费者报新媒体编辑部出品

来源/中国消费者报·中国消费网

记者/王小月

来源：中国消费者报