****

**ICS**

**A**

中华人民共和国商务部

**XXXX-XX-XX实施**

**XXXX-XX-XX发布**

**网络零售平台虚假交易管理规范**

Fake transactions on online retail platform management specifications

（征求意见稿）

**中华人民共和国国内贸易行业标准**

**SB／T XXXX－XX**

**发布**

**前 言**

本标准按照GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国商务部提出并归口。

本标准起草单位：北京大学法学院

本标准主要起草人：凌斌、郭思锋、郑玲玲、张顼、庄瑜

**网络零售平台虚假交易管理规范**

# 范围

本文件是推荐性标准，中华人民共和国境内网络零售平台上的虚假订单、虚假评论及其他虚假交易活动（见下文定义）的审查与管理可适用本规范。

本文件适用于网络零售平台、入驻商户及平台相关使用者（见以下定义部分）。

# 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 18811-2012 电子商务基本术语

SB/T 10693-2012 网络购物术语

# 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

## 网络零售平台

基于通信技术和信息技术，由供方（商户）自身或供方与需方（消费者）之外的第三方提供网络零售交易活动的平台。

注：平台能够提供多种标准接口，将服务提供者提供的服务集成起来，且能够转换多种类型数据。

参考[GB/T 24661.2-2009，定义 3.2]

## 入驻商户

通过网络零售平台进行经营活动的自然人、法人或其他组织。

参考[SB/T 10518-2009，定义2.8]

## 使用者

任何在网络零售平台上进行操作的自然人、法人或其他组织，包括但不限于在网络零售平台上生成虚假订单、进行虚假评论及其他虚假交易活动的自然人、法人或其他组织。

## 虚假交易

任何通过虚构、欺诈、炒作、隐瞒交易事实、恶意利用信用记录、干扰或妨害信用记录秩序等不正当方式，目的为使得商品销量、服务质量、店铺评分或信用积分等记录与事实不相符合的行为，包括但不限于任何制作、产生虚假订单、虚假评论（包括虚假好评、恶意差评等不实评论）、虚假信用信息等行为。

# 基本原则

## 技术中立性原则

本标准不歧视任何审查虚假交易的技术要求或技术手段，对任何第三方平台使用的审查虚假交易的技术采不偏不倚的态度，并鼓励新技术的采用和推广。

## 平等保护各方合法权益原则

平台在审查及管理虚假交易时，应贯彻保护各方合法权益，包括消费者的合法权益以及入驻商户的合法权益，采用公平、公开、公正的审查及管理手段。

## 不影响各方民事权利原则

本标准不应被视为禠夺平台、入驻商户或使用者依法享有的任何民事权利，包括按照相关法律法规进行维权、诉讼、调解、和解等权利。

## 商业可行原则

本标准要求平台所取的措施，须符合商业可能性，符合行业惯例及信息技术发展的情况，不因为保护消费者权利而让平台经营者或入驻商户承担过重的注意义务，或将行政监管职责前移至平台经营者，不对平台商户增加不合理的经营者成本。

# 平台规则的基本要求

## 禁止入驻商户的虚假交易行为

* + 1. 平台应制定规则并采取必要的保证措施，禁止入驻商户在平台上进行任何形式的虚假交易行为。
    2. 平台规则应以举例的方式列举（无需穷尽列举）不同种类的入驻商户虚假交易行为，例如制造虚构的产品订单、虚构用户进行买卖、利用虚假用户对入驻商户自身或他人的产品进行评论、使用黑客手段干扰销售量或信用评级等行为。
    3. 平台在入驻商户登记成为商户时，应以显著、简单易懂的方式提醒入驻商户上述规则。
    4. 对入驻商户采取实名制认证，可视实际情况依据相关法律规定向店铺收取数量合理的保证金，以备处理虚假交易的惩罚实施，提高平台使用者对于虚假交易的认识。

## 禁止平台使用者的虚假交易行为

* + 1. 平台应制定规则并采取必要的保证措施，禁止平台使用者在平台上进行任何形式的虚假交易行为。
    2. 平台规则应以举例的方式列举不同的使用者虚假交易行为，例如使用者虚构订单、使用者与入驻商户合谋进行虚假买卖、使用者对任何入驻商户产品进行恶意或虚假评论、使用黑客手段干扰销售量或信用评级等行为，并规定虚假交易的后果。
    3. 平台在使用者登记成为其用户时，应以显著、简单易懂的方式提醒使用者以上的规则。

# 审查虚假交易认定机制

## 一般性措施

* + 1. 平台及其员工不得从事任何形式的虚假交易行为，并应确保建立有效机制防止平台本身及其内部员工进行任何虚假交易活动，对内部管理建立全面监督机制，惩处进行虚假交易活动的内部人员。对情节特别严重的虚假交易情况，平台应按照本标准第6.5条，移交国家执法部门进行深入调查。
    2. 平台应引入自动化技术性手段，对平台上出现的或可能出现的虚假交易进行必要及合理的防范。
    3. 平台采用的自动化技术性手段不应影响在平台上正常的交易行为。
    4. 平台通过自动化技术审查虚假交易的防范措施应持续进行，并且以随机的方式对于不同的入驻商户及使用者活动进行审查。
    5. 如平台通过自动化技术手段发现虚假交易行为，应马上根据以下审查机制展开审查。

## 投诉机制

* + 1. 平台应设立机制，方便入驻商户及平台使用者对平台上出现的虚假交易行为，包括虚假订单、虚假评论等，进行投诉。
    2. 平台应要求投诉人对其发现的虚假交易行为提供基本的支持证据，例如相关屏幕截图、订单号等信息。如投诉人未能提供相关的基本证明信息，平台可以拒绝受理投诉。
    3. 平台在发现虚假交易行为后，应主动披露相关信息，便于受害方及时向虚假交易当事人主张权利。

## 认定机制

* + 1. 平台一旦收到投诉，确认受理投诉后，应针对相关被投诉的对象以及相关的虚假交易进行秘密、公平、公正的审查，通过分析相关交易的技术数据以及交易模式等，对是否涉及虚假交易行为进行初步判断。
    2. 平台如初步判断认为有关入驻商户或使用者涉嫌进行虚假交易行为，应通知入驻商户或使用者，并提供其初步判断的依据。
    3. 平台应当允许入驻商户或使用者在指定时间内（7个工作日内）反馈意见并提供相应证据。
    4. 入驻商户或使用者进行辩解后，平台须进一步对有关虚假交易行为进行审查，以确定有关指控是否成立。
    5. 假如平台进一步审查后，认为有关虚假交易行为指控成立，或入驻商户或使用者没有对平台的初步判断在规定时间内进行辩解，则平台应对有关违规行为做出最终判断，强制对有关指控行为进行纠正，按照有关虚假交易的规定等对违规者施加适当的惩罚性措施并通知被投诉人。被投诉人有异议的，可向人民法院起诉，要求平台停止惩罚性措施，并要求投诉人赔偿其因此造成的损失。
    6. 如属经投诉人投诉立案的虚假订单案，平台的最终判断结果及后续处理措施应及时通知投诉人。

## 处罚性措施

* + 1. 平台应对经调查证实违反禁止虚假交易规则的入驻商户或使用者采取处罚性措施。
    2. 平台的处罚性措施应包括但不限于：删除虚假交易信息、降低违规用户信用评级、在用户有关网店进行公示、下架有关店铺商品、删除账号，甚至禁止同样身份再进行登记等，情节严重的可采取罚款、扣除平台保证金等处罚。
    3. 平台对有关入驻商户或使用者所施以的惩罚性措施，应与有关入驻商户或使用者违规的严重性相称及合适，且应严格依相关平台规则办事，一视同仁。
    4. 假如相关入驻商户或使用者在初步判断违规后进行了改正，经平台确认后，平台应考虑违规的严重性、是否重复违规行为等因素，便应酌情降低惩罚或不施加惩罚。

## 移交执法机构

假如平台发现用户有多次违规、情节特别严重的虚假交易情况，平台应将有关案件通知国家执法部门，由国家执法部门进行调查。平台应积极配合国家相关执法部门的调查。

# 管理虚假交易信息要求

## 虚假交易行为记录

* + 1. 平台应对查明的虚假交易行为进行记录，记录相关的违规用户账号、实名认证信息、用户的IP地址信息及其他相关能辨别违规用户身份的技术信息、相关虚假交易行为、违规次数、违规严重程度、已施加的惩罚等。
    2. 平台存储相关信息记录的时间不得少于5年。

## 入驻商户及使用者违规信息发布、查询权及更正权

* + 1. 平台应对所有入驻商户及使用者的违规虚假交易信息纪录进行发布，除非相关信息在查证后属不正确或已按照规定被更正。
    2. 平台应容许入驻商户及使用者对其自身的违规进行虚假交易的相关信息进行查询，取得存储于平台的相关信息记录，并向平台请求对不正确的虚假交易信息进行更正。平台应在收到相关请求后在合理时间内（不般认为于14天内）对相关虚假交易信息进行核实，如属不正确的虚假交易信息，则平台应对相关信息进行更正及删除。