

法学论坛

互联网平台滥用格式条款的法律规制

——以20份互联网用户注册协议为样本

王红霞 杨玉杰

(中南大学, 长沙 410083)

摘要:以20份互联网用户注册协议为样本,观察并归纳出互联网平台在单方修改协议条款、任意终止服务和用户信息搜集使用等方面滥用格式条款的典型表现。为保障用户合法权益,平衡互联网平台与用户之间的权益关系,需要强制性增加互联网平台的义务,对任意终止服务和要求用户承担不公平举证义务等条款做出禁止性规定,对涉及用户人身利益的条款设置更高保护的同意规则,为用户提供自由、无成本的退出机制等法律规则。

关键词:互联网平台;格式条款;滥用;法律规制

中图分类号:DF418 **文献标识码:**A **文章编号:**1674-9502(2016)01-046-10

一、问题的提出

近年来,随着互联网和其他通讯技术的发展,互联网应用不仅在数量上而且在种类上均呈现不断增长的趋势。互联网用户注册协议是用户为获得互联网平台提供的免费或收费的产品和服务,与网络平台运营商签订的协议。这种用户注册协议是由互联网平台制定,以链接或页面公示的方式引导用户阅读,用户在提交注册信息时通过点击确认而成立,对双方均具有约束力的协议。

作为电子格式合同,用户注册协议在互联网领域的广泛应用,对于节省交易成本、提

作者单位:中南大学法学院 收稿日期:2015-12-11

本文是王红霞教授主持的国家社科基金项目“产业融合视域下平台竞争规制与用户权益保障机制研究”(14CFX041)的阶段性成果。

截至2015年6月30日,中国网站总数为357万个,半年增长6.6%。2015年上半年,我国个人互联网应用发展加速分化,移动商务类应用发展迅速,成为拉动网络经济的新增长点;网络支付从线上走向线下,使用率增长迅速。参见CNNIC第36次《中国互联网络发展状况统计报告》,http://www.cnnic.net.cn/hlwfzyj/hlwxbzg/hlwtjbg/201507/t20150722_52624.htm,中国互联网络信息中心,2015年11月10日访问。

对于互联网免费用户注册协议这一称谓,学者们有“用户服务协议”、“网络用户协议”、“网络点击合同”等。不同表述,学界对于用户注册协议的含义没有统一的定义,但不同概念的研究对象和内容在本质上没有差别。参见刘颖、骆文怡:《论点击合同》,《武汉大学学报(社会科学版)》2003年第3期。参见林旭霞:《论网络运营商与用户之间协议的法律规制》,《法律科学(西北政法学院学报)》2012年第5期,第138页。参见杜焕芳、孙铭阳:《免费电子邮箱服务协议的法律效力》,《法治研究》2011年第5期。

高交易效率具有重要作用。由于互联网交易环境的特殊性，互联网平台能够借助其专业优势和地位，较详尽的预见合同中可能出现的问题，一定程度上弥补了用户和技术、法律等方面的知识欠缺，减少用户的信息负担和交易成本。但是，用户注册协议虽然为用户提供快捷、便利的服务，它所带来的负面影响也不容忽视。用户注册协议的准入性质和订立方式的特殊性使得协议提供者往往借助其优势地位滥用契约自由原则，作合同上负担及不合理风险分配，用户为了使用网络服务，在进行注册时被迫接受用户协议规定的内容，无论用户是否真的阅读或真的同意。

文章以 20 家网站用户注册协议为研究对象（如表 1 所示），根据合同法等相关法律的规定，观察并归纳出用户注册协议中互联网平台在单方修改协议条款、任意终止服务和用户信息收集及使用等方面滥用格式条款的典型表现，进而提出强制性增加互联网平台义务、设置合理的合同同意机制等法律规则，以期为处于弱势地位的用户提供合理保障，平衡双方之间的权益关系。

表 1 20 家互联网平台用户注册协议

互联网应用	互联网平台	用户注册协议
门户网站	搜狐网	《搜狐服务协议》 https://passport.sohu.com/regist/agreement
	网易网	《网易邮箱帐号服务条款》 http://reg.163.com/agreement.shtml
搜索引擎	奇虎 360	《360 用户注册协议》 http://i.360.cn/reg/protocol
	百度	《百度用户协议》 http://passport.baidu.com/static/passpc-account/html/protocal.html
虚拟社区	天涯社区	《天涯社区用户注册协议》 http://service.tianya.cn/guize/regist.do
	豆瓣网	《豆瓣使用协议》 http://www.douban.com/about/agreement
购物网站	淘宝网	《淘宝平台服务协议》、《淘宝法律声明》 http://www.taobao.com/go/chn/member/agreement.php?spm=a2145.7268393.0.0.xdRRln
	京东商城	《京东用户注册协议》 https://reg.jd.com/reg/person?ReturnUrl=http%3A//www.jd.com/%3Fcu%3Dtrue%26utm_source%3Dbaidu-pinzhuan%26utm_medium%3Dcpc%26utm_campaign%3Dt_288551095_baidupinzhuan%26utm_term%3D0f3d30c8dba7459bb52f2eb5eba8ac7d_0_5195cb8616c040f896ecae7b869529b3#
影音视频	爱奇艺	《爱奇艺 PPS 用户网络服务使用协议》 http://passport.iqiyi.com/register/protocol.php
	酷我音乐	《酷我注册协议》 http://i.kuwo.cn/US/docs/SignDoc.htm
旅游信息	携程网	《携程旅行网服务条款》 https://accounts.ctrip.com/member/regist/register.aspx
	去哪儿网	《去哪儿隐私政策》、《去哪儿网免责声明》 http://www.qunar.com/site/zh/Rules.shtml
通讯社交	腾讯 QQ、微信	《腾讯隐私政策》、《腾讯微信软件许可及服务协议》、《QQ 空间服务协议》、《QQ 号码规则》 http://qzone.qq.com/web/tk.html
	新浪微博	《微博服务使用协议》 http://www.weibo.com/signup/v5/protocol
团购	美团网	《美团网用户协议》 http://www.meituan.com/about/terms?mtt=1.account%2Funitivesignup.0.0.ic70uywh
	大众点评	http://www.dianping.com/aboutus/useragreement 《大众点评用户使用协议》
婚恋	珍爱网	《珍爱网使用条款协议》、《珍爱网个人信息保护政策》 http://register.zhenai.com/register/serverrulenew.jsp
	世纪佳缘	《世纪佳缘会员注册条款》 http://reg.jiayuan.com/clause.php
手机应用	有信电话	《有信服务协议》
	墨迹天气	《墨迹天气服务协议》

二、互联网平台滥用格式条款的典型表现

20 家网站用户注册协议主要涉及“服务条款的修改”、“用户隐私制度”、“知识产权条

林旭霞：《论网络运营商与用户之间协议的法律规制》，《法律科学（西北政法大學學報）》2012 年第 5 期，第 138 頁。

款”、“风险与免责”、“争议处理制度”等内容。在这些条款中，互联网平台滥用格式条款主要体现在，互联网平台单方修改协议条款、任意终止服务、滥用用户信息以及其他违背公平原则的行为。

(一) 互联网平台有权单方修改协议条款

随着新技术的推出、新的竞争者的出现以及经营条件的变化，服务提供者有必要不断更新服务内容以保证其竞争力。所以，修改服务条款在所难免。但问题在于，用户协议条款常常规定互联网平台有权根据经营策略在任何时候修改协议条款，这使得一些排除或减少用户权利的条款可能侵害用户利益。具体来说，如表 2 所示：

表2 互联网平台单方修改协议条款的具体规定

互联网平台	具体规定
网 易	《网易邮箱帐号服务条款》4．服务条款的修改 网易公司有权在必要时通过在网页上发出公告等合理方式修改本服务条款以及各单项服务的相关条款。用户在享受各项服务时，应当及时查阅了解修改的内容，并自觉遵守本服务条款以及该单项服务的相关条款。用户如继续使用本服务条款涉及的服务，则视为对修改内容的同意，当发生有关争议时，以最新的服务条款为准；用户在不同意修改内容的情况下，有权停止使用本服务条款涉及的服务。
搜 狐	《搜狐服务协议》3、搜狐保留在任何时候修改本协议条款的权利，且无需另行通知。用户在使用服务时应关注并遵守。4、用户在使用搜狐提供的各项服务之前，应仔细阅读本协议。如果您不同意本协议或搜狐的修改，可以主动取消搜狐提供的服务；如果您继续使用搜狐服务，则视为您已经接受本协议全部内容，包括搜狐对本协议所做的任何修改。
奇虎 360	《360 用户注册协议》8.2 360 有权随时根据有关法律、法规的变化以及公司经营状况和经营策略的调整等修改本协议，而无需另行单独通知用户。修改后的协议会在 360 网站（www.360.cn）上公布。用户可随时通过 360 网站浏览最新服务协议条款。当发生有关争议时，以最新的协议文本为准。如果不同意 360 对本协议相关条款所做的修改，用户有权停止使用网络服务。如果用户继续使用网络服务，则视为用户接受 360 对本协议相关条款所做的修改。
百 度	《百度用户协议》1.4 百度会员服务协议以及各个频道单项服务条款和公告可由百度公司随时更新，且无需另行通知。您在使用相关服务时，应关注并遵守其所适用的相关条款。您在使用百度提供的各项服务之前，应仔细阅读本服务协议。如您不同意本服务协议及 / 或随时对其的修改，您可以主动取消百度提供的服务；您一旦使用百度服务，即视为您已了解并完全同意本服务协议各项内容，包括百度对服务协议随时所做的任何修改，并成为百度用户。
天涯社区	《天涯社区用户注册协议》1.3 本协议、社区规则可由本社区随时更新，用户在使用天涯产品时应当及时关注，用户同意本社区不承担通知义务。
豆 瓣 网	《豆瓣使用协议》豆瓣网（以下简称“豆瓣”）根据以下服务条款为您提供服务。这些条款可由豆瓣随时更新，且毋须另行通知。豆瓣使用协议（以下简称“使用协议”）一旦发生变动，豆瓣将在网页上公布修改内容。修改后的使用协议一旦在网页上公布即有效代替原来的使用协议。
淘 宝 网	《淘宝平台服务协议》七、淘宝可根据国家法律法规变化及维护交易秩序、保护消费者权益需要，不时修改本协议、补充协议，变更后的协议、补充协议（下称“变更事项”）将通过法定程序并以本协议第八条约定的方式通知您。 如您不同意变更事项，您有权于变更事项确定的生效日前联系淘宝反馈意见。如反馈意见得以采纳，淘宝将酌情调整变更事项。 如您对已生效的变更事项仍不同意的，您应当于变更事项确定的生效之日起停止使用淘宝平台服务，变更事项对您不产生效力；如您在变更事项生效后仍继续使用淘宝平台服务，则视为您同意已生效的变更事项。
京东商城	《京东用户注册协议》第 10 条协议更新及用户关注义务 根据国家法律法规变化及网站运营需要，京东有权对本协议条款不时地进行修改，修改后的协议一旦被张贴在本站上即生效，并代替原来的协议。用户可随时登录查阅最新协议；用户有义务不时关注并阅读最新版的协议及网站公告。如用户不同意更新后的协议，可以且应立即停止

林旭霞：《论网络运营商与用户之间协议的法律规制》，《法律科学（西北政法大学学报）》2012 年第 5 期，第 142 页。

单方修改协议条款	互联网平台	具体规定
		接受京东商城依据本协议提供的服务；如用户继续使用本网站提供的服务的，即视为同意更新后的协议。京东建议您在本站之前阅读本协议及本站的公告。如果本协议中任何一条被视为废止、无效或因任何理由不可执行，该条应视为可分的且并不影响任何其余条款的有效性和可执行性。
	爱奇艺	《爱奇艺 P P S 用户网络服务使用协议》本协议条款构成您（无论个人或者单位）使用爱奇艺和 P P S 所提供的服务及其衍生服务之先决条件，通过访问和 / 或使用爱奇艺和 P P S 提供的网站、客户端及其他服务，您表示接受同意本协议的全部条款；如果您不愿意接受本协议的全部条款，您应不使用或主动取消爱奇艺和 P P S 提供的任何服务。
	酷我网	《酷我注册协议》十一、服务的修改酷我网和 / 或酷我音乐盒有权于任何时间暂时或永久修改或终止“我们的服务”（或其任何部分），而无论其通知与否。用户同意对于“我们的服务”所作的任何修改、暂停或终止，酷我网对用户和任何第三人均无需承担任何责任。
	携程网	《携程旅行网络服务条款》3、服务条款的修改 上海携程商务有限公司会在必要时修改服务条款，携程网络会员服务条款一旦发生变动，公司将会在用户进入下一步使用前的页面提示修改内容。如果你同意改动，则按“我同意”按钮。如果你不接受，则及时取消你的用户使用服务资格。用户要继续使用携程网络会员服务需要两方面的确认：首先确认携程网络会员服务条款及其变动。同意接受所有的服务条款限制。
	去哪儿	《去哪儿网隐私政策》本隐私条款自2005年6月1日起生效。去哪儿将根据法律、法规或政策的变更和修改，或去哪儿网站内容的变化和技术的更新，或其他去哪儿认为合理的原因，对本隐私政策进行修改并以网站公告、用户通知等合适的形式告知用户，若您不接受修订后的条款的，应立即停止使用本服务，若您在本隐私条款变更七日后继续使用本服务的，视为接受修订后的所有条款。
	美团网	《美团网用户协议》11.1 美团网有权对本协议内容或美团网发布的其他服务条款及操作规则的内容进行变更，美团网将按照法律规定的程序及方式发布公告。如用户继续使用美团网提供的服务即视为用户同意该内容变更，如用户不同意变更后的内容则用户有权注销美团网账户、停止使用美团网服务。
	大众点评网	《大众点评网用户使用协议》2、大众点评网保留随时修改或中断服务而不需通知用户的权利。大众点评网有权行使修改或中断服务的权利，不需对用户或任何无直接关系的第三方负责。
	世纪佳缘	《世纪佳缘会员注册条款》15、会员注册条款的变更和修改 世纪佳缘网站有权随时对本注册条款进行变更和修改。一旦发生注册条款的变动，世纪佳缘网站将在页面上提示修改的内容，或将最新版本的会员注册条款以邮件的形式发送给会员。会员如果不同意会员注册条款的修改，可以主动取消会员资格（如注销账号），如对部分服务支付了额外的费用，可以申请将费用全额或部分退回。如果会员继续使用会员帐号，则视为会员已经接受会员注册条款的修改。
	珍爱网	《珍爱网使用条款协议》17. 本协议的修改。我们有权变更或修改本协议项下之条款，该变更于其在本网站上张贴之日起生效。如果您不希望继续使用本网站提供之服务，您可以在该变更生效前书面通知我们终止本协议，该类通知自其到达我们的电子邮箱或信箱之日起生效。如果您未在相关变更生效之日前将有关书面通知送达我们的电子邮箱或信箱，或者您在相关变更生效后续使用本网站提供的服务，则视作您已接受了任何变更和 / 或修订。
	腾讯QQ	《QQ空间服务协议》9.3 为了增进用户体验、完善服务内容，腾讯将不时提供软件更新（这些更新可能会采取软件替换、修改、功能强化、版本升级等形式）。 为了改善用户体验，并保证服务的安全性和功能的一致性，腾讯有权不经向您特别通知而对软件进行更新，或者对软件的部分功能效果进行改变或限制。 9.4 软件新版本发布后，旧版软件可能无法使用。腾讯不保证旧版软件继续可用及相应的客户服务，请您随时核对并下载最新版本。（软件更新）
	新浪微博	《微博服务使用协议》9.1 微梦公司有权随时修改本协议的任何条款，一旦本协议的内容发生变动，微梦公司将会在微博网站上公布修改之后的协议内容，若用户不同意上述修改，则可以选择停止使用微博服务。微梦公司也可选择通过其他适当方式（比如系统通知）向用户通知修改内容。
	有信	《有信服务条款和隐私政策》5.2 本公司有权在必要时修改服务条款，服务条款一旦发生变动，将会在相关页面上公布修改后的服务条款。如果不同意所改动的内容，用户应主动取消此项服务。如果用户继续使用服务，则视为接受服务条款的变动。 5.4 本公司特别提请用户注意，本公司为了保障公司业务发展和调整的自主权，本公司拥有经或未经事先通知而修改服务内容、中断或中止部分或全部服务的权利，修改会以通告形式公布于有信网站相关页面上，用户须定期浏览网站页面相关信息，如用户不接受调整后的服务内容，

单 方 修 改 协 议 条 款	互联网平台	具体规定
		用户应于调整后一周内与本公司终止服务协议，用户既未在规定的时间内与本公司办理终结服务，又在继续使用本公司提供的相关服务的，将被视为用户同意服务调整并接受相关的服务。《墨迹天气服务协议》6. 墨迹风云公司保留因业务发展需要，单方面对本服务的全部或部分内容的任何时间不经任何通知的情况下变更、暂停、限制、终止或撤销墨迹天气服务的权利，您需承担此风险。
	墨迹天气	10. 墨迹风云公司保留在任何时候通过为您提供本“软件”替换、修改、升级版本的权利以及为替换、修改或升级收取费用的权利。墨迹风云公司因保留业务发展需要，单方面对软件的部分功能效果进行改变或进行限制，用户需承担此风险。

通过以上图表归纳出，20家互联网平台滥用格式条款单方修改协议主要表现为两个方面：一是20家互联网平台均有权基于任何理由，在任何时间暂时或永久修改全部或部分协议条款，无论通知与否。如果用户不同意互联网平台对协议条款作出的修改，则停止使用网络服务；如果用户继续使用，则视为用户接受互联网平台对协议相关条款作出的修改。用户对于协议是否修改处于完全被动地位，除淘宝网规定用户可以对修改事项向淘宝网反馈意见以外，其他19家网站的注册用户对协议修改只能选择接受修改或取消服务。虽然互联网平台有权单方修改合同，条款的不可协商性也属于格式条款的特性所在，但这种不区分情形一律赋予互联网平台单方修改协议的特权，容易使得互联网平台不公平扩张自身权利，造成用户权利实质减少，使双方产生矛盾；二是按照用户注册协议规定，发生争议时，争议处理依据以最新的协议文本为准，这实质也是在迫使用户承认互联网平台修改协议条款的合理性，即使是对协议中限制用户权利作出的修改，也被认为具有正当性。例如，奇虎360规定：“当发生有关争议时，以最新的协议文本为准。”由此双方一旦发生争议，用户将处于明显不利的境地。

按照《合同法》的规定，双方在订立合同时应当遵从公平原则。在用户注册协议中，如果互联网平台单方修改合同条款改变了合同的基本要素，在根本上影响了用户的合理预期，该类条款不应发生效力。用户协议的变更应当符合协议变更的程序才能有效。

（二）互联网平台有权任意终止服务

互联网平台任意终止服务主要表现为在服务过程中不定期删除用户存储或发布的内容。例如，《搜狐服务协议》规定：“如果搜狐邮箱用户90天未经任何形式（WEB/POP3/SMTP）使用自己的邮箱，搜狐邮件系统将认为信箱内的信件为过期信件，将自动清除；搜狐邮箱用户的“回收站”文件夹内信件系统将会不定期清除，“已发送邮件”文件夹内信件系统将至少保留30天，30天后将不定期删除。”用户在接受服务的过程之中，属于合同的存续期间，用户发布的信息或存储的内容因用户短时间不使用便遭删除，并且删除的时间往往是不经通知的不定期删除，这种做法既没有为用户转移自己的无形财产提供合理的时间，也侵害用户通信权利。同样地，《爱奇艺PPS用户网络服务使用协议》规定：“爱奇艺和PPS有权基于任何理由，删除、转移用户存储、发布在爱奇艺和/或PPS服务的内容，爱奇艺和PPS采取上述行为均不需通知，并且对用户和任何第三人不承担任何责任。”用户制作、发布的文字、音频或视频内容，可能不涉及用户的个人隐私，但却是用户重要的信息产品。对于用户存储或发布的可能危害国家或社会安全的内容可以在不通知用户的情况下进行删除，但对于用户发布的合法内容不应随意删除。一旦网络平台误删用户合法发布或存储的信息，应承担何种责任，用户注册协议没有相关规定。

20家网站用户注册协议没有约定服务期限，而用户对互联网应用的使用，常常包含重要的人身或财产利益。规定互联网平台可以依据任何理由删除用户发布的内容，实质是赋

予互联网平台非基于用户违约的事由而任意解除合同的权利。特别对于某些具有市场支配地位的企业,用户对其提供的应用已经有了长期、广泛和持续的消费使用,互联网平台突然单方面终止服务,使用户承担合同风险,对用户实为不公平。

(三) 互联网平台对用户个人信息的滥用

个人信息是指与一个身份已经被识别或者身份可以被识别的自然人相关的任何信息。个人信息与个人隐私是交叉关系,用户个人信息包括用户隐私信息和非隐私信息。隐私信息是指那些能够对用户进行个人辨识的信息,包括用户真实姓名、身份证号、手机号码、医疗记录、宗教信仰、IP地址等。非隐私信息是指记录在服务器的,用户在使用服务器时的行为习惯等基本信息和用户隐私信息外的一切普通信息,以及用户同意公开的用户隐私信息。由于个人信息权既是用户重要的人身权利,同时也蕴含着巨大的商业价值,常常成为互联网平台不当收集、处理、利用和传输个人信息的巨大诱因。互联网平台最大程度的滥用对用户信息的控制权,主要表现为以下三个方面:

第一,互联网平台对用户信息进行不当索取和使用。不当索取是指一些网站在用户注册时要求用户提供一些与网站功能毫无关联的用户信息,借此抓住更多的用户。不当使用既包括不当的商业使用,也包括企业内部人员的泄密等。互联网平台对用户数据进行商业上的利用并不必然对用户个人信息造成侵害,去除个别身份识别信息的用户整体数据的研究有利于网络平台精准了解用户需求,不断开发新产品,推动社会的创新发展,但当这种数据应用被基于恶意目的滥用,也就是互联网平台在个人信息保护与使用之间没有把握好分寸的时候,就会发生个人信息泄露。比如携程网因系统存在技术漏洞,导致用户个人信息、银行卡信息泄露等案例。另外,20家网站均规定对整个用户数据库进行商业上的利用,但却没有对如何去个人信息化进行商业利用作出补充规定。

第二,互联网平台将用户信息不当提供给第三方。用户注册协议规定,一旦注册为会员,即表明同意将信息披露给第三方商业机构或规定与第三方卖家分享与交易有关的客户信息。此外,如果第三方同意与互联网平台承担同等的保护用户隐私的责任,则互联网平台有权将用户注册资料提供给关联企业或第三方。但是,许多网络平台本身鲜有对隐私保护的责任归属作出具体规定,关于“同等的保护责任”更缺少明示。用户注册协议是用户与该网络平台签订的合同,将用户的注册资料提供给第三方已经超出了合同权利义务的范围,导致公司之间出租、买卖用户信息,侵害了用户的个人信息安全权和隐私权,实际上是对用户个人信息自由的压制。

第三,互联网平台侵害用户对个人信息的知情权。个人信息知情权是指个人有权知悉

沈鹏:《互联网应用中的消费者权益保护》,《网络法律评论》2012年第2期,第120页。

也有学者使用个人数据、个人资料、个人隐私等称谓,但研究对象和内容并无本质区别。本文遵从目前学界和实务界共识,采“个人信息”称谓,与“个人数据”意义相同。

张新宝:《从隐私到个人信息:利益再衡量的理论与制度安排》,《中国法学》2015年第3期,第38页。

《爱奇艺PPS用户网络服务使用协议》<http://passport.iqiyi.com/register/protocol.php>,爱奇艺网2015年9月10日访问。

《携程为“支付漏洞”致歉》,http://epaper.jinghua.cn/html/2014-03/24/content_74294.htm,京华网,2015年9月10日访问;《乌云发现新漏洞:网易邮箱过亿数据泄漏》,http://www.ce.cn/xwzx/kj/201510/20/t20151020_6746398.shtml,中国经济网,2015年9月10日访问。

《亚马逊使用条件》,https://www.amazon.cn/gp/help/customer/display.html/ref=ap_register_notification_condition_of_use?ie=UTF8&nodeId=200347160,亚马逊网,2015年7月14日访问。

信息管理者是否在收集、储存、利用、处理、转让、传播、公开自己的个人信息，对有上述行为的信息管理者，有权要求知悉该个人信息的内容、用途、使用者的有关信息并接触该项个人信息记录。保障用户个人信息知情权是网络平台应当遵从的附随义务。尤其在大数据时代，互联网平台利用用户信息进行营销，但却鲜有告知用户数据使用的范围和方式，不当商业使用应承担的责任等，对用户信息安全的影响比以往更加明显。另外，如前所述，互联网平台可随时更新服务，协议要求用户在使用平台服务时应当及时关注，互联网平台不承担通知的义务。互联网平台版本更新后可能会使服务减少或对用户限制增加，例如，缩减电子邮箱容量。对于权利减少的版本更新若不提前以显著方式通知用户，给予用户合理时间转移虚拟财产，可能使用户遭受不可估量的损失，既侵害用户知情权也有强迫用户交易之嫌。

（四）互联网平台其他滥用格式条款的表现

互联网平台借助其优越地位制定的用户注册协议条款不仅在单方修改协议、获取和使用用户信息及任意终止服务方面滥用格式条款，在协议最终解释权和法律救济方面同样存在对格式条款的滥用。虽然格式条款最主要的特征就在于其条款的不可协商性，规定自身享有最终解释权等本身并不违反法律规定，但是却最大限度的压制了用户权利，滥用契约自由原则，破坏契约正义，加剧了用户与互联网平台之间的矛盾和冲突。

首先，协议规定互联网平台对使用协议享有最终解释权，有权判定用户行为是否符合协议条款之规定。其主要表现为，一是可以以普通、非专业人员的知识水平标准或根据自己掌握的信息进行独立判断，并有权做出相应处理，而无须事先通知用户或取得用户同意；二是有权判定用户的行为是否符合服务条款的要求和精神，如果用户违背了服务条款的规定，则终止服务。20家网站中包括爱奇艺、酷我网在内的9家网站都作出了相应规定。例如，《搜狐服务协议》规定：“本协议的版权归搜狐所有，搜狐保留对本协议的一切解释和修改权利。”《360用户注册协议》规定：“360在法律允许最大范围对本协议拥有解释权与修改权。”

其次，限制用户寻求法律救济手段。如下表3所示，有的互联网平台会在合同中规定排除以诉讼方式解决争议的条款，要求用户在发生争议时必须先与互联网平台进行协商，协商不成只能选择对互联网平台有利的仲裁地进行仲裁；有的则规定，诉讼法院只能选择互联网平台所在地法院。在举证方面，《网易邮箱帐号服务条款》规定：“与网易发生争议时以网易计算机系统有限公司的系统数据为准。”争议处理依据应当根据各自提供的证据判断，片面依据网络平台系统数据和最新的服务条款明显对用户不公平；在损失赔偿方面，加重用户损失赔偿责任，尽可能的减轻或者免除互联网平台不履行或不正确履行合同时的法律责任。另外，对于网络平台违反协议约定，用户请求支付违约金或损害赔偿的权利，互联网平台没有作出规定。

三、对互联网平台滥用格式条款的法律规制

任何一种私法制度都是建立在私人利益和社会利益平衡的基础之上的，如果个人利益的膨胀打破了这种平衡，法律就要进行纠正而恢复之。格式条款的大量使用，尤其是对弱

王锐、熊键、黄桂琴：《完善我国个人信用体系的法学思考》，《中国法学》2002年第4期。

表3 用户注册协议中的争议解决模式

争议解决模式	互联网平台	协商不成	具体选择
先协商，再诉讼模式	豆瓣网、百度、银泰网、酷我、美团网、爱奇艺、搜狐网、新浪微博、腾讯QQ、奇虎360、淘宝、京东商城、有信、世纪佳缘	仲裁	银泰网：中国国际经济贸易仲裁委员会仲裁 酷我、美团网、爱奇艺、奇虎360、世纪佳缘：北京仲裁委员会仲裁
		诉讼	百度：百度所在地法院 腾讯：协议签订地有管辖权的法院 搜狐网：搜狐所在地有管辖权的法院 新浪微博：新浪所在地有管辖权的法院 淘宝网：被告所在地有管辖权的法院 京东：有管辖权的中国大陆地区法院 有信：深圳市有信网络技术有限公司所在地法院
直接诉讼模式	携程网、去哪儿网、珍爱网、网易、唯品会、大众点评		携程：上海市长宁区人民法院的管辖 去哪儿：北京市海淀区人民法院管辖 珍爱网：深圳市珍爱网信息技术有限公司所在地的法院管辖 网易：广州网易计算机系统有限公司所在地法院管辖 大众点评：大众点评网尊重用户的权利尤其是诉讼的权利，但作为全球运营的公司，大众点评网在尊重用户诉讼权利的同时建议诉讼管辖地法院为汉涛所在地人民法院，而用户选择同意注册或使用大众点评网网站各项服务即视为双方对此约定
没有明确规定	天涯社区、墨迹天气		墨迹天气：未明示授权的其他一切权利仍归墨迹风云公司所有，用户使用其他权利时须另外取得墨迹风云公司的同意。

者强迫接受的苛刻的条款，造成了私人领域的不平等和极权，进而这种不平等和极权在私法上造成了利益上的矛盾和冲突，进而这种利益的矛盾和冲突会破坏法律所保护的私人与社会之间的平衡秩序，因此，法律必须予以规制。

互联网平台在修改合同条款、任意终止服务和滥用用户信息等方面滥用格式条款，把自己的利益规定到最大限度，而把自己的不利益规定到最小限度，使用户与互联网平台的权益处于失衡状态，由此必须对互联网平台滥用格式条款做出规制。互联网海量应用已成为日常形态，要求每个用户在进入互联网平台时对冗长复杂的协议条款一一审查，既不现实，也不符合网络时代的效率原则。因此，对于互联网平台滥用格式条款的规制首先要遵从互联网本身的规律性。对于能够通过修订和解释使之适应网络时代要求的法律，应避免互联网立法贪大求全，简单重复；对于现行法律无法解决的新情况、新问题，要尊重互联网内在规律，及时推进专门立法，解决网络空间各种行为无序现象。在结合互联网实践制定相关法律政策时，建议设置互联网平台的强制性义务、完善用户同意机制，并且在争议处理方面明确相关主体的责任，加强对数据滥用、侵犯个人隐私等行为的管理和惩戒。具体的规则如下：

（一）强制性增加互联网平台的义务

互联网平台作为协议的制定方，本身具有决定协议内容的权力，用户只能对协议表示全部接受或全部不接受，而无与之就合同的个别条款进行协商的余地。如果对互联网平台制定协议不做出一定的限制，就可能使用户不公平的承担过重的义务。因此，强制性增加互联网平台的义务有利于双方合理分担合同风险。

首先，在没有约定服务期限的情况下，互联网平台在用户注册协议中不得制定不定期

李永军：《合同法》，法律出版社2010年版，第228页。

周汉华：《论互联网法》，《中国法学》2015年第3期，第37页。

删除用户存储内容、要求用户承担更多举证义务 等不公平交易条款。一旦互联网平台在用户注册协议中再次作出这种条款的规定,不仅依据《合同法》第39条、第40条的规定以及《消费者权益保护法》第10条的规定确认其无效,更应采取相应的罚款、通报批评等惩罚措施。由此,使互联网平台在制定用户注册协议时避免作出这种不公平条款,这既有利于减少双方不必要的时间成本,保障用户权利,也有利于促进互联网行业健康发展。

其次,在用户信息保护方面,明确告知用户收集、处理信息的内容和用途,不得超越服务范围收集个人信息。除法律另有规定外,任何组织或个人不得以任何理由向第三方提供用户个人信息。用户个人信息承载信息主体的人格利益,是用户人格尊严和自由的象征。信息主体要求法律对此种人格利益予以保护,只有消除个人对“信息化形象”被他人操控的疑虑和恐慌,保持其信息化人格与其自身的一致性而不被扭曲,才能有尊严并受到他人尊重地生存与生活。具体来说,又包括以下两个方面:

第一,要求互联网平台在隐私声明中对个人信息保护做出明示。包括收集网络个人化信息资料的目的、方法和范围,共享或再利用的声明,查阅、修正及更新的声明,网络个人化信息资料的保护措施及隐私权保护政策链接的声明、违反隐私声明的法律责任等等。互联网平台须不断地向用户通报有关用户信息的主要或次要用途,确保用户有机会对其数据的使用表示同意与否,若有关使用信息的请求没有得到回应则被理解为当事人的默认。亚马逊在对个人信息保护方面有可供参考之处。例如,《亚马逊隐私声明》规定:“当有关您的信息有可能披露给第三方时,您将会得到通知,并且您将有机会选择不与第三方分享此信息。”任何获取用户个人信息的行为须经得用户同意,并告知获取的原因及用途后,方可合理有度的收集和使用。同时,应视不同性质的网络平台适用不同的隐私权保护政策。例如,搜索引擎或影音视听类网站对个人信息保护要高于社交类网站,因社交类网站交际的特性和要求,更偏重对用户个人信息的公开。另外,用户数据一旦泄漏,要有完善的事后数据泄漏通知制度,保证用户能与网络平台协助合作将损害降到最低。

第二,修改或终止服务条款或免除责任时必须对用户作出合理提示。所谓合理提示,是指在合同订立时采用足以引起对方注意的文字、符号、字体等特别标识,并按照对方的要求对该格式条款予以说明。提示是否合理应以具体合同个案进行判断,合理标准一般可归结为以下几方面:从提示时间来说,对于使用户权利减少的版本更新,应当至少提前三个月进行通知,使用户做好继续接受服务或退出合同的准备;提示的文件应当是正式、充分的,否则用户可能根本不予阅读;提请注意的方式方面,对于限制用户人身权相关的服务更新应当采取个别提醒注意的方式,对于增加用户权利的服务更新可以采取在网站显著位置公开张贴的方式;提示的途径必须是直接和明白的,不能故意作出模棱两可的规定,尤其是对免责或限制责任的条款。另外,关于是否进行了合理的提示和说明的举证责任分配问题,应由格式合同的提供者举证,即他必须证明其已经进行了合理的提示与说明,而不能让用户证明他没有作合理的提示和说明。

(二) 设置合理的合同同意和退出机制

用户注册协议中既涉及网络财产权条款又涉及人身权条款,按照现在互联网平台的逻

例如,《淘宝平台服务协议》规定:“淘宝可以在平台协议中规定违约认定的程序和标准。淘宝用户负有对数据异常现象进行充分举证和合理解释的义务,否则将被认定为违约。”<http://www.taobao.com/go/chn/member/agreement.php?spm=a2145.7268393.0.0.xdRRIn>,淘宝网,2015年9月10日访问。

张新宝:《从隐私到个人信息:利益再衡量的理论与制度安排》,《中国法学》2015年第3期,第45页。

辑,用户要么不使用服务,要用就必须接受相应的全部要求,这种产品和服务的设计缺乏人性化,也不利于互联网平台长远发展。首先,用户的人身性利益要优于财产性利益进行保护,将与人身权相关的条款单列,不能混同在其他条款之中。对人身权条款中的个人敏感信息和一般信息细化成一张列表,让消费者自己勾选愿意接受哪些条款从而享受相应地服务。对信息的使用渠道也可以以打勾的方式选择网络平台对个人信息的使用程度,而不再是“霸道”地将所有要求都“打包”,让用户全盘接受。其次,对于改进服务、增进用户利益的内容变更,用户无反对意见即可视为同意;对于降低服务标准的内容变更,则必须经用户明示同意方可变更,否则,即使有合理的通知和期限约定,仍不可视为同意变更。对于以腾讯为代表的社交平台,由于用户长期使用通讯社交服务,倾注对QQ或微信的认知与情感,形成了用户粘性,所以,对有市场支配地位的互联网平台,在保护用户利益方面,理应承担更多的责任。

另外,如果网络运营商单方面变更协议条款或不当使用用户信息,增加了用户的风险,超出了用户对服务的合理预期,而用户不再愿受到修改后条款内容的约束,应当为用户设定无成本的合同退出机制,明确赋予用户解除合同的权利,也不必承担违约责任。单方修改合同条款的存在不应也不能将消费者长期或永久的局限在一个合同关系中,消费者在遭遇不公平价格或费用调整时应当享有自由解除权,这是法律得以矫正经营者滥用支配地位而损害消费者利益行为的一个必要机制。

四、结 语

互联网服务的普及使用户和互联网平台实现了双赢。用户注册协议满足了网络交易快捷、方便的要求,但同时以格式化条款的形式使互联网平台在单方修改协议条款、任意终止服务和用户信息使用等方面滥用格式条款,最大程度的规避法律风险。为平衡互联网平台与用户之间的利益关系,遵从互联网本身的规律,需要在合同自由的基础之上对用户注册协议中的不公平条款进行程序规制和实质规制。程序规制主要包括互联网平台要尽到合理的提请注意义务以保障用户的知情权,设置合理的同意规则等。实质规制主要指以诚实信用和公平原则为导向,强制性增加互联网平台的义务,对不公平的任意性规范进行限制,以此推进互联网行业持续健康发展。

(责任编辑:王建民)

林旭霞:《论网络运营商与用户之间协议的法律规制》,《法律科学(西北政法大学学报)》2012年第5期,第142页。

赵青、张利、薛君:《网络用户粘性行为形成机理及实证分析》,《情报理论与实践》2012年第10期,第25页。

孙良国:《单方修改合同条款的公平控制》,《法学》2013年第1期,第20页。