

网上开店拟实名备案 消费者隐私受保护

工商总局就网络商品交易管理办法征求意见

□ 富子梅

“出台这个办法最根本的目的是规范网上交易及服务行为，保护消费者和经营者的合法权益，促进网络经济持续健康发展。”国家工商总局有关部门负责人就4月2日公布的《网络商品交易及有关服务行为管理暂行办法》（征求意见稿）（以下简称“暂行办法”）接受记者采访时说道。

实名登记——自然人网上开店提交真实信息

在网上开店的人群中，有些是在校学生等自然人。暂行办法规定，通过网络从事商品交易及有关服务行为的自然人，应当向提供网络交易平台服务的经营者提出申请，提交其姓名和地址等真实身份信息。具备登记注册条件的，依法办理工商登记注册。

提供网络交易平台服务的经营者应当对暂不具备工商登记注册条件，申请在网上提供商品或者服务的自然人的真实身份信息进行审查和登记，建立登记档案并定期核实更新，对已具备工商登记注册条件的申请予以通过。个人真实身份信息记录以及交易记录等其他信息记录备份保存时间不得少于两年。

对已领取营业执照的法人、其他经济组织或者个体工商户，从事网上商品交易及提供服务时，应当在其网站主页面或者从事经营活动的网页醒目位置公开营业执照登载的信息或者其营业执照的电子链接标识。

提供网络交易平台服务的经营者应当采取数据备份、故障恢复等技术手段确保护网络交易数据和资料的完整性和安全性，并应当保证原始数据的真实性。

保护隐私——消费者信息不得向第三方披露

对转卖、盗用网上消费者个人信息

的问题，暂行办法规定，网络商品经营者和网络服务经营者对收集的消费者信息，负有安全保管、合理使用、限期持有和妥善销毁义务；不得搜集与提供商品和服务无关的信息，不得不正当使用，不得公开、出租、出售。但是法律、行政法规另有规定的除外。

提供网络交易平台服务的经营者应当采取必要措施保护涉及经营者商业秘密或者消费者个人信息的数据资料信息的安全。非经交易当事人同意，不得向任何第三方披露、转让、使用或者出售交易当事人名单、交易记录等涉及经营者商业秘密或者消费者个人信息的数据，但是法律、行政法规另有规定的除外。

违反上述规定，侵犯消费者个人信息的，予以警告，责令限期改正，逾期不改正的，处以1万元以下的罚款。

此外还规定，网络商品经营者和网络服务经营者不得侵犯他人的注册商标专用权、企业名称权等权利。不得利用网络技术手段或者载体，实施损害其他经营者的商业信誉、商品声誉以及侵犯权利人商业秘密等不正当竞争行为。

网上维权——电子化购货凭证可作投诉依据

对消费者反映较为集中的网上商品质量良莠不齐及维权难的情况，暂行办法规定，网络商品和服务经营者应事先向消费者说明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，并按照承诺提供商品或者服务。同时，保证商品和服务的完整性，不得将商品和服务不合理拆分出售，不得确定最低消费标准以及另行收取不合理费用。

网络商品经营者和网络服务经营者提供电子格式合同条款的，应采用合理和显著的方式提请消费者注意与消费者权益有重大关系的条款，并按照消费者的要求对该条款予以说明。不得以电子格式合同条款等方式作出对消费者不公

平、不合理的规定，或者减轻、免除经营者义务、责任或者排除、限制消费者主要权利的规定。

消费者要求网络商品经营者和网络服务经营者出具购货凭证或者服务单据的，经营者应当出具。向消费者出具购货凭证或者服务单据，应符合国家有关规定或者商业惯例；征得消费者同意的，可以以电子化形式出具。电子化的购货凭证或者服务单据，可以作为处理消费投诉的依据。

分类监管——网站经营者所在地工商部门管辖

现实中，网站和网店常分处异地，遇有违法经营行为，消费者到底该向何地的工商部门投诉？暂行办法规定，网络商品交易及有关服务违法行为由发生违法行为的网站的经营者的住所所在地县级以上工商部门管辖。网站的经营者的住所所在地工商部门管辖异地违法行为人有困难的，可将违法行为人的违法情况移交违法行为人所在地工商部门处理。

提供网络交易平台服务的经营者应积极协助工商部门查处网上违法经营行为，提供在其网络交易平台内进行违法经营的经营者的登记信息、交易数据备份等资料，不得隐瞒真实情况，需要取证的，应当协助取证，不得以各种借口拒绝或者阻挠行政执法检查。

县级以上工商部门应建立信用档案。记录日常监督检查结果、违法行为查处等情况；根据信用档案的记录，对网络商品经营者和网络服务经营者实施信用分类监管。

有关经营及服务违反工商行政管理法律法规规定，情节严重，需要采取措施制止违法活动的，工商部门应提请网站许可地通信管理部门依法责令暂时屏蔽或者停止该违法网站接入服务。工商部门对网站违法行为作出行政处罚后，需要关闭该违法网站的，应提请网站许可地通信管理部门依法关闭该违法网站。



链接

各方评《办法》 卖家关心“税费”

分析人士：《办法》还需细化

“对现有的网络购物资源进行监管，说明相关的监管部门已经在试图规范日益膨胀的市场。”易观国际分析师陈寿送指出，“从产业长远发展的角度来看，监管措施的出现有利于行业更加规范健康成长。”

不过陈寿送也坦言，就《办法》来看，工商总局目前更多借鉴是线下零售的原有法则，尽管与互联网进行了一定的融合，但效果如何还需检验。

有分析人士指出，《办法》其实并不完善，因为其在实际操作上还有欠缺。“比如说‘具备登记注册条件的，依法办理工商登记注册’，其中提到的‘具备登记条件’要怎么去界定就还需要有细化的方案出台。”



网店店主：担心税费问题

《办法》并没有得到网店店主的一致认同，他们担心网购的税费缴纳问题将随着《办法》的实施进入日程。

《办法》中规定，卖家要“提交其姓名和地址等真实身份信息”，“具备登记注册条件的，依法办理工商登记注册”。

淘宝店主小王表示：“网店一旦注册了，你的每一笔交易都得交税，如果也是6%，计算一下会发现金额非常恐怖。虽然说羊毛出在羊身上，可价格高了，买家难道不会直接去街上买啊？”

五大趋势影响 2010 年零售业发展

据中国商业联合会、中华全国商业信息中心信息，这次全球金融危机，使全球经济和社会发展又面临新的转型。从国内来看，经济增长方式的加快转变，低碳经济影响的日趋增强，3G、电子商务的快速发展所带来的居民生活行为的变化，将影响我国零售业向以下趋势发展：

呈现低碳化发展趋势

2009年12月哥本哈根世界气候大会的召开，标志着全球经济和社会发展开始进入低碳经济时代。低碳经济环境下，我国在流通市场体系建设、市场监管、扩大消费等方面的政策、法规标准等将会发生新的变化，消费者的消费观念将发生新的变化，这些变化将对零售业的发展产生积极的影响。将呈现出低

碳化的发展趋势，在店铺建筑和装饰、店铺选址、商品、商品包装和展示、现代信息技术的应用、物流配送以及零售业态等方面，将以节能、低碳为核心，进行新的变革。

呈现“网店”“跑马圈地”热

近年来持续高速增长的网络购物，已成为方便居民消费、扩大消费的重要方式，引起了社会各界的高度重视。2010年，温总理在政府工作报告中提出“积极发展电子商务”；商务部提出“十二五”期末，力争网络购物交易额占我国社会消费品零售总额的比重提高到5%以上。巨大的网上购物市场发展空间，快速的大趋势，将吸引越来越多的传统零售商、品牌生产商以及其他力量积极地发展“网店”，“网店”将成为零售

渠道之争的新战场，零售渠道的“跑马圈地”由陆地转向“空中”，将呈现“网店”“跑马圈地”热。

向自营化回归

长期以来，我国零售企业多采用联营或引厂进店经营方式，由于失去了对经营商品的所有权，降低了对经营商品的话语权。一方面造成供零关系紧张，大品牌商制约小牌零售企业，而大牌零售企业又制约小品牌商；另一方面弱化了零售企业传统功能，影响了零售企业自主扩张、创新的能力，削弱了对消费者的服务。这种经营模式，随着市场环境的变化，使零售企业经营的风险趋于增大，是企业不可持续、不利于我国零售业健康发展的模式。一些零售业已开始加大自营商品的比重，走上向自营化

回归，向赚取进销差价回归之路。而目前，电子商务快速发展、市场更加细分化的环境，将加快零售企业从联营方式向自营方式回归的步伐。

传统店将受到挑战

随着技术的发展、消费者消费观念的变化，消费者希望购物环境越来越好、购物越来越方便，“一站式”的消费需求也在减弱，消费者购物需求将更趋向于个性化、时尚化、专业化、精品化、体验化、健康化。为适应这种变化，零售业业态将进一步向细分化、差异化、特色化发展，更具现代特征，这将使传统零售店受到挑战。同时，低碳经济的发展环境，也促使传统店进行转变。

“六小件”将取消 低碳背后暗藏酒店收费商机？

广东省旅游局日前发《关于我省星级酒店逐步取消一次性日用品的通知》(以下简称《通知》)规定，从4月1日起，广东省星级酒店将试行不再将一次性日用品配送至每间客房，仅在客人提出需要时配送。过渡期为半年，具体时间为4月-9月，自10月1日起正式开始取消免费提供一次性日用品。这些一次性日用品包括：一次性牙刷、牙膏、拖鞋、梳子、洗发水、沐浴液、香皂、浴帽等日用品。

记者打电话至广东多家星级酒店，问到：“听说现在出了新通知，酒店这个月起就不配送一次性日用品了吗？”酒店工作人员都回答说：不用担心，酒店有配送一次性日用品。但也都提醒客户2010年10月1日起，将不再配送一次性日用品。

《通知》试行期间，各大酒店纷纷未践行。酒店方表示，是因为这一《通知》在社会上传达得还没到位，很多客户都不知情，突然不提供一次性日用品，将给客户带来困扰。

记者走访了广州天河区石牌东几家非星级酒店，大部分宾馆、酒店对这一《通知》也表示不知情，不过非星级酒店的服务人员则说：“希望这一政策能落实到非星级酒店执行。”这样不仅更有利于低碳环保，也可以降低酒店经营成本。“客户在石牌东一出酒店也很容易买到日用品。”

市民的反映也是对此《通知》并不知情，从惠州到广州出差的上官小姐，



经常入住星级酒店都不知道此《通知》内容，不过上官小姐也表示，她平常也不大使用酒店一次性日用品，所以对她的影响不大。同时她也说到：“这样做有利于环保，挺不错，希望酒店能够落实这一政策。”

也有不少市民认为，住酒店就是为了方便与舒适，对于酒店不提供一次性

前也有不少酒店采用这种方式。这样既方便了客户，也可达到节能效果。”（广报）

新闻链接：

上海：连锁店提前试水

沪上酒店业会不会也实行有偿提供“六小件”呢？日前，记者就此致电沪上多家高星级或经济酒店，得到的回复是：目前并没有对“六小件”单独收费，每间客房基本上保持一客一换。

但记者从一些经济型连锁酒店获悉，部分酒店已经开始提前试水。如星程酒店部分门店内从4月起设立了一台24小时自助售卖的“旅行社便利店”，其中不但有洗漱用品，也有食品以及电话充值卡售卖。

此外，也有部分沪上酒店表示，出于守住市场份额的角度考虑，不会贸然推出“六小件”收费服务。“尽管如此，我们还在考虑改用大瓶装洗漱用品代替小瓶装，逐渐接近‘六小件’的环保和节约目的。”

天津：星级酒店暂不跟进

面对这股高调刮起的“低碳风”，天津多数酒店则表示，短期内不会针对一次性日用品进行收费调整。

“目前天津的星级酒店还没有针对酒店一次性日用品进行收费改革的计划。”天津旅游局行业管理处有关负责人透露，目前天津星级酒店仍按传统方式

经营管理。

一贯只提供必要日用品的经济型酒店在此方面虽然也针对部分城市进行了尝试，但对于天津地区的分店，多数品牌仍旧实行常规免费供给，只是所供给物品并非星级酒店的“六小件”，而是筛选出必备的“四小件”用品进行免费供给。

个别酒店也以“自选式供给”方式提供一次性用品。

昆明：需要漫长过程

在云南的星级酒店中，洗漱用品的使用却一直沒有改变。昆明佳华酒店销售部副经理陆于弘说，虽然该政策大方向是好的，但云南作为全国知名的旅游城市，酒店作为旅游城市的服务机构，在云南酒店内取消“六小件”，会造成顾客的不便。就目前来看，“六小件”的取消需要一个漫长的过程，但部分酒店可以用一两个楼层来提前试行，介绍客人入住环保型楼层，但不会普遍推广。

记者采访的多家酒店均表示，目前还没有实行这项制度，仍正常摆放“六小件”。

和省内星级酒店相比，灵活多样的经济型连锁酒店却先踏出了第一步，特别是全国连锁经济型酒店。“如家正在准备实行这项措施，将现有这批洗漱用品用完后会尝试不提供洗漱用品的方式。”如家酒店连锁昆明总经理杜琨表示，如家将积极响应相关规定，不再将洗漱用品放到房间里，如果有需要的可免费提供经过包装的小套装用品。