

账号被盗、换绑失败、实名难改……

游戏账号交易纠纷频发 买家深陷维权困局

花费上万元购入的“极品账号”，转眼间竟成他人囊中之物；承诺的“永久包赔”，在维权时却仅仅赔付一定比例甚至难以兑现；标榜“可二次实名”的安全保障却成空谈……随着游戏账号交易市场的兴起，越来越多消费者选择在游戏账号交易平台购入游戏账号，却不料频频陷入维权困境。

不少消费者反映，账号被盗、无法换绑、实名信息无法变更等问题频发，而相关交易平台的赔付承诺往往难以兑现、推诿塞责，让消费者投入的资金面临“打了水漂”的风险。消费者希望平台能积极介入，帮助找回游戏账号或者退还购号费用。

律师说法

鼓励平台建立交易保障金和先行赔付制度

广东埔穗律师事务所主任、广州市政协委员唐以明在接受采访时表示，买卖游戏账号的乱象问题，可能涉及诈骗罪、盗窃罪、民事违约或民事欺诈。比如，交易时即具有非法占有目的、无真实交付意图、虚构账号价值、系统化找回操作等，可能涉嫌诈骗罪；账号已完全交付后通过秘密手段找回，可能涉嫌盗窃罪；账号未完成全部换绑手续，卖家保留原始注册信息找回，或者卖家通过平台申诉机制找回，可能构成民事违约；如果卖家在交易时根本没有履行意愿，虚构事实或隐瞒真相，以非法占有为目的骗取钱财，且主观恶性较轻、未造成严重后果，欺诈金额未达刑事立案标准，则可能构成民事欺诈。

对于消费者维权，唐以明建议，正规交易平台通常提供“找回包赔”服务，优先通过平台理赔程序维权；私下交易的，自行提起民事诉讼；电商平台适用电子商务法，可要求平台披露卖家真实信息；构成犯罪的，向犯罪行为地公安机关报案。

针对盗号、找回账号等行为，他建议建立联合监管机制。由市场监管部门牵头，建立跨部门协调机制，明确职责分工。由网信部门负责内容安全、实名制监管，公安部门负责打击刑事犯罪，市场监管部门负责交易行为监管、消费者权益保护、规范平台经营、行政处罚，文旅部门则负责制定行业标准；同时，平台应利用技术手段识别和防范欺诈行为。交易平台对大额交易（如超过5000元）进行备案，向监管部门提交交易数据。

此外，他建议强化平台主体责任。平台应严格审核卖家身份信息，实行实名认证；建立完善的信用评价体系，公示卖家信用记录；鼓励平台建立交易保障金和先行赔付制度。

■采写：新快报记者 林钢威 陈慕媛

消费投诉

账号被盗，买家一直无法追回

2025年2月，武先生斥资约1.2万元在某游戏账号交易平台购入一个游戏账号，并完成了手机号换绑及实名认证。此后一年内，他又陆续充值近8000元。然而，2026年3月7日，该账号突然被盗。武先生申诉时发现，账号被修改绑定了新手机号，其首尾数字竟与原卖家手机号高度吻合，遂怀疑是卖家恶意找回。尽管武先生多次尝试申诉但均无果，平台方却仅依据“永久包赔”条款提出退还一定比例款项的方案。“买号加充值总投入约两万元，如今账号被盗，却只能获赔3000余元，损失太大。”武先生要求平台协助追回账号，并对恶意找回者予以严惩。

类似遭遇也发生在邵先生身上。2026年3月9日，他在某游戏账号交易平台花费4000元购入一个游戏账号，岂料不久后账号被盗走。邵先生随即向平台申请售后，客服虽承诺协助申诉，却明确拒绝赔付。“如果不接受这个方案，我担心平台会消极处理，不再协助联系卖家申诉，只能被迫妥协。”邵先生无奈表示。更令他费解的是，订单页面明明显示享有一定比例的赔付保障，为何在账号无法追回时，平台却不愿履行赔付承诺？邵先生坚持要求，平台应全

力追回账号；若追回无望，则必须严格按照平台规则落实赔付款项。

换绑失败，风险全由买家承担

除了账号被盗外，游戏账号交易中还存在“付款后无法换绑”的尴尬情形。2026年2月28日，黄先生花费1265元在某游戏账号平台购买了一个游戏账号并投保了相关险种，却因卖家原因迟迟无法完成关键的“换绑”步骤，账号始终无法收入囊中。面对这一僵局，平台给出解决方案：因卖家账户余额不足，全额扣款失败，平台根据包赔承诺，为其赔付商品金额的一定比例。“钱给了，号没换绑成功，风险却全由买家承担。”黄先生认为，平台理应启动全额赔付，而非用“卖家没钱”作为推脱理由。

实名难改，付款后无法正常用

游戏账号交易中，还频繁出现“实名信息无法变更”的纠纷，多名买家因此陷入“付款后无法正常使用账号”的困境。

2026年2月5日，潘先生在某游戏账号交易平台花费2230元购入一个游戏账号。初期使用正常，但仅一周后，账号便因触发游戏防沉迷系统而突然无法登录。由于该账号绑定的是原号

主的实名信息，且受限于人脸识别验证机制，潘先生作为买家无法进行二次实名认证，导致账号无法正常使用。面对这一困境，客服却以“人脸限制不在包赔范围内”为由，拒绝赔付。潘先生愤怒地表示，此后平台方推诿塞责、逃避售后。他要求平台立即全额退款，并承担相应的违约责任。

无独有偶，余先生也因账号实名问题遭遇了交易纠纷。2026年1月29日，余先生在某游戏账号交易平台花费3212元购入一个游戏账号。交易前，平台商品页面明确标注该账号“支持二次实名认证”。然而，余先生付款登录后发现，该账号根本无法进行二次实名操作。对此，平台客服回复称“需等待15天后即可二次实名认证”。基于对平台的信任，余先生在等待期间继续向该账号充值了2000元。然而，15天后，二次实名依然无法完成。目前，该账号因无法绑定其本人实名信息，时刻面临被原号主找回或因人脸验证不一致而被锁定的高风险。余先生认为，平台在商品描述上存在虚假宣传，在验号环节严重失职，更以“等待期”导致其扩大损失。他希望平台退还3212元购号款，并赔偿其因此产生的2000元充值损失。

平台回应

游戏账号交易平台：已介入处理并启动赔付机制

3月16日，相关游戏账号交易平台回应称，消费者所反映的账号被盗问题，平台目前已启动赔付机制，并积极

协助用户通过法律途径向卖家追偿剩余损失，配合提供相关交易记录与证据材料，持续跟进直至用户权益得到完整保障；对于卖家诱导买家未按平台指引完成换绑的行为，平台已立即为用户启动退款保障，并对该卖家账户采取相应处置措施；平台方面表示，对于此类恶意卖家，平台持零容忍态度，内部风控机制亦将持续优化完善。同时，如账号内存在充值记录，用户可向平台提供相应充值凭证，

平台将在保额范围内予以赔付。

对于消费者反映的不可二次实名认证问题，平台表示已积极介入处理，并提出优惠券补偿方案，目前双方已达成和解，账号已可正常登录。平台表示，“人脸识别限制”是账号登录触发了身份核验机制，账号本身并未遭到找回、封禁或删除，因此不在永久包赔的赔付范围之内。如用户遇到因人脸限制导致无法正常登录账号的情况，可联系平台官方客服或投诉通道，平台将安排专属客服介入，在规则框架内为用户提供针对性的解决方案。平台也已将此反馈持续纳入保障规则的优化评估，持续完善相关保障范围。

