

网络商品交易管理办法公开征求意见 侵害消费者个人信息可罚3万

国家工商行政管理总局11日就《网络商品交易及有关服务管理办法(征求意见稿)》公开征求意见。

征求意见稿在规范网络市场秩序、维护网络消费者和经营者的合法权益、促进网络经济持续健康发展等方面有哪些规定?与现行的《网络商品交易及有关服务行为管理暂行办法》相比又有哪些变化?

看点一 坚持网店“实名制”原则

2010年开始实施的《网络商品交易及有关服务行为管理暂行办法》确定了个人网上开店的“实名制”原

则。征求意见稿对网络市场主体的准入规定基本未变,但更为清晰明确。

征求意见稿规定,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注册。尚不具备工商登记注册条件的自然人,可通过第三方交易平台开展经营活动,但应提交其姓名、有效身份证明、住所地、联系电话等真实身份信息。

谈到实行“实名制”的原因,工商总局表示,目的是保障网络交易安全、维护网络消费者权益。但考虑到网络市场发展现状和促进创业就业的需要,现阶段对尚不具备登记注册条件的自然人放宽准入条件。除此之外,禁止网上“无照经营”。

看点二 拟禁七类不正当竞争行为

考虑到目前互联网上出现了一些网络市场特有的不正当竞争行为,征求意见稿对网络商品经营者、有关服务经营者不得从事的不正当竞争行为进行了扩充描述,除反不正当竞争法等法律规定外,拟禁止从事以下

七类不正当竞争行为:

——擅自使用、仿冒知名网站的域名、名称、标识等,造成与他人知名网站相混淆;

——擅自使用、伪造政府部门或者社会团体电子标识;

——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;

——雇用或者伙同他人,以虚构交易的形式为自己或者他人提升商业信誉;

——雇用或者伙同他人,以交易达成后违背事实的恶意评价损害竞争对手商业信誉;

——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;

——其他不正当竞争行为。

看点三 第三方责任义务有望增加

征求意见稿对第三方交易平台经营者应当履行的责任义务新增了一些规定,其中一项为鼓励性条款,鼓励第三方交易平台经营者通过设立消费者权益保证金来提升服务质量,更好地保护消费者合法权益。

此外,征求意见稿还规定,开展

自营业务的第三方交易平台经营者应当以显著方式对平台自营部分和其他经营者经营部分予以区分和标注,第三方交易平台经营者修改其与平台内经营者的协议、交易规则应当提前予以公示,拟终止提供服务的第三方交易平台经营者也应提前公示并通知相关经营者和消费者。

工商总局表示,新增这些规定,旨在切实保障相关经营者和消费者的合法权益。

看点四 侵害消费者个人信息严惩

征求意见稿针对部分责任义务规定增设了罚则,并提高了暂行办法中部分原有罚则的罚款额度。

如:暂行办法规定,侵犯消费者个人信息的,予以警告,责令限期改正,逾期不改正的,处以一万元以下的罚款。

征求意见稿则规定,侵害消费者个人信息得到保护的权利的,予以警告,责令改正,并处一万元以上三万元以下的罚款。

工商总局表示,此举旨在提升规章约束力,提高网络交易违法行为成本,促使经营者更加自觉地履行法定责任义务,守法经营。 据新华社电



向公众征求意见

意见反馈截止时间为2013年10月11日。

公众可通过登录中国政府法制网 (<http://www.chinalaw.gov.cn>)、工商总局网站 (<http://www.saic.gov.cn>),寄信至北京市西城区三里河东路8号工商总局市场司(邮编:100820),发送电子邮件至 scs602@saic.gov.cn 提出反馈意见。

【各方说法】

市工商局： 不少条例已执行

对于此次国家工商总局的征求意见稿,上海市工商局相关人士昨日在接受青年报记者采访时表示,其中的不少条例目前在本市已经执行,有些早已作为硬性规定。比如在此次征求意见稿中再次重申的“个人网店‘实名制’”原则,该名人士表示,目前本市的个人在网上开设店铺,一定要先提交自己的真实姓名、身份证件等信息,执行的效果也比较理想。

此外,征求意见稿中拟禁止的七类不正当竞争行为也引发关注。该名人士也透露,其实诸如某些网店仿冒所谓名牌虚假宣传、钻漏洞“刷信用”的行为,也是工商部门在平时工作中不断发现并坚决查处的。“在这次征集意见稿中提出拟禁止的行为,都是我们在平时工作中发现后,集中上报给国家工商总局的。经过总结向公众征求意见。”

而对于侵害消费者个人信息拟提高罚款额度,记者了解到,此前本市工商曾查处过贩卖消费者个人信息案件。但此类案件在实际操作过程中,尚需要与公安部门的持续合作。

记者 梁峰

企业卖家： 惩处力度要加大

面对这份最新由国家工商行政管理总局公布的《网络商品交易及有关服务管理办法(征求意见稿)》,在天猫从事网店经营的沈小姐告诉青年报记者,她最看重的是一个网络平台的竞争环境,很高兴能看到征求意见稿中也重点提到了这块内容,也针对不正当竞争有了一系列制裁举措。”但同时,沈小姐也表示,似乎从惩治力度上还嫌不够。

沈小姐告诉青年报记者,网络的监管从难度上来说要比实体店大得多,在这种情况下,抓到一例不正当竞争行为就应严惩,起到杀鸡儆猴的效果。但从目前看,只不过是会被警告,责令改正,然后处以一万元以上三万元以下的罚款,这显然不足以敲山震虎。”

沈小姐表示,类似擅自使用、仿冒知名网站的域名、名称、标识来混淆视听的行为,就是谋取暴利,三万元的罚款可能对商家来说仅是九牛一毛。相反政府部门的执法成本或许尚不止这个数。

记者 顾卓敏

个人卖家： 政府监管从何入手

Tina在淘宝集市开店已经有三四个年头了,小本经营的她最怕的就是“差评”。“我们不像天猫是评分的,集市里还是沿用着好评、差评这个标准。”Tina告诉记者,在这个行业里时间待久了,什么个人虚构交易,提升自己信誉,给别人恶意评价的事情也没少见,但还真没看到有谁因此受到了惩罚。”这次的征求意见稿中虽然重申不允许怎么,要打击什么,但完全没有涉及监管的主体,是由网站交易平台来管,还是由政府来管,所以对于这个监管效果,我持保留意见。”

同样,对于菜鸟级的网店经营主余先生来说,玩猫腻他显然不是那些骨灰级店家的对手,所以他更迫切地希望能够净化整个网络交易的环境。“现在网上有专门负责商家炒作的网站,多少笔交易数都是可以‘做出来’的,甚至连买家的信息都可以是真实的,即使跟踪交易记录都找不出问题。面对这样‘可怕’的伪装,要查要管也不是容易的事情,只希望所谓的《办法》不仅是停留在纸面上的。”

记者 顾卓敏

消费者： 维权渠道通畅就好

“自从有了一号店,有了天猫,我基本就不去商店买东西了,家里一包纸巾、一瓶饮料都是网上购买,送货上门的,感觉挺方便的。”每月网上消费支出不低于3000元的何女士告诉记者,这两年网站在受理消费者投诉方面已经做得越来越好了,退货、退款的渠道也比较通畅。“很多网站都有专门负责处理纠纷的‘小二’,他们不隶属于单个的商家,所以处理事情会更客观。而从个人的感觉来看,有时‘小二’会更偏向于客户,似乎也有维护弱势群体的意识。”

但也有消费者范先生提出,虽然意见稿中要求“第三方交易平台经营者应当对通过平台销售商品或者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,建立消费纠纷和解和消费维权自律制度,积极协助消费者维护自身合法权益”,但是遇到“垃圾”的店家,交易平台能否采取强硬措施?即使是设立了“消费者权益保证金”什么情况下能动用,这些都有待说明。

记者 顾卓敏