

消费者保护视角下电商平台免责条款的效力认定困境与出路

武钰婷

武汉科技大学法学与经济学院, 湖北 武汉

收稿日期: 2025年10月14日; 录用日期: 2025年10月29日; 发布日期: 2025年11月21日

摘要

在电商经济蓬勃发展的背景下, 平台利用免责条款规避风险已成为普遍做法。然而, 这些常隐藏于冗长用户协议中的条款, 往往单方面免除平台责任并加重消费者负担, 从而引发大量“霸王条款”争议。尽管法律明确规定不合理的免责条款无效, 但司法实践中对此类条款的效力认定仍存显著分歧。此举不仅损害消费者权益, 亦对电商行业的健康发展构成阻碍。本文从消费者保护视角出发, 结合相关法律法规, 系统分析电商平台免责条款效力认定的现实困境, 并据此提出针对性的解决方案, 旨在为构建更为公平的交易环境提供理论参考。

关键词

消费者保护, 电商平台, 免责条款, 效力认定

Dilemmas and Solutions for Validity Determination of E-Commerce Platform Exemption Clauses from the Perspective of Consumer Protection

Yuting Wu

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

Received: October 14, 2025; accepted: October 29, 2025; published: November 21, 2025

Abstract

Against the backdrop of the booming e-commerce economy, it has become a common practice for

platforms to use exemption clauses to avoid risks. However, these clauses, often hidden in lengthy user agreements, tend to unilaterally exempt platforms from liability and impose additional burdens on consumers, thereby sparking numerous disputes over “unfair standard terms”. Although the law explicitly stipulates that unreasonable exemption clauses are invalid, there remain significant differences in judicial practice regarding the determination of the validity of such clauses. This not only harms consumers’ rights and interests, but also hinders the healthy development of the e-commerce industry. From the perspective of consumer protection, this article systematically analyzes the practical dilemmas in determining the validity of exemption clauses on e-commerce platforms, combined with relevant laws and regulations, and accordingly proposes targeted solutions, aiming to provide theoretical reference for building a more fair trading environment.

Keywords

Consumer Protection, E-Commerce Platforms, Exemption Clauses, Validity Determination

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. 电商平台免责条款的内涵与电商经济的特性关联

电商平台免责条款的形成与运行，深度依赖电商经济的独特属性，其内涵界定与特性关联的厘清，是后续效力认定分析的基础前提。

1.1. 内涵界定

电商平台免责条款，是指电商平台为重复使用而预先拟定，在消费者注册账号、提交订单等交易环节中未与消费者协商，旨在免除或限制自身因违约、侵权行为应承担责任的格式条款。从功能维度可划分为两类：其一为责任排除型条款，即直接免除平台的全部责任，例如“平台对主播推荐商品的质量不承担任何保证责任”“物流导致的商品破损与平台无关”等表述；其二为责任限制型条款，即限定平台的责任承担范围或额度，例如“平台因违约造成的消费者损失，赔偿上限为对应订单金额”“超出售后申请期限的纠纷，平台不予受理”等内容[1]。此类条款广泛存在于平台服务协议、交易规则、售后须知等线上文本中，是电商平台实现标准化交易的重要组成部分。

1.2. 电商经济对免责条款的特性关联

电商经济区别于传统线下交易的核心特性，不仅赋予了免责条款特殊的运行场景，也加剧了消费者权益保护的复杂性，主要体现在三个方面：

一是平台中介性强化责任隔离倾向：电商平台作为连接商家、物流、支付机构与消费者的中介枢纽，常通过免责条款将交易风险与责任转移至产业链第三方。例如，部分平台在条款中约定“商品质量问题由入驻商家单独承担，平台仅提供投诉渠道”，但消费者与商家、物流等第三方无直接合同关系，维权时易陷入“平台与第三方互相推诿”的僵局，责任隔离效应显著[2]。

二是交易虚拟化弱化消费者知情能力：电商交易全程线上完成，消费者无法通过线下场景中的直观感知获取商品或服务信息，对免责条款的认知完全依赖平台的提示与说明。若平台将免责条款隐藏于冗长的注册协议附件、以小字标注或嵌套在非核心交易页面，消费者极易忽略相关内容，知情权被技术形式与信息不对称双重架空。

三是业态多元化增加条款适配难度：电商经济涵盖综合零售、生鲜配送、跨境贸易、直播带货等多业态，不同业态的固有风险差异显著——如跨境电商面临关税政策变动风险、生鲜电商存在商品损耗风险、直播电商涉及主播行为关联风险[3]。若对不同业态的免责条款采用统一的认定标准，既可能过度约束平台的合理经营空间，也可能纵容针对特定业态的消费者权益侵害行为，适配性不足问题突出。

2. 消费者保护视角下免责条款效力认定的核心要素

电商平台免责条款的效力认定，需以消费者保护为核心导向，结合电商经济特性构建“提示说明－内容公平－责任匹配”的三阶逻辑体系，三者共同构成条款生效的必要条件，缺一不可。

2.1. 前置要素：提示说明义务的“实质履行”

提示说明义务是保障消费者知情权的基础，也是免责条款生效的前置门槛。不同于传统线下交易，电商场景下的提示说明需突破“形式合规”，达到“可感知、可理解”的实质要求：形式层面上需要醒目突出，核心免责条款须通过加粗、弹窗等醒目方式呈现于下单、付款等关键交易页面，避免隐匿于冗长协议附件；内容层面上需通俗易懂，条款解释应使用平实语言，避免专业术语[4]。例如，对“技术故障”的说明应具体化为“服务器宕机导致无法下单”，而非笼统表述。时间层面需事先告知：所有提示必须在消费者作出付款等关键承诺前完成，事后告知不产生法律效力。

2.2. 核心要素：条款内容的“公平适配”

内容公平是免责条款效力认定的核心标尺，需契合电商经济“收益与责任对等”的基本原则，禁止平台通过条款实现“只享收益、不承担责任”的失衡状态：首先是不得免除平台核心义务。若电商平台通过收取商家服务费、消费者交易佣金或广告费用获取收益，则不得通过免责条款完全免除其核心运营义务，如商品质量审核、商家资质核查、售后纠纷协调等。例如，“平台仅提供交易场地，不承担任何商品质量相关责任”的条款，因违背“收益与责任匹配”原则，应认定为不公平条款；其次，不得单方转移全部固有风险。电商交易中的固有风险(如生鲜商品运输损耗、跨境贸易政策变动、物流配送延迟等)，需在平台与消费者之间合理分配，而非通过免责条款由消费者单独承担。例如，生鲜电商仅约定“商品变质不予赔偿”，却未承诺“破损补发、延迟赔付”等风险应对措施，属于风险分配失衡，条款内容缺乏公平性；同时，也不得排除消费者法定权利[5]。免责条款不得与《消费者权益保护法》《电子商务法》等法律规定的消费者法定权利相冲突，不得排除消费者的“七天无理由退货权”“质量瑕疵索赔权”“纠纷诉讼权”等核心权利。例如，“商品拆封后不支持七天无理由退货”(针对非法定除外商品)、“平台纠纷仅能通过内部调解解决，不得向法院起诉”等条款，因违反法律强制性规定，应直接认定无效。

2.3. 补充要素：责任划分的“产业链适配”

效力认定需考量电商交易的产业链现实，确保责任分配契合商业逻辑。平台的监管责任是不可避免的，若平台对商家负有审核、监督等管理职责，则不能通过免责条款完全免除其监管失职所带来的责任。内部约定也不得对抗消费者，平台与商家、物流等第三方之间的责任划分属内部约定，不得以此对抗消费者的赔偿请求权。消费者有权直接向平台主张权利，平台承担责任后可依法向责任方追偿。

3. 消费者保护导向下免责条款效力认定的现实困境

尽管存在上述认定标准，司法与实践在具体操作中仍面临多重困境。

3.1. 提示说明义务履行标准模糊，消费者知情权流于形式

现行法律未针对电商场景细化提示说明义务的具体标准，导致司法实践与平台操作中认定尺度混乱。一方面，平台对“显著提示”的理解多停留在“字体加粗”“单独模块”等形式层面，未真正实现“主动触达”——部分平台将核心免责条款隐藏于万字协议附件，或在交易页面以小字标注，消费者需多次点击才能查看；另一方面，“通俗解读”的审查缺乏明确依据，有的认定仅关注平台是否提供说明渠道，如咨询电话、在线客服等，有的则要求实质审查消费者的理解程度，标准不统一导致平台规避义务的空间较大，消费者知情权难以得到实质保障[6]。

3.2. 公平性审查缺乏场景化标准，消费者权益保护失衡

电商经济业态多元化的特点，与公平性审查的“抽象化”存在显著矛盾。现行法律未针对综合零售、生鲜配送、跨境贸易、直播带货等不同业态制定差异化的公平性审查规则，导致实践中对同类免责条款的认定结果差异较大。例如，针对“跨境电商关税免责”条款，有的认定关注“平台是否履行政策告知义务”，有的则强调“平台是否协助消费者应对关税变动”；针对“直播电商虚假宣传免责”条款，有的认定侧重“平台对主播的审核义务”，有的则聚焦“条款是否排除消费者索赔权”，场景化标准的缺失导致消费者权益保护力度失衡。

3.3. 产业链责任划分规则缺失，消费者维权成本高企

电商产业链的复杂性与责任划分规则的缺失，使得消费者维权时面临“举证难、追责难”的双重困境。一方面，平台通过免责条款将责任转移至第三方，消费者需自行举证平台的监管义务履行情况、第三方的违约行为，而消费者缺乏获取平台与第三方内部协议、监管记录等证据的能力；另一方面，纠纷解决过程中，平台与第三方互相推诿责任，消费者需耗费大量时间、精力协调多方主体，维权成本远高于维权收益，最终往往选择放弃主张权利，间接纵容了平台的违规条款设置行为[7]。

4. 消费者保护导向下的效力认定完善出路

为系统化解上述困境，有必要从规则构建、监管介入与权利保障三方面协同推进。

4.1. 规则场景化：构建适配电商业态的认定标准

应细化提示说明的业态化要求，由最高人民法院联合商务主管部门出台《电商平台格式条款效力认定指引》，按电商业态明确提示说明标准——跨境电商的核心免责条款需采用“弹窗 + 短视频解读”模式(短视频时长控制在2分钟内，重点解读关税、清关风险)；生鲜电商需在下单页单独设置“损耗风险确认框”，明确损耗比例与赔付方式；直播电商需在直播界面设置“悬浮提示窗”，同步展示主播推荐商品的免责条款内容，而非仅依赖平台注册协议[8]。

同时，需要制定公平性审查的负面清单。由电商行业协会联合消费者协会，按业态发布《电商平台免责条款公平性负面清单》，明确禁止性内容——如综合电商不得约定“商品质量问题仅由商家承担，平台无连带责任”；生鲜电商不得约定“损耗比例超过5%仍不赔偿”；跨境电商不得约定“关税补缴风险完全由消费者承担，平台不提供政策咨询与申诉协助”等，通过清单式规定减少模糊性。

4.2. 监管前置化：强化平台条款的事前合规约束

建立免责条款备案审查制度，由市场监管部门搭建“电商格式条款备案平台”，要求电商平台将新制定或修改的免责条款提前30日提交备案，监管部门重点审查“提示方式合规性”“内容公平性”与“产业链责任适配性”，对不合规条款出具整改意见，逾期未整改的禁止上线使用；对已上线的违规条款，

责令平台向消费者主动告知条款变更内容,并提供7日内的订单取消或异议申请通道。

同时,推行行业示范文本,针对综合零售、生鲜配送、跨境贸易等主流业态,制定《电商平台免责条款示范文本》,明确合理的责任划分方式与风险分配比例,例如生鲜电商示范文本可约定“商品损耗比例 $\leq 5\%$ 时,平台不承担赔偿责任;损耗比例 $> 5\%$ 时,按超出部分的价值进行赔付”,以引导平台参照制定条款,减少违规条款的产生。

4.3. 权利实质化:降低消费者维权成本

在权利实质化方面,应实行举证责任倒置规则,在免责条款效力争议案件中,由电商平台举证证明已实质履行提示说明义务且条款内容符合公平性要求,若平台无法提供“弹窗记录、用户确认凭证、条款解读沟通记录”等完整证据链,则直接认定义务未履行或条款无效,以减轻消费者的举证压力。

建立产业链连带责任机制,明确电商平台对产业链第三方(商家、物流)的监管失职连带责任,若消费者因第三方违约受损且平台未尽到审核、监督义务,即使存在免责条款,平台仍需承担连带赔偿责任,赔偿后可依据内部协议向第三方追偿,避免消费者陷入“追责无门”的困境[9]。

优化小额纠纷快速解决通道,鼓励电商平台建立“免责条款纠纷专项调解机制”,对金额 ≤ 5000 元的纠纷承诺72小时内出具调解方案,消费者对调解结果不满的,可直接向法院申请“小额诉讼速裁”,以简化诉讼流程、缩短审理周期,降低消费者的时间与经济成本。

5. 结语

电商平台免责条款的效力认定,并非对电商平台经营自由的否定,而是通过规则校准实现“消费者权益保护与电商经济发展的动态平衡”。当前的认定困境,本质是法律规则与电商经济特性的适配不足——既未充分考虑平台中介性、交易虚拟化、业态多元化的特殊属性,也未解决消费者“知情难、维权贵”的实质痛点。

通过构建“场景化规则、前置化监管、实质化权利”的完善路径,既能为电商平台划定清晰的免责边界,防止“霸王条款”滥用,也能保障消费者的知情权、索赔权与公平交易权,增强消费者对电商交易的信任度[10]。这不仅是消费者权益保护的内在要求,更是电商经济从“规模扩张”向“质量提升”转型的关键支撑——唯有建立公平、透明的交易秩序,才能实现电商平台、消费者与行业的长期共赢,推动电商经济持续健康发展。

参考文献

- [1] 王天凡.《民法典》第496条(格式条款的定义及使用人义务)评注[J]. 南京大学学报(哲学·人文科学·社会科学), 2020, 57(6): 49-65+158.
- [2] 胡安琪. 互联网服务格式条款法律规制问题研究[D]: [博士学位论文]. 合肥: 安徽大学, 2019.
- [3] 毛凌霄. 电子商务的法律应用和律师业务[C]//中华全国律师协会国际专业委员会, 江苏省律师协会. 中华全国律师协会国际专业委员会2001年年会论文集. 北京: 法律出版社, 2001: 198-204.
- [4] 秦欣. 格式条款对消费者权益的冲击与保障路径研究[J]. 法制博览, 2025(21): 43-45.
- [5] 解亘. 格式条款内容规制的规范体系[J]. 法学研究, 2013, 35(2): 102-118.
- [6] 胡安琪, 李明发. 网络平台用户协议中格式条款司法规制之实证研究[J]. 北方法学, 2019, 13(1): 53-62.
- [7] 刘德良. 论网络消费者合同中的格式条款与消费者保护问题[J]. 新疆大学学报(哲学社会科学版), 2001(4): 66-71.
- [8] 宁红丽. 平台格式条款的强制披露规制完善研究[J]. 暨南学报(哲学社会科学版), 2020, 42(2): 56-69.
- [9] 王红霞, 孙寒宁. 电子商务平台单方变更合同的法律规制——兼论《电子商务法》第34条之局限[J]. 湖南大学学报(社会科学版), 2019, 33(1): 137-144.
- [10] 范晓宇. 电子商务中消费者权益保护的若干问题[J]. 兰州大学学报, 2003(5): 106-112.