

1月30日，中国消费者协会网站发布《2022年十大消费维权舆情热点》，其中“网络游戏停服删档可能造成的消费者权益受损”也入选了这份榜单，位列第十。南都此前报道，今年春节期间，暴雪国服正式停服成为热议话题，退款、进度存档等后续安排也曾登上微博热搜。

中消协报告称，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发生，并引发舆论关注。2022年2月，手游《云裳羽衣》停止运营引发大量消费者不满，中消协介入后，该游戏运营方中止了停服流程。同年10月下旬，媒体报道了一起“男子起诉游戏运营商停服案”，该事件中，北京互联网法院判定手游运营商具有过错，应按照玩家充值金额的一定比例进行赔偿。同年11月下旬，“网易与暴雪停止合作”事件，也引发舆论对拥有庞大玩家群体的《魔兽世界》《炉石传说》等游戏可能因“停服”导致消费者权益受损隐患的关注。相关案例中，争议的焦点主要在于，大多数游戏在停服后会删除与游戏相关的数据存档，被质疑侵犯游戏玩家的权益。并且，一些游戏运营方提出的补偿措施，大多是引流至公司其他游戏的礼包或福利，这又导致消费者质疑所谓的补偿方案是游戏运营商换一种方式“割韭菜”。舆论认为，消费者的权益不能“想删就删”，网络游戏运营方在调整经营策略时，须尊重消费者意愿，选择消费者可接受的方式。相关法律法规也应不断完善，为消费者的虚拟财产筑起坚实的保护墙，更好地为消费者放心消费保驾护航。

南都记者注意到，作为去年影响范围最大、最受公众关注的网游停服事件，“暴雪国服停服”的影响持续至今。去年11月17日，美国游戏公司动视暴雪突然宣布，其与网易的现有授权协议将到期，其间双方谈判未成，今年1月24日0时，由网易旗下公司网之易代理的《魔兽世界》《炉石传说》《守望先锋》等暴雪系列游戏产品在中国大陆地区正式终止运营。同日，网之易发布《关于暴雪游戏产品退款安排的初步说明》称，计划针对玩家在游戏内已充值但未消耗的虚拟货币，或未失效的游戏服务，开放退款申请。预计将于2月1日开放退款申请通道，支持“全现金、全平台”退款。

采写：南都记者 侯婧婧