

电商平台“用户协议”中格式条款的法律解构

彭瑞祺

武汉科技大学法学与经济学院, 湖北 武汉

收稿日期: 2025年9月4日; 录用日期: 2025年9月18日; 发布日期: 2025年10月11日

摘要

随着我国电商行业的迅猛发展, 电商平台“用户协议”中的格式条款作为电子格式合同核心组成, 在明确权责、提升交易效率、降低合规成本的同时, 也因特殊性衍生不少问题, 如平台滥用优势设不利条款, 引发市场不公。与之相应的是当前法律规制存在内生缺憾: 提示说明义务规则中的“合理方式”不适配电子场景、“重大利害关系条款”等无统一标准, 且条款冗长晦涩、交叉引用泛滥, 单方变更权规制缺失, 平台多“公示生效”单方改条款, 消费者救济不足。对此, 需分层优化提示说明义务、限缩平台单方变更权并强化审查、构建事前事后常态化监管体系, 以平衡电商效率与交易公平, 为电商市场的可持续性发展保驾护航。

关键词

用户服务协议, 格式条款, 提示说明义务, 审查制度

The Legal Deconstruction of Standard form Clauses in E-Commerce Platform “User Agreements”

Ruiqi Peng

School of Law and Economics, Wuhan University of Science and Technology, Wuhan Hubei

Received: September 4, 2025; accepted: September 18, 2025; published: October 11, 2025

Abstract

With the rapid development of China's e-commerce industry, the standard clauses in the “user agreements” of e-commerce platforms as the core component of electronic standard contracts have clarified rights and responsibilities, improved transaction efficiency and reduced compliance costs while their special nature has also given rise to many problems such as platforms abusing their dominant

position to set unfavorable clauses and triggering market injustice, and correspondingly the current legal regulations have inherent defects including the “reasonable means” in the rules of the duty of prompt explanation being unsuitable for electronic scenarios, the absence of unified standards for “clauses of major interest”, the lengthy and obscure clauses with excessive cross-references, the lack of regulation on unilateral change rights as platforms often unilaterally modify clauses by “public announcement for effectiveness”, and insufficient consumer remedies, so it is necessary to optimize the duty of prompt explanation in layers, restrict and strengthen the review of the platform’s unilateral change rights, and build a normalized pre-event and post-event supervision system to balance e-commerce efficiency and transaction fairness and escort the sustainable development of the e-commerce market.

Keywords

User Service Agreement, Standard Form Clauses, Duty of Notice and Explanation, Review System

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

在互联网技术飞速进步的助推下，我国电子商务行业呈井喷式增长，2024 年全国网上零售额 155,225 亿元，比上年增长 7.2%。电商平台“用户协议”中的格式条款作为明确平台与海量用户权利义务的核心载体，广泛应用于交易实践。其虽以标准化、高效率特性降低交易成本，支撑电商规模化运营，但部分平台常滥用优势地位，直接或间接侵害用户权益，引发大量交易纠纷，破坏市场公平秩序。现行法律对电商格式条款的规制存在规则模糊、滞后等缺憾，难以适配电子场景特性。基于此，本文围绕电商平台“用户协议”中格式条款的内涵、风险及法律规制展开研究，旨在提出针对性完善建议，为平衡电商效率与交易公平、推动电商市场健康发展提供理论支撑。

2. 电商平台“用户协议”中格式条款概述

2.1. 电商平台“用户协议”格式条款的内涵与特殊性

电商平台“用户协议”，是指电商平台与用户之间签订的、具有法律约束力的契约性文件，通常属于电子合同，其内容通常涵盖平台提供的服务范围、用户注册与使用平台需遵守的行为规范、用户个人信息的收集与保护规则、平台对交易流程及商品信息的管理权限、交易纠纷的解决途径，以及协议生效、变更、终止的相关条件等，核心在于明确双方在平台服务使用过程中的权利、义务与责任边界。

电商平台“用户协议”中格式条款，则是指存在于电商平台“用户协议”中的，平台为实现持续性且标准化使用之目的，事先独立拟定且未在合同缔结过程中与用户进行协商确认的规范条文。该格式条款在单方预先拟定性、重复使用性、不可协商性的基础上还有着自己的独一无二的特殊性，分别是主体的广泛性、形式的电子化与订立合同的技术化和格式化。

2.2. 电商平台“用户协议”中格式条款的主要分类

在我国电子商务行业迅猛发展，电商消费呈现出井喷式增长的背景下，电商平台“用户协议”中的格式条款种类繁多，涵盖多个方面，可主要分为以下四类：其一，纠纷解决层面，常见仲裁、管辖条款，如约定由平台所在地法院管辖；其二，用户信息保护层面，涉及用户个人信息的收集、使用、存储与共

享的隐私政策条款。如一些平台未经用户明确同意，将用户信息共享给第三方合作伙伴，用于精准营销等目的[1]；其三，知识产权层面，规定平台对用户上传内容的权利归属及使用限制，部分平台要求用户授予其对用户生成内容的独家、免费许可，引发对用户创作权益的争议；其四，交易规则层面，包括商品或服务的价格、交付方式、退换货政策等条款。例如，部分平台规定“特价商品不支持退换货”，限制消费者的权益。

2.3. 电商平台“用户协议”中格式条款的价值与潜在风险

在互联网技术飞速发展的推动下，中国电子商务市场呈现出爆发式增长。在这庞大的电商交易体系中，电商平台扮演着核心枢纽角色，而“用户协议”作为平台与用户之间权利义务的基础性约定，广泛采用格式条款形式。格式条款因其标准化、高效率的特点，极大地降低了交易成本，推动了电商业务的快速扩张。

从效率角度看，预先拟定的标准化条款，使平台能够快速与海量用户确立交易关系，避免逐个案协商的高成本，同时明确平台权责，减少后续争议，支撑了电商业务的规模化开展。从平台管理角度，通过格式条款，平台可以统一规范用户行为，明确平台与用户的权利义务边界，便于平台对用户进行管理，维护平台运营秩序。

但格式条款在现实应用中也逐渐显现出不少局限性。电商平台凭借其在技术、信息及市场地位上的优势，往往在用户协议中设置对自身有利的格式条款，如免除自身责任、排除消费者主要权利等，导致消费者权益受损。同时，格式条款的广泛应用可能导致市场竞争的不公平，一些平台通过不合理的格式条款限制消费者选择权，进行隐蔽性的恶性商业竞争。此外，格式条款的复杂性和专业性，使得消费者难以完全理解条款内容，在不知情的情况下接受不利于自己的条款，引发不少大大小小的纠纷，啃噬了电商市场的交易稳定性。

3. 电商平台“用户协议”中格式条款法律规制的内在缺憾

3.1. 提示说明义务规则的模糊性与滞后性

现有法律对格式条款中“提示与说明义务”的一些关键限定语规定较为抽象，这给后续司法程序中订入和效力判断带来难题。

一方面，在履行方式层面，我国《民法典》与《司法解释》规定了格式条款提供方应以“合理的方式”提示相对方，并要求使用明显标识来达到通常足以引起对方注意的程度，这些方式在实践中对规范纸质合同确实能够起到效用，但难以同步适用于电商平台“用户协议”这类电子合同。通常来说，人们对纸质与电子信息的接受与确认是存在明显差异的，纸质合同的厚度、醒目文体、特殊符号等会给当事人以直观具象化的认知，本能引起其警觉，提升其对条款的重视程度。而该类电子合同因无纸化操作的便利性和低成本性，对合同篇幅限制较少，可以容纳较多合同条款[2]，反而会在移动端浏览页面进一步加剧阅读负担，而且平台大多以单页形式呈现条款内容，要求当事人通过下滑方式阅读条款内容，此时采取的加粗、下划线等提示方式很容易被消费者一目十行、直接略过，难以实质发挥效用。

此外，在互联网生态中，个体行为偏差和有限理性已成为普遍存在的现象。换言之，多数主体的信息加工能力呈现系统性弱化趋势——其文本解析水平、知识调用效率以及逻辑推理效能在网络空间中均显著低于线下场景。这种认知偏差具有情境依赖性：即使面对相同的信息输入，线上交易特有的时空碎片化特征，比如非同步沟通、屏幕阅读限制等，仍会导致同一主体对同一信息的理解与认知存在差异，进而引发决策行为出现分歧甚至相悖。

而且，电商平台对网页布局享受完全的主导权，平台内格式条款之间普遍存在交叉引用的情况。当

用户试图完整获取某格式条款的交易规则时,需要通过多层级跳转,点击各关键词链接,访问分散于不同位置的模块化解释,以“淘宝”平台为例,当用户查看其“退换货规则”时,该条款内容仅简略表述为“特殊商品退换货条件详见《物流与售后细则》第3条”。用户点击链接后跳转至新页面,发现《物流与售后细则》第3条又交叉引用《商品质量争议处理规范》第5.2款,需再次点击跳转。还有的平台对“用户协议”中格式条款黑体标示的内容过多或者更改为不显眼的字体、颜色、字号等,造成阅读干扰,分散用户的注意力,进一步降低了用户对不公平条款的敏感性,比如“哔哩哔哩”平台在页面设置中将“接受”的选项标识为显著的蓝色,而将“拒绝”的选项标识为与页面底色白色相近似的灰色。然而,平台以何种字体、颜色、位置、方式提示用户,提示持续时间多长等,法律均未作具体调整,导致实践中平台提示方式五花八门,用户难以有效注意到重要条款[3]。

最后,说明义务的履行具有显著地被动性特征,其履行通常以对方主动提出疑问或要求解释为前提。而电子合同常通过非面对面的线上签署系统完成缔约流程,且网络交易特有的即时性特征使得平台难以通过传统口头沟通方式履行说明义务。这种技术-法律交互作用下的义务履行困境,最终导致电子合同领域普遍存在说明义务启动难的问题。言而总之,电商平台“用户协议”中格式条款提示说明义务的履行应当考虑线上网络方式与线下纸质方式的不同,应当有所区分地进一步具体化。

另一方面,在内容表述层面,我国法律规定,提示说明义务的对象限于“免除或者减轻其责任等与对方有重大利害关系”的条款,并概括了几种有关权利责任分配不合理因而认定无效的情形。但何为“有重大利害关系的条款”,《民法典》缺乏进一步说明,理论界对此依旧有着不同的认定标准、何为“不合理”地加重对方责任和限制对方权利、如何区分“不合理限制”与“排除”对方权利,目前也尚无统一标准。现行条款的表述方式明显存在缺陷,其语义边界的模糊性与规范内容的概括性导致责任配置规则严重缺失,既未明确划定不同类型责任的承担范式,亦未构建责任豁免或减轻的具体操作标准。这不仅使用户在契约缔结阶段因缺乏清晰的行为指引而难以全面评估潜在法律风险,而且也导致法院对免除或限制其责任较难分辨,因裁判基准的缺失容易导致实践中同案不同判的情况多发。

而且,电商平台对“用户协议”中格式条款内容的设置也存在一些缺陷,上演“文字游戏”。有的格式条款的文本体量过度冗长、其篇幅规模远超普通消费者的阅读耐受阈值的、有的语言表述晦涩或者过于专业化,大量使用行业术语与抽象概念,导致条款语义的可解释性空间被不当扩张、还有的信息呈现方式违背认知规律,未遵循用户友好型设计原则,致使普通交易主体难以在合理时间内准确把握条款核心要义。这些问题并非某一家平台独有,而是在淘宝、京东、拼多多、苏宁易购等主流电商平台的用户协议中均有不同程度体现。

总而言之,立法滞后性导致其难以适配电商行业的创新发展,新兴电商业态的格式条款衍生新特点与新问题。这都敦促我们结合电商行业快速深入发展的实际,进一步深化研究,尽快完善格式条款的立法规范,明确提示说明义务的具体标准,提出具有前瞻性和可操作性的法律规制建议。

3.2. 格式条款普遍约定单方变更权规制缺失

为了适应交易市场、技术、法律政策等多重因素的可变性、维固自身的持续性,以及客观上平台一一与当事人就变更协议内容进行个别磋商不具有现实性,基于以上考量,电商平台“用户协议”格式条款中普遍约定单方变更权,使得平台可以在必要时对服务协议内容及方式等进行调整以满足自身需求,实现利益最大化[4]。如《京东用户注册协议》明确赋予平台单方修订权,当修改内容在官网公示后立即生效并取代原协议。平台采用“公示生效主义”原则,要求用户自行关注平台公告,不主动履行通知义务。若用户在协议更新后继续使用服务,即视为对新版协议的默示接受。这与传统合同达成合意变更流程形成鲜明对比,在简化流程的同时,也赋予了平台单方面更改条款的权利,极度具有权利滥用表象,

大大提高了平台协议内容存在明显的不稳定性，将消费者置于不断变化、无法确定的环境中，使本就处于信息劣势方的消费者固有权益进一步减损，极大增加了交易风险，“吴某某诉爱奇艺”案¹便是典型。我国《电子商务法》对格式条款中的单方变更权做出初步规定，但是，整体来看，我国目前缺少对单方变更权较为全面的法律规制，致使法院判定格式条款单方变更权的效力标准难以统一。此外，消费者的救济途径只有退出该电商平台以及不再使用该平台，救济手段也明显不足。

4. 完善电商平台“用户协议”中格式条款法律规制的建议

4.1. 优化线上平台的提示说明义务规则

考虑到签订电商平台“用户协议”这类线上电子合同与线下纸质合同带给相对方的差异影响，以及基于互联网时代数字经济发展实际需要，笔者认为，电商平台对于提示和说明义务的履行应当具有符合其自身特性的特点。

整体来看，可以根据格式条款的理解难易与对消费者基本权益减损程度的不同来分级细化提示和说明义务的履行，为“合理方式”的界定提供判断依据。根据程度由轻到重，我们大致划分为三个层次：基本、特别、显著。三种不同的提示义务均需达到引起消费者注意的效果，只是在程度上逐级递增。首先，基本的提示及说明义务的履行对象是在内容上对绝大多数消费者而言不会产生理解障碍和含义混淆，且实质上不涉及减损利益、增设负担、让渡权利等影响重大权利义务的格式条款。电商平台可以使用斜体、改变字体或颜色以及下划线等标记进行提示，并在合同末尾处添加附件注释，辅助消费者理解条款内容；然后，特别的提示及说明义务的履行对象是包含较多专业术语且可能产生不同理解的格式条款。如果是内容复杂的格式条款，则不得允许消费者概括同意，应当以单独呈现的方式使消费者确认同意，其中的专业术语注解可以超链接的方式予以呈现；最后，显著的提示及说明义务的履行对象是涉及重大权利义务，影响合意决策的格式条款。电商平台可以设置强制阅读时间，强制相对方阅读条款内容以加深理解，并且以超链接等形式插入注释说明，同时还可以使用弹窗、置顶、震动等多种交互方式进行重点提醒。在强制阅读时间结束后，平台可以设置单独弹窗由相对方再次点击确认以获得双重确认。总之，要求以显著方式在显著位置提示相对方格外特别关注。这种分层履行规则的构建使得平台针对不同条款履行不同标准的合理性提示说明义务，不仅能够提高线上购物合同效率，另一方面也能够确保相对方对格式条款内容理解的真实意思表示，从而有效防范格式条款效力争议，实现公平与效率双价值目标的协调与平衡。

落到实处，从细节来看，首先，平台在格式条款中应当使用清晰明了、平实易懂的语言进行解释说明，以免产生含糊不清或者太过烦琐的表述，与此同时，还应当尽量避免使用过于专业、晦涩的术语，降低条款的理解难度，确保相对方能够明白涉及有重大利害关系的条款含义^[5]。然后，笔者建议改变提示内容的陈述方式，以相对方可能会遭受的损失、风险等消极文字替代积极性的词汇，比如“您同意以上条款，您的个人信息包括但不限于肖像、姓名等将被我公司收集利用，这一过程可能会泄露您的隐私”这样的表述。失去什么往往比得到什么更能引起人们的注意，因此，这种细节上的转变十分有利于增强相对方对格式条款内容的重视程度。其次，在履行方式方面，相较于纸质文本的单一性，电商平台应借助互联网的技术优势，提供多样化的提示和说明方式，包括语音播报、弹窗说明、视频展示、强制阅读模式、提供超链接、延时同意、“点击拒绝”选项优先等多元化方式与途径，显著提醒相对方，并使得相对方能够有效知悉并表达其真实意思。最后，值得注意的是，平台对涉及相对方重大权益的条款是负有特别提示义务的，须以独立、醒目的格式进行单独列示，避免其他协议内容对其注意义务产生干扰。同

¹案号(2020)京 0491 民初 3106 号。

时, 应依据条款与相对方利益关联的紧密程度进行梯度化排列, 按照利害关系从高到低的逻辑顺序自上而下呈现, 确保核心条款的视觉识别度和信息传达有效性[6]。同时, 为确保意思表达真实, 还可以就重大利害关系条款内容要求用户通过多次点击等方式进行多次确认。

4.2. 规制平台条款变更程序

对格式条款进行变更不可避免影响到相对方的知情同意权与合意决策权的行使, 而且, 通常情况下, 条款的变更会涉及当事人之间的权责分配, 因此, 对于格式条款的变更程序, 必须予以严格规制。

一方面, 限缩电商平台的单方变更权, 对于格式条款的变更, 平台应当在变更条款订入合同之前提前通知相对方或者公示说明, 履行显著的提示、说明义务, 给予其合理且充分的接收信息与审查反馈的时间, 必须使得相对方审查并同意此变更条款后才能继续提供商品或服务。若变更后的条款对相对方不利或者相对方明确表示拒绝的, 平台不能限制退出路径, 应当赋予相对方排除相应条款的请求权, 相对方有权选择继续履行原条款或者解除合同并要求平台承担相应的违约责任[7]。需特别声明的是, 对于法律法规、国家政策修改等属于情势变更所引起的变更情形, 提示说明义务未履行到位的电商平台理应享有一定程度的豁免。

另一方面, 法院应当在公平原则的大背景下严格审查格式条款中单方变更的条款内容, 进行效力判断。审查的重心在于变更的内容是否会给相对方施加较之原格式条款更重的负担。若并未增加平台权利或加重相对方义务, 基于电子合同必然随网络发展不断变化的特性, 无需对变更条款的效力进行严格限制, 可判定相对方仍受变更后的格式条款内容约束, 但是存在明确相反的意思表示地除外。审查变更内容是否属于明显不合理的变更范畴, 其合理性的判断可依据我国《法典》第 497 条之规定, 若单方变更格式条款属于法律规定的无效情形应直接认定为无效。同时, 我们应当认识到, 单方变更格式条款对相对方不利并不一定等同于不合理, 并非当然无效。为满足电商经济发展、技术进步之需, 单方变更格式条款即便对相对方不利, 也应当结合变更事由、目的、所要解决的问题等综合评判和考量其是否具有合理性。

4.3. 实现对格式条款的事前事后常态化监管

在健全法律法规体系的前提下, 相对司法规制的被动性, 行政机关可以主动出击, 采取相应措施对格式条款内容进行事前事后的常态化监管, 尽量避免合同生效后产生的诸多争议问题。

事前监管措施可主要围绕设定统一的电商平台“用户协议”格式条款范本与健全合同格式条款备案公示机制这两点展开。行政机关可以从实践中发生的纠纷案件中总结经验, 针对格式条款类型与内容的不同制定不同的示范性格式条款模板, 以供电商平台参考。这样不仅能够提高电商平台制定合同的效率, 也能规范格式条款内容, 诉至法院时法官裁判也可以统一判定标准。另外, 完善格式条款备案审查公示的流程是实现常态化监管的关键一环。有关部门应根据法律法规和公平、公正、合理的原则对平台所提交的其确立的格式合同或格式条款的内容进行备案与审查, 尤其是与当事人有利害关系的条款, 及时发现并纠正不公平、不合理的条款, 从源头上规范格式条款的订立。如果格式条款存在违法或不合理之处, 审查部门应要求其进行修改或完善[8]。此外, 行政机关可以从中筛选出容易引发争议的条款进行公示, 督促平台将这些条款以显著方式展示于特定页面, 并采用通俗易懂的语言文字进行解释说明。

在平台与相对方签订合同后, 行政机关可以根据消费者投诉、定期大数据分析、合同格式条款违法情况等对格式条款内容开展常态化的抽检工作。对检查发现的问题条款, 应及时开展专项审核工作, 审核确定有违合同双方实质公平应书面通知电商平台整改, 明确整改时限与内容要求, 并对整改情况实时跟踪, 确保督促整改到位、格式条款内容符合实质公平。行政机关还可以积极创新合同格式条款审查机

制,探索部门行业联合审查、专家参与格式条款评审、购买服务委托审查等方式,增强条款审查的能力,提高条款审查的效率。此外,传统的监管手段难以适应电商平台的技术化、数据化特点。面对海量的用户协议和复杂的格式条款,人工审查效率低下,且难以发现隐蔽的违法违规条款。在大数据、人工智能等新技术广泛应用于电商领域的背景下,行政机关应当引入先进的技术监管工具和数据分析手段,实现对电商平台的格式条款进行实时监测和动态分析[9]。最后,行政机关还应当设立相应的监督投诉举报平台,建立快速响应机制,提高当事人维权积极性和自主性的同时也利于及时处理当事人反映的问题,有效跟进并处理。

言而总之,上述规制建议对消费者来说,有利于降低其信息获取、协商沟通与维权的成本,增强了对其实知情权、决策权、异议权等合法权益的保障;对监管与司法来说,细化审查、裁判的依据与流程,有利于规制监管模糊性与同案不同判的情形,实现效率与公平的协调与平衡;对电商平台来说,短期需投入技术与人力,各类流程成本会有一定的上涨,但“不谋全局者,不足以谋一域”,长期来看,不仅利于增强消费者信任,而且利于减少法律纠纷与品牌风险,使得运营更加稳定,从而从根本上推动电商生态向“公平+高效”转型,实现整体效率的优化。

5. 总结

在当前数字经济快速发展的背景下,其带来的现实需求已显著超越了现行法律框架的覆盖范围,因此有必要对法律体系所倡导的价值目标作出适应性调整。“用户协议”格式条款作为平台与海量用户权责约定的核心载体,是维系电子商务经济正常运转和发展的重要前置性基础,但也因其电子场景特性衍生诸多规制难题。本研究以此为核心,结合我国具体国情,致力于在正义的天平之上保持效率与公平的平衡,创造性地提出了分层细化提示说明义务规则、构建严格的变更程序规制框架、设计事前事后常态化监管机制的构想。这不仅丰富了电子商务法理论,为法律需在不同利益之间进行合理的分切提供了可操作的路径,而且积极迎合数字经济下电子商务赖以运转的效率需求,其应用将有效减少电商纠纷,促进市场公平竞争,具有显著的社会与经济价值。

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[J]. 北京理工大学学报(社会科学版), 2024, 26(5): 108-117.
- [2] 龚勇超, 林鑫. 电子合同中“一签多用”情形下格式条款提示说明义务的认定[J]. 人民司法, 2024(30): 48-50, 55.
- [3] 王东方. 商业自动化决策规制的私法困境及其完善路径[J]. 中国流通经济, 2022, 36(5): 120-128.
- [4] 白子建. 网络购物合同格式条款法律规制研究[J]. 市场周刊, 2025, 38(16): 148-152.
- [5] 陈文兴, 张羽芊. 大数据背景下点击合同不正当格式条款的规制路径探析[J]. 北京邮电大学学报(社会科学版), 2024, 26(3): 1-10.
- [6] 李牧翰. 数字经济下金融业格式合同正当性解构[J]. 政法论丛, 2024(5): 146-157.
- [7] 刘炎. 电子商务合同中的格式条款规制与消费者权益保护——以电商平台合同为例[J]. 现代营销(下), 2025(21): 129-131.
- [8] 王璐. 网络消费者权益的法律保障研究[J]. 法制博览, 2024(32): 37-39.
- [9] 江文泉, 唐新亮, 杨益星. 合同格式条款监管与营商环境建设研究[J]. 中国市场监管研究, 2025(1): 45-53.