



网购买假怎么办？平台欺店怎么办？

——聚焦电子商务法草案二审稿四大热点

新华社“新华视点”记者 于佳欣
 杰文津 李亚红

电子商务法草案10月31日第二次提交全国人大常委会审议，相较于一审稿，草案二审稿进一步体现了对电商平台义务的规范和消费者权益的保护。从打击假货、规范广告排名到消费者维权，这部与网购族息息相关的法律草案做了哪些修改？会怎样影响消费者的权益？

焦点一：网购买假货谁负责？强化电商平台责任

新闻背景：网购遇假货一直是消费者的心头之痛。买到假货，是找电商平台理论？还是要平台内网店赔偿？二者谁应承担更大的责任？这次条款修改给出了更加明确的答案。

草案二审稿：电子商务平台经营者“知道或者应当知道”平台内经营者侵犯知识产权的，应当采取删除、屏蔽、断开链接、终止交易和服务等必要措施。

专家观点：电商法一审草案要求，电子商务平台“明知”平台经营者侵犯知识产权的，应当依法采取删除等必要措施。“从‘明知’到‘应知’，体现了对平台经营者更加严格的约束，这一规定有助于督促平台方切实承担起尊重知识产权的责任，将进一步打击网上侵权假冒行为，净化网购环境。”中国电子商务研究中心主任曹磊说。

全国人大财经委立法专家顾问、北京大学法学院副院长薛军说，“明知”侵权这一条件在现实法律运行中很难证明，而改为“应知”就会使电商平台知识产权保护责任不高于侵权责任法规定的网络服务提供者所承担的责任，这体现了法律责任的平衡。这与民法中规定的任何不尽应尽的注意义务就必须承担民事责任的规定是相通的。



焦点二：如何避免竞价排名误导消费者？必须标明“广告”

新闻背景：电商网站上经常会有商品综合排名，或者推荐购买商品排行。这些排名很大程度上决定着消费者到底将哪一件商品放入购物车。

当下电商平台收入的很大一部分，来自平台内商家广告投放。网购平台成为广告推广平台，损害的是消费者利益，对电商市场的健康发展带来风险。对此，此次修改的草案也作出明确规定。

草案二审稿：电子商务平台经营者应当根据商品或者服务的价格、销量、信用高低等多种方式向消费者显示搜索结果；对于竞价排名的商品或者服务，应当显著标明“广告”。

专家观点：“竞价排名实际就是广告，如不标明，将误导消费者对商品或服务

的评价。”中国互联网协会研究中心秘书长吴沈括表示，明确竞价排名的广告属性，将更好地保护消费者的知情权，并通过对电商经营者必要的限制来避免可能出现的不正当竞争行为。

吴沈括说，要落实这一点，需要通过广泛的立法宣传提高电商经营者对这一义务的认识，也要有具体措施来确保违法者受到应有的惩处。

焦点三：如何解决消费者维权举证难？电商经营者要有效配合

新闻背景：投诉电话打不通，有效证据难寻，不少网购消费者都感受过维权难的艰难。电商法草案二审稿进一步完善了电商争议处理解决规范。

草案二审稿：电子商务经营者应当建立便捷、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。在电子商务争议处理中，电子商务经营者应当提供原始合同和交易记录。

专家观点：“网购纠纷消费者维权难的一个重要原因是举证难。草案二审稿的规定，为消费者依法获取证据提供了依据和支持。”曹磊说。

在薛军看来，消费者权益保护是系统性问题，需要各法律间相互配合，形成立体保护系统。建立网购举证追索体系，形成失信黑名单，将有助于让违法违规者无处藏身。

北京市华泰律师事务所律师邓佩则建议，引入第三方律师进驻平台调解机制，提高纠纷解决效率。

焦点四：大平台欺店怎么办？不得滥用市场地位侵犯中小经营者自由与权利

新闻背景：参加了本平台的促销活动，就不能参加其他平台的促销？入驻电商平台要不停地交各种费用？此次草案修改，不仅保护消费者权益，也体现了对平台内电商经营者权益的保护。

草案二审稿：电子商务平台经营者不得利用服务协议和交易规则等手段，对平台内经营者的交易、交易价格等进行不合理限制或者附加不合理交易条件，或者向平台内经营者收取不合理费用。

专家观点：“这与立法打击‘店欺客’的内在逻辑是一致的，是本次草案修改的一大亮点。”北京邮电大学互联网治理与法律研究中心副主任崔聪聪表示，草案通过明确平台经营者不得滥用市场地位来侵犯平台内中小经营者的经营自由与合法权利，为打击“平台大了欺店”提供了明确的法律依据。

“这一修改通过规范经营者的行为，构建公平的竞争秩序，有助于最终实现保护权益、规范秩序和促进发展的立法目标。”崔聪聪说。

消协提醒：

网购谨记四点 纠纷勿忘维权

山西省消费者协会发布2017年第10号消费警示

提醒消费者提高警惕，谨防网购陷阱

一旦遇到消费纠纷，可直接向当地消协投诉，通过维权绿色通道平台解决消费纠纷

山西省消协提醒消费者从选择购物网站到收取网购货品查验等四个环节多加注意

选择正规的购物网站购物

搞清网购商品的送货方式、售后服务等相关问题

通过第三方支付平台付款时，尽量避免以银行、邮局汇款形式支付

收到物品后，消费者一定要仔细查验

质检总局开展“双十一”消费品电商领域执法打假行动 严查彻办质量违法案

新华社北京10月31日电（记者 王优玲）国家质检总局新闻发言人韩云平10月31日说，质检总局决定从10月25日至11月15日在全国开展“双十一”消费品电商领域执法打假集中行动。

据介绍，今年“双十一”期间，各地质检部门将通过严厉打击电商领域违法行为，严查彻办质量违法案件，震慑制售假冒伪劣人员，维护消费者合法权益。

质检部门将多措并举开展电商消费品质量违法案件线索摸排，因地制宜开展本地区生产的服装鞋帽、家用电器等10类重点消费品在网购平台交易信息的搜索工作，加强曝光力度，组织开展明查暗访活动等多种形式获取案件线索。

同时，各地质检部门将严格依法组织电商消费品违法案件查办工作，集中查处一批群众反映强烈的电商消费品质量违法案件，对查实的案件及时通报电商平台，倒逼电商平台加强企业内部管理。

“双十一”期间，质检总局将加强对质量问题突出消费品消费预警发布工作。此外，还将加强与公安等部门的协调配合，切实增强对质量违法犯罪行为的打击力度。集中曝光典型案例，加大电商执法打假工作宣传力度。