



## 2016 街蜜海外购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  
北京盈科（杭州）律师事务所方超强律师  
浙江垦丁律师事务所联合创始人麻策律师  
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，本报告选取街蜜海外购最基本、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 and 用户满意度。

# 二、报告正文

## 1、单方滥用协议条款变更修改权利

**条款来源：**《街蜜服务条款》第二条第7款

**条款表述：**街蜜将有权随时修改本协议的有关条款，一旦本协议的内容发生变动，街蜜将会通过适当方式在网站上提示。

**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：**街蜜将有权修改本协议的有关条款，变更后的协议和规则将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。

## 2、收集、使用用户信息违反合法、正当和必要性原则

**条款来源：**《街蜜服务条款》第二条第5款

**条款表述：**保护用户隐私是街蜜的一项基本政策，街蜜保证不对外公开或向第三方提供用户注册资料及用户在使用本服务时存储在街蜜的非公开内容，但下列情况除外：……（e）维护街蜜的合法权益。

**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：**仅以“维护街蜜的合法权益”为理由而向第三方提供用户个人注册资料，过于随意，亦超出合理性和必要性用途，故建议删除“（e）维护街蜜的合法权益”。

## 3、网络运营者滥用终止（中）止服务的权利

**条款来源：**《街蜜服务条款》第二条第2款

**条款表述：**本服务的具体内容由街蜜根据实际情况提供，街蜜保留随时变更、中断或终止部分或全部服务的权利。街蜜不承担因业务调整给用户造成的损失。

**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：**建议修订为：“本服务的具体内容由街蜜根据实际情况提供，街蜜保留在提前通知的情况下变更、中断或终止部分或全部服务的权利。除法律规定外，街蜜不承担因业务调整给用户造成的损失。”

#### 4、网络平台运营者未尽到相关信息审核监控义务

**条款来源：**《街蜜服务条款》第二条第6款

**条款表述：**用户非常了解，街蜜无法控制服务和/或活动的质量、安全或合法性，信息的真实性或准确性，以及各方在履行过程中各项义务的能力。用户应自行谨慎判断确定相关信息的真实性、合法性和有效性，并自行承担因此产生的责任与损失。

**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。

## 5、网络运营者未切实保障网购消费者的退货权利

**条款来源：**《买家须知》街蜜购物指南

**条款表述：**因海外代购的特殊性质，如无质量问题是不退换的哦。由于买家自身原因所引起退换货将不予支持（自身原因包括但不限于后悔购买，个人喜好，尺寸不合适，等任何其他原因）。

**评析：**《消费者权益保护法》首次明确网购商品适用七天无理由退货制度，这对于提振网络消费信心起到了非常重要的作用。由于跨境电子商务这种分属不同关境的交易主体之间达成交易的行为，在退货权利保障上和完全境内交易存在着一定的区别。根据《消费者权益保护法》，如果跨境电子商务交易第三方平台作出更有利于消费者的承诺的（如网易考拉平台承诺的30日退货政策），应当履行承诺，同时，为避免消费者对跨境平台退货政策发生误解，平台亦应向消费者作出充分的购物退货提示，而不仅仅只笼统地规定于平台规则复杂的条款之中，以保障消费者的知情权利。

**修改建议：**关于不宜7日无条件退货商品的确认，应当通过充分的提示，供消费者确认，以免发生纠纷。

## 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)律师事务所律师



方超强

知识产权专业律师，具有丰富的知识产权实务经验，擅长各类知识产权诉讼和非诉业务。

同时兼具互联网思维，精通“互联网+”形态的前端知识产权业务，尤其包括电商领域知识产权维权业务，致力于提供知识产权侵权风险防御体系构建，平台知识产权侵权投诉(主动&被动)处理，网络打假专项维权等服务。

善于研究，理论功底深厚，曾获首届“杭州律师论坛”论文一等奖；“第五届浙江省律师论坛”论文一等奖；“第十三届华东律师论坛”二等奖，杭州市律师协会 2015 年度个人嘉奖。

【专家专栏】[www.100ec.cn/detail\\_man--382.html](http://www.100ec.cn/detail_man--382.html) 【联系电话】0571-28221651

【E-mail】13567160493@139.com



麻策

中国电子商务研究中心特约研究员、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](http://www.100ec.cn/detail_man--373.html)

【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：

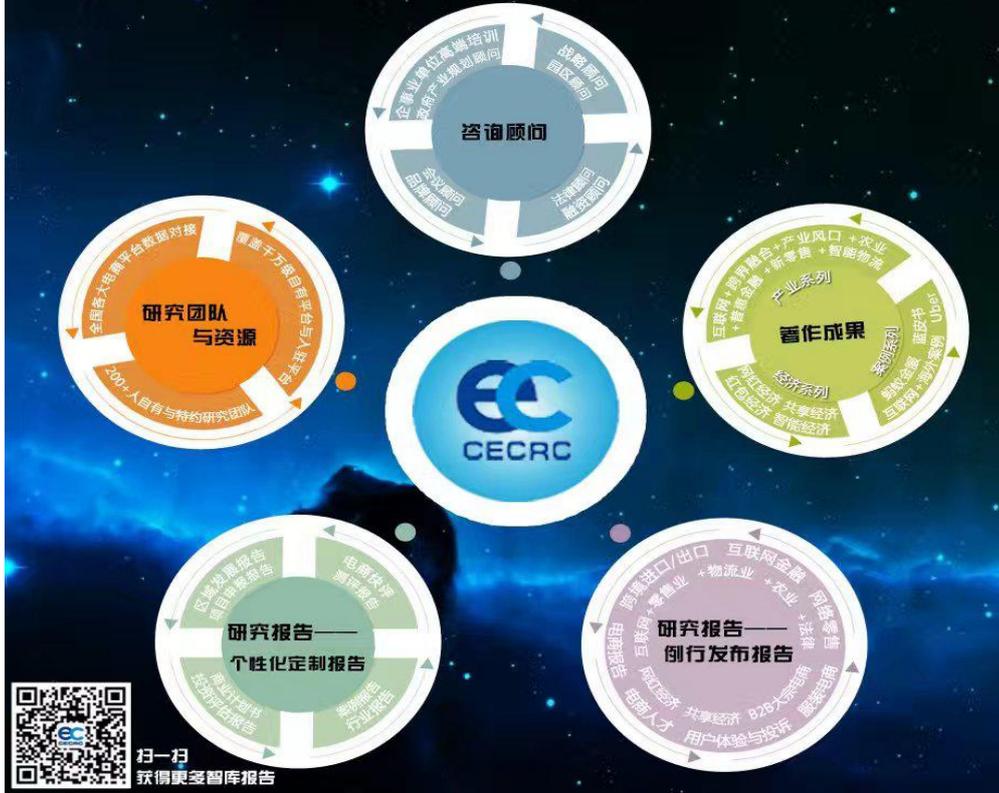
- 运营电商维权和电商法律两大平台，受理消投诉纠纷
- 每年发布数十篇热点快评，发布预警，引导网络消费
- 每年策划报道数十个热点曝光专题，监督电商企业
- 运营拥有数万高端网购用户知名自媒体“电商315”（DSWQ315）

**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

