



电子商务法对酒店集团的影响和应对建议

作者：瞿沁

我国首部电商领域的综合性立法《电子商务法》（以下简称“新法”）将于2019年1月1日起正式实施。新法适用于中华人民共和国境内的所有电子商务活动，势必对国际酒店集团在中国的经营产生一定的影响，我们建议经营者尽早关注和准备应对。

新法将电子商务定义为“通过互联网等信息网络销售商品或者提供服务的经营活动”；将电子商务经营者定义为“通过互联网等信息网络从事销售商品或者提供服务的经营活动的自然人、法人和非法人组织，包括电子商务平台经营者、平台内经营者以及通过自建网站、其他网络服务销售商品或者提供服务的电子商务经营者”。

酒店集团根据其在中国经营方式不同，从事以下经营活动时将涉及新法：

- a. 通过自建网络、手机软件（APP）等方式提供客房预订、销售和其他服务的酒店业经营者，将被视为电子商务经营者；
- b. 众多酒店集团官网提供旗下品牌酒店的客房预订服务，集团通过提供网络经营场所、交易撮合、信息发布等服务，使客户 / 会员和酒店之间完成住宿和其他商品和服务的交易活动，符合新法关于电子商务平台经营者的定义；
- c. 部分酒店集团的官网平台同时兼有上述自营和电子商务平台的特征；
- d. 酒店集团通过安排旗下酒店参与在线旅行社（OTA）等电子商务平台的促销或客房销售活动时，酒店作为平台内经营者亦受到新法的约束。

鉴于新法赋予市场监督管理部门比较严苛的监管和处罚权，针对情节严重的违法行为，最高可处以人民币二百万元的罚款、责令停业整顿等制裁措施，因此我们建议经营者提前在以下方面进行部署：



关注商业营销中的合规

市场营销和销售是酒店集团经营活动的重要环节，经营者通常会通过庞大的市场营销部门配合隶属酒店参与其中，也可能就具体的业务、活动外包给第三方公司完成。新法立足于消费者保护和市场公平竞争，对酒店及酒店管理集团的商业营销活动提出了明确的合规要求，例如：

- 第 15 条要求电子商务经营者在其首页显著位置，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，或者上述信息的链接标识；信息发生变更的，应当及时更新公示信息。
- 第 17 条规定电子商务经营者不得以虚构交易、编造用户评价等方式进行虚假或者引人误解的商业宣传，欺骗、误导消费者。
- 第 39 条要求电子商务平台经营者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。尤其是，电子商务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评价。
- 若酒店集团的互联网平台同时兼有自营和电子商务平台的特征，经营者应当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，不得误导消费者。电子商务平台经营者对其标记为自营的业务依法承担商品销售者或者服务提供者的民事责任。

值得一提的是，新法对原先出于立法空白的利用大数据分析“杀熟”的经营行为进行了规制。第 18 条明确，电子商务经营者根据消费者的兴趣爱好、消费习惯等特征向其提供商品或者服务的搜索结果的，应当同时向该消费者提供不针对其个人特征的选项，尊重和平等保护消费者合法权益。第 40 条同时规定，电子商务平台经营者应当根据商品或者服务的价格、销量、信用等以多种方式向消费者显示商品或者服务的搜索结果；对于竞价排名的商品或者服务，应当显著标明“广告”。

网络安全和个人信息保护

电子商务和网络有着天然联系的属性，因此新法在这些领域基本保持与《网络安全法》及配套规定一脉相承，并通过部分条款进行了细化，例如：

- 新法第 24 条规定电子商务经营者应当明示用户信息查询、更正、删除以及用户注销的方式、程序，不得对用户信息查询、更正、删除以及用户注销设置不合理条件。
- 针对电子商务平台，新法规定经营者应当：
 - a. 采取技术措施和其他必要措施保证其网络安全、稳定运行，防范网络违法犯罪活动，有效应对网络安全事件，保障电子商务交易安全；
 - b. 应当制定网络安全事件应急预案，发生网络安全事件时，应当立即启动应急预案，采取相应的补救措施，并向有关主管部门报告；
 - c. 应当记录、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。商品和服务信息、交易信息保存时间自交易完成之日起不少于三年。

考虑到《网络安全法》的一系列配套规定尚未出台，酒店集团的经营者可能尚在对网络安全评估、用户隐私政策、信息跨境传输等方面进行持续关注，《电子商务法》的出台无疑为行业在该领域的进一步规范提供了一定的法律指引。

电子商务合同订立

新法对电子商务当事人订立和履行合同以中国法律为准据法作了明确的规定，同时要求：

- 电子商务经营者应当清晰、全面、明确地告知用户订立合同的步骤、注意事项、下载方法等事项，并保证用户能够便利、完整地阅览和下载。
- 电子商务平台经营者应当遵循公开、公平、公正的原则，制定平台服务协议和交易规则，明确进入和退出平台、商品和服务质量保障、消费者权益保护、个人信息保护等方面的权利和义务，并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。
- 电子商务平台经营者修改平台服务协议和交易规则，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。修改内容应当至少在实施前七日予以公示。

针对目前普遍应用的电子支付方式，新法要求电子商务经营者在接入电子支付服务提供者时，确保用户知悉电子支付服务的功能、使用方法、注意事项、相关风险和收费标准等事项，并不得附加不合理交易条件。

由此，酒店集团有必要根据新法和相关配套规定，对其网络平台的服务流程、协议、规则等法律文件及其公示方式进行适时更新。

电子商务中的知识产权保护

针对业内议论颇多的在知识产权侵权时如何适用“避风港原则”的问题，新法一方面规定了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，未采取必要措施将与侵权人承担连带责任；另一方面也对国际上普遍实施的“避风港原则”在电子商务活动中的适用进行了细化：

- 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。
- 平台内经营者接到转送的通知后，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。
- 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。
- 电子商务平台经营者应当及时公示收到的上述通知、声明及处理结果。

以上可以看出，新法试图通过“通知+删除”的规则，将知识产权权利人、平台运营者及平台内经营者（即涉嫌侵权者）各自的谨慎注意义务及权责做出明确的界定。除通过对平台经营者进行监管外，还通过规定“错误通知”的民事责任，以及“恶意错误通知”的加倍赔偿责任来制约“避风港原则”。

品牌作为酒店经营最为重要的一项资产，不可避免地在经营过程中面临各种争端事件，酒店集团无论是作为权利人、电子商务平台、还是平台内经营者，均有必要针对新法建立起处理该等事件的响应和应对机制。

我们的出版物仅供一般性参考，不应被视为对某事实或情形的法律意见。我们明示不对任何依赖本出版物的任何内容而采取或不采取行动所导致的后果承担责任，我们保留所有对本出版物的权利。

作者介绍：



瞿沁

电子邮箱：
quqin@lawviewer.com

网址：
www.lawviewer.com

瞿沁律师是上海天尚律师事务所的高级合伙人，其主要执业领域在房地产、外商投资和收购兼并。他拥有超过 15 年的丰富执业经验，曾经成功地代表房地产、零售和酒店行业、养老、资产管理的投资者处理商业交易和争议。