



2016 聚美优品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
北京盈科（杭州）律师事务所高级合人
吴旭华律师

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，本报告选取聚美优品最基本、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：《聚美优品用户服务协议》2.1 注册资格

条款表述：用户须具有法定的相应权利能力和行为能力的自然人、法人或其他组织，能够独立承担法律责任。您完成注册程序或其他聚美优品平台同意的方式实际使用本平台服务时，即视为您确认自己具备主体资格，能够独立承担法律责任。若因您不具备主体资格，而导致的一切后果，由您及您的监护人自行承担。

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，但纯获利益的合同或者与其年龄、智力、精神健康状况相适应而订立的合同，不必经法定代理人追认。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。合同被追认之前，善意相对人有撤销的权利。撤销应当以通知的方式作出。

法律规定限制民事行为能力人订立的合同，须法定代理人追认，不可在未追认的情况下，要求一切后果由限制民事行为能力人或者限制民事行为能力人的监护人承担。

《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，要求互联网信息服务使用者通过真实身份信息认证后注册账号。

互联网平台应当要求互联网信息服务使用者通过真实身份信息认证后注册账号，如果没有做好相关的审查义务，平台依然需要承担对应的法律责任。

修改建议：修改后的表述为“用户须是具有法定的相应权利能力和行为能力的自然人、法人或其他组织，能够独立承担法律责任。聚美优品根据法律规定履行实名认证义务，用户应当配合向聚美优品平台提交真实、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：《聚美优品用户服务协议》1.1.1 本协议内容、生效、变更

条款表述：本协议内容包括协议正文及所有聚美优品已经发布的或将来可能发布的各类规则。所有规则为本协议不可分割的组成部分，与协议正文具有同等法律效力。除另行明确声明外，任何聚美优品及其关联公司提供的服务（以下称为聚美优品平台服务）均受本协议约束。

条款来源：《聚美优品用户服务协议》1.1.7 本协议内容、生效、变更

聚美优品有权根据需要不定期地制订、修改本协议及/或各类规则，并在聚美优品平台公示，不再另行单独通知用户。变更后的协议和规则一经在网站公布，立即生效。如您不同意相关变更，应当立即停止使用聚美优品平台服务。您继续使用聚美优品平台服务的，即表明您接受修订后的协议和规则。

评析：《网络交易管理办法》第二十四条规定，第三方交易平台经营者修改其与平台内经营者的协议、交易规则，应当遵循公开、连续、合理的原则，修改内容应当至少提前七日予以公示并通知相关经营者。故聚美优品应当明确规则提前公示的具体期限并不少于7日。

在网络用户和网络平台之间，网络平台处于较为优势的地位，如果给予任意修改权，那么合同双方显然是不平等的。将来可能发布的各类规则属于交易规则的修改、增加，应当依照法律规定另行公示。条款变化后应当提前7天予以公示后才能生效，而非网站公布立即生效。

修改建议：将“将来可能发布的”删除，变更为“本协议内容包括协议正文及所有聚美优品已经发布的各类规则。所有规则为本协议不可分割的组成部分，与协议正文具有同等法律效力。除另行明确声明外，任何聚美优品及其关联公司提供的服务（以下称为聚美优品平台服务）均受本协议约束。”

将“一经在网站公布，立即生效”删除，修改后的条款表述为“聚美优品有权根据需要不定期地制订、修改本协议及/或各类规则，并在聚美优品平台公示，不再另行单独通知用户。变更后的协议和规则在网站公布，公布后7天生效。如您不同意相关变更，应当立即停止使用聚美优品平台服务。您继续使用聚美优品平台服务的，即表明您接受修订后的协议和规则。”

3、豁免自身信息安全保障义务

条款来源：《聚美优品用户服务协议》2.3.3 注册

条款表述：您应谨慎合理的保存、使用您的会员名和密码，应对通过您的会员名和密码实施的行为负责。除非有法律规定或司法裁定，且征得聚美优品的同

意，否则，会员名和密码不得以任何方式转让、赠与或继承（与账户相关的财产权益除外）。

评析：《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。

对于普通的网络用户而言，只能通过自身保存等方式保证信息不泄露。根据《网络安全法》的规定，网络运营者由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，如果是平台未采取有效的技术手段导致的信息泄露，普通的网络用户不应当承担其恶果。因此，网络用户“应对通过您的会员名和密码实施的行为负责”过于绝对，应当将因网络平台未提供有效网络技术支持导致的信息盗用，进而通过网络用户会员名和密码实施的行为责任排除。

修改建议：变更后的条款表述为“您应谨慎合理的保存、使用您的会员名和密码，除平台原因外，应对通过您的会员名和密码实施的行为负责。除非有法律规定或司法裁定，且征得聚美优品的同意，否则，会员名和密码不得以任何方式转让、赠与或继承（与账户相关的财产权益除外）。”

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：《聚美优品用户服务协议》2.3.6

条款表述：为方便您使用聚美优品平台服务及聚美优品关联公司或其他组织的服务（以下称其他服务），您同意并授权聚美优品将您在注册、使用聚美优品平台服务过程中提供、形成的信息传递给向您提供其他服务的聚美优品关联公司或其他组织，或从提供其他服务的聚美优品关联公司或其他组织获取您在注册、使用其他服务期间提供、形成的信息。

评析：《网络交易管理办法》第十八条规定“网络商品经营者、有关服务经营者在经营活动中收集、使用消费者或者经营者信息，应当遵循合法、正当、必要的原则，明示收集、使用信息的目的、方式和范围，并经被收集者同意。网络商品经营者、有关服务经营者收集、使用消费者或者经营者信息，应当公开其收集、使用规则，不得违反法律、法规的规定和双方的约定收集、使用信息。”

网络商品经营者、有关服务经营者及其工作人员对收集的消费者个人信息或者经营者商业秘密的数据信息必须严格保密，不得泄露、出售或者非法向他人提供。网络商品经营者、有关服务经营者应当采取技术措施和其他必要措施，确保信息安全，防止信息泄露、丢失。在发生或者可能发生信息泄露、丢失的情况时，应当立即采取补救措施。

网络商品经营者、有关服务经营者未经消费者同意或者请求，或者消费者明确表示拒绝的，不得向其发送商业性电子信息。“

网络平台使用网络用户的信息时，应当明确指出使用的范围，不应该用“等”等词汇笼统概括。向聚美优品哪些关联公司或组织提供信息不明确，容易造成信息泄漏。

修改建议：《聚美优品用户服务协议》2.3.6，此条款建议明确关联公司，或删除此条款。

5、网络运营者滥用终（中）止服务的权利

条款来源：《聚美优品用户服务协议》6.1

条款表述：您同意，聚美优品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聚美优品平台服务，暂时冻结或永久冻结（注销）您的账户，且无须为此向您或任何第三方承担任何责任。

评析：《网络交易平台合同格式条款规范指引》第十二条 网络交易平台经营者不得在合同格式条款中排除或者限制平台内经营者或者消费者的下列权利：依法请求继续履行、采取补救措施、支付违约金或者损害赔偿的权利。

《合同法》第九十三条规定了约定解除权：当事人协商一致，可以解除合同。当事人可以约定一方解除合同的条件。解除合同的条件成就时，解除权人可以解除合同。

《合同法》第九十四条规定了法定解除权：有下列情形之一的，当事人可以解除合同：（一）因不可抗力致使不能实现合同目的；（二）在履行期限届满之前，当事人一方明确表示或者以自己的行为表明不履行主要债务；（三）当事人一方迟延履行主要债务，经催告后在合理期限内仍未履行；（四）当事人一方迟延履行债务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的；（五）法律规定的其他情形。

不管是约定解除权还是法定解除权，都要遵循《合同法》第九十六条：当事人一方依照本法第九十三条第二款、第九十四条的规定主张解除合同的，应当通知对方。合同自通知到达对方时解除。对方有异议的，可以请求人民法院或者仲裁机构确认解除合同的效力。法律、行政法规规定解除合同应当办理批准、登记等手续的，依照其规定。

《聚美优品用户服务协议》6.1 条款不明确原因，直接赋予平台单方解除合同，终止服务的权利。其中“以任何理由”、“无须为此向您或任何第三方承担任何责任”具有浓厚的主观意识，极为强势的赋予平台较大的权利，不利于平台入住者及消费者。此外，即使平台不在为消费中提供服务，也应当予以通知，只有通知到达时合同才能解除，再此之前不能终止服务。

修改建议：建议删除“以任何理由”，修改为“以合法的理由”；建议删除“不经事先通知”，修改为“事先通知”；建议删除“无须为此向您或任何第三

方承担任何责任”，因为是否应当承担责任，应该由被寻求救济机关予以认定。

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：《聚美优品用户服务协议》5.1

条款表述：本平台作为您进行了解、咨询、协商、交易的场所，提示您：应谨慎判断确定相关物品及/或信息的真实性、合法性和有效性。除非另有明确的书面说明，本平台不对各商家在本平台上发布的信息、内容、材料、产品和服务及各方在交易中各项义务的履行能力作任何形式的担保，法律法规另有规定的除外。

条款来源：《聚美优品用户服务协议》4.3

条款表述：您了解并同意，本平台上的商品、价格、数量、是否有货等商品信息随时可能发生变动，本站不作特别通知。由于互联网技术原因导致网页显示信息可能会有一定的滞后性或差错，对此在合同未成立前，您接受本平台在发现网页错误，正式向您发出通知后，对商品信息进行调整，订单按照正确的信息执行，或取消订单。

评析：《网络交易管理办法》第二十三条规定：第三方交易平台经营者应当对申请进入平台销售商品或者提供服务的法人、其他经济组织或者个体工商户的经营主体身份进行审查和登记，建立登记档案并定期核实更新，在其从事经营活动的主页面醒目位置公开营业执照登载的信息或者其营业执照的电子链接标识。

《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，发现有违反工商行政管理法律、法规、规章的行为的，应当向平台经营者所在地工商行政管理部门报告，并及时采取措施制止，必要时可以停止对其提供第三方交易平台服务。

《网络交易管理办法》第三十条规定：第三方交易平台经营者应当审查、记录、保存在其平台上发布的商品和服务信息内容及其发布时间。

在现在这样一个大数据时代，如果要求平台对每一条数据信息进行筛选，确实实现起来有很大的困难。

但是这并不意味着平台仅仅有删除义务，《网络交易管理办法》明确规定，对于申请进入平台销售商品或者提供服务的法人、其他经济组织或者个体工商户的经营主体，必须进行身份审查和登记，建立登记档案并定期核实更新。其次，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。也即，聚美优品具有审核义务，不能以信息海量无法审查为由怠于履行审核。平台应当主动建立网站信息审核机制。

聚美优品订单信息不以形成订单时为准，免除自己没有审核发现错误信息
的责任，有欺诈消费者的嫌疑。

修改建议：《聚美优品用户服务协议》5.1，将《聚美优品用户服务协议》
5.1 修改为：本平台依照法律规定，对商家进行身份审核和登记，同时建立商品
和服务信息建立检查监控制度，及时发现违法行为并予以制止。用户在购物或接
受服务时，请尽到合理注意义务。

《聚美优品用户服务协议》4.3，建议“本平台上的商品、价格、数量、是否
有货等商品信息以提交订单付款成功时的信息为准”。

7、网络经营者排除用户合理损害赔偿的权利

条款来源：《聚美优品用户服务协议》5.3

条款表述：您了解并同意，聚美优品不对因下述任一情况而导致您的任何损
害承担赔偿责任，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： 3.1 第三方未经批准的使用您的账户或更改您的数据。3.2
您对聚美优品平台服务的误解。 3.3 任何非因聚美优品的原因而引起的与聚美
优品平台服务有关的其它损失。

条款来源：《聚美优品用户服务协议》5.4

条款表述：由于法律规定的不可抗力，信息网络正常的设备维护，信息网
络连接故障，电脑、通讯或其他系统的故障，电力故障，劳动争议，生产力或生
产资料不足，司法行政机关的命令或第三方的不作为及其他本平台无法控制的
原因造成的本平台不能服务或延迟服务、丢失数据信息、记录的，聚美优品不
承担责任，但聚美优品将协助处理相关事宜。

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。在《聚美优品用户服务协议》5.3 列举的三
项免责事由中，如果是平台未尽到本应履行的义务而导致的，那么平台就应当
承担相对应的责任。例如：“第三方未经批准的使用您的账户或更改您的数
据”，第三方平台有通过技术手段保护用户信息的义务，如果平台没有尽到
这个义务，或因平台系统故障导致信息泄漏等而使得第三方盗用顾客信息的，
那么平台当然要承担责任。

同时，如果涉及人身伤害的，并非免责条款可以免除责任的。《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。

关于《聚美优品用户服务协议》5.4 中的描述，“信息网络连接故障，电脑、
通讯或其他系统的故障”等，都有可能是平台未尽到保障义务导致的，如果因为

平台的原因导致，而平台又不承担任何责任，那么对于消费者而言，那就没有责任承担者了。

修改建议：将《聚美优品用户服务协议》5.3 增加一句话：如因聚美优品未尽到义务导致的除外。

《聚美优品用户服务协议》5.4 建议增加“因聚美优品的原因导致信息网络连接故障，电脑、通讯或其他系统的故障等情况，造成延迟服务、丢失数据信息、记录的等，应当由聚美优品承担相应的责任”。

8、网络经营者未经协商擅自向网络用户发送商业性信息

条款来源：《聚美优品用户服务协议》2.4.1

条款表述：您同意，聚美优品平台拥有通过邮件、短信电话等形式，向在本站注册、购物用户、收货人发送订单信息、促销活动等告知信息的权利。

评析：《网络交易管理办法》第十八条规定“网络商品经营者、有关服务经营者在经营活动中收集、使用消费者或者经营者信息，应当遵循合法、正当、必要的原则，明示收集、使用信息的目的、方式和范围，并经被收集者同意。网络商品经营者、有关服务经营者收集、使用消费者或者经营者信息，应当公开其收集、使用规则，不得违反法律、法规的规定和双方的约定收集、使用信息。”

网络商品经营者、有关服务经营者及其工作人员对收集的消费者个人信息或者经营者商业秘密的数据信息必须严格保密，不得泄露、出售或者非法向他人提供。网络商品经营者、有关服务经营者应当采取技术措施和其他必要措施，确保信息安全，防止信息泄露、丢失。在发生或者可能发生信息泄露、丢失的情况时，应当立即采取补救措施。

网络商品经营者、有关服务经营者未经消费者同意或者请求，或者消费者明确表示拒绝的，不得向其发送商业性电子信息。“

网络平台在使用用户信息发送短信时，应当给予消费者选择同意或不同意的权利，而不是强加顾客只要使用聚美平台就必须接受短信促销等。

修改建议：建议删除此条，在注册成功后另行设置可供点击的“同意”、“不同意”选项。

9、网络平台应承担的履约责任不具体明确

条款来源：《聚美优品用户服务协议》2.3.5

条款表述：如果发现任何非法使用等可能危及您的账户安全的情形时，您应当立即以有效方式通知聚美优品，要求聚美优品暂停相关服务，并向公安机关报

案。您理解聚美优品对您的请求采取行动需要合理时间，聚美优品对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：《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，否则难以衡量所谓的“合理时间”，将有可能侵害消费者的服务知情权。

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》第25条要求“网络运营者应当制定网络安全事件应急预案，及时处置系统漏洞、计算机病毒、网络攻击、网络侵入等安全风险；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。因此，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：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。

10、网络运营者未尽到合理期限内的信息保存义务

条款来源：《聚美优品用户服务协议》6.3

条款表述：您有权向聚美优品要求注销您的账户，经聚美优品审核同意的，聚美优品注销（永久冻结）您的账户，届时，您与聚美优品基于本协议的合同关系即终止。您的账户被注销（永久冻结）后，聚美优品没有义务为您保留或向您披露您账户中的任何信息，也没有义务向您或第三方转发任何您未曾阅读或发送过的信息。

条款来源：《聚美优品用户服务协议》6.5.1

条款表述：您在服务中止或终止之前已经上传至聚美优品平台的物品尚未交易的，聚美优品有权在中止或终止服务的同时删除此项物品的相关信息；

条款来源：《聚美优品用户服务协议》6.5.1

条款表述：您在服务中止或终止之前已经与其他会员达成买卖合同，但合同尚未实际履行的，聚美优品有权删除该买卖合同及其交易物品的相关信息；

评析：《网络交易管理办法》第三十条：第三方交易平台经营者应当审查、记录、保存在其平台上发布的商品和服务信息内容及其发布时间。平台内经营者的营业执照或者个人真实身份信息记录保存时间从经营者在平台的登记注销之日起不少于两年，交易记录等其他信息记录备份保存时间从交易完成之日起不少于

两年。

“没有义务为您保留或向您披露您账户中的任何信息”、“同时删除此项物品的相关信息”、“有权删除该买卖合同及其交易物品的相关信息”明显违反“交易记录等其他信息记录备份保存时间从交易完成之日起不少于两年”的要求。

修改建议：建议增加说明“交易记录等其他信息记录备份保存时间从交易完成之日起不少于两年”。

11、网络运营者滥用合同成立要件

条款来源：《聚美优品用户服务协议》4.2

条款表述：系统生成的订单信息是计算机信息系统根据您填写的内容自动生成的数据，仅是您向店铺商家发出的合同要约；店铺商家收到您的订单信息后，将订单中的商品从仓库实际向您发出时（以商品出库为标志），方视为您与店铺商家之间就实际发出的商品建立了合同关系；如果一份订单里订购了多种商品并且店铺商家只给您发出了部分商品时，您与店铺商家之间仅就实际向您发出的商品建立了合同关系。

评析：《网络交易管理办法》第十七条第二款 网络商品经营者、有关服务经营者不得以合同格式条款等方式作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用合同格式条款并借助技术手段强制交易。

聚美优品订单合同成立时间以发货时间为准，实际上是延后合同成立的时间，为平台的信息不准确，未及时更新信息等留后路。消费者基于对平台的信任，已经花费时间和精力作出选择，并支付了价款，如果此时给予平台反悔的特权，将会严重损害消费者权利。

修改建议：建议“您付款成功后视为您与店铺商家之间就商品建立了合同关系”。

12、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：《聚美优品用户服务协议》7.3

条款表述：因本协议履行过程中，因您使用聚美优品网服务产生争议应由聚美优品与您沟通并协商处理。协商不成时，双方均同意以聚美优品平台管理者住所地人民法院为管辖法院。

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。

在本条中，直接规定以“聚美优品平台管理者住所地人民法院为管辖法院”，使得聚美优品平台获得诉讼优势，消费者一旦参与到诉讼中，必然花费大量的财力和物力。

修改建议：删除此条

13、交易平台滥用独立判断权

条款来源：《聚美优品用户服务协议》3.2.11

条款表述：对于您在聚美优品平台上实施的行为，包括您未在聚美优品平台上实施但已经对聚美优品平台及其用户产生影响的行为，聚美优品有权单方认定您行为的性质及是否构成对本协议和/或规则的违反，并采取暂停或关闭用户帐号及其他措施。

评析：消费者在聚美优品平台上实施的行为，是否构成对本协议和/或规则的违约，如果赋予聚美优品平台单方的认定权，那么，消费者与聚美优品平台的地位是严重不对等的。如果消费者与聚美优品平台对行为的认定不一致，应该由第三方有权机构予以认定，认定后才能明确双方的责任。

修改建议：删除本条款。

14、其他

条款来源：《聚美优品用户服务协议》2.3.2

条款表述：您设置的会员名不得侵犯或涉嫌侵犯他人合法权益。否则，聚美优品有权终止向您提供聚美优品平台服务，注销您的账户。账户注销后，相应的会员名将开放给任意用户注册登记使用。

评析：会员名已经侵犯他人权益，聚美优品又将该会员名提供给其他任意用户使用，前后矛盾。会员名已经侵犯他人权益，聚美优品不应再开放该会员名。

修改建议：建议删除“账户注销后，相应的会员名将开放给任意用户注册登记使用”。

条款来源：《聚美优品用户服务协议》3.2.9

条款表述: 经国家行政或司法机关的生效法律文书确认您存在违法或侵权行为，或者聚美优品根据自身的判断，认为您的行为涉嫌违反本协议和/或规则的条款或涉嫌违反法律法规的规定的，则聚美优品有权在本平台上公示您的该等涉嫌违法或违约行为及聚美优品已对您采取的措施。

评析: 《民法通则》公民、法人享有名誉权，公民的人格尊严受法律保护，禁止用侮辱、诽谤等方式损害公民、法人的名誉。“聚美优品根据自身的判断”，自行判断后即在平台公示用户涉嫌违反协议会违法情况，如自行判断错误有诽谤的嫌疑，侵犯用户名誉权。

修改建议: 不建议进行公示，删除该条。

三、审查律师

中国电子商务研究中心特约研究员、北京盈科（杭州）律师事务所高级合伙人，部门首席律师

“杭州市优秀律师”，西湖区人民法院“优秀特邀调解员”。从事律师职业近 20 年，拥有丰富案件代理经验。



吴旭华

现担任杭州市律协互联网信息专业委员会-主任；杭州市电子商务协会法务中心-主任；杭州仲裁委员会/金融仲裁院-仲裁员；西湖区人民法院知识产权-特邀调解员；中国（浙江/杭州）知识产权维权援助中心-专家等社会职务。同时也是全国信息化工程师、IT 知识产权管理师，是国内最早从事网络科技法研究的专家之一。

执业领域

融资、并购、企业法律风险管理服务、专利权、商标权、著作权等。

【专家专栏】www.100ec.cn/detail_man--374.html 【联系电话】0571-86799606

【E-mail】wuxuhua@yingkelawyer.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。

中国电子商务研究中心互联网+智库资源图谱



中国电子商务研究中心新媒体资源矩阵图谱



中国电子商务研究中心电商门户平台架构图

