

网络平台服务合同格式条款的法律规制

耿蕊蕊

贵州财经大学 贵州 550025

摘要: 互联网交易模式普遍盛行的时代,格式条款的便捷性使其成为合同制定者最心仪的工具。但利益冲突会导致网络经营者对格式条款的滥用,如何规制网络经营者对格式条款的滥用行为成为亟待解决的问题。深入探究法院审查格式条款的模式,寻找当前法律对滥用格式条款现象规制不足的原因,建立我国的黑名单和灰名单制度,加强行政制度对网络平台经营者的监管,以期对网络服务合同格式条款进行有效的法律规制。

关键词: 网络平台;格式条款;用户协议

1 网络平台服务合同格式条款数据调查

笔者以“网络平台”、“格式条款”“用户协议”、“民事一审判决书”为关键词在中国裁判文书网上进行检索,共检索364篇判决书,进一步筛选,最终选取100篇判决书为样本作为数据模型研究。通过数据分析,司法实践中有关网络平台格式合同条款的争议主要归纳为解决争议管辖协议条款(9)、用户信息收集条款(3)、网络服务平台单方修改中止及停止服务的条款(8)、购合同中含要约及承诺的格式条款(4)、其他排除消费者主要权利(35)、其他免除、限制自己责任且加重用户责任的条款(41)几种类型。可以看出,实践中有争议的格式条款主要集中在双方关于风险责任的分配及对格式条款理解的方面。

在用户网购或进行网络游戏时,网络经营者制定用户协议或是网络服务合同均会涉及到格式条款,其由格式合同一方预先拟定的条款并未与用户进行协商,就容易针对格式条款产生权利义务及责任分配的争议。发生争议无法协商调和矛盾时,当事人就会诉请法院进行司法审查通过行使司法权对争议双方的权利义务和责任分配问题进行判决。法院在进行实质审查时,会运用到诚实信用原则和公平原则作为审查支撑,而当对格式条款审查结果为无效时,“显失公平”出场率极高,法院往往倾向于审查时以公平原则为重要的审查依据。

2 司法审查规则与裁判路径不统一

理解《中华人民共和国民法典》第496条规定,就要先思考一个重要的问题,对提示说明义务的范围及标准在实务中如何界定?各个法院对类型相同、条款内容相似的用户

协议格式条款,却存在不同的界定标准和界定结果,出现“同案不同判”的现象。首先讨论格式条款规定提示说明义务的范围需要重点理解重大利害关系条款。实务中,哪些条款属于重大利害关系条款?法律对此规定的抽象且宏观,可以参照适用《民法典》第470条规定的的要素来判断是否属于与对方有重大利害关系的条款。其次如何尽到合理说明义务?虽然参照合同法司法解释对界定提示说明义务有一定的方向,但回到具体的案件事实中仍旧会存在裁判标准模糊的问题。法院在认定提示说明义务履行情况时,基于自己的经验判断提示说明义务的履行程度,这种个性化的裁判方式往往或是以“平台已通过字体加黑、加粗的方式提醒用户注意”这种单一化的标准来判断格式条款的效力,某种程度上会使提示说明义务在一定程度上成为其规避法律责任的方法^[1]。

从《民法典》及《电子商务法》法条可见,公平原则对格式条款的效力审查具有重要考量作用,但实践中公平原则作为一般原则具有抽象宽泛的特点,法院以公平原则为判断标准存在较大的裁量空间,在个案具体适用上存在困境。以网络平台的格式合同条款为例,平台提供一方制定用户协议目的在于规避自身风险,基于此用户协议必然会涉及大量有利于自己的风险分配条款。实务中,法院审理此案件时也仅仅是审查格式条款是否涉及重大利害关系,是否排除对方主要权利,不当减轻自己责任、加重对方责任等做出判断,再结合公平原则、诚实信用原则进行格式条款的效力评级最终做出判断。

3 格式条款新法修正分析

在网络平台用户协议比较长且耗费时间精力的情形下,

消费者往往不具备专业的法律能力和辨析能力，其明显处于弱势地位。充分扩大提示说明的义务范围不仅加强对消费者合法权益的保护，更强化合同缔约方对重要条款的提示及说明的重视，减少双方之间的信息不对称，更加注重强化保护弱势一方的权利。但无论原《合同法》还是《民法典》都将提示说明限定在“合理的方式”。在《民法典》颁布之前，关于格式条款的违反订入规则问题的争议一直以来都没有有效解决。主流观点支持第39条为订入规则^[2]，违反该规则时，认为格式条款未订入合同内容。虽然对此符合合同法的法理，但第39条第1款却对格式条款无效的法律后果相关内容未予以规定。一方面因为格式条款提供一方未有效履行提示说明义务，又没有证据证明双方已达成合意，根据合同成立的基本原理就可以排除该条款成为合同内容，另一方面，将违反后果定义为撤销权，那么撤销权作为形成权必然会受到除斥期间限制，这将会不利于对格式合同条款弱势一方的保护。

私法自治的时代，由国家主导下的内容规制来弥补自由市场模式下的信息规制成为趋势^[3]。故格式条款的效力评价机制下运用内容规制模式可以将形式规制漏掉的格式条款做进一步的审查，从而更直接高效的保护弱势一方的权利。这实际上突出进行实质意义上合理性审查的必要性，《民法典》的创新不仅体现对合同双方当事人合意的充分尊重，同时可以借助公权力机关作为中间力量平衡双方的权利义务，当免责限责条款存在不合理时司法机关即可介入进行司法审查。对互联网平台而言，平台制定用户协议希望通过适用“避风港原则”来适当避免自己承担共同侵权责任^[4]。

4 网络格式合同条款规范化实践路径

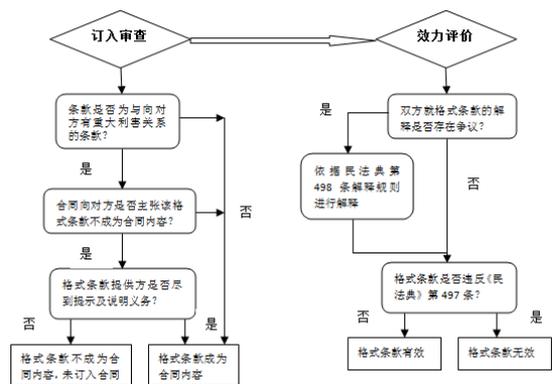
4.1 明确审查用户协议格式条款路径

在审查网络平台格式合同条款的效力时，应当遵循格式条款的订入规则审查、效力评价规则审查的步骤进行确认格式条款的效力。当第一步已经审查无效时就无需再进入第二步审查，直接得出否定性评价进行法律规制。

根据图片内容格式条款的审查思路，法院在审查网络平台格式条款合同时应当遵循订入规则的审查，后效力评价的审判思路。从提示说明义务的范围、履行标准两个方面解释：1. 明确提示说明义务的范围即先要明确何为“重大利害关系”。应先排除无需合意的条款及无法合意的条款，在尊重当事人意思自治的基础上，对设定双方权利义务的格式条款进行实质性审查。并结合订入审查规则的法律逻辑结构

^[5]，参照该条所列举的“免除或者减轻其责任”加以确定“重大利害关系”的含义，从而对实质性合意条款的关注到订入规则的条文逻辑不难得出提示说明义务的范围是免责限责。

2. 确定提示说明义务的履行标准。形式标准即“采取合理的方式尽到提示说明义务且按照要求向对方进行内容的释明”，而实质标准则要求“能够引起相对方的注意并且理解格式条款的内容”，使双方在理解的基础上达成“合意”。对于网络平台用户协议的格式条款，形式层面合理标准如提示时间，网络平台对用户权利减少的情况，应当预留出用户充分考虑的时间；提示内容，尤其是涉及双方权利义务和责任风险承担方面的条款内容应当采取特殊提醒的方式。



在通过订入规则审查后，进入下一步对格式条款进行效力评价。《民法典》第497条规定格式条款的无效情形，除却合同一般无效情形，重点探讨独属于格式条款无效的两种情形，实务中法院又如何判定格式条款提供方达到“不合理”标准，笔者认为可以从格式条款是否违反任意性规则的要求，是否突破诚实信用原则和公平原则的底线，双方权利义务是否失衡等方面审查格式条款提供方是否属于法条规定的“不合理”。意思自治是民法立法的核心基石，在此基础上需要诚实信用原则进一步的限制，在民法所规定的任意性规范中内化为双方权利义务合理分配的规制原则，以此约束格式条款提供方在制定格式条款时遵循诚实信用原则的内化指引^[6]。

4.2 构建“灰名单”“黑名单”制度

构建“黑名单”与“灰名单”制度，辅之以强有力的行政监管备案制度，双管齐下形成对格式条款严密的规制法网，确保网络平台格式条款的有效性。欧盟《消费者合同中的不公平条款》是最初规定黑名单制度的条款^[7]，其严重导致双方利益失衡，损害弱势一方的权益，被列为绝对无效的

名单。创设一条客观的标准,当符合黑名单的格式条款即可判定无效,为法院审判提供依据,通过制度的具体化和清晰化为法院判案提供审查依据。灰名单即推定无效的格式条款,其可能涉及增加用户负担,虽然导致双方权利义务不匹配,但没有严重冲击法律的基本价值和立法观念,法官在此行使自由裁量权可结合具体案情运用诚实信用原则和公平原则进行效力性评价,进而决定该条款是否归属于无效。但笔者认为我国“灰名单制度”仍不够完善,法官断案时对“公平”、“合理”的定义仍只能通过内心确信,而没有办法援引具体的相关的法律制度来推定其条款是否属于不公平条款。

4.3 制定网络平台格式合同的示范性条款

通过上述黑灰名单制度的微观规制,再辅之以行政监管备案、公示制度等宏观层面的规制,确保对网络平台的监管到位,实现对网络平台格式条款提供一方的有效规制。面对该网络商事行业新形成的市场交易秩序单一地、被动地从私法领域来对个体合同交易的审判已经不足以保护广大网络服务使用者的利益,所以引入行政规制对格式条款合同进行宏观性和主动性的审查就成为必要举措,当立法、司法、行政三方共同发力时才能应对网络时代各行业的变化,才能在充分发挥格式条款的优势基础上大概率的降低其弊端。

《网络交易监督管理办法》实质上属于行政规制手段,主要由各地的市场监督管理局监管并对网络运营者的违法行为采取行政措施和行政处罚,但是该规章却并未对主体违反21条之规定来设置明晰的法律责任和惩治措施。而关于《网络交易平台合同格式条款规范指引》,在总则第1条便开宗明义地表达了立法目的,该条将网络平台常见的格式条款分为十类,并且在第9条规定平台经营者的提示说明义务,第10、11、12条对平台经营者利用格式条款免责限责、加重对方责任、排除或限制对方权利的可能情形进行列明^[9]。还有各地区工商行政管理局颁布的地方政府规章,排除网络服务提供者在这些涉及平台内经营者重大权益的内容上利用不合理的格式条款加以侵害的空间。

笔者认为上述地方政府部门所颁布的《指引》还可以再增加某些具体权益的示范性条款,通过更加具体的规定作为格式条款制定时必须遵循的法律法规。可参考上述立法中的“黑名单”制度,将某些黑名单条款作为禁止制定条款,当网络经营者设立的格式条款落入“黑名单”时,则直接可以采取处罚措施。当然行政机关可以对可能符合灰名单的行为

进行警告,不予以改正的交由司法机关进行效力性评价^[10]。然后提高网络平台经营者制定服务合同格式条款的提示说明义务,要求网络运营者合法合规的进行经营,如果不合法那么一定会引来审查,以此判定其有无尽到合理的提示说明义务。最后严格规制网络运营者的单方变更权条款的现象,要求网络运营者提前在网站内予以公告,对于涉及消费者合同主要权益的内容变更应当通过网站内私信、邮件、电话形式通知保证消费者知悉其合同变更情况,确保消费者对协议或者合同内容的知情权不受侵犯。

参考文献:

- [1] 李涛:《网络平台用户服务协议格式条款的类型化研究》,载《北京理工大学学报(社会科学版)》2024年,第1-11页。
- [2] 夏庆锋:《在线订立格式条款的效力分析》,载《环球法律评论》2023年第3期,第43-58页。
- [3] 夏庆锋:《网络合同格式条款提示说明义务的履行瑕疵与完善措施》,载《清华法学》2022年第6期,第118-133页。
- [4] 张晓梅、周江洪:《格式条款提供者的单方变更问题研究》,载《浙江大学学报(人文社会科学版)》2022年第10期,第84-96页。
- [5] 周恒宇:《民法典格式条款规定适用规则探析》,载《法律适用》2022年第9期,第159-167页。
- [6] 胡丽、何金海:《互联网用户协议中用户数据授权模式实证研究——以40个互联网平台用户协议为样本》,载《河北法学》2022年第10期,第160-180页。
- [7] 吕冰心:《论网络格式合同条款的特性与规制》,载《法学杂志》2022年第3期,第132-148页。
- [8] 石冠彬:《论民法典网购合同成立时间规则的适用》,载《东方法学》2022年第3期,第160-172页。
- [9] 陈玉梅、杜政辰:《网络服务平台单方变更权的法律规制——以爱奇艺超前点播案为例》,载《湖南科技大学学报(社会科学版)》2022年第1期,第107-114页。
- [10] 杨显滨:《网络平台个人信息处理格式条款的效力认定》,载《政治与法律》2021年第4期,第14-25页。

作者简介:

耿蕊蕊(1999-),女,汉族,河南省焦作市,硕士研究生