重庆市市场监督管理局

关于印发《重庆市网络社区团购合规经营指南》的

通 知

渝市监发〔2021〕51号

市药监局，市知识产权局，各区县局，市局各处室、直属单位，有关单位：

《重庆市网络社区团购合规经营指南》已经市局2021年第 8次局长办公会议审定，现印发给你们，请遵照执行。

重庆市市场监督管理局

2021年7月2日

（此件公开发布）

重庆市网络社区团购合规经营指南

第一章 总则

第一条 为规范网络社区团购经营行为，保护消费者的合法权益，维护良好的竞争秩序，促进网络社区团购健康发展，依据相关法律法规规章，制定本指南。

第二条 在本市从事网络社区团购经营活动及为其提供商品供给、物流配送、自提点等相关服务的经营者或自然人，应当遵守法律法规规章和本指南规定，合法、规范经营。

网络交易经营者通过互联网平台发布商品信息，在消费者下单付款后，将订单汇总发送给合作的供货商或销售商，供货商或销售商将商品在规定时间内配送至网络交易经营者指定地点，网络交易经营者验收后对商品进行分拣组合，并在规定时间内分送至消费者选定的社区提货点（下称自提点），由消费者到该自提点提取商品的活动，属于网络社区团购经营活动。

网络社区团购经营者（下称社区团购经营者）是指以前款模式或者类似模式在本市开展经营活动的网络交易经营者，包括网络交易平台经营者、平台内经营者、自建网站经营者以及通过其他网络服务开展网络交易活动的网络交易经营者。

第三条 社区团购经营者从事经营活动，应当遵循自愿、平等、公平、诚信原则，遵守法律、法规、规章和商业道德、公序良俗，公平参与市场竞争，认真履行法定义务，积极承担主体责任，接受社会各界监督。

第四条 倡导网络社区团购行业建立自律管理机制，推动行业高质量健康发展，提升行业标准化、规范化水平。

第五条 鼓励社区团购经营者积极履行社会责任，参与社会公益活动，塑造行业良好形象。

第二章 相关主体责任

第六条 网络交易平台经营者（下称平台经营者）可以以自营和非自营的方式开展网络社区团购经营活动。

第七条 平台经营者在本市开展网络社区团购，并以自己名义销售商品（含提供服务，下同）的，属于平台自营，应当依法在本市办理市场主体登记。交易活动须取得相关行政许可的，还应当依法取得行政许可。交易活动须进行备案的，应当依法到监管部门进行备案。

向自营平台经营者提供商品的合作供货商，应当依法取得经营主体资格，法律法规另有规定的除外。

第八条 平台经营者以非自营方式开展网络社区团购，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，并依法履行平台经营者的责任和义务。与平台经营者合作、以自己的名义在平台上销售商品的销售者（下称合作销售商），应当依法履行平台内经营者的义务。

前款所称以非自营方式开展网络社区团购，是指平台经营者仅负责提供网络经营场所、信息发布、交易撮合、订单汇总、商品归集、分拣包装、配送到点等服务，但不以自己名义对外销售商品的经营活动。

第九条 鼓励社区团购经营者发展已经取得营业执照和食品经营等行政许可的经营者作为自提点。

申请作为自提点的自然人和经营者，应当具备商品贮存条件，对温度、湿度有特殊要求的食品、食用农产品，应当配备相应的设施设备并满足食品安全要求。

作为自提点的自然人在其为方便通知消费者提取货物建立的社区团购微信群、QQ群或者朋友圈中，自行组织货源进行宣传销售并收取货款的，应当依法办理市场主体登记。交易活动须取得相关行政许可的，还应当依法取得行政许可。交易活动须进行备案的，应当依法到监管部门进行备案。

第十条 社区团购经营者在与供货商或销售商签订协议前，应当对其经营资质、商品合格证明文件等进行审核，在条件允许的情况下，鼓励对供货商或销售商的经营场所、生产环境等进行实地考察。

社区团购经营者应当对供货商或销售商提交的身份证明、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。应当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。

第十一条 以非自营方式开展网络社区团购的平台经营者，应当在本市开展网络社区团购经营活动之日起三十个工作日内，向市市场监管部门报送经营者名称、社区团购负责人姓名及其联系方式等信息。

第十二条 社区团购经营者销售食品的应当履行食品安全主体责任，依法健全完善食品安全管理制度。

第十三条 社区团购经营者销售的商品应当符合保障人身、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以及法律法规规章禁止交易或禁止在网络经营的商品。

第十四条 社区团购经营者应当全面、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。

第十五条 社区团购经营者在组织促销活动中，应当履行以下义务：

（一）在网页显著位置以显著方式，事先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；

（二）通过商业广告、产品说明、销售推介、实物样品或者通知、声明等方式作出优惠承诺的，应当履行承诺；

（三）有奖销售应当符合国家相关法律、法规和规章的规定，不得采取谎称有奖、让内定人员中奖等方式欺骗消费者，抽奖式有奖销售最高奖的金额不得超过五万元；

（四）在促销活动中提供的奖品或者赠品必须符合国家有关规定，不得以侵权或者不合格产品、国家明令淘汰并停止销售的商品等作为奖品或者赠品；

（五）对促销活动方案、可以查验的促销统计数据应当进行留存管理；

（六）依法记录、保存促销活动期间在平台上发布的商品和服务信息内容及发布时间等；

（八）依法应当履行的其他管理义务。

第十六条 平台经营者以非自营方式开展网络社区团购的，应当在网络社区团购平台首页显著位置向消费者表明平台经营者不是商品销售者、实际销售者以每个商品界面显示的为准，并应在每个商品界面明确实际销售者全称，同时公示其营业执照、相关行政许可、联系方式等信息。平台经营者未标明或未完整标明商品实际销售者，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商品销售者的法律责任。

平台经营者以非自营方式开展网络社区团购，受合作销售商委托发布商品信息的，由平台经营者与合作销售商依法对发布行为承担相应法律责任。

第十七条 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、分拣包装并配送到自提点的，平台经营者应当对商品进行必要的查验。

平台经营者知道或者应当知道合作销售商销售的商品或者提供的服务不符合保障人身、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，依法与该合作销售商承担连带责任。

对关系消费者生命健康的商品或者服务，平台经营者对合作销售商的资质资格未尽到审核义务，或者对消费者未尽到安全保障义务，造成消费者损害的，依法承担相应的责任。

第三章 经营行为禁止性规定

第十八条 社区团购经营者应当根据市场情况合理制定商品价格，不得通过低价倾销、价格串通、哄抬价格、价格欺诈等方式滥用自主定价权。

第十九条 社区团购经营者不得实施下列垄断行为：

（一）违法达成、实施固定价格、限制商品生产或销售数量、分割市场等任何形式的垄断协议，或者通过数据、算法、平台规则或者其他方式实质上存在协调一致等其他协同行为。

（二）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）违法实施经营者集中，排除、限制竞争。

未达到申报标准但具有或可能具有排除、限制竞争效果的经营者集中，包括一方经营者为初创企业或者新兴平台、参与集中的经营者因采取免费或者低价模式导致营业额较低、相关市场集中度较高、参与竞争者数量较少等情形，经营者可以主动向国务院反垄断执法机构申报。

第二十条 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，危害公平竞争市场环境。

第二十一条 社区团购经营者和自提点人员在推销商品、发布商品信息时不得采用下列虚假或者引人误解的方式，欺骗误导消费者：

（一）虚构交易；

（二）编造、删除、隐匿、诱导、强制消费者评价，或者混淆不同商品或者服务的消费者评价；

（三）利用虚假或者使人误解的标价形式或者价格手段，欺骗、诱导消费者与其进行交易；

（四）使用虚假的广告宣传、促销方式、样品、商品或者服务说明、商品或者服务标准、认证资质信息等；

（五）伪造或者冒用市场主体登记信息、行政许可信息、依法无需办理市场主体登记的具体情形的自我声明内容等；

（六）混淆商品或者服务的来源；

（七）虚构现货、虚假预订、虚假抢购等；

（八）其他欺骗、误导消费者的方式。

第二十二条 社区团购经营者应当依法、合理利用通过平台收集的各种信息和数据，不得利用数据优势，无正当理由对交易条件相同的交易相对人实施差别待遇，损害消费者合法权益。

第四章 消费者权益保护

第二十三条 社区团购经营者销售商品或者提供服务的，应当按照法律规定或者商业惯例出具纸质发票或者电子发票等购货凭证或者服务单据。对消费者索要发票等购货凭证的申请，社区团购经营者不得拒绝或者附加条件。

平台经营者及自建网站经营者应当在结算界面设置申请开具发票的选项。平台经营者应当督促合作销售商及时向消费者出具发票。

第二十四条 平台经营者及自建网站经营者应当为消费者提供对平台及网站内销售的商品或者提供的服务质量进行评价的途径，并不得隐藏或删除消费者的评价。

第二十五条 社区团购经营者提供商品或者服务有下列情形之一的，应当依照其他有关法律、法规的规定，承担民事责任：

（一）商品或者服务存在缺陷的；

（二）不具备商品应当具备的使用性能而出售时未作说明的；

（三）不符合在商品或者其包装上注明采用的商品标准的；

（四）不符合商品说明、实物样品等方式表明的质量状况的；

（五）生产国家明令淘汰的商品或者销售失效、变质的商品的；

（六）销售的商品数量不足的；

（七）服务的内容和费用违反约定的；

（八）对消费者提出的修理、重作、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的；

（九）法律、法规规定的其他损害消费者权益的情形。

经营者对消费者未尽到安全保障义务，造成消费者损害的，应当承担侵权责任。

第二十六条 社区团购经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。

第二十七条 消费者有权根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十五条规定，自收到商品之日起七日内要求无理由退货，除法律规定不能享受无理由退货的商品外，社区团购经营者应当接受消费者的退货要求。

第二十八条 社区团购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和完善赔偿先付制度，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先付后，可以依法向合作销售商、自提点进行追偿。

第二十九条 网络交易平台经营者、自建网站经营者以及其他提供网络服务的经营者应当按照网络安全相关法律法规的规定，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。

社区团购经营者不得强制、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。

第三十条 社区团购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。

第五章 其他规定

第三十一条 社区团购经营者应当记录、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、交易信息保存时间按相关法律法规执行。

第三十二条 社区团购经营者在本市经营活动中产生的经营信息应当在本地予以留存或备份，确因管理需要在本地未留存或备份的，平台经营者应依法积极配合监管执法需要，按照监管部门的要求及时提供相关经营数据。

第三十三条 监管部门依法开展调查、取证等工作，需要社区团购经营者提供合作供货商或销售商的身份信息、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，社区团购经营者应当予以协助、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。

第三十四条 社区团购经营者违反相关法律法规规定，由相关监管部门依法实施行政处罚，处罚信息依法纳入国家企业信用信息公示系统予以公示。

第六章 附则

第三十五条 本指南自2021年8月1日起施行。