商家处理规则

**生效时间：2024年8月1日**

# 一、总则

为了保证商家信息的真实性，保护消费者的合法权益，维护平台正常经营秩序，特制定本规则。

# 二、商家虚假信息处理

## 2.1商家虚假消息认定

2.1.1商家虚假信息是指商家以伪造、变造、盗用及/或其他形式向平台、消费者或其他第三方提供虚假、过期、失效或与实际不符信息的行为，包括但不限于以下人员（以下统称“利益相关方”）自行、委托他人或帮助他人实施的上述行为：

（1）店铺（包括关联店铺，下同）入驻人、管理人、紧急联系人、企业法定代表人、股东、董事、监事、管理人员、员工（以下统称“相关人员”）；

（2）相关人员的亲友；

（3）与相关人员存在利益关系（如合作/合伙/入股/咨询顾问/代理/雇佣关系、债权债务关系等）的人员。店铺的其他关联方。

2.1.2常见商家虚假信息部分列举如下：

（1）商家提供虚假、过期、失效或与实际不符的主体资质（如企业营业资质（营业执照、商业注册或登记凭证等）、一般纳税人资格证明等）、品牌资质（如品牌授权书、品牌商标注册证等）、行业资质（如医疗器械经营备案凭证、食品经营许可证或食品经营网络备案等）、商品资质（如专利证书、ccc认证证书、检测报告等）等；

（2）商家提供虚假、过期、失效或与实际不符的进货凭证、物流凭证（如发货记录）、被权利人投诉品牌资质无效等；

（3）商家提供虚假、过期、失效或与实际不符的聊天记录、交易快照等；

（4）其他误导平台、用户、其他第三方的虚假信息。

2.1.3星火云购平台有权随时对商家的提供的信息及数据获取/使用行为进行查阅、监测，有权根据用户反馈数据、外部反馈数据、物流数据、海量商家数据使用习惯、生活常识等因素单方认定商家是否构成虚假信息或存在其他违约违规行为。

2.1.4如平台发现商家存在任何异常，星火云购有权质疑并要求商家提供合理解释，商家有义务在平台指定期限内对异常现象进行说明，若商家未在平台规定的合理时间内提供证明或作出合理解释的，该信息将被认定为“虚假信息”。

## 2.2商家虚假消息违规处理

2.2.1若商家存在提供虚假信息的，星火云购有权视情况对违规商家/店铺采取包括但不限于部分或全部商品降权、屏蔽、下架、禁售、移除资源位、禁止上资源位、移除广告，店铺禁止上新、禁止上架、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、变更店铺名称、解除协议并终止合作等一项或多项处理措施。

同时按照表一规定对商家/店铺采取其他处理措施：

|  |  |
| --- | --- |
| 违规情况 | 处理措施 |
| 提供虚假信息一次 | 扣除店铺保证金1000元/每次 |
| 提供虚假信息两次 | 扣除店铺保证金1000元/每次；店铺降权为期总计3日 |
| 提供虚假信息三次及以上 | 扣除店铺保证金1000元/每次；店铺降权为期总计7日；同时平台有权对店铺进行商品全部下架、禁止上新、禁止上架等处理措施 |

（表一）

2.2.2若商家存在以下情形之一的，则视为“违规情节严重”，星火云购有权直接对店铺采取商品全部下架、禁止上新、禁止上架等处理措施：

（1）商家存在提供虚假、过期、失效或与实际不符的主体资质、品牌资质、行业资质的；

（2）商家提供虚假信息达三次及以上的；

（3）商家提供虚假信息导致消费者受到损失的；

（4）商家提供虚假信息导致出现大面积或重大负面舆情事件的；

（5）商家提供虚假信息导致平台受到损失的。

2.2.3如因商家提供虚假信息给消费者、平台或第三方造成损失的，星火云购有权根据违规情节、违规次数等直接和/或通知相关合作方（包括但不限于第三方支付机构、合作银行等）自店铺资金中划扣相应消费者赔付金、违约金以及其他费用或款项，用于对消费者或者第三方进行赔付、赔偿平台损失或支付其他应由商家承担的款项或费用。

2.2.4若商家在售后或申诉等过程中存在提供虚假信息的情况，平台有权视情况限制售后或申诉等次数和/或关闭售后或申诉等入口。

2.2.5商家违反本规则的同时还违反平台协议以及平台其他规则的，星火云购还有权依据相应平台协议及规则对商品或店铺进行违规处理。（如商家提供资格要求、证明文件及信息等违反平台协议要求的，星火云购有权按照平台协议之规定采取处理措施。

2.2.6商家知悉并确认，商家及其利益相关方因其违规行为向任何第三方承担的赔偿责任以及根据相关法律法规规定承担的责任，不影响星火云购依据本规则、平台协议或其他平台规则对商家采取处理措施。

2.2.7商家行为构成违法犯罪的，平台还有权向相关部门举报或报案并进一步追究商家的行政或刑事责任。

# 二、商家履行风险处理

## **2.1**商家履行风险认定

2.1.1商家履约风险是指商家的商品、服务或交易方式等可能存在导致消费者权益受损的情形，包括但不限于以下人员（以下统称“商家”）自行、委托他人或帮助他人实施的上述行为：

（1）店铺（包括关联店铺，下同）入驻人、管理人、紧急联系人、企业法定代表人、股东、董事、监事、管理人员、员工（以下合称相关人员）；

（2）相关人员的亲友；

（3）与相关人员存在利益关系（如合作/合伙/入股/咨询顾问/代理/雇佣/债权债务关系等）的人员；

（4）店铺的其他关联方。

2.1.2商家履约风险的常见情形部分列举如下：

（1）商品或服务本身存在交付的风险，包括但不限于各类代办服务、月度会员/账号服务等；

（2）交易方式导致履约时间长于该货款入账时间的风险，包括但不限于订阅期刊/考试培训课程的分次/分批发货、植物/宠物的寄养、珠宝/玉石/黄金的寄售等；

（3）不合理售后承诺导致的风险，包括但不限于无效退款、不满意可退款、可返还货款或免单、不合理的质保期等；

（4）商家诱导消费者违背正常平台交易流程操作导致的风险，包括但不限于诱导消费者提前确认收货、商家滥用平台工具提现等；

（5）其他可能产生履约风险的情形。

## 2.2商家履行风险处理措施

2.2.1平台认定商家存在履约风险的，为保障消费者合法权益，平台有权立即对商家店铺和/或其关联店铺采取下列一项或者多项处理措施：

（1）对全部或部分商品或信息采取降权、屏蔽、删除、修改（包括但不限于商品类目变更、信息修改等）、下架、禁售、移除资源位、禁止上资源位、移除广告等措施；

（2）店铺禁止上新、禁止上架

（3）对相关商品订单操作关闭交易并退款；

（4）立即暂停或延长支付/结算全部未结算款项，暂停或延长结算/支付期间，星火云购无须承担逾期付款利息损失，也无需赔偿商家任何因此产生或与之相关的损失；

（5）限制店铺资金（包括店铺保证金、活动保证金、货款等，下同）提现；

（6）关闭或限制店铺/账户权限、店铺/账户功能，和/或限制商家退店；

（7）扣除店铺资金作为赔付金，用于对因商家行为而受到损害的消费者、平台及第三方进行赔付，不足部分平台有权向商家追偿；

（8）解除协议、终止与商家合作；

（9）平台认为必要的其他措施。

2.2.2商家违反本规则的同时违反其他平台协议或规则的，星火云购还有权依据相应协议或规则对商品或店铺进行违规处理。

3.2.3商家行为构成犯罪的，平台还有权向公安部门报案并进一步追究商家的刑事责任。

# 三、商家贩卖假货处理

## 3.1假货防控

3.1.1商家对于上架销售的商品，应保存能够有效证明商品具有正规进货渠道以及商品为正品的证明文件备查。

## 3.2样本来源及处理

3.2.1样本来源

（1）平台通过下列途径之一获取商家所售商品实物及/或商品信息作为样本（包括但不限于原样、备样、商品图片、消费者评价等信息）

（2）平台自行或者委托他人自商家店铺购买商品；

（3）商家自行向平台提供商品；

（4）消费者或品牌方向平台提供的其自商家店铺购买的商品实物、图片、评价等信息；

（5）其他途径获取的商家店铺售出的商品实物及/或商品信息。

3.2.2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样本，以及因鉴定方法、鉴定技术等原因在鉴定过程中灭失、损坏或失效的样本，平台或品牌方有权及时予以销毁。对于其他被判定为涉嫌售假且适宜保存的样本，平台有权视样本情况决定保存期限。

## 3.3假货判定和处理

3.3.1涉嫌售假判定及处理

（1）为防范售假、保障消费者合法权益，星火云购有权不时对商家所发布的商品实物、商品信息、店铺信息、交易行为等进行随机抽查，并以普通人或非专业人员的知识水平标准独立判断商家是否涉嫌销售假货。为免歧义，星火云购作出该等判断不以实际收到投诉或样本等任何事项为前提。

（2）星火云购通过获取样本进行核实的，平台获取样本后，将通过对样本与样本商品在当前市场流通的最新批次或版本进行比较，发现其外包装或者内容有较大出入，且不属于官方申明的旧批次或版本包装的；或者按照商品品牌官网等公开渠道发布的真假鉴别方法进行鉴别，怀疑样本为假货的，将判定该样本对应商品ID下的商品涉嫌售假；

（3）星火云购通过商品信息、店铺信息、交易行为等判断商家涉嫌出售假冒、盗版商品；

（4）出售的假货给消费者或其他方造成人身或财产损失；

（5）其他被平台判定涉嫌销售假货的情形。

3.3.2平台若发现商家涉嫌售假将采取下列一项或者多项措施：

（1）对部分或全部商品降权、移除资源位、禁止上资源位、移除广告、屏蔽、下架、禁售；

（2）店铺禁止上新、禁止上架；

（3）增加该商家的保证金金额，增幅为该涉嫌售假商品（以商品ID为准）历史总销售额的十倍以及可能向平台支付的违约金、赔偿金或其他款项；

（4）限制店铺资金提现和/或扣除店铺资金（包括但不限于店铺保证金、活动保证金、货款等，下同）；

（5）立即暂停或延长支付/结算全部未结算款项，暂停或延长结算/支付期间，星火云购无须承担逾期付款利息损失，也无需赔偿商家任何因此产生或与之相关的损失；

（6）若出现涉嫌售假情形的，每发生一次，平台有权自商家及其关联店铺的保证金及/或账户货款余额中扣除2000元作为违约金，用于维护平台商业信誉、网络购物环境及安全性，保护合法经营商家的利益和消费者合法权益、赔付平台的治理成本等。若金额不足划扣，平台有权关闭店铺终止合作；

（7）平台认为必要的其他措施

3.3.3商家售假判定及处理

（1）若平台收到来自官方（包括但不限于品牌方、行政机关、司法机关、出版社、著作权权利人等）的邮件、鉴定报告、行政调查结论、司法判决等证据，或商家主动承认售假事实的，则视为商家售假事实成立，平台有权根据商家与平台签订的平台协议及有关平台规则进行假货处理。售假成立的，平台除采取本规则第3.3.2条约定的处理措施外，平台有权采取下列一项或多项处理措施：

（2）扣除商家保证金及/或商家账户货款余额作为消费者赔付金，用于对假货订单消费者进行赔付；

（3）根据售假程度以及销售历史，平台有权终止与该商家合作；

（4）平台认为必要的其他措施。

3.3.4商家违反本规则的同时违反其他平台协议或规则的，星火云购还有权依据相应协议或规则对商品或店铺进行违规处理。

3.3.5星火云购依据本规则或其他平台协议或规则进行违规处理，不免除商家因其违规行为应当向任何第三方承担的赔偿责任以及根据相关法律法规规定应承担的责任。

3.3.6商家行为构成犯罪的，平台还有权向公安部门报案并进一步追究商家的刑事责任。

## 3.4商家举证和申诉

3.4.1平台有权根据商家违规情况决定是否启动举证和/或申诉程序，如启动商家举证和/或申诉程序，商家应在接到平台涉假通知后的7个工作日内发起申诉并进行第一次举证，提交平台认可的证明文件，例如合法的进货凭证（订单、合同、发货单、发票等）、商场购物小票、授权证明资料等。无法提供前述证明文件的，应当提供品牌方出具的正品声明。

3.4.2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、站内信等方式告知商家。

3.4.3平台经审查认为商家第一次举证不充分的，商家可以在平台回复审查意见后5个工作日内进行第二次举证。

3.4.4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所售商品为正品的，将在确认上述事实后撤销已经采取的处理措施。

3.4.5【先行赔付】商家在接到平台通知后，在指定期限内未发起申诉或未进行有效举证，或者经两次举证仍不能证明涉嫌售假商品或售假商品实为正品的，平台有权根据售假情节轻重，单方决定是否以商家及其关联店铺的账户内的资金对消费者投诉所涉的订单进行先行赔付和/或按违规次数每次扣除2000元作为违约金，用于维护平台商业信誉、网络购物环境及安全性，保护合法经营商家的利益和消费者合法权益、赔付平台的治理成本等，同时有权依据第四条的约定对商家采取一项或多项处理措施。

## 3.5暂缓赔付

3.5.1售假处理过程中，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账户货款提现之日起9个月内未能解决，则平台有权按照第3.3条规定的假货处理流程先行对假货订单消费者做出赔付。平台有权视情况延长上述暂缓赔付的期限。

## 3.6判定信息披露

3.6.1鉴于星火云购平台排查、判定假货的依据可能涉及平台或品牌方商业秘密，若商家销售的商品被判定为涉嫌售假或假货，星火云购平台将通知商家其构成售假的结论，但有权视所涉商业秘密的等级决定是否披露判定的依据以及披露的内容。

# 四、商家虚假交易处理

## 4.1虚假交易的认定

4.1.1虚假交易是指商家通过规避平台规则或利用平台规则漏洞或系统漏洞等方式，套取补贴，或者获取虚假商品销量、虚假好评、虚假信用评价等不当利益，或者恶意损害其他商家或任何第三方合法权益的行为，包括但不限于以下人员（以下统称“利益相关方”）自行、委托他人或帮助他人实施的上述行为：

（1）店铺（包括关联店铺，下同）入驻人、管理人、紧急联系人、企业法定代表人、股东、董事、监事、管理人员、员工（以下合称相关人员）；

（2）相关人员的亲友；

（3）与相关人员存在利益关系（如合作/合伙/入股/咨询顾问/代理/雇佣/债权债务关系等）的人员；

（4）店铺的其他关联方。

4.1.2规避平台规则或利用平台规则漏洞或系统漏洞的常见方式部分列举如下：

（1）将一件商品拆分为多个商品发布的；

（2）以免费试用形式，诱导或同意消费者使用补贴后支付价款，但消费者实际收到的商品与下单商品不一致的，或者消费者付款后商家全额或部分退款的；

（3）将不得使用特定类目补贴的商品，违规发布在该特定商品类目的；

（4）设置较高商品价格，诱导或同意消费者使用补贴后返还消费者相应差价；

（5）商家通过其利益相关方自有的、或委托/帮助的他人所有的账户购买商家店铺商品的；

（6）商家店铺内（包括直播间内）发布/销售的商品选择的类目与实际不符（多级类目内任一类目不符即构成）。

4.1.3星火云购平台有权随时对商家的注册信息及交易行为、交易数据和信息进行查阅、监测，有权根据用户数据、海量用户数据的关系及普通人的正常消费习惯、快递物流行业交易习惯、生活常识等因素单方认定商家是否构成虚假交易或存在其他违约违规行为。如发现商家交易行为、交易数据等存在任何异常，星火云购平台有权质疑并要求商家提供合理解释，商家有义务在平台指定期限内对交易异常现象进行说明。

## 4.2虚假交易的处理

4.2.1对于出现虚假交易的商家，星火云购平台将视情节轻重，采取包括但不限于下列处理措施：

（1）限制店铺资金提现，扣收店铺保证金；取消虚假交易产生的不当利益。

（2）对店铺功能予以限制，包括但不限于商品下架、移除资源位、禁止上资源位、移除广告、禁止上新、禁止上架等；

（3）解除协议，终止合作；

（4）其他平台认为必要的措施。

4.2.2若商家在从事虚假交易的同时套取了补贴的，星火云购平台有权根据平台协议相关约定要求商家另行承担违约责任，包括但不限于：

（1）限制商家账户（包括关联账户）部分或全部资金提现；

（2）自商家账户（包括关联账户）保证金及/或未结货款余额中扣收相当于其所套取补贴金额十倍的款项作为违约金；

（3）单方解除平台协议，终止与商家的合作。

4.2.3星火云购依据本规则对商家进行违规处理的，有权视情况依据平台协议对违规商家所在关联圈内的关联店铺采取相应的处理措施。

4.2.4商家知悉并确认，商家和其利益相关方因其违规行为向任何第三方承担的赔偿责任以及根据相关法律法规规定承担的责任，不影响星火云购依据本规则、平台协议或其他平台规则对商家采取处理措施。

4.2.5商家行为构成犯罪的，平台还有权向公安部门报案并进一步追究商家的刑事责任。

# 五、诱导第三方处理

## 5.1违规认定

5.1.1商家诱导第三方包括但不限于下列情形：

（1）线上或线下尝试或实际与用户交换任何非星火云购平台的账号，包括但不限于：第三方应用账号、第三方网站账号、电子邮箱、网盘账号、第三方订阅号、公众号信息等。

（2）线上或线下引导用户浏览、下载非星火云购平台提供的、并且非正常交易或服务所必需的网站、内容或应用。

（3）线上或线下尝试或实际与用户通过非星火云购平台提供的渠道进行交易或收付款，包括但不限于提供或使用银行账号或第三方支付工具、支付二维码、购物链接、第三方平台店铺或商品信息等。

（4）商品包装上或包装中附带任何非正常交易或服务所必需的第三方网站或店铺信息等，包括但不限于：好评返现卡。

（5）为其他非完成星火云购交易之目的，线上或线下尝试或实际与用户交换手机号、座机号或其他联系方式。

5.1.2商家存在下列情形之一的，构成严重违规：

（1）未经星火云购许可或使用未经星火云购认可的服务商向用户提供货到付款服务。

（2）诱导第三方，且发生支付问题、物流问题、售后问题、产品质量责任、人身伤害责任等，或存在此类风险。

（3）诱导第三方，且商品本身属于平台规则规定的禁售商品或存在其他违规情形。

（4）诱导第三方，且平台有理由认为可能严重威胁用户、平台或任何第三方的人身、财产安全或合法权益的其他情形。

## 5.2处理规则

5.2.1【非严重违规店铺的处理】如商家实施诱导第三方行为，但未构成严重违规的，星火云购将按照如下规则处理：

（1）星火云购有权对违规店铺及其关联店铺立即采取下列一项或多项措施，并通知商家：

（2）对存在交易风险的订单作关闭交易处理；

（3）关闭或限制商家账户权限、店铺功能；

（4）限制店铺资金提现；

（5）店铺部分或全部商品屏蔽、降权、下架、禁售、删除、移除资源位、禁止上资源位、移除广告；

（6）店铺禁止上新、禁止上架；

（7）提高店铺保证金标准，增幅为5万元；

（8）限制相同主体店铺入驻。

5.2.2如商家希望继续经营店铺的，商家应当在收到通知后的3日内足额补缴店铺保证金，并以书面形式承诺不会再次实施诱导第三方的行为。

5.2.3如商家逾期未足额补缴店铺保证金，或逾期未提交书面承诺，则星火云购有权解除平台协议，并采取如下退店处理措施：

（1）届时店铺将进入关店准备状态；

（2）商家应自行按照《星火云购退店规则》处理退店事宜并申请退店；

（3）若商家在进入关店准备状态后45天内未自行申请退店，星火云购有权强制清退店铺。

5.2.4【严重违规店铺的处理】商家实施诱导第三方行为，且构成严重违规的，除5.2.1条约定的违规处理措施外，星火云购有权立即解除平台协议，并按照3.5.2.3条的约定采取退店处理措施。

5.2.5【多次违规店铺的处理】商家实施诱导第三方行为达两次或以上的，除5.2.1条约定的违规处理措施外，星火云购有权立即解除平台协议，并按照5.2.3条的约定采取退店处理措施。同时，星火云购有权扣收全部店铺保证金，若店铺保证金余额低于该店铺应缴存标准的，平台有权自店铺其他资金（包括但不限于活动保证金、货款余额）中扣收不足部分。

5.2.6商家实施诱导第三方行为的，无论是否退店，商家均应当就违规所涉商品或订单可能产生的损害及风险承担全部责任，如因此给用户、平台或任何第三方造成损失的，商家应当赔偿该等损失。商家同意，对于前述责任和损失，星火云购有权自店铺账户资金（包括但不限于保证金、货款）中扣划相应的款项，用以偿付违约金、赔偿金、相关费用等。

# 六、滥发信息处理规则

## 6.1滥发消息认定

滥发信息，是指商家未按平台协议、平台规则及其他平台要求（包括但不限于公告、站内信通知、系统提示等）（以下合称“平台要求”）发布商品或信息，包括但不限于以下情形：

6.1.1发布违规广告信息；

6.1.2信息与实际不符；

6.1.3信息重复；

6.1.4商品要素不一致；

6.1.5发布规避信息；

6.1.6发布混淆信息；

6.1.7冒用星火云购官方名义；

6.1.8其他商品或信息发布不规范的情形。

## 6.2发布违规广告信息

6.1.1发布违规广告信息包括但不限于下列情形：

（1）将心情故事、店铺介绍、仅供欣赏、测试等非实际销售的商品或信息，作为独立的商品发布。

（2）发布批发、代理、招商、回收、置换、求购类商品或信息。

（3）发布非星火云购官方渠道的任何第三方（包括但不限于社交、导购、团购、促销、购物平台等第三方网站或客户端）的商品、活动及/或其他相关信息，例如社交、导购、促销、购物平台等第三方网站的名称、LOGO、二维码、超链接、联系账号、活动信息等信息。

（4）发布其他不以成交为目的的商品或信息。

## 6.3信息与实际不符

6.3.1信息与实际不符，是指商家在商品或店铺页面发布的商品或店铺信息与实际不符。

6.3.2信息与实际不符包括但不限于下列情形：

（1）发布虚假或引人误解的信息，及/或对商品做夸大、虚假描述或宣传。例如：a）使用“国家级”、“最高级”、“最佳”等用语的夸大描述；或b）对商品的质量、用途、使用效果等进行虚假或引人误解的宣传；或c）通过使用前后对比的夸张效果图片进行虚假宣传。

（2）在商品标题、图片、详情等区域出现的商品信息（如吊牌、水洗标、中文标签等）、店铺基础信息或官方资质信息等与实际不符。例如：a）店铺实际名称为“灿\*\*阳”，但是商品标题写“高\*\*官方旗舰店”（实际未获得对应品牌授权）；b）商品未参加活动但在商品标题中标注了活动的关键词，如“春节不打烊”；或c）未经星火云购书面许可，擅自在商品标题、图片、属性或详情描述中使用或变相使用各类官方认证、活动、服务的标识、标签或字样等

（3）使用含有举牌、举身份证、军人、国家机关工作人员或老中医形象的商品图片进行虚假宣传。

## 6.4信息重复

6.4.1信息重复是指商家发布的商品信息存在重复。

6.4.2信息重复包括但不限于以下情形：

（1）重复铺货，即同一店铺发布的两个及以上商品链接中的商品属同款商品。

（2）重复铺货式开店，即商家开设两家及以上店铺且出售相同的商品。

6.4.3将被判定为重复铺货的情形包括但不限于：

（1）同款商品不同颜色分别发布 (男装、女装、运动服、箱包、鞋类、内衣裤袜、服饰配件类目除外)；男装、女装、运动服、箱包、鞋类、内衣裤袜、服饰配件类目中，如果在不同商品链接中发布同款商品时包含了同一规格的同一颜色，则属于重复铺货。

（2）同款商品不同规格分别发布 (服饰配件、箱包类目除外)。

通用型商品按照不同适用型号（如不同车型、不同机型等）分别发布。

（3）同款商品附带不同赠品或附带品分别发布。

（4）同款商品使用不同主图（包括但不限于角度等不同）等发布形式分别发布。

## 6.5商品要素不一致

6.5.1商品要素不一致是指商家在商品描述等页面（如商品标题、图片、价格、属性、详情描述等）发布的商品信息存在品类（类目）、品牌、商品类型、型号、价格等商品信息要素之间互相不一致不匹配的情况。

6.5.2商品要素不一致包括但不限于以下情形：

（1）品类不一致，例如：a）标题中出现多个品类的关键词；或b）标题或内容与所选商品分类不一致，例如：应当发布在“居家日用>防护用品>橡胶手套”的商品发布至“美容护肤/美体/精油”类目。

（2）商品类型不一致，例如：非进口商品以进口商品类型发布。

（3）属性不一致，即品牌、材质、款式、型号、功效等属性信息在标题、图片、属性或者详情中的描述存在相互不一致情况，例如：a）堆砌品牌词，标题中出现多个品牌的关键词（如为各品牌通用类商品，须在标题注明“适用”/“通用”/“代用”等字样；未标注的，构成属性不一致）；b）标题描述的品牌与商品图片显示的品牌不一致；c）发布无品牌的商品，但在标题、图片、属性或者详情描述中说明“xx品牌同款”、“xx品牌香型”、“xx品牌同味”或其他与品牌无关或不实的信息；d）二手商品未发布在指定分类下，或者未正确填写二手属性。

（4）价格不一致，如商品的标题、图片或者详情页面中描述的商品价格与设置的商品价格不一致。

（5）商品中的价格、规格等信息与商品的标题、详情或图片中的信息不一致。

## 6.6发布规避信息

6.6.1发布规避信息是指商家通过各种方式规避平台要求发布商品或信息。

6.6.2发布规避信息包括但不限于下列情形：

（1）利用低价商品引流，即滥用商品设置，规避平台商品发布的相关要求，在同一商品链接中放置低价商品引流的行为。

（2）发布价格明显高于同一时间段平台内或者其他渠道的同款商品价格的商品，或发布价格严重偏离实际的商品（即从商品的信息层面判断，商家发布的商品价格与该商品的实际价格严重不符）。

（3）以非常规的数量单位发布商品。

（4）通过编辑商品类目、品牌、型号等关键属性使其成为另一款商品。

（5）发布货到付款商品，即以“货到付款”、“到付”等字样进行描述，不直接收取货款，商品送达消费者后，由快递公司代为收取或者商家私下收取货款的商品。

（6）发布预付款或定金商品，即以“押金”、“订金”、“定金”、“预付款”等字样进行描述，未明确约定具体支付、返还条件，需要消费者预先支付部分款项的商品。

（7）违规设置邮费到付、起售条件、非偏远地区设置包邮门槛的商品。

（8）发布补差价商品，即以“补差价”字样进行描述，非实物，无法提供物流等信息的商品。

（9）发布抽奖商品，即以“随机抽取”、“抽奖”、“随机发”、“福袋”等字样进行描述，具备博彩性质的商品。

（10）发布诱导好评信息，即以“好评返现”、“返红包”等字样进行描述，诱导消费者确认收货并做出好评的商品。

（11）发布异常优惠券信息，即从商品/店铺的信息层面判断，发布的优惠券与该店铺的经营现状严重不符的。

（12）在商品标题、图片、属性或详情描述中使用非中文字符，包括但不限于外文文字、特殊符号等，并且经平台判定为不合理使用。

## 6.7发布混淆信息

6.7.1发布混淆信息，是指商家发布的商品或信息可能造成消费者混淆、误导消费者。

6.7.2发布混淆信息包括但不限于下列情形：

（1）标题、图片、属性或详情描述中使用他人已注册商标或他人享有知识产权的标识标志、作品等的变形，例如在他人品牌名基础上增删文字、符号，或以繁体字形式使用他人品牌名等。

（2）标题、图片或详情描述中添加与所售商品不符的信息，例如实际销售电视机遥控器、手机充电器，但商品图片突出显示电视机、手机等。

## 6.8冒用星火云购官方名义

6.8.1冒用星火云购官方名义，是指商家未经星火云购书面授权，在发布的商品或信息中使用星火云购名义进行宣传，及/或其他可能造成用户混淆、误解的宣传。

6.8.2冒用星火云购官方名义包括但不限于以下情形：

（1）未经星火云购书面授权使用星火云购品牌。

（2）未经星火云购书面授权使用与星火云购名义相关或近似的域名、商标、标识、名称或字号、对外宣传用语等，可能造成用户混淆。

（3）以会造成用户误认为其行为获得了星火云购官方授权、认证或担保的方式进行宣传。例如，在标题、图片、属性或详情描述中使用 “星火云购官方认证”、“星火云购内部优惠券”、“星火云购战略合作”等字样，或对外进行此类宣传。

## 6.9其他商品或信息发布不规范情形

6.9.1商品规格型号不明，是指商家发布特定分类的商品，例如手机、平板电脑、电视机时，未注明规格或型号。

6.9.2在商品图片中添加播放键、快进键、角标等诱导点击的图标。

6.9.3在商品图片中使用可能引起他人不适的文字或图片。

6.9.4品牌旗舰店或专卖店发布授权品牌商品以外的其他商品或信息。

## 6.10违规处理

6.10.1商家违反本规则之规定，滥发商品或信息的，平台有权要求商家在指定期限内进行整改；并有权视情况采取下列一项或者多项处理措施：

（1）对部分或全部商品或信息采取降权、屏蔽、删除、修改（包括但不限于商品类目变更、信息修改）、下架、禁售等措施；

（2）对已成交的违规商品订单操作关闭交易并退款；

（3）部分或全部商品移除资源位、禁止上资源位、移除广告；

（4）店铺禁止上新、禁止上架、店铺降级；

（5）关闭或限制店铺/账户权限、功能；

（6）提高店铺保证金标准、限制店铺资金（包括但不限于店铺保证金、活动保证金、货款等，下同）提现；

（7）扣除店铺资金用于对因商家违反本规则而受到损害的消费者和/或其他第三方和/或平台进行赔付；

（8）扣除保证金；

（9）解除协议、终止与商家的合作；

（10）平台认为有必要的其他处理措施。

# 七、附则

7.1如无特别说明，本规则所称“日”、“天”均为自然日

7.2本规则自2024年8月1日生效。