

网络交易平台规则司法诉讼的裁判困境与路径研究^{*}

——基于对296个诉讼案例分析

倪楠 丁元^{**}

摘要:网络交易平台规则由交易规则和平台服务协议构成,在平台交易秩序监管需要和经济社会本位原则的推动下,表现出准公共属性,并使平台经营者具有平台自治权。在理论界,由于平台规则存在格式合同说、自治规则说、管理规则说、交易习惯说和章程说等不同观点,致使当前平台规则诉讼呈现出效力、属性、认定标准多样化的样态。在对已生效的296个诉讼案件分析中,发现平台规则诉讼存在形式审查重于实质审查、经济属性与管理属性不加区分、商业性与消费性条款审查标准混同以及平台规则超越法律规定的状况。对此,应对网络交易平台规则展开系统性研究,以更好地指导司法实践,避免同案不同判的情况发生。

关键词:网络交易 平台规则 司法困境 裁判规则

一、问题的提出

当前,网络交易已成为日常交易的重要形式,电商平台亦成为人们参与公共活动的重要场域,^①具有公共利益属性,这是经济法社会责任的体现。电子商务平台经营者参与网络经营活动从而成为经济法主体,具备交易管理职能,该职能通过平台规则的制定与执行予以落实。^②平台经营者通过制定规则来维护秩序、增进利益,从而获得平台自治权。^③此权力具体体现于规则内容之中,平台经营者不仅能够自主制定与解释规则,还具备监督、惩处违规用户以及裁决纠纷等权力。^④平台规则成为电商平台“有组织私人秩序”的法律根基。具体表现有:其一,平台规则由经营者负责制定与解释,且具备自行修改与废除的权限。依据《电子商

^{*} 本文系2022年教育部人文社会科学重大项目“习近平总书记关于科技与法治发展重要论述研究”(项目编号:22JD8200004)阶段性成果;2024年陕西省社会科学规划办基金项目“陕西省市场监管领域社会信用体系建设问题研究”(项目编号:2024FS13)阶段性成果。

^{**} 作者简介:倪楠,西北政法大学经济法学院教授,博士生导师,陕西省“统一大市场下市场监管法治体系研究”创新团队成员;丁元,西北政法大学经济法学院市场监管法治协同创新中心助理研究员,陕西省“统一大市场下市场监管法治体系研究”创新团队成员。

① 参见刘权:《网络平台的公共性及其实现——以电商平台的法律规制为视角》,载《法学研究》2020年第2期。

② 参见倪楠:《〈电子商务法〉实施五周年回顾与展望:电子商务平台经营者法律责任的历史演进》,载《中国市场监管研究》2024年第1期。

③ 参见林建宗:《平台型电子商务中的私人秩序研究》,经济管理出版社2019年版,第98页。

④ 参见许多奇:《Libra:超级平台私权力的本质与监管》,载《探索与争鸣》2019年第11期。

务法》,经营者在制定规则时应遵循公开、公平、公正原则,网络用户需签订服务合同,法律授权与民事合同赋予了经营者规则制定权。其二,平台规则赋予经营者纠纷调处权,《电子商务法》赋予其“准司法权”。其三,平台规则赋予经营者“准执法权”,《电子商务法》规定其对违法经营行为拥有处置权与报告义务,例如“天猫规则”包含近400部自治规则,^⑤淘宝平台可对违规用户实施处罚。随着电商平台公共属性的增强,平台规则从侧重于交易逐渐转向维护经营者利益与扩张权力,呈现出权力化特征。^⑥伴随电商平台规模的扩大,大型平台发展成为超级平台,其管理用户的权力不断扩张,权力异化现象更为显著。

平台自治权力异化现象传导至司法实践中,伴随着平台经济快速发展和平台经营者权力不断扩张,平台规则纠纷案件数量也与日俱增。对2014年12月22日至2023年12月22日期间已生效296个平台规则诉讼案件进行研究分析,发现平台规则作为案件证据或者说理依据直接影响着案件的裁判结果,^⑦大量案件存在对交易规则和平台服务协议不加区分的现象,同时由于学界对平台规则存在管理规则说、自治规则说、格式合同说、交易习惯说、章程说等学说争议,这也造成各地法院既有从传统合同法理论出发认定格式合同效力,也有突破合同相对性角度对平台规则开展合理性审查,还有对平台规则同时进行合法性和合理性实质审查等不同裁判做法,^⑧进而导致同案不同判现象大量涌现。鉴于此,有必要通过对平台规则纠纷案件进行实证分析,厘清平台规则的法律性质,最终在区分平台规则属性基础上形成相区别的司法裁判路径。

二、实证考察:网络交易平台规则诉讼案件的裁判特征

笔者以“网络交易”“平台规则”为关键词,以2014年12月22日至2023年12月22日为期间在中国裁判文书网检索到296份生效裁判文书,案件涉及各级人民法院。审理地域上,样本案例审理法院主要集中在电商经济较发达的浙江(78件)、上海(60件)、北京(40件)等省市,占比60%。研究表明,司法裁判处理平台规则诉讼案件的特征集中在平台规则效力认定、判定标准及属性定位方面。

(一)平台经营者胜诉率高,而平台用户胜诉率较低

平台规则纠纷案件的原告主要为平台个人用户(消费者)和入驻平台经营的商户(平台内经营者),二者大多因质疑平台规则公平性和合理性,认为平台规则违反法律强制性规定无效而提起诉讼,请求法院判定平台规则条款无效、解除平台经营者所施加的关闭店铺、限制提现等惩戒措施以及要求解除合同并赔偿损失。然而,从案件的裁判结果来看,就消费者作为原告(上诉人),平台经营者作为被告(被上诉人、共同被告、第三人)的案件共有188件,原告胜诉12件,法院部分支持原告诉请(支持原告解除合同关系)有6件,总占比仅9.6%。就平台内经营者作为原告(上诉人),平台经营者作为被告(被上诉人、第三人)的案件共有69件,原告胜诉14件,法院部分支持原告诉请(支持原告解除合同关系)有3件,总占比24.7%。而以平台经营者作为原告,消费者或平台内经营者作为被告的案件共有12件,原告胜诉8件,占比达66.7%。由此可见,在平台规则纠纷案件中,平台内经营者和消费者作为原告提起诉讼的,胜诉率偏低,反之,平台经营者作为原告提起诉讼,胜诉率远超前者。

样本案例中有61件进入二审程序,占比20.6%。二审法院对一审法院的判决结果,改判和维持原判的比例分别为12.9%和87.1%。其中,平台用户作为上诉人所提起有关平台规则合同类纠纷案件中,二审改判的案件仅有1件,且该案件中,二审法院因平台用户未能提供充足证据并未判令平台经营者与其他被上

⑤ 参见涂燕辉:《电商平台交易规则的特殊性及其法律属性认定研究》,载《四川轻化工大学学报(社会科学版)》2023年第5期。

⑥ 参见周莉欣:《电商平台自治法律机制的构建》,载《法商研究》2024年第2期。

⑦ 参见尚海涛:《电商平台规则司法适用研究》,载《法律方法》2021年第1期。

⑧ 参见刘浩然:《论网络平台规则效力的司法审查》,载《行政法学研究》2023年第3期。

诉人连带承担赔偿责任。^⑨由平台经营者提起上诉的案件有4件,二审法院改判案件2件,上诉改判率达50%。分析显示,一审判决对平台经营者有利时,上诉改判率低;对平台用户有利,平台经营者上诉的案件改判率高,这表明当前司法实践更侧重保护平台利益,促进交易效率,一定程度忽略平台用户诉求。原因在于平台规则由经营者制定,体现其偏好,用户进入平台须同意规则,双方成立以平台服务提供和使用为主要内容的民事服务合同。法院多认为规则系双方自愿签订,有法律约束力,将其作为裁判案件基本依据。

总体而言,平台规则纠纷案件中平台用户与经营者权利对抗激烈。司法裁判多尊重平台自治权处理内部矛盾,认可平台规则效力,未对平台经营者利用规则限缩用户权利、单方面改变规则及惩戒用户行为进行合理性审查。平台用户对司法裁判做法存疑,如郝某某与浙江淘宝网络有限公司网络服务合同纠纷案件、赵某某与浙江淘宝网络有限公司网络服务合同纠纷案件中,消费者郝某某不满一审法院判决结果提起上诉认为“一审判决按照淘宝公司的主张撰写了判决书”,^⑩赵某某指出“一审判决严重侵犯上诉人合法权益,故意偏袒被上诉人”。^⑪

(二)平台规则效力认定标准多样

经样本案件对比分析,目前司法裁判处理平台规则主要有两种思路,一是法院明确提及平台规则内容,再判断其效力。在厦门德克菲斯贸易有限公司与北京京东叁佰陆拾度电子商务有限公司等服务合同纠纷案件中,^⑫法院认为,原被告签订的在线服务协议及附件系真实意思表示,合法有效。同时,就平台规则违约金条款效力专门说理,认为该违约金条款和“售假处罚百万”规则非普通合同条款,是平台自律管理权体现,出于管理商家、维护网络环境必要,且被告已在服务协议最上方以加粗字体提请原告认真阅读并理解协议内容,该条款有效。二是法院未明确提及平台规则内容,直接将其作为裁判说理依据。如傅某等与某某有限公司网络服务合同纠纷民事案件中,^⑬争议焦点为原告钟某、傅某两家店铺是否虚假宣传,以及某某公司是否有权对原告限制提现、拒绝补贴结算。对此,一审法院依据《平台合作协议》第10.5条和第10.7条约定,认定原告违规泄露个人信息并虚假宣传。根据《平台合作协议》第10.17.1条、《店铺活动协议》第2.4条,认可被告某公司有权对原告店铺采取限制措施。二审法院从网络平台维护交易秩序的社会责任出发,认为其有权对平台内商家自治管理,支持某公司限制提现和拒绝结算补贴行为。又如邹某与浙江淘宝网络有限公司网络服务合同纠纷案,法院认为《淘宝平台服务协议》及补充协议有效,淘宝公司对邹某处罚和监管符合约定,驳回邹某全部诉求。^⑭

经统计,司法案例中对平台规则效力明确说理的案件有99个,其中97个明确认可平台规则有效,占比98%,绝大部分法院认可平台规则是划分双方权利义务和约束经营行为的依据,仅2个案件中部分条款被判令无效。^⑮法院认定规则效力的理由不同:在张某波与浙江淘宝网络有限公司案^⑯、湘瑶公司与寻梦公司案^⑰中,法院从平台规则符合自愿公平合法等原则认定合同效力;在雷某成诉上海寻梦信息技术有限公司

⑨ 参见广东省广州市中级人民法院(2015)穗中法民二终字第1224号民事判决书。上诉人莫某银上诉请求撤销原审判决,要求天猫公司与鼎康瑞公司连带赔偿6770元。法院认为天猫公司并非合同相对方,且未能证明其违反网络服务平台提供者的义务,故而改判仅被上诉人武汉鼎康瑞健康信息咨询有限公司退还货款和赔偿损失。

⑩ 参见浙江省杭州市中级人民法院(2020)浙01民终6394号民事判决书。

⑪ 参见浙江省杭州市中级人民法院(2020)浙01民终433号民事判决书。

⑫ 参见北京市大兴区人民法院(2019)京0115民初5190号民事判决书。

⑬ 参见上海市第一中级人民法院(2023)沪01民终12499号民事判决书。

⑭ 参见杭州互联网法院(2019)浙0192民初10724号民事判决书。

⑮ 参见北京市朝阳区人民法院(2020)京0105民初49176号民事判决书,法院根据原告在付款前存在“我已同意《嗨学网课程服务协议》”的选项被默认勾选,认定被告未尽到充分、明确提示与说明义务。北京市朝阳区人民法院(2018)京0105民初53284号民事判决书中,法院认为平台服务协议部分条款存在《中华人民共和国合同法》第40条所规定的无效情形。

⑯ 参见杭州互联网法院(2020)浙0192民初1895号民事判决书。

⑰ 参见上海市第一中级人民法院(2018)沪01民终8352号民事判决书。

案中,^⑮法院因平台规则已公示或平台经营者已尽提示义务认定规则有效。

在分析样本案例后,研究显示多数案件中,法官综合适用多个标准认定案件。经统计,法官认定平台规则效力的标准有13种(见表一)。其中,审查签订者内心真意与规则内容合法性,结合当事人签订意愿和不违背法律强制性条款是主要做法,此类案件达82件。众多认定标准导致裁判说理和结果不同,甚至同案不同判。认定标准呈现三方面特征:一是原则化,法院按传统民商事合同纠纷审理思路,未关注电商平台交易主体特殊性;二是偏向认同平台规则效力,从平台经营者角度思考,未保护平台用户权益;三是形式化,虽要求规则符合公平合理等原则,但未进一步阐释。原因在于平台交易纠纷是新兴事物,平台自治“私权力”与司法裁判权冲突,司法保持谦抑。这种认定标准的模糊性在反垄断法范畴也存在,如规制平台自我优待行为时缺乏明确违法认定标准。^⑯因理论对平台规则属性无定论,法律条文少,司法实践中裁判倾向维护平台经营者利益。

表一 平台规则效力认定标准表

序号	平台规则效力认定标准的裁判观点	案件数量
1	系双方真实意思表示,未违反强制性法律法规,不损害社会公共利益。	82
2	符合自愿原则;点击“我已经阅读并同意”按钮,表示已充分阅读、理解并自愿接受该协议,同意该协议各项条款。	70
3	系公平、合理地制定相应的交易规则;平台规则制定遵循诚实信用原则及公平原则;平台规则中买卖双方权利义务对等;平台规则符合公开、连续、合理的原则。	21
4	系平台自治管理所需和履行自律管理权利的体现,行业自律使平台拥有制定规则的权利;符合电商行业惯例;满足网络交易海量性、快捷性等特性;有利于节约平台和用户的时间和交易成本。	21
5	制定平台规则系履行维护市场交易秩序、净化网络交易环境的社会责任;符合网络交易的秩序和安全维护;属于保护消费者权益、网络交易平台商誉及正常经营管理秩序的行为。	17
6	平台规则部分内容均已通过加粗、加黑的方式进行提示。	14
7	规则内容并未不合理地免除或者减轻平台责任,加重、限制用户责任和主要权利。	11
8	平台用户在协议更新后仍继续使用平台服务,应视为其对更新版本协议的认可;规则内容载于平台相应的位置公示,用户对协议内容知情。	9
9	各版本服务协议及各类规则经公证,电子合同真实可靠。	6
10	平台规则给予了不能接受变更后条款的用户解除服务合同关系的权利。	4
11	在网站公布后,立即或在公告明确的特定时间自动生效。	3
12	平台规则内容符合比例原则。	1
13	已清晰、全面、明确地告知用户订立合同的步骤、注意事项、下载方法等事项,并保证用户能够便利、完整地阅览和下载。	1

(三)平台规则属性认定不一

平台规则属性有别于传统民商事合同,是法官判定规则效力及采用何种认定标准的重要因素。其与规则效力紧密相关,法院对平台规则效力基本达成共识,但法官对平台规则属性认识不同,部分判决直接将其作证据适用,如赵某案中,法院将《延迟发货的规则与实施细则》及天猫规则作证据佐证未及时提供身份信息能否拒赔天猫积分的争议。^⑰案件中,当事人双方均以平台规则为证据提交。原告提供《拼多多平台合作协议》,证明被告寻梦公司返还扣款并赔偿损失合理;被告寻梦公司提供《拼多多平台合作协议》《拼多多发货规则》,证明原告存在大量虚假发货的订单违规行为。^⑱有的判决以平台规则内容为说理依据,如廖某彬与浙江淘宝

⑮ 参见上海市第一中级人民法院(2019)沪01民终301号民事判决书。
⑯ 参见孙晋、马姗姗:《数字平台自我优待的反垄断规制困境与优化进路》,载《法治研究》2024年第1期。
⑰ 参见西安市雁塔区人民法院(2018)陕0113民初2027号民事判决书。
⑱ 参见上海市长宁区人民法院(2017)沪0105民初20327号民事判决书。

网络有限公司网络服务合同纠纷案,^②针对平台能否认定原告违约、滥用权利及查封账户处罚决定是否符合合同约定的争议焦点,法院依《淘宝平台服务协议》《滥用会员权利实施细则》,认定淘宝公司有权判定原告违规及滥用会员权利行为;依《淘宝规则》和《滥用会员权利实施细则》,认定淘宝公司有权实施监管措施。

根据统计,涉及明确平台规则属性认定的案件有26件,主要呈现出三种观点,第一类观点认为,平台规则系平台经营者制作,面对不特定平台用户适用的格式合同,案件数量有17件。在何某峰诉上海寻梦信息技术有限公司网络服务合同纠纷案件中,针对平台规则,法院明确指出“上述协议及规则的相关条款是寻梦公司为了重复使用而预先拟定且在订立合同时未与对方协商的条款,故属于格式条款。”^③第二类观点认为,平台经营者承担着管理平台交易秩序的法律义务,平台规则是维护电商平台交易秩序的重要手段,案件数量为8件。如在厦门瑾茹贸易有限公司与北京京东世纪贸易有限公司等服务合同纠纷案件中,法官指出,平台规则是平台经营者的生命线。“平台设定的违约金条款”和“售假处罚百万”规则,系平台履行自律管理权利的体现。本案违约条款基于平台规则产生,系平台自治权利的体现。^④第三类观点认为平台规则是必要的管理规范。在浙江淘宝网络有限公司与朱某悦网络服务合同纠纷案件中,法院认为,网络交易的海量性特征决定了作为平台的淘宝公司负有监管责任。^⑤

平台规则属性在司法实践中的认识不统一。大量案件中,多数法官将平台自治规则认定为合同,部分法官认为是管理或自治权力文件,还有部分判决书直接将其作为证据使用或在说理部分引用。平台规则以不同形式介入裁判,使裁判结果出现四种倾向:一是不对平台规则属性判断或当普通民商事合同对待,因平台规则认定难且需符合合同所有特征,为避免讼累,成为常规做法,如吕某与浙江淘宝网络有限公司案^⑥,法院依据《合同法》第52条判定《淘宝平台服务协议》效力;二是认定为格式合同,这种思路看到平台经营者单方面制定和反复适用条款规则的格式合同属性,如梅某咪与上海寻梦信息技术有限公司案^⑦,法院认定平台合作协议虽为格式条款,但平台对重点条款有明显标识;三是认为是平台经营者自治权力范围,该做法认识到平台经营者有平台自治“私权力”,如杭州茗朗生物科技有限公司与上海寻梦信息技术有限公司案^⑧,法院认为平台对“售假”行为制定处罚规则并统一管理合理;四是视为平台经营者管理用户和维护公共利益的手段,此路径看到平台规则的管理和公共利益属性,如何某峰诉上海寻梦信息技术有限公司案^⑨,法院认为平台对有违诚信商家自治管理、规制商家合理。

三、理论溯源:网络交易平台规则的学说检视

理论的功能为解释特定研究对象、预测并解决其范围内问题,与实践高度同向协调。但理论有争议时,难以支撑实践给出具体准确答案,导致实务界适用法律时解释不同。^⑩目前,我国民事立法对平台规则属性及其认定标准未作明文规定,理论界对平台规则的属性和救济内容均存在争议,主要有以下学说观点。

第一种观点是格式条款说,认为规则由平台经营者单方制定,平台用户“不同意即退出”,进入平台或享受服务须同意预先拟定的规则。彭玉勇指出电商平台有“使用即同意”惯例,平台经营者通常预先提供合

^② 参见杭州互联网法院(2018)浙0192民初6305号民事判决书。

^③ 参见上海市第一中级人民法院(2019)沪01民终1832号民事判决书。

^④ 参见北京市大兴区人民法院(2019)京0115民初3823号民事判决书。

^⑤ 参见浙江省杭州市中级人民法院(2018)浙01民终5346号民事判决书。

^⑥ 参见杭州互联网法院(2018)浙0192民初66号民事判决书。

^⑦ 参见上海市长宁区人民法院(2018)沪0105民初16205号民事判决书。

^⑧ 参见上海市长宁区人民法院(2020)沪0105民初13053号民事判决书。

^⑨ 参见上海市第一中级人民法院(2019)沪01民终1832号民事判决书。

^⑩ 参见于晓青:《法学理论的实践向度——理论与实践难题的探索》,载《苏州大学学报(哲学社会科学版)》2012年第2期。

同条款,此推定与格式条款实质相同。^{③①}郝立军、江翔宇认为平台规则是平台治理关键,判断其属性看由谁制定,主张平台规则由电商平台经营者单方制定提供,属格式合同,含平台服务协议和交易规则,目的是规范平台经营者与用户法律关系。^{③②}司法实践有对应案例,在雷某成、广州画景服饰有限公司诉上海寻梦信息技术有限公司等案件中,^{③③}法院认定平台规则相关条款为预先拟定、重复使用且订立合同时未与对方协商的条款,属格式条款。

第二种观点为自治规则说,认为平台规则属自治规则。该学说指出,平台经营者与用户虽有形式上的合同关系,但前者凭技术和信息优势扮演公共服务角色,后者难以拒绝其服务,这体现了平台自治,平台服务协议即为自治规则。姚辉认为,平台经营者有资源与技术优势,其制定的规则适用于平台内所有主体和事项。^{③④}网络交易平台是自律管理之地。从效率收益看,保留平台自治权、允许其制定规则,可促进平台秩序与网络经济健康发展,节约监管执法成本。平台自治规则比法律法规效率高,能快速应对突发状况、维护用户权益,填补政府网络监管不足。^{③⑤}在刘某龙与上海寻梦信息技术有限公司案^{③⑥}、福州九农贸易有限公司与上海寻梦信息技术有限公司案^{③⑦}相关案件中,法院认为,平台经营者与商家的服务和管理约定符合电商平台自治惯例。部分法院还提及,平台违约金条款和“假一赔十”规则有别于传统违约金制度,赔付标准基于平台规则,是平台自治权力的体现。

第三种观点认为平台规则属管理规则,涉及市场准入、交易管理和处罚等内容。邓鑫评析成都希言自然贸易有限公司诉上海寻梦信息技术有限公司案,指出依相关法规政策,平台经营者作为交易组织者有制定商家违规处罚规则的管理权利。平台规则具管理规范性质,用户签协议加入自律组织^{③⑧},管理权限限于平台内部。法律让平台经营者承担维护秩序义务,通过签订服务协议赋予其准入、交易和处罚等管理权限。平台经营者为维护市场秩序制定管理规则,管理主体为平台经营者,对象主要是平台内经营者和消费者,客体是平台准入和交易行为,措施有限制提现、下架商品等,目的是维护平台市场秩序。在董某丽与浙江淘宝网有限公司案中,^{③⑨}法院认为其依《淘宝服务协议》及规则排查、处罚售假行为合理。在傅某等与某某有限公司案^{④①}中,法院认为平台经营者依规则对店铺违约行为限制提现、不结算补贴款具有正当性。

第四种是交易习惯说,该学说认为平台规则符合交易习惯特征,其调整对象为交易行为,且交易固定发生在电商平台内,签订和遵守平台规则是电商交易行业惯常且双方明知的做法。杨立新指出网络交易规则属交易习惯,具习惯法法源性质,^{④②}平台规则符合成为习惯法源的五个要件。^{④③}如《电子商务法》第32条等将平台规则视为“准法律”文件。在浙江淘宝网络有限公司诉上海舜鸣贸易有限公司网络服务合同纠纷案中,^{④④}法院认为依交易习惯,上诉人许某强注册淘宝会员时,已表示阅读、理解并接受协议内容,与淘宝平台达成协议。

第五种是章程说,该说将平台规则等同于公司章程,视平台用户为平台经营者员工,用平台规则管理

③① 参见彭玉勇:《论网络服务提供者的权利和义务》,载《暨南学报(哲学社会科学版)》2014年第12期。

③② 参见郝立军、江翔宇:《平台自治规则之法律地位与合法性研究》,载《上海法学研究》集刊2019年第13卷。

③③ 参见上海市第一中级人民法院(2019)沪01民终301号民事判决书、上海市第一中级人民法院(2018)沪01民终6286号民事判决书。

③④ 参见姚辉、阙梓冰:《电商平台中的自治与法治——兼议平台治理中的司法态度》,载《求是学刊》2020年第4期。

③⑤ 参见罗英、谷雨:《网络平台自治规则的治理逻辑》,载《学习与实践》2021年第8期。

③⑥ 参见上海市第一中级人民法院(2019)沪01民终5794号民事判决书。

③⑦ 参见上海市长宁区人民法院(2017)沪0105民初20204号民事判决书。

③⑧ 参见邓鑫:《第三方电商平台自律管理规则的效力》,载《人民司法(案例)》2018年第32期。

③⑨ 参见浙江省杭州市中级人民法院(2021)浙01民终3875号民事判决书。

④① 参见上海市第一中级人民法院(2023)沪01民终12499号民事判决书。

④② 参见杨立新:《网络交易规则研究》,载《甘肃社会科学》2016年第4期。

④③ 五个要件分别为,一是平台经营者、平台内经营者和消费者均确信在平台内交易需要遵守平台规则,该规则对所有参与主体具有约束力。二是平台规则一经制定便普遍适用于发生的相同或类似事项行为。三是当前国家立法对平台内交易等事项没有具体可操作规定,平台规则弥补了该立法空白。四是平台规则仅着眼于平台内的经济交易行为,且规定不得买卖禁止和限制物品。五是属于既有的法律法规。

④④ 参见上海市第一中级人民法院(2017)沪01民终13085号民事判决书。

用户。薛虹认为平台规则影响交易方利益选择与分配,其交易规则体系构成平台“章程”。^{④④}平台规则与公司章程有相似特征:一是平台经营者与其他网络主体地位不平等且无合同关系,后者依存于前者;二是由平台经营者制定和执行;三是可随管理和交易情况变化增补修改,用户继续使用服务即推定认可。但该说在司法实践中无对应做法,因为将平台用户等同于员工无法自证,用户仅在平台购物或接受服务,非获取报酬,平台经营者权力优势源于信息和技术,非员工的从属性。

综上所述,网络交易平台不仅是提供网络服务合同的私法主体,同时也是公共基础设施的供给主体。平台规则呈现出较强的公权力属性,平台经营者凭借规则具备市场支配力等能力。^{④⑤}当前,涉及平台规则的司法处理存在三种方式:其一为“公法规制路径”,该路径聚焦于平台经营者对市场竞争格局的影响,通过判定“相关市场”等要素,运用《反垄断法》等法规处理纠纷,例如欧盟《数字市场法》对“守门人”平台的约束,我国学者也从相关法律法规中探寻规制方案;其二为“私法规制路径”,此路径认为平台与用户之间的协议和规则属于合同范畴,应依据民法典合同编处理纠纷,^{④⑥}针对不合理规则需规范格式条款,协调双方权益,保障用户的数字人格利益;其三为“公私法融合规制路径”,该路径以《电子商务法》为依据,该法是公私法融合的成果。薛军认为其明确了平台责任,单纯将平台规则视为格式条款无法解决所有问题,应依据该法调整双方的权利义务,合理界定平台责任边界。^{④⑦}

事实上,平台规则依内容和功能分平台服务协议和交易规则两大类,即规则区分说。平台规则由平台用户和行政管理部门授权平台经营者制定执行,前者源于平台服务合同,后者源于法律法规和行政机关委托。主体方面,平台服务协议主体是平台经营者与消费者、平台内经营者,双方互负权利义务;交易规则由平台经营者主导,用户被动接受管理。制定程序上,平台服务协议是协商确定的民事合同;交易规则由平台经营者主导、用户有限参与,体现权力让渡。效力上,平台服务协议是民事服务合同,司法机关有最终裁决权;交易规则是自律规范,由平台经营者强制实施和裁决纠纷。内容上,平台服务协议调整法律关系、侧重服务;交易规则规范交易行为、体现监管职责。司法表现形式上,平台服务协议作为裁判文书证;交易规则是软法,供法官参考。^{④⑧}纠纷处理上,平台服务协议争议按《民法典》合同编审查;交易规则争议参照规范性文件进行司法审查。

平台规则属性认定是裁判前提。当前法院对其属性认识不一。裁判路径上,多数法院以法律为基础,研究缺乏针对性。平台规则纠纷多发于网络交易领域,现有观点和裁判路径有合理之处,但单一学说和路径难以涵盖全部特征和正确划分责任,原因是司法实践未区分规则内容。平台规则兼具经济和管理属性,应区分为服务合同和管理规则,不同条款单独判断效力,司法裁判应区别对待。

四、裁判悖离:网络交易平台规则纠纷的司法救济障碍

平台规则满足法律授权、穷尽法条、用户接受、适用于电商交易范围四个要件,构成涉平台规则纠纷裁判规范。^{④⑨}该裁判规范凭借其行为与规范性质介入司法裁判过程,是规范用户行为、明确纠纷当事人权利义务的关键依据。目前,平台规则的制定权归属于平台经营者,由于平台经营者兼具服务提供者与秩序管理者的双重角色,资本的逐利性以及主体地位的不对称性致使平台规则呈现出明显的不平等性,进而导致审判结果出现偏差,使用户的权利遭受剥夺与损害。

^{④④} 参见薛虹:《论电子商务第三方交易平台——权力、责任和问责三重奏》,载《上海师范大学学报(哲学社会科学版)》2014年第5期。

^{④⑤} 参见余圣琪:《平台封禁行为的法律边界》,载《华东政法大学学报》2024年第1期。

^{④⑥} 参见王利明、丁晓东:《数字时代民法的发展与完善》,载《华东政法大学学报》2023年第2期。

^{④⑦} 参见薛军:《〈电子商务法〉平台责任的内涵及其适用模式》,载《法律科学(西北政法大学学报)》2023年第1期。

^{④⑧} 参见沈岍:《软硬法混合治理的规范化进路》,载《法学》2021年第3期。

^{④⑨} 参见杨立新:《网络交易规则研究》,载《甘肃社会科学》2016年第4期。

(一)司法审查单一化,形式审查重于实质审查

在296个样本案件里,294个案件明示或默示地认可了平台规则的效力。其中,164份裁判文书将平台规则视作民事合同,并依据自愿签订、真实意思表示以及不违反法律规定等形式标准认定其具有有效性,这体现出司法裁判注重形式合法性。当前平台规则呈现为格式合同或点击合同的形式,这是平台经营者追求运营效率的一种举措。然而,规则内容冗长多样,达几万字,普通用户难理解。虽部分条款有加粗或加下划线标注,仍未起到有效提醒效果。有当事人指出,淘宝针对不同项目制定众多细分规则且频繁修改,常人难理解。^⑩也有法院初步认识到这种做法存在一定的不合理之处,加大了平台用户维权的难度。上海市第一中级人民法院根据合同成立形式要件认可平台规则有效之后,又提出“但协议中大量条款均为加粗字体、添加下划线,使商家忽略重要条款内容,不能达到合理提醒注意义务之目的”。^⑪《民法典》第496条对制定格式条款明确要遵循公平原则,尽到合理提示义务。司法裁判着重关注平台规则作为民事合同成立的形式要件,对于“合理提示”“公平原则”等体现价值判断的法律要件仍停留在笼统概括认可阶段,并未进行细致说理。换言之,基于服务合同的平台用户私权利与平台经营者自治私权力之间的对抗激烈,司法审判在平台自治权面前保持了谦抑态度,法官对“合理性”未具体评判,《民法典》第496条基本没有适用可能。

司法裁判未对管理性质的平台规则条款进行实质审查。平台规则的限制性、管理性条款是平台规则纠纷案件双方争议焦点,平台经营者制定规则有“制定者偏好”,平台进入阶段的准入原则让用户失去选择自由,进入即认可未来变更条款。上诉人赖某认为平台规则未来条款违反合同法,^⑫法院认可该条款是推定平台经营者道德高于逐利渴望。交易开展阶段,平台规则限制用户私有财产自由转让权利,店铺信用属用户自有财产应可自由支配。在浙江淘宝网络有限公司诉李某案^⑬中,被上诉人李某认为转让网店是用户自由选择,未侵害他人利益,平台经营者介入属不当干预。在司法裁判实践中,法院往往鉴于平台内交易的特征,判定管理性规则条款具有有效性。这一情况的出现,主要是由于对平台规则性质的分析不够充分,裁判方法相对简单。从“私权利—自治私力”的对抗关系以及“个人利益—平台公共利益”的权衡视角来看,私权利与个人利益处于相对弱势地位。在司法裁判中,通常会认定平台规则具有有效性,这导致私权利与个人利益一方胜诉率较低,而平台公共利益一方胜诉率较高。

(二)平台规则超越法律,影响司法裁判结果

当前司法实践中,针对部分案例存在平台规则与法律规定并不一致的问题,法官通常以基于平台规则系平台自治和维护社会公共利益所需为理由,优先适用平台规则内容。

首先,《民法典》第585条规定,合同双方可依违约情况约定违约金数额,过高时当事人可请求法院适当减少。依损失填平原则,违约金一般不超相对方实际损失,比例应在合同金额30%以下。《消费者权益保护法》第55条规定,消费者遭欺诈仅可请求三倍赔偿。平台规则针对用户违约,要求赔偿损失10倍。司法实践中,多个案例里平台用户认为该条款加重自身责任、赔偿超平台损失且使平台无端受益,应属无效。此焦点反映出平台规则与法律规则的冲突,但法院多支持平台规则优先适用,使其超越法律成为裁判规范。法官将平台规则中的“消费者赔付金”“质保金”定性为违约金。针对10倍违约金赔偿标准,考虑到平台经营者管理平台交易产生的成本、违约行为造成平台商誉损失等因素而认为该标准属于合理范围,^⑭但却并未展开具体赔偿项目的论证说理。还有法官认为平台规则属于平台自律管理的基础依据,双方自愿签订网络服务协议,即表明平台用户加入平台自律组织,受到平台经营者管理,10倍违约金条款带有惩罚性质和威

^⑩ 参见浙江省杭州市中级人民法院(2021)浙01民终3875号民事判决书。

^⑪ 参见上海市第一中级人民法院(2019)沪01民终301号民事判决书。

^⑫ 参见浙江省杭州市中级人民法院(2016)浙01民终2113号民事判决书。

^⑬ 参见上海市第一中级人民法院(2015)沪一中民终字第4045号民事判决书。

^⑭ 参见上海市第一中级人民法院(2019)沪01民终301号民事判决书。

慑作用,有利于打击平台售假行为,维护平台用户权益和平台秩序。^{⑤⑤}10倍赔偿金条款具有惩罚性质,等同于行政处罚措施,但司法实践未关注到平台经营者本质属于商事主体,并不具备行政处罚权。

其次,《民法典》第1024条规定了民事主体具有名誉权,任何组织不可侵害。平台规则确立了信用评价制度,根据特定指标体系将平台用户分为好评和差评,对信用状况差的平台用户实施惩戒措施。网络交易平台认为其通过积分以及好评差评制度有效履行相应的监督义务。^{⑤⑥}司法实践中,有法院在认定事实部分根据消费者差评较多,进而直接认定虚假宣传行为。^{⑤⑦}司法裁判认可了该种商品差评和评价结果公开的规则内容,但此做法无疑会遭到侵害被评价主体的名誉权的诟病,违背《民法典》保护和避免名誉权侵权扩大的立法初衷,且法官并未对平台规则的差评投诉制度与损害名誉权关系进行充分说理。《电子商务法》第39条明确要求平台经营者健全信用评价制度,不得删除商品和服务评价。而《淘宝网评价规范》第10条和第15条则规定淘宝网可调整评价计算逻辑,采取屏蔽涉及违规信息的评论内容等措施。法律与平台规则针对同一事项存在内容互相抵牾,法院通常对平台规则采取认可做法。

最后,平台规则通过释法说理介入司法裁判,对法官裁判涉平台规则案件影响重大,主要体现在三方面:一是鉴于网络交易海量、更新快,平台规则可弥补平台内交易规制空白^{⑤⑧};二是平台规则作证据认定案件事实、支撑裁判结果;三是平台规则内容影响法官裁判利益衡量,部分被法律吸收转化,^{⑤⑨}以多种形式介入司法裁决。但也存在问题:其一,平台经营者非买卖合同当事人,未接触实物就裁决,结果不满足司法裁量标准,^{⑥①}当事人有异议时应由有资质机构和法院认定;^{⑥②}其二,平台经营者可处理纠纷并强制执行,但以普通人身份裁判,处理不当或执行错误可不担责;^{⑥③}其三,平台经营者既当运动员又当裁判员,可主动开展产品购买和检测鉴定,引发“自行委托、证据不达证明目的”“单方委托、法院和当事人未参与”的抱怨。^{⑥④}

(三)未区分平台规则管理性和经济性,商业性与消费性条款审查标准相同

依据公私权利属性,平台规则可划分为两类。部分学者认为其具有公权属性,例如“管理规则说”“交易习惯说”;另有学者主张其具有经济属性,属于民事合同,如“格式条款说”。此种区分增加了平台规则纠纷案件的处理难度。从内容性质而言,平台规则涵盖网络服务协议与管理交易秩序规则。在司法裁判中,未对平台规则的属性加以区分,平台用户常认为具有经济属性的规则排除并加重了其权利责任,进而主张该规则无效。同时,法官也未区分认定标准,存在认定混乱的情形。既有从经济属性认定规则有效的情况,也有从管理属性认可规则的情况。若简单地将平台规则视为服务规则或管理规则,仅体现单一属性,将会导致司法裁判认定不一致、说理矛盾以及结果多样等问题。

平台经营者与平台内经营者和平台经营者与消费者之间的网络服务合同性质并不相同,前者属于经营性质的商事法律关系,后者属于消费性民事法律关系。^{⑥⑤}平台经营者、平台内经营者、消费者的缔约能力

^{⑤⑤} 参见上海市第一中级人民法院(2021)沪01民终5507号民事判决书。

^{⑤⑥} 参见深圳市罗湖区人民法院(2017)粤0303民初22423号民事判决书。

^{⑤⑦} 参见上海市第一中级人民法院(2018)沪01民终6286号民事判决书。

^{⑤⑧} 《淘宝平台争议处理规则》规定了争议受理期限、范围以及质量问题、假冒商品、描述不当、表面不一致等情形举证责任分配及争议处理办法。

^{⑤⑨} 《电子商务法》第46条规定,电子商务平台经营者可以按照平台服务协议和交易规则,为经营者之间的电子商务提供仓储、物流、支付结算、交收等服务。

^{⑥①} 参见福建省高级人民法院(2020)闽民申1166号民事裁定书。

^{⑥②} 参见浙江省金华市中级人民法院(2019)浙07民终3547号民事判决书。

^{⑥③} 参见浙江省杭州市中级人民法院(2019)浙01民终3741号民事判决书,上诉人黄某认为大型网商平台在经营的专业性和签订协议的话语权均比其高,就算淘宝公司的调处结果不满也必须先按淘宝公司的结果强制执行,淘宝公司即便搞错了,也可以把责任推在专业性上,而不承担任何责任。

^{⑥④} 参见上海市第一中级人民法院(2019)沪01民终5794号民事判决书、上海市第一中级人民法院(2019)沪01民终301号民事判决书。

^{⑥⑤} 参见黄东东、喻柳:《电子商务平台服务合同免责条款的法律规制——基于文本与案例的实证研究》,载《重庆邮电大学学报(社会科学版)》2022年第3期。

和合同内容理解能力依次降低,商主体之间的网络服务合同效力认定标准理应严于商主体与自然人之间的合同效力认定标准。但法院裁判对两类平台规则司法案件并没有做明显区别,在董某与浙江淘宝网有限公司网络服务合同纠纷案件^{⑥5}中,就平台规则或网络服务合同的效力而言,法院认为董某自愿注册平台会员,与淘宝公司签订的《淘宝平台服务协议》及相关淘宝平台规则及相关条款系双方真实意思表示,不违反法律法规强制性规定,属合法有效。在互为商主体的景德镇锦霖商贸有限公司与上海寻梦信息科技有限公司网络服务合同纠纷案件^{⑥6}中,法院亦认为锦霖公司系自愿选择并使用寻梦公司提供的网络交易平台并签订平台协议,协议真实有效。该做法显示涉平台规则的司法裁判未关注合同主体缔约能力差别,多数案件以相同理由认定平台规则效力。商事交易重外观和效率,平台内经营者有专业知识和经验,以其为原告(上诉人)的案件应尊重意思自治;民事交易重权利义务对等,消费者理解和注意力有限,以其为原告(上诉人)的案件,法官应从合同提示义务“合理性”出发,关注权利义务实质平等。当前司法裁判聚焦平台规则形式合法性,不区分不同主体间网络服务合同,涉规则内容合理性评价时从尊重平台自治权认可效力,背离《民法典》第498条裁判指向。

(四)平台规则俘获司法裁判,涉“仅退款”规则裁判路径前后矛盾

电商平台相继修改售后规则,增设“仅退款不退货”内容,引发了消费者与平台内经营者以及平台经营者与平台内经营者之间的激烈对抗。究其缘由在于平台规则与法律依据之间的关系并不明晰,甚至出现前者取代后者成为裁判的替代依据。

“仅退款”规则超越法律成司法裁判依据。此规则为平台新增,消费者可省磋商、邮寄环节,直接向平台申请退款。但《民法典》第566条规定,合同解除后,未履行的终止履行,已履行的恢复原状等,买卖合同解除应退款退货,“仅退款”与该规定相悖。在甲某、乙某买卖合同纠纷中,甲作为平台内经营者,认为“仅退款”违反《民法典》相关规定,平台规则不可僭越法律,自己已履行交付义务,被告应付款;被告则称“仅退款”是拼多多按服务协议和管理规则的正当处理。法官认为甲入驻平台应遵守规则,平台“仅退款”处理无误。司法裁判未引用法规说理,径直依平台规则认定行为合理。^{⑥7}此类做法并非个例,平台规则纠纷案件中涉及“仅退款”内容的案件有39件,绝大部分案件中法官裁判思路均认可平台规则有效,认为“仅退款”行为是平台依据相应规则做出,平台用户应当遵守。^{⑥8}究其缘由,平台规则内容比较模糊,操作难度大。平台经营者依据内部技术和信息优势执行平台规则内容,但法院和平台用户并不了解该过程,解释权和执行权始终掌握在平台经营者手中。^{⑥9}

同时,涉“仅退款”规则的司法裁判前后不一。“仅退款”指消费者不退货即可获退款,自2024年1月起成为网络交易行业普遍做法。^{⑦0}司法裁判应维持稳定性和既判力,类似案件裁判结果和思路不一致会影响处理的正确性和可预期性。2023年台州市虹晟电子商务有限责任公司与郑某信息网络买卖合同纠纷案中,消费者郑某申请仅退款获平台支持,虹晟公司诉至法院^{⑦1},法官认为其应遵守平台规则,虹晟公司要求郑某返还货款及赔偿损失无法律依据,其诉请未获支持。类似做法在多起案件中均有体现。^{⑦2}

^{⑥5} 参见浙江省杭州市中级人民法院(2021)浙01民终3875号民事判决书。

^{⑥6} 参见上海市第一中级人民法院(2020)沪01民终3224号民事判决书。

^{⑥7} 参见桐乡市人民法院(2023)浙0483民初7495号民事判决书。

^{⑥8} 参见河南省郑州市二七区人民法院(2023)豫0103民初15195号民事判决书、上海市长宁区人民法院(2023)沪0105民初16326号民事判决书等。《山东淄博一法院引入“电脑量刑”软件引争议》,载青岛新闻网2006年9月10日。

^{⑥9} 参见《“仅退款”会成为电商标配吗?》,载《人民日报海外版》2024年1月17日。

^{⑦0} 参见《千笔楼1“仅退款”,不仅仅是退款……》,载新华社客户端2024年1月4日。

^{⑦1} 参见台州市椒江区人民法院(2023)浙1002民初2190号民事判决书。

^{⑦2} 参见河南省郑州市二七区人民法院(2023)豫0103民初15195号民事判决书、桐乡市人民法院(2023)浙0483民初7495号民事判决书。

此前,俞某林与浙江淘宝网络有限公司网络服务合同纠纷等案件^{⑦③}中,法院认为消费者在申请退款或退货退款过程中违背诚信原则、扰乱交易秩序等。冯某与胡某山等网络购物合同纠纷案^{⑦④}中,法官认定合同于申请退款时解除,双方应恢复原状、分担损失。金某与李某峰买卖合同纠纷案中,法院要求被告退回涉案服装。可见,“仅退款”成平台规则标配前,司法裁判按《民法典》要求双方退货退款;成为平台规则后,法官主要依据平台规则,采取仅退款不退货的裁判做法。

五、路径矫正:网络交易平台规则诉讼的裁判进路

(一)区分平台规则经济性和管理性

平台规则的法律属性认定是处理该类司法纠纷的核心。“格式合同说”视平台规则为经济属性合同,“管理规则说”等将其看作管理属性法规文件,“规则区分说”指出其兼具经济与管理属性,区分出民事服务合同和管理性文件。《电子商务法》第32条将平台规则分为平台服务协议和交易规则,前者对应经济属性规则,涵盖交易服务等内容;后者属管理属性规则,以自律管理为目标。二者区别明显,平台服务协议调整平台经营者与用户的服务及价款托管法律关系,具私法属性,用户进入平台需就服务合同内容达成一致并签署或勾选同意;交易规则是平台监督用户交易活动的依据。根据内容不同形成两种法律关系,一是平台经营者与平台内经营者的债权债务关系,即提供平台服务与支付服务款;二是平台经营者与消费者的服务合同关系,消费者委托平台托管和支付价款。^{⑦⑤}可见,平台服务协议的双方均是平等的民事主体,内容上双方分别负有提供服务和支付价款义务,性质上主要表现为平台经营者预先拟定的可供重复使用的格式合同。交易规则的性质是自律管理规范,管理对象主要包括平台内经营者和消费者,表现出强烈的公法色彩,内容主要包括准入规则、交易规范、处罚规则。交易规则区别于平台服务协议,表现有三个方面,一是权利让渡,平台用户自愿将自身权利的一部分让渡于平台经营者,由平台经营者行使平台规则准立法权、准执法权和准司法权,以促进平台共同利益最大化。二是法律授权,平台经营者根据《民法典》《电子商务法》《网络安全法》等法律法规有权制定交易规则,行使管理职权。三是平台经营者基于技术、信息、资源优势,成为公共基础设施的提供者,具有科学制定和有效执行交易规则的优势。

司法实践区分平台规则不同属性是合理划分平台用户与平台经营者之间权利义务的前提。一方面,区分平台规则属性有助于结束理论层面对平台规则属性的学说争议,克服将平台规则视为不可分整体的局限。根据平台规则内容的不同属性,对经济性的民事合同和管理性的规范文件区分审查。另一方面,区分平台规则属性是法院正确处理平台规则纠纷案件的裁判前提。针对以提供网络交易平台服务为主要内容的平台服务协议引发的纠纷,可以适用《民法典》合同编进行效力判断,而以管理平台秩序为目的的交易规则,则应适用控权思维对规则内容的制定、执行过程开展司法审查。

(二)平台服务协议应形式审查与实质审查并重

形式审查主要指合法性审查,即根据《民法典》总则编和合同编的内容,对合同双方签订主体资格、意思表示自由以及内容有无违反强制性法律规定进行审查,审查依据主要为《民法典》第143条和第506条。作为格式合同的平台服务协议,法院应当按照格式合同的要求审查其效力。司法裁判认定平台服务协议效力标准主要集中在两方面:平台服务协议是否符合合同成立和生效要件;涉及格式条款的平台服务协议是否存在无效情形。针对前者,法院认定平台服务协议效力主要审查合同主体双方的民事权利能力和民事行为能力、合同是否约定对价、合同形式是否合法、合同内容有无违背法律法规强制性规定以及是否为合同

^{⑦③} 参见浙江省杭州市中级人民法院(2020)浙01民终8339号民事判决书。

^{⑦④} 参见广州互联网法院(2021)粤0192民初44668号民事判决书。

^{⑦⑤} 参见杨立新、刘凯湘、姚欢庆等:《互联网平台治理规则之司法创制》,载《中国应用法学》2018年第2期。

双方主体的真实意思表示五个部分。换言之,通过《民法典》第143条判断平台服务协议是否成立生效。针对平台服务协议所包含的“未来变更条款”^{⑦⑥}问题,平台服务协议应以要约与承诺的方式订立,“未来变更条款”亦需遵循此规则。每次修改和增加事项,应通过公告形式,在平台用户登录网络交易平台服务时弹框显示,用户可自由选择拒绝或认可。只有用户自愿点击认可修改或新增规则内容,双方才能成立以修改或新增后规则条款为主要内容的平台服务协议。

实质审查主要是对平台服务协议内容合理与否进行判定,协议内容应当公平正当,符合合同基本原则。就平台服务协议而言,主要关注格式条款是否存在加重平台用户责任或排除其主要权利的内容。法院应当根据《民法典》第471条、第497条、第498条等规定,判断平台服务协议中的格式条款是否存在权利义务失衡,针对加重或排除平台用户的法律责任和主要权利的条款内容,应当审查判定无效。根据《民法典》第496条判断平台经营者是否尽到提示说明义务,需要重点加强对“合理”要件的解释。针对大范围的划线和标黑字体行为,平台经营者应当重新以更简约和醒目方式标示相关条款。平台服务协议包含大量的格式条款,由于其复杂冗长的表达内容使平台用户很难将应需注意的格式条款与其他条款区分开来,平台用户也无法因为个别格式条款的不平等而使整个服务协议归于无效。因此,需要平台经营者就格式条款加强提示说明义务。一是更新格式条款形式,平台经营者可以通过逐项列举的形式,征得事关平台用户重要利益条款的授权使用内容和范围的同意,如个人信息评价与应用、纠纷处理模式和执行、违约行为的处罚内容等等。二是优化格式条款表现形式,即平台经营者要使用能让平台用户充分理解格式条款内容重要性的语言文字,提示说明应考虑到条款字体、位置和图片搭配方式。三是明晰格式条款含义,平台经营者应当对专业技术词汇和法律用语弹窗说明和权威解读,若平台用户未实际理解内容的,应及时向用户发送解释说明文件。^{⑦⑦}

(三)司法应审查交易规则的制定程序和执行内容

交易规则具有强烈的管理属性,平台经营者过度滥用平台治理权,司法就应当登场。^{⑦⑧}法院可因平台用户不服平台经营者决定而请求附带审查交易规则进行被动审查,或者基于案件审理需要,法院认为有必要审查交易规则内容的也可径直开展主动审查。司法审查范围包括“违反强制性法律规定和基本法治原则”和“未遵循程序正义标准”“未遵守比例原则”的交易规则。^{⑦⑨}具体而言,司法裁判中,平台用户就交易规则产生争议时,法院可从平台规则制定内容、程序、执行过程三方面审查。首先,审查规则内容是否与法律法规抵触,有明确规定的应遵循,无明确规定的,审查是否违背社会公益或损害其他网络主体利益。如10倍违约金条款,应明确其性质,超出法定比例部分无效,过高时原告可请求酌减,法官行使自由裁量权降低数额。其次,考察平台经营者是否滥用自治权,违约处理是否公平公正,惩罚远超损害后果的应认定实质违法。最后,审查规则执行和纠纷处理是否公开透明。平台有惩戒和调查权并通知结果,行使“准执法权”时应细致区分违约行为并匹配处罚,行使“准司法权”时,鉴定机构应在法院主持下选取或双方协商确定,以保独立性和公正性。

同时,司法审查结果应与行政监管相衔接。司法审判具有被动性,只能在个案中认定部分交易规则条款无效,但无权强制要求平台经营者修改交易规则。对此,可将认定无效的交易规则移送至行政主管部门,由行政监管机关责令改正。司法诉讼只能对单个主体所遭受的损害进行赔偿恢复,但平台规则事关数量众多的平台用户,个体救济无法赔偿全部损害。从维护整体利益角度出发,对平台规则制定和执行程序进行监督势在必行。通过司法审查衔接行政监管制度,可以促使平台经营者制定和执行合理的交易规则,充分发挥司法专业性效能。具体而言,针对合法合规的交易规则,根据证据三性审查交易规则的证据能力和证明力,认可该规则作为证据的地位。针对违法违规的交易规则,通过审查规则的合法性、真实性和关联性,排除交易规则作为证据的资格,并依照《行政诉讼法》第64条规定,就该类交易规则向市场监管部门、网监部门提出司法处理建议。

^{⑦⑥} 未来变更条款是指平台用户应当接受平台经营者将来修改、新增的规则内容。

^{⑦⑦} 参见夏庆锋:《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。

^{⑦⑧} 同前注^{⑦⑥}。

^{⑦⑨} 参见罗英、谷雨:《网络平台自治规则的治理逻辑》,载《学习与实践》2021年第8期。

(四)平台规则司法审查限制

法院对平台规则需要进行审慎审查,在审查提起方式、审查强度需受到一定限制。适度限制平台规则司法审查,有助于正确划定平台自治权力和平台用户权利界限。

第一,采取附带性审查。司法审查提起方式的附带性原则上要求法院审查平台规则要以当事人对纠纷案件起诉为前提,在审查方式上以被动审查为主,主动审查为例外。申言之,法院审理涉及平台规则纠纷案件时,原则要以当事人诉请法院且同时审查平台经营者行为、平台规则合理性和合法性为主。当事人未直接诉请审查平台规则合法性和合理性的,法院为查明案件事实或划分纠纷双方权利义务需要,才可在案件中主动审查平台规则。第二,区分审查强度。司法审查强度关注不同规模网络平台和不同性质平台规则,开展差异化审查。一是根据不同平台类型进行不同强度司法审查。国家市场监督管理总局于2021年10月发布《互联网平台分类分级指南(征求意见稿)》,以链接属性和主要功能为标准将互联网平台分为网络销售、生活服务、社交娱乐等六大类型,根据用户规模、业务种类、限制能力又可将网络平台划分为超级平台、大型平台和中小平台三个层级。从网络平台类型出发,对于涉及平台用户生命财产法益的生活服务和网络销售平台,法院司法审查强度高于信息资讯、社交娱乐等其他网络平台类型。从网络平台级别来看,平台用户面对超大型平台地位差异明显,后者能单方面贯彻自身意志,对涉及超大型平台的诉讼案件需要提高司法审查强度。二是平台规则分为平台用户服务协议和平台交易规则。不同类型的规则条款表现出不同性质,法院对准入性条款、管理性条款、处罚性条款等限制平台用户权利的规则内容审查强度要高于其他一般性规则条款。第三,法审查平台规则需贯彻审慎原则,法院既需尊重平台经营者自治权力,同时还要保护平台用户意思自治。法院审慎审查平台规则体现在两方面。一是限定审查对象范围。限缩后的司法审查范围主要指向违反法律法规强制性规定和基本法治原则、严重违背程序正义、违反比例原则存在明显不合理情形的规则条款。二是间接适用司法审查结论。法院对平台规则条款效力判定仅限于个案,同时不得直接在裁判主文径直认定全部平台规则无效。

Abstract: Online trading platform rules consist of transaction rules and platform service agreements. Driven by the need for regulating platform transaction order and the social-oriented principle of economic law, these rules exhibit quasi-public attributes and grant platform operators the power of self-regulation. In academic circles, differing perspectives on the nature of platform rules—such as the standardized contract theory, self-regulatory rule theory, management rule theory, transactional practice theory, and charter theory—have led to diversified litigation outcomes regarding their validity, nature, and criteria for determination. An analysis of 296 adjudicated cases reveals further issues in platform rule litigation, including a greater emphasis on formal review over substantive review, a failure to distinguish between economic and managerial attributes, a conflation of review standards for commercial and consumer clauses, and instances where platform rules exceed statutory provisions. In response, systematic research on online trading platform rules should be conducted to better guide judicial practice and prevent inconsistent rulings in similar cases.

Keywords: online trading; platform rules; judicial dilemmas; adjudication rules
