

平台自动续期协议的规范回应

王懋祺^{*}

内容提要：订阅经济中广泛出现的自动续期协议是典型的消费者合同，此类交易中存在用户的系统性不理性，极易诱发平台采取暗黑模式等机会主义行为。相较于信义法，合同法更具优越性，应采合同法方案实现对平台自动续期协议的规范。在自动续期协议订立层面，平台不仅应承担形式上的提示告知义务，还应承担实质意义上的、被扩展的提示告知义务以弥补用户缺失的理性能力，如禁止操纵用户选择以及配置消费者冷静期等。在内容控制层面，应将平台利用用户理性弱点提供的免费试用转换合同解释为先合同磋商，禁止合同自动更新时平台单方对合同的不当变更。在自动续期协议存续层面，应保障用户随时取消相关订阅服务的自由，确立“一个按钮、两次点击”标准，禁止平台采取取消窗口期等方式侵犯用户相关权利。同时，实践中出现的“自动终止”服务也值得借鉴，在用户固定期限内未使用相关服务时，平台应自动终止向用户收费。

关键词：平台自动续期协议 消费者合同法 行为经济学 暗黑模式 助推

数字网络时代，付费订阅是平台与用户间开展商品与服务交易的一般形式。而在订阅经济内部，常见的交易工具是平台与用户订立的自动续期协议。协议订立后，双方当事人不再就合同内容进行协商，在初始期限届满时，双方当事人自动成立一份与先前相同或相似的合同。在没有做出明确相反意思表示的情况下，相关交易可以一直延续。

其中，根据其续期逻辑的不同，自动续期协议可以区分为连续服务合同（continuity contracts）与自动更新合同（automatic renewal contracts）。前者类似于不定期继续性合同，初始期间经过后，用户提前通知平台即可进行解除；^[1]后者本质上则是合同期限的自动变更，将用

* 王懋祺，中国人民大学法学院博士研究生。

[1] 德国、荷兰、南非等国对平台自动续期协议采用连续服务合同模式。合同在初始期限具有约束力，期满后转为不定期合同，用户仅需提前通知即可解除。例如，修订后的《德国民法典》第309条第9款对连续性格式合同的存续期限作出特别规定，要求企业保障用户最多提前一个月通知解除的权利。

户到期后的沉默视为变更合同期限的意思表示。^[2]此外，实践中还存在所谓的试用转换合同(free trial offers)，即用户于初始期限内免费试用平台提供的服务，在免费期限届满后，若用户无相反意思表示，则免费试用合同自动转化为付费的自动续期合同。

自动续期协议在订阅经济中的核心价值在于其效率优势。平台能借自动续期协议获得稳定可预期的收入流，用户仅需一次签约即可实现持续付费；同时用户也避免了因疏忽而导致订阅服务中断的风险。然而，双方经济地位的不对等常使协议脱离用户真实意愿的掌控，导致在用户不知情时产生扣费。这种矛盾反映出数字时代平台与用户关系中新的紧张局面。此时，有必要考察双方利益格局的变化，分析私法可能的应对策略，从而构建更妥当的自动续期协议规范框架。

一、作为消费者合同的平台自动续期协议

自动续期协议并非订阅经济独有，为保障交易稳定，当事人常会作出类似的安排。在《民法典》有名合同中，租赁、物业服务、供水供电等合同均具有自动续期特征。平台自动续期协议的特殊性在于其发生于平台与用户这一特定消费场景。鉴于平台与用户地位的实质不平等，且平台可通过多种方式干预用户选择，致使用户同意日趋形式化，法律对此类交易安排应当重新考虑。

(一) 订阅实践中的消费者合同格局

理论与实践曾将平台视为发挥“吸引、促进、匹配”功能的中间商，即便涉及用户关系，也仅以中立者或信息处理者身份出现。^[3]然而，订阅经济重塑了平台商业模式，交易逻辑从“有权占有”转向“有权访问”。当获取平台授权的成本低于购买完整商品或服务时，用户往往选择通过订阅合同临时使用相关资源。而自动续期协议正是为支持长期服务供应而设计的制度安排，其在理想状态下为用户保留顺畅的退出通道，实现了“临时访问”的交易可能，成为订阅时代的交易基础设施。在此模式下，平台已从中间人转变为用户的直接交易对手。然而，若消费者合同的相对方充分掌握用户个人信息并熟知其行为偏好，相关利益格局可能会发生以下变化：

其一，当事人理性的假设出现松动。即便对于消费者合同而言，“当事人大体理性”仍然是一个基本假设。^[4]然而，行为经济学的研究揭示，消费者的系统性非理性或许才是规范设计时应考虑的因素。凯斯·桑斯坦总结出了行为人在社会交往时可能存在的九项行为偏差，在订立自动续期协议的场合，其中的“乐观偏见”与“惯性偏差”表现得尤为明显。^[5]用户在订立协议时，不仅不会仔细阅读自动续期协议的具体内容，而且会系统性高估自己持续关注该交易、并在下一期限前取消交易的可能性；而订立协议后，用户又会安于现状，受惯性偏差的影响而很少选择主动取消交易。^[6]

[2] 美国、英国等国家立法例的主要规范对象就是自动更新合同，正如美国联邦贸易委员会(Federal Trade Commission, FTC)所描述的，此类合同“包含一个条款或一个条件，允许卖方将客户的沉默或未采取肯定行动解释为接受要约”。

[3] 参见〔美〕杰奥夫雷·G. 帕克等：《平台革命》，志鹏译，机械工业出版社2017年版，第43—48页。

[4] 参见黄薇主编：《中华人民共和国民法典合同编释义》，法律出版社2020年版，第83—85页；马辉：《格式条款信息规制论》，载《法学家》2014年第4期，第115—117页。

[5] 九项行为偏差分别是损失厌恶、现时偏好、锚定效应、乐观偏见、惯性、极端厌恶、可得性启发与可得性偏见、心理账户以及代表性启发与代表性偏见。关于每项行为偏差的详细所指，参见Cass R. Sunstein, *Advanced Introduction to Behavioral Law and Economics*, Edwards Elgar Publishing, 2023, pp. 4—11.

[6] See Oren Bar-Gill, *The Behavioral Economics of Consumer Contracts*, 92 Minnesota Law Review 749, 749 (2008).

其二，强势一方机会主义空间显著增加。在商业实践中，平台往往通过设计用户界面，采取操纵性或在伦理上有争议的说服性在线架构，用于引导用户的选择朝向意外决策，以服务于其商业利益，这被称为平台的“暗黑模式”（dark pattern）。^[7] 平台的多种暗黑模式策略在诱导用户订立自动续期协议时均有体现，例如，用户在平台的暗黑模式中，可能遭遇“捕蟑笼”（roach motel）式的困境。如用户通过一次点击即可与平台签订自动续期合同，但当用户想要取消自动续期时，却困难重重。又如，平台会采取“虚假层级”的方式，突出自动续期选项，引导用户因惯性偏差选择订立自动续期协议。再如，平台采取“诱饵切换”的策略，将试用转换合同默认自动转化为付费的自动续期合同，从而不当获取用户同意。^[8]

以上两个变化，使得数字时代的平台交易与《民法典》中格式合同规范群与《消费者权益保护法》中消费者合同规范所预设的格局不尽相符。此时，与隐私政策、服务协议等其他平台协议类似，用户在相关交易中的自主性被进一步模糊。一方面，用户在线浏览的特质以及平台的暗黑模式使得其对于相关的交易安排很难作出完全理性的选择。当用户不完全理性时，“消费者自我决定”的基本前提就会出现松动。另一方面，平台协议的大规模提供使得其不可能个性化，用户只能选择“走”或“留”。此时即便用户足够理性，也无法对相关合同进行任何更改，而只能选择同意或不同意。因此，用户的系统性不理性与平台操纵用户的可能性，使得原本（即便是倾斜的）横向交易关系转化为垂直的管理关系。^[9] 此时，既往的消费者合同规范框架是否还能有效发挥作用，就需要进一步讨论。

（二）私法上的两种回应方案

在平台掌握大量信息、利用消费者理性偏差、操纵消费者订立合同的情况下，私法学者经过讨论，形成了两种应对方案。第一种方案相对激进，其认为，用户与平台间的理性能力与合同地位已然不可能平等，不应再采用合同法约束双方的权利义务关系，应转而在用户与平台间建立法定关系，单独观察平台行为是否妥当。第二种方案则比较保守，其认为，应当变通调试既有的合同法规则，在规范设计层面更多地考量平台场景的特殊性，以适应数字网络时代消费者合同格局的变化。

1. 激进动议：由合同法转向信义法

信义法方案最先由巴尔金提出，其指出，传统合同法中的知情同意机制已然失效。当平台掌握海量用户个人信息并具备高度专业化的数据处理能力时，用户对平台的依赖程度堪比患者对医生、客户对律师的信任关系。因此，平台应作为“信息受托人”承担信义义务。信义义务包括保密义务、注意义务与忠实义务。保密义务与注意义务要求平台保障用户数据安全与合规流转；忠实义务则要求平台避免操纵用户行为，不得为自身利益损害用户权益。^[10] 巴尔金的本意是赋予平台企业处理个人信息时的信义义务，而相关学者在此基础上又向前推进了一步，主张数字时代

[7] See Anastasia Kozyreva, Stephan Lewandowsky & Ralph Hertwig, *Citizens Versus the Internet: Confronting Digital Challenges With Cognitive Tools*, 21 *Psychological Science in the Public Interest* 103, 112 – 113 (2020).

[8] See Jamie Luguri & Lior Jacob Strahilevitz, *Shining a Light on Dark Patterns*, 13 *Journal of Legal Analysis* 43, 52 – 53 (2021).

[9] See Andrea Boyack, *The Shape of Consumer Contracts*, 101 *Denver Law Review* 1, 28 (2023).

[10] See Jack M. Balkin, *Information Fiduciaries and the First Amendment*, 49 *U. C. Davis Law Review* 1183, 1205 – 1209 (2016).

的平台应当承担维护用户权益、增进用户福利的一般性信义义务。^[11] 这相当于要求平台不仅要对处理用户个人信息的行为承担信义义务，同时也需要对平台上用户的最佳利益实现承担普遍的信义义务。在订阅自动续期的场景中，这一义务具体体现为平台应基于用户最佳利益而非自身利益作出判断，在用户需要时提供续期服务，在用户无需时及时终止续期安排。^[12]

2. 柔和方案：合同法规范的变通调试

合同法学者则认为，即便在用户存在认知局限或行为偏见的场合，依然可以通过调试合同法的内部规范达到利益均衡的效果。这一思路在比较法上已获通说印证。例如，美国法学会2024年6月发布的《消费者合同法重述》并未采纳信义法方案，而是仍着力于强化显失公平、欺诈等传统的合同法规则在平台协议语境下的运用。^[13] 《消费者合同法重述》第6条关于显失公平规则的评注指出，若合同条款以削弱消费者认知能力的方式被呈现，从而使得消费者在判断是否接受该条款面临不必要的困难，以至于剥夺了消费者作出实质性选择的权利时，此类操纵手段构成了高度的程序上的显失公平，相关条款因而不可执行。^[14] 这意味着在美国普通法看来，若平台利用消费者理性弱点，采取暗黑模式设计等机会主义手段促使用户订立自动续期协议，则该协议对当事人并无约束力。^[15]

事实上，合同法方案在规范结构上一直存在公平理念与合同实际约定两层平行体系。有观点指出，在消费者简单“附和”合同的情况下，相关约定应被视作不具备当然效力，其内容效力应让位于以公平为导向的背景性法律规定。^[16] 原因在于，若将消费者客观上无法知悉或理解的条款纳入合同并赋予拘束力，将从根本上背离合同法的正义目标。因此，消费者合同只有在相对方能够肯定地证明让消费者遵守这些条款是合理的情况下才能被执行。换言之，当合同文本内容与公平理念基本吻合时，法律可予以尊重；而当二者出现显著偏离时，则应以公平理念为依归，调整双方当事人的权利义务关系。在这一框架下，处理平台自动续期协议时，合同法方案倾向于审视协议所构建的利益分配格局是否合乎公平。如该格局明显失衡，则相关条款应当视为不发生法律约束力。

（三）合同法方案的优越性

实际上，信义法方案与合同法方案的根本目的并不存在差异，均是为了矫正平台与用户之间的地位失衡，只不过前者强调平台的照顾义务，后者则强调合同的形式与实质公正。但相比较而言，合同法方案更符合双方当事人的利益预设，具有更加丰富的规范方式，救济方式也更具确定

^[11] See Lauren Henry Scholz, *Fiduciary Boilerplate: Locating Fiduciary Relationships in Information Age Consumer Transactions*, 46 the Journal of Corporation Law 143, 184–186 (2020). 国内相关讨论，参见李莘：《网络平台暗黑模式的法律规制——从合同自治与基本权利到信义义务》，载《上海政法学院学报（法治论丛）》2023年第2期，第105页；丁晓东：《隐私政策的多维解读：告知同意性质的反思与制度重构》，载《现代法学》2023年第1期，第39页。

^[12] See Amelia Fletcher et al., *Consumer Protection for Online Markets and Large Digital Platforms*, 40 Yale Journal on Regulation 875, 899 (2023).

^[13] See Restatement of the Law, Consumer Contracts § 1, Comment 10.

^[14] See Restatement of the Law, Consumer Contracts § 6, Comment 6 (e).

^[15] See Jamie Luguri & Lior Jacob Strahilevitz, *Shining a Light on Dark Patterns*, 13 Journal of Legal Analysis 43, 95–96 (2021).

^[16] See Todd D. Rakoff, *Contracts of Adhesion: An Essay in Reconstruction*, 96 Harvard Law Review 1173, 1177 (1983).

性，在规范以平台自动续期协议为代表的平台协议层面更具有优越性。

1. 合同法方案更符合当事人交易场景下的利益预设

信义法方案在前提预设上存在根本性的错位，这一错位源于其对平台与用户关系本质的误判。自动续期交易本质上是平台与用户基于意思表示合致建立的交易关系，其核心是等价有偿的交易逻辑，而非以信赖与托付为基础的信义关系。如果平台仅基于“数据换服务”的逻辑向用户提供免费服务，平台确实类似于用户的个人信息代理机构，用户与平台间的关系将表现为与“患者—医生”或“客户—律师”相似的利益格局。但在目前的商业生态中，平台与用户从来不是简单的委托代理关系，平台也不是仅仅简单地处理用户事务而已。曾有学者以平台个性化广告为例论证信息信义关系的内在问题，在平台通过向用户推送个性化广告获利时，用户利益最大化与平台利益最大化之间将出现难以调和的矛盾，平台将由于不可避免的利益冲突而无法保持忠实。^[17]如果说定向广告还有可能是多边交易，而平台向用户提供订阅服务则是完全的双边交易。在订阅自动续期协议场合，平台几乎天然是用户的对手方，如果要求平台完全排除自身利益、优先考虑用户的最佳利益，这种利他性义务的创设，不符合市场交易中双方合理追求自身利益的基本逻辑。^[18]

此外，信义法对当事人利益格局的改造也会扭曲市场运行的激励机制。在这一理论预设下，平台就失去了通过提供优质服务获取合理对价的核心动力，最终可能抑制商业创新并损害市场效率。原因在于，将平台强制设定为“信息受托人”并施加严格的忠诚与保密义务，会改变企业内部治理的激励结构。平台信义义务要求平台企业的管理层在履行其对股东既有信义义务、保障公司盈利的同时，再对用户承担一种平行的、可能冲突的信义义务，可能使企业的管理层陷入方向相反的义务拉扯中，从而削弱其决策的一致性与问责机制的清晰度。实际上，企业为了规避相关责任，可能会放弃新型数据运用方法或商业模式的探索，最终抑制整个领域的创新活力。^[19]

2. 合同法方案能够提供更具确定性的规范工具与救济方案

信义法方案并未给裁判者提供判断具体交易妥当性的更明确的标准，从规范性质的角度，信义义务的判断是一种标准而非规则，平台是否适当地履行了信义义务，同样需要逐案进行判断。^[20]与信义法相对，合同法方案则提供了一套精密且体系化的意思表示瑕疵矫正工具。合同法的诸项制度经过长期演进，已经形成内在协调的规范体系，完全能够应对平台自动续期协议所引发的规范危机。作为一种以价款换服务的交易形态，平台自动续期协议的本质仍然是意思表示的合致。一般情况下，用户在开启自动续期服务时，仍与平台存在最低限度的合意。此时，规范的核心问题仍然在于用户的意思表示在平台操纵下所出现的不自由、不真实，具体表现为因信息不对称、认知偏差和界面设计误导所导致的意思表示瑕疵。

而关于以上意思表示瑕疵的矫正问题，合同法早有非常成熟的应对方案。例如，在缔约阶

[17] See Lina M. Khan & David E. Pozen, *A Skeptical View of Information Fiduciaries*, 133 Harvard Law Review 497, 510 – 516 (2019).

[18] 参见邢会强：《数据控制者的信义义务理论质疑》，载《法制与社会发展》2021年第4期，第150–151页。

[19] See Lina M. Khan & David E. Pozen, *A Skeptical View of Information Fiduciaries*, 133 Harvard Law Review 497, 510 – 516 (2019).

[20] 参见许德风：《道德与合同之间的信义义务——基于法教义学与社科法学的观察》，载《中国法律评论》2021年第5期，第141–143页。

段，欺诈制度可以规制平台故意隐瞒续期信息或设置误导性界面的行为，重大误解制度适用于用户因信息不明确而产生的根本认知错误，显示公平规则可以同时制裁剥夺用户实质选择权的程序不公与权利义务明显失衡的实体结果。在效力判断阶段，格式条款规则可以将提供方不合理地免除或减轻其责任、加重对方责任、限制对方主要权利的相关约定做无效处理。更重要的是，合同法方案可与消费者保护法、电子商务法等特别规范无缝衔接，避免信义法带来的体系冲突与适用的不确定性。在合同法方案下，在平台操纵用户订立自动续期协议时，用户可以主张撤销或解除合同、请求损害赔偿乃至惩罚性赔偿，救济范围清晰明确。相较之下，信义法方案下的“忠实”与“注意”的判断高度依赖个案衡平，缺乏明确标准，其救济限于损害赔偿，且平台“获益”往往仅限于被错误扣除的订阅费用，实际效果有限。

因此，合同法方案足以调节用户与平台间失衡的利益关系。不过与一般合同法方案存在差异的是，自动续期协议一定程度上动摇了当事人的理性前提。对此，需要更加强调公平理念和家长主义态度在合同法方案中的体现。在用户理性缺位但并非没有补足可能性时，应考虑采取信息披露等形式正义维护工具或柔性助推工具加持用户的理性能力，使其作出最符合自身利益的决定，或至少是公平理念认为最符合其自身利益的决定。在用户理性存在系统性不足，以至于无法通过简单的信息披露或助推方式实现利益衡平时，则应考虑实质正义的介入，如通过否定合同条款效力或诚信解释等工具实质性修正合同约定，以使其符合公平理念。而对于自动续期协议而言，其订立、内容以及存续层面均存在用户理性缺位的情况，应具体考察不同环节的利益格局，进而为其配置不同层次的规范。

二、自动续期协议订立的理性能力加持

自动续期选项是订阅自动续期协议的“建设性条款”，构成此类型交易的“基础设施”。^[21]因此，如果在订立合同时用户对该条款的性质未能完全理解，则无法证明其是基于理性而作出的自主选择。在规范平台自动续期协议的订立时，应首先保障平台在与用户订立自动续期协议时已经完全尽到形式上的提示告知义务。此外，有时即便平台已经尽到形式上的提示告知义务，用户在线上环境的消费特点仍使其有可能缺乏理性能力。这时，应当考虑在平台提示告知义务的基础上增加平台负担，实质性增强用户在线环境中的理性。

(一) 平台的提示告知义务

比较法上，“信息披露”与“用户同意”是规范自动续期协议的两个主要路径。^[22]然而，若平台未能准确披露相关信息，则难以认定用户系基于真实意愿作出同意的意思表示。在我国《民法典》体系下，信息披露与用户同意实为一体两面。具体而言，若平台故意隐瞒自动续期事项，用户可依《民法典》第148条关于欺诈的规定请求撤销协议；^[23]若平台因过失未尽提示告知义

^[21] See Andrea Boyack, *The Shape of Consumer Contracts*, 101 Denver Law Review 1, 52 (2023).

^[22] 例如，美国联邦贸易委员会的《消极选择规则》(Negative Option Rule) 在《美国联邦法规》16编第425部分中分别就信息披露（第4节）与消费者同意（第5节）作出规定。

^[23] 实践争议，参见广东省深圳市福田区人民法院（2024）粤0304民初7180号民事判决书。

务，通说认为可适用《民法典》第 147 条重大误解规则撤销协议，^[24] 或依第 500 条主张缔约过失责任，要求终止协议；^[25] 如自动续期条款符合第 496 条第 1 款格式条款的构成要件，用户可依该条第 2 款主张该条款不成为合同内容。

1. 传统意义上的自动续期提示告知事项

为保障用户自主决策权，平台应在订立自动续期协议时，以清晰简洁的语言告知用户该协议的原理、程序与后果。若平台未尽提示告知义务，应赋予用户消灭合同效力的形成权，以维护意思表示的真实性。而核心问题在于平台需告知哪些事项、以何种方式告知，以及告知应达到何种程度。

对此，比较法上对信息披露的要求不尽相同。部分立法例要求平台进行详细披露，如美国联邦贸易委员会（Federal Trade Commission, FTC）于 2024 年发布的《消极选择规则》，规定平台应明确告知用户自动续期的扣费事实、截止取消日期、金额与频率、付款日期及取消方式等具体事项，又如日本《特定商业交易法》第 42 条也要求服务提供方在合同订立后及时提供包含服务细节、费用、支付条件与服务期限等内容的文件。相比之下，欧盟《消费者权利指令》第 5 条则仅要求商家在合同自动延长时，向消费者披露合同的终止条件，规定较为简明。

各立法例对信息披露的要求存在差异，这主要源于对用户理解与接受能力的事实判断不同，而非价值立场分歧。正如 FTC 所指出：“在向消费者提供额外信息和确保他们看到和理解他们需要的信息之间存在固有的权衡。”^[26] 由于自动续期条款仅是服务合同的一部分，若在缔约初期即呈现全部信息，关键内容易被淹没，反而影响用户注意。因此，在连续服务的使用场景中，提示义务的重点应聚焦于核心信息——即续期的“自动性”，明确告知用户如未主动取消，将自动扣款。例如可提示“您的续费等同于购买行为，请谨慎开启自动续费”^[27]。至于取消方式等操作细节，则适宜在续期前通过单独提示完成，此为自动续期协议存续规范层面的问题，容后详述。

2. 助推意义上的提示告知

尽管提示告知是保障意思表示真实的起点，但在现代网络环境下，其实际效果常受质疑。研究表明，知情同意机制往往难以实现初衷，主要原因在于用户很少真正仔细阅读或思考所提示的内容。例如，医疗领域的实证显示大多数患者并未认真权衡风险与收益；^[28] 而在个人信息保护方面，FTC 也指出冗长、晦涩的隐私政策普遍无效。^[29] 传统上常将提示告知的失效归因于“信息过载”，然而，即便简化披露也未必奏效。正如本-沙哈尔教授所言，信息本身具有复杂性，在

^[24] 参见尚连杰：《缔约过失与欺诈的关系再造——以错误理论的功能介入为辅线》，载《法学家》2017 年第 4 期，第 137 页以下；李潇洋：《重大误解的范式之变 从错误论到归责论》，载《中外法学》2022 年第 5 期，第 1350 页以下。

^[25] 参见俞彦韬：《不实告知误导缔约场景下的合同解消》，载《清华法学》2024 年第 3 期，第 110 页以下。

^[26] 美国联邦贸易委员会于 2023 年 4 月 24 日公布拟议的《消极选择规则》（现已正式通过），<https://www.federalregister.gov/documents/2023/04/24/2023-07035/negative-option-rule>, visited on 12 November 2025.

^[27] 广州互联网法院（2018）粤 0192 民初 1539 号民事判决书。

^[28] See Barrie R. Cassileth et al., *Informed Consent—Way are its Goals Imperfectly Realized?*, 302 The New England Journal of Medicine 896, 896 (1980).

^[29] See Federal Trade Commission, *Protecting Consumer Privacy in an Era of Rapid Change*, FTC Report (March 2012), <https://www.ftc.gov/reports/protecting-consumer-privacy-era-rapid-change-recommendations-businesses-policymakers>, visited on 12 November 2025.

充分性与易懂性之间取得平衡极为困难。^[30] 在自动续期场景中，简短提示难以使用户充分理解条款内容，而复杂提示又使用户难以捕捉关键信息，甚至放弃阅读。

为实现对用户理性能力的积极加持，应在解释论层面将订立平台自动续期协议时的告知义务标准调整为“构建更有利于用户审慎决策的界面架构”。例如，平台在订阅层面应致力于提供清晰、客观的服务信息对比，而非采用“已有众多用户选择”等可能引发从众心理的暗示性表述。界面设计应追求清晰与好用，避免运用可能引发焦虑、促使用户仓促决定的暗色系或压迫式布局，从而为用户创造一个能够从容评估各项选择的信息环境。欧盟《数字服务法》第 25 条规定，在线平台的提供者不得以欺骗或操纵其服务接受者或以其他方式实质性扭曲或损害其服务接受者作出自由和知情决定的能力的方式设计、组织或运营其页面。其目的正是要求平台承担起构建正向选择架构的积极责任。

在选择的排列与呈现逻辑上，应在解释论层面推动其向有利于用户真实意愿的方向优化。^[31] 行为经济学研究充分证实，排列的次序与默认设置对决策有显著的导向作用。^[32] 有鉴于此，告知义务的设置应积极引导平台将单次订阅等非自动续期选项作为首选项或默认选项予以呈现，而将涉及长期付费义务的自动续期协议置于其后。此举并非剥夺用户的选择权，而是通过架构设计抵消用户的惯性偏差，使其对以沉默续订的条款投以必要的审慎注意力。释义学上的依据在于，将自动续期约定作为默认选择违反了用户作出决策的一般逻辑，用户以“沉默作为意思表示”的约定对其存在法律上的重大不利，如果要将这一条款订入合同，往往需要用户单独的同意。

（二）消费者冷静期的规范配置

1. 弥补提示告知义务不足的消费者冷静期

在合同订立层面，提示告知建立在形式平等基础上，若考虑到平台与用户实质地位的不平等，则可引入《消费者权益保护法》相关规范。《消费者权益保护法》第 25 条确立了消费者在远程交易中的冷静期制度。^[33] 为自动续期服务设置冷静期的心理学动因在于，用户常在实际扣费后，才真正审视续期的必要性与合理性，用户的意思形成与订阅服务合同的履行存在结构性的错位。^[34] 调查表明，许多用户在发现账户扣费后，会立即尝试取消不必要的续订。^[35] 赋予用户撤回权，不仅有助于其根据经济状况与实际需求作出决策，也能弥补平台提示告知的不足——在实质意义上，冷静期方案是以履行合同（扣费）作为向用户发出是否要预定相关服务的提示。

在规范自动续期协议的立法实践中，冷静期制度正日益成为保障用户意思自治的重要工具。日本《特定商业交易法》允许消费者在订约后 8 日内取消连续服务合同；英国通过执法建议与立法提案，为“意外续约”设置 14 天冷静期，且适用范围覆盖首次续约及后续一年以上的自动续

^[30] 参见〔美〕欧瑞姆·本·沙哈尔、卡尔·E. 施奈德：《过犹不及：强制披露的失败》，陈晓芳译，法律出版社 2015 年版，第 135 页。

^[31] 参见北京市海淀区人民法院（2020）京 0108 民初 911 号民事判决书。

^[32] 参见〔美〕理查德·赛勒、卡斯·桑斯坦：《助推》，姜智勇译，中信出版集团 2023 年版，第 133 页以下。

^[33] 参见杨立新：《非传统销售方式购买商品的消费者反悔权及其适用》，载《法学》2014 年第 2 期，第 30 页。

^[34] 参见王洪亮：《消费者撤回权的正当性基础》，载《法学》2010 年第 12 期，第 99 页。

^[35] See Prentiss Cox, *The Invisible Hand of Preacquired Account Marketing*, 47 Harvard Journal on Legislation 425, 447 – 459 (2010).

期；澳大利亚与新西兰也指出，若自动续期协议允许消费者在续约后免费取消，则不被视为不公平条款。这些立法动向均表达出与我国法上冷静期制度相似的价值判断。

在自动续期协议中为用户配置撤回权，面临《消费者权益保护法》第 25 条的文义限制。该条将冷静期限定于网络实物买卖，未明确涵盖服务合同。然而，从规范目的看，消费者撤回权旨在矫正消费者与经营者在产品或服务信息上的显著失衡，而这一困境在自动续期场景中同样存在。^[36] 在释义构造上，无论将撤回权解释为追认权、撤销权或解除权，都不影响其在价值层面的正当性。冷静期本质是赋予消费者在缔约后特定期间内决定合同是否存续的权利。将该制度类推适用于自动续期类服务合同，符合其纠正信息失衡的规范初衷。因此，有必要对《消费者权益保护法》第 25 条作目的性扩张，使其覆盖远程服务合同。

事实上，这也是我国有关机关的解释倾向，最高人民法院 2025 年发布的《最高人民法院关于审理预付式消费民事纠纷案件适用法律若干问题的解释》（下称《预付式消费解释》）第 14 条第 1 款规定，消费者自付款之日起 7 日内请求经营者返还预付款本金的，人民法院应予支持，但消费者系在充分了解商品或者服务的信息后支付预付款的除外。这实质上已经在服务合同中承认了消费者冷静期的存在可能，网络订阅服务也是预付式消费的一种，因此将冷静期配置给连续订阅契约中的用户一方，理论与实践上已经不存在困难。

2. 消费者冷静期的配置方案

消费者冷静期在自动续期协议的语境下予以配置，考虑到其提示告知性质与利益平衡性质，起码应当在下述两个场景下加以落实：一是在续订扣费之后平台应当马上弹出取消窗口，此时给予消费者撤回权实际上扮演了信息告知的角色；^[37] 二是在续订扣费之后的一段期间内，用户仍然享有撤回权，可以撤销服务的方式退回订阅费用。在具体期限方面，无论是《消费者权益保护法》第 25 条还是《预付式消费解释》第 14 条第 1 款，均将消费者撤回权的行使期限确定在 7 天范围内。这也符合我国订阅经济发展的状况，我国平台上所提供的大多数连续订阅协议往往以月为尺度，但即便以年为尺度的订阅服务，7 天也足够用户作出相关反应。因此，7 天作为冷静期的具体期限对于用户作出合理反应是大致妥当的。

此外，继续性合同毕竟不同于实物交易的一时性合同，在撤回层面有其特殊性。一时性合同的终止是向前终止，即双方当事人互负恢复原状义务，清算相互履行后合同即告消灭，但继续性合同之终止乃是向后终止，从前的履行难以追及。^[38] 具体到自动续期协议的情况，用户可能在续约后至行使撤回权之前已经使用订阅服务，若用户可以获得全额退款，则可能出现其在一定期限内已经获得的合同利益，但无需为此付费的情况。^[39] 对此，比较法上成熟的做法是消费者可以行使撤回权，但针对已经履行的部分，消费者需要对经营者进行补偿。例如，根据欧盟《关于消费者权利的第 2011/83 号指令》，在撤回期间消费者明确要求经营者提供服务且消费者在作出

^[36] 参见汪渊智：《我国消费者无理由退货权的解释论》，载《山西大学学报（哲学社会科学版）》2017 年第 3 期，第 213 页。

^[37] See Prentiss Cox, *The Invisible Hand of Preacquired Account Marketing*, 47 Harvard Journal on Legislation 425, 447 – 459 (2010).

^[38] 参见王利明：《合同法》，中国人民大学出版社 2024 年版，第 537 页。

^[39] 参见北京市第一中级人民法院（2023）京 01 民终 3137 号民事判决书。

意思表示前被明确告知存在支付义务的情况下，经营者可以要求消费者进行价值补偿。如果借鉴这一做法，只要平台与用户在订立自动续期协议时尽到前述提示告知义务，消费者在行使撤回权时，平台可以按照订阅合同价格的比例扣留退款。^[40]

三、自动续期协议内容的实质正义干预

提示告知义务与消费者撤回权仅能提升用户在订立自动续期协议时的理性能力，但无法介入合同内容的实质。若协议内容本身存在系统性缺陷，仅依靠增强当事人理性难以实现利益平衡，此时需引入对合同内容的实质性干预。在干预方式上，否定合同效力属最为严厉的手段，而基于诚信原则对意思表示进行修正则更为缓和。面对不当的自动续期条款，干预应遵循最小必要原则，以修正因用户非理性行为导致的利益失衡为限度。

此外，自动续期协议以用户沉默作为续约同意的意思表示，而订阅服务的内容常需动态更新。相较于自动续期这一核心条款，合同变更条款作为“非核心标准条款”更易被用户忽略。^[41]然而，如果平台可以通过单方变更权随意变更合同内容，就架空了消费者对于自动续期约定这一“建设性条款”初始知情同意的意义。^[42]因此，基于公平理念对单方变更权进行实质性干预尤为必要。

(一) 自动续期协议的类型限制

如开篇所述，自动续期协议在实践中主要体现为连续服务合同、自动更新合同与免费试用合同，前两者在构成上略有差异。对于此类协议的实质控制，存在两种限制性观点：其一认为应禁止在订阅合同中采用免费试用模式，即平台不得以初始免费方式推销服务；^[43]其二则进一步主张仅允许使用连续服务合同，排除自动更新合同的适用。^[44]两种观点实质上构成了对于自动续期协议的类型限制，进而影响其效力判断。根据民法价值判断问题的实质性论证规则，在没有足够充分且正当理由的情况下，不得主张限制民事主体的自由。^[45]而在上述两种观点下，民事主体的缔约自由均受到了相应限制，因此需要详细考察其正当性与合理性。

1. 免费试用合同应界定为先合同阶段磋商

否定免费试用合同效力的观点来源于大量以免费之名行欺诈之实的案例。多项美国机构数据显示该问题日益严重，2015至2017年间，有关免费试用的投诉翻番，累计达约3.7万起，消费者损失超过1500万美元；美国广告真实性组织指出，相关投诉数量在同期持续上升；另有研究估计，该类案件造成的总损失高达13亿美元。2019年一项调查还显示，59%的消费者曾非自愿

^[40] See Kaitlin A. Caruso & Prentiss Cox, *Silence as Consumer Consent: Global Regulation of Negative Option Contracts*, 73 American University Law Review 1611, 1683–1685 (2024).

^[41] See Restatement of the Law, Consumer Contracts § 6, Comment 6 (d).

^[42] See Andrea Boyack, *The Shape of Consumer Contracts*, 101 Denver Law Review 1, 59–60 (2023).

^[43] See FTC v. Nutraclick, LLC.

^[44] See Nadya Ali et al., *Tricks of the trade: How Online Customer Journeys Create Consumer Harm and What to do About It*, Citizens Advice (1 December 2022), <https://www.citizensadvice.org.uk/policy/publications/tricks-of-the-trade-how-online-customer-journeys-create-consumer-harm-and-what-to-do-about-it/>, visited on 12 November 2025.

^[45] 参见王轶：《民法价值判断问题的实体性论证规则——以中国民法学的学术实践为背景》，载《中国社会科学》2004年第6期，第111页。

地注册了自动转为付费的“免费试用”。这些数据共同揭示出免费试用模式所引发的普遍性、高成本消费风险。^[46]

对于上述实践数据的理解与认识，应当区分免费试用合同问题与免费试用合同中的提示告知问题。^[47] 免费试用提供方未尽提示告知义务，导致相对人在意思表示不自由的情况下缔结有偿合同，合同效力当然具有瑕疵，但这并非免费试用合同本身的缺陷。^[48] 只要平台尽到上文所述的提示告知义务，就不会发生上述问题。更何况，我国《民法典》关于试用买卖合同中买受人沉默的意涵（第 638 条第 1 款第 2 句）已定有明文，根据《民法典》第 467 条以及第 647 条的参照适用要求，反对免费试用合同需要更强的实体理由。^[49]

否定免费试用合同实际上是成本收益分析之后的结果，免费试用是一个不效率的交易安排。承认免费试用合同效力的成本显而易见，大量用户因未能充分理解或遗忘取消条款，最终购买了非必要的服务，造成社会总效率损失；更有甚者，免费试用合同还有可能会促成一种非常有害的商业模式，即商业平台对于用户的身份进行区分，并主要依靠不想使用服务的用户获得收入。^[50] 支持免费试用的理由通常在于其提供了免费服务期，若禁止会导致服务供给减少，损害用户福利。然而，这一理由未必成立：如果禁止免费试用合同就会导致购买相关服务的人数很少，以至于平台放弃用免费试用合同来吸引他们的机会，这就意味着平台所提供的免费试用合同本身就依赖于商业上不太精明的用户采取一种他们本来不会主动采取的行动。^[51] 因此，禁止免费试用合同导致的交易次数减少，反而证明了禁止平台使用免费试用合同的净社会效益。^[52]

为实现法律安定性，否定免费试用合同仍需在民法体系内寻求依据。禁止免费试用合同，并不意味着直接认定其无效。从规范功能出发，将免费试用期间的意思表示定性为先合同阶段的磋商，最能实现结果的妥当性。该判断在逻辑上亦可成立：并非所有意愿表达均可被评价为法律意义上的意思表示。用户点击免费试用时，并不具备到期后自动订立付费合同的真实效果意思；而平台提供免费试用应视为试用期内的要约，试用期满则要约失效。若用户在试用期内认可该服务，可于到期后另行订立付费合同，由此既尊重用户真实意愿，也维护了交易的安定性。

2. 否定自动更新合同效力

否认自动更新合同的论者认为：如果平台与用户订立的是《德国民法典》第 309 条第 9 项或者我国《民法典》第 563 条第 2 款意义上的连续服务合同，由于不定期合同本身赋予解除合同的自由，用户仍然保留了在合理期限内通知对方的任意解除权；但在自动更新合同的场合，由于平

^[46] See Steve Baker, *Subscription Traps and Deceptive Free Trials Scam Millions with Misleading Ads and Fake Celebrity Endorsements*, Better Business Bureau (12 December 2018), <https://www.bbb.org/globalassets/local-bbbs/council-113/media/bbb-study-free-trial-offers-and-subscription-traps.pdf>, visited on 12 November 2025.

^[47] 参见北京互联网法院（2019）京 0491 民初 18396 号民事判决书。

^[48] 参见王利明：《民法总则新论》，法律出版社 2023 年版，第 472 页。

^[49] 参见王雷：《民法典中的参照适用条款研究》，中国法制出版社 2024 年版，第 191 页。

^[50] See Atanu Adhikari, *Consumer Behavior in Low Involvement Product Purchase: A Stochastic Model*, 9 *Theoretical Economics Letters* 424, 424 – 430 (2019).

^[51] See Kaitlin A. Caruso & Prentiss Cox, *Silence as Consumer Consent: Global Regulation of Negative Option Contracts*, 73 *American University Law Review* 1611, 1674 – 1675 (2024).

^[52] See David Adam Friedman, *Free Offers: A New Look*, 38 *New Mexico Law Review* 49, 89 – 90 (2008).

台与用户订立的是定期合同，用户仅能以在下一合同订立前作出相反意思表示的方式从服务合同关系中解脱。因此，自动更新合同在实质上可能导致用户任意解除权受到不当限制。此外，不定期合同的方案可以通过降低对不需要的商品和服务收费的方式来提高市场的总效率，从而更好地反映用户的偏好。将用户困在订阅服务关系中，受益的往往是精明的用户，而受损失的往往是不太精明的用户，此时存在用户之间的交叉补贴。^[53]

但应当指出的是，在考虑自动续期协议的规范方案时，也不应当仅仅倒向用户一方，自动续期协议毕竟是平台与用户合意订立的契约，其基本意思自治应当予以维护。目前我国互联网企业所采取的自动更新合同已经形成了一种相对成熟的商业模式，若盲目禁止，可能会减少平台企业整体收入的可预测性，这必然会作用到其所提供服务的对价方面，进而降低用户的总福利。并且，我国行政法规以及部门规章对平台自动续期协议采取“自动展期”等表述，实质上也是将之视为自动更新合同。^[54]更重要的原因在于，如果能落实本文所建议的规范方案，其实连续服务合同和自动更新合同的差异已经很小。例如，如果可以通过冷静期的方式使得用户注意到被扣费，那么用户就能通过消费者撤回权的方式从订阅服务关系中解脱。在这种场合，通过解除权的方式保护意思自治的必要性较低：用户能够记得行使解除权，也能够记得在冷静期内行使撤回权或在下次缔约时作出相反意思表示。

此外，实践中还认为，即便在自动更新合同的情况下，平台不履行或不适当履行合同义务致使合同目的不能实现，用户也可以行使任意解除权以脱离既有的合同关系，这不仅是消灭了下一阶段的交易关系，也消灭了本阶段的交易关系，这使得自动更新合同与连续服务合同间的差别更趋向于弥合。^[55]

（二）平台单方变更权的实质限制

在平台在线提供有偿服务时，经常有单方变更合同内容的需要。^[56]自用户与平台订立自动续期协议时始，相关的交易自动发生、自动进行，当自动续期性质的交易遭遇平台单方变更合同内容时，应认真对待平台单方变更合同内容的正当性。对于采连续服务合同构造的自动续期交易，合同变更构成对当事人初始约定的实质偏离。而对于采自动更新合同构造的自动续期交易而言，合同变更也并非天然正当：自动更新合同中可以自动更新的内容仅限于合同期限，亦即，所谓的自动更新仅是合同期限条款的自动展期，而非合同内容的全面更新。对于超岀合同期限自动延长的其他约定，从意思表示解释的角度，应得出当事人不能加以随意更改的结论。

《民法典》第136条第2款规定，行为人非依法律规定或者未经对方同意，不得擅自变更或者解除民事法律行为。依本条，平台欲变更与用户订立的有偿自动续期协议，仅能基于法律规定或合同

^[53] See Omri Ben-Shahar & Ariel Porat, *Personalizing Mandatory Rules in Contract Law*, 86 University of Chicago Law Review 255, 259 – 261 (2019). 当然，也有支持交叉补贴的观点，认为交叉补贴是“比税收更效率的公共服务方案”，但毕竟属于少数说，例如 John Brooks, Brian Galle & Brendan Maher, *Cross-Subsidies: Government's Hidden Pocketbook*, 106 the Georgetown Law Journal 1229, 1249 (2018).

^[54] 参见《网络交易监督管理办法》第18条；《消费者权益保护法实施条例》第10条第2款。

^[55] 参见北京互联网法院（2024）京0491民初686号民事判决书。

^[56] 例如，平台基于为用户提供更好体验、升级相关服务的需求而进行的合同内容变更；又如，平台为落实法律、行政法规监管合规的要求而对合同内容进行的单方变更。参见王红霞、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》，载《湖南大学学报（社会科学版）》2019年第1期，第139页。

约定为之。其中，法律规定的范围较为狭窄，仅存在情势变更等特别情事时，一方当事人方有实质性更改合同内容的单方变更权，平台无法依据法律规定变更与行为人订立的自动续期协议。^[57] 因此，平台变更与用户之间的自动续期协议，只可能是基于约定。事实上，这也是平台订阅经济中广泛采取的做法。因此，存疑的问题就转化为平台与用户间如此的变更约定的法律效力。^[58]

对于以格式条款形式呈现的自动续期协议，若其中单方变更权的约定不合理地免除或者减轻平台责任、加重用户责任或限制其主要权利，则该条款可能因违反《民法典》第 497 条而归于无效。若干讨论已经指出，判断此类条款效力的核心在于变更的合理性。^[59] 若变更为用户带来纯粹利益，构成帕累托改进，则通常可予以认可。^[60] 若变更对用户不利，则需具体审查其是否超出用户在缔约之初的合理期待。^[61] 例如，服务价格的适度调整或伴随质量提升的费率变动或可接受，^[62] 但涉及自动续期机制本身等合同核心要素的“重大变更”（material changes）则原则上不被允许。因此，应基于诚信原则对自动续期协议中单方变更权的约定加以目的性限缩，将约定的可变更范围缩小解释为合理变更，即有利于用户的变更或不利于用户但具有合理性的变更。^[63] 对此，尽管《预付式消费解释》第 9 条第 4 项规定了经营者有权变更价款、种类、质量、数量等合同实质性内容的约定无效，但若结合本条第 7 项的兜底条款做体系性解释，仍可承认平台在自动续期交易中基于变更权约定对相关条款作出合理变更的权限。

此外，从原理出发，平台基于变更权约定作出不利于用户且不具有合理性的变更时，也并非一律无效。若事前平台对用户已尽告知义务，则可以认为在用户与平台间已就新的事项达成新的合意。由于平台自动续期协议的“一对多”属性，平台无法就实质性变更的内容与用户进行个别磋商，用户仅可选择“用脚投票”。^[64] 因此，平台可以告知用户变更相关内容的方式，让用户选择是否与平台继续开展新的自动续期交易。基于这一理解，就平台关于不合理变更事项的告知起碼应与合同订立的告知保持相同的显著性。根据《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民法典〉合同编通则若干问题的解释》第 10 条第 1 款，平台应就合同内容的变更采用通常足以引起用户注意的文字、符号、字体等明显标识，向用户进行告知。就“足以引起用户注意”的标准，原则上应个案进行判断，但总体上应考虑相对人实际阅读和理解的可能性。^[65] 反之，若平台作出不利于用户且不具有合理性的变更，且未尽向用户的提示告知义务，那么根据《民法典》第 496 条第 2 款，对合同内容的相关变更应为不成立，用户可基于合同不成立而退出自动续期交易，

[57] 参见林洹民：《数字服务合同单方变更权之规制》，载《现代法学》2023年第2期，第74页。

[58] 在此不讨论文献中都提及的提示告知问题，原因在于前文已经讨论过自动续期协议的提示告知问题。事实上，从实践角度考虑，合同变更权约定的提示告知义务规范在相当大可能性的尺度上是徒劳的（参见本文第二章第一节）。

[59] 参见张晓梅、周江洪：《格式条款提供者的单方变更问题研究》，载《浙江大学学报（人文社会科学版）》2022年第10期，第91–93页。

[60] 参见广东省深圳市中级人民法院（2018）粤03民终10835号民事判决书。

[61] 参见北京市第四中级人民法院（2020）京04民终359号民事判决书。

[62] 参见美国 FTC 于 2023 年 4 月 24 日公布的拟议的《消极选择规则》（现已正式通过），<https://www.federalregister.gov/documents/2023/04/24/2023-07035/negative-option-rule>, visited on 12 November 2025.

[63] 参见关淑芳：《意思表示解释论》，载《郑州大学学报（哲学社会科学版）》2023年第2期，第37页。

[64] 也有观点认为用户可以实质性参与平台协议的形成，但该问题与本文主旨关联较弱，故不再进一步展开。有关论述，参见武腾：《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，第64–65页。

[65] 参见张梓萱：《电子合同格式条款的订入控制》，载《财经法学》2025年第5期，第189–190页。

平台扣减的价款也应向用户返还。

四、自动续期协议存续的解约自由保障

自动续期条款本身是关于合同存续与否的约定，存续规范是规范自动续期合同的重点。用户何时可以从自动续期的交易中脱身以及脱身是否容易，不仅关乎用户自决价值的保障，而且也构成用户参与合同关系之初的重要考量因素，进一步地组成推动订阅经济发展的底层框架。因此，应保障用户随时取消订阅服务的权利。在此意义上，一方面，应在形式意义上保障用户从自动续期的交易中随时脱身的自由，平台对于用户解约的任何阻碍与操纵均应在法秩序上予以否定评价；另一方面，在用户存在理性缺陷，以至于忘记取消相关自动续期交易时，法律也应有工具保障用户享有实质意义上的解约自由。

由于连续服务合同与自动更新合同在法律构造上的差异，本文在整体交易存续的层面使用“取消”一词，无论是对于自动更新合同还是连续服务合同，“取消”都代表着相关交易的停止。对于自动更新合同而言，是一方当事人在缔结下一合同前作出相反意思表示，选择不再对合同期限进行变更（《民法典》第 478 条第 1 项）；对于连续服务合同而言，则是一方当事人行使不定期合同的任意解除权，解除目前有拘束力的合同关系（《民法典》第 563 条第 2 款）。

（一）订阅自动续期协议的任意取消

1. 自动更新合同的任意取消

以自动更新合同为工具的自动续期交易，终止相关交易的方式是在合同自动更新之前作出相反意思表示。对于用户而言，这一相反意思表示作出的时间并无相关限制，只要在上一次合同履行之后、下一次合同履行之前的任何时点为相反意思表示即为已足，这是保障当事人意思自治的当然法理。由于用户终止的是下一单位期限的交易，而双方当事人并未对下一单位期限交易进行履行或准备履行，互无损失，因此不发生损害赔偿的问题。

此时，实践中更加重要的问题在于如何回应平台对于用户终止合同自动更新所进行的干扰。我国 2021 年《网络交易监督管理办法》明确规定平台应提供“显著、简便的随时取消或者变更的选项”，确立了“易于取消”的正面标准。美国、法国等国的立法也采用了类似的正面表述。^[66] 与之相对，德国和印度则从反面设定限制，禁止平台采取使取消流程复杂化、隐藏取消选项或使用模糊说明等行为。^[67] 然而，单纯依靠描述性标准难以为订阅经济提供明确的规范性指引。借鉴比较法经验，“易于取消”标准至少应从以下几个方面进行细化：

（1）确立取消自动更新合同的“一个按钮、两次点击”标准。“一个按钮、两次点击”标准从行为层面落实了易于取消标准，这一标准要求平台为用户提供一个清晰可见的取消按钮，通过该按钮可引导至有限步骤的取消程序并能够最终取消自动续期交易。^[68] “一个按钮、两次点击”

^[66] 参见《美国联邦法规》16 编第 425 部分第 6 节；法国《第 2022—1158 号法律》第 15 (v) 条。

^[67] 参见印度 2023 年《预防和管理黑暗模式准则》第 1 条第 5 款；德国 2021 年《电信法》第 135 条第 2 项。

^[68] See Christoph Busch, *Pay to Play: Social Media Meets the Subscription Economy*, Verfassungsblog (23 May 2023), <https://verfassungsblog.de/pay-to-play/>, visited on 12 November 2025.

标准本质是强调取消交易与进入交易之间在程序上的等价性，防止出现“买票在北京，退票在阿富汗”的吊诡情形。例如，如果平台与用户订立自动更新合同时采取的是线上点击方式，那么用户在取消自动更新合同时，也应当可以通过线上点击的方式完成操作，且取消自动更新合同的步骤不应当显著多于订立自动更新合同的步骤；即便取消步骤多于订立步骤，也应当由平台方承担证明其步骤具有必要性与合理性的责任。^[69]

(2) 明示平台不当限制用户取消自动更新合同的具体情形。除从正面明确平台应提供符合标准的取消方式外，还应从负面清单角度界定平台不得采取的限制手段，以有效压缩其机会主义行为的空间。具体而言：其一，平台不得设置不合理的取消窗口期，用户应能随时取消下一阶段服务，若仅允许在固定期间（如到期前最后一周或五天）内取消，则构成对意思自由的不当限制；^[70] 其二，平台亦不得要求用户采取与订立合同时不同的操作方式取消交易，例如在线订立却要求通过电话或邮件联系人工取消，这实质上违背了操作一致性要求；^[71] 其三，平台不得实施变相阻碍取消的“挽留”策略，如在用户明确表示取消意向后仍强制要求完成问卷等流程，而应在用户作出取消表示后及时执行操作。此外，应设置兜底条款，禁止平台采取任何其他不合理方式限制用户取消自动续期合同。

(3) 强调取消自动更新合同事项的提示告知。在相关订阅服务合同自动更新前，为防止用户遗忘合同即将更新的事实，规范上往往要求平台对于合同即将自动更新的事实向用户进行提示告知。我国也采取了这一方案，《消费者权益保护法实施条例》第 10 条第 2 款明确平台应当于订阅服务自动展期、自动续期等日期前，以显著方式提醒用户注意。其中显著方式应理解为确保用户能够知悉信息的合理方式，根据一般生活常识，通过社交平台信息或短信发送方式更容易使用户知悉合同自动更新事项，而仅仅通过邮件、平台站内信以及公告等方式发送，不能满足前述显著方式的要求。^[72]

此外，取消交易的权利并非仅由用户享有，平台是否也可通过提前通知终止自动续期服务？实践中，多数平台会在协议中约定服务中止或终止的情形，除因用户违规外，通常还包括国家要求、不可抗力等无法抗拒的事由。此类约定应属有效，本质上是对《民法典》第 563 条第 1 款第 1 项关于履行不能情形的重复列举，平台在此情况下终止交易的权利并无争议。问题在于，平台能否基于自身商业调整、价格变动等单方原因终止自动续费服务。例如，有平台在协议中规定：“本公司有权根据业务调整、价格变动等原因中止或终止自动续费服务，并以公告方式通知用户。”在连续服务合同框架下，此问题可转化为平台是否享有任意解除权；即便在自动更新合同情形下，价值判断标准亦相似，即平台是否能够无正当理由终止系列交易。

对此，有观点主张类推《民法典》中关于不定期服务合同的规定处理。例如，承揽合同作为

[69] 参见欧盟《理事会第 2022/2065 号条例—数字服务法》第 25 条、第 79 条。

[70] See Kaitlin A. Caruso & Prentiss Cox, *Silence as Consumer Consent: Global Regulation of Negative Option Contracts*, 73 American University Law Review 1611, 1652 (2024). 类似的立法例，参见欧盟《1993 年 4 月 5 日关于消费者合同中不公平条款的理事会指令》第 3 条第 3 项。

[71] See Kaitlin A. Caruso & Prentiss Cox, *Silence as Consumer Consent: Global Regulation of Negative Option Contracts*, 73 American University Law Review 1611, 1652 – 1653 (2024).

[72] 参见浙江省杭州市中级人民法院（2024）浙 01 民终 6967 号民事判决书。

结果之债，承揽人不享有任意解除权；而委托合同作为行为之债，则允许受托人任意解除。^[73]然而，这一区分在当今实践中未必周延，订阅服务兼具结果与行为双重属性：平台所提供的服务既是一种连续的产品，又需要检验平台处理用户事务时的忠实与诚信。^[74]本文认为，应将该问题与前文关于协议变更的讨论结合考量。若平台不得单方任意变更自动续期协议，则应允许其在具备重大事由并经充分告知用户后终止交易；用户若希望继续使用服务，可按新条件重新订立协议。否则，平台可能因无法在成本上升或经营变化时及时退出交易而陷入困境，最终损害用户整体利益。

2. 连续服务合同的任意取消

尽管我国目前订阅经济的主流模式是采取自动更新合同的交易方式，但不排除某些平台使用连续服务合同的可能。连续服务合同属于典型的不定期继续性合同，用户依自己意思取消相关订阅交易，实质上行使的是任意解除权。虽然连续服务合同与自动更新合同的规范构成不同，但利益格局极为相似，在自动更新合同中作出的价值判断大部分可以类推适用至连续服务场合，不需重复讨论。例如，禁止平台对用户解除权设置不当限制、简化解除程序、在用户长期未解除时予以提示，以及允许平台在存在重大事由并充分告知后行使解除权等规则，均可参照处理。

但在连续服务合同中，存在两个与自动更新合同不同的特殊问题：其一为任意解除权能否通过约定放弃。理论上，当事人有权处分其享有的形成权。^[75]有观点认为在有偿服务中放弃任意解除权原则上有效，因为这属于双方对履行风险的自愿安排，用户可能以放弃解除权换取更低价格，看似是双赢的选择。^[76]但本文主张，此时应与前文价值判断保持一致。既然平台不能通过自动更新合同锁定用户，也不应允许其以低价换取用户在连续服务合同中被变相锁定。在订阅服务等连续性网络交易中，必须始终使当事人保有退出的自由。

第二个特殊问题涉及连续服务合同解除后的损害赔偿。与自动更新合同仅终止未来关系不同，连续服务合同的解除意味着从既有合同中退出。《民法典》对继续性合同任意解除权设置了两种模式：一是提前合理期限通知且无需赔偿（第 563 条第 2 款），二是无需提前通知但需赔偿（第 933 条）。^[77]在连续服务合同场景下，需对这两种模式进行调适：用户行使解除权时，可不经提前通知但需承担赔偿责任；平台解除时，则需履行合理期限的通知义务并同时承担赔偿责任。

平台与用户损害赔偿的范围均应包括相对人的直接损失及其可得利益。具体而言，在用户行使任意解除权时，平台对用户价款的返还除了应当扣减用户已经享受的订阅服务期限所对应的价值外，还应扣减一部分损害赔偿，赔偿范围介于剩余价款与平台为履行合同所准备的必要成本之

[73] 参见任霄倩：《服务合同的类型化：立法正当性与司法灵活性的联动》，载《法制与社会发展》2024年第4期，第65页。

[74] See Claudia E. Haupt, *Platforms as trustees: information fiduciaries and the value of analogy*, 134 Harvard Law Review Forum 34, 37 (2020).

[75] 当事人放弃任意解除权的实践案例，参见上海市高级人民法院（2018）沪民申783号民事裁定书；北京市第一中级人民法院（2018）京01民终7850号民事判决书等。

[76] 参见最高人民法院（2013）民申字第2491号民事裁定书。

[77] 参见朱虎：《分合之间：民法典中的合同任意解除权》，载《中外法学》2020年第4期，第1039页。

间，具体数额依赖于平台的举证。同时，客观数额产生后，应出于消费者保护的理念加以调减。^[78] 该部分损害赔偿实质上充当了连续服务合同场合双方当事人间的“分手费”，能够尽量在用户的退出自由与平台利益的保护之间取得平衡。而在平台行使任意解除权时，由于所提供的服务的特殊性质，用户可得利益难以计算，仅能由法官进行酌定，例如：存在同类订阅服务时，参照解除时市场上同类服务的价格与合同价款之间的差额进行计算；不存在同类订阅服务时，参照解除时平台所提供的服务的客观价值进行计算。当然，在平台与用户约定解约定金的情况下，可以直接适用解约定金，监管部门也应当鼓励平台在提供格式连续服务合同时定入合理的解约定金条款。

（二）订阅自动续期协议的自动终止

在自动续期协议的任意取消问题上，法律所能发挥的作用主要限于程序性规范，终止服务或不再续约的前提仍需由当事人（尤其是用户）作出相应的意思表示。然而，如前所述，多方面证据表明单纯依赖程序性规范可能不足以充分保护用户。例如，对于老年人、残疾人等弱势群体，即使平台设置了完备的取消程序，他们仍可能难以有效行使权利。而要求平台预先区分用户类型不仅在技术上难以实现，其正当性亦存疑。^[79] 此外，若用户因疏忽长期未取消其实际并未使用的订阅服务，也将造成显著的资源浪费。因此，有必要推动平台为用户取消服务提供更具实质性的保障措施。

对此，商业实践中逐渐形成了“自动终止服务”的保护模式。部分平台会主动联系长期未使用服务的用户，若用户未明确表示续订意愿，则自动终止服务并停止扣费。^[80] 例如，Netflix 于 2020 年规定，对加入一年内未观看任何内容的会员进行确认，若用户不予回应，则自动取消其订阅，且一年内保留其历史信息以便恢复。^[81] 英国通信管理局（CMA）也在与多家游戏公司的和解协议中引入类似机制。此外，微软、索尼等企业在订阅服务中也采取了相应措施。

的确，这一用户保护实践对传统合同存续理论构成了挑战。通常合同不会自动终止，解除或不续约均需通过明确的意思表示。对此可从两方面回应：一方面，在正当性上，平台实施“自动终止”体现了公平理念的实质介入，可由基于诚信原则的照顾义务予以解释，即当平台掌握可能损害用户利益的数据时，不应背叛用户信任。^[82] 在合同法层面，这体现为平台在自动续期协议中负有的附随义务：当用户明显不再使用服务时，平台基于诚信原则应主动停止服务并终止收费。

^[78] 参见周江洪：《委托合同任意解除的损害赔偿》，载《法学研究》2017 年第 3 期，第 82 页以下。

^[79] 参见王轶：《民法价值判断问题的实体性论证规则——以中国民法学的学术实践为背景》，载《中国社会科学》2004 年第 6 期，第 107 页。

^[80] See Amelia Flecher et al., *Consumer Protection for Online Markets and Large Digital Platforms*, 40 Yale Journal on Regulation 875, 899 (2023).

^[81] 参见《Netflix 宣布：对于停止观看超过两年的用户将取消保留会员资格》，载新浪财经网 2020 年 5 月 23 日，<https://t.cj.sina.com.cn/articles/view/5850914589/15cbdd1d00100m4n5?from=tech>, 2025 年 12 月 22 日访问。

^[82] See Amelia Flecher et al., *Consumer Protection for Online Markets and Large Digital Platforms*, 40 Yale Journal on Regulation 875, 899 (2023).

另一方面，在法释义上，平台所提供的“自动终止”服务构造也并不违反双方意思自治的基本逻辑。正如上文所指出的关于 Netflix、微软、索尼等企业的商业实践，平台并未强制断开向用户提供的有偿服务，相反，其往往以“明示加入、默示退出”的方式保证了用户的意思自治，用户想要继续相关服务，仅需要作出额外的意思表示即可实现。如果平台与用户在自动续期协议订立伊始就达成了类似的安排，“自动终止”方案的正当性就更无可置疑。此时，若监管机构在平台自动续期协议问题上推动强制条款的制定，“自动终止”方案也就更加顺理成章。

尽管协议自动终止是一个很有特色的制度，但在既有的制度中仅能发现关于强制缔约的规则（《民法典》第 648、810 条），在《民法典》及其他民商事单行法上确实找不到关于强制解约的规则。但是，基于某些外部原因，法律确实可以干涉当事人关于合同存续的交易安排。例如，基于维护承租人生存利益的考虑，立法确立了租赁合同“无正当理由不得解除合同”的外部限制。与强制解除相比，“强制不解除”似乎对于意思自治的干涉更加严重，毕竟当事人在解除合同后还可以再行订立，有从一种交易状态向另一种交易状态转化的可能，但强制不解除却只能将当事人困在合同内部。

此外，平台在后台监控用户使用信息的行为是否足够正当也是争议问题。“自动终止”方案的技术前提是平台能够对用户登录频次与服务使用情况进行必要处理，而此类信息可能涉及用户私密信息，进而引发隐私权保护、个人信息保护等合法性疑问。^[83] 当前法律对个人信息合理使用的规定较为原则性（《民法典》第 1036 条第 3 项、《个人信息保护法》第 13 条第 1 款），在具体场景中需依据比例原则进行判断。^[84] 在自动终止场景下，平台仅需通过登录信息判断用户使用状态，若不涉及具体使用内容且信息不予公开，对用户隐私的影响极为有限。更重要的是，基于为用户节省费用的目的处理登录信息，符合理性用户的合理预期。因此，平台遵循“目的正当、最小必要”原则，仅收集分析登录频次等必要信息用于服务状态判断，不触及使用内容，构成对个人信息的合理使用，符合现行法律规范。

对自动终止产生的另一重质疑在于其在具体操作方案上的困难程度。在这一意义上，“怎么办”要比“为什么”更难处理。首先，订阅服务类型多样，用户使用频率各异。最简单的区分是将订阅服务区分为娱乐服务、生活服务与工作服务。娱乐服务的使用呈线性特征，长期未使用往往反映了用户的遗忘。而生活与工作类服务的使用具有场景依赖性，用户可能长期无需使用，但一次关键使用就可以覆盖订阅成本。^[85] 若统一要求平台在用户一年未使用时即终止服务，可能减损了后两类用户的福利。实践中，采用自动终止机制的平台也主要集中在娱乐服务领域。

其次，若统一适用自动终止方案，可能对中小平台造成过重负担。处理用户登录信息需要成本，大型平台通常已将用户数据处理纳入商业计划，而中小平台往往缺乏额外预算开展此类工作。在数据信义义务的讨论中，也有论者主张将这种数据信义义务的范围限制在“最大的在

[83] 参见杨显滨：《我国私密信息保护模式的再造》，载《中外法学》2024 年第 2 期，第 315 页。

[84] 参见吴晓丹：《私密信息合理使用的规范体系及其限制》，载《华东政法大学学报》2023 年第 5 期，第 65 页。

[85] 最极端的例证就是，电子保险合同也是自动续期协议的一种，但保险人根本不会定期使用电子保险合同，保险人也根本不希望有使用到电子保险合同的时候。

线平台”。^[86] 实践中，采取自动终止措施的多为行业头部企业。因此，在法律层面是否应统一强制所有平台履行该义务，成为设定自动终止标准时需权衡的重要因素。

最后，确定用户是否使用也未必是个简单的工作。在仅仅通过在线方式提供服务的情况下，用户使用与不使用的信息相对容易确定，但在所提供是线下与线上交融的服务或者单纯的商品时，却基本无法确定用户是否使用。例如，杂志社向读者寄送连载的期刊时，杂志社无法确定读者是否阅读期刊甚至打开他的信箱。又如，在平台向用户提供的是物联网服务时，即便能够从后台获取用户使用数据，但无法详细确定用户究竟使用了哪些服务，尤其在这些服务是单向提供时，比如，智能冰箱每天都向用户发送一份减脂菜单，但平台却不知道用户是否采纳过菜单的建议。

因此，无论是在适用自动终止模式的平台企业类型上，还是对于用户“不主动使用”的确定上，只能通过标准而非规则的方式为之。^[87] 既不能要求所有的平台都一概向用户提供自动终止的选项，也不能要求平台针对所有商品与服务的连续提供都采纳自动终止的方案。本文认为，应当将是否强制平台采纳自动终止方案确定为合理标准，在综合考量商品与服务性质、平台类型与规模等因素后加以确定。一般来说，非上市平台企业以及提供非线上服务的平台企业，不应要求其对于自动续期协议采取自动终止模式。

五、结 论

平台自动续期协议颠覆了以往对合同的许多认识，在用户理性能力被大幅降低的情况下，是否还应当采用合同规范处置平台协议，已经成为现代合同法面临的重大挑战。本文认为，合同法规范在平台协议时代仍有生命力，平台自动续期协议的规范问题仍应置于合同法框架内理解。然而，针对自动续期交易中用户系统性不理性、平台采取机会主义行为的特殊情事，合同法框架应在以下层面作出调适：

第一，平台与用户订立自动续期协议时不仅应当承担形式上的提示告知义务，还应当承担实质意义上的、被扩展的提示告知义务。无论是平台助推用户理性选择，还是赋予用户以消费者撤回权，都是平台信息义务的扩张，在平台掌握绝大多数信息，而用户往往不掌握信息的情况下，应当在信息提供层面给用户以优待。

第二，订阅服务实践中免费试用合同行之有效的本质是用户之间的交叉补贴，精明的用户在利用没有那么精明用户的损失获益，其正当性存疑。因此，订阅经济语境下的免费试用应当被解释为平台所提供的要约，在届满时用户未作承诺的，并不当然成立有偿的订阅服务合同。此外，平台针对自动续期协议单方进行对用户不利之变更时，应检验其合理性，否定不合理的单方不利变更之效力。

[86] See Amelia Fletcher et al., *Consumer Protection for Online Markets and Large Digital Platforms*, 40 Yale Journal on Regulation 875, 899 (2023).

[87] 关于法技术上规则与标准的区分，参见 Louis Kaplow, *Rules Versus Standards: An Economic Analysis*, 42 Duke Law Journal 557, 586 (1992).

第三，用户能够任意取消自动续期是保障其意思自治的核心，在这个意义上，用户取消自动续期起码应当与其订立自动续期协议时一样简单。若平台未能满足该要求，不仅应受相应行政处罚，还可能面临对用户的损害赔偿责任。同时，为了实质性地保护用户取消相关交易的自由，监管机关和行业组织也可以考虑强制平台在用户一年内未使用相关服务的情况下，自动终止有偿的相关订阅服务。

Abstract: Negative option contracts, common in the subscription economy, are typical consumer contracts. Due to users' systematic irrationality, platforms may engage in opportunistic practices such as dark patterns. Compared with fiduciary law, contract law provides a more appropriate framework for regulating these contracts. At the formation stage, platforms should bear not only a formal duty of disclosure but also a substantive, extended duty to compensate for users' limited rationality, for example, by prohibiting manipulative designs and introducing cooling-off periods. At the content-control stage, free trials that exploit users' cognitive biases should be treated as pre-contractual negotiations, and platforms should be barred from unilaterally changing terms upon renewal. During contract performance, users' freedom to cancel subscriptions at any time should be protected. The "one-button, two-click" standard should apply, and cancellation windows or similar tactics should be prohibited. The emerging model of "automatic termination" services is also instructive: if users fail to use the service within a set period, platforms should automatically stop charging.

Key Words: platform negative option contracts, consumer contract law, behavioral economics, dark patterns, nudge

(责任编辑：徐建刚)