

上海市市场监督管理局文件

沪市监网监〔2021〕576号

上海市市场监督管理局关于印发 《上海市网络交易平台网络营销活动 算法应用指引（试行）》的通知

各区市场监管局，临港新片区市场监管局，市局有关处室、执法总队、机场分局：

为规范网络交易平台网络营销活动算法应用行为，鼓励网络交易平台经营者加强合规管理，引导平台经营者建立算法应用合规体系，提升合规管理水平，保障消费者合法权益，维护公平竞争的市场秩序，促进网络市场健康发展，根据《中华人民共和国电子商务法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国反垄断法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民

《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国价格法》等，我局研究制定了《上海市网络交易平台网络营销活动算法应用指引(试行)》。

请各区市场监管局、临港新片区市场监管局加强宣传，根据指引要求，督促辖区内的相关平台企业落实主体责任，加强网络营销活动算法应用合规管理。

特此通知。

上海市市场监督管理局

2021年11月12日

(此件公开发布)

上海市网络交易平台网络营销活动 算法应用指引（试行）

第一章 总 则

第一条（目的与依据）

为规范网络交易平台网络营销活动算法应用行为，保障消费者合法权益，维护公平竞争的市场秩序，促进网络市场健康发展，根据《中华人民共和国电子商务法》（以下简称《电子商务法》）、《中华人民共和国个人信息保护法》（以下简称《个人信息保护法》）、《中华人民共和国反垄断法》（以下简称《反垄断法》）、《中华人民共和国反不正当竞争法》（以下简称《反不正当竞争法》）、《中华人民共和国消费者权益保护法》（以下简称《消费者权益保护法》）、《中华人民共和国价格法》（以下简称《价格法》）等法律法规，结合本市实际，制定本指引。

第二条（基本概念）

本指引所称的网络营销活动算法应用是指通过互联网等信息网络销售商品或者提供服务时，应用算法技术实施各类自动化决策，包括向消费者个人进行信息推送或商业营销、提供搜索结果、开展交易等。

第三条（适用范围）

本指引适用于本市行政区域内的网络交易平台经营者，但利

用信息网络提供金融类产品和服务、新闻信息、音视频节目、出版以及文化产品等商品和服务的网络交易平台经营者除外。网络社交、网络直播等网络服务提供者为消费者提供网络经营场所、商品浏览、订单生成、在线支付等网络交易平台服务的，也适用本指引。

第四条（倡导原则）

网络交易平台经营者开展网络营销活动算法应用时，应当遵守法律法规，遵循平等公平、公开透明、诚实信用、科学合理、安全可靠的原则，遵守商业道德和公序良俗，公平参与市场竞争，依法履行消费者权益保护、个人信息保护等方面的义务，不得危害国家安全、社会公共利益，不得侵害公民、法人和其他组织的合法权益。

第二章 合规风险提示

第五条（数据处理）

网络交易平台经营者开展网络营销活动算法应用时，应当依法实施收集、使用、加工等数据处理活动，并采取适当措施保障数据主体的合法权益及数据安全。

网络交易平台经营者收集、使用、加工的数据涉及消费者个人信息的，应当符合《个人信息保护法》有关个人信息处理的规定，利用个人信息开展网络营销活动算法应用的，应当依法在事

前进行个人信息保护影响评估，根据评估情况采取相应处理措施并进行记录。

第六条（决策结果的公平公正）

网络交易平台经营者利用消费者个人信息开展网络营销活动算法应用，应当符合《个人信息保护法》的规定，保证算法应用结果的公平、公正。下列因素可能会对算法应用结果的公平、公正产生影响：

- （一）参数设置是否科学、合理；
- （二）消费者画像是否公正、客观、真实；
- （三）决策规则设计是否科学、合理。

第七条（参数设置）

网络交易平台经营者应用算法时，应根据行业类型、业务场景等实际情况，科学、合理地设置相关参数条件和权重。

网络交易平台经营者不应将浏览次数、支付意愿、支付能力、依赖程度、交易频次、交易时使用的终端设备品牌等作为与消费者进行交易的条件参数。

第八条（消费者画像）

网络交易平台经营者利用消费者个人信息进行用户画像时，应当符合《个人信息保护法》《消费者权益保护法》等法律法规的规定，确保消费者画像依据来源合法，尊重消费者人格尊严，避免使用有违社会公德、歧视性、偏见性用户标签，发现消费者画像存在错误的，有必要及时进行修改。

网络交易平台经营者使用含有下列内容的用户标签对消费者进行画像，可能会侵犯消费者的人格尊严，影响消费者画像的公正、客观性：

（一）使用含有淫秽、色情、赌博、迷信、恐怖、暴力的内容；

（二）使用含有表达对民族、种族、宗教、残疾、疾病、性别歧视的内容；

（三）使用含有其他有违公序良俗的歧视性、侮辱性文字的内容。

第九条（差别待遇）

网络交易平台经营者利用消费者个人信息开展网络营销活动算法应用时，应当按照《个人信息保护法》的规定，不得对消费者在交易价格、交易机会等交易条件上实行不合理的差别待遇，但网络交易平台经营者实施差别待遇可以有以下合理理由：

（一）基于消费者实际需求，且符合正当的交易习惯和行业惯例，实行不同交易条件；

（二）基于针对新用户在一定合理期限内开展的优惠活动；

（三）基于平台公平、合理、无歧视的规则实施的随机性交易；

（四）基于保障弱势群体利益和安全而做出的限制或差异性对待；

（五）其他能够证明行为具有正当性的理由。

第十条（随机交易）

网络交易平台经营者利用消费者个人信息，应用算法实施随机交易时，可以从以下几个方面对随机交易的公平性、公正性进行考量：

（一）是否将基于实际或根据算法推测出的消费者个人身份、支付能力、消费习惯、消费偏好等因素作为不合理的限制消费者参与交易、参与何种交易、获得何种附加利益或优惠的考量因素；

（二）针对平台内所有消费者开展的随机交易，平台内每个消费者获得的交易机会是否均等；

（三）针对特定群体的消费者开展的随机交易，群体中每个消费者获得的交易机会是否均等。

第十一条（交易价格）

网络交易平台经营者应用算法与消费者进行交易时应当严格落实《价格法》有关规定，不得实施虚构原价、虚假优惠折价等不正当价格行为，不得对消费者收取未予以标明的费用。网络交易平台经营者通过积分、礼券、兑换券、代金券等折抵价款方式开展优惠促销活动时，应当以显著方式标明折价计算的具体办法，并依法履行价格承诺。

第十二条（信息推送或商业营销）

网络交易平台经营者利用消费者个人信息，应用算法向消费者个人进行信息推送、商业营销时，应依照《个人信息保护法》的规定，向消费者同时提供不针对其个人特征的选项，或者向消

费者提供便捷的拒绝方式。网络交易平台经营者不应对消费者拒绝个性化信息推送或商业营销设置障碍、收取费用或设定有效期限。

第十三条（商品或者服务的搜索结果）

网络交易平台经营者应用算法向消费者展示商品或者服务的搜索结果，应当依照《电子商务法》的规定，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搜索结果。网络交易平台经营者利用算法，根据消费者的兴趣爱好、消费习惯等特征向其提供搜索结果的，应当同时向该消费者提供不针对其个人特征的选项。搜索结果中涉及竞价排名的商品或者服务的，应当显著标明“广告”。

第十四条（有奖销售）

网络交易平台经营者应用算法向消费者进行有奖销售，应当遵守《反不正当竞争法》《规范促销行为暂行规定》的规定，不得通过利用算法操纵中奖概率、中奖结果、中奖人员等欺骗方式进行有奖销售。

第十五条（公平参与市场竞争）

网络交易平台经营者不得违反《电子商务法》的规定，利用算法对平台内经营者在平台内的交易、交易价格以及与其他经营者的交易等进行不合理限制或者附加不合理条件，或者向平台内经营者收取不合理费用。

网络交易平台经营者不得违反《反不正当竞争法》的规定，

利用算法通过影响用户选择或者其他方式，实施限制流量、干扰访问、干预显示内容、恶意不兼容等行为，妨碍、破坏其他经营者合法提供的网络产品或者服务正常运行。

根据《反垄断法》《国务院反垄断委员会关于平台经济领域的反垄断指南》的规定，具有市场支配地位的网络平台经营者不得滥用市场支配地位，利用算法在无正当理由的情况下实施以下行为：拒绝与交易相对人进行交易，对交易相对人进行限定交易，实施搭售或者附加不合理交易条件，对交易条件相同的交易相对人实施差别待遇等，排除、限制市场竞争。

第十六条（弱势群体保护）

鼓励网络交易平台经营者将保护残疾人、老人、未成年人等弱势群体的利益纳入算法应用的考量因素，并采取一定措施保障弱势群体的权益，及时对应用算法产生不合理的歧视性、侵害性结果进行纠偏。

第三章 合规管理建议

第十七条（建立合规管理体系）

网络交易平台经营者可以根据自身业务类型、规模大小、技术水平、行业状况等，建立相适应的算法应用合规管理制度，设立算法安全管理机构或专职人员，加强对算法应用的风险防控和隐患排查治理，提升应对算法突发事件的能力和水平，确保算法

应用符合相关法律法规的规定，避免算法应用引起社会公平、道德伦理、个人信息安全、网络安全等方面的风险。

第十八条（算法公开透明）

鼓励网络交易平台经营者通过公开算法原理、目的意图、决策规则、可能产生的影响等信息，提供算法应用结果解释等方式提升公众对算法应用的理解。

第十九条（建立投诉处理机制）

网络交易平台经营者应当建立便捷、有效的投诉处理机制，公开投诉方式等信息，受理并处理有关算法应用的投诉，及时回应和消除消费者疑虑。

鼓励网络交易平台经营者与监管部门、消费者权益保护组织建立投诉举报处理协作机制，提高消费争议解决效率。

第二十条（建立消费者赔偿机制）

鼓励网络交易平台经营者建立消费者赔偿制度，依法承担算法等相关法律责任，给消费者造成损害的，及时依法给予赔偿。

第四章 附 则

第二十一条（指引的解释）

本指引由上海市市场监督管理局负责解释，自发布之日起实施。

