

# 避免游戏停服“割韭菜”、充值退款“钻空子”

## 上海首个巡回审判工作站开进游戏“新赛道”

□ 记者 王葳然

当“开黑”“上分”“爆装备”成为年轻一代的日常，虚拟世界的变数也常常牵动着现实世界的喜怒哀乐。网络游戏不再是简单的娱乐活动，也悄然成为了数字经济的重要组成部分，推动产业迭代升级。记者从官方获悉，今年上半年，上海网络游戏产业总体销售收入达到 832.83 亿元，同比增长 10.8%。除游戏收入外，电竞产业其他领域带来的收入 32.54 亿元，同比增长 6.91%。

作为上海游戏产业集聚地之一，嘉定区南翔游戏谷目前已集聚游戏企业近 1800 家，产业规模占全市四分之一。然而，在千年古镇焕发数字生机的同时，游戏产业发展也面临着民事纠纷多发、知识产权侵权等问题。近日，记者走进嘉定区人民法院在南翔游戏谷设立的全市首个游戏产业巡回审判（调解）工作站，了解“新赛道”背后的法治护航。



嘉定法院成立全市首个游戏产业巡回审判（调解）工作站



### 游戏“停服”后 游戏币还没花完

时间回到去年，嘉定法院曾审理过几起关于游戏产业的民事案件，其中，玩家马先生就因游戏“停服”（停止提供游戏服务）而造成虚拟游戏币及其他虚拟物品损失。

记者了解到，马先生注册的游戏账号于 2023 年 9 月 15 日开服（开始提供游戏服务），并在《用户服务协议》中载明：用户同意游戏享有提前 60 日在网站公告通知的方式终止全部服务的权利，已知晓可能给自身造成的利益减损；用户账号数据，包括账号中的游戏角色和虚拟物品（包括但不限于游戏内虚拟货币、游戏金币、道具、装备、材料等）都归游戏所有，用户享有使用权。

马先生在同年 10 月 14 日注册了账号，并开始频繁登录及充值游戏币，直至 2024 年

2 月底开始，每日登录次数较少，其间共计充值 3.8 万余元。2024 年 4 月 7 日，该游戏发布停服公告，表示将在 2024 年 6 月 7 日 0 时 0 分正式关闭服务器，停止游戏所有运营服务。

看到停服公告后，马先生第一时间联系了游戏公司，客服人员给出答复表示“可以申请转到另外一款新游戏，在原游戏内充值金额 10000 元至 49999 元的，首次登录新游戏可返原游戏充值金额 40% 的游戏虚拟货币，但有使用限制”。马先生认为两款游戏题材相差较大，自己不能接受，便没有同意客服给出的解决方案，直到游戏停服时，游戏账号内尚有 3 个游戏币（等价 3 元人民币）未使用，于是将游戏运营方诉至法院，要求返还全部充值款。

### 新问题出现 成年人以未成年人名义充值

记者从嘉定法院获悉，近期，法院对全市近 5 年来网络游戏玩家与运营商间的民事纠纷进行梳理，发现近 3 年纠纷数量激增，且出现了未成年人充值退费类案件占比较大的特点。

“实际上，涉及未成年人游戏充值的案件有两类情况，一类是真的未成年人在游戏里大额充值，他们用的是家长的手机或银行卡，家长起诉到法院认为合同无效要求退费，这也反映出一部分游戏在身份验证、防沉迷机制方面做得不够

完善。”嘉定法院南翔法庭庭长潘静对记者说，“而另一类情况是成年人冒充未成年人充值要求退费，我们发现了这样的恶意退费黑灰产业链，也就是说，部分成年人本是自愿充值游戏，却在弃游后，利用黑灰维权组织企图获得退费。”

在法官的介绍中，记者了解到，黑灰维权组织在收取玩家费用后，大多以未成年人充值为理由要求运营商退费，在遭到运营商拒绝后，向消保委、市场监管、税务等部门恶

意举报运营商。

“审判实践中，事实查明是一个难点，我们怎样去识别在充值时，到底是未成年人在操作还是成年人在操作。”潘静说，“很多游戏公司抗辩称，他们开发的游戏受众是成年人，游戏内容明显不符合未成年人年龄及心理特征；还有的公司表示，他们在后台调取充值记录后发现，玩家充值的时间明显是未成年人白天在校学习或者夜间休息时间，这种情况也说明，真正做出充值行为的可能是成年人。”

### 聚集行业问题 探索协同治理路径

“如果未成年人用自己的身份去进行账号注册，那么游戏将开启未成年人模式，有相应的防沉迷措施，但是如果未成年人借用了父母的身份信息去注册，就会绕开防沉迷的限制，产生大额的充值以及异常时间段充值。”为此，嘉定法院民商事审判庭副庭长纪学鹏表示，“企业方面表示，如果每次充值都要进行身份验证或识

别会影响效率，同时，身份验证或识别可能涉及玩家的个人信息保护问题，目前没有办法强制要求每一次充值时都要进行验证。”

近期发布的“十五五”规划建议中明确提出，要引导规范网络文学、网络游戏、网络视听等健康发展，加强未成年人网络保护。嘉定法院也以全市首个游戏产业巡回审判（调

解）工作站的成立为契机，开展网络游戏民事权益与知识产权专题研讨会。

“未来，我们将以工作站为立足点，持续深化与园区、企业、行业协会联动，打造服务辖区特色产业的新阵地，探索赋能基层综合治理的新引擎，建设凝聚共识协同共治的新高地，服务数字经济和新质生产力发展。”嘉定法院党组成员、副院长陆文嘉说。

### 护航新质生产力发展 亟需统一裁判标准

记者了解到，为促进产业发展，上海法院近三年审理著作权、邻接权一审案件共计 7.9 万件。对游戏“换皮”、私服外挂等侵权行为予以规制，回应产业的知识产权司法保护需求，在侵害网络游戏《守望先锋》著作权案中，探索网络游戏实质性相似的判断标准，对游戏“换皮”侵权行为予以打击。

“当前，‘游戏换皮、私服外挂、偷跑泄密’成为游戏产业三大顽疾，企业亟需‘快审快判’和‘快速制裁’。”在

对上海网络游戏产业知识产权保护情况进行了广泛调研后，同济大学上海国际知识产权学院教授、上海市法学会网络治理与数据信息法学研究会秘书长刘维表示，游戏行业存在新的法律适用困惑，亟需统一裁判标准，“例如，‘游戏换皮’案件的审理中，全国法院在裁判思路上存在分歧，究竟适用著作权侵权还是反不正当竞争保护，希望能进一步统一，为企业研发指明方向。”

“此外，AI 在游戏产业的应用也带来新的知识产权问

题。比如，大模型训练中使用海量已发表作品是否构成著作权侵权、他人声音用于 AI 模型训练涉及的人格权益财产价值保护路径，这些问题关系到游戏产业和人工智能产业的健康发展。”刘维说，“我了解到这些问题已受到上海法院的高度关注，不少相关案件正在审理中，通过一系列裁判和审判机制创新，为新质生产力发展提供了有力保障。作为知识产权审判和竞争法研究学者，也期待这些判例能为游戏产业发展提供更明确的预期和动力。”

### 停服并非“想停就停” 需进行合理性审查

事实上，马先生的经历并非个例。

“在审理这类案件时，法院需要审查游戏停服的合理性。根据文化部、商务部发布的《关于加强网络游戏虚拟货币管理工作》的规定，游戏运营方可以通过提前 60 天公告的方式进行停服。”嘉定法院南翔法庭法官孙心元告诉记者，“但同时也明确，终止服务时，对于用户已经购买但尚未使用的虚拟货币，游戏运营企业必须以法定货币或用户接受的其它方式进行退还，理论上不会造成玩家虚拟货币损失。”

同时，孙心元表示，玩家虚拟财产权益可分为两大类。“一类是充值购买的虚拟货币，另一类是其他虚拟物品，比如角色、装备、道具等。其他虚拟物品损失金额应根据运营商的停服距开服时间、停服原因

及补偿方案、玩家的充值金额、登录情况及虚拟物品消耗情况等因素综合考量。”

而法院除了判决游戏运营方应返还 3 元之外，还应赔偿马先生虚拟财产权益损失 3000 元。“玩家从 2024 年 2 月底开始就登录游戏较少，且停服时游戏账号只剩下 3 元虚拟货币，这反映了玩家在充值后已经享受了绝大部分游戏服务。尽管如此，法院仍判决企业承担赔偿责任。”孙心元解释道，“因为开服到停服时间不到一年，玩家在充值时对游戏停服缺乏预期，未能享受到游戏服务。”

法官告诉记者，当前一些游戏企业在因经营不善而停服时，会妥善与玩家协商合理的补偿方案，比如按照充值总额提前退还给玩家一定比例的现金。“这代表着这部分企业主动承担起了社会责任。”