

虚假发货解读及处理细则

一、适用范围：

为了维护平台健康有序的市场秩序，制止虚假发货的行为，提升会员的用户体验，特制订本规则。

二、规则定义

虚假发货，是指商家将虚假自动发货地址上传至互站网系统或者买家实际收到商品与页面描述严重不符，导致买家权益受到损害的行为。

三、内容概要

有如下情形之一的，视为虚假发货：

- （1）设置虚假自动发货链接，自动发货设置虚假信息。例：自动发货为联系信息或者其他收费下载网站（如果是免费提供下载地址，按照《禁限售规则》下架/删除商品信息并交易强制退款处理，注：非人为(网盘或者下载URL失效除外)导致自动发货失效）。
- （2）买家付款后不予发货并告知已发货，且无法提供相应已发货依据或凭证。
- （3）顾客实际所收商品与商家页面描述严重不符的，每单扣十二分。

四、规则解读

（一）“非人为（网盘或者下载URL失效）”具体指哪些情况？

网盘动荡不稳定，目前我们已知的115网盘、360网盘、迅雷网盘等都已相继关闭，腾讯微云、百度云盘分享后会自动失效问题属于非人为操作。

（二）“人为故意操作”具体指哪些情况？

包含但不限于以下情况：

- （1）网盘故意取消分享；
- （2）自动发货填写联系方式，非正常下载地址；
- （3）其他虚假下载地址。

（三）“客实际所收商品与商家页面描述严重不符的”具体指那些情形？举例说明。

举例：顾客购买的商品为织梦程序，收到的商品为帝国或者其他程序，视为虚假发货，每次扣12分。

五、分类：

虚假发货行为根据严重程度，分为虚假发货一般违规和虚假发货严重违规。

虚假发货严重违规行为包括但不限于以下情形：

- （1）虚假发货订单金额较大；
- （2）买卖双方恶意串通，在没有真实订单交易的情况下，通过虚假发货的违规行为误导互站网交易平台放款；
- （3）多次发生虚假发货一般违规行为。

六、处罚

□

本规范于2021年3月29日更新公示，并于2021年4月5日正式生效实施。