

# 货不对版/描述不符解读及处理细则

## 一、适用范围：

为促进公平的交易环境，卖家“货不对版”的行为在互联网交易平台属于违规行为。

## 二、规则定义

货不对版，是指买家收到的商品与达成交易时卖家对商品的描述或承诺在标题、属性、系统品牌、开发语言、缩略图及描述详情等方面不相符。“货不对版”也称之为“描述不符”。

## 三、内容概要

- 1、达成交易时订单商品信息描述不一致，例：系统品牌、开发语言等；
- 2、达成交易时订单商品缩略图与实际不一致，例：缩略图为红色，实际为蓝色或其他颜色；
- 3、达成交易时订单商品文件大小不得与实际和实际误差不能超过10%（因源码大小存在包含未静态文件压缩包、包含静态文件压缩包、压缩包大小、解压后文件大小多种因素，于此四种情况任意结果不得相差5%【2017年8月13日修改】）；
- 4、商品瑕疵、附带品与描述与达成交易时协商不一致，对存在瑕疵的商品，卖家应事先如实描述，且如实描述需清晰醒目，不能存在刻意隐藏或含糊不清的描述（类似于“不排除存在BUG”等含糊不清的描述一律视为无效）。
- 5、特殊问题未在描述申明，包括但不限于以下情形：
  - ①标题包含带采集功能，但描述未注明不包含采集规则；
  - ②虚拟资源网源码未注明不包含数据包，但未在描述中注明；
  - ③源码所需环境有特殊要求，未在描述注明，例：必须支持伪静态、php环境无法运行等；
  - ④源码为加密或者部分加密，未在描述注明为加密源码（类似0o0o0o0o混着写法，致使用户无法正常理解的同样视为加密）；
  - ⑤特殊授权未在描述注明，例：根目录下需放置一个包含网址的URL文件；
  - ⑥额外收费项目未在描述注明，例：程序需配合其他平台收费接口才能正常使用；
  - ⑦商品需要配合附属商品才能使用必须在描述注明，例：程序需要配合微信公众号或其他框架才能正常运行；
  - ⑧其他特殊问题，例：源码程序无后台、商品无数据等均要在描述附加说明。

互联网交易平台将根据卖家以上违规行为，根据情节严重程度进行“直接扣48分关闭账号”的判定。

## 四、规则解读

### （一）达成交易时是指什么时候？

指顾客下单并成功支付的时候，交易将产生交易快照。

### （二）商品属性具体指哪些内容？

本条款中的商品属性是指除商品标题、缩略图、描述之外的商品信息，包括商品开发语言、数据库类型、系统品牌等内容。

### （三）为什么“商品如实描述”是卖家的基本义务？

买家了解商品详细信息主要依靠商品描述，买家有权获得真实、客观、全面的商品详细信息。“商品如实描述”使买家能了解商品的真实状态，有效减少交易纠纷的发生。

### （四）卖家应该对哪些商品信息进行描述？

卖家应当对商品的基本属性、功能、是否加密、是否需要特殊环境等必须说明的信息进行真实、完整的描述。

### （五）具体哪些情况会被判定“描述不符”？

有效的“商品描述”涵盖以下内容，卖家对这些内容描述和实际提供的商品或服务存在明显偏差时，可能会被判定商品描述不符投诉成立：

- 1、卖家通过商品详情页面、第三方通讯软件(如QQ、微信)、Email等渠道，向买家传递的所有与商品本身有关的信息。例如卖家就商品本身（开发语言、数据库类型、文件大小、系统品牌等）、描述所阐述的功能情况、交易附带物件向买家描述的内容；
- 2、对存在瑕疵的商品，卖家应事先如实描述，且如实描述需清晰醒目，不能存在刻意隐藏或含糊不清的描述；
- 3、商品需特殊环境或为加密文件商品，卖家应事先如实描述，且如实描述需清晰醒目，不能存在刻意隐藏或含糊不清的描述。

### （六）商品瑕疵怎么理解？

是指不影响商品本身功能或风格界面的小缺陷（例如：如某个功能无法正常使用、某个页面错位等）。

### （七）附带品指什么？

指商品描述中的附带品（例如：采集规则、附带的工具/软件/脚本、附属赠品等）。

**(八) 为什么商家要对商品瑕疵、附带品等必须说明的信息进行披露？**

商家对商品瑕疵、附带品等信息进行清晰描述，为了让顾客可以从多方面了解清楚商品的情况，确保双方对商品描述都清楚了解，避免产生不必要的纠纷，因此商家必须对这些信息进行披露。

**五、处罚**

违规行为	处罚措施
严重货不对版一般违规	2分/次
严重货不对版严重违规	12分/次
严重货不对版情节特别严重	48分/次

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。