

當英雄走上末路，消費者權益如何保護？

賴文智*、王文君*

曾經轟動登場，如今黯然下台。英雄(<http://www.f4u.com.tw/>)，一個千禧年深冬測試版飆到遊戲基地榜首、二〇〇二年登上十大賺錢網路遊戲第八名的遊戲，卻在同時在線人數降至不滿千人以及韓國原廠 EYAGI 不續推資料片等多重因素影響下，短短二年之中便由絢爛歸於平淡，在時序邁入二〇〇三年的同時，正式宣布於二月二十八日子夜二十四時停機關閉，走入歷史。

近年來，在市面上至少數十款線上遊戲同時競爭的慘烈混戰中，聖教士的「千年」與「紅月」、伊萊富的「上帝」先後中箭落馬，昱泉國際「笑傲江湖網路版」及因思銳「X 坦克」二款遊戲也因同時在線人數低於千人，已經祭出「移民計畫」或開放免費使用，逐步進行收尾工作。「英雄」的殞逝，不是第一個，也不會是最後一個。遊戲公司如何讓遊戲在上場時風光，下台的背影也漂亮、消費者在遊戲結束時應注意哪些事項以保護自身權益、以及相關爭議如何處理等問題也值得我們重視，本文簡單以大宇的「英雄」遊戲為例，為讀者提出相關法律問題分析及建議如下：

一、遊戲公司結束遊戲時的處理方式

以「英雄」遊戲結束為例，是由大宇公司單方決策及發布停機公告，同時提出以下處理方式：

(一)緩衝期間的預留

對於已建立帳號進行儲值動作的玩家，提供公告日起至正式下線前(約一個半月)，不限時數免費玩遊戲的優惠。這個動作除了是預留遊戲結束過渡(緩衝)期外，也讓玩家有較充裕的時間思考及作抉擇；此外，亦可認為是遊戲公司用這個方式，免費提供一定期間遊戲服務的對價聊作補償。

(二)點數卡繼續沿用

對於已購買點數卡或已存入英雄遊戲剩餘點數者，使其可以移至同一公司所代理或自製的他款遊戲產品繼續使用。這個動作主要是在處理遊戲公司與消費者間存在於實體世界的契約問題。

* 作者為台大法律研究所碩士，益思科技法律事務所律師

* 作者為台大建築與城鄉研究所碩士，益思科技法律事務所研究員

(三)移轉機制

對於已練功升級、持有虛擬財貨的玩家，則提供移轉機制，使其可依一定換算公式將既有遊戲中人物等級財貨等轉移至同一遊戲公司其他產品繼續使用，降低使用者反彈。

二、現行法的檢視

在上期的法律小教室中，我們曾說過：玩家與遊戲公司之間，恆常存在著虛實二種關係。其中，發生在真實世界中的消費者與企業經營者間的遊戲服務契約，才是法律所能介入處理的部分。簡單說明如下：

(一)原遊戲中虛擬人物財貨之移轉

從法律角度看來，線上遊戲公司和玩家間存在的是一種提供遊戲娛樂服務(包括：遊戲程式的授權、帳號、密碼管理、頻寬提供等)的契約關係，玩家儲值、消耗點數作為享受遊戲公司提供遊戲娛樂服務的代價，因此，原則上遊戲公司只要依契約在玩家儲值期間提供遊戲服務，就算是完成他們的契約義務。

至於玩家在遊戲中練成如何的等級或獲取多少價值的虛擬財貨，只是增加娛樂效果，並不是遊戲契約的目的。因此，縱使玩家已練功升級或持有虛擬財貨，由於這些虛擬人物財貨等都是儲存在伺服器端的電磁紀錄，多約定屬於遊戲公司財產，公司對其具有完全的支配處分權利，包括遊戲結束時是否留存資料或如何移轉之處理。因此，虛擬人物財貨的移轉機制並非遊戲終止時遊戲公司依法所負的義務，只能算是遊戲公司表示歉意或處理問題的誠意的一種方式而已。

(二)剩餘儲值點數之處理及退款

線上遊戲結束時，遊戲公司對於已購買或儲值的點數，若不予退款或是僅允許使用者轉換至同一公司的其他線上遊戲，則可能產生法律爭議。

以英雄為例，主要是遊戲公司基於自身營業利益考量予以停機關閉，縱使另外提供多款熱門遊戲供消費者選擇使用，但對於付費目的只在玩「英雄」玩家而言，在「給我英雄，其餘免談」的情況下，遊戲公司雖然有提供服務，但服務內容並不符合契約目的，從民法的角度來看，可認為是符合民法第二二七條第一項「不完全給付」的狀況，玩家可依關於給付不能的規定解除契約(民法第二五六條)，請求依儲值原價扣除已使用點數後全額退還(民法第二二六條第一項)。

此外，消費者保護法也提供玩家進一步的保障。依消費者保護法第十一條規定，遊戲公司單方預先擬定的定型化契約條款，應本於平等互惠原則，若條款解釋上有爭議時，應朝有利於消費者的方向解釋。第十二條則規定，若遊戲公司的規定有違反誠信原則，對於消費者顯失公平的情形，該規定無效。因此，即使遊戲公司透過契約條款或網路公告等方式，拒絕對於未消耗的點數退費或以僅限於移轉到自家其他遊戲等不公平方式處理，玩家仍可透過消費者保護法主張遊戲公司單方面公布的不公平處理方式無效，並要求退款。

三、給遊戲公司的建議

(一)線上遊戲永續服務的特性

線上遊戲從商業經營角度觀察，是透過玩家對於特定遊戲長期投入時間、金錢，提高其轉換到其他線上遊戲的成本，藉以吸附個別玩家並持續收取服務費用；從心理層面觀察，則是社群全體長期投入心血時間與情感的共同成果，一旦終止將對公司商譽產生嚴重損害。故任何遊戲在推出前，均須由永續經營的角度出發，慎選產品、並且用心經營，始能獲致最大效益。對於許多以代理韓、日遊戲軟體為主的國內公司而言，其授權合約更須具體考量線上遊戲資料片更新及客戶服務(外掛防止、程式安全等)等問題，一方面確保公司經營效益，另一方面也可保障消費者權益。

(二)相關法律規範的遵守

遊戲公司與消費者間締結的是一個繼續性的服務提供契約，自然應受我國民法與消費者保護法的規範，加強對消費者權益的保護。然而，目前由於小額退費無論對公司或消費者，成本都非常高，因此，建議遊戲公司在可能產生消費爭議時，儘量以提供優渥條件取得消費者同意的方式解決，同時在機制設計上，也儘量避免鼓勵消費者一次儲值長期點數(例如：遊戲在發售初期採低價推廣，導致部分玩家購入高額點數進行囤積)。

四、給玩家的建議

(一)線上遊戲仍然是商業服務，須慎選遊戲

線上遊戲也是商業服務的一種，一旦無法獲利，就很容易面臨下市的命運，而玩家投入的時間、金錢、心力，只能當作是一場遊戲一場夢。從法律的角度來看，線上儲值或購買點數卡其實和圖書或餐飲禮券一樣，都屬於預

付型消費行為，在當前缺乏法令約束管理、對消費者保障不足的情況下，玩家應該要衡量自己的用量，定期定額儲值，且儲值後也應儘速兌換消耗完畢，以免夜長夢多。

(二)如何主張基本權益

線上遊戲發生消費爭議時，雖然可依民法及消費者保護法規定，要求遊戲公司負違約責任，但由於玩家為了幾十、幾百元去打官司，根本不敷成本，相信很少有人會真的選擇走上訴訟一途。這時候建議不妨請縣市政府消保官出面協助與業者協商處理，以保障消費者權益。

(三)集合眾力，形成商業壓力

當遊戲公司決定終止服務時，除非該公司是要完全脫離線上遊戲產業，否則就一定會考慮到商譽的問題，若不審慎處理，將可能導致未來推出的新遊戲受到影響，也會使該公司對外合作產生困難。因此，透過網路形成輿論的壓力，使遊戲公司在商業考量下，主動提供較優惠的補償措施，應該是在現行法律體系下最佳的方式。

五、結語

線上遊戲結束的同時，往往也是客源流失的開始。因為對於已經投入相當時間、心力、金錢、甚至感情在經營遊戲人物的玩家而言，不同遊戲各有其設計、風格、社群與發展歷程上的獨特性，無法輕易為他款遊戲所替代，其結束本身就是損失，再難彌補。因此，慎選遊戲及服務廠商，恐怕是降低風險的最佳方式。

此次英雄結束營運的事件，雖然遊戲公司以較法律規定為高的標準提供玩家補償，仍然在線上引起相當大的正反討論，顯見在現今競爭日趨激烈的線上遊戲市場中，這類消費爭議不僅備受玩家關切，其所產生的負面情緒更容易透過社群形成擴散效應，進而影響消費者動向。「水能載舟，亦能覆舟」，相信透過網路社群行銷的線上遊戲，更能感受重視消費者權益的重要性。