



2016 小红书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
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，本报告选取小红书最基本、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：《小红书服务条款》第八条第1款

条款表述：8.1 小红书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，小红书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”，“随时修改”、“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：建议修改为“小红书将有权修改本协议的有关条款，修改的条款将会提前7日公示并在通知后生效。”

2、豁免自身信息安全保障义务

条款来源：《小红书服务条款》第三条第1款

条款表述：3.1 用户注册成功后，小红书将给予每个用户一个用户帐号及相应的密码，该用户帐号和密码由用户负责保管；用户应当对以其用户帐号进行的所有活动和事件负法律责任。

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，要求用户对其账户下的所有活动和事件负法律责任，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：建议3.1修改为“用户注册成功后，小红书将给予每个用户一个用户帐号及相应的密码，该用户帐号和密码由用户负责保管；如因用户主动泄露造成损失的，用户须就其行为造成的损失和后果承担相应的责任。”

3、收集、使用用户信息违反合法、正当和必要性原则

条款来源：《小红书服务条款》第四条第2款，第四条第3款，第五条第2款

条款表述：第四条第2款 用户同意已就用户于本服务公开使用区域及本服务其它任何公开使用区域张贴之内容，包括照片、文字或影音资料等内容，授予小红书全球性、免许可费及非独家的使用权，小红书可以为了展示、散布及推广张贴前述内容之特定服务目的，将前述内容复制、修改、改写、改编或出版，对于照片及文字影音资料的上述使用，仅为张贴该照片或文字影音于本服务之目的而为之。在用户将前述内容放入本服务期间，使用权持续有效；若用户将前述内容自本服务中删除，则使用权于删除时终止。

第四条第3款 用户同意已就用户于本服务其它公开使用区域张贴的其它内容，授予小红书免许可费、永久有效、不可撤销、非独家及可完全再授权之权

利在全球使用、复制、修改、改写、改编、发行、翻译、创造衍生性著作，及/或将前述内容（部分或全部）加以散布、表演、展示，及/或放入利用任何现在已知和未来开发出之形式、媒体和科技之其它著作物当中。

5.3 在不透露单个用户隐私资料的前提下，小红书有权对整个用户数据库进行分析并对用户数据库进行商业上的利用。

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：1、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，如“再授权”的权限等，易导致信息滥用，超出必要限度。建议删除第四条第2款和第3款。

2、建议明确 5.3 中的小红书平台对用户信息使用的正当性和合理性。

4、网络运营者滥用终（中）止服务的权利

条款来源：《小红书服务条款》第三条第5款

条款表述：3.5 小红书有权对用户使用小红书的情况进行审查和监督，如用户在使用小红书时违反任何上述规定，小红书或其授权的人有权要求用户改正或直接采取一切必要的措施（包括但不限于更改或删除用户张贴的内容、暂停或终止用户使用小红书的权利）以减轻用户不当行为造成的影响。

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，合同相对方才享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:建议删除“直接采取一切必要的措施(包括但不限于更改或删除用户张贴的内容、暂停或终止用户使用小红的权利)”,并明确应尽到合理的通知义务。

5、网络平台运营者未尽到相关信息审核监控义务

条款来源:《小红书服务条款》第三条第2款,第六条

条款表述:3.2 用户须对在小红书的注册信息的真实性、合法性、有效性承担全部责任,用户不得冒充他人;不得利用他人的名义发布任何信息;不得恶意使用注册帐户导致其他用户误认;否则小红书有权立即停止提供服务,收回其帐号并由用户独自承担由此而产生的一切法律责任。

6. 免责声明:6.1 用户将照片、个人信息等资料上传到互联网上,有可能会被其他组织或个人复制、转载、擅改或做其它非法用途,用户必须充分意识此类风险的存在。用户明确同意其使用小红书服务所存在的风险(包括但不限于受到第三方侵权或对第三方造成侵权)将完全由其自己承担;因其使用小红书服务而产生的一切后果也由其自己承担,小红书对此不承担任何责任。

6.2 小红书不担保本服务一定能满足用户的要求,也不担保本服务不会中断,对本服务的及时性、安全性、准确性、真实性、完整性也都不作担保。

6.3 对于因不可抗力或小红书不能控制的原因造成的本服务中断或其它缺陷,小红书不承担任何责任,但将尽力减少因此而给用户造成的损失和影响。

6.4 根据有关法律法规,小红书在此郑重提请用户注意,任何经由本服务以上载、张贴、发送电子邮件或任何其它方式传送的资讯、资料、文字、软件、音乐、音讯、照片、图形、视讯、信息或其它资料(以下简称“内容”),无论系

公开还是私下传送，均由内容提供者承担责任。小红书无法控制经由本服务传送之内容，因此不保证内容的正确性、完整性或品质。在任何情况下，小红书均不为任何内容负责，包含但不限于任何内容之任何错误或遗漏，以及经由本服务以张贴、发送电子邮件或其它方式传送任何内容而衍生之任何损失或损害。但小红书有权依法停止传输任何前述内容并采取相应行动，包括但不限于暂停用户使用本服务的全部或部分，保存有关记录，并向有关机关报告。

6.5 小红书作为网络服务提供者，对非法转载，虚假发布、盗版行为的发生不具备充分的监控能力。小红书对他人在网站上实施的此类侵权行为不承担法律责任，侵权的法律责任概由本人承担。

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：1、建议 3.2 修改为“用户须对在小红书的注册信息的真实性、合法性、有效性承担相应的法律责任，用户不得冒充他人；不得利用他人的名义发布任何信息；不得恶意使用注册帐户导致其他用户误认；小红书将对用户相关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。”

2、建议明确第六条中的平台审核监控义务，删除平台单方规定由用户承担全部责任的内容。

6、网络经营者排除用户合理损害赔偿的权利

条款来源：《小红书服务条款》第二条第 1 款

条款表述：2.1 本服务的具体内容由小红书根据实际情况提供，小红书保留随时变更、中断或终止部分或全部服务的权利。小红书不承担因业务调整给用户造成的损失。除非本协议另有其它明示规定，增加或强化目前本服务的任何新功能，包括所推出的新产品，均受到本协议之规范。用户了解并同意，本服务仅依其当前所呈现的状况提供，对于任何用户通讯或个人化设定之时效、删除、传递错误、未予储存或其它任何问题，小红书均不承担任何责任。

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”、“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：建议删除“小红书不承担因业务调整给用户造成的损失，“小红书均不承担任何责任。”等绝对化的、单方性的表述。

7、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：《小红书隐私政策》第二条第3款

条款表述：2 信息使用（c）为服务用户的目的，小红书或其关联公司可能通过使用您的个人信息，向您提供您可能感兴趣的信息，包括但不限于向您发出产品和服务信息，或通过系统向您展示个性化的第三方推广信息，或者与小红书的合作伙伴共享信息以便他们向您发送有关其产品和服务的信息（后者需要您的事先同意）。

评析：根据《通信短信息服务管理规定》第十八条规定：“短信息服务提供者、短信息内容提供者未经用户商业性短信息。用户同意后又明确表示拒绝接收商业性短信息的，应当停止向其发送。短信息服务提供者、短信息内容提供者请求用户同意接收商业性短信息的，应当说明拟发送商业性短信息的类型、频次和

期限等信息。用户未回复的，视为不同意接收。用户明确拒绝或者未回复的，不得再次向其发送内容相同或者相似的短信息。”互联网信息服务提供者不得单方规定向用户发送商业性信息，即使视为用户同意，当用户同意后又明确表示拒绝的，也应当停止发送。

修改建议：关联公司表述不明确，包括但不限于等表述具有不确定性，单方规定平台向用户推送信息。建议删除该条规定。

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 【联系电话】 0571-28221651

【E-mail】 13567160493@139.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：

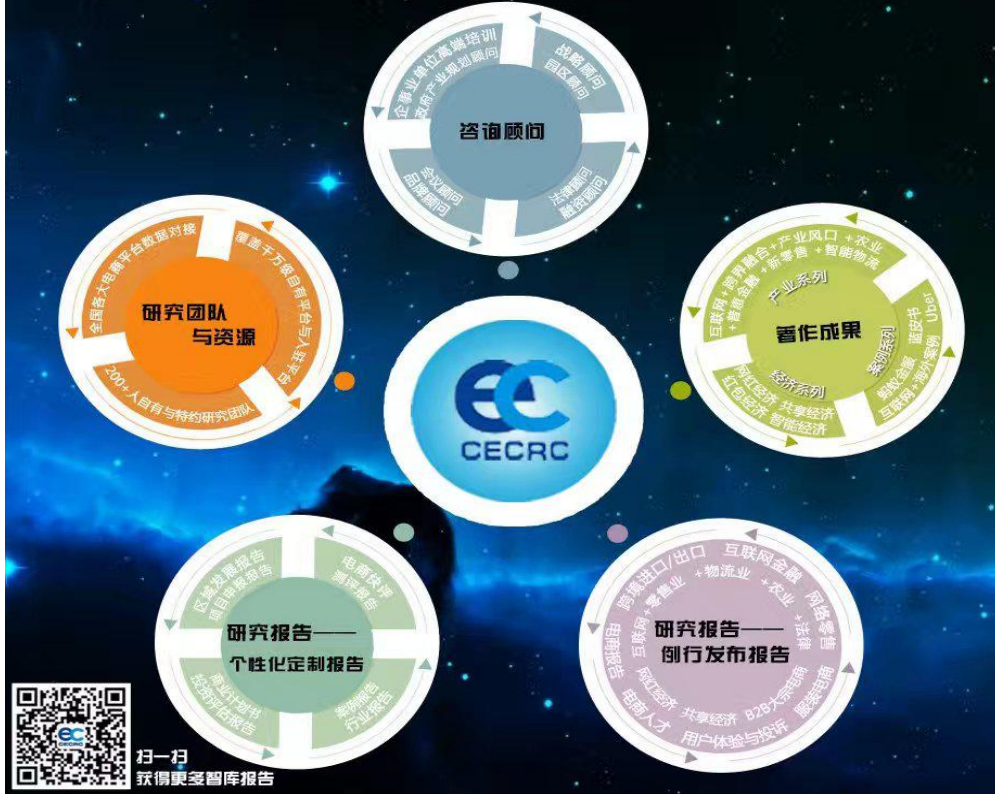
- 运营电商维权和电商法律两大平台，受理消投诉纠纷
- 每年发布数十篇热点快评，发布预警，引导网络消费
- 每年策划报道数十个热点曝光专题，监督电商企业
- 运营拥有数万高端网购用户知名自媒体“电商315”（DSWQ315）

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

