

玩家将 id 改成侮辱性角色名被封号

起诉游戏公司索赔 6 万元, 游戏公司需要赔钱吗?



玩家在游戏中和他人发生矛盾, 于是干脆把自己的游戏 id 改成侮辱他人的名字, 被他人举报后遭到游戏永久封号, 遂将游戏公司诉至上海嘉定法院, 要求游戏公司赔偿其充值金额, 赔偿损失 6 万元。而游戏公司则觉得, 玩家先违背了公序良俗, 游戏平台只是在合理处罚。

那么, 游戏公司需要赔钱吗?

玩家遭封号后起诉游戏公司

2018年, 林某在某游戏公司经营的知名军事对战类游戏实名注册了账号, 一玩就是几年, 累计充值了 12 万余元。

2023 年 4 月末, 林某与另一名玩家王某在游戏中产生争执, 二人在聊天界面互骂, 林某言辞激烈发送了多条含侮辱性词语的不当言论。

几日后, 林某还是觉得不够解气, 将其角色名改为对王某具有侮辱性的名称, 游戏公司在接到王某举报后, 重置了林某角色名并发送警告邮件。

可是, 被警告后, 林某仍不知悔改, 当天又修改角色名重新发布, 这一操作, 使得游戏公司直接将林某账号永久封禁。

林某与游戏公司交涉未果后诉至上海嘉定法院, 以账号被封和服务体验差为由, 参考其充值金额, 要求游戏公司赔偿损失 6 万元。

游戏公司解除封禁不愿赔偿

案件受理后, 游戏公司自行解除了林某账号

的永久封禁, 并致电告知林某。封禁期间, 林某的游戏账号装备及金币未减少。

对此, 被告游戏公司辩称, 林某通过修改角色名去辱骂他人的行为, 有违公序良俗和社会公德, 公司依据《服务协议》处罚合理合法, 不应赔偿, 故请求驳回林某诉请。

法院: 公司在告知义务上存在瑕疵

人民法院经审理认为, 首先, 玩家林某在收到警告并被重置角色名的情况下, 仍沿用之前在游戏中聊天和首次角色名变更中辱骂对方的相近方式和内容, 足以认定林某角色名更名行为违规且具有故意性。根据《服务协议》关于言行不雅的处罚条款, 公司有权对林某行为进行处罚。

法官说法

上海嘉定法院南翔人民法庭副庭长黄卉表示:

一、公民在虚拟空间的人格权益受法律保护

随着互联网技术和网络平台的迅猛发展, 公民的社交娱乐活动逐渐从现实世界延伸到虚拟空间。公民在虚拟空间的人格权益作为现实人格权益的投射和延伸, 同样受法律保护。虚拟空间中身份的虚拟化、信息的匿名性、空间的扩大化、交流的实时性等特质对人格权的保护提出了新的挑战, 虚拟空间日益成为人格权保护的前沿阵地。

二、玩家在网络游戏中的言论自由受约束

文明游戏才能真正享受游戏的快乐, 玩家言论自由应受协议约定、法律法规、公序良俗的约束。如玩家基于匿名环境追责难的侥幸心理, 在

游戏中肆意实施辱骂、诋毁、色情等言语暴力, 侵犯他人人格权益, 危害网络文明生态, 将面临游戏公司处罚、承担民事侵权责任等后果。

其次, 游戏公司在履行相应提示或告知义务上存在瑕疵, 关于处罚救济规则亦不明确, 解除处罚具有一定随意性, 游戏公司行为确有不当之处, 但程度较轻。

最后, 封禁期间, 林某游戏账号装备及金币未减少, 且累计充值金额已陆续在游戏内消费并享受相应服务, 原告以充值金额为参考要求赔偿缺乏依据。原告提出因被告封禁行为而影响游戏体验, 但鉴于封禁时间较短, 该封禁对于原告游戏体验的影响有限且难以直接具化为经济损失。即使该损失存在, 也尚未超过与原告系争行为故意性和危害性相匹配的合理承受范围。

综上, 从法益平衡角度出发, 依照损失填平、过错相抵原则, 人民法院判决驳回原告要求损失赔偿的诉请。

三、游戏公司行使处罚权的边界与注意义务

游戏公司作为游戏规则的制定者、执行者和裁判者, 在行使合同约定的处罚权时应边界清晰、规则稳定, 履行相应提示或告知义务。例如, 在制定规则时根据违规行为性质和程度可采取阶梯式的处罚方式, 并明确解除处罚的方法或途径; 在执行阶段选取的处罚措施应与玩家违规行为相匹配, 做到过罚相当、轻重相衡; 向玩家发布处罚通知时, 应清楚告知处罚依据、处罚结果、救济途径等, 特别是封禁类处罚措施。

晨报记者 姚沁艺 通讯员 黄卉 张秀

上海语路医疗科技有限公司

荣获

2024年
上海市专精特新中小企业

顶柱科技(上海)有限公司

荣获

2024年
上海市专精特新中小企业

上海沪光通讯设备有限公司

荣获

2024年
上海市专精特新中小企业

上海高韵化工有限公司

荣获

2024年
上海市专精特新中小企业

上海邦芯半导体科技有限公司

荣获

2024年
上海市专精特新中小企业

上海仓康景观设计工程有限公司

荣获

2024年
上海市专精特新中小企业

上海彼价信息科技有限公司

荣获

2024年
上海市专精特新中小企业

上海诚莲检测技术有限公司

荣获

2024年
上海市专精特新中小企业

上海姚成轻工机械有限公司

荣获

2024年
上海市专精特新中小企业

上海西弗瑞环境科技有限公司

荣获

2024年
上海市专精特新中小企业

上海欣软信息科技有限公司

荣获

2024年
上海市专精特新中小企业

九未实业(上海)有限公司

荣获

2024年
上海市专精特新中小企业

上海速仁电子科技有限公司

荣获

2024年
上海市专精特新中小企业

上海方奥通信技术有限公司

荣获

2024年
上海市专精特新中小企业

美乐施(上海)新能源发展有限公司

荣获

2024年
上海市专精特新中小企业

维态思(上海)环保科技有限公司

荣获

2024年
上海市专精特新中小企业

上海清沐环境技术有限公司

荣获

2024年
上海市专精特新中小企业

上海金程教育科技有限公司

荣获

2024年
上海市专精特新中小企业

上海巨峰化工有限公司

荣获

2024年
上海市专精特新中小企业

上海豪信建筑装饰有限公司

荣获

2024年
上海市专精特新中小企业

懋特(上海)物联网科技有限公司

荣获

2024年
上海市专精特新中小企业

上海湃星信息科技有限公司

荣获

2024年
上海市专精特新中小企业

上海派十梯能源科技有限公司

荣获

2024年
上海市专精特新中小企业

上海旌屹新材料科技有限公司

荣获

2024年
上海市专精特新中小企业