

背景

原告张某是《诛仙3》玩家。2015年11月1日至12月29日，张某从“悠悠游戏服务网”购买了近4万元游戏虚拟道具（包括游戏抽奖道具“九张机”）。悠悠网有网络游戏虚拟货币交易资质，但不是完美世界官方认证的第三方交易平台。

《完美通行证用户协议》规定“用户只能通过完美世界游戏内置的交换途径和经完美世界官方认证的第三方交易平台进行虚拟物品数据使用权（包括但不限于虚拟货币、虚拟道具和装备等）的交换或转让。”

2015年12月29日，张某账号被封停。运营商的理由是张某“违反了该用户协议在第三方交易平台进行交易，且使用了外挂的形式进行交易”。

运营商主张的判断依据包括：

- 张某从1万多个打币账号里低价收集游戏道具，转移到自己的账号以后统一交易给某个账号，然后有这个账号在第三方平台寄售、获利；
- 张某注册的账号都是玩到60级就不玩了，登录时间接近，以明显不合理价格转移道具，是明显的工作室行为；
- 利用外挂打怪升级、获得道具，低价转移道具等等。

对此：

- 张某否认自己是游戏工作室，虽然承认在第三方平台交易，但属于以合理价格交易，没有牟利。
- 运营商说自己看不到张某具体的获利行为，只能看到张某在uu898上登录过，大概获利400元。
- 法院依被告申请向uu898运营商调取了张某的登录记录、交易记录等信息。悠悠网回函列出了张某寄售交易的内容和价格，但从判决书记载的回函内容看，没有列出张某的获利模式和获利情况。

也就是说，法庭可以确认原告在官方未认证的第三方交易平台进行交易，属于违约行为。

至于张某使用外挂的问题，运营商表示只能通过后台数据分析，没有直接证据。

总之，张某认为自己没有违规行为，反而指出运营商的行为存在以下问题：

第一，封号前、封号后都没有通知，侵犯其虚拟财产相关权利和消费者知情权，也违反了《网络游戏管理暂行办法》规定的提前通知义务。

《暂行办法》当时还在生效期间，第四章第二十四条“网络游戏经营单位根据法律法规或者服务协议停止为网络游戏用户提供服务的，应当提前告知用户并说明理由。

第二，指定交易平台，侵犯消费者自主选择权。

第三，捆绑销售，侵犯消费者自主选择权。

张某在悠悠网购买的“九张机”，是游戏里的一种随机抽奖道具。游戏里不能单独购买，需要用游戏虚拟货币“金元宝”购买“聚宝盆”，买聚宝盆时附赠九张机。

第四，变相销售随机抽奖道具，违反《网络游戏管理暂行办法》、《关于加强网络游戏虚拟货币管理工作的通知》相关规定。

张某认为“聚宝盆”便宜、“九张机”贵，完美世界搭售行为属于“变相销售随机抽奖道具”，违反《网络游戏管理暂行办法》“不得以随机抽取等偶然方式，诱导网络游戏用户采取投入法定货币或者网络游戏虚拟货币方式获取网络游戏产品和服务”的规定，违反了《关于加强网络游戏虚拟货币管理工作的通知》“网络游戏运营企业不得在用户直接投入现金或虚拟货币的前提下，采取抽签、押宝、随机抽取等偶然方式分配游戏道具或虚拟货币”的规定。

《网络游戏管理暂行办法》已于2019年废止。《关于加强网络游戏虚拟货币管理工作的通知》2009年6月4日施行，现行有效。

至于为什么封号前不通知，运营商答辩和庭审时是这么解释的：

- 正常的用户，公司会先沟通才封号；

- 疑似工作室开挂的，不会事先沟通，防止对方将账号里的钱转走。
- 工作室有很多账号，提前通知不现实，每次封停都通知的话，成本很高，人力也达不到。

法院观点

法院基于在案证据，判定双方成立服务合同关系，均应遵守《完美通行证用户协议》。在此基础上对原被告的行为分别作出评价。

格式条款有效与张某违约之处：

用户协议关于第三方交易平台的约定合法有效，张某通过第三方交易平台进行道具交易，构成违约。

法院认为该约定有效的理由是“维护网络系统安全”、“保证对其他玩家的公平性”以及“已在用户协议中特别通过字体加粗的方式标注了上述条款，对用户进行了提示”。实践中，不同法院给的理由不一样，也不一定能经得起推敲，多看一些案例我们再来总结。

格式条款无效与运营商违约之处：

用户协议第7条封停条款中使用了（完美世界公司）“有权随时取消”、“任何利益”等词汇，虽然同时约定了运营商初步举证责任，仍然加重用户责任、排除了用户的主要权利。

- 法院认为运营商不能因为履行游戏管理义务而损害用户利益。

被告作为游戏虚拟社区管理人，应尽到合理管理义务，但该等合理管理义务不应损害用户利益。第7条约定赋予完美世界公司“随时封号的权利”，但没有约定“对用户进行提前告知”等相关义务，有损用户正当利益，属于排除合同相对人主要权利的行为。

- 法院认为被告在没有充足证据、没有通知、没有听取张某申辩的情况下，直接封停账号的行为不当，应当予以纠正。

法院认为被告提交的证据不足以证明原告有外挂使用行为，也没有直接证据证明张某是工作室性质，所称的张某从1万多个小号中购买道具，也只是

被告基于后台数据进行的推测——总之，被告说张某“疑似”使用外挂，属于证据不足。

诉求处理

原告起诉时有四项诉求，法院——处理如下：

- 原告请求法院判令被告解除账号封停，法院予以支持。
- 原告请求法院判令赔偿原告投入到游戏账号的金钱共计4万余元，不予支持。

法院认为游戏账号恢复后，账号中的道具仍然存在，不影响其使用，故不存在账号中金钱的返还。

- 在游戏官网和游戏内公告道歉，不予支持。

本案为服务合同纠纷，赔礼道歉不属于该类案件的救济方式。

- 被告承担原告诉讼合理开支5259元，支持。

法院认为张某为本案诉讼所支付的公证费、交通费、住宿费属合理损失，完美世界公司理应予以赔偿，合理损失的过高部分，不再予以支持。

最后，限定交易平台已经是网游企业的基本操作，但限定不等于能随意处理游戏账号，影响玩家正常使用的权利，处罚时也应遵循协议约定并确保程序合规正当。

不过“通知”是厂商处罚程序中的一个环节而非全部程序，不通知并不必然导致厂商构成违约甚至侵权，后续会通过别的案例来说明。

参考：2016年7月1日北京市海淀区人民法院民事判决书（2016）京0108民初2546号