

2024年游戏投诉超10万件且集体投诉频发

玩家维权难易程度 主要依赖游戏公司态度

2024年,黑猫投诉平台游戏领域投诉量超过10万件,同比2023年增长4.4%。从投诉趋势看,游戏领域受集中投诉影响明显,共出现集体投诉事件46件,总投诉量达9855件,占投诉总量的9.24%,其中原神角色那维莱特被修改事件位居投诉榜首。

■新快报记者 郑志辉



腾讯元宝AI生成

维权支招

游戏行业投诉 三大典型问题 与维权建议

除了以上集体投诉外,2024年游戏行业用户投诉的典型问题主要有三大类:未成年人退款类,即未成年未经家长同意私自游戏中消费,家长要求退款;虚假宣传类,商家售卖的虚拟物品与宣传不符等;账号问题类,账号租借、买卖存在漏洞等。

关键词:未成年人退款

资深游戏行业分析师张书乐对此分析说,未成年人在游戏中消费,是一个老问题了。游戏公司往往选择首次收到未成年人私自游戏消费会全额退款,但再次发生此类行为则少量退款或不退款,尽管其中有担心成年人借未成年人名义退赔的问题,也有推动家庭教育共建的考量,可一刀切的模式,则让此类投诉变得更加复杂且多发。

与此相关的是,账号租借、买卖给未成年人,也成了对抗游戏沉迷的一种方式。以近来兴起的未成年人代练为例,代练是用别人的账号玩游戏,本质上不符合游戏实名制规定,也会造成很多漏洞。

如果仅仅是为了加速升级和上分,让高手直接登录玩家账号代练,不仅成为了游戏竞技生态的破坏者,还带来了未成年人沉迷游戏的隐患。游戏厂商应该加大查处力度,包括不限于对IP异地登录、游戏时间集中在学生放学后时段等特殊情况的巡查,并根据账号反映出来的“疑似未成年人登录情况”,加大人脸识别的随机抽检力度。

关键词:虚假宣传

对于游戏厂商的虚假宣传问题,张书乐认为,由于国内游戏公司大多采取“免费畅玩、道具付费”的模式,虚拟物品是其游戏主要营收来源,在自身利益诱惑下,采取虚假宣传来“利诱”玩家,已经成为行业的一种商业顽疾。

关键词:虚拟财产保护

据了解,我国目前暂时没有出台针对游戏虚拟财产保护的专项法律条文。但《中华人民共和国民法典》首次对网络虚拟财产的“身份”地位予以确立,明确了虚拟财产作为财产权客体的法律地位。游戏中具有财产利益属性的游戏道具、货币,也属于网络虚拟财产,应当获得法律的保护。

典型案例

原神角色那维莱特被修改削弱,涉嫌虚假宣传

“我于之前抽取米哈游旗下原神角色那维莱特一命,并于复刻抽取专武,但是米哈游居然在角色上线大半年后以角色bug为由修改角色机制,这与角色上线时宣传有误,并且角色bug为何不在上线时进行注明?即使有角色bug也应当提前公告说明修复时间和明述bug问题。”不少玩家表示购买米哈游原神角色那维莱特多天后被修改角色,认为米哈游公司涉嫌虚假宣传。

据记者了解,原神的“那维莱特角色修改事件”源于游戏中的高人气角色那维莱特,在7月17日被官方将标志性的360度高速转圈重击玩法认定为bug,并进行了紧急修复。

玩家们认为,官方此举无异于“卸磨杀驴”,即在榨取了那维莱特剩余的价值

后,便削弱其以铺平新角色的道路。玩家们纷纷涌入各大论坛,要求官方撤回此次修复,甚至有部分玩家主张此举损害了他们的利益,要求官方为那维莱特玩家退款。

原神官方或许并未预料到此次修复会激起玩家如此强烈的反应。在众多玩家的抗议与压力之下,官方于次日凌晨12时42分迅速发布了道歉声明,同时撤销了之前的修复决定,并给予玩家1600原石补偿。

正如一些玩家所说,“这应该是原神开服以来反应最快的一次滑轨处理了”,原神官方此次的道歉态度诚恳、反应迅速,获得了多数玩家的认可,在黑猫平台上的投诉处理率也达到了100%。

截至发稿时,米哈游公司没有回复

记者对此次集体投诉事件的查询。

游戏行业资深律师李中(化名)指出,游戏角色的技能、描述,相当于游戏方给用户做的承诺,属于能够影响到用户购买、使用决策的核心原因。如果在没有合理理由的情况下对角色作调整,那就是单方面改变了与用户之间的协议了,用户是可以要求撤销合同返款,或者按照合同规定给予补偿。

情况类似的还有《食物语》,在游戏停运后,运营商需要依据法律规定,对相关个人数据进行删除或匿名化处理,因此无法满足用户提出的数据迁移等相关要求。但得益于后续开发商推出了《食物语》陪伴版,对原游戏中的关键功能进行了保留,供玩家继续体验,在一定程度上满足了游戏退市后的用户需求。

恋与深空限定年套一个月内贬值30%,消费者权益受损

“上海叠纸网络科技有限公司于2024年4月3日,在游戏《恋与深空》开启日卡系列首位角色限定套组卡牌活动(限时14天),由于此卡牌(神殿套)一年一次的稀缺性,众玩家通过游戏内商城消费获得卡牌抽取次数。活动期间(2024.04.03-04.17),在游戏共计消费399人民币。随后,叠纸公司于5月13日开启同系列第二套卡牌(末夜套)活动(限时14天,于5月27日结束)。5月30日,众多玩家发现:同系列两套卡牌,战斗数值及体验效果存在巨大差异,第一套卡牌的游戏价值购后一月就迅速‘贬值’30%,违背市场客观规律。该公司不仅无视消费者体验,或存在以更高的战斗数值诱导玩家继续消费的不正当行为。5月30日,众多玩家无法接受此不公待遇,主动沟通提出诉求均被其回避甚至掩盖发声。投诉时,该公司仍未就相关问题及补偿方案表态。”

记者从一些《恋与深空》玩家社区的

用户帖子中了解得知,这次的大面积投诉,可以看成该游戏战斗系统“爆雷”的导火索。

根据《恋与深空》的战斗设计,游戏卡牌主要分为生命卡、防御卡和攻击卡三种类型,不同类型的卡牌具有不同的天赋效果,可以通过不同芯核的配装进行技能提升。对于玩家来说,满级觉醒和60级之间的养成成本存在非常大的差距,满级神殿套实战效果比不上末夜套,不仅导致祁煜神殿套贬值,更意味着玩家多花了“冤枉钱”,因此闹上了黑猫集体投诉。

一些玩家认为,2024年国乙游戏市场最受关注的创新性举措,就是叠纸对战斗系统的搭建。只是在乙游中搭建一个战斗系统还不够,更重要的是做好战斗系统,女性玩家并不是不会计算战斗数值,《恋与深空》遭到大面积投诉维权就是敷衍玩家导致的。

李中对记者表示,从法律的角度来

看,游戏产品设计不合理,或者是像《恋》中的核心设计平衡性出现问题,这种属于设计上的bug。基于游戏平衡性不属于硬承诺,很难说是合同违法违约,要白纸黑字主张难,只能跟游戏方投诉或者弃游了。

或许正因为此,叠纸公司对这一波集体投诉采取了不闻不问的鸵鸟政策。没想到,2025年开年初,《恋与深空》再因抽卡爆率异常引发了超2000名玩家的集体投诉,这一事件迅速在游戏圈掀起了轩然大波,并登上热搜。玩家称,秦彻作为该游戏男主之一,大量抽卡数据显示其抽卡爆率远低于其他男主。玩家认为,游戏官方有诱导强制消费之嫌,并造成经济损失。

让为数众多的叠纸公司玩家们心寒的是,事件发酵近两个月,官方始终未通过正式渠道公开声明。这种沉默态度,不仅让玩家的信任逐渐崩塌,也对游戏的口碑和后续运营产生了极大的负面影响。