

中华人民共和国商务部

急件

商电函〔2011〕1119号

商务部关于做好元旦春节期间 网络零售有关工作的通知

各省、自治区、直辖市、计划单列市及新疆生产建设兵团商务主管部门：

为加强元旦、春节期间网络零售行业管理，规范网络零售经营行为，营造良好消费环境，保护消费者合法权益，现就有关事项通知如下：

一、加强督导检查

各地商务主管部门要会同有关部门加强网络零售市场督导检查，检查重点商品包括食品、服装、鞋帽、箱包、家电、通讯产品、图书、音像制品等，重点领域包括餐饮、游乐、休闲健身、美容美发、洗浴、沐足、票务等，重点对象包括第三方交易平台、团购网站等，重点内容包括虚假促销、知识产权保护、违禁品销售、商品质量、价格欺诈、服务规范等。根据检查情况填写检查情况汇总表（见附件）。

二、规范促销行为

各地商务主管部门要会同有关部门加强对网络零售商和第三方交易平台的督导，依照《产品质量法》、《消费者权益保护法》、《反

不正当竞争法》、《零售商促销行为管理办法》(商务部令 2006 年第 18 号)、《商务部关于规范网络购物促销行为的通知》(商商贸发[2011]3 号)等有关规定开展促销活动,规范促销行为。

三、保护知识产权

督促网络零售商和第三方交易平台健全知识产权保护制度,加强行业自律,加大源头治理力度,采取技术手段屏蔽侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品信息,严格网络零售商、商品及服务市场准入制度,严厉打击网络零售经营活动中销售侵权假冒商品行为,警示引导消费者拒绝购买侵权假冒商品。

四、保障商品质量

督促网络零售商在零售经营特别是促销活动中事先向消费者公示促销商品或者服务的名称、品牌、种类、数量、质量、价格、运费、配送方式、支付形式、退换货方式等主要信息,严禁虚假宣传、以次充好,不得销售法律法规明确禁止销售的商品和提供的服务。

五、提高服务水平

指导网络零售商和第三方交易平台加强信息发布、身份认证、交易、支付、物流、售后服务、纠纷处理、先行赔付、过程监控等服务保障机制建设,保障节日期间商品能够按时送达消费者。

六、保护消费者合法权益

指导网络零售商和第三方交易平台推行先行赔付制度、冷静期制度,严禁虚构原价打折、误导性标价,不得降低促销商品的品质及服务质量,不得单方面无理由取消订单,不得以促销为由拒绝

退换货或者为消费者退换货设置障碍,不得以保留最终解释权为由,损害消费者的合法权益。

七、完善应急体系

各地商务主管部门要加强网络零售市场监测、统计分析、预测预警、风险防范、应急处置等制度建设。指导网络零售商和第三方交易平台建立健全网络零售异常情况或突发事件应急预案,完善应急备份系统、恢复体系等安全保障措施,确保节日期间网站正常运行,确保访问、交易、支付等活动有序开展。

八、发挥示范作用

指导电子商务示范企业加强制度创新、管理创新、模式创新、技术创新、产品创新、服务创新,在依法诚信经营、行业自律、保护知识产权、培育品牌、引领消费、带动创业就业等方面发挥示范引导作用,促进网络零售行业健康有序发展。

九、建立长效机制

各地商务主管部门要会同有关部门落实全国打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品工作领导小组要求,建立网络零售领域打击侵权假冒行为的常态化工作机制;加强部门协作机制建设,认真研究网络零售发展中的突出问题,完善法规政策,健全规则标准;发挥中介组织作用,引导企业加强行业自律;督促第三方交易平台承担企业主体责任、强化社会责任,贯彻落实有关管理规定,认真执行《第三方电子商务交易平台服务规范》等行业标准。

请于2012年2月28日前将工作总结及检查情况汇总表(书

面及电子版)报送商务部。

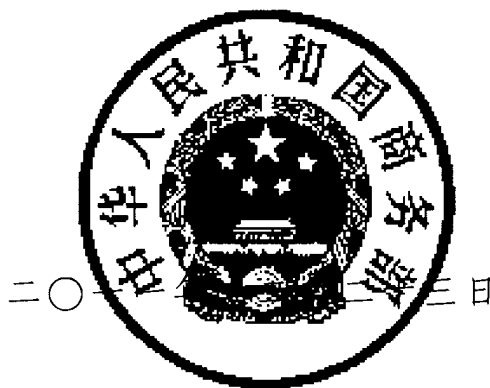
联系人:电子商务司 郝建彬 白海龙

电 话:010-85093750 65197769

传 真:010-85093750

邮箱:haojianbin@mofcom.gov.cn

附件:网络零售经营监督检查情况汇总表



抄送: 商务部: 部领导(德铭、虎城、增伟、耀平、爱卿), 办公厅、政研室、综合司、条法司、市场秩序司、市场建设司、流通发展司、市场运行司、外贸司、世贸司、电子商务司(5)。

商务部办公厅

2011年12月23日印发

附件

网络零售经营监督检查情况汇总表

序号	地区	问题企业名称及网址	督查中发现并处理违规经营数量(起)										用户投诉及处理数量(起)						
			质量问题		虚假打折		单方取消订单		未按约定时间送达		销售侵权假冒商品				其他(请注明)				
			发现	解决	发现	解决	发现	解决	发现	解决	发现	解决	发现	解决	发现	解决			

(截止时间: 2012年2月20日)