|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **제3자 전자상거래 교역플랫폼**  **서비스 규범**  상무부 공고 2011년 제18호  제3자 전자상거래 플랫폼의 경영활동을 규율하고 기업과 소비자의 합법적 권익을 보호하여 공정, 신의 성실의 전자상거래 교역환경을 마련하기 위해 상무부에서는 《제3자 전자상거래 교역플랫폼 서비스 규범》제정하여 아래와 같이 반포한다.  붙임: 제3자 전자상거래 교역플랫폼 서비스규범  상무부  2011년 4월 12일  **머리말**  이 규범의 전부 기술내용은 추천 성격을 띤다.  이 규범의 제정은 국가의 관련 법률, 법규에 근거하고 중화인민공화국 《인터넷정보서비스 관리방법》(국무원 령 2000 제292호)과 상무부의 《인터넷거래에 대한 지도의견(잠정)》(상무부 공고 2007년 제19호), 국가공상행정관리총국의 《인터넷 상품거래 및 관련 서비스행위 관리 잠정방법》(국가공상행정관리총국 령 2010년 제49호)의 규정을 참조하여, 아울러 전자상거래의 실제 운영경험을 총결하여 제정한다.  이 규범은 중화인민공화국 상무부가 제출한다.  **서 문**  전자상거래서비스는 정보기술의 응용과 경제발전의 수요를 기반으로 사회의 전반국면과 지속가능한 발전에 대해 중요한 리드, 추진역할을 하는 신흥 산업이다. 중국전자상거래는 바야흐로 고속 발전단계에 들어섰다. 전자상거래의 표준화 건설을 보강하는 것은 경제성장방식의 전환을 촉진시키고 경제사회의 보다 빠르고 양호한 발전에 중요한 의의를 가지고 있다.  제3자 전자상거래 교역플랫품은 전자상거래서비스 발전에서 중요한 작용을 한다. 제3자 전자상거래 교역플랫폼은 매매쌍방의 인터넷거래루트를 확대시켜 교역코스트를 대폭 줄임으로써 전자상거래 서비스업의 새로운 분야를 개척하였다. 제3자 전자상거래 교역플랫폼의 서비스규범을 보강하는 것은 전자상거래의 교역질서를 유지하고 전자상거래의 건강하고 빠른 발전을 촉진시키는 데 있어서 아주 중요한 작용을 한다.  제3자 전자상거래 교역플랫폼의 경영활동을 규율하고 기업과 소비자의 합법적 권익을 보호하고 공정, 신의성실의 거래환경을 마련하여 교역안전을 보장하고 전자상거래의 빠른 발전을 촉진시키기 위해, 중화인민공화국 관련 법률, 법규 및 관련 정책문건에 근거하여 이 규범을 제정한다.  1. 범위  이 규범은 중화인민공화국 경내에서 제3자 전자상거래 교역플랫폼 서비스와 경영활동에 종사하는 행위규범을 규정하였다. 다만 법률, 법규에 별도의 규정이 있는 경우는 예외로 한다.  상무부는 이 규범에 대한 해석을 책임진다.  2. 규범성 인용문건  이 규범을 기안하는 과정에 아래의 문건을 참조하였다.  (1) 중화인민공화국 《인터넷정보서비스 관리방법》(국무원 령 2000년 제292호)  (2) 상무부 《인터넷거래에 대한 지도의견(잠정)》(상무부 공고 2007년 제19호)  (3) 국가공상행정관리총국 《인터넷 상품거래 및 관련 서비스행위 관리 잠정방법》(국가공상행정관리총국 령 2010년 제49호)  (4) 국가표준 《전자상거래 모델규범》(SB/T10518-2009）  (5) 국가표준 《인터넷거래서비스 규범》（SB/T10519-2009）  (6) 국가표준 《물량상품의 전자교역 규범》（GB/T18769-2003）  (7) 국가표준 《제3자 전자상거래서비스플랫폼의 서비스 및 그 등급 획분 규범 B2B\B2C 전자상거래서비스 플랫폼》（GB/T24661.2-2009）  (8) 공안부, 국가기밀국, 국가ID관리국, 국무원 정보화업무판공실 《정보안전등급 보호 관리방법》(公通字 [2007] 43호)  상술한 문건과 비교하면 이 규범은 두 개 면의 특징이 중점으로 된다.  (1) 규제의 중점이 다르다. 이 규범은 주체에 대한 관리를 중심으로 하여 거래주체 지간의 관계를 규제하고 아울러 법률적 차원에서 규범 조항을 제출하였다.  (2) 편성 방법이 다르다. 이 규범은 제3자 교역플랫품의 모든 행위를 상세하게 규정하지 않았다. 이렇게 처리한 원인은 주로 기존의 문건이 이미 전자상거래 교역활동에 대해 상세한, 정태적인 규정을 하였다고 판단되기 때문이다. 이 규범은 주로 기존 문건과 표준이 거론하지 아니한 교역 주체 지간의 관계 조정에 입각하였으며, 아울러 이런 조정을 일종의 동태적, 계통적인 활동으로 간주하였다.  3. 술어와 정의  3.1 전자상거래  이 규범이 지칭하는 전자상거래란 교역 당사자나 참여자가 현대 정보기술과 컴퓨터네트워크(인터넷, 이동네트워크 및 기타 정보망 포함)를 통해 진행하는 각종 상업 활동을 가리키며, 이에는 화물거래, 서비스교역 및 지식재산권 교역이 포함된다.  3.2 제3자 전자상거래 교역플랫폼  제3자 전자상거래 교역플랫폼(이하 제3자 교역플랫폼이라 함)이란 전자상거래 활동 중에서 교역 쌍방이나 그 이상의 교역자에게 교역 거간 및 관련 서비스를 제공하는 정보네트워크시스템의 총합을 가리킨다.  3.3 플랫폼의 경영자  제3자 교역플랫폼 경영자(이하 플랫폼 경영자)란 공상행정관리부문에 등록등기를 함과 아울러 영업집조를 수령하고 제3자 교역플랫폼의 운영에 종사하며, 아울러 쌍방에게 서비스를 제공하는 자연인, 법인 및 기타 조직을 가리킨다.  3.4 장내 경영자  제3자 교역플랫폼의 장내 경영자(이하 장내 경영자라 함)란 전자상거래 교역플랫폼에서 교역 및 관련 서비스 활동에 종사하는 자연인, 법인 및 기타 조직을 가리킨다.  4. 기본원칙  4.1 공정, 공평, 공개의 원칙  플랫폼 경영자가 업무규칙을 제정, 개정하거나 분쟁을 처리 시에는 공정, 공평, 공개의 원칙을 준용하여야 한다.  4.2 업무 격리원칙  플랫폼 경영자가 동시에 플랫폼을 이용하여 장내 경영업무에 종사하는 경우에는 플랫폼서비스와 장내 경영업무를 분리시켜야 하며, 아울러 자기의 제3자 교역플랫폼에 이를 공시하여야 한다.  4.3 장려 및 촉진 원칙  법에 따라 제3자 교역플랫폼을 설립, 경영하는 것을 장려하며, 플랫품의 발전에 유리한 기술지원체계를 구축하는 것을 장려한다.  플랫폼 경영자, 업계협회 및 관련 조직이 전자상거래 신용평가체계, 거래안전제도를 모색하여 간편한 소액 분쟁 해결메커니즘으로 거래의 공정과 안전을 보장하는 것을 장려한다.  5. 제3자 교역플랫폼의 설립 및 기본 행위규범  5.1 설립요건  제3자 전자성거래 교역플랫폼의 설립은 아래의 요건에 부합되어야 한다.  (1) 종사하는 업무와 규모에 필요한 하드웨어적 시설이 있어야 한다.  (2) 교역의 정상 운영을 보장하는 컴퓨터정보시스템과 안전 환경을 갖추어야 한다.  (3) 교역플랫폼 경영규모에 필요한 관리인원, 기술인원 및 고객서비스인원을 확보하여야 한다.  （4）《중화인민공화국 전신조례》, 《인터넷정보서비스 관리방법》, 《인터넷상품거래 및 관련 서비스행위 관리 잠정방법》, 《전자인증서비스 관리방법》 등 법률, 법규와 규장에서 규정한 기타 요건에 부합되어야 한다.  5.2. 시장진입 및 행정허가  플랫폼경영자는 법에 따라 공상 등록등기를 하여야 하며, 행정허가를 받아야 하는 경우에는 주관부문의 행정허가도 받아야 한다.  5.3 플랫폼경영저의 정보 공시  플랫폼경영자는 그 사이트 홈페이지 또는 경영활동에 종사하는 웹페이지의 뚜렷한 위치에 아래의 정보를 공시하여야 한다.  (1) 영업집조, 조직기구코드, 세무등기증 및 각종 경영허가증  (2) 인터넷정보서비스 허가 등기 또는 등록을 거친 전자검증표지  (3) 영업주소, 우편번호, 전화번호, 전자메일 등 연락정보 및 법률문건 송달주소  (4) 감독관리부문이나 소비자신고기관의 연락방식  (5) 법률, 법규에서 규정한, 공개해야 하는 기타 정보.  5.4 교역플랫폼 시설 및 운영 환경의 유지  플랫폼경영자는 교역플랫폼 내 각종 하드웨어적 시설의 정상적 운행을 보장하고 소방, 위생보건 및 안보 등 시설의 정상적인 상태를 유지하여야 한다.  플랫폼경영자는 국가정보안전등급 보호제도의 관련 규정과 요구에 따라 인터넷교역플랫폼시스템과 보조서비스시스템을 건설, 운행, 유지하여야 하며, 인터넷 안전보호 기술조치를 취하여 법에 따라 교역시스템의 운행상태에 대한 실시간 모니터링을 실시하여 플랫폼교역시스템의 정상적 운행을 유지하고 네트워크안전 사고를 지체 없이 처리하여야 한다.  일 교역액이 인민폐 1억 위안(1억 위안 포함) 이상인 제3자 전자상거래 교역플랫폼은 격지재난 백업시스템을 설치하여 재난 복구시스템과 응급대비책을 구축하여야 한다.  5.5 데이터 저장 및 조회  플랫폼경영자는 플랫폼에 발표된 교역 및 서비스의 모든 정보를 적절하게 보존하고 상응하는 기술수단을 응용하여 상술한 자료의 완정, 정확 및 안전을 보장하여야 하다. 장내 경영자와 교역 상대인의 신분정보 보존기간은 그 마지막 1회 등록일로부터 2년 이상 보존하여야 하며, 교역정보 보존기간은 발생한 날로부터 2년 이상 보존하여야 한다.  장내 경영자는 보존기간 내에 자기의 교역정보를 조회, 다운로드 또는 프린트할 수 있다.  제3자 교역플랫폼이 독립적인 데이터서비스기구를 통해 그 정보와 관련하여 격지 백업하거나 대외 조회, 다운로드 또는 프린트서비스를 제공하는 것을 장려한다.  5.6 플랫폼 교역관리 제도의 제정 및 실시  플랫폼경영자는 규범화한 인터넷 교역서비스를 제공하여야 하며, 아래와 같이 포함되나 이에 국한되지 아니하는 각종 규장제도를 구축 및 완벽히 하여야 한다.  (1) 사용자 등록제도  (2) 플랫폼 교역규칙  (3) 정보공개 및 심사제도  (4) 프라이버시 및 상업비밀 보호제도  (5) 소비자 권익보호 제도  (6) 광고발표 심사제도  (7) 교역안전 보장 및 데이터 백업제도  (8) 분쟁 해결메커니즘  (9) 불량정보 및 스팸메일 신고 처리 메커니즘  (10) 법률, 법규에서 규정한 기타 제도.  플랫폼경영자는 정기적으로 플랫폼 내에서 인터넷거래 관리제도에 대한 심사 실시상황을 검사하여야 하며, 아울러 검사결과에 따라 시의 적절하게 개선조치를 취하여야 한다.  5.7 사용자협의  플랫폼경영자의 사용자규약 및 개정은 최소 30일 전에 공시하여야 하며, 소비자 권익과 관련되는 경우에는 현지 소비자권익보호기구에 사본을 송달하여야 한다.  사용자규약에는 아래와 같은 내용이 포함되어야 하나 이에 국한되지는 아니한다.  (1) 사용자 등록조건  (2) 교역규칙  (3) 프라이버시 및 상업비밀의 보호  (4) 사용자규약의 개정절차  (5) 분쟁 해결방식  (6) 중국 법률의 관할을 받는 약정 및 구체적인 관할지  (7) 책임 관련 조항.  플랫폼경영자는 기술 등 수단을 취하여 사용자가 사용자규약을 열람하도록 안내하여야 하며, 합리적으로 교역리스크, 책임제한 및 면책조항을 제시하여야 한다. 다만 자체의 책임을 면제하거나 사용자의 의무를 가중시키거나 또는 사용자의 법정권리를 배제하는 것은 허용하지 아니한다.  5.8 교역규칙  플랫폼경영자는 교역규칙을 제정 및 공표하여야 한다. 교역규칙의 개정은 최소 30일 내에 공시하여야 한다. 사용자가 개정을 접수하지 아니하는 경우에는 개정 공고일로부터 60일 내에 서면으로 통지하여 탈퇴할 수 있다. 플랫폼경영자는 원 교역규칙에 따라 사용자의 탈퇴사항을 적절하게 처리하여야 한다.  5.9 경영 종료  휴업 또는 기타 자체의 원인으로 인해 제3자 교역플랫폼의 경영을 종료 시에는 1개월 전에 장내 경영자에게 통지하여야 하며, 아울러 장내 경영자와 재무를 결제하고 관련 수속을 처리하여야 한다.  행정허가와 관련되는 제3자 교역플랫폼이 영업을 종료하는 경우 플랫폼경영자는 1개월 전에 행정주관부문에 보고하여야 하며, 아울러 계약 또는 기타 방식으로 합리적인 기한 내에 소비자에 대한 A/S를 제공하도록 보장하여야 한다.  5.10 플랫폼 교역상황의 집계  플랫폼경영자는 시장교역 집계업무를 잘하여 통계보고서를 작성하여 정기적으로 행정주관부서에 보고하여야 한다.  6. 장내 경영자에 대한 플랫폼경영자의 관리와 인도  6.1 장내 경영자의 등록  (1) 제3자 교역플랫폼을 통해 상품거래 및 관련 서비스행위에 종사하는 자연인은 플랫폼경영자에게 신청을 제출하고 신분증명서류나 영업집조, 영업주소 및 연락방식 등 필요한 정보를 제공하여야 한다.  (2) 제3자 교역플랫폼을 통해 상품거래 및 관련 서비스 행위에 종사하는 법인과 기타 조직은 플랫폼경영자에게 신청을 제출하고 영업집조나 기타 경영허가 증명서류, 영업주소 및 연락방식 등 필요한 정보를 제공하여야 한다.  (3) 제3자 전자상거래 교역플랫폼은 장내 경영자의 영업집조, 세무등기증 및 각종 경영허가증을 심사하여야 한다. 제3자 전자상거래 교역플랫폼에서 대외에 장내 경영자의 진실한 명칭과 성명을 공개하는 가의여부는 플랫폼경영자와 장내 경영자 지간에 협의에 따른다.  (4) 플랫폼경영자는 매년 정기적으로 실명 등록한 장내 경영자의 등록정보를 검증하고 검증할 수 없는 장내 경영자는 표시하여야 한다.  (5) 플랫폼경영자는 유의사항 제시 제도를 보강하여 장내 경영자가 관련 법률 규정과 시장관리 제도를 이행하도록 독려하고 신의성실 서비스와 문명하게 사업하는 서비스의식을 증강하게 함으로써 양호한 경영의식과 상업도덕을 창도하여야 한다.  6.2 장내 경영계약의 규범 및 지도  플랫폼경영자가 장내 경영자와 입장 경영계약을 체결할 때 법에 따라 쌍방의 규범적 경영과 관련한 권리의무, 위약책임 및 분쟁해결 방식을 약정하여야 한다. 당해 계약에는 아래의 필수조항이 포함되어야 한다.  (1) 플랫폼경영자가 장내 경영자와 인터넷상품교역 및 관련 서비스행위 중에서 국가이익이나 공중의 이익을 해치지 못하며, 소비자의 합법적 권익을 해치지 못한다.  (2) 장내 경영자는 반드시 신의 성실의 기본원칙을 준수하고 엄격히 자율하고 국가이익을 수호하며 사회적 책임을 부담하여야 한다. 아울러 공평, 공정, 건강하고 질서화하게 인터넷거래활동을 전개하고 인터넷거래를 이용하여 불법 범죄활동을 해서는 아니된다.  (3) 장내 경영자는 사용자 발표정보에 대한 감독에 유의하여야 하며, 법에 따라 국가의 규정을 위반한 정보를 삭제하고 스팸메일을 방범 및 감소하여야 한다.  (4) 장내 경영자는 시장거래분쟁 조정처리 관련 제도를 구축하고 서비스홈페이지의 뚜렷한 위치에 분쟁처리기구와 연락방식을 게재하여야 한다.  6.3 장내 경영자의 행위규범  플랫폼경영자는 계약이나 기타 방식을 통해 장내 경영자가 아래의 규범을 준수하도록 요구하고 장내 경영자가 각종 상품 신용제도를 구축 및 실시하도록 독려하여 소비자의 감독과 신고에 편의를 제공하여야 한다.  (1) 장내 경영자는 합법적으로 경영하여야 하며, 국가표준에 부합되지 않거나 유독유해 상품을 판매하지 못한다. 불법경영과 관련되는 경우에는 그 교역을 당분간 정지시키거나 종료시킬 수 있다.  (2) 불법경영과 관련되거나 소비자의 권익을 침해하는 장내 경영자에 대해서는 사전에 공개한 절차에 따라 플랫폼에서 공시할 수 있다.  (3) 장내 경영자는 경영을 정지하거나 가게를 철거하는 3개월 전에 플랫폼경영자에게 통보하여야 하며, 아울러 플랫폼경영자를 협조하여 소비자나 제3자와 관련되는 사무를 잘 처리하여야 한다.  (4) 장내 경영자는 스스로 플랫폼경영자가 실시하는 소비자 신고와 관련한 조사와 조율에 협조를 하여야 한다.  6.4 교역정보 관리  플랫폼경영자는 그 플랫폼에 올인 교역정보에 대해 합리적이고 신중성 있게 관리하여야 한다.  (1) 플랫폼에서 경영활동에 종사하는 경우 그 경영제품의 명칭, 생산자 등 정보를 공개하여야 하며, 제3자의 허가가 필요한 경우에는 허가증서, 인증증서 등 정보도 공개하여야 한다.  (2) 홈페이지에 올린 상품정보는 진실하여야 한다. 실물(유형) 상품에 대해서는 여러 각도에서 전시하여야 하며, 상품의 색상, 크기, 비율 등을 왜곡하거나 오류적인 전시를 해서는 아니된다. 하자가 존재하는 상품에 대해서는 충분한 설명을 함과 아울러 도면으로 보여주어야 한다. 장내 경영자의 법률, 법규를 어긴 광고를 발견한 경우에는 지체 없이 제지조치를 취하여야 하며, 필요시에는 그에 대한 인터넷 교역플랫폼 서비스를 정지할 수 있다.  (3) 신고인이 제공한 증거가 장내 경영자의 권리침해 행위나 불법정보를 발표한 것을 증명할 수 있는 경우 플랫폼경영자는 관련 책임자에게 경고를 주고 권리침해 행위를 정지하고 유해정보를 삭제하도록 하여야 하며, 아울러 신고인의 청구에 따라 신고대상자의 등록 신원정보 및 연락방식을 제공할 수 있다.  (4) 플랫폼경영자는 합리적이고 신중성 있는 정보 심사의무를 부담하여야 하며, 권리침해 또는 불법정보가 분명한 경우에는 법에 따라 지체 없이 삭제하고 아울러 장내 경영자에게 경고를 주어야 한다.  6.5 교역질서의 유지  플랫폼경영자는 합리적인 조치를 취하여 인터넷교역플랫폼의 정상적인 운행을 보장하고 안전하고 믿음직한 교역환경과 공평, 공정, 공개적인 교역서비스를 제공하여야 하며, 교역질서를 유지하고 인터넷거래의 정보평가체계와 교역리스크 경고메커니즘을 구축하고 완벽히 하여야 한다.  플랫폼경영자는 고객에게 교역리스크에 유의하도록 합리적으로 제시하여야 하며, 고객의 거래 지불지령을 집행하기 전에 고객에게 교역명세를 다시 확인하도록 요구하여야 한다. 온라인지불서비스에 종사하는 경영자는 지불지령을 집행하기 전에 지불인에게 다시 확인하도록 요구하여야 한다.  플랫폼경영자의 냉정기간 구축 제도를 장려하며, 소비자가 냉정기간에 무조건 오다를 취소하는 것을 허용하여야 한다.  인터넷 제3자 교역플랫폼과 플랫폼경영자가 소비자에게 “매도자 보증금” 서비스를 제공하는 것을 장려한다. 보증금은 소비자의 교역손실 배상에 사용하며, 보증금의 금액, 사용방식은 사전에 현지 공상행정관리주관부서에 비치하고 공시하여야 한다.  6.6 교역오류  플랫폼경영자는 개인 사용자의 소규모교역에서 출현한 시행오류 신고를 조사 확인하고 고객을 협조하여 거래를 취소하여야 한다. 다만 구체적인 상황으로 인해 취소할 수 없는 경우는 예외로 한다.  6.7 화물 반환  플랫폼경영자는 계약이나 기타 방식을 통해 장내 경영자가 국가의 관련 규정에 따라 상품의 A/S와 반환 또는 교체제도를 실시하도록 요구하여야 하며, 상품 A/S와 반환 또는 교체 제도의 규정을 위반한 장내 경영자에 대하여 플랫폼경영자는 소비자의 신고를 수리함과 아울러 계약에 따라 그 위약책임을 추궁할 수 있다.  6.8 지식재산권 보호  플랫폼경영자는 적절한 업무메커니즘을 구축하여 법에 따라 지적재산권을 보호하여야 한다. 권리자가 증거를 첨부하고 구체적인 주소를 통보한 권리침해 웹페이지, 문건 및 링크에 대하여 플랫폼경영자는 신고대상자에게 통지하여야 하며, 아울러 필요한 조치를 취하여 권리자의 합법적인 권익을 보호하여야 한다. 법률, 법규에 별도의 규정이 있는 경우는 예외로 한다.  플랫폼경영자는 계약이나 기타 방식을 통해 장내 경영자에게 《상표법》, 《부당 경쟁법》, 《기업명칭 등기 관리규정》 등 법률, 법규, 규장의 규정을 준수하고 타인의 등록상표전용권, 기업명칭전용권 등 권리를 침해하지 못하도록 요구하여야 한다.  6.9 금지행위  제3자 교역플랫폼이 동시에 자체의 플랫폼을 이용하여 인터넷 상품(서비스)교역을 하는 경우에는 서로 결탁하지 못하며, 자체의 편의를 이용하여 시장가격을 조작하지 못하며, 시장 질서를 어지럽히지 못하며, 기타 경영자나 소비자의 합법적 권익에 해를 입히지 못한다.  7. 소비자에 대한 플랫폼경영자의 합리적 보호  고객의 승인이 없이 플랫폼경영자는 어느 제3자에게도 고객명단, 교역기록 등 데이터를 공개하거나 피로할 수 없다. 다만 법률, 법규에 별도의 규정이 있는 경우는 예외로 한다.  플랫폼경영자는 장내 경영자에게 구매증빙, 서비스증표 및 관련 증빙을 제시하도록 독촉하여야 한다.  소비자가 인터넷교역플랫폼에서 상품을 구매하거나 서비스를 접수하여 소비분쟁이 발생하거나 그 합법적 권익이 피해를 입은 경우 플랫폼경영자는 소비자에게 장내 경영자의 진실한 홈페이지 등록정보를 제공하고 소비자의 자체의 합법적 권익보호에 적극 협조하여야 한다.  8. 플랫폼경영자와 관련 서비스 제공자의 조율  8.1 전자서명  《중화인민공화국 전자서명법》의 규정에 따라 계약을 체결하는 것을 장려한다. 표적금액이 5만 위안을 초과하는 인터넷거래에 대하여 제3자 교역플랫폼은 교역 쌍방에게 전자서명을 사용하도록 제시하여야 한다.  8.2 전자지불  제3자 전자상거래 교역플랫폼이 사용하는 전자지불은 은행이나 합법적 자격을 구비한 비금융 지불기구가 제공하여야 한다.  8.3 광고발표  플랫폼경영자는 플랫폼 내의 신고대상 광고정보에 대하여 광고법률의 규정에 따라 삭제하거나 광고행정주관기관에 넘겨 처리하여야 한다.  제3자 교역플랫폼은 장내 경영자의 허위 광고정보 발표를 제약하여야 하며, 스팸메일을 발송하지 못한다.  국가가 명문으로 교역을 금지하는 상품이나 서비스에 대하여 검색서비스를 제공하는 제3자 교역플랫폼은 검색결과 제시 웹페이지에서 그 명칭을 차단하거나 방문을 제한하여야 한다.  9. 감독 관리  9.1 업계자율  제3자 플랫폼경영자가 이 규범에 따라 업계자율을 실시하는 것을 장려하며, 관련 업계조직이 플랫폼경영자 서비스에 대해 감독, 조율을 실시하는 것을 지원한다.  업계협회에서 소비경고 제도를 구축하여 불량행위가 있는 플랫폼경영자를 감독, 제약하는 것을 장려한다.  플랫폼경영자가 업계자율 조직을 설립하고 업계규장과 규약을 제정하여 인터넷교역 신용체계를 구축하고 자율을 보강함으로써 인터넷교역의 발전을 촉진하는 것을 장려한다.  9.2 신고관리  소비자협회와 관련 조직이 온라인 신고메커니즘을 통해 수리한 인터넷교역 분쟁 신고에 대하여 플랫폼경영자는 지체 없이 협조하여 처리하고 반영하여야 한다.  불량 고객에 대하여 플랫폼경영자는 사전에 공시한 절차와 규칙에 따라 장내 경영자의 시장 진입을 제한할 수 있다.  9.3 정부의 감독관리  각급 상무주관부문은 인터넷교역서비스규범 감독관리 책임제도와 책임 추궁제도를 구축하고 법에 따라 플랫폼경영자 및 장내 경영자의 교역행위를 감독하여야 한다. |  | **第三方电子商务交易平台**  **服务规范**  商务部公告2011年第18号  　　为规范第三方电子商务交易平台的经营活动，保护企业和消费者合法权益，营造公平、诚信的电子商务交易环境，商务部制定了《第三方电子商务交易平台服务规范》，现予以发布。  　　附件：第三方电子商务交易平台服务规范  中华人民共和国商务部  二○一一年四月十二日  **前 言**  　　本规范的全部技术内容为推荐性。  　　本规范的制定是根据国家相关法律法规，参照中华人民共和国《互联网信息服务管理办法》（国务院令2000年第292号）、商务部《关于网上交易的指导意见（暂行）》（商务部公告2007年第19号）和国家工商行政管理总局《网络商品交易及有关服务行为管理暂行办法》（国家工商行政管理总局令2010年第49号）的规定，并总结电子商务实际运作经验制定的。  　　本规范由中华人民共和国商务部提出。  **引 言**  　　电子商务服务业是以信息技术应用和经济发展需求为基础，对社会全局和可持续发展具有重要引领带动作用的新兴产业。中国电子商务正处在高速发展时期。加强电子商务标准化建设，对于促进经济增长方式的转变，推动经济社会又好又快发展具有重要意义。  第三方电子商务交易平台在电子商务服务业发展中具有举足轻重的作用。第三方电子商务交易平台不仅沟通了买  卖双方的网上交易渠道，大幅度降低了交易成本，也开辟了电子商务服务业的一个新的领域。加强第三方电子商务交易平台的服务规范，对于维护电子商务交易秩序，促进电子商务健康快速发展，具有非常重要的作用。  为规范第三方电子商务交易平台的经营活动，保护企业和消费者合法权益，营造公平、诚信的交易环境，保障交易安全，促进电子商务的快速发展，依据中华人民共和国有关法律法规和相关政策文件制定本规范。  　　1．范围  　　本规范规定了在中华人民共和国境内从事第三方电子商务交易平台服务和经营活动的行为规范，但法律法规另有规定的除外。  商务部负责对本规范的解释。    　　2．规范性引用文件  　　本规范起草过程中参考了下述文件  　　（1）中华人民共和国《互联网信息服务管理办法》（国务院令2000年第292号）  　　（2）商务部《关于网上交易的指导意见(暂行) 》（商务部公告2007年第19号）；  　　（3）国家工商行政管理总局《网络商品交易及有关服务行为管理暂行办法》（国家工商行政管理总局令2010年第49号）；  　　（4）国家标准《电子商务模式规范》（SB/T10518-2009）；  　　（5）国家标准《网络交易服务规范》（SB/T10519-2009）；  　　（6）国家标准《大宗商品电子交易规范》（GB/T18769-2003）；  　　（7）国家标准《第三方电子商务服务平台服务及其等级划分规范 B2B\B2C电子商务服务平台》（GB/T24661.2-2009）；  　　（8）公安部、国家保密局、国家密码管理局、国务院信息化工作办公室《信息安全等级保护管理办法》（公通字[2007]43 号）。  　　相对于上述文件，本规范突出表现出两方面的特点：  　　（1）规制的重点不同。本规范专注于对主体的管理，规制交易主体之间的关系，并从法律角度提出规范的条款。  　　（2）写作的方法不同。本规范没有对第三方交易平台的所有行为进行详细的规定，这主要是因为现有文件已经对电子商务交易活动作了详细的、静态的规定。本规范主要关注现有文件和标准没有顾及的交易主体之间关系的调整，并把这种调整看作一种动态的、系统的活动。  　　3．术语和定义  　　3.1电子商务  　　本规范所指的电子商务，系指交易当事人或参与人利用现代信息技术和计算机网络（包括互联网、移动网络和其他信息网络）所进行的各类商业活动，包括货物交易、服务交易和知识产权交易。  　　3.2第三方电子商务交易平台  　　第三方电子商务交易平台（以下简称第三方交易平台）是指在电子商务活动中为交易双方或多方提供交易撮合及相关服务的信息网络系统总和。  　　3.3平台经营者  　　第三方交易平台经营者（以下简称平台经营者）是指在工商行政管理部门登记注册并领取营业执照，从事第三方交易平台运营并为交易双方提供服务的自然人、法人和其他组织。  　　3.4站内经营者  　　第三方交易平台站内经营者（以下简称站内经营者）是指在电子商务交易平台上从事交易及有关服务活动的自然人、法人和其他组织。  　　4．基本原则  　　4.1 公正、公平、公开原则  　　平台经营者在制定、修改业务规则和处理争议时应当遵守公正、公平、公开原则。  　　4.2 业务隔离原则  　　平台经营者若同时在平台上从事站内经营业务的，应当将平台服务与站内经营业务分开，并在自己的第三方交易平台上予以公示。  　　4.3 鼓励与促进原则  　　鼓励依法设立和经营第三方交易平台，鼓励构建有利于平台发展的技术支撑体系。  　　鼓励平台经营者、行业协会和相关组织探索电子商务信用评价体系、交易安全制度，以及便捷的小额争议解决机制，保障交易的公平与安全。  　　5．第三方交易平台的设立与基本行为规范  　　5.1 设立条件  　　第三方电子商务交易平台的设立应当符合下列条件：  　　（1）有与从事的业务和规模相适应的硬件设施；  　　（2）有保障交易正常运营的计算机信息系统和安全环境；  　　（3）有与交易平台经营规模相适应的管理人员、技术人员和客户服务人员；  　　（4）符合《中华人民共和国电信条例》《互联网信息服务管理办法》、《网络商品交易及有关服务行为管理暂行办法》、《电子认证服务管理办法》等法律、法规和规章规定的其他条件。  　　5.2 市场准入和行政许可  　　平台经营者应当依法办理工商登记注册；涉及行政许可的，应当取得主管部门的行政许可。  　　5.3 平台经营者信息公示  　　平台经营者应当在其网站主页面或者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。  　　5.4交易平台设施及运行环境维护  　　平台经营者应当保障交易平台内各类软硬件设施的正常运行，维护消防、卫生和安保等设施处于正常状态。  　　平台经营者应按照国家信息安全等级保护制度的有关规定和要求建设、运行、维护网上交易平台系统和辅助服务系统，落实互联网安全保护技术措施，依法实时监控交易系统运行状况，维护平台交易系统正常运行，及时处理网络安全事故。  　　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。  　　5.5 数据存储与查询  　　平台经营者应当妥善保存在平台上发布的交易及服务的全部信息，采取相应的技术手段保证上述资料的完整性、准确性和安全性。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。  　　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。  　　鼓励第三方交易平台通过独立的数据服务机构对其信息进行异地备份及提供对外查询、下载或打印服务。  　　5.6 制订和实施平台交易管理制度  　　平台经营者应提供规范化的网上交易服务，建立和完善各项规章制度，包括但不限于下列制度：  　　（1）用户注册制度；  　　（2）平台交易规则；  　　（3）信息披露与审核制度；  　　（4）隐私权与商业秘密保护制度；  　　（5）消费者权益保护制度；  　　（6）广告发布审核制度；  　　（7）交易安全保障与数据备份制度；  　　（8）争议解决机制；  　　（9）不良信息及垃圾邮件举报处理机制；  　　（10）法律、法规规定的其他制度。  　　平台经营者应定期在本平台内组织检查网上交易管理制度的实施情况，并根据检查结果及时采取改善措施。  　　5.7 用户协议  　　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，应当抄送当地消费者权益保护机构。  　　用户协议应当包括但不限于以下内容：  　　（1）用户注册条件；  　　（2）交易规则；  　　（3）隐私及商业秘密的保护；  　　（4）用户协议的修改程序；  　　（5）争议解决方式；  　　（6）受我国法律管辖的约定及具体管辖地；  　　（7）有关责任条款。  　　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，但不得免除自身责任，加重用户义务，排除用户的法定权利。  　　5.8 交易规则  　　平台经营者应制定并公布交易规则。交易规则的修改应当至少提前30日予以公示。用户不接受修改的，可以在修改公告之日起60日内书面通知退出。平台经营者应当按照原交易规则妥善处理用户退出事宜。  　　5.9 终止经营  　　第三方交易平台歇业或者其他自身原因终止经营的，应当提前一个月通知站内经营者，并与站内经营者结清财务及相关手续。  　　涉及行政许可的第三方交易平台终止营业的，平台经营者应当提前一个月向行政主管部门报告；并通过合同或其他方式，确保在合理期限内继续提供对消费者的售后服务。  　　5.10 平台交易情况的统计  　　平台经营者应当做好市场交易统计工作，填报统计报表，定期向有关行政主管部门报送。  　　6．平台经营者对站内经营者的管理与引导  　　6.1 站内经营者注册  　　（1）通过第三方交易平台从事商品交易及有关服务行为的自然人，需要向平台经营者提出申请，提交身份证明文件或营业执照、经营地址及联系方式等必要信息。  　　（2）通过第三方交易平台从事商品交易及有关服务行为的法人和其他组织，需要向平台经营者提出申请，提交营业执照或其他获准经营的证明文件、经营地址及联系方式等必要信息。  　　（3）第三方电子商务交易平台应当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。第三方电子商务交易平台对外是否显示站内经营者真实名称和姓名由平台经营者和站内经营者协商确定。  　　（4）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以注明。  　　（5）平台经营者应当加强提示，督促站内经营者履行有关法律规定和市场管理制度，增强诚信服务、文明经商的服务意识，倡导良好的经营作风和商业道德。  　　6.2 进场经营合同的规范指导  　　平台经营者在与站内经营者订立进场经营合同时，应当依法约定双方规范经营的有关权利义务、违约责任以及纠纷解决方式。该合同应当包含下列必备条款：  　　（1）平台经营者与站内经营者在网络商品交易及有关服务行为中不得损害国家利益和公众利益，不得损害消费者的合法权益。  　　（2）站内经营者必须遵守诚实守信的基本原则，严格自律，维护国家利益，承担社会责任，公平、公正、健康有序地开展网上交易，不得利用网上交易从事违法犯罪活动。  　　（3）站内经营者应当注意监督用户发布的信息，依法删除违反国家规定的信息，防范和减少垃圾邮件。  　　（4）站内经营者应当建立市场交易纠纷调解处理的有关制度，并在提供服务网店的显著位置公布纠纷处理机构及联系方式。  　　6.3 站内经营者行为规范  　　平台经营者应当通过合同或其他方式要求站内经营者遵守以下规范，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：  　　（1）站内经营者应合法经营，不得销售不符合国家标准或有毒有害的商品。对涉及违法经营的可以暂停或终止其交易。  　　（2）对涉及违法经营或侵犯消费者权益的站内经营者可以按照事先公布的程序在平台上进行公示。  　　（3）站内经营者应就在停止经营或撤柜前3个月告知平台经营者，并配合平台经营者处理好涉及消费者或第三方的事务。  　　（4）站内经营者应主动配合平台经营者就消费者投诉所进行的调查和协调。  　　6.4 对交易信息的管理  　　平台经营者应对其平台上的交易信息进行合理谨慎的管理：  　　（1）在平台上从事经营活动的，应当公布所经营产品的名称、生产者等信息；涉及第三方许可的，还应公布许可证书、认证证书等信息。  　　（2）网页上显示的商品信息必须真实。对实物（有形）商品，应当从多角度多方位予以展现，不可对商品的颜色、大小、比例等做歪曲或错误的显示；对于存在瑕疵的商品应当给予充分的说明并通过图片显示。发现站内经营者发布违反法律、法规广告的，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。  　　（3）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。  　　（4）平台经营者应承担合理谨慎信息审查义务，对明显的侵权或违法信息，依法及时予以删除，并对站内经营者予以警告。  　　6.5 交易秩序维护  　　平台经营者应当采取合理措施，保证网上交易平台的正常运行，提供安全可靠的交易环境和公平、公正、公开的交易服务，维护交易秩序，建立并完善网上交易的信用评价体系和交易风险警示机制。  　　平台经营者应当合理提示用户关注交易风险，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。  　　鼓励平台经营者设立冷静期制度，允许消费者在冷静期内无理由取消订单。  　　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。  　　6.6 交易错误  　　平台经营者应当调查核实个人用户小额交易中出现操作错误投诉，并帮助用户取消交易，但因具体情况无法撤销的除外。  　　6.7货物退换  　　平台经营者应当通过合同或其他方式要求站内经营者依照国家有关规定，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。  　　6.8 知识产权保护  　　平台经营者应当建立适当的工作机制，依法保护知识产权。对于权利人附有证据并通知具体地址的侵权页面、文件或链接，平台经营者应通知被投诉人，同时采取必要措施保护权利人合法权益。法律法规另有规定的除外。  　　平台经营者应通过合同或其他方式要求站内经营者遵守《商标法》、《反不正当竞争法》、《企业名称登记管理规定》等法律、法规、规章的规定，不得侵犯他人的注册商标专用权、企业名称权等权利。  　　6.9 禁止行为  　　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。  　　7．平台经营者对消费者的合理保护  　　未经用户同意，平台经营者不得向任何第三方披露或转让用户名单、交易记录等数据，但法律法规另有规定的除外。  　　平台经营者应督促站内交易经营者出具购货凭证、服务单据及相关凭证。  　　消费者在网络交易平台购买商品或者接受服务，发生消费纠纷或者其合法权益受到损害的，平台经营者应当向消费者提供站内经营者的真实的网站登记信息，积极协助消费者维护自身合法权益。  　　8．平台经营者与相关服务提供者的协调  　　8.1 电子签名  　　鼓励依照《中华人民共和国电子签名法》的规定订立合同。标的金额高于5万元人民币的网上交易，第三方交易平台应提示交易双方使用电子签名。  　　8.2 电子支付  　　第三方电子商务交易平台采用的电子支付应当由银行或具备合法资质的非金融支付机构提供。  　　8.3 广告发布  　　平台经营者对平台内被投诉的广告信息，应当依据广告法律规定进行删除或转交广告行政主管机构处理。  　　第三方交易平台应约束站内经营者不得发布虚假的广告信息，不得发送垃圾邮件。  　　对于国家明令禁止交易的商品或服务，提供搜索服务的第三方交易平台在搜索结果展示页面应对其名称予以屏蔽或限制访问。  　　9．监督管理  　　9.1 行业自律  　　鼓励第三方平台经营者依照本规范进行行业自律，支持有关行业组织对平台经营者的服务进行监督和协调。  　　鼓励行业协会设立消费警示制度，监督和约束有不良行为的平台经营者。  　　鼓励平台经营者成立行业自律组织，制定行规和行约，建立网上交易诚信体系，加强自律，推动网上交易的发展。  　　9.2 投诉管理  　　消费者协会和相关组织通过在线投诉机制受理的网上交易争议投诉，平台经营者应及时配合处理与反馈。  　　对于不良用户，平台经营者可以根据事先公示的程序和规则对站内经营者的市场准入进行限制。  　　9.3 政府监管  　　各级商务主管部门应当建立网上交易服务规范的监管责任制度和责任追究制度，依法对平台经营者及站内经营者的交易行为进行监督。 |