

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

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：

当前，随着网络购物快速发展，网络购物企业间竞争日益激烈，打折、秒杀、抢拍、返券、赠积分、免运费等促销手段渐趋常态化，活跃了市场，刺激了消费。但是，也出现了销售侵权盗版商品、以次充好、虚假打折、线下服务和线上促销承诺不一致、网络团购缺乏规范等问题。为规范网络购物促销行为，营造良好消费环境，促进网络购物持续健康发展，现就有关事项通知如下：

一、引导企业依法促销。要引导网络购物企业按照《反垄断法》、《消费者权益保护法》、《广告法》、《商标法》、《价格违法行为行政处罚规定》、《零售商促销行为管理办法》（商务部令2006年第18号）等有关法律法规，依法开展促销活动。遵循合法、公平、诚实信用的原则，遵守商业道德，不得开展违反社会公德的促销活动，不得扰乱市场竞争秩序和社会公共秩序，不得侵害消费者和其他经营者的合法权益。

二、保证促销商品质量。推动网络购物企业在促销活动中，事先向消费者说明促销商品或者服务的名称、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，采取安全保障措施，确保促销行为安全可靠，并按照承诺提供商品或者服务。

三、保护消费者合法权益。杜绝各种价格欺诈和虚假促销行为，严禁虚构原价打折、使用误导性标价形式或价格手段，欺骗、诱导消费者，不得降低促销商品（包括有奖销售的奖品、赠品）的售后服务水平，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。

四、严厉查处不实宣传。加强与工商等部门配合协作，开展联合检查，要求促销广告内容真实、合法、清晰、易懂，不得使用含糊、易引起误解的语言、文字、图片或影像；明示促销活动的各种限制性条件，禁止各种迷惑欺骗消费者的不实宣传行为。

五、加强知识产权保护。结合打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品专项行动，与工商、质检等部门开展联合督查，加强对网络购物平台及经营者监督力度，打击促销活动中侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品行为。加强宣传教育，引导网络购物平台和企业履行社会责任，开展诚信促销、规范经营，自觉抵制侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品违法犯罪行为。

六、引导科学合理消费。加强与新闻媒体沟通合作，引导网络购物企业在促销活动中倡导文明、绿色、低碳、安全、健康消费理念，推动建立可持续的消费模式。

七、建立长效机制。认真研究网络购物促销中存在的主要问题，提出解决方案，完善相关政策标准，建立网络购物促进消费的长效机制。支持相关行业协会和企业开展行业自律，健全商品（服务）先行赔付制度，研究制定符合网络购物特点的促销规范。网络购物平台要从自身特点和需求出发，健全相应的促销规则和售后服务保障措施。

促销活动已成为网络购物企业常规经营手段，关系到网络购物持续健康发展，关系到消费者切身利益，各地商务主管部门要高度重视，在鼓励网络购物企业开展促销扩大消费的同时，积极会同当地发展改革（价格）、公安、工商、质检等部门，加强宣传引导，开展监督检查，规范网络购物促销行为。对相关违法行为，要会同有关部门严肃处理；发生重大问题的，及时向商务部报告。

联系人：商贸服务管理司 祝斌

电 话：010-85093747

传 真：010-85093749

电子邮件：zhubinsm@mofcom.gov.cn

商务部

二〇一一年一月五日

資料來源: 中華人民共和國商務部網站

<http://www.mofcom.gov.cn/aarticle/h/redht/201101/20110107353538.html?147689967=856947234>