



精神残疾女子玩游戏充值逾13万元 该不该退款引热议

近日,四川成都的消费者王悦(化名)向消费投诉平台反映称,她患有“二级精神残疾”,在《寻道大千》游戏充值13万余元,后向该游戏所属的海南尚轩网络科技有限公司(以下简称“尚轩网络”)要回时,遭到对方拒绝。此事迅速在社会上引起广泛关注和热议。

有网友表示,“虽说公司有自身的解释,但面对精神残疾的王悦,应多些人文关怀。”还有网友认为“王悦的监护人也的确该对她的行为加强监管”。据记者了解,目前尚轩网络同意退回充值总额的60%(此前是30%),但王悦依然不接受这一解决方案。

■新快报记者 陈学东

两个月内充值逾13万元

王悦称,她自幼失去父母,从小和年事已高的外公外婆生活,多年前被诊断为“双相情感障碍”,这些年一直在心理卫生科治疗。为此,她还提供了二级精神残疾的残疾证,而今年7月30日的“法医民事行为能力鉴定意见书”显示,目前其为无民事行为能力。

今年5月,一款名为《寻道大千》的手机游戏闯入了王悦的生活,这款以中国传统修仙文化为背景的角色扮演游戏,凭借着精美的画面、丰富的玩法和引人入胜的剧情,吸引了众多玩家。王悦称,游戏账号需要登记姓名和身份证号码,购买道具时自己都是用外婆的银行卡支付的。

玩家可以通过购买多种礼包提升实力,如售价648元的“天机石无限礼包”,售价328元的“御灵石惊喜礼包”,或者直接购买“仙玉”,“仙玉”的价格有6元、30元,还有328元、648元的,最高价格为1988元。

为了能够快速提升游戏战力,王悦加入了一个玩家交流群,在群里,一些自称“老玩家”的用户,以“传授经验”为名,诱导王悦购买各种昂贵的虚拟道具,而这些所谓的“老玩家”,很可能只是游戏平台为了刺激消费而设置的“托”。

在“老玩家”的“指导”下,王悦的充值金额迅速突破了3万元。6月下旬,王悦发现这些所谓的“老玩家”好像并未充值,怀疑自己被“诱导”,于是便不再玩这款游戏。

但没过几天,在前述玩家微信群中,王悦又看到有人说“微信区有很多福利”“大家都下区

了”,遂转战微信小程序继续玩这款游戏。通过继续充值、购买游戏道具,王悦再次消费9万余元。

在充值了数万元后,王悦一度跃居游戏的“榜一”。直到此时,她才发现自己已经向游戏账号累计充值了13万余元。

被诊断为“双相情感障碍”

7月18日,王悦向尚轩网络提出全额退回充值金额,遭到拒绝,客服人员以“无法核实身份”和“充值记录过久”等理由,搪塞王悦的退款请求。

在退款要求遭到拒绝后,王悦向尚轩网络提交了自己的诊断报告、残疾证等,但退款要求仍遭拒绝。

为了证明自己无民事行为能力,今年7月,王悦进行了司法鉴定。鉴定所7月30日出具的“法医民事行为能力鉴定意见书”显示,鉴定组认为王悦被诊断为“双相情感障碍”,目前为伴有精神病性症状的重度抑郁发作,其认知功能及社会功能受损,不清楚进行民事行为能力鉴定的目的和意义,不能表达自己的意愿,不能有效保护自己的合法权益,自知力缺失,目前为无民事行为能力。

此外,在尚轩网络拒绝全额退款后,王悦曾拨打海南12345市民热线,随后尚轩网络联系她称,公司决定退还30%的款项。王悦和外婆拒绝这一退款方案。8月2日,王悦向某平台发起退款申请。3日收到该平台回复:经过协调,游戏公司愿退还通过该平台充值金额的“一半”。对此,她仍然不接受。

8月6日晚间,王悦称其外婆收到尚轩网络工作人员的电话,对方称可退回充值总额的60%。王悦依然不赞同这一解决方案。就此,尚轩网络相

关人员回应称,无法提供此事的具体信息,将会有专门的工作人员和王悦及其监护人继续协调解决此事。

游戏公司应承担主要责任

王悦的遭遇,并非个例,近年来,随着网络游戏的普及,越来越多的未成年人和心智不健全的成年人,深陷网络游戏的泥潭,甚至为此付出了惨痛的代价。而游戏公司在面对此类事件时,往往选择推卸责任,将问题归咎于玩家自身。

有业内人士表示,这款游戏中的各种高价礼包、“老玩家”的诱导冲榜言论等,显然构成了强大的诱导因素。从6元到1988元的价格设置,很容易让人在不知不觉中陷入不断充值的陷阱。而且所谓的冲榜诱惑,对于缺乏判断力的王悦来说,更是难以抵挡。游戏公司在设计这些机制时,是否充分考虑到了对玩家,尤其是特殊群体玩家的影响,这是值得深究的问题。

在信息化高度发达的今天,虚拟世界与现实世界的边界日益模糊,如何引导人们树立正确的价值观,如何保护未成年人和心智不健全的成年人,避免其沉迷于网络游戏的虚拟世界,已经成为一个亟待解决的社会问题。

上述业内人士进一步指出,这一事件主要责任显然在于游戏公司。他们应当对玩家的身份和消费能力进行更严格的审核和把控,特别是对于像王悦这样的特殊群体。游戏公司不能只追求盈利,而忽视了社会责任。同时,王悦及其监护人也有一定责任,缺乏对自己行为的控制和判断,但这并不能减轻游戏公司应承担的主要责任。

一周游闻

《地下城与勇士》手游 等级上限欲扩展至80级



新快报讯 日前,韩服《地下城与勇士》手游公开了游戏下半年大规模更新计划。最高等级将扩展至80级,并推出全新的剧情。之后,玩家将能够探索转移到部分西洛克星球的蚀地,遇见独特的环境和怪物。新区域共4个,主线地下城有16个。

新区域更新后,剧情地下城可以不消耗疲劳值进行游戏,当一个角色通关剧情后,其他角色可以直接跳过。因此,玩家可以专注于装备及材料的获取和成长。新区域的所有地下城都有普通、专家、大师三种难度,不同难度下的奖励和经验值有所不同。

尽管有新装备,强化点数仍将保留。通过地下城奖励可获得的新装备为65级成品装备,为了提供成长感,将更新为分段装备,当前持有的史诗装备将转换为1阶65级装备。

技能符文也将在8月进行改动,从现有装备中解除并重新排列为刻印形式,使玩家能够在符文刻印标签中统一管理装备中的技能符文,避免了过去每个装备都需要单独调整符文的麻烦。

《影之刃零》 预计2027年初发售



新快报讯 《影之刃零》的发售日期一直是玩家们热切期待的话题。这款备受瞩目的次世代武侠动作冒险RPG,原本预计在2026年秋季与大家见面,但最新的消息显示,游戏的发售时间可能会有所推迟。据游戏界著名的爆料人Lunatic Ignus透露,先前公布的发售日期仅为一个占位符,而游戏实际上预计将在2027年初正式发售,让玩家们可以体验到这款令人期待的作品。

《影之刃零》是由著名的游戏开发商灵游坊精心打造。游戏的背景设定在一个融合了中式武侠、蒸汽朋克、神秘学以及江湖传说的独特世界——“影境”。在这个充满挑战与神秘的世界中,玩家将扮演一位生命垂危的孤独侠客“魂”,不仅要面对各种恐怖的怪物和武林高手,还要揭开错综复杂的阴谋,寻找自己内心的归宿。这是一款充满冒险与探索的游戏,值得每一位玩家期待。

支持单位



广州市天河区软件和信息产业协会



加入我们一起玩