



# 重庆市市场监督管理局 关于印发《电子商务平台落实法定责任 行为规范》的通知

渝市监发〔2020〕39号

各区县局，市局各处室、直属单位：

为加强电子商务平台法定责任落实，进一步推进电子商务平台主体规范管理，保护消费者和平台内经营者的合法权益，维护良好的竞争秩序，促进平台经济健康发展，按照《电子商务法》以及相关法律法规的规定，市局制定了《电子商务平台落实法定责任行为规范》，经2020年第8次局长办公会审议通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。

各单位要认真学习《电子商务平台落实法定责任行为规范》内容，进一步落实《电子商务法》精神，以电子商务平台监管为抓手，督促引导平台经营者落实法定责任，不断强化网络交易监管效能。同时，要做好宣传指导工作，积极总结电子商务平台主体规范管理工作的相关情况。



## 重庆市市场监督管理局行政规范性文件

---

(此页无正文)

重庆市市场监督管理局

2020年5月29日

(信息公开属性：主动公开)



# 电子商务平台落实法定责任行为规范

## 第一章 总 则

**第一条** 为加强电子商务平台法定责任落实，进一步推进电子商务平台主体规范管理，保护消费者和平台内经营者的合法权益，维护良好的竞争秩序，促进平台经济健康发展，依据《中华人民共和国电子商务法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国广告法》等法律法规，制定本行为规范。

**第二条** 本行为规范所指的电子商务平台经营者，是指在电子商务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，包括在本市登记注册的电子商务平台经营者，以及市外平台经营者在本市登记注册的分支机构等经营主体。

适用本行为规范的电子商务平台包括自营与非自营业务结合开展的平台以及非自营性的第三方平台。

**第三条** 电子商务平台经营者从事经营活动，应当遵循自愿、平等、公平、诚信的原则，遵守法律和商业道德，履行法定义务，承担主体资格、自治管理、自营交易管理、合同格式条款制定与



使用、消费者权益保护、用户个人信息保护、知识产权保护、协助监管等方面的责任，公平参与市场竞争，接受政府和社会的监督。

**第四条** 市场监督管理部门在职权范围内，依法对电子商务平台经营者违反本行为规范的相关行为进行监督处理。

## 第二章 主体资格

**第五条** 电子商务平台经营者从事经营活动，应当依法办理市场主体登记，需要取得相关行政许可的，应当依法取得行政许可后，方可从事经营。

其他法律法规对主体资质有特殊规定的，还应当遵守相应的规定。

**第六条** 电子商务平台经营者应当在网站首页显著位置，持续公示其营业执照信息、与其经营业务有关的行政许可信息等，或者上述信息的链接标识。

鼓励通过市场监管总局电子营业执照亮照系统公示营业执照信息。

**第七条** 本行为规范第六条第一款规定的公示信息发生变更的，电子商务平台经营者应当及时更新公示信息。

**第八条** 电子商务平台经营者自行终止从事电子商务活动的，应当提前三十日在网站首页显著位置持续公示有关信息。



### 第三章 自治管理

**第九条** 电子商务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。明知或者应知申请进入平台销售商品或者提供服务的经营者无法提供相关信息的，或者提供的信息不完整、不真实的，不得为其经营活动提供平台服务。

电子商务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，应当遵守本章有关规定。

**第十条** 电子商务平台经营者应当对平台内的经营活动进行审查，发现存在下列情形的，应当依法采取必要的处置措施：

- （一）未依法取得行政许可擅自从事经营活动的；
- （二）销售或者提供不符合保障人身、财产安全要求和环境保护要求的商品或者服务的；
- （三）销售或者提供法律、行政法规禁止交易的商品或者服务的。

**第十一条** 电子商务平台经营者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，



依法与该平台内经营者承担连带责任。

对关系消费者生命健康的商品或者服务，电子商务平台经营者对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，造成消费者损害的，依法承担相应的责任。

**第十二条** 电子商务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。

**第十三条** 电子商务平台经营者对于以竞价排名、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”。

**第十四条** 电子商务平台经营者对明知或者应知利用其互联网服务发布违法广告的，应当予以制止。

**第十五条** 电子商务平台经营者应当采取技术措施和其他必要措施保证其网络安全、稳定运行，防范网络违法犯罪活动，制定网络安全事件应急预案，有效应对网络安全事件，保障电子商务交易安全。

**第十六条** 电子商务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进行公开评价的途径。

**第十七条** 电子商务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，发现有违反法律法规等情形的，应当依法报告，并采取警示、暂停或者终止服务等必要的处置措施，并保存有关信息记录。

**第十八条** 电子商务平台经营者在组织网络商品和服务集中促销活动中，应当履行以下自治管理义务：

（一）依法审验参与促销活动的平台内经营者的主体身份；

（二）在网站首页显著位置以显著方式，事先公示促销活动的期限、方式和规则等信息；

（三）对平台内经营者的促销活动进行检查监控，发现违法及时依法报告与处置；

（四）依法记录、保存促销活动期间在平台上发布的商品和服务信息内容及发布时间等；

（五）依法应当履行的其他自治管理义务。

**第十九条** 电子商务平台经营者在组织网络商品和服务集中促销活动中，不得以下列方式损害消费者和其他经营者的合法权益：

（一）采用格式条款设置订金不退、预售商品不适用七日无理由退货、自行解释商品完好、增加限退条件等对消费者不公平、不合理的规定；

（二）对促销活动的成交量、成交额进行虚假宣传，应当依据可以查验的统计结果公布相关数据，不得为参与促销活动的平



台内经营者虚构交易、成交量或者虚假用户评价；

（三）违法限制、排斥平台内经营者参加其他第三方交易平台组织的促销活动；

（四）法律法规规定的其他损害消费者和经营者合法权益的方式。

**第二十条** 电子商务平台经营者依据平台服务协议和交易规则对平台内经营者违反法律、行政法规的行为实施警示、暂停或者终止服务等措施的，应当及时公示，公示载明平台内经营者的网店名称、违法行为、处理措施、公示期限和发布时间等信息。信息应当持续公示至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。

#### 第四章 自营交易管理

**第二十一条** 电子商务平台经营者开展自营业务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。

**第二十二条** 电子商务平台经营者在开展自营业务中向消费者发布、发送广告的，应当遵守《中华人民共和国广告法》《互联网广告管理暂行办法》等的有关规定。



**第二十三条** 发送的广告应当具有可识别性，显著标明“广告”，使消费者能够辨明其为广告，并应当对付费搜索广告与自然搜索结果进行明显区分。

**第二十四条** 电子商务平台经营者发布、发送广告，不得影响消费者正常使用网络。在网站页面以弹出等形式发布的广告，应当显著标明关闭标志，确保一键关闭。不得以欺骗方式诱使消费者点击广告内容。

未经消费者事先同意或者请求，或者消费者明确表示拒绝的，电子商务平台经营者不得向消费者发送商业性信息或者拨打商业性电话，不得通过服务协议等格式条款设定消费者默认为同意。

经消费者事先同意或者请求的商业性信息以及拨打商业性电话，应当持续为消费者提供显著、免费、简便的拒绝方式。消费者拒绝的，电子商务平台经营者应当立即停止发送商业性信息或者拨打商业性电话。

**第二十五条** 电子商务平台经营者开展自营业务销售商品或者提供服务的，应当按照法律规定或者商业惯例出具纸质发票或者电子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，电子商务平台经营者必须出具，不得拒绝或者附加条件。

**第二十六条** 电子商务平台经营者在开展自营业务中，应当按照承诺或者与消费者约定的方式、时限向消费者交付商品或者



服务，并承担商品运输中的风险和责任。消费者另行选择快递物流服务提供者的除外。

**第二十七条** 电子商务平台经营者在开展自营业务中，按照约定向消费者收取押金的，应当以显著方式明示押金数额、担保范围和退还押金的条件、方式和程序，不得对押金退还设置不合理条件。

消费者申请退还押金，符合押金退还条件的，电子商务平台经营者应当及时退还。

## 第五章 合同格式条款制定与使用

**第二十八条** 电子商务平台经营者在经营活动中使用合同格式条款的，应当符合法律法规的规定，遵循公开、公平、诚实信用的原则确定合同双方的权利与义务，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。

**第二十九条** 电子商务平台经营者应当在网站首页显著位置持续公示相关协议、规则和制度等合同格式条款的信息或者上述信息的链接标识，并保证消费者和平台内经营者能够便利、完整地阅览和下载。

**第三十条** 电子商务平台经营者修改相关协议、规则和制度



的，应当在网站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。

消费者和平台内经营者不接受修改内容，要求退出平台的，电子商务平台经营者不得阻止，并按照修改前的条款内容承担相关责任。

**第三十一条** 电子商务平台经营者使用合同格式条款的，应当采用显著方式提示合同相对人注意与其有重大利害关系、对其权利可能造成影响的价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等内容，按照合同相对人的要求对格式条款作出说明。

电子商务平台经营者应当采取必要的技术手段和管理措施确保平台内经营者在涉及消费者重大利益、对其权利可能造成重大影响的事项上履行提示和说明义务。

**第三十二条** 在制定合同格式条款时，应当使用清晰准确、通俗易懂的表述方式，并可以合理运用足以引起注意的文字、符号、字体等特别标识提请合同相对人注意。

不得以技术手段对合同格式条款设置不方便链接或者隐藏格式条款内容，不得仅以提示进一步阅读的方式履行提示义务，不得以全文内容或大部分内容运用特别标识的方式履行提示义务。

**第三十三条** 电子商务平台经营者制定的格式合同不得含有



下列免责条款：

- （一）造成对方人身伤害的；
- （二）因故意或者重大过失造成对方财产损失的；
- （三）其他依法不得含有的免责条款。

**第三十四条** 电子商务平台经营者与消费者订立格式合同时，条款中不得含有以下内容：

- （一）在会员服务、体验服务等方面附终止期限的合同中，以“默示同意”的形式擅自顺延消费者履行合同的期限；
- （二）将在经营活动过程中可能产生的经营风险责任转嫁给消费者承担；
- （三）排除或者限制依法变更、撤销或者解除以及依法中止或者终止合同的权利；
- （四）排除或者限制消费者依法请求继续履行、采取补救措施、支付违约金或者损害赔偿的权利；
- （五）排除或者限制消费者选择合同争议解决途径的权利；
- （六）在促销活动、纠纷处理、售后点评等方面，扩大单方解释合同的权利；
- （七）在经营活动尤其是优惠促销期间，无法律依据，扩大单方变更、转让、解除或终止履行合同的权力；
- （八）超出合法使用个人信息的范围，扩大使用消费者个人信息和影像资料的权利；



(九) 其他依法不得含有的内容。

**第三十五条** 电子商务平台经营者与消费者订立格式合同时，应当明确承担以下责任，不得以格式条款约定予以免除或者减轻：

(一) 知道或者应当知道平台内经营者提供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，依法承担的连带责任；

(二) 对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，造成消费者损害的，依法承担的相应的责任；

(三) 对收集的消费者个人信息承担保障信息安全的责任；

(四) 依法应当承担的其他责任。

**第三十六条** 电子商务平台经营者不得以格式条款、告示、通知、声明、须知、说明、凭证、单据等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等不公平、不合理的规定，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。

**第三十七条** 电子商务平台经营者与平台内经营者订立格式合同时，条款中不得含有以下内容：

(一) 将在促销活动过程中，可能产生的经营风险责任转嫁给平台内经营者承担；

(二) 排除或者限制平台内经营者选择合同争议解决途径的权利；



(三) 出现平台技术故障导致平台内经营者无法正常开展经营活动等情形的,排除或者限制平台内经营者依法请求继续履行、采取补救措施、支付违约金或者损害赔偿的权利;

(四) 其他依法不得含有的内容。

**第三十八条** 电子商务平台经营者与平台内经营者订立格式合同时,应当明确承担以下责任,不得以格式条款约定进行免除或者减轻:

- (一) 对收集的平台内经营者商业秘密承担保障信息安全的责任;
- (二) 依法应当向平台内经营者承担的违约责任;
- (三) 依法应当承担的其他责任。

## 第六章 消费者权益保护

**第三十九条** 电子商务平台经营者应当全面、真实、准确、及时地披露商品或者服务信息,保障消费者的知情权和选择权。

**第四十条** 电子商务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。

电子商务平台经营者根据消费者的兴趣爱好、消费习惯等特征向其提供商品或者服务的搜索结果的,应当同时向该消费者提供不针对其个人特征的选项,尊重和<sub>平等</sub>保护消费者合法权益。



**第四十一条** 电子商务平台经营者开展自营业务的，应当以显著方式区分标记自营业务和平台内经营者开展的业务，保障消费者知情权。

**第四十二条** 电子商务平台经营者在开展自营业务中以搭售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，不得将搭售商品或者服务作为默认同意的选项，并应当采取必要措施保障消费者对该商品或者服务的知情权和选择权。

**第四十三条** 电子商务平台经营者在开展自营业务中不得采用下列虚假或者引人误解的方式，欺骗误导消费者：

（一）虚构交易；

（二）编造、删除、隐匿、诱导、强制消费者评价，或者混淆不同商品或者服务的消费者评价；

（三）利用虚假或者使人误解的标价形式或者价格手段，欺骗、诱导消费者与其进行交易；

（四）使用虚假的广告宣传、促销方式、样品、商品或者服务说明、商品或者服务标准、认证资质信息等；

（五）伪造或者冒用市场主体登记信息、行政许可信息、依法无需办理市场主体登记的具体情形的自我声明内容等；

（六）混淆商品或者服务的来源；

（七）虚构现货、虚假预订、虚假抢购等；

（八）其他欺骗、误导消费者的方式。



**第四十四条** 电子商务平台经营者在开展自营业务中，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，不得无理拒绝或者故意拖延处理消费者的合理要求。

**第四十五条** 消费者在电子商务平台购买商品或者接受服务，与平台内经营者发生争议时，电子商务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，电子商务平台经营者应当协助提供真实完整的上述信息。

**第四十六条** 鼓励电子商务平台经营者建立有利于电子商务发展和消费者权益保护的商品、服务质量担保机制。

电子商务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。

**第四十七条** 鼓励电子商务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。

## 第七章 用户个人信息保护



**第四十八条** 电子商务平台经营者应当遵守法律、行政法规有关个人信息保护的规定，依法收集、使用用户的个人信息。

**第四十九条** 电子商务平台经营者收集、使用消费者信息的，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、必要性和收集、使用规则。

**第五十条** 电子商务平台经营者收集、使用其他经营者信息的，应当符合约定和法律、行政法规的规定。

不得违反法律、行政法规的规定和双方的约定收集、使用信息，不得收集、使用和经营活动没有直接关系的个人信息。

**第五十一条** 电子商务平台经营者对知悉的消费者个人信息和其他经营者的商业秘密严格保密，不得泄露，未经被收集者同意，不得向他人提供；并应当采取必要措施，确保信息安全，防止泄露、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。

**第五十二条** 电子商务平台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。

电子商务平台经营者收到用户信息查询或者更正、删除的申请，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，电子商务平台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。



## 第八章 知识产权保护

**第五十三条** 电子商务平台经营者应当建立知识产权保护规则，与知识产权权利人加强合作，依法保护知识产权。

**第五十四条** 电子商务平台经营者接到知识产权权利人认为其知识产权受到侵害的，要求平台经营者采取删除、屏蔽、断开链接、终止交易和服务等措施的通知后，应当及时采取必要措施，并将该通知转送平台内经营者；未及时采取必要措施的，对损害的扩大部分与平台内经营者承担连带责任。

**第五十五条** 电子商务平台经营者接到平台内经营者提交的不存在侵权行为的声明后，应当将该声明转送发出通知的知识产权权利人，并告知其可以向有关主管部门投诉或者向人民法院起诉。电子商务平台经营者在转送声明到达知识产权权利人后十五日内，未收到权利人已经投诉或者起诉通知的，应当及时终止所采取的措施。

**第五十六条** 电子商务平台经营者应当及时公示收到的本行为规范第五十四条、第五十五条所指的通知、声明及处理结果。

## 第九章 协助监管

**第五十七条** 有关主管部门依法开展调查、取证等工作，需



要电子商务平台经营者提供相关平台内经营者的身份信息、平台上发布的商品和服务信息、交易信息等的，电子商务平台经营者应当予以协助、配合，不得隐瞒、推诿、阻挠、拒绝。

**第五十八条** 有关主管部门发现平台内有违法行为，依法要求电子商务平台经营者采取必要措施制止的，电子商务平台经营者应当予以协助、配合，不得隐瞒、推诿、阻挠、拒绝。

**第五十九条** 对于有关主管部门依照法律、行政法规的规定要求提供有关电子商务数据信息的，电子商务平台经营者应当提供。

**第六十条** 电子商务平台经营者应当及时提示平台内依法应办理而未办理市场主体登记的经营者依法办理登记，并配合市场监督管理部门，针对电子商务的特点，为应当办理市场主体登记的经营者提供办理登记的支持和便利。

**第六十一条** 电子商务平台经营者应当为平台内经营者依法履行信息公示义务提供支持和便利。

**第六十二条** 电子商务平台经营者应当按照规定向市场监督管理部门定期报送平台内经营者的身份信息。

鼓励电子商务平台经营者增加报送信息的频次。

**第六十三条** 电子商务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经营者的营业执照、行



政许可或者备案凭证、联系方式、网店名称、网络经营场所等信息；

（二）依照《中华人民共和国电子商务法》第十条规定依法无需进行市场主体登记的经营者的姓名、身份证件号码、经营地址、联系方式、网店名称、网络经营场所等信息。

**第六十四条** 当平台内发生网络安全事件时，电子商务平台经营者应当立即启动应急预案，采取相应的补救措施，并向有关主管部门报告。

**第六十五条** 电子商务平台经营者发现平台内存在下列情形的，应当依法处置，并向有关主管部门报告：

（一）未依法取得行政许可擅自从事经营活动的；

（二）销售或者提供不符合保障人身、财产安全要求和环境保护要求的商品或者服务的；

（三）销售或者提供法律、行政法规禁止交易的商品或者服务的。

## 第十章 其他法定责任

**第六十六条** 电子商务平台经营者不得滥用市场支配地位，排除、限制竞争。

**第六十七条** 电子商务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。

**第六十八条** 电子商务平台经营者为经营者之间的电子商务提供服务，应当遵守法律、行政法规和国家有关规定，不得采取集中竞价、做市商等集中交易方式进行交易，不得进行标准化合约交易。

## 第十一章 附 则

**第六十九条** 本行为规范自 2020 年 7 月 1 日起施行。