

游戏里的虚拟财产同样受保护

法院以案释法保护消费者权益

案例 1

网游关闭服务器 玩家索赔获支持

徐某下载某手机游戏并注册两个游戏账户,在游戏过程中分别向两个账户充值 2.1 万元、9.3 万元,合计充值获得 1072000 元宝及 12405000 元宝。2020 年 9 月 1 日,游戏运营方某网络科技有限公司发布公告称将于 60 天后关闭服务器,游戏角色等数据全部清空,并提出补偿方案,即游戏关闭充值至正式停运期间,全服每天发放 2 万元宝补偿。涉案游戏于 2020 年 10 月关闭服务器,徐某游戏账号 A 剩余元宝 16812607 个,账号 B 剩余元宝 2602799 个。徐某认为某网络科技有限公司构成违约,遂诉至法院,要求某网络科技有限公司退还全部充值款项 11.4 万元。

法院认为,徐某与某网络科技有限公司之间构成网络服务合同关系。按照合同约定及游戏行业惯例,某网络科技有限公司可以根据游戏运营情况随时要求解除合同,且其已在合理期限之前通知徐某,故涉案游戏停止运营不构成违约。但终止服务时,某网络科技有限公司应当以法定货币等方式退还用户尚未使用的网络游戏虚拟货币。根据公平原则,结合充值所得元宝数所占消耗元宝数与剩余元宝数之和计算得出的比例,参照人民币充值购买“元宝”的比例,判决某网络科技有限公司退还徐某 2.5 万元。

【典型意义】

游戏账户内玩家充值的虚拟货币等网络虚拟财产依法受到保护。本案依法确立网络游戏终止运营时,玩家游戏账户内未使用的虚拟货币应按比例以法定货币形式退还的裁判规则,明确游戏运营商的合同义务责任,规范了网络游戏产业发展,保护了网络虚拟财产和游戏用户的合法权益,营造了健康、公平、良好的网络环境。

案例 2

老年人风险意识薄弱 金融消费容易被骗

丁某飞系一名 67 岁的老年人,于 2017 年认购了某商业保理公司发行、某资产管理公司承销并管理的应收账款收益权产品 610 万元,合同约定该产品资金投向某商业保理公司持有的优质应收账款债权,期限为 1 年,300 万元以上的预期年化收益率为 8.5%。该产品到期后某商业保理公司、某资产管理公司未按约定兑付认购款项和利息。丁某飞遂诉至法院,请求返还认购本金 610 万元并按承诺的年化收益率 8.5% 支付利息。

法院一审认为,某商业保理公司通过地方交易场所将应收账款分割成理财产品向若干个普通投资者发行以融入资金,是一种变相吸收存款、募集社会资金从事保理业务的行为,其将保理业务的风险转嫁到金融知识欠缺、风险承受能力较差的普通投资者上,妨害保理行业的健康有序发展。同时,该商业保理公司明知其发行的应收账款收益权所依据的应收账款不真实,却隐瞒真实情况,向金融消费者作出固

消费者权益司法保护是指公安机关、检察院、法院依法惩处经营者在提供商品和服务中侵害消费者合法权益的违法犯罪行为,以及法院依法及时审理涉及消费者权益争议的案件。为了织密消费者权益保护网,一方面要加重侵犯消费者合法权益行为的违法成本,强化经营者的守法义务,另一方面充分畅通维权渠道,降低消费者维权成本,完善社会多元协调机制,明确公益诉讼细则,在统一和规范法律适用的同时,为消费者编织起严密的权益保护网络。

只有加大司法公开力度,及时向社会公布打击危害食品、药品安全犯罪取得的成果,提高消费维权案件的司法透明度,才能逐渐完善监管制度,推动行业标准的制定及完善,为全社会构建和谐消费环境提供有力的司法保障。



资料图片

定收益的承诺,给丁某飞造成损失。因此,《认购协议》依法应认定为无效,某商业保理公司应向丁某飞返还 610 万元,并按承诺的预期收益率即年利率 8.5% 计算利息,以填补善良相对人信赖利益损失。某资产管理公司作为关联公司及承销人,未就其承销产品的合法合规性做到对投资人负责,应承担连带清偿责任。法院二审维持原判。

【典型意义】

老年人往往金融知识欠缺,风险意识和维权能力相对薄弱,保护老年人金融消费安全需求日益突出。本案依法认定商业保理公司的经营模式属于变相吸收存款、募集社会资金从事保理业务行为,妨害了保理行业的健康有序发展,危及金融秩序和社会稳定,并判令发行人和承销人共同承担赔偿责任,有效保护了老年人金融消费者的合法权益,为老年人构建更加合法、安全的金融投资消费环境。

案例 3

消费者寄快递保价 发生运损理应赔偿

杜某通过二手交易平台向他人出售一套红木古董八仙桌,价格为 6 万元。为能安全托运给买家,杜某电话下单托运该八仙桌,某物流公司安排旗下子公司负责实际承运,但提供的是物流公司的通用托运单,杜某声明保价价值为 6 万元,运输费由买家支付。八仙桌抵达目的地后,买家发现有毁损遂拒绝收货,并将八仙桌退回杜某处。杜某向物流公司提出索赔,双方协

商未果,杜某遂诉至法院,请求物流公司及其子公司赔偿交易物损失 6 万元、返还运费及保价费。

法院认为,杜某已经通过物流公司的全国统一服务电话完成下单手续,且填写的托运单是该公司的全国通用格式托运单,某物流公司属于运输合同相对方,应履行合同约定义务。红木古董八仙桌交易价格 6 万元,杜某已声明保价 6 万元,托运单上的保价条款以相对突出的字体列明“托运人已保价,实际价值大于或等于声明价值时,货物全部毁损或灭失,按照报价声明予以赔偿”,不存在免除承运人责任或排除消费者权利的情形,故判决物流公司向杜某赔偿交易物损失 6 万元、返还运费及保价费。

【典型意义】

快递服务已成为当前我国经济增长最快的行业之一,消费者在享受快递服务便捷的同时,快递服务领域中侵害消费者权益的问题也日益突出。本案依法认定寄件人与物流公司订立运输合同,并判令物流经营者按照保价条款约定赔偿寄件人实际损失,对于规范快递服务市场、切实保护消费者合法权益具有积极促进作用。

案例 4

消费者个人信息被转售 消委会提起民事公益诉讼

赖某华在其经营的通讯店内,为客户办理手机号码实名登记开户过程中,未经客户同意,私下利用客户的身份证多开手机卡,后将手机卡加价出售给黄某炬等人再次加

价进行转售。自 2019 年 3 月至 2020 年 3 月,赖某华等 5 人出售使用他人身份信息登记的手机卡所得金额 4.3 万元。2020 年 8 月,人民法院以侵害公民个人信息罪,依法判处赖某华、黄某炬有期徒刑一年,缓刑一年六个月,并处罚金。广东省消委会认为赖某华等 5 人通过倒卖盗用消费者身份证信息办理实名手机卡等非法方式侵犯消费者个人信息,侵犯了众多消费者合法权益,损害社会公共利益,遂提起消费者权益保护民事公益诉讼,请求判令赖某华等共同赔偿 4.3 万元,并在省级以上媒体公开向消费者赔礼道歉等。

法院认为,广东省消委会作为广东省设立的消费者协会,对赖某华等 5 人在经营活动中违法利用消费者个人信息、侵害众多不特定消费者合法权益的行为,提起消费者权益保护民事公益诉讼符合法律规定。赖某华未经消费者同意私自利用消费者身份证开办手机卡并进行加价转售,黄某炬等人明知出售的手机卡是利用他人身份证实名登记的手机卡,仍购买并进行加价转

售,销售的手机卡未被追回,对不特定消费者的人身财产等合法权益造成严重威胁,损害社会公共利益,依法应承担民事侵权责任,故判决赖某华等 5 人共同赔偿 4.3 万元并在省级以上媒体向社会公众赔礼道歉等。后该案当事人主动履行判决确定的金钱给付义务并在省级媒体刊登赔礼道歉声明。

【典型意义】

人们在日常消费活动中,不可避免要将个人信息留存于各类经营者和组织机构,由于对保护个人信息的责任意识不强、保护措施不足,加之部分经营者受到利益的驱使,导致个人信息被非法收集利用事件层出不穷。本案由广东省消委会提起民事公益诉讼,检察机关支持起诉,人民法院依法惩处不当使用消费者个人信息行为,合力共同维护了众多不特定消费者的合法权益,对于推动消费者权益保护形成社会共治局面具有积极促进作用。

案例 5

强迫他人接受美容服务 严重扰乱市场交易秩序

2016 年 7 月至 2018 年 6 月期间,潘某斌、何某平等人为谋取非法利益,伙同他人在佛山市三水区西南街道经营美欧尚美容店,形成了由导购以免费提供检测、赠送小礼品等为诱饵将顾客带至美容店内,再由美容师利用排毒膏等三无产品让顾客皮肤变黑,然后通过言语威胁、胁迫等手段迫使顾客接受服务并支付高额费用的经营模式。如顾客不愿意接受服务或支付费用,则被阻挠离开,甚至被谩骂、追打。截至被查获,该团伙共强迫 30 名被害人接受服务,消费金额累计 7 万余元。后何某平到公安机关投案。

法院一审认为,潘某斌、何某平等入伙以威胁手段强迫他人接受美容服务、购买美容产品,情节严重,其行为均已构成强迫交易罪,对潘某斌、何某平等入伙分别判处有期徒刑二年三个月至六个月,并处罚金。法院二审维持原判。

【典型意义】

消费者依法享有自由选择商品或者服务的权利。本案被告人以免费提供检测、赠送小礼品等为诱饵将消费者引进美容店后,通过威胁等手段引起消费者内心恐慌,强迫消费者接受服务与美容产品交易,不仅违背消费者意志,侵犯消费者合法权益,还严重扰乱正常的市场交易秩序。本案依法对强迫消费者交易的犯罪行为进行严惩,对于增强消费者维权与防范意识、维护正常市场交易秩序具有积极意义。

(来源:广东省高级人民法院)



资料图片