

国家工商行政管理总局文件

工商消字〔2015〕189号

工商总局关于加强和规范网络交易 商品质量抽查检验的意见

各省、自治区、直辖市工商行政管理局、市场监督管理部门:

为贯彻落实《国务院关于促进市场公平竞争维护市场正常秩序的若干意见》(国发〔2014〕20号)、《国务院关于大力发展电子商务加快培育经济新动力的意见》(国发〔2015〕24号)以及《国务院办公厅关于加强互联网领域侵权假冒行为治理的意见》(国办发〔2015〕77号)的要求,加强网络交易商品质量监督管理,营造安全放心的消费环境,促进电子商务健康发展和培育经济新动力,依据《消费者权益保护法》《产品质量法》及《流通领域商品质量抽查检验办法》(以下简称《抽检办法》)等规定,现就加强和规范网络交易商品质量抽查检验(以下简称网络商品抽检)提出如下意见:

一、总体要求

加快建立开放、规范、诚信、安全的电子商务发展环境,依法规范网络市场秩序,维护市场公平竞争,保护消费者和经营者的合法权益,净化互联网交易环境,促进网络经济持续健康发展。

——依法监管,逐步规范。在发展中逐步规范,以规范促健康有序发展,依法履行网络交易商品质量监督管理职责,有序开展网络商品抽检,查处销售不合格商品等违法行为,净化网络市场环境。

——问题导向,重点抽检。充分利用消费者投诉举报以及日常监管执法中发现的情况,深入排查网络商品交易中存在的质量问题,科学确定抽检范围和重点商品品种,有针对性地开展网络商品抽检。

——随机抽查,互动结合。坚持“以网管网”,运用大数据等现代化信息手段,实现高效抽查监管。强化线上线下结合,同步开展商品质量抽检,大力推广随机抽查,提高抽检工作效能。

——源头追溯,社会共治。及时公布网络商品抽检结果,强化源头追溯,依法查处销售不合格商品的违法行为;加强商品质量安全风险警示,促进经营者自律、行业治理和社会监督,推进区域协作,部门协作和社会共治。

二、网络商品抽检的管辖

国家工商行政管理总局负责指导全国网络商品抽检工作,根据需要开展或者组织开展网络商品抽检。

省、自治区、直辖市工商行政管理、市场监督管理部门（以下统称工商行政管理部门）负责统筹管理辖区网络商品抽检工作，组织开展对本辖区内依法登记的网络商品经营者经营商品的抽检。第三方交易平台经营者所在地省级工商行政管理部门负责组织开展对自然人通过第三方交易平台经营的商品、第三方交易平台经营者自营商品的抽检，也可以根据需要对其他通过第三方交易平台经营的商品开展抽检。

上级工商行政管理部门可以根据工作需要委托下级工商行政管理部门具体实施抽检工作。

三、网络商品抽检的组织实施

网络商品抽检的组织实施依照本意见执行，对本意见未规定的依照《抽检办法》的规定执行。通过网络商品经营者的实体店或者仓储地抽取样品的，依照《抽检办法》规定执行。

工商行政管理部门要大力推广随机抽查，随机确定被抽查的网络商品经营者，加强网络商品质量监管。针对消费者投诉、有关组织反映和行政执法中发现质量问题集中的商品，组织开展网络商品抽检，制定抽检工作计划并确定抽检实施方案。抽检实施方案应当包括《抽检办法》第九条规定的内容以及买样人、用户名、收货地址等。买样人可以是工商行政管理执法人员、承检机构人员或者消费者等。抽检实施方案可作为买样人报销费用的依据。

（一）样品的抽取。

网络商品抽检应当由买样人按照抽检实施方案要求，通过网络交易的方式购买样品和备份样品。收到样品后，由买样人、承检机构人员、工商行政管理执法人员共同拆包查验、对样品和备份样品分别封样，并通知网络商品经营者。通知内容应当包括订单编号等，并明确其接受备份样品退货的义务。

对网络商品经营者及商品信息、网络交易过程要采用网络截屏、电子视频录像等取证手段，予以全程记录；对商品拆包查验、封样等应当全程录像并留存。必要时，工商行政管理部门可要求第三方交易平台经营者对被抽检样品的交易订单等电子单据及信息等相关证据信息予以确认，协助提供相关交易记录及日志，为网络商品抽检提供技术支持和协作配合。

（二）抽检结果的通知。

组织实施网络商品抽检的工商行政管理部门应当在收到检验结果之日起五个工作日内通知被抽样的网络商品经营者。检验不合格的，还应当通知样品标称的生产者；通过第三方交易平台抽样的，同时通知第三方交易平台经营者。

因经营者地址不详等原因而无法通知的，工商行政管理部门可以通过其官方网站公告通知。

（三）复检的申请与办理。

被抽样的网络商品经营者或者样品标称生产者对检验结果有异议的，应当自收到检验结果通知书或自官方网站公告通知之日起十五日内，向组织实施抽检的工商行政管理部门提出书面复检申请并办理复检手续，未办理复检手续的视为放弃复检。未在期限内申请复检或者放弃复检的，视为对检验结果无异议，检验结果即为最终结果。

四、网络商品抽检结果的后处理

（一）抽检结果的公布及效力。

工商行政管理部门应当依法及时向社会公布网络商品抽检结果。网络商品抽检结果信息应当包括样品名称、被抽检

网络商品经营者、标称商标、标称生产者名称、规格型号、生产日期、主要不合格项目、综合判定结论等。通过第三方交易平台抽检的，同时公布第三方交易平台经营者名称。

网络商品抽检结果与线下抽检结果具有同等效力，可作为实施抽检工商行政管理部门辖区内执法依据。

（二）不合格商品的处理。

对经网络商品抽检并依法认定为不合格商品的，工商行政管理部门应当责令被抽样的网络商品经营者立即停止销售；消费者要求退货的，经营者应当负责退货。

工商行政管理部门发现并认定商品存在缺陷，有危及人身、财产安全危险的，应当立即责令被抽样的网络商品经营者采取警示、停止销售等措施，并及时通报商品标称生产者所在地有关行政部门。

工商行政管理部门公布有危及人身、财产安全危险且不符合强制性标准的商品名单后，被抽检的网络商品经营者、被抽检的第三方交易平台上该商品的经营者及辖区内线下经营者应当立即停止销售该名单中同一商标的同一规格型号的商品，第三方交易平台经营者应当立即采取措施停止提供对相关商品的交易平台服务。

网络商品经营者无法联系的，通过第三方交易平台交易的，可根据商品不合格的情况，要求第三方交易平台经营者对不合格商品信息及被抽检网络商品经营者的虚拟店铺实施商品信息删除、屏蔽、断开链接等措施；非通过第三方交易平台交易的，如需采取措施制止网络销售不合格商品违法行为的，可依照有关规定，提请网站许可或者备案地通信管理部门依法责令暂时屏蔽或者停止该网站的接入服务。

（三）查处违法行为。

工商行政管理部门要依法查处网络商品经营者线上线下销售不合格和假冒侵权商品、作虚假或者引人误解的宣传以及拒绝工商行政管理部门开展监督检查等违法行为；涉及第三方交易平台经营者的违法行为，应当移交第三方交易平台经营者所在地工商行政管理部门处理。要将行政处罚结果记入企业信用档案，通过企业信用信息公示系统向社会公布。

因消费者投诉举报案件处理中需要对商品质量进行检验或鉴定的，不适用《抽检办法》和本意见的规定。

五、第三方交易平台经营者的质量管理责任

（一）第三方交易平台经营者要加强对网络商品经营者的管理，健全完善商品质量管控制度和措施，主动开展商品质量检查，督促网络商品经营者履行商品质量及服务义务，及时制止消费侵权行为，促进网络交易商品质量的提升。对消费者因商品质量问题要求赔偿，第三方交易平台经营者不能提供网络商品经营者的真实名称、地址和有效联系方式的，要承担赔偿责任。鼓励第三方交易平台经营者建立健全商品质量承诺和担保制度，主动和解消费纠纷。

（二）第三方交易平台经营者要建立协助有关行政部门开展监管执法的制度，采取技术手段确保网络商品交易数据和资料的完整和安全，配合工商行政管理部门依法开展商品质量监督管理，如实提供网络商品经营者的相关情况，协助做好网络商品抽检和执法办案等工作。

（三）第三方交易平台经营者应当协助工商行政管理部门将开展网络商品抽检、抽检结果等信息及时通知网络商品经营者，对被抽检的不合格商品及其经营者采取相关措施。对工商行政管理部门要求提供技术支持和协作配合的，第三方交易平台经营者不得拒绝或者拖延。

六、工作要求

（一）提高思想认识。强化网络交易商品质量监管，依法开展网络商品抽检是工商行政管理部门的重要职责。依法处罚网络销售不合格商品违法行为，规范网络市场秩序，营造安全放心的消费环境，可以有效激活消费潜力，为大众创业、万众创新营造发展新空间，实现经济持续健康平稳增长。各地工商行政管理部门要充分认识网络商品抽检工作的重要意义，加强组织领导，协调监管力量，抓好网络商品抽检工作的落实。

（二）完善制度机制。各地要加强对网络经济发展现状的研究，鼓励新型业态发展，逐步规范网络市场秩序。要根据《消费者权益保护法》《抽检办法》和本意见的要求，按照国务院推广随机抽查的规定，认真开展流通领域商品质量监管工作，建立健全网络商品抽检工作机制和制度，完善监管方式方法和技术手段，及时公布网络商品抽检结果，发布消费警示提示，不断提高网络交易商品质量监管水平。网络商品质量抽查检验文书参考式样详见附件。

（三）促进社会共治。各地工商行政管理部门要加强与有关行政主管部门的协作配合，注重信息交流共享和执法协作联动，提高执法效能；发挥消费者协会、行业协会和有关社会组织、新闻媒体的作用，共同开展消费教育引导，促进社会协同共治；教育和鼓励网络商品经营者、第三方交易平台经营者加强自律，自觉履行商品质量保障义务，切实保护消费者合法权益，共同营造安全放心的网络消费环境。

附件：网络商品质量抽查检验文书参考式样

工商总局

2015年11月12日

附件：网络商品质量抽查检验文书参考式样.doc