

安徽省市场监督管理局

安徽省市场监督管理局关于规范“双十一”网络集中促销活动期间网络交易行为的提醒函

全省网络交易平台经营者和第三方合作单位

为营造公平有序的市场环境和安全放心的消费环境，确保全省网络交易行为规范，结合近期投诉举报及舆情反映情况，现就规范“双十一”网络集中促销期间网络交易行为提醒如下：

一、严格规范开展促销活动。加强对平台内经营者的管理，依法依规“亮照、亮证、亮规则”，引导平台内经营者规范促销行为。加强促销方案的事前审查，不玩“促销套路”。促销规则简单明了并在显著位置公示，提高促销行为的公平性和透明度。

二、严禁虚假宣传和发布违法广告。持续推进违法违规商业营销宣传整治，营造风清气正的市场环境。加大平台内部广告审核力度，不借重大活动进行商业营销炒作，杜绝虚假宣传、低俗广告。应当全面、真实、准确、及时地披露商品或服务信息，切实保障消费者知情权和选择权。加强对直播促销行为的管理力度，重点规制假人气、假优惠、假商品等直播乱象。

三、严格禁止不正当竞争行为。不得强制平台内经营者“二选一”和禁止、限制参加其他平台促销活动。不得存在“虚拟

中奖”“内定中奖”等虚假促销行为。不得通过虚假交易、刷单炒信、虚假评价等不正当竞争行为提高虚假销量。加强对“网络抽奖”“种草”等社交参与型营销活动的合规管理，以显著方式向消费者展示各类活动的详细规则。

四、严格规范价格行为。平台经营者严格落实《价格法》、《明码标价和禁止价格欺诈规定》等法律法规规章的规定，加强价格自律。不得强制或者变相强制平台内经营者参与价格促销活动。加强对平台内经营者的管理，不得实施价格欺诈、哄抬价格、不按规定明码标价等价格违法行为。

五、严格落实食品安全责任。督促平台内食品经营者落实食品安全主体责任，检查平台内食品经营者是否取得食品经营许可证或者备案证明，是否按照许可证载明的主体业态和经营项目从事经营活动。建立健全食品安全管理制度，杜绝销售过期食品、含金银箔粉食品、无底线营销食品、非法添加食品等违法食品。把好外卖入网经营关，排查清理无实体店铺、无营业执照、无食品经营许可证或者备案证明的“三无”外卖，保障人民群众“舌尖上的安全”。

六、严禁销售假冒伪劣商品。加大对平台内经营者销售侵权假冒伪劣商品、使用假冒的检验检测报告等行为抽查力度，对销售的假冒伪劣商品及时采取禁限措施，严格执行问题商品处置规定。履行知识产权保护义务，对侵犯知识产权的经营者及时采取删除、屏蔽、断开链接、终止交易和服务等必要措施。

认真组织实施《电商平台知识产权保护管理》国家标准（GB/T 39550-2020），依法保护知识产权权利人合法权益。

七、严禁网售禁限售商品。做好违法违禁商品清查，严格商品信息发布审核和实时巡查。严查借党的二十大进行商业炒作、兜售商品牟利。及时下架涉军、“专供”“特供”商品、过度包装商品、非法交易野生动植物及长江水域非法捕捞渔获物、禁止使用的猎捕工具、使用假冒检验检测报告的商品、非法销售塑料制品以及各类重大活动相关的“纪念币”“纪念章”等违法违规产品。

八、加强过度包装商品管控。围绕《限制商品过度包装要求食品和化妆品》国家标准第1号修改单等相关要求和法律法规，组织合规培训和平台内经营者教育引导，加强监测排查，督查平台内经营者严格执行国家强制性标准，推动平台内经营者开发使用简约适度、绿色低碳的包装设计。

九、切实维护外卖送餐员权益。科学设置劳动报酬规则，加强交通安全和职业道德教育，不得将“最严算法”作为考核要求。杜绝欠薪事件发生，坚决防止因权益问题引发的群体性事件和重大负面舆情。建立诉求反映渠道，加强民主协商，及时解决问题。

十、积极履行社会责任。在疫情防控常态化的大背景下，鼓励平台下调服务费标准，认真落实服务业纾困政策，积极履行社会责任。认真排查服务费约定、收费规则等是否符合规定。

严禁存在协议和标价之外是否收费或加价收费问题。鼓励加大对中小微商户的支持力度，助力中小微商户减负增收。

十一、及时化解消费纠纷。严格落实《电子商务法》《消费者权益保护法》等相关要求，督查平台内经营者遵守网络购物七日无理由退货、网络购物“三包”等规定。畅通投诉举报渠道，健全矛盾纠纷处置机制，妥善处理消费纠纷，及时维护消费者合法权益。针对疫情期间的特殊情况，做好物流保障应急预案，完善内部审查机制，妥善处理好因疫情造成的物流纠纷。

