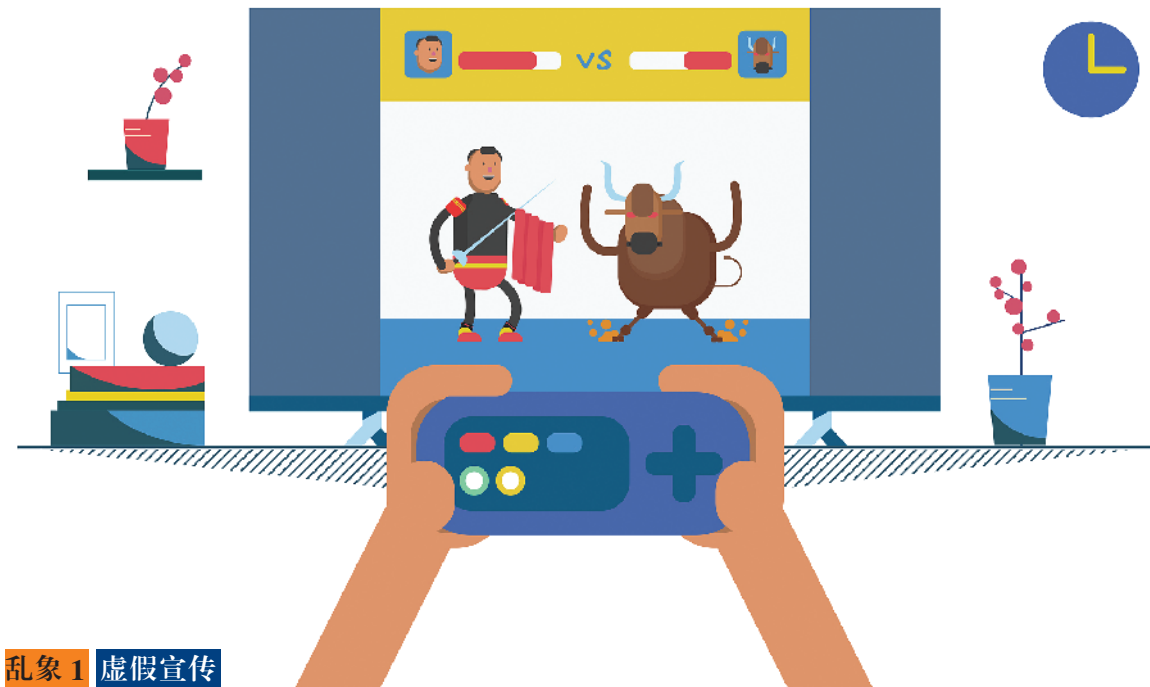


# 中消协揭露网络游戏三大乱象 虚假宣传 单方免责 擅改道具

2020年,游戏产业因疫情宅家影响而逆势“红火”。在此背景下,网络游戏成为众多消费者的娱乐选择,一些付费类网络游戏的消费纠纷也逐渐凸显。近期,中国消费者协会收到众多消费者对有关网络游戏消费纠纷的反映,经初步梳理,主要有虚假宣传、单方免责、擅改道具等三大乱象。

■新快报记者 陈学东



## 乱象1 虚假宣传

### 游戏实际效果与宣传不符

中消协指出,一些网络游戏经营者通过文案、视频等形式宣传游戏产品的卖点,如人物形象、道具及其功能、特效等,但是其在游戏中的实际效果与宣传不符。

《消费者权益保护法》第二十三条第二款规定,“经营者以广告、

产品说明、实物样品或者其他方式表明商品或者服务的质量状况的,应当保证其提供的商品或者服务的实际质量与表明的质量状况相符。”

中消协表示,网络游戏经营者利用文案、视频等宣传方式直观详

细地展现游戏人物、道具及其功能、特效等,所作说明和展示应与消费者购买游戏产品的实际情况一致。对可能出现的特殊情况,应实事求是作出说明,并以显著方式提请消费者注意,不得虚假宣传,或者误导消费者。

## 乱象2 单方免责

### 以不公平规定为经营者免责

一些网络游戏经营者对上线游戏产品的展示视频中加贴“最终效果以游戏内为准”的声明,涉嫌利用不公平规定,侵害消费者合法权益。

《消费者权益保护法》第二十六条第二款规定,“经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定,不得利用格式条款

并借助技术手段强制交易。”

《电子商务法》第十七条规定,“电子商务经营者应当全面、真实、准确、及时地披露商品或者服务信息,保障消费者的知情权和选择权。”第四十九条规定,“电子商务经营者发布的商品或者服务信息符合要约条件的,用户选择该商品或者服务并提交订单成功,合同成立。”

中消协认为,网络游戏经营者销售给消费者的人物形象、道具及

其功能、特效等应当和上线推销时的宣传展示一致,不能以消费者购买后的实际为准。消费者看到游戏产品的文案、视频等具体说明,购买了相关游戏产品,双方形成了消费合同关系,经营者应当按照约定履行义务,不能借助“最终效果以游戏内为准”的声明,使双方约定处于不确定状态,甚至以此为自己违反约定开脱和免责。网络游戏经营者的这种声明不符合相关法律规定,也违背公序良俗。

## 乱象3 擅改道具

### 选择权、财产权受损害问题

一些消费者反映,网络游戏经营者未经其同意,以游戏产品的优化、升级等名义,擅自变更已售出的人物形象、游戏道具及其功能、特效等。

《消费者权益保护法》第九条规定,“消费者享有自主选择商品或者服务的权利。消费者有权……自主选择商品品种或者服务方式,自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。”第十条规定,“消费者享有公平交易的权利。消费者在购买商品或者接受服务时,有权获得质量

保障、价格合理、计量正确等公平交易条件,有权拒绝经营者的强制交易行为。”《民法总则》第一百二十七条规定,“法律对数据、网络虚拟财产的保护有规定的,依照其规定。”

中消协认为,消费者购买的网络游戏人物形象、道具等产品,具有财产属性,是民法总则确认保护的财产权利。由于网络游戏产品的虚拟性,其占有、使用均在游戏之中,消费者对已购产品的控制能力有限。网络游戏经营者不应借助自身优势,未经消费者

同意,以升级、优化等名义,擅自变更消费者已购产品的实际功能和效果。实践中,一些网络游戏经营者还在服务协议中以单方法格式条款要求消费者概括授权,同意公司对游戏中的任何内容或构成元素(包括但不限于消费者已购买或正在使用的角色、游戏装备、游戏道具的美术设计、性能及相关数据设置等)所作调整、更新或优化,且不会追究公司任何法律责任,这种做法剥夺了消费者的选择权、公平交易权和索赔权,侵害了消费者合法权益。

## 复工后职场人 正加速打破三大职场壁垒

新快报讯 记者郑志辉报道 随着越来越多企业复工,如何恢复职业发展的动力、获取更多职业机会,成为了每个职场人关心的问题。职场社交平台领英(LinkedIn)基于会员和企业大数据,并结合问卷调查的一份调查报告显示,职场的行业、公司组织、办公时间及空间的限制,这三大传统壁垒正在加速被打破,复工后职场人职业规划正变得更积极。

### 七成职场人职业发展受影响

疫情暴发已两个月,在此期间有7成职场人表示自身职业发展遭受了影响。最普遍的影响方式是因整体行业受损,导致个人职业发展方向不明(44%);其次是削减薪资福利(35%);第三是工作量骤减及晋升机会受阻(25%);最为严重的裁员和失去工作机会比例也达到了14%。行业洗牌、公司变动以及办公条件等因素的限制,对职场人职业发展产生着直接影响。这些传统的限制在疫情期间被充分暴露和放大,成为应对变化的镣铐,令职场人真切意识到打破它们的重要性。

目前职场人最担心的是就业市场整体机会减少(45%),其次是自身财务状况困难(40%)、自身技能被淘汰(34%)。如何能够在复工后获得更多职业机会?继史上最大规模的停工和远程办公后,一场更大规模的职场破壁行动已经悄然启动。疫情在限制自由的同时,激发了职场中关于自由更深远的追求。

### 三大传统壁垒正在加速被打破

数据显示,疫情后职场人最迫切想要打破的限制依次为:行业的限制(46%)、公司组织的限制(42%)、办公时间和空间的限制(38%),未来可以实现转行、副业、远程办公等更多的自由,掌握职业发展自主权。

行业是疫情期间对职场人产生影响的首要因素。随着行业纷纷调整和转型,职场人能否灵活应对是关键,此时最急需的技能是软技能(72%),重要性超过了专业硬技能(57%)和新兴技能(55%)。

领英数据显示,2020年亚太地区就业市场中最急需的五大软技能依次为:适应能力、情商、创造力、说服力、解决问题的能力。而此次疫情期间,成功抵御风险的人在软技能方面表现出明显优势,比受行业影响严重的人群高出了16%。6成人在延迟复工期间就软技能展开学习提升。

### 复工后职场人职业规划更积极

数据显示,疫情后职场人对2020年的职业规划比疫情前反而更积极,计划开展副业、学习、转行、跳槽的比例都有提升。复工后第二周起,求职也开始呈现恢复趋势,领英平台职位浏览和申请量对比去年分别上涨7%和6%。

对于能否获得更好的机会,领英机会信心指数显示,60%的职场人表示有信心。尤其是受疫情影响严重的行业,转危为机的信心程度反而更强,前五名依次为旅游(65%)、餐饮(65%)、交通运输(64%)、互联网(63%)、保险(61%)。另外创业者信心程度也不减,达到61%。

赏游CEO张得欣在领英社区分享称:“非典结束后的2003年整年出境旅游总数增长了22%,这是行业报复性增长的数字反馈。在面临威胁时,如果我们能看到机会并采取正确的行动,就能在危机后获得更大突破。”