商品描述及质量抽检规则

**生效日期：2024年8月1日**

# 一、定义

1.1商品描述，是指商家在店铺页面、商品详情页面、推广页面、客服聊天工具等任何向消费者展示的场景中，以文字、图片、音频、视频、口述等形式，对所销售商品本身（基本属性、价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成分、生产日期及保质期、有效期限、检验合格证明（如有）、使用方法说明书（如有）、数量、瑕疵等）、品牌、外包装、发货情况、交易附带物、售后服务等信息所做的明示或暗示的描述。

1.2商品的基本属性，是指商品的特性、功能，包括但不限于面料、材质、成色、做工、尺寸、型号、重量、标准等要素。

1.3质量标准，是指商品需符合的标准和要求，包括但不限于：

国家标准（含强制性和推荐性标准）、行业标准、地方标准、团体标准和企业标准；

商品描述中明示或根据商品描述可以推定的使用性能、质量情况；

法律、法规的其他要求。

1.4描述不符或抽检不合格，是指商家实际发货的商品不符合商品描述或质量要求，包括但不限于：

1.4.1不符合质量标准；

1.4.2存在商品描述未披露的瑕疵；

1.4.3商品描述存在错误、遗漏或误导性陈述

1.4.4其他与商品描述存在差异的情形。

# 二、商家义务

## 2.1如实描述

商家应当对商品作出真实、完整、全面的商品描述，不得做虚假或引人误解的描述，不得伪造或者冒用他人认证标志、质量标志等；

## 2.2按实发货

商家确保实际发货商品与其商品描述一致。

## 2.3符合要求

2.3.1商家销售商品应当符合下列要求：

（1）符合国家强制性国家标准、法律法规强制性规定，且商家不得通过商品描述排除对强制性标准、法律法规强制性规定的适用；

（2）符合星火云购平台发布的企业标准

（3）没有强制性国家标准且没有星火云购发布的企业标准的，商品应当符合相关推荐性国家标准、行业标准、地方标准、团体标准或者其他企业标准；

（4）没有相应质量标准但是可能危及消费者人身、财产安全的商品，应当符合保障收费者人身、财产安全的要求；

（5）具备商品的使用性能、质量状况，但是对瑕疵作出说明的除外。

# 三、认定标准

## 3.1分类原则

平台按照不同的商品种类，根据商品描述不符或抽检不合格的程度，对违规情形进行分类。

## 3.2 分类标准

描述不符或抽检不合格分为A、B、C、D类四类。

3.2.1存在下述情形之一的，认定为A类：

（1）经与商品描述比对，存在的差异严重影响消费者正常使用或严重影响消费者购买决策的；

（2）与相关质量标准严重不符的情形；

（3）违反法律、法规规定的。

3.2.2存在下述情形之一的，认定为B类：

（1）经与商品描述比对，存在较大差异，会影响消费者正常使用或影响消费者购买决策的；

（2）与相关质量标准不符且商品功能存在明显瑕疵。

3.2.3存在下述情形之一的，认定为C类：

（1）经与商品描述比对，存在一定差异，会对消费者正常使用或接受服务造成影响的；

（2）商家报名平台活动时，商品存在标志标识不合格的；

（3）与相关质量标准不符但情节较轻的。

3.2.4存在下述情形之一的，认定为D类：

（1）经与商品描述比对，存在微小差异，不影响消费者正常使用且不影响消费者购买决策的。

# 四、商家比对与检测

## 4.1样本

星火云购平台有权通过以下途径获取商家所售商品实物及商品信息作为样本（包括但不限于原样、备样、商品图片、消费者评价等信息）：

4.1.1星火云购平台以消费者身份自商家店铺购买的商品；

4.1.2消费者向星火云购平台提供的其在商家店铺购买的商品实物、图片、评价等信息

4.1.3其他途径获取的商家店铺售出的商品实物及/或商品信息。

## 4.2平台比对或检测

4.2.1星火云购平台有权单方将获取的样本与商品表述或相关质量标准进行比对，或将样本送交检验检测机构进行检验检测。

# 五、违规认定及处理规则

## 5.1违规认定

商品出现下列情形之一的，星火云购平台有权认定商家存在描述不符或抽检不合格情形：

5.1.1平台以普通或非专业人员的知识水平对样本与商品描述或相关质量标准进行比对，发现样本存在第1.4条所述情形；

5.2.2平台将样本送交检测机构进行检验检测，发现样本存在第1.4条所述情形；

5.3.3平台通过其他途径获得商品信息或线索，发现商家店铺存在第1.4条所述情形。

## 5.2违规处理措施

5.2.1除非另有规定，平台在认定商家存在描述或抽检不合格情形的，有权在任何时间采取下列一项或多项措施：

（1）部分或全部商品降权、屏蔽、下架、禁售、删除；

（2）部分或全部商品移除资源位、禁止上资源位、移除广告；

（3）店铺禁止上新、禁止上架

（4）关闭或限制店铺权限、店铺功能；

（5）限制退店

（6）提高店铺保证金标准、限制店铺资金（包括货款、店铺保证金、活动保证金等，下同）提现；

（7）对已成交的违规商品订单操作关闭交易并退款；

（8）扣除保证金；

（9）其他平台认为必要的处理措施。

5.2.2平台认定商家描述不符或抽检不合格的类别后，有权要求商家在指定期限内进行整改，除本规则第5.2.1条约定的处理措施外，平台有权进一步采取下列一项或多项违规处理措施：

（1）解除协议、终止合作；

（2）扣除店铺资金作为消费者赔付金或违规商家应承担的其他款项，并有权就不足部分进一步向商家追偿，消费者赔付金的计算标准如下表：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 累计次数（n） | C类 | B类 | A类 | 备注 |
| 1次 | 赔付30日订单，赔付标准为订单商品数量×商品单价×30% | 赔付30日订单，赔付标准为订单商品数量×商品单价×100% | 赔付90日订单，赔付标准为订单商品数量×商品单价×300% | 30/60/90/180/270日订单：抽检不合格商品ID在抽检订单成团日所在周周日（含）以前30/60/90/180/270日内的所有订单或店铺收到严重违规处理通知之日所在周周日（含）以前30/60/90/180/270日内的所有订单（二者以较早时间为准） |
| 2次 | 赔付60日订单，赔付标准为订单商品数量×商品单价×30% | 赔付60日订单，赔付标准为订单商品数量×商品单价×100% | 赔付180日订单，赔付标准为订单商品数量×商品单价×300% |
| 3次以上 | 赔付（30×n）日订单，赔付标准为订单商品数量×商品单价×30% | 赔付90日订单，赔付标准为订单商品数量×商品单价×100% | 赔付270日订单，赔付标准为订单商品数量×商品单价×300% |

（3）平台认为必要的其他措施。

5.2.3.若根据5.2.2条和抽检标准确定的赔付期间内订单已经因抽检不合格得到足额赔付的，则不重复赔付。

## 5.3违规申诉及举证

5.3.1平台有权根据商家违规情况决定是否启动申诉程序，如启动商家申诉程序，商家应在星火云购平台发出违规通知当日后的7个工作日内发起申诉并进行第一次举证，提交平台认可的情况说明或其他有效证明文件。若商家申请复检，则平台审查复检申请以及商家支付复检保证金的时间均不计入前述7个工作日申诉期限；

5.3.2平台收到商家提交的申诉材料后将进行审查，并将审查结果通过后台申诉页面提示、短信等方式告知商家；

5.3.3平台经审查认为商家第一次举证不充分的，应向商家发出通知，商家可以在平台发出通知后的3个工作日内进行第二次举证；

5.3.4经商家举证，平台审查后认为商家所提交的证据能够证明其实际发货的全部或部分订单与描述相符或者符合相关质量标准（即全部或部分申诉成功）的，将在确认上述事实后视情况逐步解除对店铺的全部或部分处理措施，但平台确认申诉成功以前已经采取的处理措施不撤销、不回溯。

## 5.4.复检

5.4.1对于平台按照4.2条送检并经检验检测为不合格的质检项目，商家可以在星火云购平台发出违规通知后的7个工作日内申请复检，但应同时提交足以质疑原检验检测结果的材料，例如，同批次、同类别产品的质检合格证明。

5.4.2平台有权基于5.4.7条规定自主决定是否启动复检程序。为免歧义，复检程序不影响平台继续对商家执行已采取的各项限制措施。

5.4.3平台决定不启动复检程序的，将通知商家。平台决定启动复检程序的将通知商家支付复检保证金的方式和期限。商家应在平台要求的期限内按平台要求的方式向平台足额支付复检保证金。商家逾期未足额付款的，平台有权终止复检程序。

5.4.4复检优先在原检验检测样本（简称“原样”）上进行；复检无法在原样上进行的，则采用平台认可的备用样本（简称“备样”）进行复检。

5.4.5复检结束后，平台将通知商家复检结果，复检结果为合格的，则以复检结果为准，复检结果为不合格的，则以原检验检测结果为准。

5.4.6若复检结果合格，复检费用由平台承担，平台将复检保证金全额退还商家；若复检结果不合格，复检费用由商家承担，平台将按照复检机构实收金额从商家支付的复检保证金中扣除，如有结余退还商家，复检保证金不足的，商家应当在收到复检结果后5个工作日内补足。平台有权自商家店铺资金中扣收相应款项。

5.4.7不予复检的情形包括但不限于：

（1）商家超过规定期限申请复检的；

（2）商家未提交足以质疑原检验检测结果的材料；

（3）复检无法在原样上进行，且无备样或者备样与原样存在明显差异的；

（4）商家申请复检时，样本于正常贮存条件下已失效的；

（5）其他根据相关法律法规或质量标准不适宜进行复检的情形，例如，甲醛、微生物等项目不适宜复检。

5.4.8星火云购平台认定商家存在抽检不合格情形后，发生以下情形之一的，平台将依据第3条的规定认定抽检不合格的类别：

（1）商家在接到平台违规通知后，在指定期限内未发起违规申诉或者未进行有效举证的；

（2）商家在接到平台违规通知后，经两次举证仍不能就抽检不合格情形做出合理解释及举证的；

（3）抽检样本经检验检测机构检验检测（包括复检），确认存在本规则所规定的抽检不合格情形的。

## 5.5禁售商品恢复上架申诉

5.5.1商品因抽检不合格被长期禁售的，平台执行完毕其他违规处理措施且不合格项目整改完毕后，商家可针对禁售商品发起恢复上架申诉，提交平台认可的新批次商品检测报告等证明文件。检测报告应当满足下列要求：

（1）检测机构应当具备相应的合法检测资质；

（2）检测样品应当包含平台抽检并因不合格被禁售的款式与型号；

（3）送检日期应当晚于商家收到平台就该商品抽检不合格发送的违规通知之日；

（4）检测报告中应包含所有平台抽检不合格项目的检测说明；

（5）报告中需包含样品的实物图片。

5.5.2平台收到商家提交的证明文件后将进行审查，并将审查结果通过后台申诉页面提示等方式告知商家。

5.5.3经商家举证，平台审查通过后将视情况解除相应商品的禁售措施。

5.5.4平台解除禁售措施的，商家应当在后续经营过程中履行如实描述、按实发货、符合要求等义务，并自行承担全部责任，平台也有权随时依据本规则进行抽检并对商家的违规情形作出处理。

## 5.6暂缓赔付

抽检不合格处理过程中，若商家与平台之间发生诉讼、仲裁或者其他纠纷，平台有权暂缓对消费者做出赔付。若前述纠纷在平台限制商家店铺账户资金提现之日起满9个月仍未能解决，则平台有权恢复本规则第5条规定的处理流程，对消费者做出赔付，商家账户内保证金及/或货款余额不足以赔付的，平台有权以自有资金通过发放无门槛优惠券的形式予以赔付，并向商家追偿该等不足部分。平台有权视情况延长上述暂缓赔付的期限。

## 5.7抽检样本处理

对于易燃、易爆、危险品、易腐、易蛀、易变质或其他不宜保存的抽检样本，以及因检验检测方法或技术等原因，在检验检测过程中灭失、损坏或失效的样本，平台或检验检测机构有权及时予以销毁。对于其他抽检样本，平台有权视样本情况决定保存期限。

# 六、附则

6.1除相关条款另有规定外，本规则（包括附件）所称“天”、“日”均指自然天，“月”均指日历月。

6.2当商家同时违反本规则及其他平台规则（包括但不限于《星火云购发货规则》等）时，平台依据本规则采取相应处理措施的，不影响平台有权继续依据其他平台规则采取处理措施。

6.3平台将根据相关法律法规及消费者关注的品质问题对抽检标准及星火云购企业标准进行不定期更新，并在“星火云购商家后台-规则中心”及/或“星火云购官方网站”公示。公示生效日期为相应标准的执行日期。