

从 Kindle 停止运营看后合同义务

一、问题的提出

2022 年 6 月 2 日，“亚马逊 Kindle 服务号”微信公众号发布通知，表示将于 2023 年 6 月 30 日，在中国停止 Kindle 电子书店的运营。在此之后，中国用户只能阅读下载到本地的电子书。对于已经购买的电子书，可以在 2024 年 6 月 30 日之前下载，并且可以在此后继续阅读。对于在 2022 年 1 月 1 日之后购买 Kindle 电子书阅读器并且符合相关退货条件的用户，亚马逊提供非质量问题退货服务。

作为电子阅读器，Kindle 的作用主要是使用其阅读 Kindle 中国电子书店的相关图书。亚马逊停止运营的决定将导致 kindle 大部分使用价值丧失，消费者虽然仍旧拥有 Kindle 商品本身，但使用体验受到直接影响。对于 Kindle 停服事件，江苏省消费者权益保护委员会曾发文表示，相关公司应承担起应有的社会责任，认真倾听消费者的意见和需求，制定更多有利于保护消费者合法权益的善后政策。

在失败概率极高的商业战场上，类似亚马逊的“停服”事件并非个例。例如：2001 年 10 月 25 日，微软公司宣称其正式发售的 Windows XP 操作系统将会在 2014 年 4 月 8 日完全停止提供补丁和安全更新；2014 年 8 月 31 日，电信公司宣布“小灵通”因由于技术进步和小灵通设备供应等原因停止服务；2021 年 1 月 5 日，虾米音乐发布正式声明，于 2021 年 2 月 5 日 0 点正式停止服务，至 2021 年 3 月 5 日 0 点，除网页端音螺平台音乐人授权服务维持运营外，其他运营均停止。

企业根据市场经济调整经营战略是合理的，但不能忽视消费者的合法权益和正当诉求，这就对企业“停服”后的善后处理提出了要求。那么，企业在“停服”后应当尽到哪些“善后”义务呢？

二、后合同义务之理论观点

《民法典》第五百五十八条规定，债权债务终止后，当事人应当遵循诚信等原则，根据交易习惯履行通知、协助、保密、旧物回收等义务。该条规定了当事人在合同项下的债权债务关系终止后应当履行的旨在维护给付效果或者妥善处理合同终止事宜的后合同义务。

后合同义务并非源自约定，而是法定的义务。但现行法律并没有对后合同义务的定义进行解释和说明。因缺乏统一认定标准，理论界对“后合同义务”的研究也是见仁见智，大致可分为两种观点，一种观点是站在广义的附随义务的理论基础上，认为后合同义务是附随义务的一种。例如杨立新教授在其文章中对后契约责任的表述提到：在合同终止之后，双方当事人仍有一定的关系，这就是后契约阶段的附随义务ⁱ。另一种观点则是以狭义的附随义务理论为依托，认为附随义务仅指合同履行中的附随义务，并不包括先合同义务及后合同义务，后合同义务应是一种独立的义务形态。例如王泽鉴先生在《债法原理》中对后契约义务的表述中指出，契约关系消灭后，当事人尚负有某种作为或不作为义务，以维护给付效果，或协助相对人处理契约终了的善后事务，学说上称为后契约义务ⁱⁱ。对于不履行后合同义务应当承担的民事责任，无论是附随义务还是独立义务，二者观点基于相同的法理基础。并无对错之非，不过是立足点与侧重点不同而已。但在司法实践中，如何理解附随义务与后合同义务却至关重要。因为两种义务在合同阶段有着不同的作用，其归责原则、责任构成要件和责任承担方式均不尽相同。

三、后合同义务之司法适用现状

一）司法裁判中后合同义务的基本类型

《民法典》第五百五十八条在后合同义务的类型上列举了通知、协助、保密、旧物回收四种形态。

通知义务是指合同终止后，当事人依据诚信，需履行的告知义务。主要类型有因业务产生的通知义务、因合同终止产生的通知义务。例如在（2020）浙 0108 民初 2517 号案件中，法院认为被告在

合同终止后，未及时通知原告解除账号绑定，造成系统仍自动将佣金按比例转账至被告账户，故原告有权要求被告返还 22204.75 元ⁱⁱⁱ。

协助义务是指债权债务关系终止后，为了维护给付效果一方当事人配合另一方当事人的义务。协助类型可分为作为和不作为两种方式。在各种协助义务案型中，办理劳动合同消灭时的交接手续纠纷占绝大多数。此外，还有抵押合同终止后，受让人协助办理抵押注销登记手续的义务^{iv}；房屋买卖合同终止后，出卖人协助办理登记手续的义务^v；挂靠合同终止后，挂靠单位协助办理过户手续的义务^{vi}；委托协议终止后，接受委托的一方负有协助善后的义务^{vii}。

保密义务是指债权债务关系中止后，当事人须承担保守在合同履行中获知的对方当事人的秘密，不得对外泄露或擅自利用，以免给其造成损害的义务。保密义务的类型主要有基于法律要求产生的，以及基于职业要求产生的。其中，以商业秘密的保护最为常见，包括劳动者与用人单位终止劳动合同后保守其在工作中获悉的商业秘密^{viii}，以及合作协议终止后，合作经营各方负有的保守商业秘密的义务^{ix}。

回收义务是新增的规定，要求原合同当事人应履行生态保护的义务，对所有弃置报废或废旧产品、零部件和材料的回收。这目的在于推动市场交易主体贯彻和落实民法典总则编中的绿色原则的要求，促进我国的生态文明建设。

除以上列举类型外，后合同义务还涉及保管、保护、保证等义务。诚实信用原则的抽象性决定了后合同义务的不确定性，立法上只就当事人应履行的后合同义务作概括性规定，实践中复杂多变，无论怎么穷尽所能，也并不能将所有情况一一列举出来。

二) 司法裁判中违反后合同义务的法律责任

民事责任是指义务人不履行民事义务所应承担的法律上的不利后果。《民法典》五百五十八条规定了后合同义务，但法律并未详细规定后合同责任的承担方式。理论界对于后合同责任承担方式观点不一。主流观点有：1) 违约责任说，责任承担方式可以是继续履行，赔偿损失，违约金责任等；2)

侵权责任说，责任承担方式为侵权责任的承担方式；3) 独立责任说，责任承担方式主要有履行责任、赔偿损失、采取补救措施。在司法裁判中，判决继续履行的案件较多。此外，赔偿损失也是较为常见的责任方式。在违反后合同义务的案例中，法院也部分支持了一方当事人赔偿损失的诉求。

继续履行是指违反后合同义务的当事人应承担的继续配合权利人维护合同给付效果的责任。该种责任承担方式更为体现当事人订立合同的目的和初衷，具体方式有协助、返还原物、恢复原状等。例如在（2020）川 0114 民初 3029 号案件中，法院认为，挂靠合同终止后，挂靠人要求挂靠公司返还挂靠车辆的登记证书，并协助办理车辆变更登记手续的诉求符合后合同义务，应予以支持^x。在（2022）京民终 507 号案件中，法院认为，在《合同》解除后，开发方仍有义务将在涉案项目开发过程中持有的委托方资料返还委托方，不能返还的应予销毁，并对知悉的信息予以保密并不得使用^{xi}。在（2022）黑 02 民终 1819 号案件中，法院认为，员工已离职后，且劳资双方就解除人事关系达成协议，用人单位应履行“协助原告办理养老保险关系转移手续”这一后合同义务^{xii}。

赔偿损失是指合同当事人不履行后合同义务造成另一方当事人损失的，应当依法赔偿的责任。《民法典》中的赔偿损失是指金钱赔偿。例如在（2013）铜中民一终字第 00048 号案件中，二审法院认为，登记车主应当协助实际车主履行协助过户的后合同义务，对于因未履行协助义务而给实际车主造成的损失应承担相应责任^{xiii}。

四、停服处理建议

结合前述理论观点及司法实践，对于企业停服过程中降低纠纷风险建议如下：

1. 提前约定

“停服”具有不确定性，出于风险防范，建议提前在合同中布局“停服”条款。《民法典》第五百六十二条规定，“当事人可以约定一方解除合同的事由。解除合同的事由发生时，解除权人可以解除合同”。实践操作中，可以在合同条款中增加“停服条款”，以显著方式对合同或服务终止的情况进行明确约定。也可以在决定“停服”时，提前一段时间对原本没有“停服条款”，或者没有完善的

“停服条款”的合同进行更新。当然，这种补救措施建立在原合同对更新条款于合同双方具有约束力的基础上才可实行。

2.停服通知

在停服通知中，不仅要关注通知期限，还要注意通知的内容、方式。关于通知的时间，《民法典》五百五十八条并未作出具体规定。《电子商务法》第十六条规定，电子商务经营者自行终止从事电子商务的，应当提前三十日在首页显著位置持续公示有关信息。《关于加强网络游戏虚拟货币管理工作的通知》第十一条规定，网络游戏运营企业计划终止其产品和服务提供的，须提前 60 天予以公告。因此，通知的时间视不同的企业、产品/服务而不同，但建议提前 60 天以上为宜。通知的内容应齐备，应包括具体的联系方式、意见反馈渠道。对于补偿活动要进行详细说明，并附加清晰的操作指引。通知的方式可以区分免费用户、会费用户、VIP 用户等，分别采用公示方式，以及公示附加逐一送达方式。

3.善后处理

停服后，应当帮助、配合对方当事人处理合同终了事宜，包括不限于对停服产品的后继使用提供详细的说明、主动或应要求对在提供服务的过程获得的用户个人信息进行删除，以及虚拟权益的处理、相关事务的事后赔偿/补偿、旧物回收等。同时，对在合同履行中获知的对方的秘密也应当承担保密义务。

停服并非法律概念，其技术本质是停止服务器的运维。停服后用户相关事宜的处理十分重要，但实际上，虽然“停服”是常态，其善后处置大部分情况下却往往都是不了了之后被人淡忘。Kindle 的“停服”行为实质上构成了一个后合同义务。作为运营方，亚马逊进行了相关通知、协助等义务，虽然并非是否对全体 Kindle 用户的利益进行了最好的安排，但相对于不了了已经规范了许多。

五、结语

自《合同法》首次确立后合同义务以来，有关后合同义务的案例与日俱增。《民法典》第五百五十八条在延续《合同法》后合同义务内容的同时，做了两条内容的变动，使其法律职能更为突出，并且有效建立了绿色发展理念。当今互联网时代，市场经济调整发展，交易数量快速增长，市场竞争愈加激烈，类似亚马逊“停服”事件时常发生。但“停服”后相应善后问题却往往被忽视。虽然理论界对后合同义务的探讨一直存在较大争议，司法实践中的裁判规则也并不统一，但不可否认，后合同义务的创设对维护交易者权益，保障交易秩序方面发挥了独特的任务。后合同义务责任在当今社会法治建设过程中的分量也应当会越来越重。在未来的民法典中，关于后合同义务的规范也越来越完善。

ⁱ 杨立新：《中国合同责任研究（下）》，载自《河南省政法管理干部学院学报》，2000年第2期（总第59期）。

ⁱⁱ 王泽鉴：《债法原理（第二版）》，北京大学出版社2022年重排版，第36页。

ⁱⁱⁱ (2020)浙0108民初2517号汕头市世麦电子商务有限公司与杭州星跳文化传媒有限公司服务合同纠纷一审民事判决书

^{iv} (2009)盐民一终字第1047号严以芬与周德井抵押权纠纷上诉案

^v 2007)粤高法民一终字第262号梅州市恒基房地产开发有限公司与吴克平合作合同纠纷上诉案

^{vi} (2011)渝五中法民终字第xx6号XXX与重庆XXX有限责任公司挂靠经营合同纠纷案

^{vii} (2016)川0112民初1323号杜霞诉苏维华委托合同纠纷案

^{viii} (2002)豫法民三终字第86号河南均衡新技术有限责任公司等与郑州恒科实业有限公司侵犯商业秘密纠纷上诉案

^{ix} (2012)浙绍知初字第77号上海天龙电梯配件有限公司诉浙江省新昌县承恩轴承有限公司侵害商业秘密纠纷案

^x (2020)川0114民初3029号方国军与成都霸龙物流有限公司挂靠经营合同纠纷一审民事判决书

^{xi} (2022)京民终507号东软集团股份有限公司与昆仑保险经纪股份有限公司计算机软件开发合同纠纷二审民事判决书

^{xii} (2022)黑02民终1819号齐齐哈尔大学、汝吉东人事争议民事二审民事判决书

^{xiii} (2013)铜中民一终字第00048号张xx与铜川市xx汽车服务有限责任公司买卖合同纠纷案