

自然人网店有了管理规范

专家：将有效解决“找不到人”等问题



自然人网店约占平台内经营者总量的57%

自然人网店指的是哪些群体？市场监管总局网监司相关负责人在接受采访时介绍，网络交易平台内经营者包括企业、农民专业合作社、个体工商户等办理登记的经营主体，还包括销售自产农副产品、家庭手工业产品或从事便民劳务、零星小额交易等类型经营活动的依法免予登记的自然人主体（统称自然人网店）。目前，自然人网店约占平台内经营者总量的57%，是网络交易经营者的重要组成部分。

“海量的自然人网店既是活跃平台经济的重要主体，也是培育新生经营主体的重要来源，在稳增长、促消费、保就业、惠民生等方面发挥着重要作用。”上述

负责人表示，各网络交易平台对自然人网店管理的标准不统一，自然人网店良莠不齐、鱼龙混杂，是侵权假冒、虚假宣传等问题的重灾区。这些问题既不利于自然人网店进一步发展壮大，也不利于消费者权益保护，影响平台经济高质量发展。

《管理规范》填补自然人网店管理法律制度规则的空白，以推荐性标准的形式，推动构建网络交易平台对自然人网店“统一入驻标准、统一运营规则、统一退出机制、统一数据报送标准”的“四个统一”管理框架，实现对自然人网店“从生到死”的全流程全链条规范，引导自然人网店健康规范发展。

明确从入驻到数据报送等方面的要求

《管理规范》规定了网络交易平台经营者对自然人网店入驻、运营、退出和数据报送等方面管理的要求。

具体来说，在入驻环节，按照最小必要原则，明确自然人网店入驻平台时网络交易平台经营者采集信息的范围，便利自然人网店市场准入。

在运营环节，明确网络交易平台经营者对自然人网店运营检查、网店展示、信息公示、消费者投诉、合规管理、权利救济等方面管理的要求，督促自然人网店依法依规经营。其中，从稳主体、稳就业角度，创新提出权利救济、维权援助、信用正向激励等内容。

在退出环节，细化明确自然人网店信息公示法定义务，强调保护消费者合法权益。

最后，统一数据报送标准。明确网络交易平台经营者对自

然人网店的信息记录保存要求，以及向市场监管部门报送数据的要求，为网络交易智慧监管奠定数据基础。

《管理规范》是否会增加平台企业和自然人网店负担？《管理规范》属于自愿性、推荐性行业标准，未增加强制性义务，有利于引导网络交易平台企业积极履行主体责任，提升对平台内自然人网店的管理水平。”上述负责人表示，《管理规范》坚持发展和规范并重，遵循市场规律，尊重平台经济特点和经营主体自主经营权，聚焦自然人网店监管和发展中的关键问题，一方面落实细化相关法律法规规章规定，增强相关法律规则的可操作性；另一方面总结提炼网络交易平台经营者对自然人网店管理中行之有效的平台协议规则、管理举措，将之上升为标准，提高网络交易监管科学化、规范化水平。

近日，国家市场监督管理总局发布首个市场监管行业标准——《自然人网店管理规范》（以下简称《管理规范》），通过统一网络交易平台对自然人网店入驻、运营、退出、数据报送标准，全面提升平台对自然人网店治理规范化、标准化水平。

中国标准化研究院研究员岳高峰表示，作为首个市场监管行业标准，《管理规范》进一步丰富了平台经济常态化监管制度体系，以“四个统一”推动平台治理标准化，有利于督促自然人网店合规经营，实现健康规范发展；有利于规范网络交易市场秩序，保护消费者和相关主体的合法权益，促进平台经济创新发展。

北京工商大学法学院教授吕来明认为，《管理规范》细化平台管理要求，通过要求自然人网店完成实名认证及支付认证、公示实际经营地址等措施，能有效防范自然人网店通过“虚假声明”逃避监管，解决“找不到人”“办不了案”的问题。

专家：出台《管理规范》是平台经济创新发展的需要

岳高峰表示，自然人网店是网络交易经营者的重要组成部分，也是培育新生经营主体的重要来源，在稳增长、促消费、保就业、惠民生等方面发挥着重要作用。但是，由于自然人网店依法免予登记，各平台对自然人网店入驻平台、信息公示、运营检查、权利救济、退出平台等管理标准不统一，发生问题后往往找不到人、查不到事，难以有效追责。

《管理规范》以提升网络交易平台对自然人网店入驻、运营、退出管理的科学化、规范化、标准化水平为切入点，建立对自然人网店“从生到死”的全流程全链条管理行业标准，有利于促进自然人网店在平台经济中发挥更加重要、更加积极的作用，是平台经济创新发展的需要。

“自然人网店监管和消费维权面临的突出问题是经营者所在地不确定或不真实，信息披露不准确，找人难、确定管辖难，监管和消费维权成本高。”吕来明表示，《管理规范》细化平台管理要求，提升网络交易监管科学化、规范化水平。

比如，在入驻环节，明确网络交易平台经营者应根据自身管理需要，要求自然人网店完成实名认证及支付认证。通过强化网络交易平台经营者对自然人网店交易账号和资金提现银行账户的一致性审核，推动解决自然人网店的主体真实性问题，保障交易安全。

对行政执法部门调查发现不在公示的实际经营地址经营且无法取得联系的自然人网店，网络交易平台经营者接到通报后应要求自然人网店更新公示信息，并配合执法部门开展调查。由于自然人网店免于经营主体登记，实际经营地址是自然人网店自我声明的地址，《管理规范》上述规定能有效防范自然人网店通过“虚假声明”逃避监管，解决“找不到人”“办不了案”的问题。

此外，《管理规范》对自然人网店在合理期限内不能妥善处理消费者投诉的，明确平台经营者可根据平台规则，经调查支持消费者诉求，并将处理结果告知自然人网店。这一规则赋予平台经营者保护消费者权益的自治权限，有助于解决自然人网店保护消费者权益不力的问题。

《管理规范》将于6月在全国范围内推广实施。岳高峰建议，市场监管部门应多措并举，采取线上线下相结合的方式，多渠道、多媒介开展宣传培训工作，让平台企业和自然人网店准确理解并把握其合规要求和技术指标，主动对标达标。在日常监管中，市场监管部门要把《管理规范》作为重要依据，将标准执行情况作为检验平台企业合规水平的重要标尺，让标准在监管实践中真正发挥作用。

（据《新京报》）