



2016 拼多多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，本报告选取拼多多最基本、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：拼多多服务协议(V1.0)，用户账号 3.1

条款表述：在注册拼多多账户之前，您应当确认并承诺，您具备中华人民共和国法律规定的与您行为相适应的民事行为能力。

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。”

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，网络运营者无法要求该类人群“承诺”其自身具备民事行为能力，该“承诺”亦不发生法律效力。

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：修改后的表述“在注册拼多多账户之前，您应当确认并承诺，您具备中华人民共和国法律规定的与您行为相适应的民事行为能力。拼多多亦将根据法律规定履行实名认证义务，用户应当向拼多多提交真实、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：拼多多服务协议(V1.0) 2.2

条款表述：拼多多有权未经事先通知、单方修订本协议。本协议一经修订，拼多多将会用修订后的协议版本完全替代修订前的协议版本，并通过适当的方式向所有用户公布。您应当及时关注和了解本协议的修订情况，如果您不同意修订后协议版本，请您立即停止使用拼多多平台，否则即视同您同意并完全接受修订后的协议版本。

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、随意性的文字表述如“未经事先通知”，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：根据法律法规规定，公司可以修改本协议及/或有关规则，公司将提前7日通过网站提前公示并在通知后生效。

3、豁免自身信息安全保障义务

条款来源：拼多多服务协议(V1.0) 3.4

条款表述：您的账户为您自行设置并由您保管，拼多多任何时候均不会主动要求您提供您的账户密码。请您务必保管好您的账户。因您主动泄露、出借账户信息或因您遭受他人攻击、诈骗等行为导致的损失及后果，拼多多并不承担责任，您应通过司法、行政等救济途径向侵权行为人追偿。

条款来源：拼多多服务协议(V1.0) 8.2

条款表述：不论在何种情况下，拼多多均不对由于Internet连接故障，电脑、通讯或其他系统的故障，电力故障，计算机病毒，程序漏洞，罢工，劳动争议，暴乱，起义，骚乱，生产力或生产资料不足，火灾，洪水，风暴，爆炸，不可抗力，战争，政府行为，国际、国内法院的命令或第三方的不作为而造成的不能服务或延迟服务承担责任。

评析：可信网络交易环境的建设离不开强有力的网络安全技术支撑，作为网络运营者，其有能力亦有法律义务对网络运营安全履行善良管理责任，而不能对网络安全责任采取消极推诿的态度。

消费者或者网络平台中的商户，其并不具备高度的网络安全注意能力和义务，网络平台苛求网络用户对任何信息安全的后果负责，将导致合同权利义务的严重失衡，简单粗暴的“不论在何种情况下”、“均”只会造成网络用户和网络运营商之间的对抗情绪。

此条中，因用户遭受他人攻击、“Internet连接故障，电脑、通讯或其他系统的故障”、“计算机病毒，程序漏洞”、“劳动争议”和用户主动泄露个人信息，两者本质上不同，“生产力或生产资料不足”更是让人不知所云，不排除存在网络运营者未提供安全保障措施而导致用户受到攻击的情况。故网络运营者不能仅仅因用户“遭受他人攻击”等原因就对自身进行免责开脱，其仍应就安全责任加以区别，并采取积极措施防止网络攻击并协助用户止损补救，否则仍应依法承担赔偿责任。

《网络安全法》第四十二条第二款规定：“网络运营者应当采取技术措施和其他必要措施，确保其收集的个人信息安全，防止信息泄露、毁损、丢失。在发生或者可能发生个人信息泄露、毁损、丢失的情况时，应当立即采取补救措施，按照规定及时告知用户并向有关主管部门报告。”《网络交易管理办法》第十一条亦规定：“网络商品经营者向消费者销售商品或者提供服务，应当向消费者提供……安全注意事项和风险警示，采取安全保障措施确保交易安全可靠……”，第二十五条同时规定：“第三方交易平台经营者应当采取必要的技术手段和管理措施保证平台的正常运行，提供必要、可靠的交易环境和交易服务，维护网络交易秩序。”

修改建议：删除3.4中“因您遭受他人攻击、诈骗等”之表述。8.2条表述修订为“根据法律规定，拼多多不因不可抗力事件承担违约责任，该类不可抗力包括电力故障，暴乱，起义，骚乱，火灾，洪水，风暴，爆炸，战争，政府行为，国际、国内法院的命令，但拼多多将在不可抗力事件发生后即时通知用户。”

4、收集、使用用户信息违反合法、正当和必要性原则

条款来源：拼多多服务协议(V1.0) 6.3

条款表述：对于您提供及发布除个人信息外的文字、图片、视频、音频等非个人信息，在版权保护期内您免费授予拼多多及其关联公司获得全球排他的许可使用权利及再授权给其他第三方使用的权利。您同意拼多多及其关联公司存储、使用、复制、修订、编辑、发布、展示、翻译、分发您的非个人信息或制作其派生作品，并以已知或日后开发的形式、媒体或技术将上述信息纳入其它作品内。

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，另一方面又怠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：本条款关于知识产权许可的内容、权利种类、地域范围及期限都过于简单笼统而不明确，例如“及其关联公司”包括哪些？“再授权”的权限，“衍生作品”有哪些类型等，易导致信息滥用，超出必要限度。建议删除。

5、网络运营者滥用终（中）止服务的权利

条款来源：拼多多服务协议(V1.0) 8.3

条款表述：除法律法规规定或者您与拼多多约定须提前通知的以外，拼多多有权单方面地中止或者终止拼多多平台所提供的服务而无须提前通知您。

条款来源：拼多多服务协议(V1.0) 4.7

条款表述：如果您使用拼多多平台时存在违反本协议、涉嫌欺诈、侵害他人利益或社会公共利益、严重违背社会公德等情形，或存在其他违反法律禁止性规定的行为或侵害拼多多利益的不正当行为，拼多多有权暂时冻结、永久冻结、修改、删除您的个人账户或者采取其他处理措施。

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，应当区别违约性质的轻重缓急，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“有权单方面地”、“无须提前通知您”、“违反本协议”等单方的、含糊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、删除“除法律法规规定或者您与拼多多约定须提前通知的以外，拼多多有权单方面地中止或者终止拼多多平台所提供的服务而无须提前通知您”这一明显不合理条款，明确均应尽到合理的通知义务。

2、4.7条修改为“如果您使用拼多多平台时存在违反本协议或法律的重大违约违法行为，根据法律规定符合足以影响本协议签订目的等解除情况时，拼多多有权暂时冻结、永久冻结、修改、删除您的个人账户。”这一表述，并明确应尽到合理的通知义务。

6、网络平台运营者未尽到相关信息审核监控义务

条款来源：拼多多服务协议(V1.0) 4.5（后半段）

条款表述：然而，您充分理解，拼多多平台上存在海量信息，因为互联网技术及人力的局限性，拼多多平台并不能保证本平台所有商品的描述均准确、完整、可靠、有效、没有错误和没有误导性。除拼多多有法定过错外，对于因商品描述导致的纠纷，拼多多不承担任何责任。

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、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：修订为“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。”

7、网络经营者滥用解释格式条款的权利

条款来源：拼多多服务协议(V1.0) 首部

条款表述：阅读本协议过程中，如果您不同意本协议或其中任何条款约定，请立即停止注册程序并停止使用拼多多平台。

评析：格式条款虽有避免重复订立提高效率的优点，但提供商品或服务的一方在拟定格式条款时，往往会利用自己的优势地位，将一些有利于自己的免责条款或限责条款订入合同，影响到合同当事人之间的利益平衡。因此，法律对于此类格式条款订入合同有明确的要求并进行了严格的规制，规定提供格式条款的一方按照对方的要求对该条款予以说明。否则，网络运营者实质上是对格式合同条款解释权的滥用，不利于网络用户对网络交易公平性认知的养成，亦不符合立法本意。

《合同法》第四十一条：“对格式条款的理解发生争议的，应当按照通常理解予以解释。对格式条款有两种以上解释的，应当作出不利于提供格式条款一方的解释”，这是格式合同解释权的原始出处。为有利于网络格式合同条款的准确适用，我国《消费者权益保护法》、《网络交易管理办法》、《零售商促销行为管理办法》以及《合同违法行为监督处理办法》均规定格式合同条款提供方须在相对方提出要求时对格式合同条款作出说明，防止用户投诉无门的情况出现。

修改建议：该平台未合理提示有效联系方式，应予明确。

8、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：拼多多服务协议(V1.0) 9.5

条款表述：您注册并使用拼多多平台，即视为您同意拼多多通过短信或电子邮件方式向您的注册手机号、电子邮箱发送相应的商品广告信息、促销优惠等营销信息。您如果不同意发送，可以通过相应的退订功能进行退订。

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。”我国《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。这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：拼多多在获得您同意或请求后，可以向您发送商业性信息的权利，即授权允许拼多多通过您同意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。您亦可随时向拼多多提出拒绝的请求并有权退订。

9、网络运营者滥用网络合同成立要件

条款来源：拼多多服务协议(V1.0) 4.3

条款表述：您通过拼多多平台下达订单后，仅表示系统接收到了您下单的订单，只有销售方将订单上的商品向您发出时，您与销售方双方之间的买卖合同才成立。此外，如果您在一份订单里订购了多种商品并且销售方只给您发出了部分商品时，您与销售方之间仅仅就销售方已经发出的那一部分商品成立买卖合同。

评析：认定网络订单合同是否成立，应当遵循《中华人民共和国合同法》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，虽然其背后亦有商业模式之考虑（例如存货仓储等），但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。因此，我们建议网络运营者应当在网站上作出合理的、充分的提示，提醒消费者注意该项特别约定，并判断选择是否从事此项交易。

修改建议：删除本条，或修改为“订单自用户下单并支付货款之时生效”，或作为特别重大条款在网站上作出合理充分的提示。

三、审查律师



麻 策

中国电子商务研究中心特约研究部、浙江垦丁律师事务所联合创始人

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 【联系电话】 0571-88965890

【E-mail】 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。

