

# 谁才能按下数字遗产的“删除键”?

用户从始至终只享有账户的使用权,而非所有权。这和“我注册了,账号就是我的”的观念不太一样。

陈晔的父亲过世10年后,微信账号被平台悄然收回。仅存的聊天记录、朋友圈,连同陈晔与父亲的情感纽带,一起消失了。

今年1月16日,陈晔发帖求助,引发全网关注。帖子的评论区内,网友纷纷留言诉说自己相似的遭遇。他们控诉平台《用户协议》规则模糊,却能决定账号的存亡;他们朴素地认为,各类账号的所有权本应属于逝者。实际上,平台方也左右为难。透过现实案例,更多问题难以找到答案:逝者究竟想不想留在电子空间被看见?这又该由哪一方来决定?

有律师透露,要继承虚拟账号,本质上必须证明虚拟账号本身是否具有财产属性。

然而在当下,这道证明题难有明确答案。

## 被销号的“父亲”

24岁的陈晔刷到一条短视频,倡议网友们看看父亲的朋友圈,能发现父亲的另一面。

陈晔的父亲于2015年12月18日猝然离世。也是那一年,父亲刚注册微信。他不曾用过人人网和微博,对发朋友圈感到陌生,便也极少使用,也没往微信钱包充值。

他对陈晔的朋友圈评论仅有一次。陈晔翻出那条朋友圈,在评论栏里点开父亲的头像。她看到父亲的微信名变成了由“wxid-”开头和一长串大小写字母和数字组成的用户名,这种初始昵称是用户会在注册后第一时间更改的信息。陈晔点击父亲的聊天窗口,系统显示“该用户不存在”。陈晔让母亲也查看一下微信,陈母发现曾经备注的“老公”,现在连聊天窗口都找不到了。

“销号了。”陈晔意识到父亲走后,其生前使用的微信账号的存在期限便是由平台决定的了。现在,“我和爸爸在世界上唯一的联络方式彻底消失了。”陈晔大哭。

她把遭遇发布在社交平台。不久之后,一位

自称是微信员工的用户找到了陈晔。对方提供了一组清单,让陈晔去收集11条信息,其中包括注册时间、最后一次使用时间、常用登录设备等信息,并告诉陈晔,微信方面可能没有完全符合处理当下情况的规则,建议陈晔尝试“账号找回”。

可陈晔没法获取涉及父亲生前使用账号的信息。最终,微信方面以“由于账号内涉及个人隐私”为由拒绝人工介入处理。

陈晔只能放弃。

陈晔求助帖下的2600多条评论,表明陈晔的遭遇并非孤例。有网友表示在找回过世亲属账号时,感觉平台筑起了一堵高墙,至于多长时间会被回收、有没有通知亲属等细则,都找不到答案。还有网友支招:微信钱包没钱就有可能出现账号被回收的情况,所以每个月给亲属账号里转1分钱,就不会被回收。

这似乎都说明,用户账号会不会被平台回收,与账号内有没有资产或者账号本身是否属于财产有关。

## 模糊的边界

“数字资产价值的显性化,它和人们的情感联系也增强了。”中华遗嘱库江浙沪区域负责人、传承规划专家黄海波在工作中发现,自2017年出现第一份涉及虚拟财产的遗嘱以来,至2023年12月31日,中华遗嘱库共记录了488份涉及虚拟财产的遗嘱。遗嘱订立者眼中的虚拟财产也反映了大多数人的观念,主要包括QQ账号、支付宝账号、微信账号、虚拟货币、淘宝网店以及网络游戏账号等。

观念在变化,问题也随之产生。

不久前,王瑶又一次和熟悉的ID打起了游戏。她知道,对面的玩家已不再是曾经的好友,但仍然觉得温馨。2018年的冬天,王瑶和这个账号的原主人因打游戏相识。王瑶对方练级,对方回赠小礼物。久而久之,两个女孩成为好友。2021年,好友因病离世。为解思念,好友的表妹“继承”了姐姐的游戏账号。

但“继承”过程并不顺利。

处理后事时,好友的表妹了解到游戏平台和用户之间的协议,并不存在“继承”这一说法。《腾讯游戏许可及服务协议》条款2.6写明:“游戏账号是腾讯按照本协议授权您用于登录、使用腾讯游戏及相关服务的标识和凭证,其所有权属于腾讯。”另一方面,条款2.5提到:“如果您3年内未使用该游戏账号登录相应腾讯游戏,腾讯有权在提前通知的情况下,对该账号及其账号下的游戏数据及相关信息采取删除等处置措施。”

黄海波也遇到过类似的状况。他提到,2022

年,有逝者的亲属依据遗嘱主张继承短视频账号,但平台以《用户协议》中条款为由拒绝移交管理权。

事实上,大多数的《用户协议》规定,用户从始至终只享有账户的使用权,而非所有权。这和大多数人所认为的“我注册了,账号就是我的”的观念有所不同。

上海市锦正律师事务所副主任、律师李珊指出,根据《腾讯微信软件许可及服务协议》的规定,微信账号的所有权归腾讯公司所有,用户仅获得账号的使用权。不少平台都有这样的条款,本质上,用户拥有账号是平台提供的一项服务。

王瑶觉得,账号可能无法以继承的形式归还逝者亲属的手里。对于大多数去世的人来说,如果没有亲友知晓账号的密码,定期登录,账号就会一段时间后彻底消失。连同抹除的,还有用户在平台中曾努力经营的一切。

“毕竟是她存在过的证明。”王瑶好友的家人尝试多次拨打客服电话后才更换了账号绑定的身份证。最终在三年时限前成功将账号留存了下来。

李珊指出,根据《中华人民共和国民法典》第1122条规定,遗产是自然人死亡时遗留的个人合法财产。但是,该条文并未明确规定微信账号内的聊天记录、视频照片等在内的数据是否属于遗产范畴。《民法典》仅在第127条提到,法律对数据、网络虚拟财产的保护有规定的,应当依照其规定执行。

部分网络平台要求用户签订的协议和法律法规条款之间存在模糊的边界。

## 未量化的标准

陈晔的父亲生前热爱记录生活。智能手机问世后,他拍了很多照片,但很少拍下自己的影像。因此,父亲走后都没留下什么照片,甚至证件照都比生活照要多。父亲走后,手机也坏了,手机里的资料也没能保存。“因为没有想到会有意外发生的那一天。”陈晔愈发感觉,存有和父亲的聊天记录、微信账号变得重要,“微信账号是他真正使用过的,留有他的痕迹,也有情感价值。”

父亲的账号是在什么时候被回收了呢?陈

晔翻阅《用户协议》细则解惑,可翻着翻着,她的疑问反而更多了:账号销号的期限是多久?有没有方法延长账号的存在期限?“微信账号里面有财产,就不会进入回收流程”的说法是真的吗?

平台均未明确说明。

让陈晔质疑的是,“注销账号难道不应该是我们个人的选择吗?为什么是微信方面来操作?”

有人不愿妥协,决意使用“小聪明”对抗平台的规则。



去年初,陶洋父亲离世。陶洋想留下父亲微信和QQ里的影像记录。可父亲手机号已被注销,这给陶洋获取父亲QQ和微信号带来困难。

陶洋拨打客服热线,以父亲重病,想提前保留QQ号为由,要求把父亲的账号换到自己名下。客服要求陶洋提供父亲的居住地、身份证、姓名等个人信息,还要上传一张在父亲病床旁边的合照或者让本人接听电话。陶洋无法做到,客服只能让她拿着父亲的身份证拍一张合照,好在此时陶洋还未给父亲办理注销户口。

不久之后,陶洋的手机收到一个验证码,登录了父亲的QQ,她立刻将账号绑定到了自己名下。

陶洋浏览父亲QQ空间相册里的照片、微信收藏夹里的音频,时常会有种不真实的感觉。听到收藏夹里父亲的歌声、语音,陶洋眼泪会不由自主流下来,觉得父亲并没有真的离开,“就像电影《寻梦环游记》一样,死亡不是生命的终点,遗忘才是”。

有了成功经验,陶洋在小红书上发布经验帖,教网友们如何绕过规则。小安找回过世母亲的微信账号时,担心卡在人脸识别这一步,便用了一台旧手机,在昏暗的房间开了一个小夜灯,尝试验证。几次过后,她蒙混过关,拿回了账号。白石在母亲过世后,试图“继承”她的微信账号。起初,白石填写“账号主人去世”,但都没得到后续回复。直到,白石偶然填写“号主更换”,反倒很快地进入了验证流程。

按陶洋的办法,有的人能找回账号,有的人找不回来,特别是亲人离世太久,就更难。陶洋认为,申请人提供的真实信息越全面,通过的可能性就越大;她还感受到,各平台的客服在处理相关事务上似乎有一定的灵活性,但又对此有所顾虑。

游戏平台员工丁辉表示,平台也有难处。以游戏平台为例,大量长时间未使用的账号会显著增加平台运维成本和服务器负载。游戏热度退

去,其中不活跃账号数量或占30%以上,如果能够回收账号,就能节约成本,让资源再利用,重新分配给新注册用户。这套逻辑也适用于游戏平台以外的其他网络平台。

丁辉还表示,正如陶洋所感知到的那样,因为此类申诉涉及个人虚拟资产,平台担心盗号风险,所以在用户为亲属找回账号上设置了比其他形式找回账号要更加严格的门槛。找回账号的难点主要在于核实申请人的身份、与原号主的关系等。若原号主的手机、账号等无法正常使用,需要亲属到属地派出所开具身份证明等,以确保申请人身份的合法性和真实性。

李珊指出,从法律上,涉及“找回虚拟财产”的问题需要结合平台的服务协议及司法实践进行具体分析,一般该类案件中虚拟财产是否具有财产属性是核心争议。在网购平台上,卖家店铺作为具有财产属性的虚拟财产,已被广泛认可;在游戏平台上,有装备、充值等资产的账号也会被认定为具有财产属性;在短视频平台上,如果账号具有粉丝量大、广告收入高等商业价值,也可能被视为财产的一部分,从而支持继承。亲属找回这些账号要相对容易一些。

李珊表示,目前法律法规对“虚拟财产”的继承尚未作出具体明确的规定,因此在司法实践中,法院一般会结合案件的证据材料,根据不同的案情,综合评估后作出裁判。由于这一领域在法律层面仍存有一定争议和不确定性,且实践中平台的用户协议都由平台设置,故用户家属在维权方面相对被动。

此外,用户还需面对的是提供网络服务的平台对权责表述模糊,执行标准难以量化、统一,用户申诉面临困难重重,即使最后诉诸法律,也未必都能获得理想的结果。这是当下不少网友遇到的共性困局。

## 遗忘与铭记

部分平台考虑得较为周到。比如抖音、哔哩哔哩等平台为去世的博主开设了纪念账号功能。

所谓纪念账号,即在核实原用户去世信息和取得直系亲属同意后,平台将逝者账号设置为保护状态,账号将不能变更手机号、密码、实名信息,逝者的作品内容理论上得到永久保留,供大家查看、纪念。同时,逝者在平台内的财产可被经核实的直系亲属继承。

但新问题来了。在陶洋看来,去世的人不会再在意隐私权。但也有网友表示,身后账号被“扒”,形同裸奔,还有人在生前就会想着身后被世界遗忘,不愿让家属了解自己账号中的内容。

法紫与母亲的对话停留在了2022年11月22日。2023年3月,法紫试图将母亲的短视频账号设置为纪念账号。她向平台申请后,收到短信。但按照短信要求提交相关资料后,却迟迟未收到回复。“当时我同时提交了一个逝者财产继承的申请,在三个工作日以内就通过了。感觉申请纪念账号是遇到了什么问题。”往后的一年时间里,法紫陆续提交了七八次证明材料,依旧未得到回复。

法紫执着于将母亲账号变为逝者纪念账号的原因之一,是希望能看到妈妈生前隐藏起的视频,留住更多妈妈的音容笑貌。

和平台多次沟通后,法紫才得知,由于法紫母亲生前将账号设置为私密账号,即原号主在生前就设定了账号及内容的整体可见范围,官方无法直接开启逝者纪念功能或是更改密码。

看起来,是逝者不愿被“看见”的想法与家属的愿望产生了冲突。

法紫尝试登录母亲的账号以关闭隐私设置。但等待平台回复的时间太久,母亲的账号早已自动退出登录,平台也无法帮助她找回母亲的账号了。

“我是她的财产继承人,官方都不可以帮助我修改账号密码吗?”谈到此处,法紫情绪有些激动。现在她唯一能做的,似乎只有将母亲的抖音账号置顶,祈祷它不会某天突然被销号。

去年冬至,陈晔用AI软件将自己的大学毕业照和父亲生前的生活照,合成了一段父亲跨越时空和她拥抱的视频。陈晔觉得,这是自己和父亲时隔9年的见证和团圆。

陈晔赶紧把视频上传到网盘,想着这次“数据应该不会丢了”。友人安慰她:“你的父亲可能会希望你能走出来。”

陈晔回答道:“我希望逝者离开电子空间并不是因为‘不活跃’了,而是真正意义上的被放下。”

据《解放日报》作者:徐朗益 木雨杏 郑子愚

讲文明 树新风 公益广告



# 环境保护在心中 垃圾分类在手中