



## 2016 飞猪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  
北京盈科（杭州）律师事务所方超强律师  
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，本报告选取飞猪最基本、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、单方滥用协议条款变更修改权利

**条款来源：**《飞猪规则》第一百五十七条

**条款表述：** 飞猪会对本规则进行不定期修订，并在飞猪规则频道（alitrip.com、fliggy.com、feizhu.com）执行公示程序。若修订内容对多数用户的权益构成重大影响，则另行执行征求意见程序。公示期结束后，规则修订内容即告生效。

**评析：**我国合同法第八条规定：“依法成立的合同，对当事人具有法律约束力。当事人应当按照约定履行自己的义务，不得擅自变更或者解除合同。”网络交易平台交易规则，是指网络平台经营者制定、修改、实施的适用于使用平台服务的不特定主体、涉及社会公共利益的公开规则，亦属依法成立的合同条款，网络用户在签署网络协议后，各方均应当全面履行合同而不能随意单方更改条款，滥用修订权利，否则不利于网络经济之成熟和稳定，亦可能对不特定主体以及社会公共利益造成负面影响。

《网络交易管理办法》、《网络零售第三方平台交易规则制定程序规定（试行）》和《网络交易平台合同格式条款规范指引》，都适度允许网络交易平台适时修订平台规则。但该类规则的修订均应当遵循公开、公平、公正的原则，并至少在实施七日前（注：重大规则变动之公示通知期限应该更长）在平台醒目位置公开并采取适当措施通知平台用户（消费者和经营者），听取其意见和建议，从而保障消费者的知情权利以及商户的经营权利。

**修改建议：**根据法律法规规定，可以修改规则，飞猪将提前7日通过网站提前公示并在通知后生效。若修订内容对多数用户的权益构成重大影响，飞猪将提前10日执行征求意见程序。公示期结束后，飞猪将通知平台用户规则修订内容生效。

### 2、豁免自身信息安全保障义务

**条款来源：**《飞猪规则》第八十四条

**条款表述：**对违规行为的投诉，除发布禁售信息、滥发信息、虚假交易、不当注册、发布违禁信息、出售假冒商品、不当使用他人权利、盗用他人账户、泄露他人信息、发布非约定商品可随时提交投诉外，其余须在以下规定时间内进行投诉；未在规定时间内投诉的，不予受理：（一）违背承诺的投诉时间为交易关闭后十五天内；（二）描述不符、骗取他人财物的投诉时间为交易成功后十五天内。

**评析：**网络运营者，其有能力亦有法律义务对网络运营安全履行善良管理责任，而不能对网络安全责任采取消极推诿的态度。消费者或者网络平台中的商户，其并不具备高度的网络安全注意能力和义务，网络平台苛求网络用户对任何信息安全的后果负责，在该条款中，除排除情况因用户未规定时间内投诉，该平台不予受理。平台应接受投诉，并采取积极措施防止网络攻击并协助用户止损补救，否则仍应依法承担赔偿责任。

《网络安全法》第四十二条第二款规定：“网络运营者应当采取技术措施和其他必要措施，确保其收集的个人信息安全，防止信息泄露、毁损、丢失。在发生或者可能发生个人信息泄露、毁损、丢失的情况时，应当立即采取补救措施，按照规定及时告知用户并向有关主管部门报告。”《网络交易管理办法》第十一条亦规定：“网络商品经营者向消费者销售商品或者提供服务，应当向消费者提供……安全注意事项和风险警示，采取安全保障措施确保交易安全可靠……”，第二十五条同时规定：“第三方交易平台经营者应当采取必要的技术手段和管理措施保证平台的正常运行，提供必要、可靠的交易环境和交易服务，维护网络交易秩序。”

**修改建议：**建议删除：未在规定时间内投诉的，不予受理。

### 3、网络运营者滥用终（中）止服务的权利

**条款来源：**《飞猪规则》第一百零二条

**条款表述：**【清退】商家如出现以下任一情形，飞猪有权将其清退：（一）商家上一自然月日均出票量少于 300 张；（二）入驻材料变更(或失效)向飞猪报备后，资质审核未通过或自变更(或失效)之日起三十日内未向飞猪报备的；（三）商家与国际航空运输协会、国内航空运输协会、中国民航信息网络股份有限公司、支付宝（中国）网络技术有限公司之间的任一合作终止；（四）在飞猪外处理买家退票或退款；（五）商家的实际经营主体与其向飞猪提供的营业执照上载明的主体不一致；（六）商家必须保证飞猪价格竞争力，一经发现商家其中任何一条航线的价格高于其他平台，飞猪有权将其清退；（七）商家在淘宝（包括但不限于飞猪、天猫、淘宝网）经营多种业务的，其中任一店铺发生重大财政风险的，飞猪有权随时将其清退；（八）商家未按航空公司规定正确填写退改签条件，造成旅客投诉且投诉成立累计三次的，飞猪有权将其清退；（九）商家采取不正当方式出票，被航空公司追究责任或处罚的，飞猪有权将其清退；（十）退出后重新入驻的国内机票类目商家，在重新入驻成功之日起一个月（30 个自然日）后，每自然月日均销量低于 300 张；（十一）国际航空运输协会违规记录达 6 次（含）

以上；（十二）未签约《航旅信用支付业务贷款授信服务协议》的商户。（十三）机票类目商家一般违规行为节点十二分累计达三次以上，给予清退处理。

**评析：**该条款规定商家违反飞猪的规定，飞猪有权将其清退，即终止为商家提供平台服务。根据《合同法》的规定，当事人可以约定解除权。根据商家作为弱势群体的一方，应保护商家的合法权益，网络运营者应禁止滥用终（中）止服务的权利。

**修改建议：**建议修改为商家出现任意以下情形，平台将警告一次，给予七天期限予以整改，期限满后仍有以下情形发生的，予以清退。

#### 4、网络平台应承担的履约责任不具体明确

**条款来源：**《飞猪规则》第一百四十六条第四款

**条款表述：**如因商家未在前述规定时间内出票，导致买家无法使用门票的，按照《飞猪服务保障赔付标准》的规定进行处理。若因此导致买家产生其他直接损失的，该损失由商家承担。

**评析：**网络运营者作为第三方交易平台，和网络用户实际上构成了网络服务合同关系。因商家的违约行为导致买家无法使用门票，并因此造成买家的其他的直接损失，商务平台因承担相应责任，将履约责任明确具体。

《合同法》第十二条规定，合同内容一般应当包括明确的“履行期限、地点和方式”，说明网络运营者提供的网络服务应当明确服务的期限，否则将有可能侵害消费者的服务知情权，亦有可能违反对商户的合理服务响应义务。

在越来越复杂的网络购物环境下，网络欺诈、电信诈骗，以及电子支付错误等突发状况频出，作为网络用户，第一时间只能寻求网络运营者提供技术服务，若我们一致默许网络运营者以主观感知来确认“合理时间”，实际上将可能导致网络用户寻求救济的希望落空。这与《网络安全法》要求“网络运营者应当制定网络安全事件应急预案……在发生危害网络安全的事件时，立即启动应急预案，采取相应的补救措施，并按照规定向有关主管部门报告”的立法本意有所违背。故，网络运营者可以对网络用户的请求进行危机分层管理，并针对不同层级的危机事件设置不同的服务响应，从而确保网络用户的合法权益得到保障。

**修改建议：**应明确该种情形，网络平台应承担怎样的违约责任来保护平台用户，再由网络平台向商家追索赔偿。

#### 5、网络经营者滥用解释格式条款的权利

**条款来源：**《注册协议》

**条款表述：**您在申请注册流程中点击同意前，应当认真阅读以下协议。请您

务必审慎阅读、充分理解协议中相关条款内容，其中包括：1、与您约定免除或限制责任的条款；2、与您约定法律适用和管辖的条款；3、其他以粗体下划线标识的重要条款。如您对协议有任何疑问，可向平台客服咨询。

**评析：**格式条款虽有避免重复订立提高效率的优点，但提供商品或服务的一方在拟定格式条款时，往往会利用自己的优势地位，将一些有利于自己的免责条款或限责条款订入合同，影响到合同当事人之间的利益平衡。因此，法律对于此类格式条款订入合同有明确的要求并进行了严格的规制，规定提供格式条款的一方按照对方的要求对该条款予以说明。否则，网络运营者实质上是对格式合同条款解释权的滥用，不利于网络用户对网络交易公平性认知的养成，亦不符合立法本意。

《合同法》第四十一条：“对格式条款的理解发生争议的，应当按照通常理解予以解释。对格式条款有两种以上解释的，应当作出不利于提供格式条款一方的解释”，这是格式合同解释权的原始出处。为有利于网络格式合同条款的准确适用，我国《消费者权益保护法》、《网络交易管理办法》、《零售商促销行为管理办法》以及《合同违法行为监督处理办法》规定格式合同条款提供方不得声称自己具备“最终解释权”，并须在相对方提出要求时对格式合同条款作出说明。

**修改建议：**该平台未合理提示有效联系方式。

根据《电信和互联网用户个人信息保护规定》第十二条规定：“电信业务经营者、互联网信息服务提供者应当建立用户投诉处理机制，公布有效的联系方式，接受与用户个人信息保护有关的投诉，并自接到投诉之日起十五日内答复投诉人。”《消费者权益保护法》亦规定网络运营者应当就制定的规则接受消费者的咨询。故，网络运营者除了不得滥用最终解释权外，还应当在网站中合理位置提供有效的联系方式，防止用户投诉无门的情况出现。

## 6、交易平台滥用独立判断权

**条款来源：**《飞猪规则》一百二十四条

**条款表述：**如买卖双方就交易内容有纠纷且无法达成一致，以飞猪判定为准。

**条款来源：**《飞猪规则》一百五十条

**条款表述：**如买卖双方就交易内容有纠纷且无法达成一致，以飞猪判定为准。

**评析：**以上规则条款表述若商家与用户之间就交易内容出现纠纷，按照交易平台的判定为准，交易平台作为服务平台，不应擅自滥用独立判断权。《网络交易管理办法》第二十八条规定，第三方交易平台经营者应当就建立消费纠纷和解和消费维权自律制度。消费者在平台购买商品或者接受服务，若发生纠纷或者其合法权益受到损害时，消费者要求平台调解的，平台应当调解。但平台作为中间服务平台，在调解双方的纠纷时，不应擅自自断纠纷，滥用独立判断权。

**修改建议：**建议删除该条款。

## 7、第三方网络交易平台未建立良好的调解机制

**条款来源：**《飞猪规则》第八十四条

**条款表述：**对违规行为的投诉，除发布禁售信息、滥发信息、虚假交易、不当注册、发布违禁信息、出售假冒商品、不当使用他人权利、盗用他人账户、泄露他人信息、发布非约定商品可随时提交投诉外，其余须在以下规定时间内进行投诉；未在规定时间内投诉的，不予受理：

（一）违背承诺的投诉时间为交易关闭后十五天内；

（二）描述不符、骗取他人财物的投诉时间为交易成功后十五天内。

**评析：**《网络交易管理办法》第二十八条规定，第三方交易平台经营者应当建立消费纠纷和解和消费维权自律制度。消费者在平台内购买商品或者接受服务，发生消费纠纷或者其合法权益受到损害时，消费者要求平台调解的，平台应当调解。故，第三方网络交易平台自行为平台调解设置“超时不调解”、“交易关闭不调解”等人为条件或限制门槛，实质上是为了免除或减轻自身的法定责任，排除或者限制平台内经营者或者消费者主要权利的条款，平台应当予以修正。

## 三、审查律师

中国电子商务研究中心特约研究员、北京盈科(杭州)律师事务所律师



方超强

知识产权专业律师，具有丰富的知识产权实务经验，擅长各类知识产权诉讼和非诉业务。

同时兼具互联网思维，精通“互联网+”形态的前端知识产权业务，尤其包括电商领域知识产权维权业务，致力于提供知识产权侵权风险防御体系构建，平台知识产权侵权投诉(主动&被动)处理，网络打假专项维权等服务。

善于研究，理论功底深厚，曾获首届“杭州律师论坛”论文一等奖；“第五届浙江省律师论坛”论文一等奖；“第十三届华东律师论坛”二等奖，杭州市律师协会 2015 年度个人嘉奖。

【专家专栏】[www.100ec.cn/detail\\_man--382.html](http://www.100ec.cn/detail_man--382.html) 【联系电话】0571-28221651，

【E-mail】[13567160493@139.com](mailto:13567160493@139.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互联网+智库资源图谱



## 中国电子商务研究中心新媒体资源矩阵图谱



# 中国电子商务研究中心电商门户平台架构图

