

平台封禁的合同违约判断规则

文/应孔跃 王凯悦（一审承办人） 万 浩

【裁判要旨】网络用户以平台封禁账户为由主张平台承担违约责任的，应基于平台“是否有初步证据证明网络用户存在侵权行为、封禁后是否提供必要申诉渠道”审查其封禁行为是否正当，封禁并不要求平台具有用户侵权的充分证据。用户协议若约定“符合封禁条件即不予退还会员费”，则该约定系不合理限制用户权利的格式条款，应属无效。若网络用户尚未实际实施侵权行为或对平台造成损失，虽然封禁行为正当，但平台仍应退还用户封禁后的会员费。

□案号 一审：(2024)沪0115民初85292号 二审：(2025)沪01民终10033号

【案情】

原告：漾琦科技（天津）有限公司五华分公司（以下简称漾琦科技公司）。

被告：前锦网络信息技术（上海）有限公司（以下简称前锦网络公司）。

“前程无忧51Job”是由被告前锦网络公司运营的网络招聘平台。2024年6月，漾琦科技公司在“前程无忧51Job”平台注册并支付会员服务费，该会员服务期限为180天，服务期间可发布职位招聘信息等。

自同年5月起，前锦网络公司陆续收到多名求职者对原告的举报信息。举报内容大体为漾琦科技公司涉嫌虚假招聘、聊天内容不友好、违规

收费等，其中3份举报明确指出漾琦科技公司以招聘的名义，诱导求职者到指定地点，以拍摄费、指定机构拍摄艺术照等名目索要财物，涉嫌违规收费。

根据以上举报信息，前锦网络公司于6月29日通过电子邮箱向漾琦科技公司发送前程无忧会员账号反馈通知，该通知载明因漾琦科技公司的账号（会员号7551665）被多次举报违规收费，要求其限期补充证明材料，包含完整展现公司营业执照、前台Logo等必备信息的环境认证视频，以及证明公司经营活动正常开展的材料。前锦网络公司强调，通知中涉及的补充证明材料缺一不可，材料提供齐全方能进入审核流程，未及时通过审核会影响账号的正常使用。

7月2日，漾琦科技公司的账号被

锁定，前锦网络公司给出的理由是漾琦科技公司的账号涉嫌违规收费，违反信息发布规则以及劳动法等有关法律法规，并指出如有异议，需在5个工作日内进行申诉说明。漾琦科技公司据此提交的情况说明并未通过前锦网络公司的审核。随后，漾琦科技公司询问前锦网络公司解封账号的的凭证要求，前锦网络公司对解封流程进行了详细阐述，漾琦科技公司随即补充了相应的审查材料。前锦网络公司依据用户协议、信息发布规则的相关条款，作出原告账号限制不予解除的决定，并表示根据平台协议及退款政策，无法退还原告会员费。

漾琦科技公司诉称：原告购买了被告APP“前程无忧51Job”的招聘会员服务，并已全额支付服务费用1888元。被告在无正当理由且未提供有效

案例

证据的情况下, 指责原告存在“违规收费行为”, 单方面锁定原告账号、全面删除招聘信息并永久冻结账户。被告拒绝处理问题且拒绝退款, 应当向原告退还会员服务费1888元并承担本案诉讼费用。

前锦网络公司辩称: 第一, 原告在使用服务过程中存在违规收费行为, 且被平台用户多次投诉。第二, 依照用户协议、信息发布规则相关条款, 被告已履行管理与通知义务, 原告在收到通知后未能提供有效证据证明其收费行为的合法性, 反而提交了虚假认证信息, 进一步证实了其违约事实。第三, 原告因自身严重违约行为导致账号无法正常使用, 被告采取合理的控制措施有据可依, 有权不予退回原告已支付的费用。

【审判】

上海市浦东新区人民法院经审理认为: 本案争议焦点为被告是否应退还原告会员费及退还金额。该争议焦点实质包含两方面问题: 其一, 被告是否有权锁定原告账号; 其二, 有权锁定账号是否等同于有权不退会员费。

关于被告是否有权锁定原告账号, 浦东新区法院认为被告有权锁定。理由如下: 第一, 被告作为电子商务平台, 依电子商务法负有信息核验和发现异常服务时采取必要措施的义务, 锁定账号属于“必要措施”的范畴。第二, 鉴于违规收费及诈骗行为具有隐蔽性和严重的财产危害性, 若苛求平台或举报人取得确凿证据后再行处置, 有悖风险防范原则。双方

协议约定被告在“有理由相信”原告违规时可采取锁定措施, 未不当限制原告权利, 符合法律对原告、被告保障求职者安全的共同要求, 应为有效。

第三, 原告账号遭多位用户举报“违规收费”, 且原告在被告通知其补充材料后未能通过审查, 其提交的材料与其关联账号高度相似, 加之原告部分关联账号已因违规收费被被告锁定, 基于上述初步线索, 被告认定原告“涉嫌违规”并采取锁定措施, 未突破理性经营者的一般认知。第四, 被告已履行告知义务并提供申辩路径, 不予解除锁定具有法律和合同依据, 系基于网络风险防控与法定利益平衡的考量。

关于有权锁定账号是否等同于有权不退会员费, 在本案中存在本质区别且不构成直接因果关系。其一, 被告有权锁定原告账号系属履行其作为平台保护求职者财产安全的法定义务及平台规则赋予被告在“有理由相信”原告账户违规收费或“涉嫌”违规收费时采取必要措施的权利, 不以原告证实存在确凿违规收费行为为前提; 其二, 会员费系被告提供特定服务的合同对价, 是否退费应严格适用双方关于违约责任的约定及法律规定; 其三, 用户协议作为采用格式条款订立的合同, 其中关于“有理由相信”违规即“不退费”的约定, 不合理限制了原告支付会员费获得被告等价会员服务的权利, 有违公平原则, 应认定无效; 其四, 在法定违约责任下, 违约行为应是具体明确的, 原告依法不应因被告有理由相信其违约或涉嫌违约即承担违约责任。因本案在案证据尚不足以证明原告确实存

在违规收费行为, 故被告主张其有权不退会员费的依据不足, 浦东新区法院不予支持。

本案中, 因被告已锁定原告账号且暂无解除可能, 双方网络服务合同实际解除, 依法应根据合同履行情况进行结算。浦东新区法院认定双方网络服务合同非因违约解除, 故不涉及违约责任的承担, 但被告已提供的会员服务应自原告会员费中作相应扣除。据此, 浦东新区法院作出一审判决: 被告前锦网络公司退还原告漾琦科技公司1731元。

一审宣判后, 被告前锦网络公司提起上诉。

上海市第一中级人民法院经审理判决: 驳回上诉, 维持原判。

【评析】

一、平台封禁行为的双重法律性质探究

(一) 平台封禁系平台的法定义务

1. 封禁基于民法典侵权责任编构成平台的法定义务。网络平台经营者(以下简称平台)兼具市场参与者与管理者的双重身份, 依法负有合规治理义务。民法典侵权责任编规定, 网络服务提供者接到权利人权益被侵害的通知, 且通知载明侵权初步证据、权利人真实身份信息的, 应及时对侵权用户采取删除、屏蔽、断开链接等必要措施。该规定旨在特定情形下科予平台作为义务, 实现保护消费者权益之功能。具体到平台经济, 电子商务法第三十八条第一款作为民法典网络服务提供者承担侵权责任的特别

规定,其规定平台知道或者应当知道经营者侵害消费者合法权益而未采取必要措施的,应承担连带责任。然而,该款并未细化规定必要措施的具体种类,封禁等措施是否符合立法目的应作个案判断。

2.封禁正当性需严格遵循法律规定判断。封禁系平台对平台内经营者(以下简称经营者)采取的必要措施,误用或滥用既可能引发平台“私权力”扩张,亦会限制经营自由,故应以正当性标准划定其边界。

其一,封禁的形式正当性在于是否履行法定义务。电子商务法第十三条、消费者权益保护法第十八条第一款规定经营者提供的商品或服务应符合保障人身、财产安全及环境保护的要求;民法典第一千一百九十五条第二款、第一千一百九十六条确立了“通知—必要措施—反通知”规则,即平台采取必要措施后还应为经营者提供有效的申诉渠道。综上,网络平台具有虚拟性,交易风险大,当经营者未履行法定义务侵害消费者权益时,平台封禁须以保障消费者人身、财产权益为限,并为经营者提供申诉的渠道。

其二,封禁的实质正当性可在比例原则框架下校验,^①以防平台过度限制经营自由。具言之:适当性要求手段与目的一致性,封禁要服务于阻断交易风险、保护消费者权益等法定目标;必要性指示封禁应为“最小损害手段”,应优先采取限期整改、

流量降权等温和措施,当温和措施不足以应对严重违规时,才可升格至封禁;均衡性上,封禁强度应与风险程度相当,不得超过其保护的公共利益,平台须建立“误判可纠”的救济机制,避免因误判造成不可逆的损害。

(二)平台封禁亦是平台规则的约定内容

1.平台规则中的封禁约定应符合法律规定义务。平台规则系平台为规范平台内交易秩序与用户行为而依法制定,对经营者及用户普遍适用的规则体系,表现为用户协议、社区公约、违规处理规则等。平台管理具有自律属性,即便法律未规定,其也会主动维护内部交易秩序,^②将封禁嵌入用户协议为平台“自律”的典型路径。

实践中用户协议主要被认定为民事合同,应受民法典第一百五十三条、第一百五十五条之强制性规范约束,即用户协议中与法律法规强制性规定相抵触的条款自始无效,并依民法典第一百五十六条之规定,不影响其他条款的效力。此外,根据最高人民法院《关于审理网络消费纠纷案件适用法律若干问题的规定(一)》第1条,主要以滥用格式条款的认定来限制平台潜在的无序封禁,分析路径如下:先判断用户协议是否包含事先拟定且重复使用的封禁条款;再审查平台是否履行了程序上的提醒义务,将封禁条款纳入用户协议;最后判断封

禁条款的内容是否符合法律法规的强制性规定、合理分配了双方的权利义务。

2.平台规则中的封禁约定可细化平台法定义务。平台经营类型多样且复杂,而民法典第一千一百九十五条、电子商务法第三十八条仅以概括性条款规定平台采取“必要措施”,未穷尽违规形态和处置流程。为落实“保障人身、财产安全”等法定目标,平台有必要通过平台规则将“必要措施”具像化为可操作的标准与流程。

同时,诸如“违规收费”等行为为隐蔽性强且取证困难,若要求平台须在证据“确凿无疑”后才可封禁,易导致风险防范严重滞后。故用户协议对必要措施的合理细化,是在合同自治范畴内对法定义务的落实,它解决了封禁启动门槛模糊的问题,实施封禁更有章可循。承前所述,承认平台有细化法定义务的权利,并不意味着其有超越法律的特权,违反法律法规强制性规定的平台规则无效。

二、平台封禁行为的违约审查

(一)网络用户主张封禁行为为违约的特殊性

1.网络用户有权就封禁行为提起违约之诉。用户协议系平等主体间的民事合同,但平台通常处于规则拟定与条款解释的主导地位,法律须保护经营者应有的合同救济,弥合双方缔约地位的天然失衡。

①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武腾:“电子商务平台自律管理行为的司法审查”,载《暨南学报(哲学社会科学版)》2023年第10期。

案例

平台实施封禁既是依法采取的必要措施，也是依托双方民事合同实施的管理行为。承前所述，平台实施的封禁本质上系合同一方单方面中止履行，故作为合同的相对方，经营者认为封禁导致平台未履行合同义务并损害其合法权益的，有权向法院提起违约之诉。厘清这一点，有助于矫正平台兼具规则制定者和裁判者的角色错位，使纠纷回归合同责任的承担。

2.封禁行为的违约判断需结合民法典第一千一百九十五条认定正当性。网络服务合同纠纷中，封禁是否构成违约不能局限于用户协议条款的解读，因为平台采取管理措施很大程度上是为了履行侵权责任法上的义务，^①必须结合民法典第一千一百九十五条之规定进行系统化评价。

民法典第一千一百九十五条确立了“通知—必要措施”规则，要求平台在收到包含初步侵权证据的有效通知后及时采取必要措施，否则将就损害扩大部分承担连带责任。该条设定的义务具有公共利益导向与强制性，效力位阶上优先于合同约定。因而只要符合接到有效投诉、侵权初步证据的启动条件，在涉及人身、财产安全的情况下，封禁就具有法律形式上的正当性，既然封禁是履行法定义务的体现，

不宜再以违约作事后否定。故即使用户协议关于违规认定的标准存在模糊地带，只要封禁符合民法典第一千一百九十五条之规定，即不构成违约。

（二）平台封禁行为正当性的考量因素

1.“初步证据证明网络用户存在侵权行为”即可构成正当封禁。平台封禁多以消费者投诉为线索。面对恶意通知与竞争性投诉，平台既不能退回“纯信使”的角色机械处置通知，也不宜承担过高的实体审查义务，因而完善通知的内容要求，调整审查角色是当前较务实的政策选择。

首先，民法典第一千一百九十五条规定，通知应包含权利人的真实身份信息和侵权初步证据。初步证据往往因案而异，人身、财产侵权判定与取证均存在困难，因为侵权信息本身就是侵权的初步证明材料，^②故法条仅作概括性规定。承上所述，可将初步证据抽象为以下要素：其一，权利人及受侵害权益；其二，实施侵权的主体；其三，侵权的具体细节，如交易金额、收费名目、对话与交易流程等，同时考虑该侵权行为组成要素的逻辑连贯性；其四，时间密集性和内容复现性，即不同主体在相近时段反映同一问题，对侵权具有更强的

指向性。

其次，平台不具备对复杂纠纷进行实体裁断的法定职权和专业能力，对初步证据的审定无须达到“高度盖然性”。从经济视角看，平台对海量投诉进行逐一实质性判断是有悖成本效益理论的。故平台在审查违规线索时，只需按“一般理性人”标准对初步证据作形式要件审查，能够排除明显不构成侵权的情形，并令一般人相信存在侵权的可能，即应视为尽到审查义务。^③

2.封禁后应提供必要、有效的申诉渠道。平台基于初步证据对经营者账号实施封禁后，必须提供必要且有效的申诉渠道，使封禁依据的“初步证据”得以补强或证伪，避免必要措施直接推导出最终结论。申诉渠道为经营者提供了诉前反证的机会，形成“初步证据—申诉反证—实质核验”的程序闭环，从而在后续可能的违约争议中证明封禁并非武断之举。同时，区别于初步证据认定的“一般可能性”标准，在申诉阶段平台应实质审查申诉材料，以决定维持、变更或解除封禁。

三、平台封禁后的会员费退还规则

（一）不予退还会费条款的有效性探究

1.平台封禁正当并不当然意味

①武腾：“电子商务平台自律管理行为的司法审查”，载《暨南学报(哲学社会科学版)》2023年第10期。

②最高人民法院民法典贯彻实施工作领导小组主编：《中华人民共和国民法典侵权责任编理解与适用》，人民法院出版社2020年版，第269页。

③上海市第一中级人民法院课题组：“全国首例电子商务平台经营者未实施‘反通知’程序的责任认定——T网络公司等网络侵权责任纠纷案”，载《法律适用》2021年第7期。

用户违约。平台经济的语境下，平台常通过用户协议将封禁与拒绝退费绑定，但该模式不能实现逻辑自治，认定用户违约并据此拒绝退费须严格遵守民事诉讼的证明标准。

其一，封禁并非违约的确证。平台履行电子商务法第十三条、第三十八条规定的保障求职者财产安全的法定义务，在证明达到“一般可能性”门槛时即可实施封禁，故封禁只是及时止损的风险防控措施，亦与前文“提供申诉渠道、允许反证校验”的要求相一致，并非终局评价。

其二，违约责任的承担适用高度盖然性标准。最高法院《关于开展〈人民法院统一证据规定(司法解释建议稿)〉试点工作的通知》第141条规定，负有证明责任的当事人对特定事实的证明须达到高度盖然性的程度。平台不予退费涉及经营者已支付对价的处置，其应举证证明经营者存在达到“高度盖然性”的违规行为，并因该行为导致平台实质损失，基于“一般可能性”的不退费显然是对合同对价的不当处置，落入不当得利的范畴。

2.绝对的“不予退还会员费”条款应属无效。依民法典第四百九十六条之规定，平台预先拟定并面向不特定经营者重复使用，缔约时缺乏协商空间的“不退费”约定，通常构成格式条款。

用户协议以点击同意为缔约方式，其条款效力认定不宜停留于抽象的“意思自治”，应将其外延扩展至“给付均衡”。^①从合同法视角出发，当平台以封禁终止给付时，经营者便失去已支付价款之对价基础，故用户协议规定绝对不予退费实质排除了经营者的法定权利，破坏了民事交易的给付均衡。此外，规范视角可提供补强论证。民法典第四百九十七条规定了格式条款的无效情形，该条第（三）项表述时缺少限定条件，故该款的司法裁量的空间相对较小，只要格式条款实质上剥夺了接受方的主要合同权利，该条款便无效。综上，以诸如“平台有理由相信”的格式条款直接推导出“不予退费”的结论，因排除经营者的主要权利，破坏合同的给付均衡而无效。

（二）不予退还会员费的例外情形

1.当且仅当平台存在损失时方可扣收会员费。否定绝对不退费条款并不意味着必然全额退费，其情形有二：其一，依不当得利和继续性合同不具溯及力之法理，若经营者已消耗平台的限次服务，其应支付相应对价，合同解除后，返还范围以未履行部分为限。其二，经营者行为致平台损失。情形一在理论和实务中已

经颇具共识，有关情形二的探讨如下：民事赔偿以填平为原则，无法律依据的赔偿为不当得利。根据民法典第五百六十六条之规定，合同解除后，平台作为守约方扣收会员费的唯一正当性基础在于，其能够举证证明经营者的行为导致其遭受了实际损失。同时，平台以消费者为核心资产，若经营者的行为导致消费者的人身、财产损失，可以推定平台遭受损失。

2.平台存在损失的具体判断。平台的损失多表现为商誉贬损，难以精确量化，实践中可通过客观事实来推定平台存在损失，构建起一套“行为定性，后果定量”的判断标准。第一，行为定性上，存在确凿或高度可能的侵权事实，依据如生效的民事判决、行政处罚决定书或规模化的消费者投诉等，可以作为认定损失的事实依据。第二，后果定量上，需证明商誉遭受实际贬损。只有当违规产生溢出效应，导致平台社会评价降低时，商誉贬损才能具像化，具体的判断纬度包括：平台的应用评分下降、社媒负面评价短期激增、平台被连带起诉、违法犯罪被起诉、判刑或被监管部门约谈等。

（作者单位：上海市浦东新区人民法院）

^①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”，载《北方法学》2019年第1期。