**腾讯惠聚违规行为及处罚规则**

发布日期：2020年3月18日

生效日期：2020年4月2日

版本号：TXHJ-SJ-GZ-BZJ-202101

为明确入驻腾讯惠聚平台（平台名称可能发生变更，具体以页面展示为准，以下统称“本平台”）的商家应遵守的平台规则以及违反相应规则后的相应处罚，促进商家更好地提供优质商品、服务消费者，特制定本规则。

1、具体违规行为及处罚措施包括但不限于如下内容：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **违规类型** | **违规行为** | **行为定义** | **处罚规则** |
| **商品相关** | 出售假冒、盗版商品 | 出售假冒商品，指商家出售假冒注册商标或盗版商品的行为。 | **有权要求商家向消费者支付纠纷订单金额十倍的赔偿。**视情节严重程度可采取下架商品、删除商品、限制发布商品、查封账户等措施。（赔偿金由保证金账户支出） |
| 出售未经报关进口商品 | 商家出售未经正常中华人民共和国大陆海关（港澳台除外）报关程序的进口商品。 | 下架或删除商家所发布的违规商品信息。 |
| 出售质量不合格商品 | 是指出售的商品品质不符合国家、行业、地方标准及平台相关管理要求的情形，或者出售不具备商品展示页面或相关说明中描述的使用性能的商品。 | 强制下架或删除商家所发布的不合格商品；**有权要求商家向消费者支付纠纷订单金额十倍的赔偿。**（赔偿金由商家保证金中支出） |
| 发布非约定商品 | 指商家发布未经平台允许准入的品牌或类目的商品的行为。 | 下架或删除商家所发布的违规商品信息。 |
| 描述不当 | 指买家收到的商品或接受的服务，或经平台抽检、排查到的商品或服务存在与商家描述不相符，或商家未对商品瑕疵等信息进行披露等情形，妨害买家权益的行为。 | 视情节严重程度可采取下架违规商品、删除违规商品、延长交易账期、监管账户等措施。 |
| 质量不合格或行政部门要求管理 | 经新闻媒体曝光、国家质监部门等行政管理部门通报，系质量不合格的线下某一品牌、品类、批次的商品，或与平台抽检不合格商品相同的商品，或其他要求协查的商品。 | 视情节严重程度可采取下架违规商品、监管商品、删除违规商品、限制发布商品、监管商家账户、查封账户等措施。 |
| **信息发布相关** | 发布违禁信息 | 指商家发布国家或平台禁止发布的商品或信息的行为。 | 视情节严重程度可采取下架违规商品、删除违规商品、删除相关信息、关闭订单。 |
| 发布混淆信息 | 指商家发布容易造成消费者混淆的商品或信息的行为。 | 视情节严重程度可采取限制发布商品、延长货款提现周期、监管商家账户、限制登录等措施。 |
| 虚假宣传 | 指商家在信息发布中含有与商品或者服务做出与实际内容不相符的虚假信息，欺骗和误导消费者的行为，使消费者对商品或服务的特征、商品的产地、价格、质量、制作成分、性能、用途、生产者、有效期限及其它情况产生误解。 | 视情节严重程度可采取下架违规商品、删除违规商品、限制发布商品、查封账户等措施。 |
| 滥发信息 | 指商家未按《商家管理规范总则》及相关规则要求发布商品或信息，妨害买家权益或平台秩序的行为，包括以下情形： 1、广告信息； 2、信息与实际不符； 3、信息重复； 4、商品要素不一致； 5、规避信息； 6、品牌不一致； 7、行业特殊要求。 | 视情节严重程度可采取下架违规商品、删除违规商品、限制发布商品、查封账户等措施。 |
| 发布违反公序良俗、规则总则或协议的商品或信息 | 商家发布有违公序良俗、《商家管理规范总则》及相关规则要求发布的商品或信息。 | 视情节严重程度可采取下架违规商品、删除违规商品等措施。 |
| **发货相关** | 虚假发货 | 虚假发货包括但不限于以下情形： 1、 商家上传商品物流单号（包括转运后物流单号，下同）后的48小时内，该物流单号在相应物流公司官网没有物流信息； 2、 商家上传商品物流单号后的48小时内，该物流单号在相应物流公司官网没有揽件信息；（若同一物流单号存在多条揽件信息的，则依据最后一条揽件信息的时间来判断） 3 、商家上传的商品物流单号，在相应物流公司官网出现首条物流信息后的48小时内没有后续的物流信息更新； 4、 商家上传的商品物流单号，自相应物流公司官网出首条物流信息至离开首个分拨中心（由各物流公司指定的，具有存储、分拣、集散、转运功能的集货地点，每日交接所管辖区域内所有站点的揽收包裹，名称可能为“分拨中心”、“转运中心”、“中转站”等）的时间间隔：普通地区超过72小时，偏远地区超过120小时；（偏远地区指新疆，西藏，甘肃，宁夏，青海，内蒙古等） 5、 商家上传的商品物流单号，在相应物流公司官网存在异常、重复物流信息； 6、 商家上传的商品物流单号对应的收件地址与消费者订单显示的收货地址不符； 7、 商家上传商品物流单号前30天内，已有不同收货人或不同收货地址的订单使用该物流单号发货； 8、 其他订单物流信息异常或者消费者在商家发货后合理期限内未实际收到所购商品的情形。 | 视情节严重程度，平台有权采取限制发布商品、延长交易账期、监管商家账户、限制登录等措施。 |
| 延迟发货 | 指商家未在发货时限内完成发货，即商家未在发货时限内上传商品订单对应的真实物流单号，依据本规则及相应的技术标准，该订单将被标识为延迟发货订单。 | 视情节严重程度，平台有权从商家保证金中扣除对应的消费者赔付金发放给延迟发货订单所对应的消费者。 商品单价小于人民币300元，赔付人民币3元/单； 商品单价大于等于人民币300元，赔付单价的1%，最高不超过人民币30元。 （赔付金由商家保证金中支出） |
| 欺诈发货 | 欺诈发货是指商家在发货过程中向消费者发送空包裹或与商品描述明显不符的其他物品，或者实施其他情节严重的欺诈行为。 包括但不限于下列情形： 1、 商家上传订单物流单号后，消费者收到空包裹的； 2、商家上传订单物流单号后，消费者收到与商品描述明显不符的其他物品的； 3、 商家在发货过程中实施欺诈行为，导致消费者在发货后合理期限内未实际收到所购商品，情节严重的情形。 | 视情节严重程度，平台有权采取下列一项或多项措施： 1、关闭交易并对消费者进行退款； 2、自商家的保证金中扣除相当于作欺诈发货处理订单金额一倍的处罚金。（订单金额为商家实收金额，下同） |
| 商品缺货 | 用户购买商品后，商家主动联系平台或消费者告知无法在发货时限内完成发货，或者商家发生延迟发货或虚假发货后在规定时限内仍未发货，相关订单将被平台判定为缺货订单。具体类型如下： 1、 商家主动联系平台或消费者告知无法在发货时限内完成发货的； 2 、订单发生延迟发货后5天内仍未发货，即发货时限届满后5天内仍未发货的； 3、 作虚假发货处理的订单在上传物流单号后5天内仍未真实发货的。 | 平台有权从商家保证金中扣收处罚金（即订单金额）发放给缺货订单所对应的消费者，同时有权关闭交易并对消费者进行退款。 平台对缺货订单作出处理，并不免除商家作为销售者依据法律法规之规定应当承担的法律责任，若消费者依法发起索赔，商家应自行与消费者协商解决，并承担相应的法律责任。 |
| **交易相关** | 虚假交易 | 指商家通过虚构或隐瞒交易事实、规避或者恶意利用信用记录规则等不正当方式获取虚假的商品销量或成交金额等不当利益，妨害、干扰消费者权益的行为。 | 视情节严重程度，可采取下架所有商品、取消虚假交易产生的不当利益、清退商家等措施。 |
| **服务相关** | 客诉处理超时 | 指商家未在平台规定时间节点内处理客诉，甚至引起顾客二次及以上投诉，或商家处理客诉不达标，妨害顾客权益的行为。 | 视情节严重程度可采取限制使用平台功能、限制上传商品、限制登录等措施。 |
| 恶意骚扰 | 指商家对他人实施骚扰、侮辱、恐吓等妨害他人合法权益的行为。 | 情节一般的，每次向被骚扰方赔付300元； 情节严重的，每次向被骚扰方赔付600元。 （赔付金由商家保证金中支出） |
| **商家管理相关** | 扰乱市场秩序 | 指商家扰乱和破坏公平竞争、平等交易的市场秩序，侵害其他用户权益或对平台造成不良影响的行为。 | 平台可取消或收回违规者获得、使用的不当利益。 |
| 不当注册 | 指用户通过软件、程序或人工等方式，批量注册平台账户的行为。 | 视情节严重程度可采取限制使用平台功能、限制上传商品、限制登录等措施。 |
| 骗取他人财物 | 指以非法获利为目的，非法获取他人财物，涉嫌侵犯他人财产权的行为。 | 视情节严重程度可采取关闭订单、商家账户管控措施等。 |
| 盗用他人账户 | 指盗用他人平台或支付账户，涉嫌侵犯他人相关信息、财产权的行为。 | 收回被盗账户，原账户所有人可以通过相应流程重新取回账户，协助原账户所有人追责。 |
| 泄露他人信息 | 指商家未经允许发布、泄露、传播他人个人信息，涉嫌侵犯他人隐私权的行为。 | 平台有权删除商家所泄露的他人隐私的信息。视情节严重程度可采取限制发布商品、延长交易账期、监管商家账户、限制登录等措施。 |
| 不配合平台管理 | 指商家在日常经营中不配合管理，导致相关管理工作进展缓慢等行为。 1、不配合提交资料： （1）商家未按要求、时间更新提交资料或信息； （2）提供虚假资料或信息，指商家提供的公司名称、地址、联系方式、联系人等信息与实际情况不符或虚假无效的情形。 2、商家消极对待或明确拒绝配合平台工作人员的管理工作。 | 视情况对不配合平台管理的商家采取公示警告、商品下架、限制发布商品等违规处罚措施。 |
| 不正当牟利 | 指商家采用不正当手段牟取利益或采用其他手段牟取不正当利益的行为，包括但不限于向平台工作人员及或其关联人士提供财物、消费、款待或商业机会等。 | 平台将终止既有合作且永久不向其提供或接受其提供的任何产品或服务。 |
| 不当使用他人权利 | 指商家所使用的宣传推广内容，涉及侵害他人商标权、专利权、著作权等权利的行为，或造成不正当竞争的行为。 | 视情节严重程度可采取下架违规商品、删除违规商品、删除相关信息、限制发布商品、监管账户、查封账户等措施。 |
| 违背承诺 | 指商家未按约定或平台规定向买家提供承诺的服务，妨害买家权益的行为。 | 商家违背交易价格、运送方式等承诺的，须向买家支付该商品实际成交金额的10%作为违约金，且赔付金额最高不超过100元，最低不少于5元，特殊商品除外。 情节严重的，还可采取下架商品、删除商品等措施。 （赔付金由商家保证金中支出） |
| 不当获取使用信息 | 指通过租借/共享账号、协助第三方扫描系统等方式获取平台商业信息/他人信息，或未经允许发布、传递、出售平台商业信息/他人信息，影响平台正常运营秩序、效率或致使平台商业信息/他人信息存在泄露风险的行为。 | 平台可删除被泄露的信息或要求违规者消除影响，收回或要求违规者返还获得的不当利益。 |
| 提供虚假凭证 | 指商家为牟取利益向平台提供不真实的证明材料的行为。 | 平台可收回或追缴商家通过提供虚假凭证获得的不当利益。 |

2、对于处罚规则中包含有多重处罚措施的，本平台可基于实际违规情况自行评估采取一种或多种措施，相关的违约金、罚款、赔偿等，本平台有权从商家缴纳的保证金中扣除，保证金不足以抵扣的，商家应额外予以支付。

3、本平台可根据平台运营情况随时调整本管理规则并向商家公示；商家入驻或继续使用平台即表示接受平台其后调整、颁布的管理规则。

4、商家应遵守国家法律、行政法规、部门规章等规范性文件。对任何涉嫌违反国家法律、行政法部门规章等规范性文件的行为，本规则已有规定的，适用于本规则。本规则尚无规定的，平台有权酌情处理。但平台对商家的处理不免除其应承担的法律责任。商家在平台的任何行为，应同时遵守与平台及其关联公司签订的各项协议；如有违约即视为对本规则的违反。

5、本规则是《腾讯惠聚平台商家入驻协议》组成部分，本规则未约定事项均适用于入驻协议规定。