



## 2016 零售电商平台用户格式条款审查报告 (唯品会)

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

委托机构：国家工商行政管理总局

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,本报告选取国内知名网络零售电商平台最基本、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、单方滥用协议条款变更修改权利

**条款来源:** 《唯品会服务条款》16.2

**条款表述:** 本网站目前属于免费使用的网站,唯品会有权对本网站进行升级及更新,自行设置收费的软件功能、费率标准、收费对象及/或收费时段。您如果不同意唯品会设置的软件功能、费率标准、收费对象及/或收费时段的,则应当立即停止使用本网站;您如果继续使用的,则视为您接受唯品会的上述设置,您应当遵照履行并向唯品会支付相应的费用。

**条款来源:** 《唯品会服务条款》19.1

**条款表述:** 唯品会保留随时地、不事先通知地、不需要任何理由地、单方面地修订本协议的权利。本协议一经修订,唯品会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,请您立即停止使用本网站,否则即视同您同意并完全接受修订后的协议版本。

**评析:** 《网络交易管理办法》第二十四条规定,第三方交易平台经营者修改其与平台内经营者的协议、交易规则,应当遵循公开、连续、合理的原则,修改内容应当至少提前七日予以公示并通知相关经营者。

在网络用户和网络平台之间,网络平台处于较为优势的地位,如果给予任意修改权,那么合同双方显然是不平等的。将来可能发布的各类规则属于交易规则的修改、增加,应当依照法律规定另行公示。条款变化后应当提前7天予以公示后才能生效,而非“不事先通知”。因此,《唯品会服务条款》16.2中,从原来的不收费,到“对本网站进行升级及更新,自行设置收费的软件功能、费率标准、收费对象及/或收费时段”,属于条款的变化,需要提前公示;《唯品会服务条款》19.1中,“唯品会保留随时地、不事先通知地、不需要任何理由地、单方面地修订本协议的权利。本协议一经修订,唯品会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”的规定不合法。

不是修订生效后公布，而是应该公示期间届满之后才可以替代原版本。

**修改建议：**这两个条文均应当明确规则提前公示的具体期限不少于7日，且公示期届满后方取代旧协议内容。

## 2、网络运营者滥用终（中）止服务的权利

**条款来源：**《唯品会服务条款》17.1.3

**条款表述：**您完全同意：除法律法规规定或者您与唯品会约定须提前通知的以外，唯品会有权单方面地中止或者终止本网站所提供的服务而无须提前通知您。该等中止、终止，可能是因为唯品会解散、注销、合并、分立，也可能是因为唯品会将本网站或其运营权转让给了第三方，还可能是因为国家法律、法规、政策及国家机关的命令或者其他的诸如地震、火灾、海啸、台风、罢工、战争等不可抗力事件，还可能是因为您违反本协议第16.3条和/或第16.5条所约定的用户守则。

**评析：**《网络交易平台合同格式条款规范指引》第十二条 网络交易平台经营者不得在合同格式条款中排除或者限制平台内经营者或者消费者的下列权利：依法请求继续履行、采取补救措施、支付违约金或者损害赔偿的权利。

《合同法》第九十三条规定了约定解除权：当事人协商一致，可以解除合同。当事人可以约定一方解除合同的条件。解除合同的条件成就时，解除权人可以解除合同。

《合同法》第九十四条规定了法定解除权：有下列情形之一的，当事人可以解除合同：（一）因不可抗力致使不能实现合同目的；（二）在履行期限届满之前，当事人一方明确表示或者以自己的行为表明不履行主要债务；（三）当事人一方迟延履行主要债务，经催告后在合理期限内仍未履行；（四）当事人一方迟延履行债务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的；（五）法律规定的其他情形。

不管是约定解除权还是法定解除权，都要遵循《合同法》第九十六条：当事人一方依照本法第九十三条第二款、第九十四条的规定主张解除合同的，应当通知对方。合同自通知到达对方时解除。对方有异议的，可以请求人民法院或者仲裁机构确认解除合同的效力。法律、行政法规规定解除合同应当办理批准、登记等手续的，依照其规定。

《唯品会服务条款》17.1.3条款“唯品会有权单方面地中止或者终止本网站所提供的服务而无须提前通知您”，直接赋予平台单方终止合同的权利，列举的原因中包括唯品会自身的原因，如合并注销、合并、分立。且终止“无须提前通知您”，即使平台不在为消费中提供服务，也应当予以通知，只有通知到达时合同才能解除，再此之前不能终止服务。

**修改建议：**建议删除“不经事先通知”，修改为“事先通知”。

### 3、网络平台运营者未尽到相关信息审核监控义务

**条款来源：**《唯品会服务条款》4.1

**条款表述：**商品描述：除非唯品会或者本网站另有说明，本网站出售的商品均为正宗的商品。唯品会直接与品牌供应商及其授权的经销商合作开展各项营销活动，相关商品信息均由品牌供应商及/或其授权的经销商提供，唯品会尽可能根据所接收到的商品信息准确、详尽地描述每一件商品。然而，由于品牌供+ A1:F22 授权的经销商所提供的商品不一定是准确、完整、可靠、有效和没有错误的，因此唯品会不能保证本网站所有商品的描述和其他相关内容是准确、完整、可靠、有效和没有错误的。

**条款来源：**《唯品会服务条款》17.1.2

**条款表述：**您充分理解到：本协议第 17.1.1 条所述的各种不良信息、网络安全和网络故障问题，并不是唯品会或者本网站所导致的问题，由此可能会造成您感到反感、恶心、呕吐等精神损害，或者给您造成其他的损失，概由您自行承担，唯品会无须向您承担任何责任。

**条款来源：**《唯品会服务条款》17.2.4

**条款表述：**唯品会上面陈列的货物完全符合中华人民共和国的相关法律法规的规定。唯品会直接与品牌供应商或者他们授权的经销商合作，他们保证其商品是正宗的。您在唯品会上找到的商品描述均由品牌供应商或者他们授权的经销商提供，仅由他们对其真实性负责。您应该系统性地参照货物描述找出他们的特征，对于任何种类的直接或间接的、实质或非实质的由于商品的使用造成的损失，唯品会概不负责。

**评析：**《网络交易管理办法》第二十三条规定：第三方交易平台经营者应当对申请进入平台销售商品或者提供服务的法人、其他经济组织或者个体工商户的经营主体身份进行审查和登记，建立登记档案并定期核实更新，在其从事经营活动的主页面醒目位置公开营业执照登载的信息或者其营业执照的电子链接标识。

《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，发现有违反工商行政管理法律、法规、规章的行为的，应当向平台经营者所在地工商行政管理部门报告，并及时采取措施制止，必要时可以停止对其提供第三方交易平台服务。

《网络交易管理办法》第三十条规定：第三方交易平台经营者应当审查、记录、保存在其平台上发布的商品和服务信息内容及其发布时间。

在现在这样一个大数据时代，如果要求平台对每一条数据信息进行筛选，确

实实现起来有很大的困难。但是平台有删除义务，且《网络交易管理办法》明确规定，对于申请进入平台销售商品或者提供服务的法人、其他经济组织或者个体工商户的经营主体，必须进行身份审查和登记，建立登记档案并定期核实更新。其次，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。也即，唯品会具有审核义务，不能以信息海量无法审查为由怠于履行审核。平台应当主动建立网站信息审核机制。

直接规定“唯品会不能保证本网站所有商品的描述和其他相关内容是准确、完整、可靠、有效和没有错误的”、“概由您自行承担，唯品会无须向您承担任何责任”、“对于任何种类的直接或间接的、实质或非实质的由于商品的使用造成的损失，唯品会概不负责”等把责任撇的一干二净。实际上，如果平台由怠于审核，在发现不良信息后没有及时删除，或在接到投诉后没有及时删除，或没有建立审查机制等，都要承担对应的责任。

**修改建议：**删除概由您自行承担，唯品会无须向您承担任何责任”、“对于任何种类的直接或间接的、实质或非实质的由于商品的使用造成的损失，唯品会概不负责”。在每一条款上增加，本平台依照法律规定，对商家进行身份审核和登记，同时建立商品和服务信息检查监控制度，及时发现违法行为和不良信息并予以制止和删除，或在接到举报时及时删除。

#### 4、网络运营者未切实保障网购消费者的退货权利

**条款来源：**《唯品会服务条款》13.2

**条款表述：**您如果需要退货的，务必于收到商品之日起7天内主动联系唯品会客服，将您需要退货的需求告知唯品。而且，您务必于收到商品之日起7天内，按照不影响商品正常使用及再次销售的原则，将您需要退货的商品及其包装、赠品、送货单、税务发票（如有）等送货时一并交付给您的物品和资料，全部完好无损地退回唯品会或该商品的品牌供应商。

**评析：**《网络交易管理办法》第十六条 网络商品经营者销售商品，消费者有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由。

七天是无理由退货，如果是货物隐性瑕疵，一般人无法及时发现的，不应该限制在七天之内。

**修改建议：**建议增加“如果是货物隐性瑕疵，一般人无法及时发现的，不受此条款限制”。

#### 5、网络运营者滥用合同成立要件

**条款来源：**《唯品会服务条款》8

**条款表述：**合同成立。您通过本网站下达了订单后，仅表示系统接收到了您下单的订单，只有唯品会将订单上的商品向您发出时，双方之间的买卖合同才成立。而且，如果您在一份订单里订购了多种商品并且唯品会只给您发出了部分商品时，您与唯品会之间仅仅就唯品会已经发出的那一部分商品成立买卖合同。

**评析：**《网络交易管理办法》第十七条第二款 网络商品经营者、有关服务经营者不得以合同格式条款等方式作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用合同格式条款并借助技术手段强制交易。

唯品会订单合同成立时间以发货时间为准，实际上是延后合同成立的时间，为平台的信息不准确，未及时更新信息等留后路。消费者基于对平台的信任，已经花费时间和精力作出选择，并支付了价款，如果此时给予平台反悔的特权，将会严重损害消费者权利。

**修改建议：**建议“您付款成功后视为您与店铺商家之间就商品建立了合同关系”。

## 6、网络运营者限制或实质排除网络用户寻求法律救济的权利

**条款来源：**《唯品会服务条款》19.8

**条款表述：**您与唯品会均应当严格履行本协议及其补充协议所约定的各项义务，如发生争议或者纠纷，双方可以友好协商解决；协商不成的，任何一方均可提请唯品会住所所在地人民法院诉讼解决。

**条款来源：**《唯品会服务条款》19.10

**条款表述：**本协议及其补充协议签订地为广东省广州市荔湾区，均受中华人民共和国法律、法规管辖，唯品会保留最终解释权。

**评析：**《民事诉讼法》及司法解释规定，因合同纠纷提起的诉讼，由被告住所地或者合同履行地人民法院管辖。以信息网络方式订立的买卖合同，通过信息网络交付标的的，以买受人住所地为合同履行地；通过其他方式交付标的的，收货地为合同履行地。

司法是保护法律主体权利的最后一道防线，若网络用户丧失司法救济权利，或其权利被实质架空，将导致网络用户的权益无法得到法律的保护，不利于网络经济的健康稳定发展。

在本条中，直接规定以“任何一方均可提请唯品会住所所在地人民法院诉讼解决”、“本协议及其补充协议签订地为广东省广州市荔湾区”，使得唯品会平台获得诉讼优势，消费者一旦参与到诉讼中，必然花费大量的财力和物力。

**修改建议：**删除此条

## 7、其他

**条款来源：**《唯品会服务条款》9

**条款表述：**商品缺货。唯品会接收到您的订单以后，唯品会发现所订购的商品全部或部分缺货。在这种情况下，唯品会会就缺货的商品详细情况与您联系，并提供您选择的机会来取消整个订单或用代替商品来替换缺货的物品来变更订单。如果您在收到此类通知 15 天之内没有取消订单，唯品会将把有货的商品送达或者在没有一件订购的商品有货的情况下取消该订单。在任何情况下，由于商品的缺货对您或第三方带来的任何损失，唯品会不负任何责任。

**条款来源：**《唯品会服务条款》17.2.2

**条款表述：**唯品会保留根据市场价格波动随时修改上线商品价格的权利而无须事先通知。在由于排版错误或供应商提供价格信息错误的情况下以不正确的价格列出来的商品，唯品会有拒绝或取消任何对以不正确的价格列出来的商品所下订单的权利。

**评析：**《网络交易管理办法》第十七条第二款 网络商品经营者、有关服务经营者不得以合同格式条款等方式作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用合同格式条款并借助技术手段强制交易。

唯品会订单信息不以形成订单时为准，有欺诈消费者的嫌疑。

**修改建议：**建议以提交订单时的信息为准。

## 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)



## 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

