

关键词：西安电子商务,电子商务

内容概要：

西安市电子商务交易管理办法第一章总则第一条为规范电子商务交易行为，维护电子商务经营秩序，保障交易各方合法权益，促进我市电子商务健康发展，根据《中华人民共和国电子签名法》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《...

正文：

## 西安市电子商务交易管理办法

### 第一章 总 则

第一条 为规范电子商务交易行为，维护电子商务经营秩序，保障交易各方合法权益，促进我市电子商务健康发展，根据《中华人民共和国电子签名法》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《网络交易管理办法》等法律、法规和规章的规定，结合我市实际，特制定本办法。

第二条 在西安市辖区内从事电子商务经营活动，应当遵守法律、法规、规章和本办法的规定。

第三条 本办法所称电子商务交易，是指通过互联网(含移动互联网)从事商品销售或者为商品销售提供相关服务的经营活动。

本办法所称相关服务，是指为电子商务交易提供第三方交易平台、宣传推广、信用评价、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经营性活动。

本办法所称电子商务经营者，包括通过互联网从事商品销售或者为商品销售提供相关服务的法人、其它经济组织和个体工商户，也包括尚不具备登记注册条件，通过第三方交易平台从事网络商品销售的自然人。

第四条 鼓励、支持电子商务经营者创新电子商务技术、经营模式和经营机制，提升服务水平，增强发展内动力。

第五条 鼓励、支持我市电子商务经营者成立行业协会，加强行业自律，推动行业信用建设，促进行业规范发展。

### 第二章 电子商务可信交易主体规范

第六条 电子商务经营者应当依法办理工商登记。尚不具备登记注册条件，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。

第七条 从事法律、法规或者国务院决定规定应当取得行政许可的电子商务经营活动，应当依法取得相关行政许可，经营的范围应当与其经营许可范围一致。

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、其它经济组织或个体工商户，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示以下信息：

- (一)营业执照、组织机构代码证及其各类经营许可证信息；
- (二)互联网信息服务许可登记或备案信息；
- (三)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。

前款信息发生变化的，应当及时更新。

第九条 第三方交易平台经营者应当对申请进入平台的电子商务经营者的主体身份进行审查，建立登记档案，定期核实更新，并在其从事经营活动的主页面醒目位置公示本办法第八条规定的信息。

第十条 第三方交易平台经营者应当对申请进入平台从事网络交易的自然人的真实身份信息进行审查，建立登记档案，定期核实更新，并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。

第十一条 鼓励、支持消费者、电子商务交易经营者通过工商机关企业信息公示系统查询相关交易方主体身份信息。

允许电子商务交易当事人持相关电子商务交易凭证，向公安机关申请核实另一方自然人经营者身份信息。

第十二条 鼓励电子商务经营者建立信用评级体系并通过网站或者从事经营活动的主页，真实、完整公示交易记录、交易评价等信息，客观反映交易双方信用状况。

### 第三章 电子商务交易合同格式条款规范

第十三条 鼓励、支持电子商务交易当事人采用格式条款订立合同，降低缔约成本，提高交易效率。

第十四条 电子商务交易当事人应当遵循自愿、公平、诚实信用原则确定双方的权利和义务，依法订立、履行电子商务交易合同格式条款。

第十五条 电子商务经营者不得利用其优势地位，利用合同格式条款侵犯另一方合法权益。不得利用合同格式条款作出对其它经营者、消费者不公平、不合理的规定。

第十六条 鼓励电子商务经营者采用合同示范文本或者参照合同示范文本制定电子商务交易合同格式条款。

第十七条 电子商务交易合同格式条款包括下列内容的，提供格式条款的一方应当采用足以引起对方注意的文字、符号、字体等特别标识或方式，提请合同相对人注意，并按照相对人的要求，对该条款予以说明。

- (一)与相对人有重大利害关系；
- (二)约定的价款或费用条款可能影响相对人基本权利；
- (三)履行期限和方式；
- (四)安全注意事项及风险警示；
- (五)售后服务；
- (六)民事权利义务；
- (七)法律、法规和规章规定的其它免除或者减轻提供方责任的内容。

第十八条 电子商务交易合同格式条款不得含有免除或者减轻格式条款提供方下列责任的内容：

- (一)造成对方人身伤害的责任；
- (二)因故意或者重大过失造成对方财产损失的责任；

(三)对提供的商品或者服务依法应当承担的保证责任;

(四)对收集的经营者商业秘密和消费者个人信息的信息安全责任;

(五)依法应当承担的违约责任和其它责任。

第十九条 电子商务交易合同格式条款不得含有加重合同相对方下列责任的内容:

(一)超过法定数额或者合理数额的违约金或者损害赔偿金;

(二)承担应由格式条款提供方承担的经营风险责任;

(三)违反法律、法规和规章的规定为对方设定的其它责任。

第二十条 电子商务交易合同格式条款不得含有排除合同相对方下列权利的内容:

(一)依法变更、撤销或者解除合同的权利;

(二)依法中止履行或者终止履行合同的权力;

(三)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)就合同争议提起诉讼、仲裁或者其它救济途径的权利;

(五)请求解释格式条款的权利;

(六)依法应当享有的其它权利。

第二十一条 电子商务交易合同格式条款不得含有扩大格式条款提供方下列权利的内容:

(一)消费合同的最终解释权;

(二)违法变更、转让、解除或者终止履行合同的权力;

(三)在不定期限内履行合同的权力;

(四)合同附终止期限的,擅自延长合同效力期间的权力;

(五)违法扩大的其它权利。

第二十二条 对电子商务交易合同格式条款内容理解发生争议的,应当按照通常理解予以解释。对相应内容有两种以上解释的,应当作出有利于格式条款提供方的解释。格式条款与非格式条款不一致的,应当采用非格式条款。

第二十三条 鼓励、支持消费者协会、行业协会或者其它行业组织通过座谈会、问卷调查、点评等方式收集消费者、社会公众对电子商务交易合同格式条款的意见,发现电子商务交易合同格式条款违反法律、法规和规章规定,存在损害消费者权益行为的,可以向相关主管部门投诉和举报。

第二十四条 消费者因电子商务交易合同格式条款与经营者发生纠纷,向人民法院提起诉讼的,消费者协会或者其它消费者组织可以依法支持消费者提起诉讼。

第四章 电子商务交易行为规范

第二十五条 电子商务经营者销售的商品或提供的服务,应当符合国家法律、法规和规章的规定,法律、法规和规章禁止交易的商品或者服务,不得进行交易。

第二十六条 电子商务经营者应当履行下列义务:

(一)真实、全面、准确发布商品及服务信息;

(二)提供的商品或服务应与公示或者许诺的质量、数量、价格、售后服务等相一致,且符合国家、行业或地方相关标准的要求。其商品包装或标识应符合国家有关规定;

(三)依法如实记录并妥善保存交易数据资料,按照国家有关规定,及时向有关行政管理部门报送经营统计资料;

(四)应其它经营者或消费者要求,出具符合国家有关规定或者商业惯例的购货凭证或服务单据;

(五)建立健全商品及服务质量管理机制,发生质量安全事故时,应第一时间采取措施予以补救,并向有关监管部门报告;

(六)发生消费纠纷时,积极与消费者沟通、协商,妥善处理;

(七)建立健全网络与信息安全保障制度,为电子商务交易提供必要、可靠的交易环境和交易服务;

(八)在经营过程中需要收集其它经营者经营信息、消费者个人信息的,应当向信息提供者说明收集目的和使用范围,不得收集与交易事项无关的信息,并对收集的信息负有安全保管、合理使用、限期持有和妥善销毁义务。除法律、法规规定外,不得公开、出租、出售,不得超越范围使用;

(九)法律、法规和规章规定的其它义务。

第二十七条 电子商务经营者不得有下列行为:

(一)利用互联网销售假冒伪劣商品,销售或提供不符合《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国计量法》等法律、法规和规章规定的商品或服务;

(二)利用网络或者其它手段捏造、散布虚假信息,损害其它经营者的商业信誉、商品声誉;

(三)在互联网上利用文字、图片、视频等形式进行虚假或者引人误解宣传,发布违法广告;

(四)利用网络植入恶意插件程序,或采用弹出式广告、按钮式广告、电子邮件广告、软件端广告、文字链接广告等形式强行发布骚扰网络广告;

(五)未经许可,通过可见、埋设等方式,擅自使用证明商标标识、地理标志标识或他人注册商标标识,侵犯他人注册商标专用权;

(六)伪造、冒用政府及有关行政管理部门电子标识等标志,或者冒用政府机关、社会团体、他人企业的名义,推广商品或者提供服务;

(七)未经许可,擅自使用他人网站特有的网页设计,与他人网站相混淆,误导社会公众;

(八)以合同格式条款、网上通告、电子信函等方式单方面作出对消费者不公平、不合理的规定,或者作出减轻、免除其损害消费者合法权益应当承担的民事责任的规定;

(九)利用网络,以电子商务的名义,违法开展网络传销,或者为网络传销活动提供平台、空间、服务器托管等服务;

(十)未经审批,以电子商务名义,采取集合竞价、连续竞价、电子撮合、匿名交易、做市商等集中交易方式进行标准化合约交易;

(十一)在电子商务信息传递过程中,发送蓄意毁坏、恶意干扰、秘密截取或者侵占任何系统数据和信息资料的计算机软件程序;

(十二)违反法律、法规和规章规定的其它行为。

第五章 电子商务交易消费者权益保护规范

第二十八条 电子商务经营者为消费者提供商品或服务,应当依照法律、法规和规章的规定和合同的约定履行义务,并尊重消费者的人格尊严、民族风俗习惯,不得设定不公平、不合理的交易条件或者实行差别待遇,不得侵害消费者合法权益。

第二十九条 电子商务经营者向消费者提供的商品或服务不符合质量要求的,应当依照国家有关规定或者当事人约定,履行退

货、更换、修理等义务，不得故意拖延或者无理拒绝消费者合法要求。

电子商务经营者在消费者提出要求之日起，无正当理由拒不履行退货、更换、修理等义务超过十五日的，视为故意拖延或者无理拒绝。

第三十条 电子商务经营者提供商品或者服务，造成消费者财产损害的，应当依照法律规定或者当事人约定承担修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等民事责任，不得故意拖延或者无理拒绝消费者合法要求。有下列情形之一的，视为故意拖延或者无理拒绝：

(一)经有关行政部门依法认定为不合格商品，自消费者提出退货要求之日起七日内未退货的；

(二)自国家规定或者当事人约定期限之日起超过七日无正当理由拒不履行修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等义务的。

第三十一条 网络商品经营者应当依照法律规定履行无理由退货义务，不得故意拖延或者无理拒绝。有下列情形之一的，视为故意拖延或者无理拒绝：

(一)未经消费者确认，经营者以自行规定该商品不适用无理由退货为由，拒绝退货超过七日的；

(二)消费者退回商品完好，经营者以消费者已拆封、查验为由，拒绝退货超过七日的；

(三)自收到退回商品之日起，无正当理由未退还消费者支付的商品价款超过七日的。

第三十二条 鼓励电子商务经营者建立、健全消费纠纷解决机制，快速响应消费者消费诉求，积极与消费者达成消费纠纷和解。

第三十三条 支持消费者协会、行业协会加强电子商务纠纷调解处理机制建设，建立电子商务纠纷调处平台，在线调解电子商务消费纠纷，加强消费者权益保护。

## 第六章 电子商务交易监督管理

第三十四条 发改、商务、工信、公安、工商、质监、税务、交通、食品药监、文广新、旅游、物价、金融、邮政等部门按照各自职能分工，依照法律、法规和规章的规定，制止、查处电子商务违法行为。

电子商务交易监管部门应建立、健全电子商务交易监管工作领导小组协调机制，统筹协调电子商务监管工作中的重要问题，推进电子商务交易监管工作。

电子商务交易监管部门应结合各自监管工作实际，制定、完善各项监管措施，切实履行电子商务交易监督管理职责。

第三十五条 建立我市统一的电子商务行业征信、监管和服务平台，建设电子商务主体及经营行为信息数据库，加强对电子商务经营活动的监督管理。

第三十六条 电子商务交易监管部门在履行监督检查职责时，应当维护电子商务经营者的正常经营活动，保护其商业秘密。

第三十七条 电子商务交易监管部门依法监督处理电子商务交易违法行为，实行查处与引导相结合，处罚与教育相结合，督促、引导电子商务经营者守法、诚信经营。

第三十八条 电子商务交易监管部门对电子商务交易活动的技术监测记录资料，可以作为对违法的电子商务交易经营者实施行政处罚或者采取行政措施的电子数据证据。

第三十九条 电子商务交易监管部门在对电子商务交易活动监督管理中发现应当由其它部门查处的违法行为，应当依法移交相关部门。

第四十条 电子商务交易监管部门在查处电子商务违法交易行为时，需要采取措施制止违法经营者继续利用互联网从事违法活动的，应依照有关规定，提请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。

第四十一条 电子商务交易监管部门对电子商务交易违法行为作出行政处罚后，需要关闭该违法行为人网站的，应依照有关规定，提请通信管理部门依法关闭该违法行为人网站。

第四十二条 任何单位和个人应当积极配合电子商务交易监管部门开展监督检查工作，不得拒绝、阻挠、干涉执法人员依法调查取证。

## 第七章 法律责任

第四十三条 违反本办法第六条、第九条、第十条规定的，由工商部门按照《网络交易管理办法》的规定查处。

第四十四条 违反本办法第七条规定的，由相关许可审批部门按照《无照经营查处取缔办法》第十七条的规定处罚。

第四十五条 违反本办法第八条、第十七条、第二十六条规定的，法律、法规和规章已有处罚规定的，从其规定；法律、法规和规章未作规定的，由电子商务交易监管部门予以警告，责令改正。

第四十六条 违反本办法第十五条、第十八条、第十九条、第二十条、第二十一条规定，利用合同实施欺诈行为，或者危害国家利益、社会公共利益，侵害消费者合法权益，法律、法规已有规定的，从其规定；法律、法规没有规定的，由工商部门按照《合同违法行为监督处理办法》的规定处罚。

第四十七条 违反本办法第二十五条、第二十七条规定的，由有关主管部门依照有关法律、法规和规章的规定处罚；构成犯罪的，移送公安机关，依法追究刑事责任。

第四十八条 违反本办法第二十八条、第二十九条、第三十条、第三十一条规定的，由有关主管部门依照《中华人民共和国消费者权益保护法》的规定处罚。

第四十九条 电子商务交易监管部门工作人员在电子商务交易监管工作中滥用职权、徇私舞弊、收受贿赂的，由有关部门依法予以处分；构成犯罪的，依法追究其刑事责任。

## 第八章 附 则

第五十条 本办法自公布之日起施行，有效期3年。

西安市人民政府办公厅

2014年12月8日

## 西安弈聪信息技术有限公司简介

西安弈聪立足陕西西安，为西安企业提供网站优化，软件开发，软件外包，电子政务，网站建设、企业网络营销咨询服务及实施为主体业务，为客户提供一体化IT技术服务。

西安弈聪现有技术架构包含PHP,asp,.NET.C++,VB,J2EE等，在MYSQL,MSSQI数据库系统，ORACLE大型数据库管理系统开发方面专长，经验丰富，是业内技术服务最全面，技术实力最雄厚的IT技术服务企业之一。

联系电话：029-89322522 4006-626-615 网址：<http://www.xaecong.com> 邮箱:admin@xaecong.com