

# 中消协点评六类网络游戏领域不公平格式条款 消费者看清楚,这些都是“霸王条款”

不公平地限制账号及虚拟道具使用、游戏道具的实际效果与宣传不符或经营者单方面更改游戏内容时免除经营者责任……针对消费者反映强烈的网络游戏领域六类不公平格式条款,中消协6日根据近期开展的“不公平格式条款”消费者认知及线索征集调查发布了点评。



## 不公平地限制账号及虚拟道具使用

**条款:**“如果您连续7天未使用游戏账号,公司有权不经事先通知,对该账号及账号下的游戏数据及相关信息采取删除等处置措施。”

**点评:**网络游戏用户对创建的账号、角色和获取的虚拟财产享有权益,该权益受法律保护。若网络游戏经营者回收账号、删除

特定数据的时间间隔太短,或未经事先通知便采取处置措施,对于拥有账号使用权的用户而言是不公平、不合理的,侵害了用户的合法权益。如网络游戏经营者为了维护正常经营秩序,精简服务器承载压力,应设置合理的留存期限并设计足够明显的提示流程。

## 游戏道具的实际效果与宣传不符

**条款:**“您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。”

**点评:**根据法律规定,经营者应当保证其提供的商品或服务的实际质量与标明的

质量状况相符。网络游戏经营者销售给消费者的游戏道具等应当与宣传展示一致,不应以消费者购买后的实际为准。部分网络游戏经营者甚至要求消费者概括授权,同意运营商随意单方变更消费者已购游戏产品的设计、性能,且不追究其任何法律责任,剥夺消费者的选择权、公平交易权等,严重侵害了消费者的合法权益。

## 免除网络游戏经营者自身过错导致的责任

**条款:**“因游戏软件BUG、版本更新缺陷等导致您的游戏虚拟道具等账号数据或游戏数据发生异常,公司有权恢复游戏账号数据至异常发生前的原始状态,而无须向您承担任何责任。”

**点评:**网络游戏经营者免除自身过错导致的责任其实是变相地、不合理地加重用户的责任,将本应由经营者承担的不利后果和责任通过“霸王条款”强加给用户,侵害了用户的权益。

## 免除网络游戏经营者自身法定义务和责任

**条款:**“公司对于用户经公司发布的广告、展示而购买、取得的任何产品、信息或资料,不承担任何责任。”

**点评:**网络游戏经营者不能通过格式条

款的形式免除自身应承担的责任,常见的包括免除自身信息安全责任、免除自身对违法信息的审查和报告义务、免除自身对广告的谨慎查验义务等。

## 网络游戏经营者强行排除用户权利

**条款:**“用户在本产品中创作产生的文字、图片、音视频素材的知识产权等全部权利归公司所有,未经公司许可,用户不得或授权任何第三方以任何形式直接或者间接使用。”

**点评:**知识产权、隐私权等均属于用户本应享受的主要权利,排除用户对其所创作内容拥有的知识产权、排除用户隐私权等显然属于经营者随意扩大商业自治管理权的边界,应属无效条款。

## 网络游戏经营者享有单方解释权或最终解释权

**条款:**“对游戏内容及本协议内容的最终解释权归公司所有。”

**点评:**格式合同条款是经营者单方面拟定的,并未事前征求相对方的意见,因此拟定时应当遵循公平原则,并尽量使格式合同

条款含义明确。在合同履行过程中,若双方对合同条款的理解发生争议,应由合同各方当事人共同协商解决,而不应由一方当事人独断,更不应以格式条款排除消费者对条款进行解释的权利。(据新华社)

## 88元就能破解游戏人脸识别?

为防止未成年人沉迷网络游戏,国内网络游戏平台设置了防沉迷系统,除了要求用户实名认证以外,一些热门游戏平台还要求用户进行人脸识别验证。然而,一些不法分子利用未成年人想自由玩游戏的心理,抛下了“诱饵”,声称能够代过人脸识别,绕过游戏防沉迷系统。

### 支付了88元,但等待他的却是编织好的陷阱

“只要88元,就能破解防沉迷系统的人脸识别。”网络上一则小广告,轻易就吸引了中学生小冯的注意。年仅14岁的他每周仅能在规定时间内登录游戏,解除游戏限制的诱惑让小冯很快就添加了“卖家”的联系方式。

“他告诉我可以把未成年人信息改绑为成年人,而且可以通过人脸识别验证。”小冯

在“卖家”的承诺下支付了88元,但等待着他的却是编织好的陷阱。“卖家”先是以小冯账号存在问题,要求支付200元解除账号问题,后又以“验证码过期”“支付限制”等为由诱导小冯一次次付款,共计三千余元。“他保证后续支付的钱都会退给我,但等了几天都没有回音,我才知道自己被骗了。”小冯说。

### 有网友不仅被骗钱而且连账号都被盗走

记者调查发现,在一些社交平台上,此类人脸代过的小广告并不鲜见,价格从“198永久包”“20一次”不等,广告大多要求添加联系方式进行私下交易,交易安全难以得到保障。不少未成年人反映支付后遭遇“卖家跑路”,一名网友表示自己不仅被骗钱而且连账号都被盗走。

此前,深圳市公安局罗湖分局东门派出所曾公布一起案件。一名14岁男孩看到“可以破解网游防沉迷健康系统”的帖子后联系了骗子,共计被骗5万余元。无独有偶,据厦门市湖里区人民法院发布的一起诈骗案,2017

年11月至2018年12月期间,张某在网上发布广告,声称能解除防沉迷系统,骗取了127名未成年人的钱财。可查证金额合计36933元,被害人最高被骗9030元。

在调查中,记者留意到一则频繁出现的人脸代过广告。添加了广告中的联系方式后,“卖家”为记者开出人眼代过“48.88元一次”的价格,声称不用更改账号身份信息,有“专门的东西可以过”,其个人主页还展示出不少成功交易的“反馈图”。但当记者追问具体如何破解,如何保障交易安全后,该账号再未给予答复。

### 律师:严重的,涉嫌构成侵犯公民个人信息罪

北京市京师律师事务所律师孟博表示,当前的网络信息纷繁复杂,此类小广告存在诈骗风险。如果一些相关行为人提供的人脸代过信息是虚假的,那么可能会导致未成年人上当受骗,遭受财产损失。“根据刑法有关规定,以非法占有为目的,利用互联网发布虚假信息,骗取数额较大的公私财物的行为,涉嫌构成诈骗罪。”如果相关行为人通过非法获取成

年人信息,用于修改未成年人账号信息,破坏游戏实名认证程序,则会

使未成年人无法得到防沉迷规定的充分保护,不利于未成年人的身心健康。“情节严重的,涉嫌构成侵

犯公民个人信息罪。”专家提醒,保障未成年人在网络空间的合法权益,需要有关部门、社会、学校和家庭的共同努力。学校和家庭应当加强对未成年人的教育,提高未成年人的辨别能力。而电子商务平台、社交平台,应严格落实信息内容管理主体责任,加强对其用户发布的信息的管理。

(据新华社)

**苏和堂辽刺参3.3元/克**  
苏和堂南禅寺店(解放南路701号/朝阳公交停车场旁) 400-102-0026

**孢子油 100粒/瓶 15瓶/6000元 货比三家**

批发部:崇宁路17号4楼(检察院西隔壁) 82700029 (大别山老王)

●徐寿洋失押金单0002690650废 ●遗失滨湖区芬芳菜馆食品经营许可证副本,许可证编号:JY23202110182165,副本编号:320Q320742577,声明作废  
●马一再遗失出生医学证明,编号A320071891,声明作废  
●遗失黄枫婷出生证,编号:Q320125880,声明作废

广告热线 82767591  
地址:新鼎球大厦 1518室