



漢坤律師事務所

# 汉坤法律评述



融贯中西·务实创新

2011年05月18日

## 《第三方电子商务交易平台服务规范》简述

在今年2月份公开征求意见后，商务部于2011年4月12日正式发布并实施《第三方电子商务交易平台服务规范》（以下简称“《规范》”）。《规范》共9章32条，从平台设立与基本行为规范、平台经营者对站内经营者的管理引导、对消费者的合理保护、与相关服务提供者的协调监管等多个方面明确交易各方责任，《规范》尤其明确和强化了平台经营者对站内经营者的管理及对消费者的保护。其内容要点如下：

### 1、业务隔离原则

对于平台经营者同时在自身平台上从事站内经营的，《规范》要求平台经营者将平台服务与站内经营业务分开，并在其平台上予以公示。该原则要求作为独立于交易双方的第三方平台，必须分离平台自营业务与第三方服务业务，从制度上确保平台相对交易双方的公平、公正和独立。

《规范》第6.9条进一步明确规定，第三方交易平台同时利用自有平台进行网上商品（服务）交易的，不得相互串通，利用自身便利操纵市场价格，扰乱市场秩序，损害其他经营者或者消费者的合法权益。

### 2、信息公示及数据存储

《规范》要求平台经营者应当在其网站首页或从事经营活动的网页显著位置公示以下信息：（1）营业执照、组织机构代码证、税务登记证以及各类经营许可证；（2）互联网信息服务许可登记或经备案的电子验证标识；（3）经营地址、邮政编码、电话号码、电子信箱等联系信息及法律文书送达地址；（4）监管部门或消费者投诉机构的联系方式；（5）法律、法规规定其他应披露的信息。

同时，《规范》要求平台经营者对于站内经营者和交易相对人的身份信息的保存时间自其最后一次登录之日起不少于两年；交易信息保存时间自发生之日起不少于两年。日交易额1亿元人民币以上（含1亿元）的第三方电子商务交易平台应当设置异地灾难备份系统，建立灾难恢复体系和应急预案。站内经营者有权在保存期限内自助查询、下载或打印自己的交易信息；对于其他主体的查询、下载或打印服务，《规范》鼓励第三方交易平台通过独立的数据服务机构进行。

### 3、用户协议和交易规则的制定和修改

根据《规范》，平台经营者的用户协议及其修改应至少提前 30 日公示，涉及消费者权益的，还应抄送当地消费者权益保护机构；交易规则的修改应当至少提前 30 日予以公示，用户若不接受修改，则该用户可以在修改公告之日起 60 日内书面通知退出，平台经营者按原交易规则处理退出事宜。

### 4、平台经营者对站内经营者的管理及引导

《规范》明确要求平台经营者承担起对站内经营者的管理和引导责任，其主要要求如下：

#### (1) 站内经营者注册信息验证

《规范》要求任何主体利用平台开展经营前，须先向平台经营者提出申请并提交身份证明、营业执照、经营地址、联系方式等证照和信息；平台经营者负有核验站内经营者的营业执照、税务登记证和各类经营许可证的义务。《规范》进一步要求，平台经营者应当每年定期对实名注册的站内经营者的注册信息进行验证，对无法验证的站内经营者应予注明。

#### (2) 合理谨慎信息审查

《规范》要求站内经营者公开相关交易信息并保证信息真实，同时要求平台经营者对其平台上的交易信息承担相应的管理责任。根据《规范》，平台经营者对站内经营者负有如下管理责任和义务：

- a) 若平台经营者发现站内经营者发布违反法律、法规的广告，应及时采取措施制止，必要时可以停止对其提供网上交易平台服务；
- b) 投诉人提供的证据能够证明站内经营者有侵权行为或发布违法信息的，平台经营者应对有关责任人予以警告，停止侵权行为，删除有害信息，并可依照投诉人的请求提供被投诉人注册的身份信息及联系方式；
- c) 《规范》进一步明确要求平台经营者承担“合理谨慎信息审查义务”。该要求不仅囊括了前述的两条义务，更是兜底性的要求平台经营者对于一切明显的侵权或违法信息，均应进行主动的信息审查和管理，依法及时删除，并对站内经营者予以警告。

### 5、平台经营者对交易秩序的和消费者的维护和保障

除了对站内经营者的管理和引导，《规范》同时要求和鼓励平台经营者建立保障消费者权益、维护正常交易秩序的相关制度。根据《规范》，平台应当通过合同或其他方式要求和督促站内经营者建立和实行各类商品信誉制度，方便消费者监督和投诉，从而约束站内经营者的不当行为。

#### (1) 风险警示和二次交易确认

《规范》要求平台经营者应采用技术等手段引导用户完整阅读用户协议，合理提示交易风险、责任限制和责任免除条款。此外，在执行用户的交易支付指令前，应当要求用户对交易明细进行确认；从事网上支付服务的经营者，在执行支付指令前，也应当要求付款人进行确认。

#### (2) 冷静期制度

《规范》鼓励平台经营者建立冷静期制度，允许消费者在冷静期内无理由取消订单。这项制度允许

消费者在一定期限内无理由退货。据商务部信息化司司长李晋奇公开表示，这并非强制要求，平台经营者可自行决定是否设立冷静期；并且，冷静期制度并不适用于全部商品，冷鲜产品、食品、化妆品、药品等特殊商品即为例外。

### (3) 卖家保证金制度

《规范》鼓励网络第三方交易平台和平台经营者向消费者提供“卖家保证金”服务。保证金用于消费者的交易损失赔付。保证金的金额、使用方式应事先向当地工商行政主管部门备案并公示。保证金制度使消费者在找不到卖家的情况下，可从第三方平台获得先行赔付，从而保障了消费者的权益。

目前一些团购网站已建立了类似的保证金制度，如在美团和 DQ 的纠纷中，美团就先启动了先行赔付制度。

### (4) 货物退货

《规范》要求平台经营者通过合同或其他方式要求站内经营者实施商品售后服务和退换货制度，对于违反商品售后服务和退换货制度规定的站内经营者，平台经营者应当受理消费者的投诉，并可依照合同追究其违约责任。

值得注意的是，《规范》明确规定其全部技术内容为推荐性，因此在法律意义上，《规范》的相关内容对平台经营者并不具有强制执行力。尽管如此，从长期来看，《规范》的颁布在引导和规制第三方电子商务交易平台的经营活动、保护广大企业和消费者合法权益、营造公平、诚信、安全的交易环境等方面仍然具有重要的指导和借鉴意义。

如果您对上述内容有任何疑问，敬请不吝垂询。

## ● 特别声明

汉坤律师事务所编写《汉坤法律评述》的目的仅为帮助客户及时了解中国法律及实务的最新动态和发展，上述有关信息不应被看作是特定事务的法律意见或法律依据，上述内容仅供参考。

如您对上述内容有任何问题或建议，请与汉坤律师事务所的下列人员联系：

### 联络我们

#### 北京总部

电话：+86-10-8525 5500

地址：中国北京市东长安街1号东方广场办公楼C1座906室

邮编：100738

#### 陈容 律师：

电话：+86-10-8525 5541

Email: [estella.chen@hankunlaw.com](mailto:estella.chen@hankunlaw.com)

#### 上海分所

电话：+86-21-6080 0909

地址：中国上海市静安区南京西路1266号恒隆广场5709室

邮编：200040

#### 曹银石 律师：

电话：+86-21-6080 0980

Email: [yinshi.cao@hankunlaw.com](mailto:yinshi.cao@hankunlaw.com)

#### 深圳分所

电话：+86-755-3680 6500

地址：中国深圳市福田区益田路4068号卓越时代广场4709室

邮编：518048

#### 王哲 律师：

电话：+86-755-3680 6518

Email: [jason.wang@hankunlaw.com](mailto:jason.wang@hankunlaw.com)