

铁岭市市场监督管理局

铁岭市市场监督管理局关于印发《网络直播营销活动规范经营指引清单》《网络直播营销活动常见违法行为查处工作指引清单》的通知

各县（市）区市场监督管理局，市市场监督管理综合行政执法队，市局机关各相关科室，开发区分局、现代物流园区分局：

为促进我市网络直播营销活动健康有序发展，规范网络平台及主播营销行为，维护消费者合法权益，营造良好网络营销生态环境，推进营商环境建设，根据《中华人民共和国电子商务法》《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规规定，结合我市实际情况，我局研究制定了《网络直播营销活动规范经营指引

清单》《网络直播营销活动常见违法行为查处工作指引清单》。现印发给你们，请各单位加强宣传，指引相关经营者落实主体责任，加强网络营销活动监管，服务经济社会高质量发展。



(此件主动公开)

网络直播营销活动规范经营指引清单

环节	主体	事项	提示内容
入驻环节	平台	许可要求	为网络营销活动提供直播服务的平台，依法需要取得食品经营许可证、网络文化经营许可证等相关行政许可的，应当依法取得行政许可后方可开展相关直播服务活动。
		运行保障	<ol style="list-style-type: none"> 1. 平台应当建立健全账号及直播营销功能注册注销、信息安全管理、营销行为规范、未成年人保护、消费者权益保护、个人信息保护、网络和数据安全管理等机制、措施； 2. 平台应当配备与服务规模相适应的直播内容管理专业人员，具备维护互联网直播内容安全的技术能力，技术方案应符合国家相关标准； 3. 平台应当依据相关法律法规和国家有关规定，制定并公开网络直播营销管理规则、平台公约； 4. 平台应当与直播营销人员服务机构、主播签订协议，要求其规范直播招募、培训、管理流程，履行对直播营销内容、商品和服务的真实性、合法性审核义务； 5. 平台应当制定直播营销商品和服务负面目录，列明法律法规规定的禁止生产销售、禁止网络交易、禁止商业推销宣传以及不适宜以直播形式营销的商品和服务类别； 6. 平台应当对主播进行基于身份证件信息、统一社会信用代码等真实身份信息认证，并依法依规向税务机关报送身份信息和其他涉税信息。平台应当采取必要措施保障处理的个人信息安全； 7. 平台应当加强新技术新应用新功能上线和使用管理，对利用人工智能、数字视觉、虚拟现实、语音合成等技术展示的虚拟形象从事网络直播营销的，应当按照有关规定进行安全评估，并以显著方式予以标识。

— 3 —

入驻环节	主播	入驻资格	主播应当年满十六周岁；十六周岁以上的未成年人申请成为主播，应当经监护人同意。
		注意事项	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主播入驻网络平台，应当进行实名认证，提供真实有效的主体身份、联系方式、相关行政许可等信息； 2. 主播设定直播账户名称、使用的主播头像与直播间封面图应符合法律和有关规定，不得含有违法及不良有害信息。信息若有变动，应及时更新并告知平台进行审核； 3. 提倡主播学习与网络直播营销相关的基本知识，掌握一定的专业技能，树立法律意识。
	直播营销人员服务机构	运行保障	服务机构应积极建立管理规则，规范直播招募、培训、管理流程。
	供货商	质量保证	供应商应当保证产品质量，线上线下商品（含服务，下同）质量应当一致，及时向主播及平台提供真实有效的资质证明、产品质量合格证明等相关文件，当资质文件发生变化及时更新并告知主播及平台。
营销环节	平台	信息公示	<ol style="list-style-type: none"> 1. 平台应当加强对入驻本平台内主体的资质审核，督促其依法公示营业执照、与其经营业务有关的行政许可等信息； 2. 平台应当要求入住的主体提供真实、合法、有效的商标注册证明、品牌特许经营证明、品牌销售授权证明等文件。
营销环节	平台	网络生态	<ol style="list-style-type: none"> 1. 平台应当采取措施防范主播利用社交群组进行淫秽色情表演、传销、赌博、毒品交易等违法犯罪以及违反网络内容生态治理规定的行为； 2. 平台应当加强网络直播营销信息内容管理，开展信息发布审核和实时巡查，发现违反法律法规和服务协议的主播账号，视情节采取警示提醒、限制功能、暂停发布、注销账号、禁止重新注册等处置措施，同时保存记录并向有关主管部门报告； 3. 平台应当根据主播账号合规情况、关注和访问量、交易量和金额及其他指标维度，建立分级管理制度，根据级别确定服务范围及功能，对重点主播采取安排专人实时巡查、延长直播内容保存时间等措施； 4. 平台应当建立黑名单制度，将严重违法违规的主播及因违法失德造成恶劣社会影响的人员列入黑名单，并向有关主管部门报告； 5. 倡导平台建立入驻主体、主播信用评价奖惩等信用管理体系，强化入驻主体、主播的合规守信意识； 6. 倡导平台建立健全风险识别模型，对高风险行为采取弹窗提示、违规警告、限制流量、阻断直播等措施。

— 4 —

营销环节	平台	身份核验	平台应当建立主播真实身份动态核验机制，在直播前核验所有主播身份信息，对与真实身份信息不符或按照国家有关规定不得从事网络直播发布的，不得为其提供直播发布服务。
营销环节	平台	广告宣传	1. 平台提供付费导流等服务，对网络直播营销进行宣传、推广，构成商业广告的，应当履行广告发布者或者广告经营者的责任和义务； 2. 平台不得为主播虚假或者引人误解的商业宣传提供帮助、便利条件。
营销环节	平台	消费者权益保护	1. 平台应当依法保障消费者的知情权和选择权，要求主播全面、真实、准确地披露商品信息； 2. 平台应当防范和制止违法广告、价格欺诈等侵害用户权益的行为，以显著方式警示消费者平台外私下交易等行为的危险； 3. 平台应当依法依约积极兑现售后承诺，建立健全消费者保护机制，保护消费者的合法权益； 4. 平台应当依法为消费者做好信息支持，积极协助消费者维护合法权益； 5. 平台应当加强对珠宝等贵重物品交易审核。
营销环节	平台	食品安全	平台应当对食品相关入驻主体、商品进行重点关注，执行食品安全管理制度，强化食品安全保障义务，提高食品溯源能力，严防重大食品安全问题。
营销环节	平台	交易管理	1. 平台应当完善商品交易信息保存制度，依法保存交易相关内容； 2. 平台应当规范内部交易秩序，加强直播间内链接、二维码等跳转服务的信息安全管理，防范信息安全风险，禁止主播诱导消费者绕过合法交易程序进行线下交易。
营销环节	平台	重点人群保护	1. 平台应当建立健全未成年人保护机制，注重保护未成年人身心健康。包含可能影响未成年人身心健康内容的，平台应当在信息展示前以显著方式作出提示； 2. 倡导平台加强老年人网络权益保障，对以老年人作为消费主要群体的带货行为实行严格巡查。

— 5 —

营销环节	平台	个人信息保护	平台应当履行网络安全与个人信息保护等方面的义务，在确保消费者知情的前提下，以“最小必要”原则依法收集、使用个人信息。
营销环节	直播场所	环境要求	直播场所应当符合法律法规和网络平台规则的要求；不得涉及国家及公共安全；不得影响社会正常生产、生活秩序和他人正常生活，应与主播在营销活动中表述的场景一致，不得以虚假场景诱骗交易。 直播场所对下列重点环节的设置应当符合法律法规和国家有关规定，不得含有违法和不良信息，不得误导消费者： 1. 主播账号名称、头像、简介； 2. 直播间标题、封面； 3. 直播间布景、道具、商品展示； 4. 主播着装、形象； 5. 其他易引起消费者关注的重点环节。
营销环节	主播	禁止信息	主播在营销活动中不得发布含有以下内容的违法信息： 1. 反对宪法所确定的基本原则的； 2. 危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的； 3. 损害国家荣誉和利益的； 4. 歪曲、丑化、亵渎、否定英雄烈士事迹和精神，以侮辱、诽谤或者其他方式侵害英雄烈士的姓名、肖像、名誉、荣誉的； 5. 宣扬恐怖主义、极端主义或者煽动实施恐怖活动、极端主义活动的； 6. 煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的； 7. 破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的； 8. 散布谣言，扰乱经济秩序和社会秩序的； 9. 散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的； 10. 侮辱或者诽谤他人，侵害他人名誉、隐私和其他合法权益的； 11. 法律、行政法规禁止的其他内容。

— 6 —

营销环节	主播	避免信息	<p>主播在营销活动中应当避免发布含有以下内容的不良信息：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 使用夸张标题，内容与标题严重不符的； 2. 炒作绯闻、丑闻、劣迹等的； 3. 不当评述自然灾害、重大事故等灾难的； 4. 带有性暗示、性挑逗等易使人产生性联想的； 5. 展现血腥、惊悚、残忍等致人身心不适的； 6. 煽动人群歧视、地域歧视等的； 7. 宣扬低俗、庸俗、媚俗内容的； 8. 可能引发未成年人模仿不安全行为和违反社会公德行为、诱导未成年人不良嗜好等的； 9. 其他对网络生态造成不良影响的内容。
营销环节	主播	禁止行为	<p>主播在营销活动中应当遵守法律法规和国家有关规定，遵循社会公序良俗，真实、准确、全面地发布商品或服务信息，不得有下列行为：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 发布虚假或者引人误解的信息，欺骗、误导用户； 2. 营销假冒伪劣、侵犯知识产权或不符合保障人身、财产安全要求的商品； 3. 虚构或者篡改交易、关注度、浏览量、点赞量等数据流量造假； 4. 知道或应当知道他人存在违法违规或高风险行为，仍为其推广、引流； 5. 骚扰、诋毁、谩骂及恐吓他人，侵害他人合法权益； 6. 传销、诈骗、赌博、贩卖违禁品及管制物品等； 7. 其他违反国家法律法规和国家有关规定的行为。
营销环节	主播	营销范围	<ol style="list-style-type: none"> 1. 网络营销活动销售的商品应当合法，符合网络平台规则规定，不应侵害平台及任何第三方的合法权益； 2. 网络直播带货的商品应当是法律法规允许销售、流通的商品，对销售资质、存储运输、使用条件等方面有严格要求的特殊食品、药品、医疗器械、有毒有害物质、易燃易爆物品等商品不得销售。

- 7 -

营销环节	主播	质量保证	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主播应当对商品供应商的身份、地址、联系方式、行政许可、信用情况等信息进行核验，并留存相关记录备查； 2. 主播应当依法或按照平台规则与供货商订立合同，明确各自的权利义务； 3. 主播应当保证商品来源可靠、质量合格，不得销售“三无”产品、伪劣产品。
营销环节	主播	合作保障	<p>主播与直播营销人员服务机构合作开展商业合作的，应当与直播营销人员服务机构签订书面协议，明确信息安全管理、商品质量审核、消费者权益保护等义务并督促履行。</p>
营销环节	主播	广告责任	<p>主播发布的直播内容构成商业广告的，应当履行广告发布者、广告经营者或者广告代言人的责任和义务，并不得发布下列广告：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 医疗、药品、医疗器械、农药、兽药、保健食品和特殊医学用途配方食品等法律、行政法规规定应当进行发布前审查但未经审查的广告； 2. 含有虚假内容的广告； 3. 使用“国家级”、“最高级”、“最佳”等绝对化用语的广告； 4. 其他《广告法》等法律法规禁止发布的广告。
营销环节	主播	公平竞争	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主播不得利用虚假的或者使人误解的价格手段诱骗交易； 2. 商品应当按照规定明码标价，不得在标价之外加价出售商品，不得收取任何未予标明的费用； 3. 主播对商品的性能、功能、质量、销售状况、用户评价、曾获荣誉等作宣传，应当真实、合法、科学、准确，不得对商品进行虚假宣传； 4. 主播应当依据平台服务协议做好语音和视频连线、评论、弹幕等互动内容的实时管理，不得以删除、屏蔽相关不利评价等方式欺骗、误导消费者； 5. 主播不得利用刷单、炒信等流量造假方式虚构或篡改交易数据和用户评价； 6. 主播不得通过利用算法操纵中奖概率、中奖结果、中奖人员等欺骗方式进行有奖销售。

- 8 -

营销环节	主播	消费者权益保护	1. 主播在直播活动中做出的承诺,应当遵守法律法规,遵循平台规则,符合其与商家的约定,保障消费者合法权益。 2. 按照相关规定,通过产品标签、消费提示等方式充分告知消费者商品的产地、成分、生产日期、保质期、使用存储条件、安全警示、“三包”条款等关系商品质量的基本必要信息,标注的信息应当真实、准确。 3. 主播应当依法依规履行消费者权益保护责任和义务,不得故意拖延或者无正当理由拒绝消费者提出的合法合理要求。 4. 发布的商品、服务内容与商品、服务链接应当保持一致性,且实时有效; 5. 法律、法规规定需要明示的直接关系消费者生命安全的重要消费信息,应当对用户进行必要、清晰的消费提示。
营销环节	主播	肖像权保护	主播使用其他人肖像作为虚拟形象从事网络直播营销活动的,应当征得肖像权人同意,不得利用信息技术手段伪造等方式侵害他人的肖像权。对自然人声音的保护,参照适用前述规定。
营销环节	主播	账号使用	主播不得违反法律、法规和国家有关规定,将其注册账号转让或出借给他人使用。
营销环节	主播	知识产权保护	1. 主播在营销活动中不得侵犯他人注册商标专用权; 2. 主播在营销活动不得侵犯他人专利权; 3. 主播在营销活动不得侵害他人商业秘密及其他专有权利。
营销环节	平台/主播	配合义务	平台和主播应当依法配合有关部门的监督检查,提供必要的资料和数据。
支付环节	平台/主播	交易安全	1. 平台应为消费者提供安全的支付途径,若消费者通过直播间内链接、二维码等其他方式跳转到其他平台购买商品或者接受服务,发生争议时,相关平台应当积极协助用户维护合法权益,提供必要的证据等支持; 2. 主播不得以任何形式诱导用户私下交易,或者从事其他谋取非法利益的行为。
售后环节	平台/主播	退货制度	除法律另有规定的商品外,平台和主播应当严格执行七天无理由退货制度。
售后环节	平台/主播	争议处理	平台和主播应当建立和完善便捷的投诉、举报的受理和解决机制,及时处理消费者投诉和纠纷。

— 9 —

后期运营	主播	数据真实	主播向商家、网络平台等提供的营销数据应当真实,不得采取虚假购买和事后退货等方式骗取佣金。
后期运营	平台/主播	个人信息保护	平台及主播禁止私自收集个人信息、强制用户使用定向推送功能、私自共享给第三方以及过度索取权限等违法行为。
后期运营	平台	大数据运用	1. 平台利用个人信息开展网络营销活动算法应用的,应当依法在事前进行个人信息保护影响评估,根据评估情况采取相应处理措施并进行记录; 2. 平台不得利用算法对平台内经营者在平台内的交易、交易价格以及与其他经营者的交易等进行不合理限制或者附加不合理条件,或者向平台内经营者收取不合理费用。 3. 平台利用消费者个人信息开展网络营销活动算法应用时,无正当理由不得对消费者在交易价格、交易机会等交易条件上实行不合理的差别待遇。
鼓励内容	平台/主播	担当自律	1. 鼓励平台及主播响应国家脱贫攻坚、乡村振兴等号召,积极开展公益直播。公益直播应当依法保证商品质量,保障消费者的合法权益。 2. 鼓励平台及主播延长无理由退换货期限; 3. 鼓励平台及主播积极参与行业标准化、行业培训、行业发展质量评估等行业自律公共服务建设。

注:

1. 本清单所称的平台,是指在网络直播营销中提供直播服务的各类平台,包括互联网直播服务平台、互联网音视频服务平台、电子商务平台等。
2. 本清单所称的主播,包括在直播营销平台上注册账号或者通过自建网站等其他网络服务,开设直播间从事网络直播营销活动的直播间运营者,以及在网络直播营销中直接向社会公众开展营销的直播营销人员。
3. 本清单所称直播营销人员服务机构,是指为直播营销人员从事网络直播营销活动提供策划、运营、经纪、培训等的专门机构。
4. 本清单适用于直播间运营者及直播营销人员在电商平台、内容平台、社交平台等网络平台上以直播形式向用户销售商品或提供服务的网络直播营销活动。

— 10 —

网络直播营销活动常见违法行为查处工作指引清单

违法种类	违法行为	定性依据	处罚依据
一、价格 违法行为	1. 不按规定明码标价行为	《中华人民共和国价格法》第十三条经营者销售、收购商品和提供服务，应当按照政府价格主管部门的规定明码标价，注明商品的品名、产地、规格、等级、计价单位、价格或者服务的项目、收费标准等有关情况。	《中华人民共和国价格法》第四十二条经营者违反明码标价规定的，责令改正，没收违法所得，可以并处五千元以下的罚款。
	2. 不正当价格行为	《中华人民共和国价格法》第十四条经营者不得有下列不正当价格行为： (二) 在依法降价处理鲜活商品、季节性商品、积压商品等商品外，为了排挤竞争对手或者独占市场，以低于成本的价格倾销，扰乱正常的生产经营秩序，损害国家利益或者其他经营者的合法权益。 (四) 利用虚假的或者使人误解的价格手段，诱骗消费者或者其他经营者与其进行交易； (六) 采取抬高等级或者压低等级等手段收购、销售商品或者提供服务，变相提高或者压低价格；	《中华人民共和国价格法》第四十条经营者有本法第十四条所列行为之一的，责令改正，没收违法所得，可以并处违法所得五倍以下的罚款；没有违法所得的，予以警告，可以并处罚款；情节严重的，责令停业整顿，或者由工商行政管理机关吊销营业执照。有关法律对本法第十四条所列行为的处罚及处罚机关另有规定的，可以依照有关法律的规定执行。

— 11 —

二、不正 当竞争行 为	3. 混淆行 为	《反不正当竞争法》第六条经营者不得实施下列混淆行为，引人误认为是他人商品或者与他人存在特定联系： (一) 擅自使用与他人有一定影响的商品名称、包装、装潢等相同或者近似的标识； (二) 擅自使用他人有一定影响的企业名称（包括简称、字号等）、社会组织名称（包括简称等）、姓名（包括笔名、艺名、译名等）； (三) 擅自使用他人有一定影响的域名主体部分、网站名称、网页等； (四) 其他足以引人误认为是他人商品或者与他人存在特定联系的混淆行为。	《反不正当竞争法》第十八条经营者违反本法第六条规定实施混淆行为的，由监督检查部门责令停止违法行为，没收违法商品。违法经营额五万元以上的，可以并处违法经营额五倍以下的罚款；没有违法经营额或者违法经营额不足五万元的，可以并处二十五万元以下的罚款。情节严重的，吊销营业执照。
二、不正 当竞争行 为	4. 虚假宣 传行为	《中华人民共和国反不正当竞争法》第八条经营者不得对其商品的性能、功能、质量、销售状况、用户评价、曾获荣誉等作虚假或者引人误解的商业宣传，欺骗、误导消费者。经营者不得通过组织虚假交易等方式，帮助其他经营者进行虚假或者引人误解的商业宣传。	《中华人民共和国反不正当竞争法》第二十条经营者违反本法第八条规定对其商品作虚假或者引人误解的商业宣传，或者通过组织虚假交易等方式帮助其他经营者进行虚假或者引人误解的商业宣传的，由监督检查部门责令停止违法行为，处二十万元以上一百万元以下的罚款；情节严重的，处一百万元以上二百万元以下的罚款，可以吊销营业执照。
	5. 侵犯商 业秘密行 为	《中华人民共和国反不正当竞争法》第九条经营者不得实施下列侵犯商业秘密的行为： (一) 以盗窃、贿赂、欺诈、胁迫或者其他不正当手段获取权利人的商业秘密；	《中华人民共和国反不正当竞争法》第二十一条经营者违反本法第九条规定侵犯商业秘密的，由监督检查部门责令停止违法行为，处十万元以上五十万元以下的罚款；情节严重的，处五十万元以上三百万元以下的罚款。

— 12 —

		(二)披露、使用或者允许他人使用以前项手段获取的权利人的商业秘密； (三)违反约定或者违反权利人有关保守商业秘密的要求，披露、使用或者允许他人使用其所掌握的商业秘密。	
	6. 违规有奖销售行为	《中华人民共和国反不正当竞争法》第十条经营者进行有奖销售不得存在下列情形： (一)所设奖的种类、兑奖条件、奖金金额或者奖品等有奖销售信息不明确，影响兑奖； (二)采用谎称有奖或者故意让内定人员中奖的欺骗方式进行有奖销售； (三)抽奖式的有奖销售，最高奖的金额超过五万元。	《中华人民共和国反不正当竞争法》第二十二条经营者违反本法第十条规定进行有奖销售的，由监督检查部门责令停止违法行为，处五万元以上五十万元以下的罚款。
	7. 商业诋毁行为	《中华人民共和国反不正当竞争法》第十一条经营者不得编造、传播虚假信息或者误导性信息，损害竞争对手的商业信誉、商品声誉。	《中华人民共和国反不正当竞争法》第二十三条经营者违反本法第十一条规定损害竞争对手商业信誉、商品声誉的，由监督检查部门责令停止违法行为、消除影响，处十万元以上五十万元以下的罚款；情节严重的，处五十万元以上三百万元以下的罚款。
三、传销 违法行为	8、组织传销、介绍他人参加传销、参加传销行为	《禁止传销条例》第七条下列行为，属于传销行为： (一)组织者或者经营者通过发展人员，要求被发展人员发展其他人员加入，对发展的人员以其直接或者间接滚动发展的人员数量为依据计算和给付报酬(包括物质奖励和其他经济利益，下同)，牟取非法利益的； (二)组织者或者经营者通过发展人员，要求被发展人员交纳	《禁止传销条例》第二十四条有本条例第七条规定的行为，组织策划传销的，由工商行政管理部门没收非法财物，没收违法所得，处50万元以上200万元以下的罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任。 有本条例第七条规定的行为，介绍、诱骗、胁迫他人参加传销的，由工商行政管理部门责令停止违法行为，没收非法财物，没收违

— 13 —

		费用或者以认购商品等方式变相交纳费用，取得加入或者发展其他人员加入的资格，牟取非法利益的； (三)组织者或者经营者通过发展人员，要求被发展人员发展其他人员加入，形成上下线关系，并以下线的销售业绩为依据计算和给付上线报酬，牟取非法利益的。	法所得，处10万元以上50万元以下的罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任。 有本条例第七条规定的行为，参加传销的，由工商行政管理部门责令停止违法行为，可以处2000元以下的罚款。
四、产品质量 违法行为	9. 销售商品未按规定标明生产日期和安全使用期或者失效日期的行为	《中华人民共和国产品质量法》第二十七条产品或者其包装上的标识必须真实，并符合下列要求： (四)限期使用的产品，应当在显著位置清晰地标明生产日期和安全使用期或者失效日期；	《中华人民共和国产品质量法》第五十四条产品标识不符合本法第二十七条规定的，责令改正；有包装的产品标识不符合本法第二十七条第(四)项、第(五)项规定，情节严重的，责令停止生产、销售，并处违法生产、销售产品货值金额百分之三十以下的罚款；有违法所得的，并处没收违法所得。
	10. 销售商品未按规定标注警示标志或者中文警示说明的行为	《中华人民共和国产品质量法》第二十七条产品或者其包装上的标识必须真实，并符合下列要求： (五)使用不当，容易造成产品本身损坏或者可能危及人身、财产安全的产品，应当有警示标志或者中文警示说明。	

— 14 —

	11. 销售不符合保障人体健康和人身、财产安全标准产品的行为	《中华人民共和国产品质量法》第四十九条生产、销售不符合保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准的产品的，责令停止生产、销售，没收违法生产、销售的产品，并处违法生产、销售产品（包括已售出和未售出的产品，下同）货值金额等值以上三倍以下的罚款；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。	《中华人民共和国产品质量法》第四十九条生产、销售不符合保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准的产品的，责令停止生产、销售，没收违法生产、销售的产品，并处违法生产、销售产品（包括已售出和未售出的产品，下同）货值金额等值以上三倍以下的罚款；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。
四、产品质量违法行为	12. 在产品中掺杂、掺假，以假充真，以次充好，或者以不合格产品冒充合格产品的行为	《中华人民共和国产品质量法》第三十九条销售者销售产品，不得掺杂、掺假，不得以假充真、以次充好，不得以不合格产品冒充合格产品。	《中华人民共和国产品质量法》第五十条在产品中掺杂、掺假，以假充真，以次充好，或者以不合格产品冒充合格产品的，责令停止生产、销售，没收违法生产、销售的产品，并处违法生产、销售产品货值金额百分之五十以上三倍以下的罚款；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

- 15 -

	13. 销售国家明令淘汰并停止销售和失效、变质产品的行为	《中华人民共和国产品质量法》第三十五条销售者不得销售国家明令淘汰并停止销售的产品和失效、变质的产品。	《中华人民共和国产品质量法》第五十二条销售失效、变质的产品的，责令停止销售，没收违法销售的产品，并处违法销售产品货值金额两倍以下的罚款；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。
	14. 伪造产品产地的，伪造或者冒用他人厂名、厂址的行为	《中华人民共和国产品质量法》第三十七条销售者不得伪造产品产地，不得伪造或者冒用他人的厂名、厂址。	《中华人民共和国产品质量法》第五十三条伪造产品产地的，伪造或者冒用他人厂名、厂址的，伪造或者冒用认证标志等质量标志的，责令改正，没收违法生产、销售的产品，并处违法生产、销售产品货值金额等值以下的罚款；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，吊销营业执照。
四、产品质量违法行为	15. 伪造或者冒用认证等质量标志的行为	《中华人民共和国产品质量法》第三十八条销售者不得伪造或者冒用认证标志等质量标志。	《中华人民共和国产品质量法》第五十三条伪造产品产地的，伪造或者冒用他人厂名、厂址的，伪造或者冒用认证标志等质量标志的，责令改正，没收违法生产、销售的产品，并处违法生产、销售产品货值金额等值以下的罚款；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，吊销营业执照。

- 16 -

五、食品 安全违法 行为	16. 未依法取得相关许可从事食品经营活动的行为	《中华人民共和国食品安全法》第三十五条国家对食品生产经营实行许可制度。从事食品生产、食品销售、餐饮服务，应当依法取得许可。	《中华人民共和国食品安全法》第一百二十二条违反本法规定，未取得食品生产经营许可从事食品生产经营活动，或者未取得食品添加剂生产许可从事食品添加剂生产活动的，由县级以上人民政府食品药品监督管理部门没收违法所得和违法生产经营的食品、食品添加剂以及用于违法生产经营的工具、设备、原料等物品；违法生产经营的食品、食品添加剂货值金额不足一万元的，并处五万元以上十万元以下罚款；货值金额一万元以上的，并处货值金额十倍以上二十倍以下罚款。
	17. 平台未依法履行义务的行为	《中华人民共和国食品安全法》第六十二条网络食品交易第三方平台提供者应当对入网食品经营者进行实名登记，明确其食品安全管理责任；依法应当取得许可证的，还应当审查其许可证。 网络食品交易第三方平台提供者发现入网食品经营者有违反本法规定行为的，应当及时制止并立即报告所在地县级人民政府食品药品监督管理部门；发现严重违法行为的，应当立即停止提供网络交易平台服务。	《中华人民共和国食品安全法》第一百三十一条违反本法规定，网络食品交易第三方平台提供者未对入网食品经营者进行实名登记、审查许可证，或者未履行报告、停止提供网络交易平台服务等义务的，由县级以上人民政府食品药品监督管理部门责令改正，没收违法所得，并处五万元以上二十万元以下罚款；造成严重后果的，责令停业，直至由原发证部门吊销许可证；使消费者的合法权益受到损害的，应当与食品经营者承担连带责任。

六、广告 违法行为	18. 发布虚假广告行为	《中华人民共和国广告法》第四条广告不得含有虚假或者引人误解的内容，不得欺骗、误导消费者。	《中华人民共和国广告法》第五十五条违反本法规定，发布虚假广告的，由市场监督管理部门责令停止发布广告，责令广告主在相应范围内消除影响，处广告费用三倍以上五倍以下的罚款，广告费用无法计算或者明显偏低的，处二十万元以上一百万元以下的罚款；两年内有三次以上违法行为或者有其他严重情节的，处广告费用五倍以上十倍以下的罚款，广告费用无法计算或者明显偏低的，处一百万元以上二百万元以下的罚款，可以吊销营业执照，并由广告审查机关撤销广告审查批准文件、一年内不受理其广告审查申请。 医疗机构有前款规定违法行为，情节严重的，除由市场监督管理部门依照本法处罚外，卫生行政部门可以吊销诊疗科目或者吊销医疗机构执业许可证。 广告经营者、广告发布者明知或者应知广告虚假仍设计、制作、代理、发布的，由市场监督管理部门没收广告费用，并处广告费用三倍以上五倍以下的罚款，广告费用无法计算或者明显偏低的，处二十万元以上一百万元以下的罚款；两年内有三次以上违法行为或者有其他严重情节的，处广告费用五倍以上十倍以下的罚款，广告费用无法计算或者明显偏低的，处一百万元以上二百万元以下的罚款，可以由有关部门暂停广告发布业务、吊销营业执照。
--------------	--------------	--	---

六、广告 违法行为	19. 发布 内容违法 广告行为	<p>《中华人民共和国广告法》第九条广告不得有下列情形：</p> <p>(一) 使用或者变相使用中华人民共和国的国旗、国歌、国徽，军旗、军歌、军徽；</p> <p>(二) 使用或者变相使用国家机关、国家机关工作人员的名义或者形象；</p> <p>(三) 使用“国家级”、“最高级”、“最佳”等用语；</p> <p>(四) 损害国家的尊严或者利益，泄露国家秘密；</p> <p>(五) 妨碍社会安定，损害社会公共利益；</p> <p>(六) 危害人身、财产安全，泄露个人隐私；</p> <p>(七) 妨碍社会公共秩序或者违背社会良好风尚；</p> <p>(八) 含有淫秽、色情、赌博、迷信、恐怖、暴力的内容；</p> <p>(九) 含有民族、种族、宗教、性别歧视的内容；</p> <p>(十) 妨碍环境、自然资源或者文化遗产保护；</p> <p>(十一) 法律、行政法规规定禁止的其他情形。</p>	<p>《中华人民共和国广告法》第五十七条有下列行为之一的，由市场监督管理部门责令停止发布广告，对广告主处二十万元以上一百万元以下的罚款，情节严重的，并可以吊销营业执照，由广告审查机关撤销广告审查批准文件、一年内不受理其广告审查申请；对广告经营者、广告发布者，由市场监督管理部门没收广告费用，处二十万元以上一百万元以下的罚款，情节严重的，并可以吊销营业执照：</p> <p>(一) 发布有本法第九条、第十条规定的禁止情形的广告的；(三) 违反本法第二十条规定，发布声称全部或者部分替代母乳的婴儿乳制品、饮料和其他食品广告；</p> <p>(六) 违反本法第四十条第一款规定，在针对未成年人的大众传播媒介上发布医疗、药品、保健食品、医疗器械、化妆品、酒类、美容广告，以及不利于未成年人身心健康的网络游戏广告。</p>
		<p>《中华人民共和国广告法》第十条广告不得损害未成年人和残疾人的身心健康。</p>	
		<p>《中华人民共和国广告法》第二十条禁止在大众传播媒介或者公共场所发布声称全部或者部分替代母乳的婴儿乳制品饮料和其他食品广告。</p>	

		<p>《中华人民共和国广告法》第四十条在针对未成年人的大众传播媒介上不得发布医疗、药品、保健食品、医疗器械、化妆品、酒类、美容广告，以及不利于未成年人身心健康的网络游戏广告。</p>	
	20. 变相 发布医 疗、药品、 医疗器 械、保健 食品广告 行为	<p>《中华人民共和国广告法》第十九条广播电台、电视台、报刊音像出版单位、互联网信息服务提供者不得以介绍健康、养生知识等形式变相发布医疗、药品、医疗器械、保健食品广告。</p>	<p>《中华人民共和国广告法》第五十九条第三款违反本法第十九条规定，变相发布医疗、药品、医疗器械、保健食品广告的，由市场监督管理部门责令改正，对广告发布者处十万元以下的罚款。</p>
七、侵犯 消费者权 益违法行 为	21. 擅自 扩大不适 用七日无 理由退货 的商品范 围的行为	<p>《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十五条经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，消费者有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由，但下列商品除外：</p> <p>(一) 消费者定作的；(二) 鲜活易腐的；</p> <p>(三) 在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品；</p> <p>(四) 交付的报纸、期刊。</p> <p>除前款所列商品外，其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品，不适用无理由退货。</p>	<p>《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十六条经营者有下列情形之一，除承担相应的民事责任外，其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的，依照法律、法规的规定执行；法律、法规未作规定的，由工商行政管理部门或者其他有关行政部门责令改正，可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上十倍以下的罚款，没有违法所得的，处以五十万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照；</p> <p>(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；</p>

			经营者有前款规定情形的，除依照法律、法规规定予以处罚外，处罚机关应当记入信用档案，向社会公布。
	22. 对消费者的退货申请未按规定的要求和时间进行处理的行为	《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十五条第三款消费者退货的商品应当完好。经营者应当自收到退回商品之日起七日内返还消费者支付的商品价款。退回商品的运费由消费者承担；经营者和消费者另有约定的，按照约定。	《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十六条经营者有下列情形之一，除承担相应的民事责任外，其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的，依照法律、法规的规定执行；法律、法规未作规定的，由工商行政管理部门或者其他有关行政部门责令改正，可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上十倍以下的罚款，没有违法所得的，处以五十万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照： (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； 经营者有前款规定情形的，除依照法律、法规规定予以处罚外，处罚机关应当记入信用档案，向社会公布。
七、侵犯消费者权益违法行	23. 采用格式条款排除或者限制消费者权利	《侵害消费者权益行为处罚办法》第十二条经营者向消费者提供商品或者服务使用格式条款、通知、声明、店堂告示等的，应当以显著方式提请消费者注意与消费者有重大利害关系的内容，并按照消费者的要求予以说明，不得作出含有下列内容的规定：	《侵害消费者权益行为处罚办法》第十五条经营者违反本办法第十二条、第十三条规定，其他法律、法规有规定的，依照法律、法规的规定执行；法律、法规未作规定的，由工商行政管理部门责令改正，可以单处或者并处警告，违法所得三倍以下、但最高不超过三万元的罚款，没有违法所得的，处一万元以下的罚款。

- 21 -

为	减轻或者免除经营者责任加重消费者责任等对消费者不公平、不合理规定的行为	(一) 免除或者部分免除经营者对其所提供的商品或者服务应当承担的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用、赔偿损失等责任； (二) 排除或者限制消费者提出修理、更换、退货、赔偿损失以及获得违约金和其他合理赔偿的权利； (三) 排除或者限制消费者依法投诉、举报、提起诉讼的权利； (四) 强制或者变相强制消费者购买和使用其提供的或者其指定的经营者提供的商品或者服务，对不接受其不合理条件的消费者拒绝提供相应商品或者服务，或者提高收费标准； (五) 规定经营者有权任意变更或者解除合同，限制消费者依法变更或者解除合同权利； (六) 规定经营者单方享有解释权或者最终解释权； (七) 其他对消费者不公平、不合理的规定。	
八、侵犯知识产权违法行为	24. 假冒专利行为	《中华人民共和国专利法》第六十八条假冒专利的，除依法承担民事责任外，由负责专利执法的部门责令改正并予公告，没收违法所得，可以处违法所得五倍以下的罚款；没有违法所得或者违法所得在五万元以下的，可以处二十五万元以下的罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任。	《中华人民共和国专利法》第六十八条假冒专利的，除依法承担民事责任外，由负责专利执法的部门责令改正并予公告，没收违法所得，可以处违法所得五倍以下的罚款；没有违法所得或者违法所得在五万元以下的，可以处二十五万元以下的罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任。
	25. 侵犯注册商标	《中华人民共和国商标法》第五十七条有下列行为之一的，均属侵犯注册商标专用权：	《中华人民共和国商标法》第六十条第二款工商行政管理部门处理时，认定侵权行为成立的，责令立即停止侵权行为，没收、销

- 22 -

	<p>专用权行为</p> <p>(一) 未经商标注册人的许可, 在同一种商品上使用与其注册商标相同的商标的;</p> <p>(二) 未经商标注册人的许可, 在同一种商品上使用与其注册商标近似的商标, 或者在类似商品上使用与其注册商标相同或者近似的商标, 容易导致混淆的;</p> <p>(三) 销售侵犯注册商标专用权的商品的;</p> <p>(四) 伪造、擅自制造他人注册商标标识或者销售伪造、擅自制造的注册商标标识的;</p> <p>(五) 未经商标注册人同意, 更换其注册商标并将该更换商标的商品又投入市场的;</p> <p>(六) 故意为侵犯他人商标专用权行为提供便利条件, 帮助他人实施侵犯商标专用权行为的;</p> <p>(七) 给他人的注册商标专用权造成其他损害的。</p>	<p>毁侵权商品和主要用于制造侵权商品、伪造注册商标标识的工具, 违法经营额五万元以上的, 可以处违法经营额五倍以下的罚款, 没有违法经营额或者违法经营额不足五万元的, 可以处二十五万元以下的罚款。对五年内实施两次以上商标侵权行为或者有其他严重情节的, 应当从重处罚。销售不知道是侵犯注册商标专用权的商品, 能证明该商品是自己合法取得并说明提供者的, 由工商行政管理部门责令停止销售。</p>
<p>九、电子商务违法</p> <p>行为</p>	<p>26. 违反公示义务的行为</p> <p>《中华人民共和国电子商务法》第三十三条电子商务平台经营者应当在其首页显著位置持续公示平台服务协议和交易规则信息或者上述信息的链接标识, 并保证经营者和消费者能够便利、完整地阅览和下载。</p> <p>《中华人民共和国电子商务法》第三十四条电子商务平台经营者修改平台服务协议和交易规则, 应当在其首页显著位置公开征求意见, 采取合理措施确保有关各方能够及时充分表达意见。</p>	<p>《中华人民共和国电子商务法》第八十一条电子商务平台经营者违反本法规定, 有下列行为之一的, 由市场监督管理部门责令限期改正, 可以处二万元以上十万元以下的罚款; 情节严重的, 处十万元以上五十万元以下的罚款:</p> <p>(一) 未在首页显著位置持续公示平台服务协议、交易规则信息或者上述信息的链接标识的;</p> <p>(二) 修改交易规则未在首页显著位置公开征求意见, 未按照规定的时间提前公示修改内容, 或者阻止平台内经营者退出的;</p>

	<p>修改内容应当至少在实施前七日予以公示。</p> <p>平台内经营者不接受修改内容, 要求退出平台的, 电子商务平台经营者不得阻止, 并按照修改前的服务协议和交易规则承担相关责任。</p> <p>《中华人民共和国电子商务法》第三十七条电子商务平台经营者在其平台上开展自营业务的, 应当以显著方式区分标记自营业务和平台内经营者开展的业务, 不得误导消费者。电子商务平台经营者对其标记为自营的业务依法承担商品销售者或者服务提供者的民事责任。</p>	<p>(三) 未以显著方式区分标记自营业务和平台内经营者开展的业务;</p> <p>(四) 未为消费者提供对平台内销售的商品或者提供的服务进行评价的途径, 或者擅自删除消费者的评价的。</p>
<p>27. 侵害消费者评价权的行为</p>	<p>《中华人民共和国电子商务法》第三十九条电子商务平台经营者应当建立健全信用评价制度, 公示信用评价规则, 为消费者提供对平台内销售的商品或者提供的服务进行评价的途径。电子商务平台经营者不得删除消费者对其平台内销售的商品或者提供的服务的评价。</p>	

九、电子商务违法	28. 平台侵害平台内经营者合法权益的行为	《中华人民共和国电子商务法》第三十五条电子商务平台经营者不得利用服务协议、交易规则以及技术等手段，对平台内经营者在平台内的交易、交易价格以及与其他经营者的交易等进行不合理限制或者附加不合理条件，或者向平台内经营者收取不合理费用。	《中华人民共和国电子商务法》第八十二条电子商务平台经营者违反本法第三十五条规定，对平台内经营者在平台内的交易、交易价格或者与其他经营者的交易等进行不合理限制或者附加不合理条件，或者向平台内经营者收取不合理费用的，由市场监督管理部门责令限期改正，可以处五万元以上五十万元以下的罚款；情节严重的，处五十万元以上二百万元以下的罚款。
行为	29. 平台未对侵犯知识产权采取必要措施的行为	《中华人民共和国电子商务法》第四十二条知识产权权利人认为其知识产权受到侵害的，有权通知电子商务平台经营者采取删除、屏蔽、断开链接、终止交易和服务等必要措施。通知应当包括构成侵权的初步证据。 电子商务平台经营者接到通知后，应当及时采取必要措施，并将该通知转送平台内经营者；未及时采取必要措施的，对损害的扩大部分与平台内经营者承担连带责任。 因通知错误造成平台内经营者损害的，依法承担民事责任；恶意发出错误通知，造成平台内经营者损失的，加倍承担赔偿责任。第四十五条电子商务平台经营者知道或者应当知道平台内经营者侵犯知识产权的，应当采取删除、屏蔽、断开链接、	《中华人民共和国电子商务法》第八十四条电子商务平台经营者违反本法第四十二条、第四十五条规定，对平台内经营者实施侵犯知识产权行为未依法采取必要措施的，由有关知识产权行政管理部门责令限期改正；逾期不改正的，处五万元以上五十万元以下的罚款；情节严重的，处五十万元以上二百万元以下的罚款。

		终止交易和服务等必要措施；未采取必要措施的，与侵权人承担连带责任。	
--	--	-----------------------------------	--