



## 2016 贝贝网用户格式条款审查报告

报告审查：中国电子商务法律服务平台

审查专家吴旭华律师

审查专家麻策律师

编制机构：中国电子商务研究中心



# 一、报告说明

为有效保护消费者和商家合法权益，本报告选取贝贝网最基本、最重要、问题最多的用户注册、交易条款、责任限制三个维度进行深度解剖，由专业律师对网络交易平台合规进行审查，找出平台合规存在的问题，并给以修改意见，旨在提高网络交易平台规范性，保障消费者权益及提升平台信誉形象和用户满意度。

## 二、报告正文

### 1、网络运营者免除自身对用户主体身份的审查认证义务

**条款来源：**《贝贝用户协议》第二条第1款

**条款表述：**若因用户不具备主体资格，而导致的一切后果，由用户及用户的监护人自行承担。

**评析：**《民法通则》第十二条规定：“十周岁以上的未成年人是限制民事行为能力人，可以进行与他的年龄、智力相适应的民事活动；不满十周岁的未成年人是无民事行为能力人，由他的法定代理人代理民事活动。”《合同法》第四十七条规定：“限制民事行为能力人订立的合同，经法定代理人追认后，该合同有效……相对人可以催告法定代理人在一个月内予以追认。法定代理人未作表示的，视为拒绝追认。”

不具备完全民事行为能力的网络用户（如未成年人）在复杂的电子商务交易中并不具有交易辨识能力，亦不可在未经法定代理人追认的情况下，即要求网络用户（或其法定代理人）承担责任。

为了有效甄别网络用户是否具备民事行为能力，互联网信息服务中账号实名制的实施是网络用户和网络运营者得以签订网络协议的前提。

《互联网用户账号名称管理规定》第五条规定：“互联网信息服务提供者应当按照“后台实名、前台自愿”的原则。

随着网络技术的发展以及社会公共数据资源的开放，网络运营者已具备对网络用户（如消费者）进行实名认证的技术条件和能力，故不应当将实名认证的责任全部强加于网络用户且由网络用户承担由此而造成的全部不利后果，网络运营者此举实际上是免除或减轻了自己的责任。另一方面，作为第三方网络交易平台，根据《网络交易管理办法》，亦有责任对网络用户（商户）进行主体和资质审查、记录，若其对于平台上经营者和自然人不能提供有效的身份信息或联系方式，根据消费者权益保护法，平台亦需承担法律责任。

**修改建议：**贝贝网将根据法律规定履行实名认证义务，用户应当向贝贝网提

交真实、完整身份信息。

## 2、单方滥用协议条款变更修改权利

**条款来源：**《贝贝用户协议》前言

**条款表述：**您一旦使用贝贝服务，即视为您已了解并完全同意本协议各项内容，包括贝贝对本协议随时所做的任何修改，并成为贝贝用户（以下简称“您”或“用户”）。

**条款来源：**《贝贝用户协议》第二条第4款

**条款表述：**用户确认并同意，贝贝有权在提前通过网络公示等方式对平台服务规则进行修改，用户应当在指定时间之内对相关服务规则的修改进行回复。用户未对相关修改进行反馈意见的情况下即视为同意上述修改。

**条款来源：**《贝贝用户协议》第六条第1款

**条款表述：**贝贝有权不定时修改本协议或任何适用于服务的附加条款。所有修改的适用不具有追溯力，且会在公布后生效

**条款来源：**《贝贝社区使用协议》第四条第1款

**条款表述：**您同意贝贝有权随时调整社区内服务运营规则，并有权限按照你销售商品成交价格向您收取一定比例的推广费用。

**评析：**我国合同法第八条规定：“依法成立的合同，对当事人具有法律约束力。当事人应当按照约定履行自己的义务，不得擅自变更或者解除合同。”网络平台交易规则，是指网络平台经营者制定、修改、实施的适用于使用平台服务的不特定主体、涉及社会公共利益的公开规则，亦属依法成立的合同条款，网络用户在签署网络协议后，各方均应当全面履行合同而不能随意单方更改条款，滥用修订权利，否则不利于网络经济之成熟和稳定，亦可能对不特定主体以及社会公共利益造成负面影响。

基于网络经济需要快速迭代发展的特点，不论是《网络交易管理办法》，还是《网络零售第三方平台交易规则制定程序规定（试行）》和《网络交易平台合同格式条款规范指引》，都适度允许网络交易平台适时修订平台规则。但该类规则的修订均应当遵循公开、公平、公正的原则，并至少在实施七日前（注：重大规则变动之公示通知期限应该更长）在平台醒目位置公开并采取适当措施通知平台用户（消费者和经营者），听取其意见和建议，从而保障消费者的知情权利以及商户的经营权利。

法律法规虽赋予平台一定的修改条款的权利，但作为实力相对强势、掌握规则制定主动权的平台，应本着谦抑的态度，不能单方滥用合同修改变更权。绝对

化的、随意性的、霸气的文字表述如“任何有关条款”，“随时更新”“不再单独通知”、“无须另行通知”、“立即自动生效”、“一旦”等都有违平台应有的谦抑态度，不利于良好的经营环境的创造。

### 修改建议：

(1) 《贝贝用户协议》前言：删除此条

(2) 《贝贝用户协议》第二条第4款：用户确认并同意，贝贝可以在根据法律法规规定的期限（以不少于7日为宜），提前通过网络公示并通知等方式对平台服务规则进行修改，用户有权在指定时间之内对相关服务规则的修改进行回复。

(3) 《贝贝用户协议》第六条第1款：贝贝可以修改本协议或有关服务的附加条款。修改后的协议根据法律法规规定的期限（以不少于7日为宜），通过网站提前公示并通知后生效。

(4) 《贝贝社区使用协议》第四条第1款：贝贝根据法律法规规定的期限（以不少于7日为宜），通过网络公示并通知后生效，以此调整社区内服务运营规则，并有权按照你销售商品成交价格向您收取一定比例的推广费用。若您不同意，则有权要求在结算无误后解除本协议。

### 3、收集、使用用户信息违反合法、正当和必要性原则

**条款来源：**《贝贝用户协议》第二条第2款

**条款表述：**用户同意贝贝为提供更好的服务，向您搜集姓名、地址、手机号码等个人信息及子女的相关信息，用户同意其提供的注册资料真实、准确、完整、合法有效，用户个人信息如有变动的，应及时更新个人信息。

**条款来源：**《贝贝用户协议》第二条第4款

**条款表述：**为便于提供服务，用户同意并授权贝贝将用户在注册、使用本站过程中提供、形成的信息传递给贝贝关联公司或本站卖方

**条款来源：**《贝贝用户协议》第二条第5款

**条款表述：**对于用户在注册和使用贝贝过程中提供的资料及数据信息，用户授权贝贝及其关联公司独家的、全球通用的、永久的、免费的许可使用权利（包括再授权），用途包括但不限于网站、电子杂志、杂志、刊物等。贝贝及其关联公司有权使用、复制、编辑、改写等方式处理并展示用户的数据资料。

**评析：**网络时代，双边市场机制以免费的软件服务吸引大量用户，再利用巨大的用户资源经营增值业务，这已成为互联网行业基本的经营模式，这种双边市

场战略另一方面也促成网络用户向平台提供了巨量的用户信息，故一旦用户信息被滥用或泄露，不啻是对个人隐私和公共利益的巨大挑战。

不论是《网络安全法》、《全国人大常委会关于加强网络信息保护的決定》、《消费者权益保护法》、《电信和互联网用户个人信息保护规定》，还是《网络交易管理办法》，都一而再，再而三地明确规定网络运营者收集或使用信息必须遵循合法、合理且必要三原则。

另外，我国《著作权法》还对著作权的许可使用及转让专设章节予以明确，目的均是为了防止用户信息权益的泄露和被滥用。

网络运营者以近乎严格的条款，用绝对化的表述方式，不加选择地要求用户对网络运营者对信息使用作出超出经营必要的授权，实际上是一边享受着免费用户数据带来的商业价值，另一方面又急于履行由此带来的法定义务，导致权责失衡并损害了网络用户的合法权益。

#### 修改建议：

(1) 《贝贝用户协议》第二条第2款：《未成年人保护法》第三十九条规定，任何组织或者个人不得披露未成年人的个人隐私。故建议删除该条款上中“及子女的相关信息”。

(2) 《贝贝用户协议》第二条第4款：用户信息的使用不应当超出必要性限度而提供给第三人，故建议删除本条。

(3) 《贝贝用户协议》第二条第5款：本条款关于知识产权许可的内容、权利种类、地域范围和期限等都过于简单笼统而不明确，例如“再授权”的权限，“关联公司”有哪些等。易导致信息滥用，超出必要限度。

#### 4、网络运营者滥用终（中）止服务的权利

**条款来源：**《贝贝用户协议》第一条第3款

**条款表述：**贝贝有权不断更改和改进服务，包括增加、删除某项服务，或暂停、彻底停止某项服务。

**条款来源：**《贝贝用户协议》第八条第1款

**条款表述：**您了解并同意，贝贝有权在您的账户存在风险交易的情况下不经事先通知的中止、终止向您提供部分或全部贝贝平台服务，暂时冻结或永久冻结（注销）您的账户，且无须为此向您或任何第三方承担任何责任。

**评析：**合同的意义在于履行，而且是全面地履行。合同法规定，合同履行过程中，若存在同时履行抗辩权、先履行抗辩权或不安抗辩权时，即一方履行合同

时必须先由对方履行、或有证据证明对方日后将不可能履行合同等情况下，合同相对方才有权利单方提出中止履行（在互联网电子商务中即平台方单方中止提供平台服务）的通知义务，除此外，任何合同方均不得单方提出中止合同履行。

同理，对于合同终止（网络服务中一般为合同解除），我国合同法规定不论是合同的法定解除，还是约定解除，都应当根据《合同法》第九十六条履行通知义务，无通知则不发生合同解除效力。我国《网络交易管理办法》第三十一条还明确规定：“第三方交易平台经营者拟终止提供第三方交易平台服务的，应当至少提前三个月在其网站主页面醒目位置予以公示并通知相关经营者和消费者，采取必要措施保障相关经营者和消费者的合法权益”，这同样说明终止服务对于网络用户而言，存在重大的利害关系，决不可草率进行。

因此，作为网络运营者，在服务终（中）止的条件设定上，应符合法律的要求，禁止以“有权自行决定”、“有合理理由”、“因任何理由”等纯主观性判断标准来代替法律标准；在服务终（中）止的程序设定上，应符合法律规定的良好提前通知，使得平台上的经营者和消费者能够及时采取必要的措施减少损失，或者转移营业到其他平台之上。

#### 修改建议：

（1）《贝贝用户协议》第一条第3款：明确应尽到合理的通知义务。

（2）《贝贝用户协议》第八条第1款：建议修改为“您了解并同意，贝贝有权在您的账户存在风险交易的情况下经有效通知后中止、暂停向您提供部分或全部贝贝平台服务，暂时冻结您的账户。”

### 5、网络平台运营者未尽到相关信息审核监控义务

**条款来源：**《贝贝用户协议》第五条第3款

**条款表述：**用户应理解贝贝上发布的商品和货物可能存在风险和瑕疵，贝贝不对本站进行交易所涉及商品的质量、安全、商品信息的真实性或准确性承担责任。

**评析：**没有无义务的权利，也没有无权利的义务，权利和义务往往相对平衡存在，权利与义务之间的法律原则亦适用于网络交易平台之中。互联网经营者可以分为网络服务提供者和网络内容提供者，作为第三方交易平台的网络运营者，其并非网络商品或服务的直接提供方和交易对象，要求其承担海量交易商品和服务的审核监控确有为难之处，故法律对于网络服务提供者设定了通知删除的避风港原则，以对此模式对网络服务提供者进行适当的保护。

但是，避风港原则并非绝对，随着互联网技术的日益精进，作为网络运营者既然已逐步尝试构建大数据分析、千人千面技术、定向广告推送等商业生态，那么举重以明轻，网络服务提供者对于平台上商品或服务的审核、监控实质上也已

具备一定的技术过滤能力，这也并非完全过份的法律要求。特别是在平台和平台商户间存在直接的经济利益挂勾时(如非一般性服务费、竞价排名、定向链接等)，对于平台上明显的侵权或不合格商户\商品或服务，平台当有义务采取制止措施。

若网络运营者对平台上的商品或服务一概不加区别地采取消极监控措施，实质上是对避风港原则的滥用，且无法体现“以网管网”的立法精神，亦和民法上的获益与风险承担权责不相一致，不利于网络交易环境的净化。我国《网络交易管理办法》第二十六条规定：“第三方交易平台经营者应当对通过平台销售商品或者提供服务的经营者及其发布的商品和服务信息建立检查监控制度……并及时采取措施制止”。

**修改建议：**本平台将对平台内发布的商品和服务等信息进行审核和监控，发现违法行为的，本平台将及时采取制止措施。网络用户亦应当在合理的注意限度内对平台内商品和服务的信息自行进行判断。

## 6、网络经营者排除用户合理损害赔偿的权利

**条款来源：**《贝贝用户协议》第五条第1款

**条款表述：**除贝贝在本协议中规定的其它限制之外，在中国（“中国”指中华人民共和国，为本协议之目的不包括香港和澳门特别行政区以及台湾省）法律法规所允许的限度内，对于因用户使用服务而引起的或与之有关的任何直接的、间接的、特殊的、附带的、后果性的或惩罚性的损害，或任何其它性质的损害，贝贝、贝贝的董事、管理人员、雇员、代理或其它代表在任何情况下都不承担责任。

**评析：**在合同关系中，只要网络平台违反法律和约定，就应当向网络用户（商户或消费者）承担损害赔偿责任。

《合同法》规定，当事人一方不履行合同义务或者履行义务不符合规定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任，当事人亦可根据损害后果要求调高或调低损害赔偿责任。

《合同法》第五十三条规定，造成对方人身伤害，或因故意或重大过失造成对方财产损失的免责条款无效。

《消费者权益保护法》亦规定涉及人身损害或因故意或重大过失导致财产损害的情况下，消费者享有依法获得赔偿的权利。

故网络运营者使用“全部”、“任何”、“包括但不限于”等绝对化用语或不可穷尽型用语的实质是为了逃避法定或约定的合同责任，而这类措施不仅无法帮助网络运营者摆脱法律责任，而且容易激化和网络用户之间对抗和不信任的情绪，实非明智之选。只有网络平台经营者敢于正视责任，提升网络用户体验，并营造良好可信的交易环境，网络经济才能良好健康发展。

**修改建议：**删除“任何”、“都不承担责任”等绝对化用语。

## 7、网络经营者未经协商擅自向网络用户发送商业性信息

**条款来源：**《贝贝用户协议》第二条第4款

**条款表述：**用户同意，贝贝拥有通过邮件、短信、电话，以及客户端推送等形式，向在本站注册、购物用户、收货人发送促销活动等告知信息的权利。

**评析：**《全国人大常委会关于加强网络信息保护的决定》规定，“任何组织和个人未经电子信息接收者同意或者请求，或者电子信息接收者明确表示拒绝的，不得向其固定电话、移动电话或者个人电子邮箱发送商业性电子信息。”《消费者权益保护法》和《网络交易管理办法》亦遵循该决定的立法思路，严格限制网络运营者向消费者等网络用户发送商业性电子信息。上述相关规定都是为了对网络用户的个人信息和隐私进行严格保护的需要，也是为了避免个人学习生活免受不必要干扰的必要手段。

**修改建议：**贝贝在获得您同意或请求后，可以向您发送商业性信息的权利，即授权允许贝贝通过各种合适的通讯联系方式发送信息给您，例如提醒您付款、向您传递各类商品的促销、广告和优惠等。您亦可随时向贝贝提出拒绝的请求。

## 8、网络运营者滥用合同成立要件

**条款来源：**《贝贝用户协议》第四条第3款

**条款表述：**除法律另有强制性规定外，双方约定如下：本站上展示的商品和价格等信息仅仅是要约邀请，您下单时须填写您希望购买的商品数量、价款及支付方式、收货人、联系方式、收货地址等内容；系统生成的订单信息是计算机信息系统根据您的填写的内容自动生成的数据，仅是您向品牌合作商发出的合同要约；本站卖方收到您的订单信息后，只有将您在订单中订购的商品从仓库实际直接向您发出时，方视为您与卖方之间就实际直接向您发出的商品建立了合同关系。

**评析：**认定网络订单合同是否成立，应当遵循《合同法》关于合同成立的一般规则进行判断，即对双方是否完成了要约和承诺的交易行为予以认定。要约是向对方作出的希望与其订立合同的意思表示，承诺是受要约人同意要约的意思表示。通常情况下，要约应当内容具体确定，并且表明经受要约人的承诺，要约人即受意思表示的约束。受要约人一旦承诺，双方即完成合意。

网络运营者将其待售商品的名称、型号、价款等详细信息陈列于其网站之上，内容明确具体，与商品标价陈列出售具有同一意义，根据法律规定和一般交易观念判断，当符合要约的特性。消费者通过网站在其允许的状态下自由选购点击加入购物车，并在确定其他送货、付款信息之后确认订单，应当视为进行了承诺。



网络运营者格式条款约定网站向消费者发出送货确认的电子邮件发出时双方之间的合同才成立，排除了其商品陈列系要约以及消费者基于要约进行承诺的权利，其实质和后果是赋予了网站单方决定是否发货的权利并免除了网站不予发货的违约责任，这是对消费者基于一般的消费习惯所认知的交易模式的重大改变，因而对消费者的合同利益会产生实质的影响。

**修改建议：**删除本条。

### 三、审查律师

中国电子商务研究中心特约研究员、北京盈科（杭州）律师事务所高级合伙人，部门首席律师

“杭州市优秀律师”，西湖区人民法院“优秀特邀调解员”。从事律师职业近 20 年，拥有丰富案件代理经验。



吴旭华

现担任杭州市律协互联网信息专业委员会-主任；杭州市电子商务协会法务中心-主任；杭州仲裁委员会/金融仲裁院-仲裁员；西湖区人民法院知识产权-特邀调解员；中国（浙江/杭州）知识产权维权援助中心-专家等社会职务。同时也是全国信息化工程师、IT 知识产权管理师，是国内最早从事网络科技法研究的专家之一。

#### 执业领域

融资、并购、企业法律风险管理服务、专利权、商标权、著作权等。

【专家专栏】[www.100ec.cn/detail\\_man--374.html](http://www.100ec.cn/detail_man--374.html) 【联系电话】0571-86799606

【E-mail】[wuxuhua@yingkelawyer.com](mailto:wuxuhua@yingkelawyer.com)



麻策

中国电子商务研究中心特约研究部、浙江腾智律师事务所电子商务法律部副主任

曾在香港上市公司海天国际担任集团法务，并于 2009 年加入浙江金道律师事务所(全国优秀律师事务所)电子商务法律部，2015 年加入浙江腾智律师事务所并担任电子商务法律部副主任律师。

杭州市律师协会互联网信息和税务专业委员会委员，荣获杭州市优秀青年岗位能手、杭州市律师协会公益新星称号。同时，麻策律师还是《杭州市网络交易管理暂行办法》起草小组成员。

#### 执业领域

互联网电商、商业地产和争议解决，致力于为电商平台公司及互联网公司提供全程法律框架设计并提供运营法律支持，涉及互联网金融、众筹、B2C\C2C 平台以及跨境电子商务等各细分领域，

长期关注、研究互联网电子商务法律问题。

【专家专栏】 [www.100ec.cn/detail\\_man--373.html](http://www.100ec.cn/detail_man--373.html) 【联系电话】 0571-88965890

【E-mail】 [mace1022@163.com](mailto:mace1022@163.com)

## 四、关于我们

**中国电子商务研究中心：**在电商、“互联网+产业”研究领域，中国电子商务研究中心，一直是产业变化轨迹的不可或缺的见证者与推动者，是公认的业内知名电商研究机构与产业互联网智库，我们十年如一日扎根于电商、产业互联网研究和传播。其中，中心运营平台(100EC.CN)是国内领先电商专业媒体与门户平台级入口。

我们的核心报道、研究与服务领域包括：**制造业、流通业、服务业、金融业、农业**的互联网化，重点服务于**大宗电商、零售电商、跨境电商、三农电商、电商物流、服务电商、共享经济、金融科技**等相关行业。

**法律与权益部：**成立于2010年，整合行业内消保、律师、媒体、质检等资源。每年发布权威《中国电子商务用户体验与投诉监测报告》和《中国电子商务法律报告》，还是国家工商行政管理总局牵头、国务院发布的《网络商品及服务交易监督管理条例》立法起草副组长单位；国家工商行政管理总局牵头的全国网络交易平台合规审查报告执行单位；国家工商行政管理总局牵头的全国网络交易平台信用体系建设项目执行单位。主要职能包括：

- 运营电商维权和电商法律两大平台，受理消投诉纠纷
- 每年发布数十篇热点快评，发布预警，引导网络消费
- 每年策划报道数十个热点曝光专题，监督电商企业
- 运营拥有数万高端网购用户知名自媒体“电商315”（DSWQ315）

**中国电子商务投诉与维权公共服务平台：**7年来，受理维权数十万起，纠纷解决率在**80%**以上，是国内最具有影响力和公信力的第三方“电商投诉维权平台”。

**中国电子商务法律与求助服务平台：**数十位专业律师“坐镇”，提供互联网+法律援助。

**中国电子商务媒体记者公共服务平台：**中心还拥有长期关注互联网的“**3000+**”经实名认证的记者在内的媒体库，中心发布的报告、快评等将第一时间发送媒体库记者，供其选题报道参考。

## 中国电子商务研究中心互联网+智库资源图谱



## 中国电子商务研究中心新媒体资源矩阵图谱



# 中国电子商务研究中心电商门户平台架构图

