|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **인터넷거래 관리방법**  국가공상행정관리총국령 60호  <인터넷거래 관리방법>이 중화인민공화국 국가공상행정관리총국 업무회의에서 심의 통과되었기에, 이를 지금 공표하고 2014년 3월 15일부터 시행한다.  국장 장모  2014년 1월 26일  **제1장 총 칙**  **제1조** 인터넷 상품거래 및 유관 서비스를 규범화하고, 소비자와 경영자의 합법적인 권익을 보호하며 인터넷 경제의 지속적이고 건강한 발전을 촉진하기 위해 <소비자권익보호법>, <제품품질법>, <반불공정경쟁법>, <계약법>, <상표법>, <광고법>, <권리침해책임법> 및 <전자서명법> 등 법률, 법규에 의거 본 방법을 제정한다.  **제2조** 중화인민공화국 경내에서 인터넷 상품거래 및 유관 서비스에 종사할 때 중화인민공화국 법률, 법규 및 본 방법의 규정을 준수해야 한다.  **제3조** 본 방법에서 지칭하는 인터넷 상품거래는 온라인(이동온라인 포함)을 통해 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 경영활동을 의미한다.  본 방법에서 지칭하는 유관 서비스는 인터넷 상품거래를 위해 제3자에게 제공하는 거래 플랫폼, 선전홍보, 신용평가, 지불결산, 물류, 택배, 네트워크 액세스(NETWORK ACCESS), 서버 위탁관리, virtual space 임대사용, 웹사이트 및 홈페이지 설계제작 등의 영리성 서비스를 의미한다.  **제4조** 인터넷 상품거래 및 유관 서비스에 종사할 때에는 자원, 공평, 성실신용의 원칙을 준수해야 하며 상업도덕, 공공질서와 미풍양속을 지켜야 한다.  **제5조** 인터넷 상품 경영자, 유관 서비스 경영자가 경영모델을 혁신하고, 서비스 수준을 향상시키며 인터넷 경제발전을 촉진하는 것을 장려 및 지원한다.  **제6조** 인터넷 상품 경영자, 유관 서비스 경영자의 산업조직 설립, 산업 협정 수립, 산업 신용건설 추진, 산업 자율강화, 산업의 규범적인 발전 촉진을 장려 및 지원한다.  **제2장 인터넷 상품 경영자 및 유관 서비스 제공자의 의무**  **제1절 일반 규정**  **제7조** 인터넷 상품거래 및 유관 서비스에 종사하는 경영자는 반드시 법에 의거하여 공상등기를 해야 한다.  인터넷 상품거래에 종사하는 자연인은 제3자 거래 플랫폼을 통해 경영활동을 전개해야 하며, 제3자 거래플랫폼에 성명, 주소, 유효한 신분증명, 유효한 연락처 등 진실된 신분정보를 제공해야 한다. 등기등록 조건을 구비한 경우에는 법에 의거하여 공상등기를 진행한다.  인터넷 상품거래 및 유관 서비스에 종사하는 경영자가 판매하는 상품 또는 제공하는 서비스가 법률, 행정법규 또는 국무원 결정에 따라 행정허가를 취득해야 하는 사항인 경우, 법에 의거하여 유관 허가를 취득해야 한다.  **제8조** 공상행정관리국에 이미 등기 등록하여 영업집조를 발급받은 법인, 기타 경제조직 또는 개체공상호가 인터넷 상품 거래 및 유관 서비스에 종사하는 경우, 인터넷 웹사이트 메인페이지 또는 경영활동에 종사하는 메인페이지의 눈에 띄는 위치에 영업집조에 등재된 정보 또는 영업집조의 전자연결 표식을 공개해야 한다.  **제9조** 인터넷으로 거래하는 상품 또는 서비스는 법률, 법규, 규장의 규정에 부합해야 한다. 법률 및 법규가 거래를 금지하는 상품 또는 서비스의 경우, 경영자가 인터넷에서 거래를 진행할 수 없다.  **제10조** 인터넷 상품 경영자가 소비자에게 상품을 판매하거나 서비스를 제공할 때에는 <소비자권익보호법>과 <제품품질법> 등 법률, 법규, 규장의 규정을 준수해야 하며 소비자의 합법적인 권익을 침해할 수 없다.  **제11조** 인터넷 상품 경영자는 소비자에게 상품을 판매하거나 서비스를 제공할 때 소비자에게 경영주소, 연락처, 상품 또는 서비스의 수량과 품질, 가격 또는 비용, 이행기한과 방식, 지불형식, 교환 반품 방식, 안전 주의사항, 위험경고, A/S, 민사책임 등 정보를 제공해야 하며 안정보장조치를 취해 거래의 안전성과 신뢰성을 확보해야 한다. 또한, 승낙에 근거하여 상품이나 서비스를 제공해야 한다.  **제12조** 인터넷 상품 경영자는 상품을 판매하거나 서비스를 제공할 때 상품 또는 서비스의 완전성을 보장해야 하며, 상품 또는 서비스를 비합리적으로 분리하여 판매할 수 없다. 또한, 최저 소비기준을 확정하거나 불합리한 비용을 별도로 수취할 수 없다.  **제13조** 인터넷 상품 경영자는 상품을 판매하거나 서비스를 제공할 때 국가 유관 규정 또는 비즈니스 관례에 따라 소비자에게 세금계산서 등 구매 증빙 또는 서비스 영수증을 발급해야 한다. 소비자가 동의하는 경우, 전자 형식으로 발급할 수 있다. 전자 구매증빙 또는 서비스 영수증을 소비 소송의 근거로 삼을 수 있다.  소비자가 세금계산서 등 구매증빙 또는 서비스 영수증을 요구하는 경우, 인터넷 상품 경영자는 반드시 이를 발급해야 한다.  **제14조** 인터넷 상품 경영자, 유관 서비스 경영자가 제공하는 상품 또는 서비스 정보는 진실되고 정확해야 하며, 허위 선전하거나 허위 표시해서는 안 된다.  **제15조** 인터넷 상품 경영자, 유관 서비스 제공자가 상품을 판매하거나 서비스를 제공할 때에는 반드시 <상표법>, <기업명칭등기관리규정> 등 법률, 법규, 규장의 규정을 준수해야 하며 타인의 등록상표 전용권, 기업명칭권 등의 권리를 침범할 수 없다.  **제16조** 인터넷 상품 경영자가 상품을 판매하고, 소비자는 상품을 수취한 날로부터 7일 내에 반품할 권리가 있으며, 이유를 설명할 필요가 없다. 단, 아래에서 열거하는 상품은 제외한다.  (1) 소비자가 주문 제작한 것  (2) 신선제품, 부패가 용이한 제품  (3) 온라인 다운로드 또는 소비자가 개봉한 음향 영상제품, 컴퓨터 S/W 등 디지털 상품  (4) 교부된 신문, 정기 간행물  전항에서 열거한 상품 이외에, 기타 상품성질에 따라 구매시점에서 소비자에게 반품할 수 없다고 확인한 상품에 대해서는 이유 없는 반품을 적용하지 않는다.  소비자가 반품하는 상품은 완전해야 한다. 인터넷 상품 경영자는 반품 상품을 수취한 날로부터 7일 내에 소비자가 지불한 상품대금을 반환해야 한다. 반품하는 상품의 운송비는 소비자가 부담한다. 인터넷 상품 경영자와 소비자간에 별도 약정이 있는 경우, 그 약정을 따른다.  **제17조** 인터넷 상품 경영자, 유관 서비스 경영자가 경영활동 중에 계약 표준조항을 사용하는 경우, 이는 법률, 법규, 규장의 규정에 부합되어야 하며 공평 원칙에 따라 거래 쌍방의 권리와 의무를 확정하고 눈에 띄는 방식을 사용하여 소비자에게 주의 및 소비자와 중대한 이해관계가 있는 조항을 제청해야 한다. 또한 소비자의 요구에 따라 설명을 해 줘야 한다.  인터넷 상품 경영자, 유관 서비스 경영자는 계약 표준조항 등의 방식으로 소비자의 권리를 배제하거나 제한하는 규정, 경영자의 책임을 경감시키거나 면제하는 규정, 소비자의 책임을 가중하는 규정 등 소비자에 대한 불공정, 불합리한 규정을 약정할 수 없다. 또한 계약 표준 조항을 이용하고 기술수단의 도움을 받아 강제 거래를 할 수 없다.  **제18조** 인터넷 상품 경영자, 유관 서비스 경영자가 경영활동 중 소비자 또는 경영자 정보를 수집 및 사용할 때에는 합법, 정당, 필요의 원칙을 준수해야 하며 정보 수집 및 사용의 목적, 방식, 범위를 명시해야 한다. 또한 피수집자의 동의를 받아야 한다. 인터넷 상품 경영자, 유관 서비스 경영자가 소비자 또는 경영자 정보를 수집 및 사용하는 경우에는 수집 및 사용규칙을 공개해야 하며 법률, 법규의 규정과 쌍방의 약정을 위반하여 정보를 수집, 사용할 수 없다.  인터넷 상품 경영자, 유관 서비스 경영자 및 그 업무인원은 수집된 소비자 개인정보 또는 경영자의 상업기밀인 데이터정보에 대하여 엄격하게 비밀을 보장해야 하며 타인에게 유출, 매각 또는 불법 제공할 수 없다. 인터넷 상품 경영자, 유관 서비스 경영자는 기술조치와 기타 필요한 조치를 취하여 정보안전을 확보하고 정보 유출과 분실을 방지해야 한다. 정보 유출 및 분실 상황이 발생하거나 발생할 가능성이 있는 경우 즉시 구제조치를 취해야 한다.  인터넷 상품 경영자, 유관 서비스 제공자는 소비자의 동의 또는 청구를 득하지 않은 경우 또는 소비자가 분명히 거절의사를 표시하는 경우, 상업적 전자 정보를 발송할 수 없다.  **제19조** 인터넷 상품 경영자, 유관 서비스 제공자가 상품을 판매하거나 서비스를 제공할 때에는 <반불공정거래법> 등 법률 규정을 준수해야 하며 불공정한 경쟁방식으로 기타 경영자의 합법적인 권익을 침해하거나 사회경제 질서를 교란시켜서는 안 된다. 동시에, 인터넷 기술 수단이나 매개체 등을 활용하는 방식으로 다음에서 열거하는 불공정한 경쟁행위에 종사할 수 없다.  (1) 임의로 유명 웹사이트 특유의 도메인, 명칭, 상징을 사용하거나 유명 웹사이트와 유사한 도메인, 명칭, 상징을 사용하는 것. 타인의 저명한 웹사이트와 헛갈리게 하여 소비자의 오인을 야기하는 것  (2) 임의로 정부 부처 또는 사회단체의 상징을 사용하거나 위조하여 사람들로 하여금 오해를 유발하는 허위 광고를 하는 것  (3) 가짜 물품을 상품으로 내세워 추첨식 상품 제공 판매를 진행하고, 가짜 물품의 인터넷 시장 약정 금액이 법률 법규에서 허가한 한도액을 초과하는 경우  (4) 허위 거래, 불리한 평가의견의 삭제 등과 같은 방식으로 자기 또는 타인의 상업명예를 향상시키는 것  (5) 거래성사 후 위반사실의 악의적 평가로 경쟁 상대방의 상업명예를 침해하는 것  (6) 법률, 법규에서 정한 기타의 불공정 경쟁행위  **제20조** 인터넷 상품 경영자, 유관 서비스 제공자는 경쟁 상대방의 웹사이트 또는 웹사이트에 대한 불법적인 기술공격을 하여 경쟁 상대방이 정상적인 경영을 할 수 없도록 해서는 안 된다.  **제21조** 인터넷 상품 경영자, 유관 서비스 제공자는 국가공상행정관리총국의 규정에 따라 소재지 공상행정관리부문에 경영통계자료를 보고 발송해야 한다.  **제2절 제3자 거래플랫폼 경영자에 대한 특별규정**  **제22조** 제3자 거래플랫폼 경영자는 공상행정관리부처에 등기 등록되어 영업집조를 발급받은 기업법인이어야 한다.  전항에서 지칭하는 제3자 거래플랫폼은 인터넷 상품 거래 활동과정에서 거래 쌍방 또는 다수에게 사이트 공간, 가상의 경영장소, 거래규칙, 거래 중재, 정보 발표 등의 서비스를 제공하고, 거래 쌍방 또는 다수에게 독립적으로 거래활동을 전개하도록 하는 정보 네트워크 시스템을 의미한다.  **제23조** 제3자 거래플랫폼 경영자는 플랫폼에서 상품 판매 또는 서비스 제공을 신청하는 법인, 기타 경제조직 또는 개체공상호의 경영주체 신분에 대한 심사와 등기를 진행한다. 또한 등기 당안을 마련하여 정기적으로 사실 확인 후 갱신한다. 경영활동을 종사하는 메인페이지의 눈에 띄는 위치에 영업집조에 등재된 정보 또는 영업집조의 전자 연결 표식을 공개한다.  제3자 거래플랫폼 경영자는 공상등기 등록조건을 구비하지 않았으나 플랫폼에서 상품 판매 또는 서비스 제공에 종사하고자 신청하는 자연인의 진실된 신분정보에 대하여 심사 및 등기를 진행해야 한다. 또한 등기 당안을 마련하여 정기적으로 사실 확인 후 갱신해야 하며, 증명을 발급하여 개인 신분정보가 진실되고 합법적이라는 기록을 하고 경영활동에 종사하는 메인페이지의 눈에 띄는 위치에 등재한다.  제3자 거래플랫폼 경영자는 심사 및 등기를 진행할 때 상대방이 등기계약을 지득하고 동의하도록 해야 하며, 상대방의 주의 의무와 책임조항을 제청해야 한다.  **제24조** 제3자 거래플랫폼 경영자는 플랫폼에서의 상품 판매 또는 서비스 제공을 신청하는 경영자와 계약을 체결하여 쌍방간 플랫폼 진입, 탈퇴, 상품 및 서비스 품질 안전보장, 소비자 권익 보호 등 영역에서의 권리, 의무, 책임을 분명히 해야 한다.  제3자 거래플랫폼 경영자가 플랫폼 내의 경영자 계약, 거래 규칙을 수정하는 경우 공개, 연속, 합리의 원칙을 준수해야 한다. 또한 수정내용을 7일 전에 유관 경영자에게 공시 및 통지해야 한다. 플랫폼 내 경영자가 계약 또는 규칙의 수정내용을 접수하지 않고 플랫폼에서의 탈퇴를 신청하는 경우, 제3자 거래플랫폼 경영자는 탈퇴를 허가해야 하며, 동시의 기존 계약 또는 거래 규칙에 따라 유관 책임을 져야 한다.  **제25조** 제3자 거래플랫폼 경영자는 플랫폼 내 거래규칙, 거래 안정보장, 소비자 권익 보호, 불량정보 처리 등 관리제도를 수립해야 한다. 각항 관리제도를 웹사이트에 개시하고 또한 기술적으로 가입자가 편리하고, 완전하게 열람 및 보존할 수 있도록 해야 한다.  제3자 거래플랫폼 경영자는 필요한 기술수단과 관리조치를 도입하여 플랫폼의 정상운영을 보증해야 하며, 필요하고 객관적인 거래 환경과 거래 서비스를 제공하고 인터넷 거래질서를 보호해야 한다.  **제26조** 제3자 거래플랫폼 경영자는 플랫폼을 통해 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 경영자 및 발표된 상품과 서비스 정보에 대한 검사 모니터링 제도를 구축해야 한다. 공상행정관리 법률, 법규, 규장을 위반한 행위를 발견하는 경우 플랫폼 경영자 소재지 공상행정관리부문에 보고하고 적시에 조치를 취하여 제지해야 한다. 필요한 경우 제3자 거래플랫폼 서비스의 제공을 중지할 수 있다.  공상행정관리부문이 플랫폼 내에 공상행정관리 법률, 법규, 규장을 위반한 행위가 있음을 발견하는 경우, 법에 의거하여 제3자 거래플랫폼 경영자에게 조치를 취하여 제지할 것을 요구하며, 제3자 거래플랫폼 경영자는 이에 협조해야 한다.  **제27조** 제3자 거래플랫폼 경영자는 필요한 수단을 도입하여 등록상표 전용권, 기업명칭권 등 권리를 보호해야 한다. 권리인이 증거를 가지고 플랫폼 내 경영자가 등록상표 전용권, 기업명칭권 등 권리의 침해 행위 또는 그 합법적인 권익을 침해하는 기타 불공정한 경쟁행위가 있음을 증명하는 경우에는 <권리침해책임법>에 의거하여 필요한 조치를 취해야 한다.  **제28조** 제3자 거래플랫폼 경영자는 소비분쟁, 조정 및 소비권리보호권 자율제도를 마련해야 한다. 소비자가 플랫폼 내에서 상품을 구매하거나 서비스를 제공받는 것과 관련하여 소비 분쟁이 발생하거나 기타 합법적인 권익이 침해되어 소비자가 플랫폼에 조정을 요구하는 경우, 플랫폼은 이를 조정해야 한다. 소비자가 다른 경로를 통해 권리를 보호하는 경우, 플랫폼은 소비자에게 경영자의 진실된 웹사이트 등기정보를 제공해야 하며, 소비자가 자신의 합법적인 권익을 보호하도록 적극 협조해야 한다.  **제29조** 제3자 거래플랫폼 경영자가 플랫폼에서 상품 또는 서비스 자가경영 업무를 전개하는 경우, 눈에 띄는 방식으로 자가 경영 부문과 플랫폼 내의 기타 경영자가 경영하는 부문에 대한 구분과 표식을 진행하여 소비자가 오해하지 않도록 해야 한다.  **제30조** 제3자 거래플랫폼 경영자는 플랫폼 내에서 발표된 상품 및 서비스 정보 내용과 발표시간을 심사, 기록, 보존해야 한다. 플랫폼 내 경영자의 영업집조 또는 개인의 진실된 신분정보 기록의 보존기한은 경영자의 플랫폼 내 등기말소일로부터 최소한 2년이다. 거래기록 등 기타 정보의 기록 백업 보존기한은 거래완료일로부터 최소 2년이다.  제3자 거래플랫폼 경영자는 전자서명, 데이터 백업, 고장 복구 등 기술적 수단을 도입하여 웹사이트 거래 데이터 및 자료의 완전성과 안전성을 확보해야 하며, 또한 원시 데이터의 진실성을 보장해야 한다.  **제31조** 제3자 거래플랫폼 경영자가 제3자 거래플랫폼 서비스의 제공을 종지하고자 하는 경우 최소한 3개월 이전에 웹사이트 메인페이지의 눈에 띄는 위치에 공시하고 유관 경영자 및 소비자에게 통지해야 한다. 또한 필요한 조치를 취해 유관 경영자 및 소비자의 합법적인 권익을 보장해야 한다.  **제32조** 제3자 거래플랫폼 경영자의 거래당사자를 위한 공정하고 공평한 신용평가 서비스 제공, 경영자의 신용현황에 대한 객관적이고 공정한 수집과 기록, 신용평가체계 및 신용공개제도의 구축을 통한 거래위험 경고를 장려한다.  **제33조** 제3자 거래플랫폼 경영자가 소비자권익 보증금을 설치하는 것을 장려한다. 소비자권익 보증금은 소비자 권익 보장용도로 사용해야 하며 다른 목적으로 유용할 수 없고, 사용현황을 정기적으로 공개해야 한다.  제3자 거래플랫폼 경영자와 플랫폼 내 경영자가 소비자권익 보증금을 설치하기로 계약하는 경우, 쌍방은 소비자권익 보증금의 적립금액, 관리, 사용 및 반환 방법 등에 대하여 분명하게 약정해야 한다.  **제34조** 제3자 거래플랫폼 경영자는 공상행정관리부처가 인터넷 위법 경영행위를 조사 처리하는 데에 적극적으로 협조하고, 플랫폼 내 위법경영 혐의가 있는 경영자의 등기정보, 거래 데이터 등 자료를 제공해야 하며, 진실된 상황을 은닉해서는 안 된다.  **제3절 기타 유관 서비스 경영자에 관한 특별 약정**  **제35조** 인터넷 상품 거래를 위한 네트워킹 액세스, 서버 위탁관리, Virtual space 임대사용, 홈페이지 웹사이트 설계 제작 등 서비스를 제공하는 유관 서비스 경영자는 신청자에게 경영자격 증명, 개인의 진실된 신분정보를 요구하고 서비스계약을 체결해야 하며, 법에 의거하여 인터넷 접속 정보를 기록해야 한다. 신청자의 영업집조 또는 개인의 진실된 신분정보 등 정보기록의 백업 보존기간은 서비스계약 종지 또는 이행완료일로부터 최소한 2년이다.  **제36조** 인터넷 상품 거래를 위한 신용평가서비스를 제공하는 유관 서비스 경영자는 합법적인 경로로 신용정보를 수집해야 한다. 또한 중립, 공정, 객관의 원칙을 견지해야 하며 가입자의 신용등급 또는 유관 정보를 임의로 조정할 수 없다. 또한, 수집된 신용정보를 어떠한 불법 용도로도 사용할 수 없다.  **제37조** 인터넷 상품 거래를 위한 선전홍보서비스를 제공하는 경우 유관 법률, 법규, 규장의 규정에 부합해야 한다.  블로그, 마이크로 블로그 등 인터넷 소셜 네트워크 매체를 통해 선전홍보서비스, 상품 평가 또는 서비스를 제공하고 이에 대한 사례금을 받는 경우, 사실 그대로 그 성질을 발표하여 소비자의 오해가 생기지 않도록 해야 한다.  **제38조** 인터넷 상품 거래를 위한 네트워크 연결, 지불결산, 물류, 택배 등 서비스를 제공하는 유관 서비스 경영자는 공상행정관리부문의 인터넷 상품 거래 관련 위법행위 조사 처리에 적극적으로 협조해야 한다. 또한 불법경영 혐의가 있는 인터넷 상품 경영자의 등기정보, 연락처, 주소 등 유관 데이터 자료를 제공해야 하며, 진실된 현황을 은닉해서는 안 된다.  **제3장 인터넷 상품 거래 및 유관 서비스 감독관리**  **제39조** 인터넷 상품 거래 및 유관 서비스 감독관리는 현급 이상 공상행정관리부처가 책임지고 진행한다.  **제40조** 현급 이상 공상행정관리부처는 인터넷 상품 거래 및 유관 서비스 신용당안을 구축해야 하며, 일상적인 감독 검사 결과와 불법행위에 대한 조사 처리 등 상황을 기록해야 한다. 신용당안의 기록에 의거, 인터넷 상품 경영자, 유관 서비스 경영자에 대해 신용 등급별 감독관리를 실시한다.  **제41조** 인터넷 상품 거래 및 유관 서비스의 불법 행위는 위법행위가 발생한 경영자의 주소 소재지 현급 이상 공상행정관리부처가 관할한다. 제3자 거래플랫폼을 통해 경영활동을 전개한 경영자의 위법행위는 제3자 거래플랫폼 경영자 주소 소재지의 현급 이상 공상행정관리부처가 관할한다. 제3자 거래플랫폼 주소 소재지 현급 이상 공상행정관리부처가 다른 지역의 위법행위를 관할하는 것이 곤란한 경우, 위법행위인의 위법 현황을 위법행위인 소재지 현급 이상 공상행정관리부처에 이송하여 처리할 수 있다.  2개 이상 공상행정관리부처 간에 인터넷 상품 거래 및 유관 서비스 위법행위의 관할로 인한 분쟁이 발생하는 경우, 공통된 상1급 공상행정관리부처에 보고하여 관할을 지정하도록 한다.  전국적으로 중대한 영향이 있고, 소비자의 권익을 심각하게 침해하여 대중의 소송을 유발하거나 사건의 내막이 복잡한 인터넷 상품 거래 및 유관 서비스 관련 위법행위의 경우, 국가공상행정관리총국이 책임지고 조사 처리하거나 성급 공상행정관리국을 지정하여 책임지고 조사 처리하도록 한다.  **제42조** 인터넷 상품 거래 및 유관 서비스 활동 중에 소비자가 공상행정관리부처에 고소하는 경우, <공상행정관리부문의 소비자 고소 처리방법>에 따라 처리한다.  **제43조** 현급 이상 공상행정관리부처가 위법 혐의가 있는 인터넷 상품 거래 및 유관 서비스 행위에 대한 조사 처리를 진행할 때, 다음에서 열거하는 직권을 행사할 수 있다.  (1) 유관 당사자에 질의. 위법 인터넷 상품 거래 및 유관 서비스 행위에 종사한 혐의가 있는 관련 상황에 대한 조사  (2) 당사자의 거래 데이터, 계약, 영수증, 장부 및 기타 유관 데이터 자료의 조사 열람과 복제  (3) 법률, 법규의 규정에 따라 위법 인터넷 상품 거래 및 유관 서비스 행위에 종사한 상품, 공구, 설비 등 물품의 차압, 압수. 위법 인터넷 상품 거래 및 유관 서비스 행위에 종사한 경영장소의 봉인  (4) 법률, 법규가 정한 채택할 수 있는 기타 조치  공상행정관리부처가 법에 의거하여 전항 규정의 직권을 행사하는 경우, 당사자는 이에 협조해야 하며 거절하거나 방해할 수 없다.  **제44조** 공상행정관리부처는 인터넷 상품 거래 및 유관 서비스 활동에 대한 기술 모니터링 기록자료를 불법 인터넷 상품 경영자, 유관 서비스 경영자에 대한 행정처벌을 하거나 행정조치를 취하는 전자 데이터 증거로 사용할 수 있다.  **제45조** 인터넷 상품 거래 및 유관 서비스 활동 중에 공상행정관리 법률, 법규, 규정을 위반하고, 그 정황이 중대하여 조치를 취해 해당 불법 웹사이트에서의 지속적인 위법활동 종사를 제지해야 할 필요가 있는 경우, 공상행정관리부처는 유관 규정에 의거하여 웹사이트 허가 또는 비안지역 통신관리부처에 법에 따라 해당 불법 웹사이트 액세스 서비스를 임시적으로 막거나 정지하도록 제청할 수 있다.  **제46조** 공상행정관리부처가 웹사이트 위법행위에 대한 처벌을 내린 후 해당 불법 웹사이트를 폐쇄해야 할 필요가 있는 경우, 유관 규정에 의거하여 웹사이트 허가 또는 비안지역 통신관리부처에 법에 따라 해당 불법 웹사이트를 폐쇄할 것을 제청할 수 있다.  **제47조** 공상행정관리부처가 인터넷 상품 거래 및 유관 서비스 활동에 대한 감독관리 과정에서 기타 부문이 조사 처리해야 하는 위법 행위를 발견하는 경우, 법에 의거하여 관련 부처에 이송해야 한다.  **제48조** 현급 이상 공상행정관리부처는 인터넷 상품 거래 및 유관 서비스에 대한 감독관리 업무책임제도를 구축하고 법에 의거하여 직책을 이행해야 한다.  **제4장 법률책임**  **제49조** 본 방법을 위반하는 행위에 대하여 법률, 법규가 별도로 정한 경우, 그 규정에 따른다.  **제50조** 본 방법 제7조 2항, 제23조, 제25조, 제26조 2항, 제29조, 제30조, 제34조, 제35조, 제36조, 제38조 규정을 위반하는 경우 경고하고 시정을 명령한다. 시정에 불복하는 경우 1만 위안 이상 3만 위안 이하의 벌금에 처한다.  **제51조** 본 방법 제8조, 제21조의 규정을 위반하는 경우 경고하고 시정을 명령한다. 시정에 불복하는 경우 1만 위안 이하의 벌금에 처한다.  **제52조** 본 방법 제17조의 규정을 위반하는 경우, <계약위반행위 감독처리방법>의 유관 규정에 따라 처벌한다.  **제53조** 본 방법 제19조 제(1)항의 규정을 위반하는 경우 <반불공정경쟁법> 제21조의 규정에 따라 처벌한다. 본 방 법 제19조 (2)항, (4)항의 규정을 위반하는 경우, <반불공정경쟁법> 제24조의 규정에 따라 처벌한다. 본 방법 제19조 (3)항의 규정을 위반하는 경우, <반불공정경쟁법> 제26조의 규정에 따라 처벌한다. 본 방법 제19조 (5)항의 규정을 위반하는 경우 경고하고 시정을 명령한다. 또한 1만 위안 이상 3만 위안 이하의 벌금에 처한다.  **제54조** 본 방법 제20조의 규정을 위반하는 경우에는 경고하고 시정을 명령한다. 또한 1만 위안 이상 3만 위안 이하의 벌금에 처한다.  **제5장 부 칙**  **제55조** 제3자 거래플랫폼을 통해 상품 또는 영리성 서비스 정보를 발표하고, 거래과정에서 직접적으로 플랫폼을 통하지 않는 경영활동의 경우 본 방법의 인터넷 상품거래에 관한 관리 규정을 참조하여 적용한다.  **제56조** 본 방법은 국가공상행정관리총국에 해석 책임이 있다.  **제57조** 성급 공상행정관리부문은 본 방법의 규정에 의거하여 인터넷 상품 거래 및 유관 서비스 감독관리 실시 지도의견을 제정할 수 있다.  **제58조** 본 방법은 2014년 3월 15일부터 시행된다. 국가공상행정관리총국이 2010년 5월 31일에 발표한 <인터넷 상품 거래 및 유관 서비스 행위 관리 잠행방법>은 동시에 폐지한다. |  | **网络交易管理办法**  国家工商行政管理总局令第60号  　　《网络交易管理办法》已经中华人民共和国国家工商行政管理总局局务会审议通过，现予公布，自2014年3月15日起施行。  　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　局长 张茅  　　　　　　　　　　　2014年1月26日  **第一章　总　则**  **第一条** 为规范网络商品交易及有关服务，保护消费者和经营者的合法权益，促进网络经济持续健康发展，依据《消费者权益保护法》、《产品质量法》、《反不正当竞争法》、《合同法》、《商标法》、《广告法》、《侵权责任法》和《电子签名法》等法律、法规，制定本办法。  **第二条** 在中华人民共和国境内从事网络商品交易及有关服务，应当遵守中华人民共和国法律、法规和本办法的规定。  **第三条** 本办法所称网络商品交易，是指通过互联网（含移动互联网）销售商品或者提供服务的经营活动。  　　本办法所称有关服务，是指为网络商品交易提供第三方交易平台、宣传推广、信用评价、支付结算、物流、快递、网络接入、服务器托管、虚拟空间租用、网站网页设计制作等营利性服务。  **第四条** 从事网络商品交易及有关服务应当遵循自愿、公平、诚实信用的原则，遵守商业道德和公序良俗。  **第五条** 鼓励支持网络商品经营者、有关服务经营者创新经营模式，提升服务水平，推动网络经济发展。  **第六条** 鼓励支持网络商品经营者、有关服务经营者成立行业组织，建立行业公约，推动行业信用建设，加强行业自律，促进行业规范发展。  **第二章　网络商品经营者和有关服务经营者的义务**  **第一节 一般性规定**  **第七条** 从事网络商品交易及有关服务的经营者，应当依法办理工商登记。  　　从事网络商品交易的自然人，应当通过第三方交易平台开展经营活动,并向第三方交易平台提交其姓名、地址、有效身份证明、有效联系方式等真实身份信息。具备登记注册条件的，依法办理工商登记。  　　从事网络商品交易及有关服务的经营者销售的商品或者提供的服务属于法律、行政法规或者国务院决定规定应当取得行政许可的，应当依法取得有关许可。  **第八条** 已经工商行政管理部门登记注册并领取营业执照的法人、其他经济组织或者个体工商户，从事网络商品交易及有关服务的，应当在其网站首页或者从事经营活动的主页面醒目位置公开营业执照登载的信息或者其营业执照的电子链接标识。  **第九条** 网上交易的商品或者服务应当符合法律、法规、规章的规定。法律、法规禁止交易的商品或者服务，经营者不得在网上进行交易。  **第十条** 网络商品经营者向消费者销售商品或者提供服务，应当遵守《消费者权益保护法》和《产品质量法》等法律、法规、规章的规定，不得损害消费者合法权益。  **第十一条** 网络商品经营者向消费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、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，并按照承诺提供商品或者服务。  **第十二条** 网络商品经营者销售商品或者提供服务，应当保证商品或者服务的完整性，不得将商品或者服务不合理拆分出售，不得确定最低消费标准或者另行收取不合理的费用。  **第十三条** 网络商品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；征得消费者同意的，可以以电子化形式出具。电子化的购货凭证或者服务单据，可以作为处理消费投诉的依据。  　　消费者索要发票等购货凭证或者服务单据的，网络商品经营者必须出具。  **第十四条** 网络商品经营者、有关服务经营者提供的商品或者服务信息应当真实准确，不得作虚假宣传和虚假表示。  **第十五条** 网络商品经营者、有关服务经营者销售商品或者提供服务，应当遵守《商标法》、《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。  **第十六条** 网络商品经营者销售商品，消费者有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由，但下列商品除外：  　　（一）消费者定作的；  　　（二）鲜活易腐的；  　　（三）在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品；  　　（四）交付的报纸、期刊。  　　除前款所列商品外，其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品，不适用无理由退货。  　　消费者退货的商品应当完好。网络商品经营者应当自收到退回商品之日起七日内返还消费者支付的商品价款。退回商品的运费由消费者承担；网络商品经营者和消费者另有约定的，按照约定。  **第十七条** 网络商品经营者、有关服务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，采用显著的方式提请消费者注意与消费者有重大利害关系的条款，并按照消费者的要求予以说明。  　　网络商品经营者、有关服务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。  **第十八条** 网络商品经营者、有关服务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、方式和范围，并经被收集者同意。网络商品经营者、有关服务经营者收集、使用消费者或者经营者信息，应当公开其收集、使用规则，不得违反法律、法规的规定和双方的约定收集、使用信息。  　　网络商品经营者、有关服务经营者及其工作人员对收集的消费者个人信息或者经营者商业秘密的数据信息必须严格保密，不得泄露、出售或者非法向他人提供。网络商品经营者、有关服务经营者应当采取技术措施和其他必要措施，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。  　　网络商品经营者、有关服务经营者未经消费者同意或者请求，或者消费者明确表示拒绝的，不得向其发送商业性电子信息。  **第十九条** 网络商品经营者、有关服务经营者销售商品或者服务，应当遵守《反不正当竞争法》等法律的规定，不得以不正当竞争方式损害其他经营者的合法权益、扰乱社会经济秩序。同时，不得利用网络技术手段或者载体等方式，从事下列不正当竞争行为：  　　（一）擅自使用知名网站特有的域名、名称、标识或者使用与知名网站近似的域名、名称、标识，与他人知名网站相混淆，造成消费者误认;  　　（二）擅自使用、伪造政府部门或者社会团体电子标识，进行引人误解的虚假宣传；  　　（三）以虚拟物品为奖品进行抽奖式的有奖销售，虚拟物品在网络市场约定金额超过法律法规允许的限额；  　　（四）以虚构交易、删除不利评价等形式，为自己或他人提升商业信誉；  　　（五）以交易达成后违背事实的恶意评价损害竞争对手的商业信誉；  　　（六）法律、法规规定的其他不正当竞争行为。  **第二十条** 网络商品经营者、有关服务经营者不得对竞争对手的网站或者网页进行非法技术攻击，造成竞争对手无法正常经营。  **第二十一条** 网络商品经营者、有关服务经营者应当按照国家工商行政管理总局的规定向所在地工商行政管理部门报送经营统计资料。  **第二节 第三方交易平台经营者的特别规定**  **第二十二条** 第三方交易平台经营者应当是经工商行政管理部门登记注册并领取营业执照的企业法人。  　　前款所称第三方交易平台，是指在网络商品交易活动中为交易双方或者多方提供网页空间、虚拟经营场所、交易规则、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信息网络系统。  **第二十三条** 第三方交易平台经营者应当对申请进入平台销售商品或者提供服务的法人、其他经济组织或者个体工商户的经营主体身份进行审查和登记，建立登记档案并定期核实更新，在其从事经营活动的主页面醒目位置公开营业执照登载的信息或者其营业执照的电子链接标识。  　　第三方交易平台经营者应当对尚不具备工商登记注册条件、申请进入平台销售商品或者提供服务的自然人的真实身份信息进行审查和登记，建立登记档案并定期核实更新，核发证明个人身份信息真实合法的标记，加载在其从事经营活动的主页面醒目位置。  　　第三方交易平台经营者在审查和登记时，应当使对方知悉并同意登记协议，提请对方注意义务和责任条款。  **第二十四条** 第三方交易平台经营者应当与申请进入平台销售商品或者提供服务的经营者订立协议，明确双方在平台进入和退出、商品和服务质量安全保障、消费者权益保护等方面的权利、义务和责任。  　　第三方交易平台经营者修改其与平台内经营者的协议、交易规则，应当遵循公开、连续、合理的原则，修改内容应当至少提前七日予以公示并通知相关经营者。平台内经营者不接受协议或者规则修改内容、申请退出平台的，第三方交易平台经营者应当允许其退出，并根据原协议或者交易规则承担相关责任。  **第二十五条** 第三方交易平台经营者应当建立平台内交易规则、交易安全保障、消费者权益保护、不良信息处理等管理制度。各项管理制度应当在其网站显示，并从技术上保证用户能够便利、完整地阅览和保存。  　　第三方交易平台经营者应当采取必要的技术手段和管理措施保证平台的正常运行，提供必要、可靠的交易环境和交易服务，维护网络交易秩序。  **第二十六条** 第三方交易平台经营者应当对通过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，发现有违反工商行政管理法律、法规、规章的行为的，应当向平台经营者所在地工商行政管理部门报告，并及时采取措施制止，必要时可以停止对其提供第三方交易平台服务。  　　工商行政管理部门发现平台内有违反工商行政管理法律、法规、规章的行为，依法要求第三方交易平台经营者采取措施制止的，第三方交易平台经营者应当予以配合。  **第二十七条** 第三方交易平台经营者应当采取必要手段保护注册商标专用权、企业名称权等权利，对权利人有证据证明平台内的经营者实施侵犯其注册商标专用权、企业名称权等权利的行为或者实施损害其合法权益的其他不正当竞争行为的，应当依照《侵权责任法》采取必要措施。  **第二十八条** 第三方交易平台经营者应当建立消费纠纷和解和消费维权自律制度。消费者在平台内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时，消费者要求平台调解的，平台应当调解；消费者通过其他渠道维权的，平台应当向消费者提供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。  **第二十九条** 第三方交易平台经营者在平台上开展商品或者服务自营业务的，应当以显著方式对自营部分和平台内其他经营者经营部分进行区分和标记，避免消费者产生误解。  **第三十条** 第三方交易平台经营者应当审查、记录、保存在其平台上发布的商品和服务信息内容及其发布时间。平台内经营者的营业执照或者个人真实身份信息记录保存时间从经营者在平台的登记注销之日起不少于两年，交易记录等其他信息记录备份保存时间从交易完成之日起不少于两年。  　　第三方交易平台经营者应当采取电子签名、数据备份、故障恢复等技术手段确保网络交易数据和资料的完整性和安全性，并应当保证原始数据的真实性。  **第三十一条** 第三方交易平台经营者拟终止提供第三方交易平台服务的，应当至少提前三个月在其网站主页面醒目位置予以公示并通知相关经营者和消费者，采取必要措施保障相关经营者和消费者的合法权益。  **第三十二条** 鼓励第三方交易平台经营者为交易当事人提供公平、公正的信用评价服务，对经营者的信用情况客观、公正地进行采集与记录，建立信用评价体系、信用披露制度以警示交易风险。  **第三十三条** 鼓励第三方交易平台经营者设立消费者权益保证金。消费者权益保证金应当用于对消费者权益的保障，不得挪作他用，使用情况应当定期公开。  　　第三方交易平台经营者与平台内的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提取数额、管理、使用和退还办法等作出明确约定。  **第三十四条** 第三方交易平台经营者应当积极协助工商行政管理部门查处网上违法经营行为，提供在其平台内涉嫌违法经营的经营者的登记信息、交易数据等资料，不得隐瞒真实情况。  **第三节 其他有关服务经营者的特别规定**  **第三十五条** 为网络商品交易提供网络接入、服务器托管、虚拟空间租用、网站网页设计制作等服务的有关服务经营者，应当要求申请者提供经营资格证明和个人真实身份信息，签订服务合同，依法记录其上网信息。申请者营业执照或者个人真实身份信息等信息记录备份保存时间自服务合同终止或者履行完毕之日起不少于两年。  **第三十六条** 为网络商品交易提供信用评价服务的有关服务经营者，应当通过合法途径采集信用信息，坚持中立、公正、客观原则，不得任意调整用户的信用级别或者相关信息，不得将收集的信用信息用于任何非法用途。  **第三十七条** 为网络商品交易提供宣传推广服务应当符合相关法律、法规、规章的规定。  　　通过博客、微博等网络社交载体提供宣传推广服务、评论商品或者服务并因此取得酬劳的，应当如实披露其性质，避免消费者产生误解。  **第三十八条** 为网络商品交易提供网络接入、支付结算、物流、快递等服务的有关服务经营者，应当积极协助工商行政管理部门查处网络商品交易相关违法行为，提供涉嫌违法经营的网络商品经营者的登记信息、联系方式、地址等相关数据资料，不得隐瞒真实情况。  **第三章　网络商品交易及有关服务监督管理**  **第三十九条** 网络商品交易及有关服务的监督管理由县级以上工商行政管理部门负责。  **第四十条** 县级以上工商行政管理部门应当建立网络商品交易及有关服务信用档案，记录日常监督检查结果、违法行为查处等情况。根据信用档案的记录，对网络商品经营者、有关服务经营者实施信用分类监管。  **第四十一条** 网络商品交易及有关服务违法行为由发生违法行为的经营者住所所在地县级以上工商行政管理部门管辖。对于其中通过第三方交易平台开展经营活动的经营者，其违法行为由第三方交易平台经营者住所所在地县级以上工商行政管理部门管辖。第三方交易平台经营者住所所在地县级以上工商行政管理部门管辖异地违法行为人有困难的，可以将违法行为人的违法情况移交违法行为人所在地县级以上工商行政管理部门处理。  　　两个以上工商行政管理部门因网络商品交易及有关服务违法行为的管辖权发生争议的，应当报请共同的上一级工商行政管理部门指定管辖。  　　对于全国范围内有重大影响、严重侵害消费者权益、引发群体投诉或者案情复杂的网络商品交易及有关服务违法行为，由国家工商行政管理总局负责查处或者指定省级工商行政管理局负责查处。  **第四十二条** 网络商品交易及有关服务活动中的消费者向工商行政管理部门投诉的，依照《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》处理。  **第四十三条** 县级以上工商行政管理部门对涉嫌违法的网络商品交易及有关服务行为进行查处时，可以行使下列职权：  　　（一）询问有关当事人，调查其涉嫌从事违法网络商品交易及有关服务行为的相关情况；  　　（二）查阅、复制当事人的交易数据、合同、票据、账簿以及其他相关数据资料；  　　（三）依照法律、法规的规定，查封、扣押用于从事违法网络商品交易及有关服务行为的商品、工具、设备等物品，查封用于从事违法网络商品交易及有关服务行为的经营场所；  　　（四）法律、法规规定可以采取的其他措施。  　　工商行政管理部门依法行使前款规定的职权时，当事人应当予以协助、配合，不得拒绝、阻挠。  **第四十四条** 工商行政管理部门对网络商品交易及有关服务活动的技术监测记录资料，可以作为对违法的网络商品经营者、有关服务经营者实施行政处罚或者采取行政措施的电子数据证据。  **第四十五条** 在网络商品交易及有关服务活动中违反工商行政管理法律法规规定，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，工商行政管理部门可以依照有关规定，提请网站许可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。  **第四十六条** 工商行政管理部门对网站违法行为作出行政处罚后，需要关闭该违法网站的，可以依照有关规定，提请网站许可或者备案地通信管理部门依法关闭该违法网站。  **第四十七条** 工商行政管理部门在对网络商品交易及有关服务活动的监督管理中发现应当由其他部门查处的违法行为的，应当依法移交相关部门。  **第四十八条** 县级以上工商行政管理部门应当建立网络商品交易及有关服务监管工作责任制度，依法履行职责。  **第四章 法律责任**  **第四十九条** 对于违反本办法的行为，法律、法规另有规定的，从其规定。  **第五十条** 违反本办法第七条第二款、第二十三条、第二十五条、第二十六条第二款、第二十九条、第三十条、第三十四条、第三十五条、第三十六条、第三十八条规定的，予以警告，责令改正，拒不改正的，处以一万元以上三万元以下的罚款。  **第五十一条** 违反本办法第八条、第二十一条规定的，予以警告，责令改正，拒不改正的，处以一万元以下的罚款。  **第五十二条** 违反本办法第十七条规定的，按照《合同违法行为监督处理办法》的有关规定处罚。  **第五十三条** 违反本办法第十九条第（一）项规定的，按照《反不正当竞争法》第二十一条的规定处罚；违反本办法第十九条第（二）项、第（四）项规定的，按照《反不正当竞争法》第二十四条的规定处罚；违反本办法第十九条第（三）项规定的，按照《反不正当竞争法》第二十六条的规定处罚；违反本办法第十九条第（五）项规定的，予以警告，责令改正，并处一万元以上三万元以下的罚款。  **第五十四条** 违反本办法第二十条规定的，予以警告，责令改正，并处一万元以上三万元以下的罚款。  **第五章　附　则**  **第五十五条** 通过第三方交易平台发布商品或者营利性服务信息、但交易过程不直接通过平台完成的经营活动，参照适用本办法关于网络商品交易的管理规定。  **第五十六条** 本办法由国家工商行政管理总局负责解释。  **第五十七条** 省级工商行政管理部门可以依据本办法的规定制定网络商品交易及有关服务监管实施指导意见。  **第五十八条** 本办法自2014年3月15日起施行。国家工商行政管理总局2010年5月31日发布的《网络商品交易及有关服务行为管理暂行办法》同时废止。 |