



## 活动规则一改再改“氪金”后却拿不到道具 《摩尔庄园》手游玩家申请退费屡被拒

近日,一款承载着众多90后童年回忆的游戏——《摩尔庄园》的回归,让不少玩家纷纷直呼“爷青回”。但对于玩家小李(化名)来说,《摩尔庄园》手游却变成了“爷青结”。由于游戏规则一再修改,原本打算趁活动优惠兑换稀有道具的小李,花费了464元却得不到心仪道具,向客服申诉又屡屡被拒。而小李的经历并非个例。近几年,关于游戏的消费投诉屡见不鲜。玩家们如何维护自身消费权益俨然已成为当下的重要议题。

■新快报记者 梁茹欣

### 玩家投诉 |

#### 花数百元兑换道具无下文 向客服申诉屡被拒

6月11日,《摩尔庄园》手游“轻奢臻品”图鉴中新增两款服装:香蒲套装和绿艾套装,价格为每套68元,吸引了大批玩家购买。小李向记者解释道,“轻奢图鉴”之所以如此受欢迎,因为这是稀有道具“猪猪车”唯一的获取渠道。轻奢图鉴共有24套服饰,需要集齐其中的23套才可以兑换。其中“锦鲤套装”“雷震子”“玉兔”这三套服饰都需要进行充值抽奖才可以兑换。“大概是1000元保底出1件,所以兑换‘猪猪车’基本需要花费2000元左右。”小李说道。

“在端午活动之前,由于价格较高,我并没有购买服饰的打算。但这次活动可以通过购买两套端午节服饰来代替其他三件高价服装,这样大约可以节约1500元。”由于对“猪猪车”心仪已久,小李当天上午便充值了464元购买端午节时装。

然而,令小李傻眼的是,当天上午10点左右收集完毕后,游戏系统已显示无法兑换。其中,图鉴中集齐的23套时装,也变成了21套。据新快报记者了解,当天上午8点左右,《摩尔庄园》手游官方微博发布公告,表示由于系统问题导致端午节两套衣服进入“轻奢臻品图鉴”,游戏在此期间不停服更新。而小李向记者提到,当天的手游页面并没有相关提示。有其他玩家在社交平台也吐槽道,9点钟便已经无法兑换道具,但游戏直到10点钟才更新完毕,此时两套服装才被移出图鉴。不少玩家想要兑换“猪猪车”都来不及。

“投诉之后,手游客服声称,‘猪猪车’只是一个赠品,花费464元购买的服装已经到账且可以正常使用,并没有造成实际

损失,所以没有道歉和赔偿的义务。但包括我本人在内的大部分玩家,购买服装都是为了兑换‘猪猪车’而已。”对此,小李颇为不满。

### 客服回应 |

#### 系统更新疏漏 已统一补偿 所有用户

游戏策划郑宙理曾表示,《摩尔庄园》手游的定位是高DAU低付费。但据新快报记者观察,手游内的氪金项目不少,价格从几十元到上千元不等。就稀有道具“猪猪车”而言,玩家此前需在缤纷扭蛋机中以0.6%的平均概率随机抽取指定服饰。“6元抽一次,200抽保底。玩家往往需充值1200元,才能获得1枚星币,以换取抽取服饰的资格。”小李说道。

而当香蒲套装和绿艾套装被纳入“轻奢图鉴”,集齐服饰的门槛被降低,“猪猪车”的获取变得相对简单。这也引起按照原先方式,投入上千元资金玩家的不满。然而,6月11日上午,《摩尔庄园》手游又修改了活动规则,将两套服装撤出了“轻奢图鉴”。小李向记者表示,“客服称两套服装进入图鉴是由于系统问题。在系统修复后,玩家可以继续收集图鉴,这意味着我至少要再充上千元,才能再次获得领取资格。”据记者了解,当天游戏方曾向所有玩家发放邮件,称由于更新疏漏,统一向所有用户补偿500金豆(1元=10金豆)。“我有收到这个补偿,但是并不认可这能弥补我的损失。”小李说道。

自上线以来,《摩尔庄园》手游便被不少玩家吐槽氪金太多,系统bug频出。黑猫投诉上,截至7月5日,关于《摩尔庄园》手游的投诉有300多条,大多集中在乱收费、退费难、未成年人未经监护人同意私下氪金等问题上。7月5日,针对游戏内的消费纠纷,新快报记者向《摩尔庄园》手游的发行公司雷

霆游戏发起采访。相关工作人员未直接置评,仅称以雷霆游戏官网、《摩尔庄园》官博及官微等公开信息为准。

### 律师说法 |

#### 未尽告知义务 应承担责任 且退款

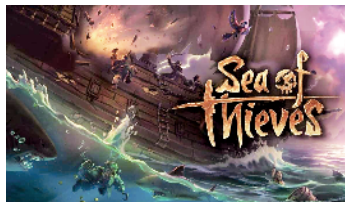
近几年,关于游戏的消费投诉明显增多。中国消费者协会在2020年9月发布的《网络游戏消费者主要投诉问题报告》显示,疫情期间,有关网络游戏投诉呈现上升趋势,投诉量多达22705件,同比增长44%。游戏方擅自修改已售商品属性、“随机抽取”存在黑箱操作等问题均是投诉热点。

目前,对于网络游戏的消费者权益保护方面,国内尚未有特别针对性的法律法规,各地仍在探索中。去年3月,深圳市消费者委员会发布了全国首个《网络游戏消费者权益保护规范》团体标准。其发布的数据显示,近三年,深圳市消费者委员会受理网络游戏投诉超过2万宗,约占同期总投诉量的10%,近400家游戏公司遭到投诉。但因网络游戏类投诉调解依据的法律法规标准相对欠缺,往往出现封号“一刀切”、售后服务不到位、退费机制缺失、未成年消费取证难等问题。

针对小李遇到的问题,广东国鼎律师事务所合伙人、公益律师廖建勋接受新快报采访时表示,根据电子商务法和消费者权益保护法的规定,游戏方应全面真实准确地披露商品或者服务的信息,保证消费者知情权和选择权。在此次案例中,由于游戏方没有很好地尽到告知义务,导致消费者权益受损,应当承担相应的违约责任,退还相关的费用。廖建勋律师建议道,“对于这样的纠纷,消费者可以向当地的市场监督管理局提出投诉,也可以向消费者权益保护协会提起调解申请。若个人损失较大的话,还可以提起诉讼来维护自己的合法权益。”

### 一周游闻

#### Steam周销量排行榜: 《盗贼之海》完成二连冠



新快报讯 本周Steam如期公布了上周(6月28日至7月4日)的游戏销量排行榜。本期排行榜《盗贼之海》完成二连冠,《极限竞速:地平线4》位居第二、《只狼:影逝二度》位居第三。

绿色魔法的威力是无敌的,同时因为更新了新内容。本期排行榜《盗贼之海》继续稳坐第一名,获得二连冠。《盗贼之海》无论在航行、打斗或冒险、掠夺上都能让玩家自由探索游戏世界,以及自由选择与玩家互动的方式。无论玩家是组队起航或独自出海,都可在这个共享世界的冒险中遇到其他船员。是敌是友,就看玩家如何回应他们了。

微软旗下的竞速大作《极限竞速:地平线4》趁着夏促销量节节攀升,本期排行榜位居第二名。在世界上最盛大的汽车嘉年华上,不断变化的赛季改变着一切。单枪匹马或者与其他人组队,收集、改装和驾驶超过450辆车辆尽情竞速、表演特技,让玩家成为地平线上的超级巨星。

#### AR手游《巫师:怪物杀手》7月21日上线



新快报讯 对于CDPR的《巫师》系列,相信大家都不会陌生。近日,CDPR发布了《巫师》衍生AR手游作品《巫师:怪物杀手》的新预告片,并宣布游戏将于7月21日正式上线。《巫师:怪物杀手》的故事时间在《巫师》系列游戏之前。彼时,无数怪物在大地上横行无忌,新职业猎魔人成为了大陆上不可或缺的角色。游戏让玩家成为精英猎魔人斩妖除魔,借助先进的增强现实机能,把真实世界幻化为《巫师》里那个黑暗的奇幻世界。

这款游戏是一款移动端AR游戏,作为《巫师》系列衍生作品,本作将该系列中多个怪兽形象加入其中。在本作中将以战斗作为主要游戏方式,你可以在武器上涂抹剑油、饮用炼金药水、制作炸弹和诱饵,然后才能在第一人称AR战斗中以银剑和法印战胜怪物。



加入我们一起玩

支持单位



广州市天河区软件和信息产业协会