



2016 国美在线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

审查专家董毅智律师

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，本报告选取国美在线最基本、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：《国美平台服务协议》3.1

条款表述：您确认，在您开始注册程序使用国美平台服务前，您应当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。若您不具备前述与您行为相适应的民事行为能力，则您及您的监护人应依照法律规定承担因此而导致的一切后果。

评析：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：建议增加表述“国美平台将根据法律规定履行实名认证义务，用户应当向乐视商城提交真实、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：《国美平台服务协议》12.1

条款表述：根据国家相关法律法规及政策变化或网站运营需要，国美有权对

本协议条款不时地进行修改，修改后的协议一旦被张贴在本站上即生效，并代替原来的协议。用户可随时登录查阅最新协议；用户有义务不时关注并阅读最新版的协议及网站公告。如用户不同意更新后的协议，可以且应立即停止接受国美网站依据本协议提供的服务，变更事项对您不产生效力；如用户继续使用本网站提供的服务的，即视为同意更新后的协议。

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”、“无须另行通知”、“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：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：《国美平台服务协议》4.4

条款表述：您的账户为您自行设置并由您保管，国美任何时候均不会主动要求您提供您的账户密码。因此，建议您务必保管好您的账户，并确保您在每个上网时段结束时退出登录并以正确步骤离开国美平台。

账户因您主动泄露或因您遭受他人攻击、诈骗等行为导致的损失及后果，国美并不承担责任，您应通过司法、行政等救济途径向侵权行为人追偿。

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，甚至使用“不承担任何责任”、“自行承担全部责任”等绝对化用语，将导致合同权利义务的严重失衡，简单粗暴的用语也只会激化和网络用户之间的对抗情绪。

《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：网络运营者不能将网络用户账号下所有活动的法律后果强加于对方而使自身免责，此条约定实质上免除或者减轻了网络运营者自己责任。建议删除

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：《国美平台服务协议》 9.6

条款表述：对于您提供、发布及在使用国美平台服务中形成的除个人信息外的文字、图片、视频、音频等非个人信息，在法律规定的保护期限内您免费授予国美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并可以自身名义对第三方侵权行为取证及提起诉讼的权利。您同意国美及其关联公司存储、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：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，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：《国美平台服务协议》4.12

条款表述：国美有权判定用户的行为是否符合中国法律法规的规定以及本服务条款的要求，如果用户违背了中国法律法规的规定或本服务条款的规定，国美有权作出独立判断并采取暂停或关闭用户帐号等措施。

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，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：删除“有权作出独立判断”这一主观性和绝对化用语。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：《国美平台服务协议》5.1

条款表述：国美上的商品及服务宣传、参数价格、数量、是否有货等商品及

服务信息随时都有可能发生变动，国美不作特别通知。由于网站上商品及服务信息的数量极其庞大，虽然本站会尽最大努力保证您所浏览商品及服务信息的准确性，但由于众所周知的互联网技术因素等客观原因存在，网页显示的信息可能会有一定的滞后性或差错，对此情形您表示知悉并理解，并同意不追究国美的违约或侵权责任；如您发现商品及服务信息错误的或有疑问的，请您不要提交订单或接受服务，并在第一时间告诉国美或商家。

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。

7、网络经营者滥用解释格式条款的权利

条款来源：《国美平台服务协议》

条款表述：您在申请注册流程中点击同意本协议之前，应当认真阅读本协议。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，特别是免除或者限制责任的条款、法律适用和争议解决条款。免除或者限制责任的条款将以粗体下划线标识，您应重点阅读。如您对协议有任何疑问，可向国美平台客服咨询。

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》规定格式合同条款提供方不得声称自己具备“最终解释权”，并须在相对方提出要求时对格式合同条款作出说明。

修改建议：该平台未合理提示有效联系方式。

根据《电信和互联网用户个人信息保护规定》第十二条规定：“电信业务经营者、互联网信息服务提供者应当建立用户投诉处理机制，公布有效的联系方式，接受与用户个人信息保护有关的投诉，并自接到投诉之日起十五日内答复投诉人。”《消费者权益保护法》亦规定网络运营者应当就制定的规则接受消费者的咨询。故，网络运营者除了不得滥用最终解释权外，还应当在网站中合理位置提供有效的联系方式，防止用户投诉无门的情况出现。

8、网络经营者排除用户合理损害赔偿的权利

条款来源：《国美平台服务协议》8.4

条款表述： 国美对于任何自本网站而获得的他人的信息或者广告宣传等任何资讯（以下统称“信息”），不保证真实、准确和完整性。如果任何单位或者个人通过上述“信息”而进行任何行为，须自行甄别真伪和谨慎预防风险。否则，无论何种原因，本网站不对任何非与本网站直接发生的交易和/或行为承担任何直接、间接、附带或衍生的损失和责任。

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”、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： 建议删除。

9、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： 《国美在线用户协议》4.7

条款表述： 用户同意，国美拥有通过邮件、短信、电话等形式，向在您及发送您指定的收货人发送订单信息、促销活动、广告或广告链接等告知信息的权利。

评析： 是否接收促销活动等信息属于消费者的权利，消费者拥有自主选择权，直接在注册协议中规定用户同意该条款，无疑侵犯了消费者的权利。

修改建议： 建议删除。

10、网络运营者滥用合同成立要件

条款来源： 《国美在线用户协议》6.3

条款表述： 6.3 用户同意国美平台上的订单成立规则：

(1) 国美上销售方展示的商品以及其价格、规格等信息，其性质为要约邀请，是销售方希望您向其发出要约的意思表示。

(2) 当您确定购买并成功提交订单时（您的订单内容应包含您希望购买的商品数量、价格及支付方式、收货人、联系方式、收货地址等信息），视为您向销售方发出了购买订单商品的要约；

(3) 订单提交成功的信息是系统自动生成，并非商家对您要约的承诺。只有系统将订单信息反馈至销售方，经销售方确认能够满足您的订购需求并向您发货（以订单状态为准）时，方视为销售方对您的要约作出承诺，此时您与销售方之间就该已发货商品成立了合同关系；您可以通过查看系统显示的订单状态，了解您与销售方之间的合同是否成立以及成立的时间。

(4) 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，您与销售方之间仅就实际直接向您发出的商品建立了交易关系；只有在销售方实际直接向您发出了订单中订购的其他商品时，您和销售方之间就订单中该其他已实际直接向您发出的商品才成立合同关系。

(5) 在销售方与您的买卖合同成立之前，您与销售方均有权取消相关商品的订单，订单取消后，您已支付的款项将退回您的付款账户。您可以随时登录您在本站注册的账户，查询您的订单状态。

评析：国美在线订单合同生效时间以其发货时间为准，损害消费者权利。

修改建议：合同生效时间应以下单时间为准。

三、审查律师

中国电子商务研究中心特约研究员、辽宁亚太律师事务所专业互联网律师(EC/TMT)、法律自媒体人、投资金融律师(PE/VC)，风险控制专家。



董毅智

致力于为企业提供精准实时的一流法律服务、多维的法律分析、权威的法律解决方案。腾讯、新浪、搜狐、网易、凤凰、和讯、英国《金融时报》、《环球时报》、《创业家》、《法人》、品途网、虎嗅网、艾瑞网、雷锋网、I黑马、极客网、TechWeb、钛媒体、天下网商、百度百家等多家机构特约撰稿人、创业导师，有上百篇文章在相关媒体刊登。著作有《互联网+产业风口》、《Uber 开启“共享经济”时代》。

【专家专栏】www.100ec.cn/detail_man--337.html 【联系电话】0411-39588260

【E-mail】109215871@qq.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

