

将数字人主播纳入监管

两部新规剑指网络交易平台规则和直播电商

新增流量管控,将数字人主播等人工智能生成内容纳入监管;对“仅退款”“二选一”“大数据杀熟”等行为进一步细化规范……市场监管总局和国家网信办近日联合发布《网络交易平台规则监督管理办法》《直播电商监督管理办法》。这两部新规都关乎网络交易秩序,围绕压实平台责任、充分保障平台内经营者、消费者权益,提出了哪些新举措?在市场监管总局1月7日举行的新闻发布会上,市场监管总局有关司局负责人进行了解读。

新增流量管控,将数字人主播等人工智能生成内容纳入监管

市场监管总局网监司司长朱剑桥介绍,《直播电商监督管理办法》针对直播电商行业特点,强化监管手段,将流量管控纳入监管工具箱;将数字人主播等人工智能生成内容纳入监管,避免新技术成为生成或传播虚假信息的“挡箭牌”,促进人工智能技术在直播电商领域的规范应用。

例如,办法规定,市场监管部门、网信部门将直播间运营者、直播营销人员、直播营销人员服务机构违法情况通报直播电商平台经营者的,直播电商平台经营者应当对相关主体及时采取警示、限制功能、限制流量、暂停直播、限期停播、关闭账号、禁止重新注册账号、列入黑名单等处置措施;使用人工智能生成的人物图像、视频从事直播电商活动的,应当进行标识,并持续向消费者提示。

此外,《直播电商监督管理办法》将私域直播纳入调整范围,要求其他网络服务提供者根据具体服务内容依法履行相应的平台经营者义务。

对“仅退款”“二选一”“大数据杀熟”等行为进一步细化规范

朱剑桥介绍,《网络交易平台规则监督管理办法》聚焦突出问题,保障各方主体权益。针对平台“仅退款”、平台“罚款”、“会员降权”等问题,办法明确,禁止平台利用规则不合理限制平台内经营者自主经营、收取不合理费用、不合



《网络交易平台规则监督管理办法》亮点

- 规定了平台在信息公示、公开征求意见、过渡期设置、申诉渠道设置等方面的义务
- 要求平台在其平台规则中明确定信息安全条款,明确平台内经营者处理个人信息的具体规范以及平台内经营者的未成年人网络保护义务等
- 明确不得利用平台规则对平

台内经营者的自主经营活动进行不合理限制,收取不合理费用、不合理的违约金或者损害赔偿金;不得利用平台规则排除或者限制消费者权利、减轻或者免除自身责任、不合理加重消费者责任、实施大数据“杀熟”、提供会员服务时单方面随意变更平台规则损害会员权益等

《直播电商监督管理办法》亮点

- 明确划定了行为红线,直播间运营者、直播营销人员不得进行虚假宣传、不得进行商业诋毁、不得销售或者提供违法商品或者服务等
- 明确了直播间运营者的义务,包括信息公示、核验实际经营者信息和直播营销人员身份信息、实
- 时管理直播间互动内容、事前合规审核、实施明码标价等方面
- 直播营销人员服务机构应当建立健全内部管理制度,规范直播营销人员的招募、培训、使用、管理等,在与直播间运营者的商业合作以及直播选品中履行必要的核验义务

理“罚款”、减损会员权益等行为,保障平台内商家自主经营,维护消费者合法权益。

市场监管总局法规司副司长王丹介绍,电子商务法已明确禁止网络交易平台利用平台规则对平台内经营者的经营活动进行不合理限制、附加不合理条件或者向平台内经营者收取不合理费用,《网络交易平台规则监督管理办法》在此基础上,进一步细化列举“二选一”、只收费不服务、强迫低价倾销、强迫参与推广促销并收费等具体违法情形。

此外,消费者权益保护法及其实施条例已明确禁止经营者利用格式条款不合理地免除或者减轻其责任、加重消费者责任,《网络交易平台规则监督管理办法》在此基础上,进一步细化列举限制消费者自主选择商品、限制消费者投诉举报权、“大数据杀熟”等典型违法情形。

进一步提升平台规则的透明度和公开性

平台企业是直播电商等网络交易活动中的重要参与者,直播电商行业

包括多方主体,平台经营者在其中发挥着关键枢纽作用。

王丹表示,这两部规章围绕平台责任,将散见于电子商务法、反不正当竞争法、消费者权益保护法及其实施条例等法律、行政法规中关于平台责任的规定进行归纳整合,并结合监管实际,在规章立法权限内进行细化完善。

《网络交易平台规则监督管理办法》规定,平台应当持续公示平台规则或链接,规则内容应当清晰明了、便于阅读和理解,并以字体加粗等显著方式提示经营者、消费者注意收费、争议解决等重要内容。平台对平台内经营者、消费者采取负面管理措施的,特别是收取违约金或者损害赔偿金的,应当充分告知理由和依据,并提供申诉渠道。消费者购买会员服务的,如果会员规则有变化,平台在消费者续费前应当充分告知会员权益的变化情况。

《直播电商监督管理办法》细化了直播电商平台经营者的主体责任,明确直播电商平台经营者在资质核验、信息报送、培训机制、分级分类管理、信用评价、违法处置、动态管控、信息公示、消费者权益保护、投诉机制构建等方面的责任。

●解读

平台制定规则不能再“任性”

市场监管总局、国家网信办联合公布《网络交易平台规则监督管理办法》(以下简称《办法》),明确了平台经营者在科学合理制定规则、确保规则公正执行、妥善处理纠纷等方面的责任,要求平台建立完善有效的规则管理体系。专家介绍,网络交易平台规则主要包括网络交易平台经营者与用户之间签订的服务协议,以及平台制定的各类交易规则、治理规则等。平台规则不仅是网络交易市场规范有序的重要保障,更关系到平台经济各相关方的切身利益。

北京大学电子商务法研究中心主任薛军表示,平台规则如果在制定、修改、执行过程中出现了一些问题的话,可能会导致平台内各主体之间权利义务的失衡。

专家指出,近年来平台经济持续快速发展,但平台经营者在制定和执行平台规则过程中,暴露出不少问题,需要进一步规范。专家介绍,新公布的《办法》在《中华人民共和国电子商务法》等法律法规的基础上,结合当前网络交易监管中面临的问题,对平台制定、修改和执行平台规则进行了细化和补充,与现行法律制度形成互补。

《办法》对社会关切的强制平台商户“仅退款”“运费险”等问题,作出禁止性规定。强化对平台经营者的责任约束,促进平台规则公正合理。

北京工商大学商法研究中心主任吕来明表示,“仅退款”“运费险”制度本身是为了降低消费者维权的成本,在实施过程中出现了滥用的情况,主要表现为“强制运费险”“强制仅退款”,甚至执行“仅退款”的过程中根本不征求平台内经营者的意见。

《办法》明确,平台不得利用平台规则,强制平台内商家“仅退款”;不得强制平台内商家开通运费险等非必需的增值服务,增加成本;不得强制要求平台内商家参加推广、促销活动;不得强制平台内商家仅在特定平台开展经营活动。

《办法》禁止平台利用规则向平台内商家收取不合理费用,包括重复收费、只收费不服务或者少服务、转嫁应当由平台自身承担的费用等。专家介绍,《办法》要求平台按照规则收取违约金或赔偿金的时候,要向商家说明计算依据和方法,不能收取过高的违约金或赔偿金。此外,《办法》还规定,在消费者享有会员权益期间,平台不得通过单方面修改平台规则的方式擅自收取额外费用或者减损会员权益。

专家介绍,平台规则直接关系商家和消费者的权利义务,但在实践中却存在“找不到、看不懂”的问题。平台应确保规则清晰易懂、便于查阅。《办法》规定,平台经营者必须在平台首页显著位置,持续公示平台规则或链接,确保商家和消费者能够便利、完整地查看和下载。《办法》明确,当平台要制定或修改平台规则时,必须在平台首页显著位置,公开征求意见,还要如实记录意见采纳情况,没有采纳的意见也要有合理理由,保证各方充分参与规则的制定。

专家介绍,针对不诚信消费者通过投诉获取不正当利益或其他恶意索赔牟利的行为,《办法》明确,平台在处理交易纠纷时,需公平设置各方的举证责任。吕来明说:“在处理争议解决纠纷过程中,往往是消费者一方的举证责任相对轻一些,平台内经营者的举证责任重一些,这也符合法律规定。但是实施的过程中,被不诚信的消费者或者‘羊毛党’利用,进行恶意索赔。”