



## 2016 苏宁易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  
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，本报告选取苏宁易购最基本、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、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：**《苏宁易购会员章程》第四条第1款

**条款表述：**苏宁易购仅向依法能够且有权订立具有法律约束力合约的自然人、法人及其他组织（但不包括批发商、转售商等）提供会员服务。因此，您应是具备完全民事行为能力 and 民事行为能力的自然人，或依法成立，存续的法人或其他组织；若您不具备该条件，苏宁易购可随时、全权决定拒绝向您提供会员服务；若因此给苏宁易购或第三方造成损失的，您应承担全部赔偿责任。

**评析：**《民法通则》第十二条规定：“十周岁以上的未成年人是限制民事行为能力人，可以进行与他的年龄、智力相适应的民事活动；不满十周岁的未成年人是无民事行为能力人，由他的法定代理人代理民事活动。”《合同法》第四十七条规定：“限制民事行为能力人订立的合同，经法定代理人追认后，该合同有效……相对人可以催告法定代理人在一个月内予以追认。法定代理人未作表示的，视为拒绝追认。”

不具备完全民事行为能力的网络用户（如未成年人）在复杂的电子商务交易中并不具有交易辨识能力，亦不可在未经法定代理人追认的情况下，即要求网络用户（或其法定代理人）承担责任。

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：**该 4.1 条增加苏宁易购平台根据法律规定履行实名认证义务，用户应当向苏宁易购平台提交真实、完整身份信息。

## 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：**《苏宁易购会员章程》第四条第 9 款

**条款表述：**您同意并认可苏宁易购可以通过邮件、短信、电话等形式，向您及您指定的收货人发送订单信息、促销活动等告知信息。

**评析：**《广告法》第四十三条规定：任何单位或者个人未经当事人同意或者请求，不得向其住宅、交通工具等发送广告，也不得以电子信息方式向其发送广告。

以电子信息方式发送广告的，应当明示发送者的真实身份和联系方式，并向接收者提供拒绝继续接收的方式。

《网络交易管理办法》第十八条第三款也规定“网络商品经营者、有关服务经营者未经消费者同意或者请求，或者消费者明确表示拒绝的，不得向其发送商业性电子信息。”

该平台规则条款的规定采用格式条款的方式，直接规避了前述法规对于商家滥用消费者信息推送商业信息的限制；有可能导致消费者受到商家的信息滋扰。

**修改建议：**在该条中补充，消费者可以主动拒绝信息推送的方式，主动拒绝后不得再推送。

## 3、交易平台滥用独立判断权

**条款来源：**《苏宁易购会员章程》第四条第 10 款

**条款表述：**苏宁易购不对您发布信息的删除或储存失败负责，苏宁易购有权判定您的行为是否符合苏宁易购网站规则的要求，如果您的行为不符合前述要求，苏宁易购有权终止对您提供会员服务。

**评析：**消费者在苏宁易购平台上实施的行为是否符合苏宁易购网站规则的要求，应当遵循合理、公平的判断标准来确定，而非任由平台方自行判定；如果消费者认为平台的判定不合理，则应该委托第三方机构予以认定，或者明确消费者的申诉渠道。

**修改建议：**建议明确判定标准、完善消费者申诉程序。

#### 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：**《苏宁易购会员章程》第7条第2款

**条款表述：**为方便您使用会员服务，您同意并授权苏宁易购将您在账户注册/激活、使用会员服务过程中提供、形成的信息传递给向您提供其他服务的苏宁易购关联公司，或从提供其他服务的苏宁易购关联公司获取您在注册/激活、使用其他服务期间提供、形成的信息。您同意不会因此追究苏宁易购及苏宁易购关联公司的责任。

**评析：**《网络交易管理办法》第十八条规定“网络商品经营者、有关服务经营者在经营活动中收集、使用消费者或者经营者信息，应当遵循合法、正当、必要的原则，明示收集、使用信息的目的、方式和范围，并经被收集者同意。网络商品经营者、有关服务经营者收集、使用消费者或者经营者信息，应当公开其收集、使用规则，不得违反法律、法规的规定和双方的约定收集、使用信息。

网络商品经营者、有关服务经营者及其工作人员对收集的消费者个人信息或者经营者商业秘密的数据信息必须严格保密，不得泄露、出售或者非法向他人提供。网络商品经营者、有关服务经营者应当采取技术措施和其他必要措施，确保信息安全，防止信息泄露、丢失。在发生或者可能发生信息泄露、丢失的情况时，应当立即采取补救措施。

网络商品经营者、有关服务经营者未经消费者同意或者请求，或者消费者明确表示拒绝的，不得向其发送商业性电子信息。“

苏宁易购采集用户信息和利用信息的范围明显超过电商平台上使用的必要程度，又事先用格式条款形式取得用户的豁免，容易导致用户信息泄露。

**修改建议：**明确平台信息只能用于平台以及平台的信息保护义务，删除对平台信息搜集利用责任豁免的条款。

## 三、 审查律师



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电商门户平台架构图

