

# 网络交易监督管理办法

(征求意见稿)

## 第一章 总 则

**第一条** 为规范网络交易活动，维护网络交易秩序，保障各方主体合法权益，促进网络交易持续健康发展，依据《电子商务法》等有关法律、行政法规以及市场监督管理职责，制定本办法。

**第二条** 中华人民共和国境内的网络交易活动，适用本办法。

金融类产品和服务，利用信息网络提供新闻信息、音视频节目、出版以及文化产品等内容方面的服务，不适用本办法。

有关市场监督管理规章对网络交易的监督管理另有规定的，适用其规定。

本办法所称网络交易，是指通过互联网等信息网络销售商品或者提供服务的经营活动。

**第三条** 网络交易经营者从事经营活动，应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用原则，遵守法律、法规、规章和本办法，遵守公认的商业道德和社会公序良俗，公平参与市场竞争，接受政府和社会的监督。

**第四条** 市场监督管理部门应当平等对待线上线下经营活动，实施线上线下一体化监管，促进线上线下经营活动公平竞争、融合发展。

**第五条** 鼓励支持成立网络交易行业组织，按照本组织章程开展行业自律，建立健全行业规范，推动行业诚信建设，监督、引导本行业经营者公平参与市场竞争。

**第六条** 鼓励支持网络交易经营者、网络交易行业组织、消费者等共同参与网络交易市场治理，鼓励支持网络交易平台经营者与市场监督管理部门加强信息共享，推动形成多方参与、协同管理、规范有序的网络交易市场治理体系。

## **第二章 网络交易经营者**

### **第一节 一般规定**

**第七条** 本办法所称网络交易经营者，是指通过互联网等信息网络从事销售商品或者提供服务的经营活动的自然人、法人和非法人组织，包括网络交易平台经营者、平台内经营者以及通过自建网站、其他网络服务销售商品或者提供服务的网络交易经营者。

本办法所称网络交易平台经营者，是指在网络交易活动中为交易双方或者多方提供网络经营场所、交易撮合、信息发布等服务，供交易双方或者多方独立开展交易活动的法人或者非法人组织。

本办法所称平台内经营者，是指通过网络交易平台销售

商品或者提供服务的网络交易经营者。

**第八条** 除依照《电子商务法》第十条规定不需要进行登记的经营者以外，网络交易经营者应当依法办理市场主体登记。

网络交易经营者从事经营活动，依法需要取得行政许可的，应当依法取得行政许可。

网络交易经营者不得违反法律、法规、国务院决定的规定，从事无证无照经营。

**第九条** 网络交易经营者申请登记成为企业、个体工商户或者农民专业合作社的，应当依照市场主体登记管理相关规定向市场监督管理部门申请办理市场主体登记。

**第十条** 网络交易经营者申请登记为个体工商户的，允许其将网络经营场所作为经营场所进行登记。对于在两个以上网络交易平台从事经营活动的，需要将其从事经营活动的所有网络经营场所向登记机关进行登记。允许将经常居住地登记为住所，个人住所所在地的县、自治县、不设区的市、市辖区市场监督管理部门为其登记机关。

**第十一条** 网络交易经营者应当在其网站首页或者从事经营活动的主页面显著位置，持续公示其营业执照登载的信息、与其经营业务有关的行政许可信息，或者上述信息的链接标识。

鼓励网络交易经营者应用电子营业执照公示营业执照信息。

**第十二条** 依照《电子商务法》第十条规定不需要办理市场主体登记的网络交易经营者，应当在其网站首页或者从事经营活动的主页面显著位置，持续公示其属于依法无需办理市场主体登记的具体情形的自我声明，以及经营地址、联系方式等信息，或者上述信息的链接标识。

本办法第十一条第一款和第十二条第一款规定的公示信息发生变更的，网络交易经营者应当自信息发生变更之日起二十日以内予以更新。

**第十三条** 网络交易经营者自行终止从事网络交易活动的，应当至少提前三十日在其网站首页或者从事经营活动的主页面显著位置持续公示终止网络交易活动公告等有关信息，并采取必要措施保障相关经营者和消费者的合法权益。

**第十四条** 网络交易经营者销售的商品或者提供的服务应当符合保障人身、财产安全的要求和环境保护要求，不得销售或者提供法律、行政法规禁止交易的商品或者服务。

**第十五条** 网络交易经营者应当全面、真实、准确、及时地披露商品或者服务信息，保障消费者知情权和选择权。

网络交易经营者不得以虚构交易、编造用户评价、删除用户不利评价等方式进行虚假或者引人误解的商业宣传，欺骗、误导消费者。

**第十六条** 网络交易经营者销售商品或者提供服务，应当向消费者提供经营地址、联系方式、商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、运输方式、支付

形式、退换货方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等信息，采取安全保障措施确保交易安全可靠，并按照承诺或者与消费者的约定提供商品或者服务。

**第十七条** 网络交易经营者销售商品或者提供服务应当明码标价。

网络交易经营者不得利用虚假的或者使人误解的标价形式或者价格手段，欺骗、诱导消费者或者其他经营者与其进行交易。

**第十八条** 网络交易经营者销售商品或者提供服务，应当按照国家有关规定或者商业惯例向消费者出具发票等购货凭证或者服务单据；消费者索要发票等购货凭证或者服务单据的，网络交易经营者必须出具，不得拒绝或者附加条件。

**第十九条** 网络交易经营者根据消费者的兴趣爱好、消费习惯、浏览历史等个人特征向其提供商品或者服务的搜索结果或者展示商业性信息的，应当同时以显著方式向消费者提供不针对其个人特征的选项，尊重和平等保护消费者的合法权益。

网络交易经营者向消费者发送广告或者商业性信息的，应当遵守《广告法》《反不正当竞争法》《消费者权益保护法》等有关规定。

**第二十条** 网络交易经营者搭售或者以多种选项方式向消费者销售商品或者提供服务的，应当以显著方式提请消费者注意，不得将搭售或者选择特定商品或者服务作为消费

者默认同意的选项，并应当采取必要措施保障消费者能够自主行使对该商品或者服务的知情权和选择权。

**第二十一条** 网络交易经营者在经营活动中使用合同格式条款的，应当符合法律、法规、规章的规定，按照公平原则确定交易双方的权利与义务，采用显著方式提请消费者注意与其有重大利害关系的条款，并按照消费者的要求作出说明。

网络交易经营者不得以合同格式条款等方式作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用合同格式条款并借助技术手段强制交易。

**第二十二条** 网络交易经营者在经营活动中收集、使用消费者或者经营者信息，应当遵循合法、正当、必要的原则，明示收集、使用信息的目的、方式、范围和收集、使用规则，并经被收集者同意，不得违反法律、法规的规定和双方的约定收集、使用信息。

网络交易经营者收集、使用消费者个人信息的，应当逐次征求消费者同意，不得采取一次性授权方式获得消费者同意，不得因消费者不同意收集与该网络交易活动无关的个人信息而拒绝向其销售商品或者提供服务。

网络交易经营者及其工作人员应当对知悉的消费者个人信息或者经营者的商业秘密严格保密，不得泄露、出售或者非法向他人提供；并应当采取必要措施，确保信息安全，

防止信息泄露、丢失；在发生或者可能发生信息泄露、丢失的情况时，应当立即采取补救措施。

**第二十三条** 网络交易经营者应当明示用户信息查询、更正、删除以及用户注销的方式、程序，不得对用户信息查询、更正、删除以及用户注销设置不合理条件。

网络交易经营者收到用户信息查询或者更正、删除的申请时，应当在核实身份后及时提供查询或者更正、删除用户信息。用户注销的，网络交易经营者应当立即删除该用户的信息；依照法律、行政法规的规定或者双方约定保存的，依照其规定。

**第二十四条** 网络交易经营者因其技术优势、用户数量、对相关行业的控制能力以及其他经营者对该网络交易经营者在交易上的依赖程度等因素而具有市场支配地位的，不得滥用市场支配地位，排除、限制竞争。

**第二十五条** 市场监督管理部门依照《电子商务法》以及其他法律、行政法规规定，要求网络交易经营者提供有关网络交易数据信息的，网络交易经营者应当按照要求提供。

**第二十六条** 市场监督管理部门要求网络交易经营者报送特定时段、特定品类、特定区域的商品或者服务的销量、销售额等统计资料的，网络交易经营者应当按照要求报送。

## **第二节 网络交易平台经营者**

**第二十七条** 网络交易平台经营者应当遵循公开、公平、

公正的原则，制定平台服务协议和交易规则，明确进入和退出平台、商品和服务质量保障、消费者权益保护、个人信息保护等方面的权利和义务。

**第二十八条** 网络交易平台经营者应当在其首页显著位置持续公示平台服务协议和交易规则信息或者上述信息的链接标识，并保证经营者和消费者能够便利、完整地阅览和下载。

**第二十九条** 网络交易平台经营者修改平台服务协议和交易规则，应当在其首页显著位置公开征求意见，采取合理措施确保有关各方能够及时充分表达意见。修改内容应当至少在实施前七日予以公示。

平台内经营者不接受修改内容，要求退出平台的，网络交易平台经营者不得阻止，并应当按照修改前的服务协议和交易规则承担相关责任。

**第三十条** 网络交易平台经营者不得利用服务协议、交易规则以及技术等手段，对平台内经营者在平台内的交易、交易价格以及与其他经营者的交易等进行不合理限制或者附加不合理条件，或者向平台内经营者收取不合理费用。

**第三十一条** 网络交易平台经营者应当建立健全信用评价制度，公示信用评价规则，为消费者提供对平台内销售的商品或者提供的服务以及平台内经营者进行公开评价的途径。

网络交易平台经营者不得删除消费者对平台内销售的



商品或者提供的服务以及平台内经营者的评价。

**第三十二条** 网络交易平台经营者应当根据商品或者服务的价格、销量、信用等以多种方式向消费者显示商品或者服务的搜索结果；对于以竞价排名、程序化购买广告等方式显示的商品或者服务，应当采取消费者能够辨识的方式显著标明“广告”。

**第三十三条** 网络交易平台经营者应当针对网络交易的特点，为应当办理市场主体登记的经营者办理登记，以及为平台内经营者依法履行信息公示义务，提供支持和便利。

**第三十四条** 网络交易平台经营者应当要求申请进入平台销售商品或者提供服务的经营者提交其身份、地址、联系方式、行政许可等真实信息，进行核验、登记，建立登记档案，并定期核验更新。

申请进入平台销售商品或者提供服务的经营者无法提供前款规定的信息的，或者提供的信息不完整、不真实的，或者提供的信息未经核验、登记的，网络交易平台经营者不得为其经营活动提供平台服务。

网络交易平台经营者为进入平台销售商品或者提供服务的非经营用户提供服务，应当遵守本节有关规定。

**第三十五条** 网络交易平台经营者应当以显著方式，分别区分标记其在平台上开展的自营业务和平台内其他经营者开展的业务，以及依照《电子商务法》第十条规定不需要办理市场主体登记的经营者和应当办理市场主体登记的经

营者开展的业务，保障消费者知情权。

**第三十六条** 网络交易平台经营者应当记录、保存平台上发布的商品和服务信息、交易信息，并确保信息的完整性、保密性、可用性。商品和服务信息、交易信息保存时间自交易完成之日起不少于三年；法律、行政法规另有规定的，依照其规定。

**第三十七条** 网络交易平台经营者应当对进入平台销售商品或者提供服务的经营者及其发布的商品和服务信息建立检查监控制度，发现平台内经营者及其销售的商品或者提供的服务有违反市场监督管理法律、法规、规章和本办法规定的行为的，应当依法采取必要的处置措施，并保存有关信息记录；属于法律、法规、规章要求向市场监督管理部门报告的情形的，网络交易平台经营者还应当依法向平台所在地市场监督管理部门报告。

**第三十八条** 网络交易平台经营者对平台内经营者违反市场监督管理法律、法规、规章和本办法规定的行为采取警示、暂停或者终止服务等处理措施的，应当自决定作出处理措施之日起二十四小时内在平台内经营者从事经营活动的主页面显著位置予以公示，载明平台内经营者的网络店铺名称、违法行为、处理措施、公示期限和发布时间等信息。

**第三十九条** 网络交易平台经营者对平台内经营者实施警示、暂停服务等处理措施的，应当持续公示至警示、暂停服务等处理措施期满之日止；对平台内经营者作出终止服

务处理措施的，应当持续公示至经营者实际终止平台内经营活动之日止，并不得少于三十日。

**第四十条** 网络交易平台经营者应当在每一个公历年内至少每半年向其住所所在地县级市场监督管理部门报送一次平台内经营者的身份信息。当年6月30日以前设立登记的网络交易平台经营者，应当自设立登记的下一个半年度起报送平台内经营者的身份信息。当年6月30日以后设立登记的网络交易平台经营者，应当自设立登记的下一个公历年起报送平台内经营者的身份信息。

上级市场监督管理部门或者国家市场监督管理总局可以要求网络交易平台经营者直接向其报送平台内经营者的身份信息。

鼓励网络交易平台经营者增加向市场监督管理部门报送平台内经营者的身份信息的频次。

**第四十一条** 网络交易平台经营者报送的平台内经营者的身份信息包括：

（一）依法已经办理市场主体登记的网络交易经营者的营业执照、行政许可、联系方式、网络店铺名称、网络经营场所等信息；

（二）依照《电子商务法》第十条规定依法无需进行市场主体登记的网络交易经营者的姓名、身份证号码、经营地址、联系方式、网络店铺名称、网络经营场所等信息。

**第四十二条** 市场监督管理部门因调查取证需要，要求

网络交易平台经营者提供平台内经营者的身份信息、平台上发布的商品和服务信息、交易信息的，网络交易平台经营者应当予以协助、配合，不得隐瞒、推诿、阻挠、拒绝。

**第四十三条** 市场监督管理部门发现平台内有违反市场监督管理法律、法规、规章和本办法规定的行为，依法要求网络交易平台经营者采取必要措施制止的，网络交易平台经营者应当予以协助、配合，不得隐瞒、推诿、阻挠、拒绝。

### **第三章 消费者权益保护**

**第四十四条** 消费者为生活消费需要，通过互联网等信息网络购买商品或者接受服务的，其合法权益受《消费者权益保护法》《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》等有关法律、法规、规章和本办法的保护。

**第四十五条** 网络交易经营者应当建立便捷、有效的投诉、举报机制，公开投诉、举报方式等信息，及时受理并处理投诉、举报。

**第四十六条** 在网络交易消费争议处理中，网络交易经营者应当提供其身份信息、原始合同和交易记录等信息。因网络交易经营者丢失、伪造、篡改、销毁、隐匿或者拒绝提供前述资料，致使市场监督管理部门无法查明事实的，网络交易经营者应当承担相应的法律责任。

**第四十七条** 消费者在网络交易平台购买商品或者接受服务，与平台内经营者发生争议时，网络交易平台经营者

应当积极协助消费者维护合法权益。

平台内经营者丢失、伪造、篡改、销毁、隐匿或者拒绝提供其身份信息、原始合同和交易记录等信息的，网络交易平台经营者应当协助提供真实完整的上述信息。

**第四十八条** 鼓励网络交易平台经营者建立争议在线解决机制，制定并公示争议解决规则，根据自愿原则，公平、公正地解决当事人的争议。

**第四十九条** 鼓励网络交易平台经营者建立有利于网络交易发展和消费者权益保护的商品、服务质量担保机制。

网络交易平台经营者与平台内经营者协议设立消费者权益保证金的，双方应当就消费者权益保证金的提取数额、管理、使用和退还办法等作出明确约定，并应当向消费者公示消费者权益保证金的提取数额、赔付规则等有关事项。

消费者要求网络交易平台经营者承担先行赔偿责任以及网络交易平台经营者赔偿后向平台内经营者的追偿，适用《消费者权益保护法》的有关规定。

## **第四章 监督管理**

**第五十条** 县级以上市场监督管理部门按照法律、法规、规章和本办法的规定，负责网络交易的监督管理。

网络交易平台经营者所在地和平台内经营者所在地县级以上市场监督管理部门应当加强网络交易监管执法协作。

**第五十一条** 县级以上市场监督管理部门依法通过随

机抽查等途径，综合运用大数据技术和信息化监管手段，加强对网络交易的监督管理。

**第五十二条** 县级以上市场监督管理部门根据工作需要，建立网络交易监管信息化系统的，应当符合国家市场监督管理总局确定的数据标准和线上线下一体化监管要求。

**第五十三条** 县级以上市场监督管理部门对网络交易经营者实施信用监管，将经营者的市场主体登记、行政许可、抽查检查、列入经营异常名录和严重违法失信企业名单、行政处罚等信息记入信用记录，除应当通过国家企业信用信息公示系统统一归集并依法公示上述信息中的涉企信息以外，还可以通过市场监督管理部门官方网站、网络搜索引擎、经营者网站首页或者从事经营活动的主页面显著位置等公示上述信息。

县级以上市场监督管理部门可以依照相关规定，向其他部门共享信用信息，对失信经营者联合实施相应惩戒措施。

**第五十四条** 县级以上市场监督管理部门对涉嫌违法的网络交易行为进行查处时，可以依法行使下列职权：

- （一）责令停止涉嫌违法的网络交易行为；
- （二）对与涉嫌违法的网络交易行为有关的场所进行现场检查；
- （三）查阅、复制与涉嫌违法的网络交易行为有关的合同、票据、账簿以及其他有关资料；
- （四）收集、调取与涉嫌违法的网络交易行为有关的电

子数据；

（五）查封涉嫌从事违法的网络交易行为的场所，查封、扣押涉嫌从事违法的网络交易行为的工具、设备、原材料、产品（商品）等物品；

（六）询问涉嫌从事违法的网络交易行为的当事人；

（七）向与涉嫌违法的网络交易行为有关的个人、法人和非法人组织调查了解有关情况；

（八）法律、法规规定可以采取的其他措施。

县级以上市场监督管理部门采取前款规定的措施，依法需要报经批准的，应当依法办理批准手续。

**第五十五条** 网络交易活动中违反市场监督管理法律、法规、规章规定，情节严重，需要采取措施制止违法网站继续从事违法活动的，县级以上市场监督管理部门可以提请网站许可地或者备案地通信管理部门依法责令暂时屏蔽或者停止该违法网站接入服务。

县级以上市场监督管理部门对网络交易经营者作出责令停业整顿的行政处罚后，可以提请网站许可地或者备案地通信管理部门依法责令暂时屏蔽或者停止该违法网站接入服务。

县级以上市场监督管理部门对网络交易经营者作出责令停产停业、吊销许可证、吊销营业执照的行政处罚后，可以提请网站许可地或者备案地通信管理部门依法关闭该违法网站。

**第五十六条** 县级以上市场监督管理部门提请通信管理部门责令暂时屏蔽、停止违法网站接入服务或者关闭违法网站的具体程序，按照有关文件规定执行。

## 第五章 法律责任

**第五十七条** 网络交易经营者违反本办法第十一条第一款、第十二条、第十三条、第二十三条第一款规定的，依照《电子商务法》第七十六条第一款的规定处罚；对其中的网络交易平台经营者，依照《电子商务法》第八十一条第一款的规定处罚。

**第五十八条** 网络交易平台经营者对违反本办法第十一条第一款、第十二条、第十三条、第二十三条第一款规定的平台内经营者未采取必要措施的，依照《电子商务法》第七十六条第二款的规定处罚。

**第五十九条** 网络交易经营者违反本办法第十九条第一款、第二十条规定的，依照《电子商务法》第七十七条的规定处罚。

**第六十条** 网络交易经营者违反本办法第二十一条第二款规定的，依照《合同违法行为监督处理办法》《侵害消费者权益行为处罚办法》的规定处罚。

**第六十一条** 网络交易经营者违反本办法第二十二条规定的，依照《消费者权益保护法》第五十六条的规定处罚。

**第六十二条** 网络交易经营者违反本办法第二十五条、



第二十六条规定的，责令限期改正；处一万元以下的罚款；对其中的网络交易平台经营者，处一万元以上三万元以下的罚款。

**第六十三条** 网络交易平台经营者违反本办法第二十八条、第二十九条、第三十一条规定的，依照《电子商务法》第八十一条的规定处罚。

网络交易平台经营者违反本办法第三十五条规定，未以显著方式区分标记其在平台上开展的自营业务和平台内其他经营者开展的业务的，依照《电子商务法》第八十一条的规定处罚；未以显著方式区分标记平台内不需要办理市场主体登记的经营者和应当办理市场主体登记的经营者开展的业务的，责令限期改正，处一万元以上三万元以下的罚款。

**第六十四条** 网络交易平台经营者违反本办法第三十条规定的，依照《电子商务法》第八十二条的规定处罚。

**第六十五条** 网络交易平台经营者未按照本办法第三十二条规定向消费者显示商品或者服务的搜索结果的，责令限期改正，处一万元以上三万元以下的罚款；对其中以竞价排名、程序化购买广告等方式显示的商品或者服务未显著标明“广告”的，依照《广告法》的规定处罚。

**第六十六条** 网络交易平台经营者违反本办法第三十四条、第三十六条、第三十七条、第四十条、第四十一条规定的，依照《电子商务法》第八十条的规定处罚。

其中，网络交易平台经营者有下列情形之一的，依照《电

子商务法》第八十三条的规定处罚：

（一）知道或者应当知道平台内经营者销售的商品或者提供的服务不符合保障人身、财产安全的要求，或者有其他侵害消费者合法权益行为，未采取必要措施的；

（二）对销售或者提供关系消费者生命健康的商品或者服务的平台内经营者的资质资格未尽到审核义务，或者对消费者未尽到安全保障义务的。

**第六十七条** 网络交易平台经营者违反本办法第三十八条、第三十九条、第四十二条、第四十三条规定的，责令限期改正，处一万元以上三万元以下的罚款。

## 第六章 附 则

**第六十八条** 为网络交易双方或者多方独立开展交易活动提供网络经营场所、交易撮合、信息发布等服务的其他网络服务提供者，以及通过其提供的网络经营场所、交易撮合、信息发布等服务销售商品或者提供服务的经营者，适用本办法网络交易平台经营者和平台内经营者的规定。

**第六十九条** 本办法由国家市场监督管理总局负责解释。

**第七十条** 本办法自 年 月 日起施行。国家工商行政管理总局 2014 年 1 月 26 日发布的《网络交易管理办法》同时废止。

出所：2019年4月30日付け国家市場監督管理総局ウェブサイト  
[http://gkml.samr.gov.cn/nsjg/wjs/201904/t20190430\\_293337.html](http://gkml.samr.gov.cn/nsjg/wjs/201904/t20190430_293337.html)