

# 台商應認識大陸 《電子商務法》的重點實務

◆ 文／陳彥文

海峽兩岸企業顧問股份有限公司律師

電子商務在大陸發展已有很長時間，其交易金額與從業人員更是以驚人的速度逐年成長，但過去一段期間並沒有具法律位階的法源規範，故常見市場脫序與交易糾紛。為此，大陸於 2013 年 12 月 7 日第一次起草《電子商務法》（以下簡稱本法），前後經歷了 4 次審議，歷時 5 年終於在 2018 年 8 月 31 日完成立法，並於本（2019）年 1 月 1 日正式實施。本法的實施勢必對電商領域產生重要影響，本文擬就以下 8 個重點闡釋這部法律：

## 本法適用於大陸境內的電商活動，並排除利用網路提供特定之服務內容

本法第 2 條規定：「中華人民共和國境內的電子商務活動，適用本法。本法所稱電子商務，是指通過互聯網等資訊網路銷售商品或者提供服務的經營活動。法律、行政法規對銷售商品或者提供服務有規定的，適用其規定。金融類產品和服務，利用資訊網路提供新聞資訊、音視頻節目、出版以及文化產品等內容方面的服務，不適用本法。」即：

- （一）本法適用的範圍是在大陸境內從事網路商品銷售、服務提供活動（意味著目前流行的微商或直播商也將納入管理）；
- （二）另網路金融產品與服務，以及網路新聞、音視頻、文化及出版產品與服務，則排除本法之適用。

## 電子商務經營者之定義

本法第 9 條規定：「本法所稱電子商務經營者，是指通過互聯網等資訊網路從事銷售商

品或者提供服務的經營活動的自然人、法人和非法人組織，包括電子商務平台經營者、平台內經營者以及通過自建網站、其他網路服務銷售商品或者提供服務的電子商務經營者。本法所稱電子商務平台經營者，是指在電子商務中為交易雙方或者多方提供網路經營場所、交易撮合、資訊發佈等服務，供交易雙方或者多方獨立開展交易活動的法人或者非法人組織。本法所稱平台內經營者，是指通過電子商務平台銷售商品或者提供服務的電子商務經營者。」即：本條規定電子商務經營者有三種主體：自然人、法人和非法人組織。電子商務經營形式也有三種：經營平台、平台內經營、自建網站或其他形式。

## 加強對電子商務經營者之行政監管

本法第 10 條要求電子商務經營者應當依法辦理市場主體登記（即工商登記，僅例外排除特定無須登記之情形）；第 11 條要求依法履行納稅義務，並依法享受稅收優惠（如現有跨境電商稅務優惠）；第 12 條要求依法需要取得相關行政許可的，應當依法取得行政許可（如食品經營許可）；第 15 及第 16 條要求資訊公示義務（如營業執照、行政許可），變更及終止時亦同。

另本法賦予電子商務平台經營者需向監管部門提供匯報交易資訊（包括商務數據資訊、平台內經營者身份資訊、納稅資訊、平台內違法行為及網路安全事件報告義務）並保存一定期間（3 年）；另自營業務標記必須區分；平台業者應建立健全信用評價制度，公示信用評價規則（以上參見本法第 25、28、29、30、31、37 及 39 條）。

## 電子商務消費者權益之保護

- (一) **提供發票**：本法第 14 條要求電子商務經營者銷售商品或者提供服務應當依法出具紙質發票或者電子發票等購貨憑證或者服務單據。
- (二) **對押金退還不得設置不合理條件並及時退還**：本法第 21 條要求電子商務經營者按照約定向消費者收取押金的，應當明示押金退還的方式、程式，不得對押金退還設置不合理條件。消費者申請退還押金，符合押金退還條件的，電子商務經營者應當及時退還（例如之前 ofo 小黃車押金糾紛）。
- (三) **保障使用者對其個人資訊的有效控制**：本法第 24 條要求電子商務經營者應當明示使用者資訊查詢、更正、刪除以及使用者登出的方式、程式，不得對使用者資訊查詢、更正、刪除以及用戶註銷設置不合理條件。電子商務經營者收到使用者資訊查詢或者更正、刪除的申請，應當在核實身份後及時提供查詢或者更正、刪除使用者資訊。使用者登出的，電子商務經營者應當立即刪除該使用者的資訊。
- (四) **加強電子商務平台的責任**：本法第 38 條要求電子商務平台經營者知道或者應當知道平台內經營者銷售的商品或者提供的服務不符合保障人身、財產安全的要求，或者有其他侵害消費者合法權益行為，未採取必要措施的，依法與該平台內經營者承擔連帶責任。對關係消費者生命健康的商品或者服務，電子商務平台經營者對平台內經營者的資質資格未盡到審核義務，或者對消費者未盡到安全保障義務，造成消費者損害的，依法承擔相應的責任（例如大陸之前發生網約車治安事故，消費者即可援引本條請求平台負責）。
- (五) **保障知情權**：本法第 40 條要求電子商務平台經營者應當根據商品或者服務

的價格、銷量、信用等以多種方式向消費者顯示商品或者服務的搜索結果；對於競價排名的商品或者服務，應當顯著標明「廣告」。

## 禁止不正當競爭

- (一) **嚴禁刷銷量、刷好評、刪差評等「炒信」、「刷單」行為**：本法第 17 條要求電子商務經營者不得以虛構交易、編造使用者評價等方式進行虛假或者引人誤解的商業宣傳，欺騙、誤導消費者（例如假造銷量、好評返現及刪除差評等常見行為都將禁止）。
- (二) **不得默認搭售商品或服務**：搭售商品或服務並不違法，但本法第 19 條要求電子商務經營者搭售商品或者服務，應當以顯著方式提請消費者注意，不得將搭售商品或者服務作為預設同意的選項（例如景區門票默認搭售酒店住宿或交通工具搭乘也將違法）。
- (三) **限制電子商務平台經營者與其他平台交易**：本法第 35 條要求不得利用服務協定、交易規則以及技術等手段，對平台內經營者在平台內的交易、交易價格以及與其他經營者的交易等進行不合理限制或者附加不合理條件，或者向平台內經營者收取不合理費用（即禁止濫用市場支配地位的行為，沒有正當理由，限定平台經營者只能與其進行交易或者只能與其指定的經營者進行交易，或者附加不合理條件）。

## 平台產品侵權行為的處理

在電子商務平台上常見銷售侵權或疑似侵權（特別是知識產權）情形，本法為平衡各方權益，分別於第 42 至 45 條規定相關措施：

- (一) 權利人認為其智慧財產權受到侵害的，有權通知電子商務平台經營者採取刪除、屏蔽、斷開鏈接、終止交易和服務等必要措施。通知應當包括構成侵權的初步證據。

- (二) 電子商務平台經營者接到通知後，應當及時採取必要措施，並將該通知轉送平台內經營者；未及時採取必要措施的，對損害的擴大部分與平台內經營者承擔連帶責任。
- (三) 平台內經營者接到轉送的通知後，可以向電子商務平台經營者提交不存在侵權行為的聲明。聲明應當包括不存在侵權行為的初步證據。
- (四) 電子商務平台經營者接到聲明後，應當將該聲明轉送發出通知的智慧財產權權利人，並告知其可以投訴或者起訴。
- (五) 電子商務平台經營者在轉送聲明到達智慧財產權權利人後 15 日內，未收到權利人已經投訴或者起訴通知的，應當及時終止所採取的措施。
- (六) 因通知錯誤造成平台內經營者損害的，依法承擔民事責任。惡意發出錯誤通知，造成平台內經營者損失的，加倍承擔賠償責任。
- (七) 電子商務平台經營者應當及時公示智慧財產權人的侵權通知、平台經營者未侵權聲明及處理結果。
- (八) 電子商務平台經營者知道或者應當知道平台內經營者侵犯智慧財產權的，應當採取刪除、屏蔽、斷開連結、終止交易和服務等必要措施；未採取必要措施的，與侵權人承擔連帶責任。

## 電子商務合同的訂立與履行（含物流與金流）

- (一) **電子合同**：本法第 48 至 51 條規範以電子形式下單的合同關係具體內容，包括：自動資訊系統生成的合同有效；推定當事人具有民事行為能力；使用者提交訂單，合同即成立；不得以格式條款等方式約定消費者支付價款後合同不成立；保障使用者的合同充分接觸權、訂單修改權；另對商品或服務的交付時間有具體規定：合同標的為快遞寄送商品的，簽收時間為交付時間；合同標的為

提供服務的，電子或實物憑證上載明的時間為交付時間；無載明或與實際不一致的，實際提供服務時間為交付時間；合同標的為線上傳輸交付的，標的進入對方當事人指定的特定系統並且能夠檢索識別的時間為交付時間。

- (二) **快遞物流服務提供者的義務**：本法第 20 條及 52 條規範了在電商活動中重要仲介角色 - 快遞物流服務提供者的相關義務，包括遵守快遞物流服務規範和時限：提示收貨人當面查驗；交付給收貨人，交由他人代收的，應當經收貨人同意；使用環保包裝材料，實現包裝材料的減量化和再利用；可以接受電子商務經營者的委託提供代收貨款服務。

- (三) **電子支付服務提供者的義務**：本法第 53 條至 57 條規範了在電商活動中重要仲介角色 - 電子支付服務提供者的相關義務，電子支付服務提供者必須相當審慎提供服務。因電子支付方便快捷，但一旦錯誤支付，挽回的餘地可能比現實支付要小、難度要大，所以必須事前審慎。這包括告知電子支付服務的功能、使用方法、注意事項、相關風險和收費標準等事項；確保電子支付指令的完整性、一致性、可跟蹤稽核和不可篡改；免費提供對帳服務以及最近三年的交易記錄；支付指令錯誤，造成使用者損失的，應當承擔賠償責任，但非自身原因造成的除外；支付完成後，向使用者提供確認支付的資訊；承擔未經授權支付造成的損失，因用戶過錯造成的除外；發現支付指令未經授權，或者收到使用者支付指令未經授權的通知時，應當立即採取措施防止損失擴大；否則，對損失擴大部分承擔責任。

## 電子商務爭議解決

- (一) **鼓勵建立商品、服務品質擔保機制**：本法第 58 條規定鼓勵電子商務平台經營者建立有利於電子商務發展和消費者

權益保護的商品、服務品質擔保機制。設立消費者權益保證金的，應當就消費者權益保證金的提取數額、管理、使用和退還辦法等作出明確約定；電子商務平台經營者的先行賠償責任以及追償，適用《消費者權益保護法》的有關規定（保證金由平台先行墊付、事後追償。這是國際間的電子商務交易實務）。

- （二）建立便捷、有效的投訴、舉報機制：**本法第 59 條規定電子商務經營者應當建立便捷、有效的投訴、舉報機制，公開投訴、舉報方式等資訊，及時受理並處理投訴、舉報。
- （三）電子商務爭議解決管道：**本法第 60 條規定電子商務爭議可以通過協商和解，請求消費者組織、行業協會或者其他依法成立的調解組織調解，向有關部門投訴，提請仲裁，或者提起訴訟等方式解決。但事實上絕大多數電商交易爭議都是通過電子商務平台爭議解決機制解決的。

**（四）電子商務平台經營者的協助維權義務：**本法第 61 條規定消費者在電子商務平台購買商品或者接受服務，與平台內經營者發生爭議時，電子商務平台經營者應當積極協助消費者維護合法權益。

**（五）提供原始合同和交易記錄的義務：**本法第 62 條規定電商爭議處理中，電子商務經營者應當提供原始合同和交易記錄。因電子商務經營者丟失、偽造、篡改、銷毀、隱匿或者拒絕提供前述資料，致使人民法院、仲裁機構或者有關機關無法查明事實的，電子商務經營者應當承擔相應的法律責任（因電商不同於實體交易，幾乎所有的、至少是主要的證據是由電子商務經營者掌握的）。

本法自第 74 條至 85 條共設置了 15 條嚴格的法律責任規定，對違反本法相關規定除依法嚴懲外，對於構成違反治安管理行為的，依法給予治安管理處罰；構成犯罪的，依法追究刑事責任，故有意在大陸從事電商活動的台商不可不慎。🌀

## 勞動部提供「台灣就業通」網站及媒合就業服務管道等相關資訊給台生參考

廣告

1

### Option 01



於大陸就讀之台生倘有求職需求，可至「台灣就業通」（網址：<http://www.taiwanjobs.gov.tw>）登錄個人履歷資料，即可透過網路瞭解各項職缺訊息及接受線上就業媒合服務，以及相關協助創業相關資訊。亦可撥打0800-777-888服務專線，將有專人協助求職登記及推介職缺。



### Option 02

2

於大陸就讀之台生返國後，除可運用「台灣就業通」網站及0800-777-888專線電話外，亦可運用全國7-Eleven、OK、萊爾富及全家便利商店約1萬多處門市的觸控式服務系統，隨時提供全國各縣市最新的工作機會、職訓課程及徵才活動等訊息。

3

### Option 03



在全國350多個就業服務據點由專人提供就業媒合服務，各地就業服務據點資訊可參見網址：<http://www.taiwanjobs.gov.tw/Internet/index/List.aspx?uid=807&pid=25>