

□ 见习记者 王葳然 通讯员 孙心元

家境殷实的游戏玩家发现自己充值百万元的网络游戏账号被封禁近10年，要求游戏运营商解除封禁，运营商则认为玩家存在使用“外挂”行为无法解除封禁。近日，嘉定区人民法院依法办结上述网络游戏玩家与运营商间的网络服务合同纠纷案件，双方于庭上达成调解。

运营商认为玩家使用“外挂”，将账号封禁

2020年，张某注册了上海某科技公司运营的国内某知名古典格斗题材网络游戏的账号。因喜欢该题材游戏内容，游戏体验感较好，便经常登录游戏娱乐。张某为提升游戏角色的战斗力和通过更高难度的闯关任务，不断进行充值消费，截至2023年1月，共计充值108万余元，游戏角色战斗力全服排名第二，且所在战队也全服排名靠前。

2023年1月11日，张某登录游戏时突然发现自己的游戏账号被封禁近10年，他要求游戏运营商解除对账号的封禁措施未果，于是诉至嘉定区法院，要求被告退还充值费用108万余元。

审理中，运营商表示，2022年10月，原告张某的游戏账号曾使用游戏“外挂”被其公司封禁后予解封；2023年1月，其公司根据第三方公司提供的数据再次发现，张某的游戏账号数据存在异常，使用“外挂”通过了该账号战斗力原本无法通过的闯关任务，从而获得了大量违规奖励，故根据网络游戏服务协议对该账号作出了封禁的处罚措施。

原告对此则认为，2022年10月，其确实使用过游戏“外挂”但已改正；2023年1月其未使用游戏外挂，被告属于违规、任意封禁账号，且封禁前未作任何提醒；此外，被告提交的第三方公司出具的原告使用“外挂”的证明及后台数据超过了举证期间，应承担举证不能的法律后果。

法官情理法并用 组织双方进行调解

承办法官黄卉经审理查明事实后认为，首先，原被告签订的网络游戏服务协议中约定了由第三方某技术服务公司对游戏账号的数据进行实时监测以甄别玩家是否使用“外挂”，虽然该公司出具的书面材料反映，2023年1月原告的游戏账号确实存在使用“外挂”的行为，但是被告未能出具原告游戏时的后台服务器数据，直接证明原告使用“外挂”的具体情形和行为。

其次，虽然涉案网络游戏服务协议约定了原告使用外挂时被告可封禁账号，但游戏账号系玩家享受网络服务的根本媒介，封禁账号将导致玩家消费者权益的根本丧失。

最后，被告于2023年1月封禁账号前未对原告作出提示，封禁账号

充值百万的游戏账号 竟要被封禁近十年

经法庭调解，运营商采取解除封禁措施

后亦未及时保存原告游戏时的服务器数据、第三方公司提取的异常数据及认定存在使用“外挂”行为的依据等证据，导致涉诉时影响证据的及时、完整提交。

调解过程中，承办法官首先对原告不遵守游戏服务协议使用“外挂”的行为提出了批评，然后情、理、法并用，组织双方进行调解，最终促使双方在互谅互让的基础上达成调解协议：被告上海某科技公司解除对原告游戏账号采取的封禁措施。

调解结束后，承办法官对被告上海某科技公司在该起纠纷中存在的轻易采取长时间封禁账号处罚措施、未做好封禁账号前期劝解工作和后期善后工作问题发出司法建议，从源头减少该类纠纷发生。被告上海某科技公司收到该司法建议后及时对相关问题进行了改进和提升，并向法院书面回复表示感谢。

【案例点评】

玩家数量是运营期待盈利的根本，封禁账号将直接导致玩家数量减少，可根据玩家违规程度采取警告、扣除违规奖励、短时间和长时间封禁账号等不同的处罚措施。

游戏账号违规时，玩家主观为故意、过失等不同情形，发现账号违规时应及时、多次进行提示并对具体后果进行告知，当玩家不予改正时再采取封禁账号处罚措施。

封禁游戏账号时应妥善保存账号违规的证据，以便涉诉时及时提交，对封禁账号和封禁原因及时公示，对玩家的不解和投诉，应根据证据妥善沟通，耐心解决。

同时，网络游戏玩家玩游戏时，应遵守网络游戏服务协议的约定，文明、公平参与游戏，理智看待游戏排名，不可为了获得奖励和提升排名而违规使用“外挂”。

村里河道整治要开坝 投放鱼苗全部遭了殃

调解员邀请职能部门进行解释，村民不再阻挠施工

□ 记者 章炜

2023年7月，施工队在金山区漕泾镇某村进行河道整治作业，多次受到村民老李的阻挠。老李声称施工作业让他刚放进去的鱼苗全遭了殃。施工队表示施工的水域属于公共河道，不存在侵犯老李合法权益的情况。村调委会了解到情况后，立即派调解员介入处置，经双方当事人同意进行调处。

家询问情况。老李一开始支支吾吾不愿意回答，调解员推心置腹地与其交谈，希望老李能够敞开心扉，大家共同努力解决问题。

在调解员的耐心劝解下，老李道出了这一次阻挠施工的原因。原来老李找其他朋友聊天，得知其他河道都没有整治，只有他养鱼占用的这条河道整治了。他越想越憋气，凭什么要动他养鱼的河道？觉得是有人在眼红他。再有，他在河道里养了多年的鱼，下的心血和成本远远超过了谈好的赔偿，老李左思右想，认为自己吃了大亏，所以才反悔了。他声称，开坝到此为止，他要继续在河道内养鱼。

于是，调解员通过村委会联系到水务站、河长办、综合行政执法队等职能部门，请相关工作人员一道上门劝说。工作人员指出，根据《上海市河道管理条例》的规定，河道管理范围内不得设置阻水障碍物。老李私自在河道里放置了各种网片和线条，已经违反了条例规定，应当予以清除。目前正是夏季汛期，老李利用公共河道养鱼的行为可能带来一定的安全隐患。

调解员向老李解释，河道整治是一个系统工程，但凡有问题的河道都会被整治改造，这件事情不是针对某一个人，而是为民办实事的项目。在调解员的多番努力下，老李与施工方再次坐到了一起。当事人一起协商此河道后续赔偿事宜，最终达成一致。施工方按照市场同期价格补偿老李的鱼苗损失，老李不再阻挠河道整治施工作业。终于，河流开坝工作继续推进至顺利结束。

【调解心得】

该起案件中，调解员坚持以法治思维说理陈情，寻找调解突破口。一方面，调解员坚持依法调解，解决当事人心中的盲点是化解此起纠纷必不可少的环节，调解员邀请第三方职能部门从法律规定、政策规定等方面进行解释，扭转当事人的观念。另一方面，调解员运用道德教育，对当事人进行感化，通过换位思考赢得当事人的信任。只有使当事人知法、明理、动情，使调解无论是内容和形式，无论是过程还是结果都合乎法律要求，体现道德规范，才能彻底解决问题。

废弃河道养鱼多年

2023年7月20日，村调委会调解员联系老李和施工队代表王某进行调解，双方如约来到村人民调解室。老李称，他家的经济条件一直不好，此次施工的河道荒废已久，十几年前，他通过改造利用把废弃的河道变成了鱼塘，每年卖鱼补贴家用。如今，他刚刚在水里放了大量的鱼苗，现在施工队一声招呼不打就要开坝。坝一开，他的鱼苗全都要游走了，今年的鱼也没得卖了，这对他来说是一笔不小的损失。因此在没有谈妥赔偿的事之前，他坚决不同意施工队开坝。

施工队代表提出，这条河道不是私人的，他们依法依规施工作业，老李提出的赔偿根本就是无稽之谈，施工队没有义务赔付老李的鱼苗损失。而且，老李多次恶意干扰施工，已经影响了整体工作进度。施工队的队员都是按天结算工资的，这部分的损失要由老李承担。

经过现场查看，调解员心里明白了七八分。他首先劝说老李，其一，这河道不是私人的；其二，河道里放满了各种网片和线条影响了美观；其三，河道整治开坝是造福于民，是利国利民的大事，不应该阻挠。听了调解员的话，老李答应不再坚持自己的意见，只是希望能赔偿鱼苗的损失和鱼塘的各种设施。在调解员的说合下，施工方也退让一步，答应了老李的要求。终于，施工队可以继续开坝了。

村民再次阻挠施工

不料，第二天，老李突然反悔了，再次阻挠施工。调解员接到施工队的求助后，立即到老李