



2016 淘宝/天猫平台用户格式条款审查报告

报告审查：中国电子商务法律服务平台审查专家
浙江垦丁律师事务所联合创始人麻策律师

编制机构：中国电子商务研究中心



一、报告说明

为有效保护消费者和商家合法权益，本报告选取淘宝/天猫平台最基本、最重要、问题最多的用户注册、交易条款、责任限制三个维度进行深度解剖，由专业律师对网络交易平台合规进行审查，找出平台合规存在的问题，并给以修改意见，旨在提高网络交易平台规范性，保障消费者权益及提升平台信誉形象 and 用户满意度。

二、报告正文

1、网络运营者免除自身对用户主体身份的审查认证义务

条款来源：《淘宝平台服务协议》3.1 用户资格

条款表述：您确认，在您开始注册程序使用淘宝平台服务前，您应当具备中华人民共和国法律规定的与您行为相适应的民事行为能力。若您不具备前述与您行为相适应的民事行为能力，则您及您的监护人应依照法律规定承担因此而导致的一切后果。

评析：《民法通则》第十二条规定：“十周岁以上的未成年人是限制民事行为能力人，可以进行与他的年龄、智力相适应的民事活动；不满十周岁的未成年人是无民事行为能力人，由他的法定代理人代理民事活动。”《合同法》第四十七条规定：“限制民事行为能力人订立的合同，经法定代理人追认后，该合同有效……相对人可以催告法定代理人在一个月内予以追认。法定代理人未作表示的，视为拒绝追认。”

不具备完全民事行为能力的网络用户（如未成年人）在复杂的电子商务交易中并不具有交易辨识能力，亦不可在未经法定代理人追认的情况下，即要求网络用户（或其法定代理人）承担责任。

为了有效甄别网络用户是否具备民事行为能力，互联网信息服务中账号实名制的实施是网络用户和网络运营者得以签订网络协议的前提。

《互联网用户账号名称管理规定》第五条规定：“互联网信息服务提供者应当按照“后台实名、前台自愿”的原则。

随着网络技术的发展以及社会公共数据资源的开放，网络运营者已具备对网络用户（如消费者）进行实名认证的技术条件和能力，故不应当将实名认证的责任全部强加于网络用户且由网络用户承担由此而造成的全部不利后果，网络运营者此举实际上是免除或减轻了自己的责任。另一方面，作为第三方网络交易平台，根据《网络交易管理办法》，亦有责任对网络用户（商户）进行主体和资质审查、记录，若其对于平台上经营者和自然人不能提供有效的身份信息或联系方式，根

据消费者权益保护法，平台亦需承担法律责任。

修改建议：删除后半部分，修改后的表述“您确认，在您开始注册程序使用淘宝平台服务前，您应当具备中华人民共和国法律规定的与您行为相适应的民事行为能力。淘宝平台（天猫国际）将根据法律规定履行实名认证义务，用户应当向淘宝平台提交真实、完整身份信息。

2、单方滥用协议条款变更修改权利

条款来源：1.《天猫国际用户服务协议》第一条第4款

合同内容：公司有权根据需要不时地制订、修改本协议及/或任何有关规则，并以网站公示的方式进行公告，不再单独通知您。变更后的协议和有关规则一经在网站公布后，立即自动生效。

评析：我国合同法第八条规定：“依法成立的合同，对当事人具有法律约束力。当事人应当按照约定履行自己的义务，不得擅自变更或者解除合同。”网络平台交易规则，是指网络平台经营者制定、修改、实施的适用于使用平台服务的不特定主体、涉及社会公共利益的公开规则，亦属依法成立的合同条款，网络用户在签署网络协议后，各方均应当全面履行合同而不能随意单方更改条款，滥用修订权利，否则不利于网络经济之成熟和稳定，亦可能对不特定主体以及社会公共利益造成负面影响。

基于网络经济需要快速迭代发展的特点，不论是《网络交易管理办法》，还是《网络零售第三方平台交易规则制定程序规定（试行）》和《网络交易平台合同格式条款规范指引》，都适度允许网络交易平台适时修订平台规则。但该类规则的修订均应当遵循公开、公平、公正的原则，并至少在实施七日前（注：重大规则变动之公示通知期限应该更长）在平台醒目位置公开并采取适当措施通知平台用户（消费者和经营者），听取其意见和建议，从而保障消费者的知情权利以及商户的经营权利。

法律法规虽赋予平台一定的修改条款的权利，但作为实力相对强势、掌握规则制定主动权的平台，应本着谦抑的态度，不能单方滥用合同修改变更权。绝对化的、随意性的、霸气的文字表述如“任何有关条款”，“随时更新”“不再单独通知”、“无须另行通知”、“立即自动生效”、“一旦”等都有违平台应有的谦抑态度，不利于良好的经营环境的创造。

修改建议：根据法律法规规定，公司可以修改本协议及/或有关规则，公司将提前7日通过网站提前公示并在通知后生效。

3、豁免自身信息安全保障义务

条款来源：《淘宝平台服务协议》3.4 账户安全规范

条款表述：账户因您主动泄露或因您遭受他人攻击、诈骗等行为导致的损失及后果，淘宝并不承担责任，您应通过司法、行政等救济途径向侵权行为人追偿。

条款来源：《天猫国际用户服务协议》第二条第4款

条款表述：您须自行负责对您的登录名和密码保密，且须对您在该登录名和密码下发生的所有活动（包括但不限于信息披露、发布信息、网上点击同意或提交任何有关规则的协议、网上续签协议或购买服务等）承担责任。

评析：可信网络交易环境的建设离不开强有力的网络安全技术支撑，作为网络运营者，其有能力亦有法律义务对网络运营安全履行善良管理责任，而不能对网络安全责任采取消极推诿的态度。消费者或者网络平台中的商户，其并不具备高度的网络安全注意能力和义务，网络平台苛求网络用户对任何信息安全的后果负责，甚至使用“不承担任何责任”、“自行承担全部责任”等绝对化用语，将导致合同权利义务的严重失衡，简单粗暴的用语也只会激化和网络用户之间的对抗情绪。此条中，因用户遭受他人攻击和用户主动泄露个人信息，两者本质上不同，不排除存在网络运营者未提供安全保障措施而导致用户受到攻击的情况。故网络运营者不能仅仅因用户“遭受他人攻击”等原因就对自身进行免责开脱，其仍应就安全责任加以区别，并采取积极措施防止网络攻击并协助用户止损补救，否则仍应依法承担赔偿责任。

《网络安全法》第四十二条第二款规定：“网络运营者应当采取技术措施和其他必要措施，确保其收集的个人信息安全，防止信息泄露、毁损、丢失。在发生或者可能发生个人信息泄露、毁损、丢失的情况时，应当立即采取补救措施，按照规定及时告知用户并向有关主管部门报告。”《网络交易管理办法》第十一条亦规定：“网络商品经营者向消费者销售商品或者提供服务，应当向消费者提供……安全注意事项和风险警示，采取安全保障措施确保交易安全可靠……”，第二十五条同时规定：“第三方交易平台经营者应当采取必要的技术手段和管理措施保证平台的正常运行，提供必要、可靠的交易环境和交易服务，维护网络交易秩序。”

修改建议：

(1) 《淘宝平台服务协议》3.4 账户安全规范，此条建议删除“因您遭受他人攻击、诈骗等”之表述。

(2) 《天猫国际用户服务协议》第二条第4款，网络运营者不能将网络用户账号下所有活动的法律后果强加于对方而使自身免责，此“所有”、“包括但不限于”等绝对化用语实质上免除或者减轻了网络运营者自己责任。建议删除

4、收集、使用用户信息违反合法、正当和必要性原则

条款来源：《天猫国际用户服务协议》第五条第4款

条款表述：对于您提供的数据信息，您授予公司及其关联公司独家的、全球通用的、永久的、免费的许可使用权利(并有权在多个层面对该权利进行再授权)。此外，公司及其关联公司有权(全部或部分地)使用、复制、修订、改写、发布、翻译、分发、执行和展示您的全部资料数据(包括但不限于注册资料、交易行为数据及全部展示于天猫国际网站各类信息)或制作其衍生作品，并以现在已知或日后开发的任何形式、媒体或技术，将上述信息纳入其它作品内。

评析：网络时代，双边市场机制以免费的软件服务吸引大量用户，再利用巨大的用户资源经营增值业务，这已成为互联网行业基本的经营模式，这种双边市场战略另一方面也促成网络用户向平台提供了巨量的用户信息，故一旦用户信息被滥用或泄露，不啻是对个人隐私和公共利益的巨大挑战。

不论是《网络安全法》、《全国人大常委会关于加强网络信息保护的決定》、《消费者权益保护法》、《电信和互联网用户个人信息保护规定》，还是《网络交易管理办法》，都一而再，再而三地明确规定网络运营者收集或使用信息必须遵循合法、合理且必要三原则。

另外，我国《著作权法》还对著作权的许可使用及转让专设章节予以明确，目的均是为了防止用户信息权益的泄露和被滥用。

网络运营者以近乎严格的条款，用绝对化的表述方式，不加选择地要求用户对网络运营者对信息使用作出超出经营必要的授权，实际上是一边享受着免费用户数据带来的商业价值，另一方面又急于履行由此带来的法定义务，导致权责失衡并损害了网络用户的合法权益。

修改建议：本条款关于知识产权许可的内容、权利种类、地域范围及期限都过于简单笼统而不明确，例如“及其关联公司”包括哪些?“再授权”的权限，“衍生作品”有哪些类型等，易导致信息滥用，超出必要限度。建议删除。

5、网络运营者滥用终(中)止服务的权利

条款来源：《天猫国际用户服务协议》第七条第1款

条款表述：您同意，公司有权自行全权决定以任何理由不经事先通知的中止、终止向您提供部分或全部服务，暂时冻结或永久冻结(注销)您的账户在天猫国际网站的权限，且无须为此向您或任何第三方承担任何责任。

条款来源：《淘宝平台服务协议》3.2 账户说明

条款表述：如有证据证明或淘宝平台有理由相信您存在不当注册或不当使用多个淘宝平台账户的情形，淘宝平台可采取冻结或关闭账户、取消订单、拒绝提供服务等措施，如给淘宝平台及相关方造成损失的，您还应承担赔偿责任。

评析：合同的意义在于履行，而且是全面地履行。合同法规定，合同履行过

程中，若存在同时履行抗辩权、先履行抗辩权或不安抗辩权时，即一方履行合同时必须先由对方履行、或有证据证明对方日后将不可能履行合同等情况下，合同相对方才有权利单方提出中止履行（在互联网电子商务中即平台方单方中止提供平台服务）的通知义务，除此外，任何合同方均不得单方提出中止合同履行。

同理，对于合同终止（网络服务中一般为合同解除），我国合同法规定不论是合同的法定解除，还是约定解除，都应当根据《合同法》第九十六条履行通知义务，无通知则不发生合同解除效力。我国《网络交易管理办法》第三十一条还明确规定：“第三方交易平台经营者拟终止提供第三方交易平台服务的，应当至少提前三个月在其网站主页面醒目位置予以公示并通知相关经营者和消费者，采取必要措施保障相关经营者和消费者的合法权益”，这同样说明终止服务对于网络用户而言，存在重大的利害关系，决不可草率进行。

因此，作为网络运营者，在服务终（中）止的条件设定上，应符合法律的要求，禁止以“有权自行决定”、“有合理理由”、“因任何理由”等纯主观性判断标准来代替法律标准；在服务终（中）止的程序设定上，应符合法律规定的良好提前通知，使得平台上的经营者和消费者能够及时采取必要的措施减少损失，或者转移营业到其他平台之上。

修改建议：

(1) 《天猫国际用户服务协议》第七条第1款，删除“自行全权决定以任何理由不经事先通知的”这一主观性和绝对化用语。并明确应尽到合理的通知义务。

(2) 《淘宝平台服务协议》3.2 账户说明，删除“或淘宝平台有理由相信”这一主观性表述。并明确应尽到合理的通知义务。

6、网络平台运营者未尽到相关信息审核监控义务

条款来源：《天猫国际用户服务协议》第六条第2款

条款表述：天猫国际网站仅作为您获取物品或服务信息、物色交易对象、就物品和/或服务的交易进行协商及开展交易的场所，但公司无法控制交易所涉及的物品的质量、安全或合法性，商贸信息的真实性或准确性，以及交易各方履行其在贸易协议中各项义务的能力。您应自行谨慎判断确定相关物品及/或信息及/或交易的真实性、合法性和有效性，并自行承担因此产生的责任与损失。

条款来源：《淘宝平台服务协议》4.6 责任限制

条款表述：鉴于淘宝平台具备存在海量信息及信息网络环境下信息与实物相分离的特点，淘宝无法逐一审查商品及/或服务的信息，无法逐一审查交易所涉及的商品及/或服务的质量、安全以及合法性、真实性、准确性，对此您应谨慎判断。

评析：没有无义务的权利，也没有无权利的义务，权利和义务往往相对平衡存在，权利与义务之间的法律原则亦适用于网络交易平台之中。互联网经营者可以分为网络服务提供者和网络内容提供者，作为第三方交易平台的网络运营者，其并非网络商品或服务的直接提供方和交易对象，要求其承担海量交易商品和服务的审核监控确有为难之处，故法律对于网络服务提供者设定了通知删除的避风港原则，以对此模式对网络服务提供者进行适当的保护。

但是，避风港原则并非绝对，随着互联网技术的日益精进，作为网络运营者既然已逐步尝试构建大数据分析、千人千面技术、定向广告推送等商业生态，那么举重以明轻，网络服务提供者对于平台上商品或服务的审核、监控实质上也已具备一定的技术过滤能力，这也并非完全过份的法律要求。特别是在平台和平台商户间存在直接的经济利益挂勾时(如非一般性服务费、竞价排名、定向链接等)，对于平台上明显的侵权或不合格商户\商品或服务，平台当有义务采取制止措施。

若网络运营者对平台上的商品或服务一概不加区别地采取消极监控措施，实质上是对避风港原则的滥用，且无法体现“以网管网”的立法精神，亦和民法上的获益与风险承担权责不相一致，不利于网络交易环境的净化。我国《网络交易管理办法》第二十六条规定：“第三方交易平台经营者应当对通过平台销售商品或者提供服务的经营者及其发布的商品和服务信息建立检查监控制度……并及时采取措施制止”。

修改建议：

(1) 《天猫国际用户服务协议》第六条第2款，本平台将对平台内发布的商品和服务等信息进行审核和监控，发现违法行为的，本平台将及时采取制止措施。网络用户亦应当在合理的注意限度内对平台内商品和服务的信息自行进行判断。

(2) 《淘宝平台服务协议》4.6 责任限制，本平台将对平台内发布的商品和服务等信息进行审核和监控，发现违法行为的，本平台将及时采取制止措施。网络用户亦应当在合理的注意限度内对平台内商品和服务的信息自行进行判断。

7、网络经营者排除用户合理损害赔偿的权利

条款来源：《天猫国际用户服务协议》第六条第5款

条款表述：您了解并同意，公司不对因下述任一情况而导致您的任何损害赔偿承担责任，包括但不限于利润、商誉、使用、数据等方面的损失或其它无形损失的损害赔偿(无论公司是否已被告知该等损害赔偿的可能性)：a) 使用或未能使用服务。

评析：在合同关系中，只要网络平台违反法律和约定，就应当向网络用户(商户或消费者)承担损害赔偿责任。

《合同法》规定，当事人一方不履行合同义务或者履行义务不符合规定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任，当事人亦可根据损害后果要求调高或调低损害赔偿赔偿责任。

《合同法》第五十三条规定，造成对方人身伤害，或因故意或重大过失造成对方财产损失的免责条款无效。

《消费者权益保护法》亦规定涉及人身损害或因故意或重大过失导致财产损害的情况下，消费者享有依法获得赔偿的权利。

故网络运营者使用“全部”、“任何”、“包括但不限于”等绝对化用语或不可穷尽型用语的实质是为了逃避法定或约定的合同责任，而这类措施不仅无法帮助网络运营者摆脱法律责任，而且容易激化和网络用户之间对抗和不信任的情绪，实非明智之选。只有网络平台经营者敢于正视责任，提升网络用户体验，并营造良好可信的交易环境，网络经济才能良好健康发展。

修改建议：建议删除“任何”措辞，删除“a) 使用或未能使用服务”这一不确定项目。

8、网络平台应承担的履约责任不具体明确

条款来源：《淘宝平台服务协议》3.4 账户安全规范

条款表述：您理解淘宝对您的任何请求采取行动均需要合理时间，且淘宝应您请求而采取的行动可能无法避免或阻止侵害后果的形成或扩大，除淘宝存在法定过错外，淘宝不承担责任。

条款来源：《天猫国际用户服务协议》第二条第4款(b)

条款表述：您理解公司对您的请求采取行动需要合理时间，公司在采取行动前已经产生的后果（包括但不限于您的任何损失）不承担任何责任。

评析：网络运营者作为第三方交易平台，和网络用户实际上构成了网络服务合同关系。

《合同法》第十二条规定，合同内容一般应当包括明确的“履行期限、地点和方式”，说明网络运营者提供的网络服务应当明确服务的期限，否则将有可能侵害消费者的服务知情权，亦有可能违反对商户的合理服务响应义务。

在越来越复杂的网络购物环境下，网络欺诈、电信诈骗，以及电子支付错误等突发状况频出，作为网络用户，第一时间只能寻求网络运营者提供技术服务，若我们一致默许网络运营者以主观感知来确认“合理时间”，实际上将可能导致网络用户寻求救济的希望落空。这与《网络安全法》要求“网络运营者应当制定网络安全事件应急预案……在发生危害网络安全的事件时，立即启动应急预案，

采取相应的补救措施，并按照规定向有关主管部门报告”的立法本意有所违背。故，网络运营者可以对网络用户的请求进行危机分层管理，并针对不同层级的危机事件设置不同的服务响应，从而确保网络用户的合法权益得到保障。

修改建议：

(1) 《淘宝平台服务协议》3.4 账户安全规范，消费者享有知悉其接受的服务的真实情况的权利，故建议明确“需要合理时间”的具体期限。

(2) 《天猫国际用户服务协议》第二条第4款(b)，消费者享有知悉其接受的服务的真实情况的权利，故建议明确“需要合理时间”的具体期限。

9、网络经营者滥用解释格式条款的权利

条款来源：《淘宝平台服务协议》

条款表述：请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，特别是免除或者限制责任的条款、法律适用和争议解决条款。免除或者限制责任的条款将以粗体下划线标识，您应重点阅读。如您对协议有任何疑问，可向淘宝平台客服咨询。

评析：格式条款虽有避免重复订立提高效率的优点，但提供商品或服务的一方在拟定格式条款时，往往会利用自己的优势地位，将一些有利于自己的免责条款或限责条款订入合同，影响到合同当事人之间的利益平衡。因此，法律对于此类格式条款订入合同有明确的要求并进行了严格的规制，规定提供格式条款的一方按照对方的要求对该条款予以说明。否则，网络运营者实质上是对格式合同条款解释权的滥用，不利于网络用户对网络交易公平性认知的养成，亦不符合立法本意。

《合同法》第四十一条：“对格式条款的理解发生争议的，应当按照通常理解予以解释。对格式条款有两种以上解释的，应当作出不利于提供格式条款一方的解释”，这是格式合同解释权的原始出处。为有利于网络格式合同条款的准确适用，我国《消费者权益保护法》、《网络交易管理办法》、《零售商促销行为管理办法》以及《合同违法行为监督处理办法》规定格式合同条款提供方不得声称自己具备“最终解释权”，并须在相对方提出要求时对格式合同条款作出说明。

修改建议：该平台未合理提示有效联系方式。

根据《电信和互联网用户个人信息保护规定》第十二条规定：“电信业务经营者、互联网信息服务提供者应当建立用户投诉处理机制，公布有效的联系方式，接受与用户个人信息保护有关的投诉，并自接到投诉之日起十五日内答复投诉人。”《消费者权益保护法》亦规定网络运营者应当就制定的规则接受消费者的咨询。故，网络运营者除了不得滥用最终解释权外，还应当在网站中合理位置提供有效的联系方式，防止用户投诉无门的情况出现。

10、网络运营者限制或实质排除网络用户寻求法律救济的权利

条款来源：《天猫国际用户服务协议》第九条第1款

条款表述：本协议之效力、解释、变更、执行与争议解决均适用香港法律，任何香港的法律冲突规则或原则不适用于本协议。凡因本协议引起的或与之相关的争议、纠纷或索赔、包括违约、协议的效力和终止，均应根据提交仲裁通知时有效的《香港国际仲裁中心机构仲裁规则》，在香港仲裁解决。仲裁员人数三人（3）名，仲裁语言为英文。

评析：《民事诉讼法》及司法解释规定，因合同纠纷提起的诉讼，由被告住所地或者合同履行地人民法院管辖。以信息网络方式订立的买卖合同，通过信息网络交付标的的，以买受人住所地为合同履行地；通过其他方式交付标的的，收货地为合同履行地。

司法是保护法律主体权利的最后一道防线，若网络用户丧失司法救济权利，或其权利被实质架空，将导致网络用户的权益无法得到法律的保护，不利于网络经济的健康稳定发展。此条中，作为格式合同的制定方，平台以平台规则的方式确定内地消费者若发生消费纠纷，应适用《香港国际仲裁中心机构仲裁规则》和选择香港仲裁解决，实际上是在未与消费者协商的情况下，剥夺了消费者对诉讼法院和诉讼规则的选择权，导致消费者事实上无法就合同争议提起诉讼或者其他救济途径的权利。

司法实践中，越来越多的消费者得以在其收货地法院提出纠纷管辖并获法院认可，这种趋势表明国家对于弱势网络用户群体的特殊司法倾斜性保护，因此，作为市场强势一方的网络平台经营者，应当适时改变观念，在国内以及跨境电子商务纠纷中，切实保障网络用户寻求司法救济的权利。

修改建议：删除此条

11、第三方网络交易平台未建立良好的调解机制

条款来源：《淘宝争议处理规则》第102条

条款表述：淘宝对符合第一百零一条的争议处理申请，予以受理；对下列申请，分别情形，予以处理：（一）买家超出规定时限提出退款申请的，淘宝不予受理，至（九）等条款。

条款来源：《天猫规则》第八十二条，

条款表述：对违规行为的投诉……其余须在以下规定时间内进行投诉；未在规定时间内投诉的，不予受理：（一）违背承诺的投诉时间为交易关闭后十五天内；（二）描述不符（类目有特殊规定的除外）、骗取他人财物的投诉时间为交易成功后十五天内。

评析：《网络交易管理办法》第二十八条规定，第三方交易平台经营者应当建立消费纠纷和解和消费维权自律制度。消费者在平台内购买商品或者接受服务，发生消费纠纷或者其合法权益受到损害时，消费者要求平台调解的，平台应当调解。故，第三方网络交易平台自行为平台调解设置“超时不调解”、“交易关闭不调解”等人为条件或限制门槛，实质上是为了免除或减轻自身的法定责任，排除或者限制平台内经营者或者消费者主要权利的条款，平台应当予以修正。

修改意见：建议删除。

三、审查律师



麻 策

中国电子商务研究中心特约研究部、浙江垦丁律师事务所联合创始人

曾在香港上市公司海天国际担任集团法务，并于 2009 年加入浙江金道律师事务所(全国优秀律师事务所)电子商务法律部，2015 年加入浙江腾智律师事务所并担任电子商务法律部副主任律师。

杭州市律师协会互联网信息和税务专业委员会委员，荣获杭州市优秀青年岗位能手、杭州市律师协会公益新星称号。同时，麻策律师还是《杭州市网络交易管理暂行办法》起草小组成员。

执业领域

互联网电商、商业地产和争议解决，致力于为电商平台公司及互联网公司提供全程法律框架设计并提供运营法律支持，涉及互联网金融、众筹、B2C\C2C 平台以及跨境电子商务等各细分领域，长期关注、研究互联网电子商务法律问题。

【专家专栏】www.100ec.cn/detail_man--373.html

【E-mail】mace1022@163.com

四、关于我们

中国电子商务研究中心：在电商、“互联网+产业”研究领域，中国电子商务研究中心，一直是产业变化轨迹的不可或缺的见证者与推动者，是公认的业内知名电商研究机构与产业互联网智库，我们十年如一日扎根于电商、产业互联网研究和传播。其中，中心运营平台(100EC.CN)是国内领先电商专业媒体与门户平台级入口。

我们的核心报道、研究与服务领域包括：**制造业、流通业、服务业、金融业、农业**的互联网化，重点服务于**大宗电商、零售电商、跨境电商、三农电商、电商物流、服务电商、共享经济、金融科技**等相关行业。

法律与权益部：成立于2010年，整合行业内消保、律师、媒体、质检等资源。每年发布权威《中国电子商务用户体验与投诉监测报告》和《中国电子商务法律报告》，还是国家工商行政管理总局牵头、国务院发布的《网络商品及服务交易监督管理条例》立法起草副组长单位；国家工商行政管理总局牵头的全国网络交易平台合规审查报告执行单位；国家工商行政管理总局牵头的全国网络交易平台信用体系建设项目执行单位。主要职能包括：

- 运营电商维权和电商法律两大平台，受理消投诉纠纷
- 每年发布数十篇热点快评，发布预警，引导网络消费
- 每年策划报道数十个热点曝光专题，监督电商企业
- 运营拥有数万高端网购用户知名自媒体“电商315”（DSWQ315）

中国电子商务投诉与维权公共服务平台：7年来，受理维权数十万起，纠纷解决率在**80%**以上，是国内最具有影响力和公信力的第三方“电商投诉维权平台”。

中国电子商务法律与求助服务平台：数十位专业律师“坐镇”，提供互联网+法律援助。

中国电子商务媒体记者公共服务平台：中心还拥有长期关注互联网的“**3000+**”经实名认证的记者在内的媒体库，中心发布的报告、快评等将第一时间发送媒体库记者，供其选题报道参考。

