

# 《电子商务法(草案)》首次提请审议 骚扰买家删差评最高罚50万



网购中给店家差评被骚扰、如果不提供个人信息就无法获得店家服务等问题，在昨日提交全国人大常委会初审的《中华人民共和国电子商务法(草案)》中，有了明确的罚则。这部酝酿了三年多的草案中，基本明确了电子商务的经营主体、交易与服务、交易保障、跨境电商、监督管理和法律责任等内容。

## 电商交易安全亟待加强

全国人大财经委员会副主任委员吕祖善作草案说明时表示，“十二五”期间，电子商务年均增长速度超过30%。2015年，我国电子商务交易额超过20万亿元；网络零售额3.88亿元，其中实物商品网上零售额3.23万亿元，占社会消费品零售总额的比重达到10.8%；电子商

务交易市场规模跃居全球第一；电子商务从业人员达2690万人；互联网对中国经济增长的贡献率达到7%。

电子商务面临一些矛盾和问题：一是法律体系和商业规则有待完善；二是市场秩序有待规范，交易环境需要健全完善；三是管理体制有待理顺，交易安全

保障亟待加强。近年来，许多全国人大代表也提出议案和建议，希望加快电子商务立法。2013年12月，全国人大财经委牵头开展电子商务立法工作。

吕祖善表示，电子商务法立法，旨在解决电子商务发展中的突出矛盾和问题，建立开放、共享、诚信、安全的电子商务发展

环境。草案着力解决电子商务发展中的突出问题，将近年来一些成熟的经验做法上升到法律作为制度确定下来。

草案分总则、电子商务经营主体、电子商务交易与服务、电子商务交易保障、跨境电商、监督管理、法律责任和附则，共八个章节九十四条。

## 电子支付：造成损失应返还资金并赔偿

时下，电子支付已经在网购中广泛使用。电子商务法草案中规定，电子支付服务提供者应当提供安全的支付服务。

草案规定，电子支付服务提供者提供的服务不符合国家

有关金融信息安全管理要求，造成电子支付服务接受者损失的，应当承担返还资金、补充差额、赔偿应偿利息损失的责任。同时，应对账户实行实名制管理，不得开立匿名、假名账

户。

草案规定，电子支付服务提供者发现支付指令未经授权，或者收到用户相关通知时，应当立即采取措施防止损失扩大；未及时采取措施导致损失

扩大的，对损失扩大部分承担责任。未经授权的支付造成的损失，由电子支付服务提供者承担，法律另有规定的除外。

## 信息泄露：采取补救措施及时告知用户

个人信息泄露成为越来越受关注的问题。就此，电商法草案专设一节予以规范。

草案明确，“个人信息”是指电子商务经营主体在电子商务活动中收集的姓名、身份证号码、住址、联系方式、位置信息、银行卡信息、交易记录、支付记录、快递物流记录等能够单独或者与

其他信息结合识别特定用户的信息。

草案提出，电商经营主体不得以拒绝为用户提供服务为由强迫用户同意收集、处理、利用个人信息。禁止采用非法交易、非法入侵、欺诈、胁迫或者其他未经用户授权的手段收集个人信息。电商经营主体对个人信息的处理和利用应

当符合用户同意的处理利用规则。

草案要求，电商经营主体应当建立健全内部控制制度和技术管理措施，防止信息泄露、丢失、损毁，确保电子商务数据信息安全。在发生或者可能发生用户个人信息泄露、丢失、毁损时，电子商务经营主体应当立即采取补救措施，及时告知

用户，并向有关部门报告。

针对电子商务经营主体未履行消费者个人信息保护义务的，草案明确，各级政府有关部门可根据情节单处或者并处警告、三万元以上十万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿直至吊销营业执照，并处以十万元以上五十万元以下的罚款。

## 信用评价：禁止电商威胁用户删除差评

草案规定，从事电子商务活动，不得实施损害电子商务信用评价的行为。

草案还具体列出了六类损害电子商务信用评价的行为，包括：以虚构交易、删除不利评

价、有偿或者以其他条件换取有利评价等形式，为自己或者他人提升商业信誉；违背事实的恶意评价损害他人商业信誉；骚扰或者威胁交易对方，迫使其违背意愿作出、修改、删除

商品或者服务评价；篡改或者选择性披露电子商务经营主体的信用评价记录；发布不实信用评价信息等。

草案规定，电商经营主体违反上述规定的，由各级人民

政府有关部门责令限期改正；逾期不改正的，责令停业整顿，并处以三万元以上十万元以下的罚款；情节严重的，吊销营业执照，并处以十万元以上五十万元以下的罚款。

## 权益保障：消费者可要求平台先行赔偿

草案提出，商品生产者、销售者应当对商品质量负责，服务提供者应当对其提供的服务质量负责。消费者通过电子商务第三方平台购买商品或者接受服务，其合法权益受到损害的，可以向商品生产者、销售者

或者服务提供者要求赔偿。

电子商务第三方平台不能向消费者提供平台内经营者的真实名称、地址和其他有效联系方式的，消费者可以要求电子商务第三方平台先行赔偿；电子商务第三方平台向消费者

赔偿后，有权向平台内经营者追偿。

此外，草案还规定：“快递物流服务提供者在服务过程中，电子商务交易物品发生延误、丢失、损毁或者短少的，应当依法赔偿。以加盟方式提供

快递物流服务的，加盟方与被加盟方承担连带赔偿责任。”

草案还提出，电商经营主体应依法办理工商登记，但依法无须取得许可的以个人技能提供劳务、家庭手工业、农产品自产自销的，不需要工商登记。

## □链接

### 运送物品过程怎样判定延误？

如何判定快件物品延误？中国快递协会原副秘书长邵钟林介绍，目前国家对快递时限标准已有了一般性规定，不特指某一个企业或者品牌，也不特指从哪里到哪里，规定了国内快递时限为72小时送达。

但每家快递公司在收寄快件时都会进行特殊约定，于是会约定大概的送达时限，作为快递企业和政府之间的约定。所以通常的做法是，要求国内快件72小时送达，外加每家公司根据具体某一件物品从甲地到乙地的路程等，进行相应的送达时限声明。

至于货品丢失、损毁、短缺等情况，邵钟林说，快递公司也有相应规定，根据是否选择保价进行赔偿。

如果没有保价的话，快递公司也会进行赔偿，“金额要看实际丢失的物品情况”，邵钟林说，通常快递公司会设置一个最高赔偿金额，超过一定数额就不赔了。

### 禁止五类不正当经营活动

★擅自使用与他人域名主体部分、网站名称、网页等知名商业标识相同或者近似的商业标识，误导公众，导致市场混淆；

★假冒链接、混淆链接等不正当链接；

★攻击或入侵其他经营者的网络系统、恶意访问、拦截、篡改其他经营者的网络店铺，影响正常经营活动；

★擅自使用政府部门或者社会组织电子标识，引人误解；

★利用服务协议等手段，限制交易、滥收费用或者附加不合理交易条件。

### 威胁给好评，罚50万算不算严厉？

草案规定了从事电子商务活动时，不得实施的损害电子商务信用评价的行为。

其中包括，以虚构交易、删除不利评价、有偿或者以其他条件换取有利评价等形式，为自己或者他人提升商业信誉；违背事实的恶意评价损害他人商业信誉；骚扰或者威胁交易对方，迫使其违背意愿作出、修改、删除商品或者服务评价；篡改或者选择性披露信用评价记录；发布不实信用评价信息。

如果违反上述规定，将由各級政府有关部门责令限期改正；逾期不改正的，责令停业整顿，并处以3万元以上10万元以下的罚款；情节严重的，可吊销营业执照，并处以10万元以上50万元以下罚款。

至于处罚的程度，还是会和行为的性质、危害性相适应，“程度比较适中”，因为现在很多电商企业体量都很大，50万元不是很大的数字。但处罚不是目的，更重要的是处罚的功能，是要让违规企业能够改正行为。

(据京华时报)