



2016 网易考拉海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）律师事务所高级合伙人吴旭华律师

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，本报告选取网易考拉海购最基本、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：《网易考拉退货政策》修改说明

条款表述：我们可能随时修改本《退货政策》的条款，该等修改构成本《退货政策》的一部分，如您不同意修改的有权停止使用，如继续使用的视为同意修改。

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：我们可能修改本《退货政策》的条款，该类条款将根据法律法规

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，该等修改构成本《退货政策》的一部分，如您不同意修改的有权停止使用，如继续使用的视为同意修改。

2、网络经营者排除用户合理损害赔偿的权利

条款来源：《网易考拉消费者告知书》第二条

条款表述：您购买的境外商品适用的品质、健康、安全、卫生、环保、标识等项目与我国质量安全标准不同，所以在使用过程中由此可能产生的危害或损失以及其他风险，将由您个人承担。

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：此条实质上免除或者减轻了网易考拉造成消费者人身损害，以及因故意或者重大过失造成消费者财产损失的责任，故建议删除本条。

3、网络运营者未切实保障网购消费者的退货权利

条款来源：《网易考拉退货政策》

条款表述：从网易考拉购买的商品，支持30天退货，跨境商品（涉及海关通关手续及时限）支持7天无忧退货。食品饮料、保健食品类商品属于特殊商品，一经售出，非因质量问题不予退货；母婴用品、婴儿食品、贴身衣物类商品属于特殊商品，一经售出，非因质量问题不予退货；美妆、个人洗护、卫生安全类商品属于特殊商品(如卫生巾、成人用品)，一经售出，非因质量问题不予退货；宠物食品、用品不接受退货。箱包由于其特殊性，不支持7天无理由退货，非因

质量问题不予退货；手表佩饰类属于特殊商品，不支持 7 天无理由退货，非因质量问题不予退货。

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 【联系电话】0571-86799606

【E-mail】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电商门户平台架构图

