

适用业态：电子商务经营者（20 项）

序号	行政合规事项	常见违法行为表现	法律依据及违法责任	风险等级	合规建议	指导部门
1	电子商务经营者应当在其首页显著位置公示有关信息或者链接标识	电子商务经营者未在其首页显著位置，持续公示营业执照信息、与其经营业务有关的行政许可信息、属于依照本法第十条规定的不需要办理市场主体登记情形等信息，或者上述信息的链接标识。	《中华人民共和国电子商务法》 第十五条第一款 电子商务经营者应当在其首页显著位置，持续公示营业执照信息、与其经营业务有关的行政许可信息、属于依照本法第十条规定的不需要办理市场主体登记情形等信息，或者上述信息的链接标识。 第七十六条第一款第一项 电子商务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，可以处一万元以下的罚款，对其中的电子商务平台经营者，依照本法第八十一条第一款的规定处罚： （一）未在首页显著位置公示营业执照信息、行政许可信息、属于不需要办理市场主体登记情形等信息，或者上述信息的链接标识的。	★	电子商务经营者应当在其首页显著位置，持续公示营业执照信息、与其经营业务有关的行政许可信息、属于依照本法第十条规定的不需要办理市场主体登记情形等信息，或者上述信息的链接标识。	社旗县市场监管局网络交易监管股
2	电子商务经营者自行终止从事电子商务，应当提前三十日在首页显著位置持续公示有关信息	电子商务经营者自行终止从事电子商务，未按规定在首页显著位置持续公示有关信息。	《中华人民共和国电子商务法》 第十六条 电子商务经营者自行终止从事电子商务的，应当提前三十日在首页显著位置持续公示有关信息。 第七十六条第一款第二项 电子商务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，可以处一万元以下的罚款：（二）未在首页显著位置持续公示终止电子商务的有关信息的。	★	电子商务经营者自行终止从事电子商务的，应当提前三十日在首页显著位置持续公示有关信息。	社旗县市场监管局网络交易监管股
3	电子商务经营者搭售商品或者服务，应当以显著方式	电子商务经营者搭售商品或者服务，未以显著方式提醒消费者注意，或者	《中华人民共和国电子商务法》第十九条 电子商务经营者搭售商品或者服务，应当以显著方式提醒消费者注意，不得将搭售商品或者服务作为默认同意	★	电子商务经营者建立销售页面发布审查制度，禁止违法搭售商品、服务。	

序号	行政合规事项	常见违法行为表现	法律依据及违法责任	风险等级	合规建议	指导部门
	式提醒消费者注意，不得将搭售商品或者服务作为默认同意的选项	将搭售商品或者服务作为默认同意的选项。	的选项。 第七十七条 电子商务经营者违反本法第十八条第一款规定提供搜索结果，或者违反本法第十九条规定搭售商品、服务的，由市场监督管理部门责令限期改正，没收违法所得，可以并处五万元以上二十万元以下的罚款；情节严重的，并处二十万元以上五十万元以下的罚款。			社旗县市场监管局网络交易监管股
4	电子商务经营者按照约定向消费者收取押金的，应当明示押金退还的方式、程序	电子商务经营者按照约定向消费者收取押金的，未明示押金退还的方式、程序。	《中华人民共和国电子商务法》 第二十一条 电子商务经营者按照约定向消费者收取押金的，应当明示押金退还的方式、程序，不得对押金退还设置不合理条件。消费者申请退还押金，符合押金退还条件的，电子商务经营者应当及时退还。 第七十八条 电子商务经营者违反本法第二十一条规定，未向消费者明示押金退还的方式、程序，对押金退还设置不合理条件，或者不及时退还押金的，由有关主管部门责令限期改正，可以处五万元以上二十万元以下的罚款；情节严重的，处二十万元以上五十万元以下的罚款。	★	电子商务经营者按照约定向消费者收取押金的，应当明示押金退还的方式、程序，要建立严格的内部审查程序。	社旗县市场监管局网络交易监管股
5	平台经营者对申请入驻经营者提交的相关信息应当履行法定核验、登记、更新、保存义务	1.未要求申请进入平台销售商品或者提供服务的经营者提交其身份、地址、联系方式、行政许可等真实信息。 2.未对平台内经营者的身份信息进行核验、登记，建立登记档案。	《中华人民共和国电子商务法》 第八十条第一款第一项电子商务平台经营者有下列行为之一的，由有关主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处二万元以上十万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿，并处十万元以上五十万元以下的罚款： (一)不履行本法第二十七条规定的核验、登记义务的。	★★	建立对平台内经营者资质的审查、核验、登记工作机制，平台经营者应当做到： 1.要求申请入驻平台销售商品或者提供服务的经营者提交其身份、地址、联系方式、行政许可等真实信息。 2.对平台内经营者提交的	社旗县市场监管局网络交易监管股

序号	行政合规事项	常见违法行为表现	法律依据及违法责任	风险等级	合规建议	指导部门
		3.未对入驻经营者的身份信息进行定期核验更新。	《网络交易监督管理办法》 第二十四条第一款 网络交易平台经营者应当要求申请进入平台销售商品或者提供服务的经营者提交其身份、地址、联系方式、行政许可等真实信息，进行核验、登记，建立登记档案，并至少每六个月核验更新一次。 第四十七条 网络交易平台经营者违反本办法第二十四条第一款、第二十五条第二款、第三十一条，不履行法定核验、登记义务，有关信息报送义务，商品和服务信息、交易信息保存义务的，依照《中华人民共和国电子商务法》第八十条的规定进行处罚。		信息进行核验、登记，确保信息真实有效，并建立登记档案。 3.至少每六个月核验一次平台内经营者的登记信息、许可信息、个人身份、地址、联系方式等信息。发现相关信息有变化的，应及时提示变更，并协助其变更或修改相关信息。据行业特征，有针对性地关系消费者生命健康的商品或者服务的平台内经营者，增加核验频次。	
6	平台经营者对平台内经营者的身份信息应当履行定期报送义务	1.未按照规定向省级市场监督管理部门定期报送平台内经营者的身份信息。 2.未按照国家市场监督管理总局下发的数据标准要求对平台内经营者的身份信息数据进行报送，数据项填报不完整，未做到应报尽报。	《网络交易监督管理办法》 第四十七条 网络交易平台经营者违反本办法第二十四条第一款、第二十五条第二款、第三十一条，不履行法定核验、登记义务，有关信息报送义务，商品和服务信息、交易信息保存义务的，依照《中华人民共和国电子商务法》第八十条的规定进行处罚。 《中华人民共和国电子商务法》 第八十条第一款第二项 电子商务平台经营者有下列行为之一的，由有关主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处二万元以上十万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿，并处十万元以上五十万元以下的罚款： （二）不按照本法第二十八条规定向市场监督管理部门、税务部门报送有关信息的。	★★	网络交易平台经营者应当履行平台内经营者身份信息数据报送义务，分别于每年1月和7月向住所地省级市场监督管理部门报送平台内经营者的身份信息。 1.按照总局制定的数据报送模板格式，开展平台内经营者的身份信息报送。 2.目前数据报送采用客户端报送和数据模板文件相结合的形式进行： （1）客户端报送。报送数据规模较大的网络交易平台，使用总局分配的数据报送客户	社旗县市场监督管理局网络交易监管股

序号	行政合规事项	常见违法行为表现	法律依据及违法责任	风险等级	合规建议	指导部门
					端报送。涉及的相关网络交易平台经营者及具体要求，另行通知。 （2）模板报送。数据规模较小或缺乏技术支撑能力的网络交易平台，采用模板文件的方式报送。 3.网络交易平台经营者应全面对照国家市场监督管理总局下发的报送模板，按照数据标准要求对平台内经营者的身份信息数据进行报送，确保数据项完整，做到应报尽报。	
7	平台经营者对平台内经营者身份信息、商品和服务信息、交易信息应当履行保存义务	1.平台经营者没有记录、保存平台上发布的商品和服务信息、交易信息； 2.平台经营者对平台上发布的商品信息、支付记录等交易信息的保存时间自交易完成之日起少于三年； 3.平台经营者对平台内商户身份信息的保存时间自其退出平台之日起少于三年。	《网络交易监督管理办法》 第四十七条 网络交易平台经营者违反本办法第二十四条第一款、第二十五条第二款、第三十一条，不履行法定核验、登记义务，有关信息报送义务，商品和服务信息、交易信息保存义务的，依照《中华人民共和国电子商务法》第八十条的规定进行处罚。 《中华人民共和国电子商务法》 第八十条第一款第四项 电子商务平台经营者有下列行为之一的，由有关主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处二万元以上十万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿，并处十万元以上五十万元以下的罚款： （四）不履行本法第三十一条规定的商品和服务信息、交易信息保存义务的。	★★	对平台内经营者身份信息、商品或者服务信息等相关信息的保存，网络交易平台经营者应当做到： 1.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。 2.对平台内经营者身份信息的保存时间自其退出平台之日起不少于三年。 3.对商品或者服务信息，支付记录、物流快递、退换货以及售后等交易信息的保存时间	社旗县市场监管局网络交易监管股

序号	行政合规事项	常见违法行为表现	法律依据及违法责任	风险等级	合规建议	指导部门
					自交易完成之日起不少于三年。法律、行政法规另有规定的，依照其规定。	
8	平台经营者应履行公示平台服务协议和交易规则的义务	平台经营者未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。	《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。 第八十一条第一款第一项 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： （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。	★★	1.平台服务协议和交易规则应当在其首页显著位置公示。 2.公示应当是持续进行的。“持续”是指电子商务平台整个经营期间。 3.公示的对象可以是信息也可以是信息的链接标识。 4.公示的方式必须满足经营者和消费者能够便利、完整地阅览和下载。	社旗县市场监管局网络交易监管股
9	平台经营者要区分标记平台经营者自营业务和平台内经营者开展的业务，不得误导消费者	平台经营者误导消费者，未以显著方式区分标记在其平台上开展的自营业务和平台内商户开展的业务。	《中华人民共和国电子商务法》 第八十一条第一款第三项 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： （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。	★★	1.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平台自营业务和平台内经营者开展的业务。“显著方式”是足以让消费者了解业务类型的方式，比如标注“自营”等。 2.平台经营者应当为标记为自营的业务承担商品销售或服务提供者的相应民事责任。	社旗县市场监管局网络交易监管股

序号	行政合规事项	常见违法行为表现	法律依据及违法责任	风险等级	合规建议	指导部门
10	平台经营者修改平台服务协议和交易规则应当履行法定义务	1.平台经营者修改平台服务协议和交易规则,没有在其首页显著位置公开征求意见。 2.平台经营者未按照规定的时间(至少在实施前七日)提前公示服务协议和交易规则的修改内容。	《中华人民共和国电子商务法》 第八十一条第一款第二项 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: (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。	★★	平台经营者修改平台服务协议和交易规则,应当遵守公开原则: 1.修订过程要公开参与。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。 2.修订内容要公示。修订内容实施之前,需要有至少七日的公示期。	社旗县市场监管局网络交易监管股
11	平台经营者要为消费者提供评价的途径,不得删除消费者的真实评价	1.平台经营者没有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。 2.平台经营者删除消费者的真实评价来控制、歪曲商品或服务的介绍。	《中华人民共和国电子商务法》 第八十一条第一款第四项 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: (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。	★★	1.平台经营者应当将信用评价规则的内容予以公示。 2.平台经营者应当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,并要将评价内容公开展示。 3.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真实评价。	社旗县市场监管局网络交易监管股
12	平台经营者应当履行对平台内经营者侵害消费者合法权益行为采取必要措施的义务、平台内经营者资质资格审核义务和消费者安全问题,平台经营者未尽到资	1.平台内销售食品的商户存在未取得许可或进行备案问题,平台经营者未尽到资质资格审核义务。 2.平台内销售食品的商户存在许可证过期的问题,平台经营者未尽到资	《中华人民共和国电子商务法》 第三十八条 电子商务平台经营者知道或者应当知道平台内经营者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,依法与该平台内经营者承担连带责任。 对关系消费者生命健康的商品或者服务,电子商务平台经营者对平台内经营者的资质资格未尽到审	★★	1.平台经营者应当要求申请进入平台销售商品或者提供服务的经营者提交其身份、地址、联系方式、行政许可等真实信息,进行核验、登记,建立登记档案,并定期核验更新。 2.平台经营者应当对平台内经营者及其发布的商品或者	社旗县市场监管局网络交易监管股

序号	行政合规事项	常见违法行为表现	法律依据及法律责任	风险等级	合规建议	指导部门
	保障义务。	质资格审核义务。 3.发现平台内经营者销售不符合新国标、无强制性产品认证（CCC认证）电动自行车及其相关产品，平台经营者未采取必要措施。	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。 第八十三条 电子商务平台经营者违反本法第三十八条规定，对平台内经营者侵害消费者合法权益行为未采取必要措施，或者对平台内经营者未尽到资质资格审核义务，或者对消费者未尽到安全保障义务的，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，责令停业整顿，并处五十万元以上二百万元以下的罚款。		服务信息建立检查监控制度。 3.平台经营者发现平台内的商品或者服务信息有违反市场监督管理法律、法规、规章，损害国家利益和社会公共利益，违背公序良俗的，应当依法采取必要的处置措施，保存有关记录，并向平台住所地县级以上市场监督管理部门报告。	
13	电子商务平台经营者应当建立知识产权保护规则，与知识产权权利人加强合作，依法保护知识产权	1.电子商务平台经营者未建立知识产权保护规则； 2.电子商务平台经营者接到知识产权权利人关于其知识产权受到侵害的通知或知道、应当知道平台内经营者侵犯知识产权后，未及时采取删除、屏蔽、断开链接、终止交易和服务等必要措施。	《中华人民共和国电子商务法》 第四十二条第一款、第二款 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。 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、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。 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部门责令限期改正；逾期不改正的，处五万	★★	1.电子商务平台经营者应当建立知识产权保护规则，与知识产权权利人加强合作，规范优化知识产权侵权处理流程。 2.电子商务平台经营者应当及时公示收到的通知、声明及处理结果。 3.平台内经营者接到通知后，可以向电子商务平台经营者提交不存在侵权行为的声明。声明应当包括不存在侵权行为的初步证据。 4.电子商务平台经营者接到声明后，应当将该声明转送发出通知的知识产权权利人，并告知其可以向有关主管部门	社旗县市场监督管理局网络交易监管股

序号	行政合规事项	常见违法行为表现	法律依据及违法责任	风险等级	合规建议	指导部门
			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。		投诉或者向人民法院起诉。电子商务平台经营者在转送声明到达知识产权权利人后十五日内，未收到权利人已经投诉或者起诉通知的，应当及时终止所采取的措施。 5.电子商务平台经营者要依法加强知识产权保护、商品知识产权风险巡查，提升平台管理人员知识产权侵权投诉处置能力。开展知识产权法律法规培训宣传，提升平台内经营者知识产权保护意识。	
14	平台经营者应当以显著方式区分标记已办理市场主体登记的经营者和未办理市场主体登记的经营者	平台经营者未以显著方式区分标记已办理营业执照的经营者和未办理营业执照的经营者。	《网络交易监督管理办法》 第二十七条 网络交易平台经营者应当以显著方式区分标记已办理市场主体登记的经营者和未办理市场主体登记的经营者，确保消费者能够清晰辨认。 第四十八条 网络交易平台经营者违反本办法第二十七条、第二十八条、第三十条的，由市场监督管理部门责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以上三万元以下罚款。	★★	平台经营者对已办理市场主体登记的经营者和未办理市场主体登记的经营者，应当以显著方式区分标记，确保消费者能够清晰辨认。	社旗县市场监管局网络交易监管股
15	平台经营者修改平台服务协议和交易规则，要符合法律规定。	1.平台经营者没有完整保存修改后的版本生效之日前三年的全部历史版本的平台服务协议和交易规则。 2.平台经营者不能保证	《网络交易监督管理办法》 第二十八条 网络交易平台经营者修改平台服务协议和交易规则的，应当完整保存修改后的版本生效之日前三年的全部历史版本，并保证经营者和消费者能够便利、完整地阅览和下载。 第四十八条 网络交易平台经营者违反本办法	★★	对平台服务协议和交易规则的修改，网络交易平台经营者应当做到： 1.完整保存修改后的版本生效之日前三年的全部历史版本。	社旗县市场监管局网络交易监管股

序号	行政合规事项	常见违法行为表现	法律依据及违法责任	风险等级	合规建议	指导部门
		经营者和消费者便利、完整地阅览和下载全部历史版本的平台服务协议和交易规则。	第二十七条、第二十八条、第三十条的，由市场监督管理部门责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以上三万元以下罚款。		2.要保证经营者和消费者能够便利、完整地阅览和下载修改后的版本生效之日前三年的全部历史版本的平台服务协议和交易规则。	
16	平台经营者应及时对外公示对平台内经营者违法行为采取的处理措施。	平台经营者对平台内经营者违法行为采取警示、暂停或者终止服务等处理措施的，未在法定期限内予以公示。 如：平台经营者对入驻商户的违法行为采取了屏蔽店铺的处理措施，没有及时予以公示。	《网络交易监督管理办法》 第三十条 网络交易平台经营者依据法律、法规、规章的规定或者平台服务协议和交易规则对平台内经营者违法行为采取警示、暂停或者终止服务等处理措施的，应当自决定作出处理措施之日起一个工作日内予以公示，载明平台内经营者的网店名称、违法行为、处理措施等信息。警示、暂停服务等短期处理措施的相关信息应当持续公示至处理措施实施期满之日止。 第四十八条 网络交易平台经营者违反本办法第二十七条、第二十八条、第三十条的，由市场监督管理部门责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以上三万元以下罚款。	★★	1.对平台内经营者违法行为采取的惩罚性处理措施，应及时对外予以公示。 2.公示处理措施应载明平台内经营者的网店名称、违法行为、处理措施等信息。 3.对平台内经营者违法行为采取的警示、暂停服务等短期处理措施的相关信息应当持续公示至处理措施实施期满之日止。	社旗县市场监督管理局网络交易监管股
17	网络商品销售者不得擅自扩大不适用七日无理由退货的商品范围。	擅自缩小适用退货的商品范围且不符合法定不适用退货情形的。 如：网络商品销售者通过明示其产品不适用七日无理由退货排除了消费者享有七日无理由退货的权利，但其明示的商品	《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》 第六条 下列商品不适用七日无理由退货规定： （一）消费者定作的商品； （二）鲜活易腐的商品； （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； （四）交付的报纸、期刊。 第七条 下列性质的商品经消费者在购买时确	★★	1.网络商品销售者应当依法履行七日无理由退货义务。对不适用七日无理由退货的商品进行明确标注，并经消费者确认。 2.网络交易平台提供者应当引导和督促平台上的网络商品销售者履行七日无理由退货	社旗县市场监督管理局网络交易监管股 社旗县消费者权益保障协会

序号	行政合规事项	常见违法行为表现	法律依据及违法责任	风险等级	合规建议	指导部门
		类型不属于法定的不适用情形的。	认，可以不适用七日无理由退货规定： （一）拆封后易影响人身安全或者生命健康的商品，或者拆封后易导致商品品质发生改变的商品； （二）一经激活或者试用后价值贬损较大的商品； （三）销售时已明示的临近保质期的商品、有瑕疵的商品。 第三十条 网络商品销售者违反本办法第六条、第七条规定，擅自扩大不适用七日无理由退货的商品范围的，按照《消费者权益保护法》第五十六条第一款第（八）项规定予以处罚。 《中华人民共和国消费者权益保护法》 第五十六条第一款第八项 经营者有下列情形之一的，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。		义务，进行监督监控，并提供技术保障。 3.鼓励网络商品销售者作出比《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》规定的更有利于消费者的无理由退货承诺。 4.网络商品销售者不得擅自扩大不适用七日无理由退货的商品范围。	
18	网络商品销售者不得故意拖延或者影响商品完好为由拒绝消费者无理拒绝消费退货；	1.以消费者已拆封、查验影响商品完好为由拒绝退货；	《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》 第三十一条 网络商品销售者违反本办法规定，有下列情形之一的，依照《消费者权益保护法》第五	★★	1.网络商品销售者对于商品完好的判断，应当按照《网络购买商品七日无理由退货暂	社旗县市场监管局网络交易监管股

序号	行政合规事项	常见违法行为表现	法律依据及违法责任	风险等级	合规建议	指导部门
	者的退货请求。	2.自收到消费者退货要求之日起超过十五日未办理退货手续; 3.未向消费者提供真实、准确的退货地址、退货联系人等有效联系信息,致使消费者无法办理退货手续; 4.在收到退回商品之日起超过十五日未向消费者退款。	十六条第一款第(八)项规定予以处罚: (一)未经消费者在购买时确认,擅自以商品不适用七日无理由退货为由拒绝退货,或者以消费者已拆封、查验影响商品完好为由拒绝退货的; (二)自收到消费者退货要求之日起超过十五日未办理退货手续,或者未向消费者提供真实、准确的退货地址、退货联系人等有效联系信息,致使消费者无法办理退货手续的; (三)在收到退回商品之日起超过十五日未向消费者返还已支付的商品价款的。 《中华人民共和国消费者权益保护法》 第五十六条第一款第八项 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。		行办法》第八条规定,对于商品能够保持原有品质、功能,商品本身、配件、商标标识齐全的,视为商品完好。消费者基于查验需要而打开商品包装,或者为确认商品的品质、功能而进行合理的调试不影响商品的完好。 2.网络商品销售者对于商品不完好的判断,应当按照《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》第九条规定,对超出查验和确认商品品质、功能需要而使用商品,导致商品价值贬损较大的,视为商品不完好。具体判定标准如下: (1)食品(含保健食品)、化妆品、医疗器械、计生用品:必要的一次性密封包装被损坏; (2)电子电器类:进行未经授权的维修、改动,破坏、涂改强制性产品认证标志、指示标贴、机器序列号等,有难以恢复原状的外观类使用痕迹,或者产生激活、授权信息、不合理的个人使用数据留存等	社旗县市场监管局市场规范管理与消费者权益保护股

序号	行政合规事项	常见违法行为表现	法律依据及违法责任	风险等级	合规建议	指导部门
					数据类使用痕迹； （3）服装、鞋帽、箱包、玩具、家纺、家居类：商标标识被摘、标识被剪，商品受污、受损； 3.网络商品销售者应当自收到消费者退货要求之日起十五日内办理退货手续，并向消费者提供真实、准确的退货地址、退货联系人等有效联系信息。 4.网络商品销售者应当在收到退回商品之日起十五日内向消费者返还已支付的商品价款的。	
19	网络交易平台提供者应当依法建立、完善其平台七日无理由退货规则以及配套的消费者权益保护有关制度，在其首页显著位置持续公示。	网络交易平台提供者没有建立、完善其平台七日无理由退货规则以及配套的消费者权益保护有关制度，未在其首页显著位置持续公示。	《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》 第二十二条 网络交易平台提供者应当依法建立、完善其平台七日无理由退货规则以及配套的消费者权益保护有关制度，在其首页显著位置持续公示，并保证消费者能够便利、完整地阅览和下载。 第三十二条 网络交易平台提供者违反本办法第二十二条规定的，依照《电子商务法》第八十一条第一款第（一）项规定予以处罚。 《中华人民共和国电子商务法》 第八十一条第一款第一项 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	★★	1.网络交易平台提供者应当建立、完善其平台七日无理由退货规则以及配套的消费者权益保护有关制度，并在其首页显著位置持续公示。 2.网络交易平台提供者应当保证消费者能够便利、完整地阅览和下载其平台七日无理由退货规则以及配套的消费者权益保护有关制度。 3.网络交易平台提供者应当建立检查监控制度，对其平	社旗县市场监督管理局网络交易监管股

序号	行政合规事项	常见违法行为表现	法律依据及违法责任	风险等级	合规建议	指导部门
			的罚款；情节严重的，处十万元以上五十万元以下的罚款： （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。		台上的网络商品销售者履行七日无理由退货义务进行检查监控，发现有违反相关法律、法规、规章的，应当及时采取制止措施，并向网络交易平台提供者或者网络商品销售者所在地市场监督管理部门报告，必要时可以停止对其提供平台服务。 4.网络交易平台提供者应当建立消费纠纷和解和消费维权自律制度。消费者在网络交易平台上购买商品，因退货而发生消费纠纷或其合法权益受到损害时，要求网络交易平台提供者调解的，网络交易平台提供者应当调解；消费者通过其他渠道维权的，网络交易平台提供者应当向消费者提供其平台上的网络商品销售者的真实名称、地址和有效联系方式，积极协助消费者维护自身合法权益。	

序号	行政合规事项	常见违法行为表现	法律依据及违法责任	风险等级	合规建议	指导部门
20	网络商品销售者销售不能够完全恢复到初始销售状态的七日无理由退货商品，应当通过显著的方式明确标注商品的实际情况，确保消费者知情权。	销售不能够完全恢复到初始状态的无理由退货商品的，未通过显著的方式明确标注商品实际情况。 如：对于已经拆封的商品无法恢复原状的，未告知消费者该商品实际情况，仍按照新的商品进行销售的。	《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》 第三十三条 网络商品销售者违反本办法第二十五条规定，销售不能够完全恢复到初始状态的无理由退货商品，且未通过显著的方式明确标注商品实际情况的，违反其他法律、行政法规的，依照有关法律、行政法规的规定处罚；法律、行政法规未作规定的，予以警告，责令改正，并处一万元以上三万元以下的罚款。	★★	1.网络商品销售者应当建立完善的七日无理由退货商品检验和处理程序。 2.网络商品销售者对不能够完全恢复到初始销售状态的七日无理由退货商品，再次进行销售的，应当通过显著的方式将商品的实际情况明确标注，确保消费者知情权。	社旗县市场监管局 网络交易监管股

备注：1.清单并未涵盖所有网络交易类违法行为。

2.发生频率较高的为★★★，发生频率一般的为★★，发生频率较少的为★。