

# 晋城市市场监督管理局办公室文件

晋市市监办发〔2023〕65号

## 晋城市市场监督管理局办公室 转发省局《关于印发〈关于规范网络社区团购 经营行为的指导意见〉的通知》的通知

各县（市、区）市场监管局、开发区分局：

现将山西省市场监督管理局关于印发〈关于规范网络社区团购经营行为的指导意见〉的通知》转发给你们，请结合实际情况，认真贯彻落实。

晋城市市场监督管理局办公室

2023年8月24日

（此件主动公开）



# 山西省市场监督管理局文件

晋市监规发〔2023〕10号

## 山西省市场监督管理局 关于印发《关于规范网络社区团购 经营行为的指导意见》的通知

各市市场监管局、示范区市场监管局：

《关于规范网络社区团购经营行为的指导意见》已经2023年6月30日省市场监管局第15次局长办公会议审议通过，现印发给你们，请认真贯彻落实。

山西省市场监督管理局  
2023年7月14日



(此件公开发布)

# 山西省市场监督管理局关于 规范网络社区团购经营行为的指导意见

为规范网络社区团购经营行为，保护消费者合法权益，维护公平竞争的 network 交易秩序，促进网络社区团购规范健康发展，依据相关法律法规规章，提出以下意见。

## 一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真学习贯彻党的二十大精神，全面落实习近平总书记关于平台经济治理的重要批示指示精神，认真落实省委、省政府建设“数字山西”实现“数字转型”战略布局和部署要求，充分把握网络社区团购的特点规律及发展趋势，坚持包容审慎、依法监管、协同治理，积极探索适合网络社区团购特点，利于网络市场公平竞争的监管方式，实现事前事中事后全链条、全领域、常态化监管，促进网络社区团购规范健康持续发展。

## 二、压实相关主体责任

### （一）压实网络社区团购平台经营者责任

**1.依法履行市场主体登记义务。**网络社区团购平台经营者可以以自营或非自营方式开展网络社区团购经营活动。平台经营者以自己名义销售商品或提供服务的，属于平台自营，应当依法办理市场主体登记，承担商品销售或服务提供者的民事责任。交易活动需要取得相关行政许可的，应依法取得行政许可后，方可从

事经营活动。交易活动须进行备案的，应当依法到监管部门进行备案。

平台经营者以非自营方式开展网络社区团购的，应当依照《中华人民共和国电子商务法》等法律规定，进行平台经营者市场主体登记，依法履行平台经营者的责任和义务。

**2.依法履行信息公示义务。**网络社区团购平台经营者应在首页显著位置，持续公示营业执照信息、与其经营业务有关的行政许可信息，或上述信息的链接标识。

以非自营方式开展网络社区团购的，应准确标明商品实际销售者或服务实际提供者，确保消费者可以在每个商品或服务页面查看实际销售者或服务提供者主体信息。平台经营者未标明、未完整标明商品实际销售者或服务提供者，导致消费者误认为系平台经营者自营的，平台经营者应当承担相应法律责任。

平台经营者应当为供应商履行信息公示义务提供技术支持，督促供应商按照《中华人民共和国电子商务法》第十五条、《网络交易监督管理办法》第十二条规定履行信息公示义务。

**3.依法合规开展促销与宣传。**平台经营者应规范组织网络社区团购促销活动及相关宣传，遵守《规范促销行为暂行规定》各项要求，在网页显著位置以显著方式，公示促销活动的期限、方式、规则以及对消费者不利的限制性条件等信息。

平台经营者应规范信息发布行为，严格遵守《中华人民共和国电子商务法》《中华人民共和国广告法》《互联网广告管理办法》

等规定发布信息，不得以虚假或者引人误解的信息欺骗、误导消费者。

平台经营者在提供互联网信息服务过程中应采取措施防范、制止违法广告，对合作供应商利用其信息服务发布的广告内容进行监测、排查，发现违法广告的，应采取通知改正、删除、屏蔽、断开发布链接等必要措施予以制止，并保留相关链接。

**4.严格履行审查核验义务。**网络社区团购平台经营者应加强对合作供应商经营资质、商品证明文件的审核，建立并执行进货检查验收制度，验明产品合格证明和其他标识。在条件允许的情况下，鼓励对供货商的经营场所、生产环境等进行实地考察。

平台经营者应当要求供应商提供身份证明、营业执照、行政许可、经营地址、联系方式等信息，进行核验、登记，建立登记档案，并定期核验更新。

以非自营方式开展网络社区团购的平台经营者统一收集订单信息、归集商品、分拣包装并配送到提货点的，平台经营者应当对商品进行必要的查验，同时应保证贮存、运输和装卸食品的容器、工具和设备安全、无害，保持清洁，防止食品污染，并符合保证食品安全所需的温度、湿度等特殊要求，不得将食品与有毒有害物品一同贮存、运输。平台经营者知道或者应当知道供货商销售的商品不符合保障人身、财产安全的要求，或者有其他侵害消费者合法权益行为，未采取必要措施的，依法与该合作供应商承担连带责任。

平台经营者应加强对食品安全的监督,完善食品安全管理制度。应按照不同品类要求索证索票并健全商品追溯体系。

**5.严格落实消费者权益保护要求。**平台经营者应建立健全信用评价制度,为消费者提供对平台及平台内销售的商品或提供服务的质量进行评价的途径,不得隐藏或删除消费者的评价。消费者评价中,包含法律、行政法规、规章禁止发布或传输信息的,平台可依法予以技术处理。鼓励、引导网络社区团购平台利用自身资源和管理优势,主动向社会公示平台内经营者的被投诉数量、投诉调解、和解成功率等与维护消费者合法权益有关的信息。

平台经营者及供应商应严格落实《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十五条、《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》规定,实行七日无理由退货。消费者自收到商品起七日内要求退货的,除法律、法规、规章规定不能享受无理由退货的商品外,平台及供应商应接受消费者退货要求。平台经营者应督促、引导供应商履行七日无理由退货义务,进行检查监督,并提供技术支持。

平台经营者应当建立便捷、有效的消费者投诉机制,公开投诉方式、投诉渠道等信息,及时受理并处理消费者投诉,不得无理由拒绝或者故意拖延处理消费者的合理要求。

鼓励、引导平台经营者建立先付制度及保障措施。当消费者合法权益受到侵害无法获得赔偿时,由平台经营者向消费者进行先行赔付,平台经营者向消费者进行赔偿后,可以依法向合作供



应商、提货点进行追偿。

网络社区团购经营者（包括网络社区团购平台及供应商）应按照《中华人民共和国消费者权益保护法》等规定，对消费者履行安全保障义务。平台经营者知道或应当知道供应商销售的商品或提供的服务不符合人身、财产安全要求，或者有其他侵害消费者合法权益的行为，未采取必要措施的，依法与该供应商承担连带责任。

**6.严格落实信息安全责任。**平台经营者应当按照网络安全相关规定，健全网络安全管理制度，落实安全保护技术措施，确保信息安全。平台经营者应遵守《中华人民共和国个人信息保护法》相关要求，不得强制、频繁、过度索取用户权限，非法收集、使用消费者个人信息；对合法取得的消费者个人信息和其他经营者的商业秘密应当严格保密，不得泄露，未经被收集者同意，不得向他人提供，并应当采取必要措施，防止所获信息泄露、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。

平台经营者在用户终止使用其服务后，应当停止对用户个人信息的收集和使用，为用户提供注销账号的服务，并在网络平台上向用户公示注销途径。

**7.严格落实知识产权保护义务。**平台内经营者应建立知识产权保护规则并有效运行，依法保护知识产权。平台经营者知道或应当知道供应商侵犯知识产权的，应当采取删除、屏蔽、断开链



接、终止交易等必要措施。未采取必要措施的，与供应商承担连带责任。

**8.依法履行信息留存与配合监管义务。**平台经营者应记录、保存平台上发布的商品和服务信息、交易信息，并确保信息的完整性、保密性、可用性。商品和服务信息、交易信息保存时间自交易完成之日起不少于三年；法律、法规另有规定的，依照其规定。

监管部门依法开展调查、取证等工作，需要平台经营者提供供货商的身份信息、签订的相关合同、平台上发布的商品和服务信息、交易信息、统计数据等情况的，应当提供，并予以协助、配合，不得隐瞒、推诿、阻挠、拒绝。

以非自营方式开展网络社区团购的平台经营者，在监管部门实施商品抽检时，应当积极配合，不得以对商品不具有所有权为由予以拒绝。

## （二）压实网络社区团购供应商责任

**9.依法取得经营资质。**网络社区团购供应商指与平台经营者合作，以自己名义在平台上销售商品的经营者，应当根据《中华人民共和国电子商务法》履行平台内经营者义务。供应商应依法办理市场主体登记，取得营业执照及相关商品的经营资质，并在经营项目范围内从事经营。符合《中华人民共和国电子商务法》第十条“豁免登记”情形的除外。

网络社区团购供应商应积极配合平台经营者，主动按照《中

《中华人民共和国电子商务法》第十五条、《网络交易监督管理办法》第十二条履行信息公示义务，确保消费者在每个商品或服务页面能够查看营业执照、行政许可信息。供应商公示的信息发生变更的，应在3个工作日内将变更情况及时报送平台，平台应在7个工作日内完成核验、更新公示。

**10.严格落实食品安全责任。**网络社区团购供应商销售食品的，应严格遵守《中华人民共和国食品安全法》相关规定，履行食品安全主体责任，健全完善食品安全相关制度。

**11.严格落实产品质量安全责任。**网络社区团购供应商销售的商品或提供的服务应当符合保障人身、财产安全的要求，具备产品应当具备的使用性能，符合在产品或其包装上注明的执行标准，符合以产品说明、实物样品等方式表明的质量状况。不得销售假冒伪劣商品及法律法规规章禁止交易或禁止在网络经营的商品。

**12.严格落实信息披露义务。**网络社区团购供应商应当全面、真实、准确、及时地披露包括商品标签标识内容在内的商品信息，以保障消费者的知情权和选择权。网络社区团购供应商应按照国家有关规定或商业惯例出具购货凭证或服务单据。对消费者索要购物凭证或服务单据的申请，不得拒绝或附加条件。

### （三）压实网络社区团购线下提货点责任

**13.具备贮存条件。**网络社区团购线下提货点指与社区团购平台经营者合作，提供商品短期存储和保管，为消费者办理提货，

协助平台为用户提供商品售后服务的场所。作为提货点的自然人和经营者，应当具备贮存条件，对温度、湿度有特殊要求的商品（如食品、食用农产品等），应当配备相应的设施设备（如冷藏冷冻设备、货架等）并满足食品安全要求。鼓励网络社区团购平台经营者发展已取得营业执照和食品经营行政许可的经营者作为提货点。

### **三、网络社区团购禁止性规定**

**14.不得实施不正当价格行为。**网络社区团购经营者应严格规范网络社区团购经营行为，根据市场情况合理制定商品价格，不得实施低价倾销、价格串通、哄抬价格、价格欺诈等不正当价格行为。

**15.不得违法实施垄断行为。**一是不得通过垄断协议实施垄断。具有竞争关系的网络社区团购经营者不得达成实施固定价格、分割市场、限制产（销）量、限制新技术（产品）、联合抵制交易等垄断协议。二是不得滥用市场支配地位，排除、限制竞争。不得实施没有正当理由的掠夺性定价、拒绝交易、搭售、限定经营者在竞争性平台间进行“二选一”等滥用市场支配地位，排除、限制竞争的行为。三是不得违法实施经营者集中，排除、限制竞争。

**16.不得实施不正当竞争行为。**社区团购经营者应当守法经营、公平竞争，不得实施商业混淆、商业诋毁、刷单炒信等不正当竞争行为，不得利用技术手段损害竞争秩序，妨碍其他市场主

体正常经营，危害公平竞争的市场环境。

**17.不得采用虚假或引人误解的方式欺骗误导消费者。**网络社区团购经营者及提货点工作人员不得编造、删除、隐匿、诱导、强制消费者评价，或者混淆不同商品（含服务，下同）的消费者评价；不得利用虚假或者使人误解的价格，欺骗、诱导消费者与其进行交易；不得使用虚假的广告宣传、促销方式、样品、说明、标准、认证资质等信息误导消费者；不得采用虚构现货、虚假预订、虚假抢购等虚假或引人误解的方式欺骗误导消费者。

#### **四、依法查处网络社区团购违法行为**

**18.依法查处电子商务违法行为。**针对网络社区团购平台经营者责任落实不到位等问题，依据《中华人民共和国电子商务法》第七十六条、第八十条、第八十一条、第八十三条，重点查处平台经营者未履行信息公示义务、信息保存义务、对平台内经营者侵害消费者权益行为未采取必要措施、对平台内经营者未尽资质审核义务、对消费者未尽安全保障义务等违法行为。

**19.依法查处侵犯消费者合法权益违法行为。**针对网络社区团购中侵害消费者合法权益问题，依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十六条，重点查处对消费者提出的更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失的要求，故意拖延或者无理拒绝等违法行为。

**20.依法查处垄断违法行为。**针对网络社区团购中违法实施垄断问题，依据《中华人民共和国反垄断法》第五十六条、第五

十七条、第五十八条，重点查处达成垄断协议、滥用市场支配地位、实施经营者集中等限制、排除竞争的违法行为。

**21.依法查处不正当竞争违法行为。**针对网络社区团购中虚构交易，欺骗、误导消费者等不正当竞争问题，依据《中华人民共和国反不正当竞争法》第十八条、第二十条，重点查处实施虚假或引人误解的宣传、混淆行为等违法行为。

**22.依法查处广告违法行为。**依据《中华人民共和国广告法》第五十五条规定，重点查处网络社区团购平台及平台内经营者发布欺骗、误导消费者的虚假广告行为。

**23.依法查处食品安全违法行为。**针对网络社区团购中食品安全问题，依据《中华人民共和国食品安全法》第一百二十六条等，重点查处无资质销售食品、未建立进货查验制度等违法行为。

**24.依法查处产品质量违法行为。**针对网络社区团购中销售假冒伪劣产品等问题，依据《中华人民共和国产品质量法》第四十九条、第五十条、第五十一条、第五十二条、第五十四条，重点查处在产品中掺杂掺假、以假充真、以次充好、以不合格产品冒充合格产品等违法行为。

**25.依法查处不正当价格行为。**针对低价倾销、价格串通、哄抬价格、价格欺诈等不正当价格行为，根据《中华人民共和国价格法》第十四条、第四十条等法律法规予以查处。

**26.依法查处知识产权违法行为。**针对网络社区团购平台及供应商侵犯知识产权的行为，依据《中华人民共和国电子商务法》

及知识产权保护相关法律、法规、规章依法予以查处。

各地市场监管部门要高度重视网络社区团购等网络交易新业态监管工作，督促引导网络社区团购平台依法履行主体责任，主动开展自查自纠，及时彻底整改相关问题。要加强组织领导，发挥综合执法优势，统筹各业务条线力量，切实提升网络社区团购监管效能和水平。

本意见自 2023 年 8 月 15 日起实施，有效期 5 年。

---

抄送：驻局纪检监察组。

---

山西省市场监督管理局办公室

2023 年 7 月 14 日印发

---