

# **新型冠状病毒肺炎疫情背景下，与电子 商务企业相关的法律问题指引**

**广东省律师协会信息网络与高新技术法律专业委员会**

**广州市律师协会互联网及高新技术法律专业委员会**

**二〇二〇年二月**

# 目录

前言.....	6
一、网上医疗产品经营篇.....	8
问题一：网上销售医用口罩需要什么销售资质？.....	8
问题二：口罩产品销售电商需查验供货者的什么材料？.....	9
问题三：在网上销售医疗产品其价格的规定是怎样的？.....	9
问题四：在网上发布宣传医疗产品的广告应注意什么？.....	10
问题五：电商企业经营、销售医用口罩过程中违法违规应承担哪些法律后果？.....	10
问题六：提供医疗器械网络交易服务的电商平台企业应承担哪些义务，如违反存在哪些法律后果？.....	12
问题七：对于口罩和消毒液等产品，电商企业及电商平台企业的知识产权风险有哪些？.....	13
问题八：电商企业销售消毒液等消毒产品需具备哪些资质？.....	14
二、合同履行篇.....	15
（一）不可抗力.....	15
问题一：因疫情不能履行发货、退货等合同义务，如何主张免责？.....	15
问题二：什么是不可抗力？.....	15
问题三：援引“不可抗力”事由免责的具体操作.....	16
问题四：有什么材料可以佐证不可抗力事由？.....	16
问题五：从事国内电商贸易的企业，如何获取不可抗力证明？.....	17
问题六：从事跨境电商，如何获取不可抗力证明？.....	17
问题七：电商因此次新冠疫情原因导致合同迟延履行甚至履行不能，如何承担违约责任？.....	18
问题八：因疫情形势及防控措施导致不能履行电商合同的，不可抗力影响消除后，一方要求继续履行合同，未履行合同一方企业因市场环境及经营状况变化要求解除合同的，如何处理？.....	18

问题九：因疫情及相关防控措施的影响，导致跨界电商合同迟延履行或不能履行，该如何处理？ .....	19
(二) 网络消费 .....	19
问题十：网购产品被取消订单，能否要求经营者承担赔偿责任？ .....	19
问题十一：网购的货物无法正常到货，能否请求电商经营者承担违约责任？ .....	20
问题十二：网购消费者因疫情取消旅游行程，旅行团或预定的酒店是否有权扣除费用？ .....	20
问题十三：在网上预订年夜饭或者其他春节期间聚餐宴席因疫情影响不能正常消费的，怎么办？ .....	21
问题十四：网购消费者囤积的疫情防护物资，在疫情后能否申请退货？ .....	21
(三) 诉讼权利 .....	21
问题十五：疫情期间当事人因系新冠肺炎患者、疑似患者或者被隔离对象等因素不能及时行使请求权的，诉讼时效如何计算？ .....	22
问题十六：电商已经提起诉讼的专利或商标侵权案件，因疫情防控致使未能按时缴纳专利年费，或未能及时提出商标续展请求致使相应权利丧失的，如何处理？ .....	22
三、跨境电商篇 .....	23
(一) 跨境电商平台 .....	23
问题一：跨境电商平台根据疫情发布的政策对于平台商家及买方是否具有约束力？ .....	23
问题二：跨境电商平台对于平台商家哄抬物价的行为是否有监管义务？ .....	24
问题三：跨境电商平台对于平台商家生产销售不合格防疫物资及食品是否有监管义务？ .....	24
问题四：疫情下跨境电商产生的纠纷管辖机构如何确定？ .....	24
问题五：疫情下跨境电商平台与入驻商家的结算方式能否发生变更？ .....	25
(二) 买方 .....	25
问题六：在跨境电商平台购买的不合格防疫物资及食品如何维权？ .....	25
问题七：买家已经付款却无法按照约定收到货物如何处理及维权？ .....	26

问题八：买方因疫情问题而申请对产品进行退货退款是否有法律依据？ .....	26
问题九：小型跨境电商为规避海关监管而通过各类灰色渠道入关进境或者人肉代购的防疫物资会有哪些法律风险？ .....	27
(三) 卖方 .....	27
问题十：跨境电商卖家根据跨境电商平台政策中为解决备货困难而适当提高价格而降低销量、避免断货的应对措施是否会被认定为哄抬物价？ .....	28
问题十一：对于具有涉外因素的合同，如何判断新冠病毒疫情是否构成不可抗力？ .....	28
问题十二：因疫情导致货物被政府征收征用是否有权提出异议？ .....	29
(四) 出入境管理 .....	29
问题十三：将新型冠状病毒感染的肺炎列入“检疫传染病”管理，对出入境人员主要有哪些影响？ .....	29
问题十四：出入境人员拒绝接受检疫或者抵制卫生监督，拒不接受卫生处理的，其法律后果有哪些？ .....	30
问题十五：境内企业是否可以作为捐赠人？ .....	30
问题十六：是否可以指定受捐赠医疗机构？ .....	31
问题十七：已缴纳进口税款的捐赠物资如何申请免税？ .....	31
问题十八：是否可以允许旅客随身携带疫情防控物资入境 .....	32
问题十九：是否可以自海外使用邮寄快递方式直接寄送疫情防控物资给个人（例如指定医护人员）？ .....	32
四、在线教育篇 .....	32
问题一：目前涉及在线教育的法律法规和规范性文件有哪些？ .....	32
问题二：面向中小學生、利用互联网技术实施的学科类校外线上培训机构如何进行备案？ .....	33
问题三：教育移动互联网应用程序（即教育 app）如何进行备案？ .....	34
问题四：当前新冠肺炎疫情形势严峻，线下教育机构能否直接将线下教学变更为线上学习？ .....	35
问题五：在线教育培训机构应如何对其核心优质课程进行知识产权保护？ .....	35

问题六：培训机构在广告宣传时应注意什么？ .....	36
问题七：校外线上培训机构针对中小學生设置的课程，在内容设置方面应注意哪些问题？ .....	36
问题八：在线教育培训机构如何保障师资合格？ .....	37
问题九：在线教育培训机构如何保障培训对象的网络信息安全？ .....	37
问题十：在线教育培训机构如何规范机构自身经营？ .....	38
五、在线医疗健康篇 .....	39
问题一：涉及“互联网+医疗健康”方面有哪些法律法规及规范性文件？ .....	39
问题二：如何解决互联网在线医疗中医师的执业限制问题？ .....	40
问题三：医疗平台该如何才能开展互联网诊疗活动？ .....	40
问题四：如何申请设置互联网医院？ .....	41
问题五：线上咨询和互联网诊疗之间的区别是什么？ .....	41
问题六：医师、医疗机构在进行互联网诊疗时需要应遵守哪些规则？ .....	42
问题七：在互联网诊疗过程中发生医疗纠纷，应当怎么处理？ .....	42
附：相关法律法规、通知等文件 .....	44

## 前言

不期而至的新型冠状病毒感染肺炎疫情对中国经济产生严重负面的影响。由于疫情引起物流停运、企业停产停工等影响，电商企业的正常运营受到严重影响。在此背景下，医疗产品经营、合同履行、出入境管理、在线教育培训、在线医疗问诊等方面涉及问题是电商企业们近期关注的焦点和热点问题。因此，广东省律师协会信息网络与高新技术法律专业委员会的专业律师特制定本指引，对上述涉及问题做一梳理，以期为电商企业解决在本次疫情背景下遇到的法律问题提供参考。

本指引是以目前已出台的相关法律法规、规章、通知等规定作为立足点及分析依据，结合法律实务作出的参考意见，并非司法实务的最终观点。如文中涉及观点有争议或者有后续新发布规定的，请以最新的国务院、各地政府及其他相关部门意见为准。

本指引撰写汇编整理（以下排名不分先后）：

广州金鹏律师事务所 詹朝霞

广州金鹏律师事务所 康泳涛

广东三环汇华律师事务所 程跃华

广东法丞汇俊律师事务所 吴伟波

广东卓信律师事务所 彭志

广东创杰律师事务所 蒋继元

广东广信君达律师事务所 刘穗珊

广东粤威律师事务所 詹惠玉

北京市盈科（广州）律师事务所 余建军

广东深超律师事务所 陈思远

广东卓信律师事务所 李伟斌

广东卓信律师事务所 张家敏

特别感谢以上律师同行的倾情付出，我们坚信人间有爱，阴霾过去  
将晴空万里！

广东省律师协会信息网络与高新技术法律专业委员会

广州市律师协会互联网及高新技术法律专业委员会

二〇二〇年二月十三日

## 一、网上医疗产品经营篇

### 问题一：网上销售医用口罩需要什么销售资质？

答：医疗器械类口罩属于第二类医疗器械（国家食品药品监管总局第104号文中的《医疗器械分类目录》），如医用防护口罩、外科口罩，（以下简称“医用口罩”），相关法律法规对销售者的资质有更严格的要求。电商企业从事销售医用口罩产品时应具备相关资质，主要有：

- 1.应在市场监督管理部门登记有相应的经营范围<sup>1</sup>；
- 2.应在食品药品监督管理部门办理备案并符合《医疗器械监督管理条例》第二十九条规定的条件<sup>2</sup>；
- 3.对于在自建网站销售医疗器械的企业，以及提供医疗器械网络交易服务的第三方平台，都应当依法取得《互联网药品信息服务资格证书》<sup>3</sup>；
- 4.在自建网站销售医疗器械的企业，应当在其主页面显著位置展示其医疗器械生产经营许可证件或者备案凭证，产品页面应当展示该产品的医疗器械注册证或者备案凭证；提供医疗器械网络交易服务的第三方

---

<sup>1</sup> 《中华人民共和国电子商务法》第十条：“电子商务经营者应当依法办理市场主体登记。但是，个人销售自产农副产品、家庭手工业产品，个人利用自己的技能从事依法无须取得许可的便民劳务活动和零星小额交易活动，以及依照法律、行政法规不需要进行登记的除外。”

《医疗器械监督管理条例》第二十九条：“从事医疗器械经营活动，应当有与经营规模和经营范围相适应的经营场所和贮存条件，以及与经营的医疗器械相适应的质量管理制度和质量管理机构或者人员。”

<sup>2</sup> 《医疗器械监督管理条例》第三十条：“从事第二类医疗器械经营的，由经营企业向所在地设区的市级人民政府食品药品监督管理部门备案并提交其符合本条例第二十九条规定条件的证明资料。”

<sup>3</sup> 《医疗器械网络销售监督管理办法》第九条：“第九条 从事医疗器械网络销售的企业，应当通过自建网站或者医疗器械网络交易服务第三方平台开展医疗器械网络销售活动。

通过自建网站开展医疗器械网络销售的企业，应当依法取得《互联网药品信息服务资格证书》，并具备与其规模相适应的办公场所以及数据备份、故障恢复等技术条件。”

第十五条：“第十五条 医疗器械网络交易服务第三方平台提供者应当依法取得《互联网药品信息服务资格证书》，具备与其规模相适应的办公场所以及数据备份、故障恢复等技术条件，设置专门的医疗器械网络质量安全管理机构或者配备医疗器械质量安全管理人员。”



平台，应当在其网站主页面显著位置标注医疗器械网络交易服务第三方平台备案凭证的编号<sup>4</sup>。

网上销售不属于医疗器械的普通口罩（如：装饰用的口罩、防寒的布口罩、防风口罩等），没有上述资质的要求。

## 问题二：口罩产品销售电商需查验供货者的什么材料？

答：1.对于生产企业，其应具有相关产品的《医疗器械生产许可证》，许可证应在有效期内<sup>5</sup>；并有相应的口罩产品的《医疗器械注册证》和产品合格证；

2.应查验供货者的资质、医疗器械的合格证明文件，做好进货查验记录、销售记录，并将相关进货、销售记录保存一定期限<sup>6</sup>。

## 问题三：在网上销售医疗产品其价格的规定是怎样的？

答；企业应注意临时出台施行的部门规章/文件等，比如因此次疫

<sup>4</sup> 《医疗器械网络销售监督管理办法》第十一条：“从事医疗器械网络销售的企业在网上发布的医疗器械名称、型号、规格、结构及组成、适用范围、医疗器械注册证编号或者备案凭证编号、注册人或者备案人信息、生产许可证或者备案凭证编号、产品技术要求编号、禁忌症等信息，应当与经注册或者备案的相关内容保持一致。”

第十九条：“医疗器械网络交易服务第三方平台提供者，应当在其网站主页面显著位置标注医疗器械网络交易服务第三方平台备案凭证的编号。”

<sup>5</sup> 《医疗器械监督管理条例》第二十条：“医疗器械网络交易服务第三方平台提供者应当建立包括入驻平台的企业核实登记、质量安全监测、交易安全保障、网络销售违法行为制止及报告、严重违法行为平台服务停止、安全投诉举报处理、消费者权益保护、质量安全信息公告等管理制度。”

<sup>6</sup> 《医疗器械监督管理条例》第三十二条：“第三十二条 从事医疗器械网络销售的企业实际情况与备案信息不符且无法取得联系的，经所在地设区的市级食品药品监督管理部门公示后，依法注销其《医疗器械经营许可证》或者在第二类医疗器械经营备案信息中予以标注，并向社会公告。相关网站由省级食品药品监督管理部门通报同级通信主管部门。

医疗器械网络交易服务第三方平台提供者实际情况与备案信息不符且无法取得联系的，经原备案所在地省级食品药品监督管理部门公示后，在其备案信息中予以标注，向社会公告；备案时提供虚假资料的，由省级食品药品监督管理部门向社会公告备案单位。其网站由省级食品药品监督管理部门通报同级通信主管部门。”

情出台的《市场监管总局关于新型冠状病毒感染肺炎疫情防控期间查处哄抬价格违法行为的指导意见》，避免因小失大。根据《价格法》及《价格违法行为行政处罚规定》、前述指导意见等规定，社交电商企业销售医用口罩时应避免捏造、散布涨价信息，强制搭售其他商品，变相提高产品价格等等构成哄抬价格的违法行为，否则将承担责令改正，没收违法所得，罚款，情节严重的，将会被责令停业整顿，或者由市场监督管理机关吊销营业执照的法律责任。

**问题四：在网上发布宣传医疗产品的广告应注意什么？**

答：医疗器械广告应当真实合法，不得含有虚假、夸大、误导性内容，根据《医疗器械监督管理条例》第四十五条的规定，电商企业销售的医用口罩如果是自身生产或者是代理进口医用口罩的，企业应经食品药品监督管理部门审查取得广告批文；如果企业销售的医用口罩是经批发、零售非自身生产或进口代理的，发布广告时，应当事先核查广告的批准文件及真实性。

**问题五：电商企业经营、销售医用口罩过程中违法违规应承担哪些法律后果？**

答：电商企业经营、销售医用口罩过程中，若未能谨慎上述问题解答提到的注意事项，可能存在民事、行政、刑事方面的法律风险。

1.在民事责任方面，电商企业如果销售的医用口罩等医疗产品存在缺陷或者不合格，甚至经销的为二手口罩等产品，可能需承担赔偿责任：

（1）赔偿消费者购买商品的价款；有欺诈行为的，额外增加商品价款的三倍作为消费者的损失赔偿，增加赔偿的金额不足 500 元的按 500 元计算；

（2）造成消费者人身伤害时，赔偿由此导致的医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用，以及因误工减少的收入；造成残疾的，赔偿残疾生活辅助具费、残疾赔偿金；造成死亡的，赔偿丧葬费、死亡赔偿金；

（3）明知商品或者服务存在缺陷，仍然向消费者提供，造成消费者或者其他受害人死亡或者健康严重损害的，除上述第（2）项外，消费者可主张第（2）项赔偿数额的二倍惩罚性赔偿<sup>7</sup>。

销售者赔偿后，属于生产者的责任或者属于向销售者提供商品的其他销售者的责任的，销售者有权向生产者或者其他销售者追偿。

2.在行政责任方面，企业受到规制的法律规定比较多，在违法违规被查处后所受到的行政处罚主要是没收违法所得、罚款、责令停业整顿、吊销营业执照，行政机关认为构成犯罪的则会移交公安机关追究刑事责任。

3.在刑事责任方面，《最高人民法院、最高人民检察院关于办理妨害预防、控制突发传染病疫情等灾害的刑事案件具体应用法律若干问题

---

<sup>7</sup> 《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条第二款：“经营者明知商品或者服务存在缺陷，仍然向消费者提供，造成消费者或者其他受害人死亡或者健康严重损害的，受害人有权要求经营者依照本法第四十九条、第五十一条等法律规定赔偿损失，并有权要求所受损失二倍以下的惩罚性赔偿。”

的解释》中提及的“生产、销售伪劣产品罪”、“生产、销售不符合标准的医用器材罪”、“非法经营罪”、“虚假广告罪”，均是本次疫情灾害期间企业易触犯的罪名，应予以重视。

例如，在预防、控制新型冠状病毒感染的肺炎疫情期间，生产不符合保障人体健康的国家标准、行业标准的医疗器械、医用卫生材料，或者销售明知是用于防治新型冠状病毒感染的肺炎的不符合保障人体健康的国家标准、行业标准的医疗器械、医用卫生材料，不具有防护、治疗功能，足以严重危害人体健康的，将可能依据《中华人民共和国刑法》第 145 条之规定，以生产、销售不符合标准的医用器材罪追责。

在广告宣传中，如果存在假借研制、生产或者销售用于预防、控制新型冠状病毒感染的肺炎疫情用品的名义，利用广告对所推销的商品或者服务作虚假宣传，依据《中华人民共和国刑法》第 266 条之规定，上述行为将可能被以诈骗罪追责；广告主、广告经营者、广告发布者因此致使多人上当受骗，违法所得数额较大或者有其他严重情节的，将可能依据《中华人民共和国刑法》第 222 条之规定，以虚假广告罪追究责任。

**问题六：提供医疗器械网络交易服务的电商平台企业应承担哪些义务，如违反存在哪些法律后果？**

答：《电子商务法》对电商平台企业的义务作出了特别规定，包括对平台内经营医疗器械网络交易等主体进行核验、登记的义务、确保平台网络安全的义务、确保平台内公平交易以及维护消费者合法权益的义

务、知识产权保护义务等。如果电商平台违反相关法定义务，可能存在民事、行政、刑事方面的法律风险。

### 1.行政责任

《电子商务法》中明确规定，如果电商平台违反相关法定义务，将视其情节严重，面临责令限期改正、没收违法所得、罚款、责令停业整顿以及记入信用档案等行政处罚。

### 2.民事责任

《电子商务法》对电商平台在若干情形下的民事责任承担问题进行了明确规定，电商平台如果未能对消费者履行人身安全保障义务，或者未能在电子商务争议处理中妥善履行提供原始合同或资料的义务，将产生相应的民事赔偿责任。在电商平台存在过错的特定情况下，还应当与平台内经营者或者知识产权侵权人承担连带责任。

## **问题七：对于口罩和消毒液等产品，电商企业及电商平台企业的知识产权风险有哪些？**

答：口罩和消毒液产品属于比较成熟的产品，一般而言，除少部分的改进会受到专利保护以外，大部分已经过了专利保护期，不受专利法保护了。但商标保护则是多数生产这类产品的企业通常采取的知识产权保护方式。因此，电商企业和电商平台企业对此应当予以重视。

1.电商企业违反相关知识产权保护的法律规定的，同样可能会承担相应的法律责任，包括责令停止侵权、罚款、销毁侵权产品等行政责任，

停止侵权、销毁侵权产品、赔偿知识产权权利人的损失甚至消除影响、赔礼道歉等民事责任，如果属于明知属于假冒注册商标的商品仍然销售的，超过一定的数额还可能构成刑事犯罪。

2.在对知识产权侵权不知情的情况下，电商平台企业负有对权利人的侵权通知以及平台内经营者不侵权声明进行彼此间转送的义务，并在有初步证据的情况下，应当及时采取或停止采取删除、屏蔽、断开链接、终止交易和服务等必要措施；若电商平台知道或者应当知道平台内侵权行为，则其应当主动采取删除、屏蔽、断开链接、终止交易和服务等必要措施。

电商平台对平台内经营者知识产权侵权行为未依法采取必要措施的，将会承担由有关知识产权行政部门责令限期改正；逾期不改正的，处以罚款的行政责任；并可能与电商企业承担连带责任的民事责任。

#### **问题八：电商企业销售消毒液等消毒产品需具备哪些资质？**

答：在疫情背景下，企业、家庭都急着购买 84 消毒液、医用消毒酒精等消毒用品，于是消毒产品也是电商企业畅销的产品，但其销售同样需要符合法律规定。

电商企业应当审查生产企业是否有省级卫生行政机关颁发的《消毒产品生产企业卫生许可证》，企业营业执照是否有相关的经营范围，该消毒产品是否有检验合格证。

如所经销的消毒产品违反国家法律的强制性规定的，同样会承担民

事、行政甚至刑事责任：如用于传染病防治的消毒产品不符合国家卫生标准和卫生规范的，导致或者可能导致传染病传播、流行的，将由县级以上人民政府卫生行政部门责令限期改正，没收违法所得，可以并处五万元以下的罚款；已取得许可证的，原发证部门可以依法暂扣或者吊销许可证；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

## **二、合同履行篇**

### **(一) 不可抗力**

#### **问题一：因疫情不能履行发货、退货等合同义务，如何主张免责？**

答：参照 2003 年的“非典”疫情，多地法院认为“非典”疫情属于不可抗力或情势变更。当时最高人民法院出台的《关于在防治传染性非典型肺炎期间依法做好人民法院相关审判、执行工作的通知》明确了因非典疫情导致合同履行不能的，适用不可抗力的相关法律条款处理。为此，企业可适当使用“不可抗力”作为免责抗辩。

#### **问题二：什么是不可抗力？**

答：根据《民法总则》第一百八十条规定，不可抗力是指不能预见、不能避免且不能克服的客观情况。常见的不可抗力事件包括包括火灾、水灾、地震、台风、自然灾害、突发疫情、战争、罢工、交通瘫痪等情

况。

### **问题三：援引“不可抗力”事由免责的具体操作**

答：1.建议密切关注平台规则的变动，如就疫情下履行订单有明确的规定，根据规定处理。据了解，淘宝及天猫平台已发布《2020年春节发货时间及交易流程调整公告》。

2.如无法满足规则限定时间发货或其他不能履行合同的情形，积极与消费者进行协商。因不可抗力不能履行合同的，遭受不可抗力一方有通知对方义务，提供相关证据，以减轻可能给对方造成的损失，对方认可该事由的情况下，可降低违约风险。

3.在疫情影响结束后，合同相对方应根据根据履行情况和合同性质，采取恢复原状及其他补救措施，避免损失扩大。

### **问题四：有什么材料可以佐证不可抗力事由？**

答：1.企业所在地政府、机构出具的证明/公告

2.海陆空相关延运、延飞、取消等通知/证明

3.其他所能提供的材料

值得注意的是，保存好证据或公证。电商企业保管好相关网络上权威部门等的公告、通知，企业所在地政府、机构出具的证明、公告，海陆空相关延运、延飞、取消等通知或证明，企业向对方做出遇到不可抗



力进行通知的信件、电子邮件、旺旺号、微信号、QQ号等相关内容的证据，日后如有需要，可向公证处申请相关公证。

#### **问题五：从事国内电商贸易的企业，如何获取不可抗力证明？**

答：商务部出台《关于帮助外贸企业应对疫情克服困难减少损失的通知》明确，各商会将协助有需求的企业，无偿出具因疫情导致未能按时履约交货的不可抗力事实性证明。电商企业可联系当地的市场监督管理局、商务局及行业协会了解详情及申请流程。

#### **问题六：从事跨境电商，如何获取不可抗力证明？**

答：根据国务院批准的《中国国际贸易促进委员会章程》的规定，中国国际贸易促进委员会可以出具不可抗力证明。受新型冠状病毒感染的肺炎疫情的影响，导致无法如期履行或不能履行国际贸易合同的，企业可向中国国际贸易促进委员会申请办理与不可抗力相关的事实性证明。具体操作指引可登录中国贸促会商事认证中心开发了线上认证平台<http://www.rzccpit.com/>进一步了解。

**问题七：电商因此次新冠疫情原因导致合同迟延履行甚至履行不能，如何承担违约责任？**

答：在本次疫情事件构成不可抗力情形下，当事人能否在个案中减轻或者免除自身的法律责任，需要考虑如下因素：一、当事人在订立合同时不可预见本次疫情事件。在疫情形势明朗、防控措施实施后订立的合同，一般认为当事人已有相当预期，在无其他因素情形下仍应承担相应责任。二、迟延履行或者履行不能系受政府防控措施直接导致或者疫情影响企业自身经营不能等客观因素。三、鉴于政府启动重大突发公共卫生事件响应至措施解除为社会公知性事实，不可抗力的影响期间可以此为基础，企业亦可自行举证证明其因突发疫情与政府防控措施影响导致企业自身经营不能及恢复经营的期间。

**问题八：因疫情形势及防控措施导致不能履行电商合同的，不可抗力影响消除后，一方要求继续履行合同，未履行合同一方企业因市场环境及经营状况变化要求解除合同的，如何处理？**

答：因不可抗力致使合同目的不能实现属于法定的合同解除事由，同时合同解除应当考虑如下因素：（1）未履行合同一方不存在恶意违约的；（2）未履行合同一方继续履行合同，对其显失公平的；（3）请求继续履行合同一方拒绝解除合同违反诚实信用原则的；具有该些情形的可在个案中予以确定性裁量。

## **问题九：因疫情及相关防控措施的影响，导致跨界电商合同迟延履行或不能履行，该如何处理？**

答：如合同中有关于不可抗力条款等约定，则按合同约定执行。如合同没有就此进行约定，则根据合同应适用的具体法律来确定能否援引不可抗力等规则进行协商、抗辩。无论合同是否就不可抗力等事由有明确约定，都应及时通知合同相对方，以便于其采取措施防止损失扩大。同时，可向中国贸促会申请开具不可抗力事实性证明，并及时收集相关证据。

## **（二）网络消费**

### **问题十：网购产品被取消订单，能否要求经营者承担赔偿责任？**

答：如因疫情原因，援引不可抗力而不能履行，可不担责。根据《中华人民共和国电子商务法》第49条规定<sup>8</sup>，一般情况下，经营者在网站发布的商品信息符合要约条件，网购消费者选择商品、提交订单或支付价款，合同即成立。疫情期间，网购消费者被取消的订单多为与防控疫情相关的产品，比如口罩。在此情形下，经营者以物资先行供应疫区、无法正常履行订单并要求退单的行为，应属于基于“不可抗力”而致使不能履行合同的情况，网购消费者不可据此要求电子商务经营者承担赔

---

<sup>8</sup> 《中华人民共和国电子商务法》第四十九条：“电子商务经营者发布的商品或者服务信息符合要约条件的，用户选择该商品或者服务并提交订单成功，合同成立。当事人另有约定的，从其约定。电子商务经营者不得以格式条款等方式约定消费者支付价款后合同不成立；格式条款等含有该内容的，其内容无效。”

偿责任。

**问题十一：网购的货物无法正常到货，能否请求电商经营者承担违约责任？**

答：若网购消费者在疫情发生前在电商经营者处订购货物，并约定的交付时间在疫情期间，电商经营者以疫情为由提出延期供货应在原则上认定为合理事由，具体是否构成不可抗力而导致的无法正常履行，应结合电商经营者所在地域是否受限、物流是否受阻等进行判断。建议协商延期供货或退款，如：若网购消费者订购的非紧急所用货物，可以与经营者协商延期供货，若延期供货使消费者合同目的无法实现，则网购消费者可提出解除合同、返还已付款。

**问题十二：网购消费者因疫情取消旅游行程，旅行团或预定的酒店是否有权扣除费用？<sup>9</sup>**

答：旅游者可以请求旅游经营者退还尚未实际发生的费用。已发生费用的情况及金额应由旅游经营者承担举证责任。在消费者选择自由行时，收取费用的主体主要为酒店经营者、旅游景点经营者、运输服务经营者，在此情形下，若消费者因疫情取消旅游行程，则有权要求上述主体退还已收取的全部费用。

---

<sup>9</sup> 《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》第 13 条：“因不可抗力等不可归责于旅游经营者、旅游辅助服务者的客观原因导致旅游合同无法履行，旅游经营者、旅游者请求解除旅游合同的，人民法院应予以支持；旅游者请求旅游经营者退还尚未实际发生的费用的，人民法院应予支持。”

**问题十三：在网上预订年夜饭或者其他春节期间聚餐宴席因疫情影响不能正常消费的，怎么办？**

答：可按照合同法“因不可抗力导致合同目的无法实现”的规定处理。双方协商不成的，消费者解除合同后有权要求退款。餐饮经营者要求消费者承担已准备食材等实际损失的，可以根据公平原则酌情予以分担。

**问题十四：网购消费者囤积的疫情防护物资，在疫情后能否申请退货？**

答：超过七日，无质量问题可不退货。有的网购消费者担心疫情期限长，在疫情期间购买大量防护物资，比如口罩、消毒液、酒精等，在疫情结束后，上述物资能否退货需要根据购买方式进行确定。若通过经营者经营的网站购买，则消费者可依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第25条有关“7日退货”的规定申请退货；若收货超过7日，且无其他质量问题，则经营者可不予退货。若通过线下购买，则消费者不可申请无理由退货，是否能退货只能依据法律规定进行判定。

**（三）诉讼权利**

**问题十五：疫情期间当事人因系新冠肺炎患者、疑似患者或者被隔离对象等因素不能及时行使请求权的，诉讼时效如何计算？<sup>10</sup>**

答：在本次疫情事件构成不可抗力情形下，当事人可以举证证明因疫情影响而导致其自身不能及时行使请求权的具体情形，进而请求诉讼时效中止。需要指出的是，在信息发达的当今社会，行使债权的方式除传统的线下催告，还有短信、电话、邮件、微信等各种方式，人民法院亦支持网上立案，当事人可通过不同的方式主张自己的权利，并留存好主张权利的相关证据，确保权利能够得到法律保护。

**问题十六：电商已经提起诉讼的专利或商标侵权案件，因疫情防控致使未能按时缴纳专利年费，或未能及时提出商标续展请求致使相应权利丧失的，如何处理？<sup>11</sup>**

答：确因疫情防控原因导致暂时失权的上述情形，当事人应及时向法院说明事实及理由，并可请求延期处理。目前国家知识产权局已经下发通知，对因受疫情影响不能及时办理相关手续导致权利丧失的处理作出规定。当事人可在疫情结束后，根据国家知识产权局规定办理相应手

---

<sup>10</sup> 《中华人民共和国民法总则》第一百九十四条：“在诉讼时效期间的最后 6 个月内，因不可抗力的障碍，不能行使请求权的，诉讼时效中止；中止时效的原因消除之日起满 6 个月，诉讼时效期间届满。”

<sup>11</sup> 《中华人民共和国旅游法》第六十七条：“因不可抗力或者旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件，影响旅游行程的，按照下列情形处理：

（一）合同不能继续履行的，旅行社和旅游者均可以解除合同。合同不能完全履行的，旅行社经向旅游者作出说明，可以在合理范围内变更合同；旅游者不同意变更的，可以解除合同。

（二）合同解除的，组团社应当在扣除已向地接社或者履行辅助人支付且不可退还的费用后，将余款退还旅游者；合同变更的，因此增加的费用由旅游者承担，减少的费用退还旅游者。

（三）危及旅游者人身、财产安全的，旅行社应当采取相应的安全措施，因此支出的费用，由旅行社与旅游者分担。

（四）造成旅游者滞留的，旅行社应当采取相应的安置措施。因此增加的食宿费用，由旅游者承担；增加的返程费用，由旅行社与旅游者分担。”

续，申请恢复权利。权利恢复后，当事人可继续以该权利为事实依据作相应诉讼主张。

### 三、跨境电商篇

#### (一) 跨境电商平台

**问题一：跨境电商平台根据疫情发布的政策对于平台商家及买方是否具有约束力？<sup>12</sup>**

**答：**首先应当确认跨境电商平台根据疫情发布的公告及政策是否符合法律规定，如果公告及政策内容违反法律规定，一般不具有法律效力；其次应当结合平台的用户注册协议是否有相关约定赋予了平台方上述权利并对用户进行了合理提示，平台的用户注册协议一般属于格式合同，如果未采取合理方式提请注意或者存在免除其责任、加重对方责任、排除对方主要权利的内容也可能不具有法律效力；最后还应当审核平台的发布方式，是否公开发布于平台使平台用户均能够有效知悉，否则也可能不具有法律效力。

---

<sup>12</sup> 《中华人民共和国合同法》第三十九条：“采用格式条款订立合同的，提供格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务，并采取合理的方式提请对方注意免除或者限制其责任的条款，按照对方的要求，对该条款予以说明。”

《中华人民共和国合同法》第四十条：“提供格式条款一方免除其责任、加重对方责任、排除对方主要权利的，该条款无效。”

《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十六条：“经营者不得以格式合同、通知、声明、店堂告示等方式做出对消费者不公平、不合理的规定，或者减轻免除其损害消费者合同权益应当承担的民事责任。”

## **问题二：跨境电商平台对于平台商家哄抬物价的行为是否有监管义务？**

答：最高人民法院、最高人民检察院相关司法解释规定，违反国家在预防、控制突发传染病疫情等灾害期间有关市场经营、价格管理等规定，哄抬物价、牟取暴利，严重扰乱市场秩序，违法所得数额较大或者有其他严重情节的，构成非法经营罪，可能会判处有期徒刑，并处或单处罚金，甚至没收财产。各大跨境电商平台，如果明知有人坐地涨价囤积居奇，自然也有监管及制止义务，如果故意不制止，还参与分配利润，那可能构成共同犯罪。

## **问题三：跨境电商平台对于平台商家生产销售不合格防疫物资及食品是否有监管义务？**

答：疫情下的跨境电商平台方需要严格审核生活必须食品商家的生产、经营资质及品牌资质，为了保障消费者知情权等，也应当向消费者披露了海外商家的真实信息，否则也应当承担连带责任。

## **问题四：疫情下跨境电商产生的纠纷管辖机构如何确定？**

答：跨境电子商务虽然是分属不同关境的交易主体，但是依然是通过电子商务平台达成交易、进行电子支付结算，并通过跨境电商物流及异地仓储送达商品完成交易的合同行为，由此产生的纠纷属于合同纠纷。

作为合同纠纷，应先确认合同条款是否对纠纷管辖机构有明确约定，



如果合同有明确约定则应当依据合同约定的管辖机构解决纠纷。

如果合同没有约定则应当适用合同准据法(即规范当事人权利义务关系的实体法)的规定来确定管辖机构。如果合同没有约定准据法,则一般可适用《联合国国际货物销售合同公约》(英文简称 CISG)(如双方所在国均为 CISG 缔约方),否则即按照特征履行原则或最密切联系原则来确定涉外合同的准据法。

#### **问题五：疫情下跨境电商平台与入驻商家的结算方式能否发生变更？**

**答：**跨境电商平台与入驻商家的结算方式，一般都是成熟的，固定的，惯常的，不会因疫情等突发状况而改变。但在疫情影响之下，商家因货品延时交付导致的现金流断裂、断货等问题，若双方协议有约定此种情形下的处理则依约处理；同时，跨境电商平台也可根据商家的资质及日常运营效果，在商家提出申请时予以协商变更，与商家携手共进。

## **(二) 买方**

#### **问题六：在跨境电商平台购买的不合格防疫物资及食品如何维权？**

**答：**首先，对购买产品证据进行收集和保存，如使用过的快递单、收货单、付款单等单据以及银行转账的业务凭证，做好涉及交易的聊天记录、截图和网络公证，及时对交易商品及包装进行拍照或录像；其次，是采取有效的措施进行维权，如：a、与商家协商退货赔偿；b、

向跨境电商平台投诉，由跨境电商平台主导商家进行退货及损失赔偿；  
c、请求消费者协会或市场监管部门处理；d、至法院提起诉讼，要求商家及生厂商对造成的损失进行赔偿。

### **问题七：买家已经付款却无法按照约定收到货物如何处理及维权？**

答：首先，买家要保留订单购买及付款的证据，如订单详情及交易聊天记录截屏（有条件可做网页公证）、保存订单付款凭证。其次，要求商家提供不可抗力的证明文件；商家提供了不可抗力证明文件的，买家也要核查该证明文件的真实性、及时性以及能否适用本次交易；对确属于不可抗力缘由下致使的买家不能及时收货，买家可与商家积极沟通，协商新的到货时间或取消订单；对不能提供不可抗力证明文件及不可抗力的抗辩理由不成立的商家，买家有权要求取消订单并追究商家延迟交货的违约责任。商家不予以担责的情形下，买家可通过平台投诉或平台纠纷专员协调处理，仍得不到解决的，买家可采取法律手段诉至有管辖权的法院维权。

### **问题八：买方因疫情问题而申请对产品进行退货退款是否有法律依据？**

答：无论买方为境内还是境外买方，已收货的，单纯以疫情问题申请退货退款无法律依据，但若根据相关跨境电商平台规则及双方协议约定，尚在退货退款期限内或允许退款退货的除外。

未收货的，对境内买方而言，因疫情导致延迟收货的，可援引不可抗力抗辩买方的退货退款，在双方未对此情形有协议其他约定时，可待不可抗力事件结束后，继续履行，双方也可重新协商变更原交易协议的条款；而对国外买方而言，首先应关注产品交易的协议内容，如果协议中约定了重大疫情属于不可抗力，按照约定处理退货退款即可；若合同未作此约定，买方所在国家也并未颁布禁止其所采购的中国货物报关入境并以该禁令构成不可抗力的，则买方因疫情问题而申请对产品退货退款无法律依据。

**问题九：小型跨境电商为规避海关监管而通过各类灰色渠道入关进境或者人肉代购的防疫物资会有哪些法律风险？**

答：首先，通过各类灰色渠道入关进境涉嫌走私、逃税的刑事法律风险；其次，涉及侵犯该项医疗卫生产品的知识产权人的权利，有可能会承担因侵犯知识产权带来的损害赔偿，包括专利侵权、商标侵权等；再次，采取人肉代购无法保障产品出处及质量（聘请的代购人员自身也会涉嫌走私、逃税）而产生的民事赔偿风险；最后也回存在维权困难的风险，人肉代购而可能导致实际购买人无相关法律及合同保障，最终导致维权困难。

**（三）卖方**

**问题十：跨境电商卖家根据跨境电商平台政策中为解决备货困难而适当提高价格而降低销量、避免断货的应对措施是否会被认定为哄抬物价？**

**答：**跨境电商平台商家应当注意提价的合理性并应当尽可能避免国家市场监督管理总局 2020 年 2 月 1 日发文《市场监管总局关于新型冠状病毒感染肺炎疫情防控期间查处哄抬价格违法行为的指导意见》中有关哄抬物价认定的行为，以免因此收到行政处罚甚至是刑事责任。

**问题十一：对于具有涉外因素的合同，如何判断新冠病毒疫情是否构成不可抗力？<sup>13</sup>**

**答：**在跨境贸易中主要以双方意思自治为主要原则，对于具有涉外因素的合同，新冠病毒疫情及相关防控措施是否构成不可抗力，应当适用合同准据法（即规范当事人权利义务关系的实体法）的规定。

如果合同没有约定准据法，则一般可适用《联合国国际货物销售合同公约》（英文简称 CISG）（如双方所在国均为 CISG 缔约方），否则即按照特征履行原则或最密切联系原则来确定涉外合同的准据法，最终根据合同适用的准据法的相关规定来确认新冠病毒疫情是否构成不可抗力。

---

<sup>13</sup> 《中华人民共和国民法总则》第一百八十条规定，因不可抗力不能履行民事义务的，不承担民事责任。法律另有规定的，依照其规定。不可抗力是指不能预见、不能避免且不能克服的客观情况。

《联合国国际货物买卖合同公约》第 79 条规定：“本条所规定的免责对障碍存在的期间有效。不履行义务的一方必须将障碍及其对他履行义务能力的影响通知另一方。如果该项通知在不履行义务的一方已知道或理应知道此一障碍后一段合理时间内仍未为另一方收到，则他对由于另一方未收到通知而造成的损害应负赔偿责任。本条规定不妨碍任何一方行使本公约规定的要求损害赔偿以外的任何权利。”

## 问题十二：因疫情导致货物被政府征收征用是否有权提出异议？

答：有权提出行政异议。政府按照《中华人民共和国突发事件应对法》第五十二条规定<sup>14</sup>征用应急物质，是有法律依据的，是在疫情发生之后采取的不得已措施，为的也是共度难关。当然需时所有的征用依法都有偿的，这是毋庸置疑的，政府征用肯定有财力给与保障，否则可以提起行政复议。

### （四）出入境管理

## 问题十三：将新型冠状病毒感染的肺炎列入“检疫传染病”管理，对出入境人员主要有哪些影响？<sup>15</sup>

答：《中华人民共和国国家卫生健康委员会公告》（2020年第1号）将新型冠状病毒感染的肺炎纳入《中华人民共和国国境卫生检疫法》规定的检疫传染病管理。鉴于此，根据《国境卫生检疫法》规定，对出入境人员主要有以下影响：

<sup>14</sup> 《中华人民共和国突发事件应对法》第五十二条规定，履行统一领导职责或者组织处置突发事件的人民政府，必要时可以向单位和个人征用应急救援所需设备、设施、场地、交通工具和其他物资，请求其他地方人民政府提供人力、物力、财力或者技术支持，要求生产、供应生活必需品和应急救援物资的企业组织生产、保证供给，要求提供医疗、交通等公共服务的组织提供相应的服务。

履行统一领导职责或者组织处置突发事件的人民政府，应当组织协调运输经营单位，优先运送处置突发事件所需物资、设备、工具、应急救援人员和受到突发事件危害的人员。

<sup>15</sup> 《中华人民共和国国家卫生健康委员会公告》（2020年第1号）规定：经国务院批准，将新型冠状病毒感染的肺炎纳入《中华人民共和国国境卫生检疫法》规定的检疫传染病管理。

《国境卫生检疫法》第四条：“入境、出境的人员、交通工具、运输设备以及可能传播检疫传染病的行李、货物、邮包等物品，都应当接受检疫，经国境卫生检疫机关许可，方准入境或者出境。”

第十二条规定：“国境卫生检疫机关对检疫传染病染疫人必须立即将其隔离，隔离期限根据医学检查结果确定；对检疫传染病染疫嫌疑人应当将其留验，留验期限根据该传染病的潜伏期确定。因患检疫传染病而死亡的尸体，必须就近火化。”

第十四条第一款规定：“国境卫生检疫机关对来自疫区的、被检疫传染病污染的或者可能成为检疫传染病传播媒介的行李、货物、邮包等物品，应当进行卫生检查，实施消毒、除鼠、除虫或者其他卫生处理。”

1.入境、出境的人员、交通工具、运输设备以及可能传播检疫传染病的行李、货物、邮包等物品，都应当接受检疫，经国境卫生检疫机关许可，方准入境或者出境。

2.国境卫生检疫机关对检疫传染病染疫人必须立即将其隔离，隔离期限根据医学检查结果确定；对检疫传染病染疫嫌疑人应当将其留验，留验期限根据该传染病的潜伏期确定。因患检疫传染病而死亡的尸体，必须就近火化。

3.国境卫生检疫机关对来自疫区的、被检疫传染病污染的或者可能成为检疫传染病传播媒介的行李、货物、邮包等物品，应当进行卫生检查，实施消毒、除鼠、除虫或者其他卫生处理。

**问题十四：出入境人员拒绝接受检疫或者抵制卫生监督，拒不接受卫生处理的，其法律后果有哪些？**

**答：**根据《国境卫生检疫法实施细则》第一百零九条第三项、第一百一十条第一款规定，对拒绝接受检疫或者抵制卫生监督，拒不接受卫生处理的，处以警告或者100元以上5000元以下的罚款。情节严重的，涉嫌构成妨碍公务罪，依法追究刑事责任。

**问题十五：境内企业是否可以作为捐赠人？**

**答：**根据此次财政部6号公告，境内企业从境外或海关特殊监管区

域进口捐赠的物资，符合公告相关规定可以享受免税政策。此次公告中特别提及了存储于海关特殊监管区域以及加工贸易下生产的保税医疗物资也可以用于捐赠，并享受免税政策。

另外，根据此次财政部 6 号公告，海内外个人也可以购买后进口捐赠物资，符合公告规定同样可以享受免税政策。

### **问题十六：是否可以指定受捐赠医疗机构？**

**答：**102 号公告中规定受赠人为省部级以上政府部门及红十字会等慈善组织，并不包括医疗机构，但仍可以通过各部门及组织报备使用清单进行使用人指定捐赠。根据此次财政部 6 号公告，新增了可作为受赠人的单位名单政策，各省民政部门将负责出具指定的单位名单，函告直属海关及税务部门，相信该单位名单将包含各省收治新型冠状病毒感染肺炎病人的主要医疗机构。

### **问题十七：已缴纳进口税款的捐赠物资如何申请免税？**

**答：**根据财政部 6 号公告，对于符合免税条件的疫情防控物资，已经征收的税款（包括对美国加征的关税）可以申请退还，需注意申报进口时间应当是 2020 年 1 月 1 日至 3 月 31 日期间，且申请退税应在 2020 年 9 月 30 日前完成。

#### **问题十八：是否可以允许旅客随身携带疫情防控物资入境**

**答：**在此次疫情特殊时期，海关总署要求各地海关对进境旅客携带个人物品中涉及疫情物资的，可以在自用合理数量范围内适度从宽掌握，但对于明显超过自用合理数量范围的货物，属于旅客带货情形，仍需要履行相关通关手续，海关将给予通关便利，一对一指导办理报关手续。

#### **问题十九：是否可以自海外使用邮寄快递方式直接寄送疫情防控物资给个人（例如指定医护人员）？**

**答：**此次海关总署提出特事特办原则，提出对于声明涉及疫情防控物资的，可以采取个案处理方式，有限办理报关手续，并建议各地海关对特殊情况可先登记放行，再补办相关手续。但使用邮递方式向医护人员寄送物资的热心人士需知晓目前尚无明确方案支持，可能造成物品延迟送达，因此建议在不超过上述个人限值的前提下寄送援助物资。

### **四、在线教育篇**

#### **问题一：目前涉及在线教育的法律法规和规范性文件有哪些？**

**答：**1.2018年8月10日，司法部发布《中华人民共和国民办教育促进法实施条例（修订草案）（送审稿）》，其中第十六条首次提出在线教育机构应当取得相应的互联网经营许可，并向相应的主管部门备案；



2.2018年11月22日，教育部等三部门发布《关于健全校外培训机构专项治理整改若干工作机制的通知》，首次提出按照线下培训机构管理政策，同步规范线上培训机构，要求校外线上培训机构向住所地的省级主管部门备案；

3.2019年7月15日，教育部等六部门发布《关于规范校外线上培训的实施意见》（教基函〔2019〕8号），这是国家层面第一份针对校外线上培训的政策性文件，该《实施意见》总体将改变在线教育无规可依的尴尬局面，《实施意见》采取“互联网+监管”的新模式，用互联网的方法解决互联网的问题，按照备案审查、逐一排查、全面整改、加强监管的流程规范校外线上培训及机构；

4.2019年8月10日，出台《教育部等八部门关于引导规范教育移动互联网应用有序健康发展的意见》，对教育移动互联网应用程序（教育APP，以下简称教育移动应用）按照“谁主管谁负责、谁开发谁负责、谁选用谁负责”的原则，建立健全教育移动应用管理责任体系，在内容建设、应用规范管理、行业监管和行业支撑保障等五大方面进行规范监管和保障。

## **问题二：面向中小學生、利用互联网技术实施的学科类校外线上培训机构如何进行备案？**

答：1.备案材料：主要包括：培训机构的ICP（互联网信息服务）备案、电信业务经营许可（涉及经营电信业务的）等相关证照信息、建

立党组织情况的信息、资金管理、保障条件和服务承诺等信息，互联网平台信息数据交互及处理能力和个人信息保护制度、网络安全管理制度、安全保护技术措施、服务器设置在中国内地的说明材料。学科类培训内容备案材料主要包括：课程介绍、教学安排、招生简章等，引进国外课程的要根据有关规定提供相关证明。学科类培训人员备案材料主要包括：基本信息、教师资格证明（其中，外籍人员提供学习和工作经历、教学资质或教学能力说明）。

2.备案审查流程 培训机构在取得 ICP 备案（涉及经营电信业务的，还应当申请电信业务经营许可）、网络安全等级保护定级备案的证明、等级测评报告后，向机构住所地的省级教育行政部门提交相关材料，申请备案；省级教育行政部门会同有关部门对提交材料进行审查核实，对符合条件和规定的校外线上培训机构予以备案并公示公布。具体备案细则由各省（区、市）相关主管部门制订。

3.备案变更流程：培训机构、培训内容和培训人员等备案内容产生变更时，及时提交变更内容说明和变更材料。省级教育行政部门依据备案要求对提交的变更材料进行审查。

### **问题三：教育移动互联网应用程序（即教育 app）如何进行备案？**

答：教育移动应用提供者应当在取得 ICP 备案（涉及经营电信业务的，还应当申请电信业务经营许可）、网络安全等级保护定级备案的证明、等级测评报告后，向机构住所地的省级教育行政部门进行教育业务

备案，登记单位基本信息和所开发的教育移动应用信息。已备案的教育移动应用提供者上线新应用前，应当在备案单位更新相关信息。教育部制定备案办法，明确备案流程和内容，依托国家教育资源公共服务平台为备案登记工作提供信息化支撑，汇总各省级教育行政部门备案信息，并向社会提供查询渠道。

**问题四：当前新冠肺炎疫情形势严峻，线下教育机构能否直接将线下教学变更为线上学习？**

答：否。因为教学方式的变化，属于对合同内容进行变更，根据《合同法》第七十七条第一款：“当事人协商一致，可以变更合同”，因此，若线下教育机构更改教学方式，应当与学生或者家长进行协商，取得同意后方可实施。

**问题五：在线教育培训机构应如何对其核心优质课程进行知识产权保护？**

答：在线教育培训机构可适用知识产权领域的法律法规，尤其是著作权方面的相关规定，对已有的核心优质内容进行登记保护，并保留相关证据，一方面可以固定并提高该等无形资产的价值，提高市场竞争力，另一方面也便于在线教育培训机构在被侵权时进行维权。

## 问题六：培训机构在广告宣传时应注意什么？

答：培训机构应注意教育、培训广告不得含有下列内容：<sup>16</sup>

1.对升学、通过考试、获得学位学历或者合格证书，或者对教育、培训的效果作出明示或者暗示的保证性承诺；

2.明示或者暗示有相关考试机构或者其工作人员、考试命题人员参与教育、培训；

3.利用科研单位、学术机构、教育机构、行业协会、专业人士、受益者的名义或者形象作推荐、证明。

培训机构应严格遵守相关规定，避免遭行政处罚。

## 问题七：校外线上培训机构针对中小學生设置的课程，在内容设置方面应注意哪些问题？

答：1.校外线上培训机构的培训内容要传播正确价值观，应当在思想性、科学性和适宜性等方面符合党的教育方针和立德树人要求，体现素质教育导向，不得包含淫秽、暴力、恐怖、赌博以及与学习无关的网络游戏等内容及链接等，不得出版、印刷、复制、发行非法出版物，不得从事侵权盗版活动。课程设置符合中小學生身心发展规律和认知能力，学科类课程培训内容不得超出相应的国家课程标准，须与招生对象所处

---

<sup>16</sup> 《中华人民共和国广告法》第二十四条：“教育、培训广告不得含有下列内容：

（一）对升学、通过考试、获得学位学历或者合格证书，或者对教育、培训的效果作出明示或者暗示的保证性承诺；

（二）明示或者暗示有相关考试机构或者其工作人员、考试命题人员参与教育、培训；

（三）利用科研单位、学术机构、教育机构、行业协会、专业人士、受益者的名义或者形象作推荐、证明。”

年级相匹配、与学生个体能力相适应。培训内容和培训数据信息须留存 1 年以上，其中直播教学的影像须留存至少 6 个月。

2.线上培训应当根据学生年龄、年级合理设置课程培训时长，每节课持续时间不得超过 40 分钟，课程间隔不少于 10 分钟。直播培训时间不得与中小学校教学时间相冲突，面向小学 1-2 年级的培训不得留作业。面向境内义务教育阶段学生的直播类培训活动结束时间不得晚于 21：00。校外线上培训平台应当具备护眼功能和家长监管功能。

#### **问题八：在线教育培训机构如何保障师资合格？**

答：在线教育培训机构应当具有完善的招聘、审查、管理培训人员的办法，师资队伍相对稳定，依规不得聘用中小学在职教师。从事语文、数学、英语、思想政治、历史、地理、物理、化学、生物等学科知识培训的人员应当具有国家规定的相应教师资格。聘用外籍人员须符合国家有关规定。要在培训平台和课程界面的显著位置公示培训人员姓名、照片和教师资格证等信息，公示外籍培训人员的学习、工作和教学经历。

#### **问题九：在线教育培训机构如何保障培训对象的网络信息安全？**

答：在线教育培训机构应当严格遵守《中华人民共和国网络安全法》及《电子商务法》的要求，落实网络安全等级保护制度、网络安全预警通报制度和用户信息保护制度，具有完善的安全保护技术措施。按照“后

台实名、前台自愿”的原则，经培训对象及其监护人同意后，对培训对象进行真实身份信息认证。做好培训对象信息和数据安全防护，防止泄露隐私，不得非法出售或者非法向他人提供培训对象信息。

#### **问题十：在线教育培训机构如何规范机构自身经营？**

答：1.培训机构应当严格执行国家关于财务与资产管理的规定，在培训平台的显著位置公示收费项目、标准及退费办法。

2.收费时段与教学安排应协调一致，收取的预付资金总规模应当与服务能力相匹配，严禁超出服务能力收取预付资金，预付资金只能用于教育培训业务，不得用于其他投资，保障资金安全。

3.按课时收费的，每科不得一次性收取超过 60 课时的费用；按培训周期收费的，不得一次性收取时间跨度超过 3 个月的费用。

4.提供的格式合同（服务协议）应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务，并切实履行相关提醒和说明义务，不得包含排除或限制消费者权利、减轻或免除经营者责任、加重消费者责任等不公平、不合理的条款。

5.鼓励建立第三方账户监管机制，保护用户权益。

## 五、在线医疗健康篇

### 问题一：涉及“互联网+医疗健康”方面有哪些法律法规及规范性文件？

答：1.2018年4月25日颁布的《国务院办公厅关于促进“互联网+医疗健康”发展的意见》（国办发〔2018〕26号），就健全“互联网+医疗健康”服务体系、支撑体系及加强行业监管和安全保障等三大方面指明了方向，提供了有力的制度保障；

2.2018年7月10日，发布《国家卫生健康委员会、国家中医药管理局关于深入开展“互联网+医疗健康”便民惠民活动的通知》（国卫规划发〔2018〕22号），为使上述国务院发展意见的落地见效，在就医诊疗服务、结算支付服务、患者用药服务、公共卫生服务、家庭医生服务、远程医疗服务、健康信息服务、急救救治服务、政务共享服务、检查检验服务等十大方面提出了三十条具体措施，加速推进“互联网+医疗健康”；

3.2018年7月17日，发布《国家卫生健康委员会、国家中医药管理局关于印发互联网诊疗管理办法（试行）等3个文件的通知》（国卫医发〔2018〕25号），颁布了《互联网诊疗管理办法（试行）》《互联网医院管理办法（试行）》和《远程医疗服务管理规范（试行）》。三份部门规范性文件在互联网诊疗活动的准入、互联网诊疗执业规则、互联网医院的定义、互联网医院的准入、互联网医院执业规则、远程医疗行为的管理和在线医疗的行业监督等各个方面进行全方位界定管理和监督，有利于互联网诊疗和互联网医院的进一步落地发展。

## **问题二：如何解决互联网在线医疗中医师的执业限制问题？**

答：根据我国《执业医师法》第十四条的规定，医师执业需经注册，必须在注册的执业地点从事相应的医疗、预防、保健业务。据此，医师是不可以在注册地点以外的地方自由执业的；从另外一个方面看，医师的诊疗行为亦是所注册单位的一种业务行为，其法律责任由其注册单位承担，这是一种保护患者利益的制度设计。所以如果想通过互联网工具盘活医疗卫生资源，开放医师多点执业是一条重要路径。

2017年4月1日起实施的《医师执业注册管理办法》将医师执业地点由过去的“医疗、预防、保健机构”修改为“医疗、预防、保健机构所在地的省级或者县级行政区划”，执业医师的注册地点为省级行政区划，执业助理医师的注册地点为县级行政区划，实现“一次注册、区域有效”。医师在医疗、预防、保健机构执业以合同（协议）为依据，确定一家主要执业机构进行注册，其他执业机构进行备案，执业机构数量不受限制。由以上变化可知，医师多点执业成为可能。

## **问题三：医疗平台该如何才能开展互联网诊疗活动？**

答：首先，互联网诊疗活动应当由取得《医疗机构执业许可证》的医疗机构提供；其次，新申请设置的医疗机构拟开展互联网诊疗活动，应当在设置申请书注明，并在设置可行性研究报告中写明开展互联网诊



疗活动的有关情况。如果与第三方机构合作建立互联网诊疗服务信息系统,应当提交合作协议,向卫生健康行政部门提出审批申请后进行审核,审核通过后方能开展互联网诊疗活动。

#### **问题四：如何申请设置互联网医院？**

答：根据《互联网医院管理办法（试行）》第七条，申请设置互联网医院，应当向其依托的实体医疗机构执业登记机关提出设置申请，并提交以下材料：（一）设置申请书；（二）设置可行性研究报告，可根据情况适当简化报告内容；（三）所依托实体医疗机构的地址；（四）申请设置方与实体医疗机构共同签署的合作建立互联网医院的协议书。

#### **问题五：线上咨询和互联网诊疗之间的区别是什么？**

答：线上咨询和互联网诊疗之间存在部分交叉，但二者的区别也比较明确。线上咨询通常是建议性的意见，医师通过线上咨询，对患者的病情提供简单的意见和建议，不属于诊疗行为，而医疗机构和患者之间也不存在医疗服务合同关系，医师不能做出诊断、开具处方；而互联网诊疗是可以针对疾病出具诊断结论并在线上开具处方的。

## **问题六：医师、医疗机构在进行互联网诊疗时需要应遵守哪些规则？**

1.医疗机构在线开展部分常见病、慢性病复诊时，医师应当掌握患者病历资料，确定患者在实体医疗机构明确诊断为某种或某几种常见病、慢性病后，可以针对相同诊断进行复诊。当患者出现病情变化需要医务人员亲自诊查时，医疗机构及其医务人员应当立即终止互联网诊疗活动，引导患者到实体医疗机构就诊；

2.不得对首诊患者开展互联网诊疗活动；

3.医疗机构开展互联网诊疗活动时，不得开具麻醉药品、精神药品等特殊管理药品的处方。为低龄儿童（6岁以下）开具互联网儿童用药处方时，应当确认患儿有监护人和相关专业医师陪伴；

4.医疗机构应当严格执行信息安全和医疗数据保密的有关法律法规，妥善保管患者信息，不得非法买卖、泄露患者信息。一旦发生患者信息和医疗数据泄露后，医疗机构应当及时向主管的卫生健康行政部门报告，并立即采取有效应对措施。

## **问题七：在互联网诊疗过程中发生医疗纠纷，应当怎么处理？**

答：1.根据《互联网诊疗管理办法(试行)》《互联网医院管理办法(试行)》，省级卫生健康行政部门与互联网医院登记机关，通过省级互联网医疗服务监管平台，对互联网医院共同实施监管，重点监管互联网医院的人员、处方、诊疗行为、患者隐私保护和信息安全等内容。将互联网医院纳入当地医疗质量控制体系，相关服务纳入行政部门对实体医疗

机构的绩效考核和医疗机构评审，开展线上线下一体化监管，确保医疗质量和医疗安全；

2.取得《医疗机构执业许可证》的互联网医院，独立作为法律责任主体；实体医疗机构以互联网医院作为第二名称时，实体医疗机构为法律责任主体；

3.互联网医院合作各方按照合作协议书承担相应法律责任；

4.根据《国家卫生和计划生育委员会关于推进医疗机构远程医疗服务的意见》，在远程医疗服务过程中发生医疗争议时，由邀请方（一方医疗机构）和受邀方（受邀的另一方医疗机构）按照相关法律、法规和双方达成的协议进行处理，并承担相应的责任；

5.医疗机构和医务人员在开展互联网医疗服务过程中，有违反《执业医师法》《医疗机构管理条例》《医疗事故处理条例》或《护士条例》等法律、法规行为的，由卫生健康行政部门按照有关法律、法规规定作出行政处理；

6.患者与互联网医院发生医疗纠纷时，应当向互联网医院登记机关提出处理申请，按照有关法律、法规和规定追偿法律责任；或者向当地卫生健康行政部门提出申请，也可直接向互联网医院登记所在地或实体医疗机构所在地人民法院提起民事诉讼；医务人员直接向患者提供远程医疗服务的，由其所在医疗机构按照相关法律、法规规定，承担相应责任。

## 附：相关法律法规、通知等文件

1. 《中华人民共和国电子商务法》
2. 《中华人民共和国价格法》
3. 《中华人民共和国消费者权益保护法》
4. 《中华人民共和国刑法》
5. 《中华人民共和国民法总则》
6. 《中华人民共和国旅游法》
7. 《中华人民共和国合同法》
8. 《中华人民共和国突发事件应对法》
9. 《中华人民共和国国境卫生检疫法》
10. 《中华人民共和国教育法》
11. 《中华人民共和国民办教育促进法》
12. 《中华人民共和国基本医疗卫生与健康促进法》
13. 《中华人民共和国执业医师法》
14. 《中华人民共和国国境卫生检疫法实施细则》
15. 《中华人民共和国民办教育促进法实施条例》
16. 《价格违法行为行政处罚规定》
17. 《医疗器械监督管理条例》
18. 《医疗机构管理条例》
19. 《医疗事故处理条例》
20. 《护士条例》

21. 《国务院办公厅关于规范校外培训机构发展的意见》
22. 《国务院办公厅关于促进“互联网+医疗健康”发展的意见》
23. 《医疗器械网络销售监督管理办法》
24. 《医师执业注册管理办法》
25. 《互联网诊疗管理办法（试行）》
26. 《互联网医院管理办法（试行）》
27. 《远程医疗服务管理规范（试行）》
28. 《市场监管总局关于新型冠状病毒感染肺炎疫情防控期间查处哄抬价格违法行为的指导意见》
29. 《关于帮助外贸企业应对疫情克服困难减少损失的通知》
30. 《中华人民共和国国家卫生健康委员会公告》（2020年第1号）
31. 《教育部等六部门关于规范校外线上培训的实施意见》
32. 《教育部等八部门关于引导规范教育移动互联网应用有序健康发展的意见》
33. 《关于深入开展“互联网+医疗健康”便民惠民活动的通知》
34. 《国家卫生和计划生育委员会关于推进医疗机构远程医疗服务的意见》《最高人民法院、最高人民检察院关于办理妨害预防、控制突发传染病疫情等灾害的刑事案件具体应用法律若干问题的解释》
35. 《最高人民法院关于在防治传染性非典型肺炎期间依法做好人民法院相关审判、执行工作的通知》
36. 《中国国际贸易促进委员会章程》
37. 《联合国国际货物销售合同公约》

### 38. 《医疗器械分类目录》