

# 淘宝规则

2015-01-01

## 第一章 概述

第一条 为促进开放、透明、分享、责任的新商业文明，保障淘宝用户合法权益，维护淘宝正常经营秩序，根据《大淘宝宣言》及《淘宝服务协议》、《天猫服务协议》，制定本规则。

第二条 淘宝规则，是对淘宝用户增加基本义务或限制基本权利的条款。

第三条 违规行为的认定与处理，应基于淘宝认定的事实并严格依规执行。部分违规行为，淘宝网亦将引入大众评审员机制进行认定，淘宝网会基于大众评审员认定的事实严格依规执行。淘宝用户在适用规则上一律平等。

第四条 用户应遵守国家法律、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、行政法规、部门规章等规范性文件的行为，本规则已有规定的，适用本规则；本规则尚无规定的，淘宝有权酌情处理。但淘宝对用户的处理不免除其应尽的法律责任。

用户在淘宝的任何行为，应同时遵守与淘宝及其关联公司所签订的各项协议。

淘宝有权随时变更本规则并在网站上予以公告。若用户不同意相关变更，应立即停止使用淘宝的相关服务或产品。淘宝有权对用户行为及应适用的规则进行单方认定，并据此处理。

## 第二章 定义

第五条 淘宝，包括淘宝网，域名为 taobao.com；天猫，域名为 tmall.com；一淘网，域名为 etao.com

第六条 用户，指具有完全民事行为能力的淘宝各项服务的使用者。

第七条 会员，指与淘宝签订《淘宝服务协议》和/或《天猫服务协议》并完成注册流程的用户。一个会员可以拥有多个账户，每个账户对应唯一的会员名。

第八条 买家，指在淘宝上浏览或购买商品的用户。

第九条 卖家，指在淘宝上发布商品的会员。

第十条 拍下，指买家在淘宝上点击并确认购买的行为。

第十一条 订单，指买家向单一卖家同一时间拍下单款或多款商品的合约。订单中针对任一款商品的内容构成独立的交易。

第十二条 绑定，指淘宝账户与支付宝账户一一对应。

第十三条 商品发布数量，指卖家在淘宝上在线出售中的商品款数总和。

第十四条 退货运费险，指保险公司为投保该险种的淘宝会员支付单次退货运费。

第十五条 分销商品，指供销平台分销商从其供应商获取并出售的商品。

第十六条 节点处理，指当会员违规扣分累计达到一定分值时而被执行处理的过程。

第十七条 店铺装修区，指店铺招牌、宝贝分类、公告栏、促销区、广告牌等店铺相关模块。

第十八条 成交，指买家在淘宝上拍下商品并成功付款到支付宝。货到付款交易中买家拍下商品即视为成交。

第十九条 下架，指将出售中的商品转移至线上仓库。

第二十条 包邮，指卖家对所售商品承担大陆地区首次发货的运费。

### **第三章 交易**

#### **第一节 注册**

第二十一条 会员应当严格遵循淘宝系统设置的注册流程完成注册。

会员在选择其淘宝会员名、淘宝店铺名或域名时应遵守国家法律法规，不得包含违法、涉嫌侵犯他人权利或干扰淘宝运营秩序等相关信息。淘宝网会员的会员名、店铺名中不得包含旗舰、专卖等词语。

会员名注册后无法自行修改。

淘宝有权收回未通过支付宝实名认证且连续一年未登录淘宝或阿里旺旺的会员账户。

第二十二条 会员符合以下任一情形的，其淘宝账户不得与支付宝账户取消绑定：

- (一) 已通过支付宝实名认证且发布过商品或创建过店铺；

- (二) 尚有未完结的交易或投诉举报；
- (三) 支付宝账户尚未被激活或尚有被冻结款项。

## 第二节 经营

第二十三条 会员须符合以下条件，方可按照淘宝系统设置的流程创建店铺：

- (一) 将其账户与通过实名认证的支付宝账户绑定；
- (二) 通过淘宝身份认证，提供本人（包括企业）真实有效的信息；
- (三) 公示或披露真实有效的姓名地址或营业执照等信息。

第二十四条 已创建的店铺若连续 6 周出售中的商品数量均为零，淘宝有权将该店铺释放。一个淘宝网会员仅能拥有一个可出售商品的账户。

第二十五条 会员应当按照淘宝系统设置的流程和要求发布商品。淘宝网会员账户已绑定通过实名认证的支付宝账户，即可发布闲置商品，但创建店铺后方可发布全新及二手商品。若会员创建店铺后发布商品，并使用支付宝服务情况下，将视为接受由支付宝（中国）网络技术有限公司提供各类支付服务，并遵守《支付服务协议》有关规定。

淘宝网会员发布商品的数量可能受到以下限制：

- (一) 淘宝网有权根据卖家所经营的类目、信用积分调整其商品发布数量上限，但被调整后的可发布商品数量不少于 50 件；
- (二) 淘宝网卖家发布闲置商品不得超过 50 件；
- (三) 淘宝网卖家以二手闲置方式发布的书籍、音像类商品分别不超过 50 件且同款书籍、音像商品库存不得超过 1 件。

第二十六条 “商品如实描述” 及对其所售商品质量承担保证责任是卖家的基本义务。“商品如实描述” 是指卖家在商品描述页面、店铺页面、阿里旺旺等所有淘宝提供的渠道中，应当对商品的基本属性、成色、瑕疵等必须说明的信息进行真实、完整的描述。

卖家应保证其出售的商品在合理期限内可以正常使用，包括商品不存在危及人身财产安全的不合理危险、具备商品应当具备的使用性能、符合商品或其包装上注明采用的标准等。

### 第三节 评价

第二十七条 买卖双方有权基于真实的交易在支付宝交易成功后 15 天内进行相互评价。淘宝网评价包括“信用评价”和“店铺评分”。淘宝将根据平台运营需要，调整评价的开放逻辑。

第二十八条 在信用评价中，评价人若给予好评，则被评价人信用积分增加 1 分；若给予差评，则信用积分减少 1 分；若给予中评或 15 天内双方均未评价，则信用积分不变。如评价人给予好评而对方未在 15 天内给其评价，则评价人信用积分增加 1 分。

相同买、卖家任意 14 天内就同款商品的多笔支付宝交易，多个好评只加 1 分、多个差评只减 1 分。每个自然月，相同买家与淘宝网卖家之间交易，双方增加的信用积分均不得超过 6 分。评价人可在作出中、差评后的 30 天内，对信用评价进行一次修改或删除。30 天后评价不得修改。淘宝有权删除评价内容中所包含的污言秽语、广告信息及其他有违公序良俗的信息。

第二十九条 店铺评分由买家对卖家作出，包括宝贝与描述相符、卖家服务态度、卖家发货速度、物流发货速度四项。每项店铺评分均为动态指标，系此前连续六个月内所有评分的算术平均值。

每个自然月，相同买、卖家之间交易，卖家店铺评分仅计取前 3 次。店铺评分一旦做出无法修改。

第三十条 自交易成功之日起 180 天（含）内，买家可在作出淘宝网信用评价后追加评论，追加评论的内容不得修改。卖家可对追加评论的内容进行解释，追加评论不影响淘宝网卖家的信用积分。

## 第四章 市场管理

### 第一节 市场管理措施

第三十一条 为了提升消费者的购物体验，维护淘宝市场正常运营秩序，淘宝按照本规则规定的情形对会员及其经营行为采取以下临时性市场管控措施：

（一）警告，是指淘宝通过口头或书面的形式对会员的不当行为进行提醒和告诫；

- (二) 商品下架，是指将会员出售中商品转移至线上仓库；
- (三) 单个商品搜索降权，是指调整商品在搜索结果中的排序；
- (四) 全店商品搜索降权，是指调整会员店铺内所有商品在搜索结果中的排序；
- (五) 单个商品搜索屏蔽，是指商品在搜索结果中不展现；
- (六) 单个商品单一维度搜索默认不展示，是指商品信息在按价格、信用、销量等单一维度的搜索结果中默认不展现，但可经消费者主动选择后展现；
- (七) 全店商品单一维度搜索默认不展示，是指会员店铺内所有商品在按价格、信用、销量等单一维度的搜索结果中默认不展现，但可经消费者主动选择后展现；
- (八) 限制参加营销活动，是指限制卖家参加淘宝官方发起的营销活动；
- (九) 单个商品监管，是指在一定时间内商品信息无法通过搜索、商品链接等方式查看；
- (十) 店铺监管，是指在一定时间内会员店铺及店铺内所有商品信息无法通过搜索、店铺或商品链接等方式查看；
- (十一) 支付违约金，是指根据协议约定或本规则规定由卖家向买家和/或淘宝支付一定金额的违约金。
- (十二) 卖家绑定的支付宝收款账户的强制措施，是指对与卖家的淘宝账户绑定的支付宝收款账户采取的限制措施，包括但不限于取消收款功能、取消提现功能、禁止余额支付、冻结资金、冻结交易、永久冻结支付宝账户等。

## 第二节 市场管理情形

第三十二条 卖家应积极提升自身经营状况，为消费者提供高品质的商品及优质的服务。对于符合商品品质好、服务质量高等情形的卖家，淘宝会适当给予鼓励或扶持的措施。

### 第三十三条

(一) 会员须按照淘宝认证要求，提供本人（包含企业）真实有效的信息，提供的信息包括但不限于：身份信息、有效联系方式、真实地址等证明身份真实性、有效性、一致性的信息；对于信息不全、无效或虚假的，将无法通过认证。

(二)为保障会员认证信息的持续真实有效,维护消费者权益,对已经通过淘宝认证的会员,淘宝将视情况通过定期或不定期复核的方式,验证认证信息的真实有效性。如在复核过程中发现会员提供的认证信息不全、无效或虚假的,淘宝将依据情形严重程度,采取限制发布商品、下架商品、店铺屏蔽、限制创建店铺等临时性的市场监管措施。

第三十四条 卖家应妥善管理其所发布的商品信息。对近 90 天内未编辑、未经浏览且未成交的商品,淘宝网将定期进行商品下架。

第三十五条 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、批次的商品或其他要求协查的商品及店铺,淘宝将依照其情形严重程度,采取下架商品、删除商品、商品监管、店铺监管、店铺屏蔽等处理措施对其进行临时性的市场管控。

第三十六条 为保障买家的消费权益,淘宝有权基于资金安全风险、商品合规风险等评估,对资金安全风险、商品合规风险较高的订单或其他需要进行交易资金保障的订单采取冻结资金等支付宝收款账户强制措施。

第三十七条 会员应遵照淘宝交易流程的各项要求进行交易,卖家应合理保障买家权益。会员如发生危及交易安全或淘宝账户安全的行为,淘宝将依照其行为的危险程度采取支付宝账户强制措施、关闭店铺、店铺监管、限制发货、限制网站登录、限制使用阿里旺旺、限制发送站内信、延长交易超时、限制买家行为、全店商品屏蔽及全店商品搜索降权等交易安全保护措施对其进行临时性的市场管控。

第三十八条 加入淘宝网消费者保障服务的卖家,应根据协议约定或规则规定按期缴纳或补足保证金。淘宝网判定卖家须向买家返还交易钱款或支付违约金,但卖家实际尚未缴纳保证金或保证金余额不足,且经淘宝网催缴后未在 5 天内缴纳或补足的,淘宝网将给与其店铺屏蔽等临时性市场管控,直至足额缴纳为止。

## 第五章 通用违规行为及违规处理

## 第一节 违规处理措施

第三十九条 为保障消费者、经营者或淘宝的正当权益，在会员违规处理期间淘宝按照本规则规定的情形对会员采取以下违规处理措施：

- （一） 店铺屏蔽，指在搜索、导航、营销等各项服务中对会员店铺及商品等信息进行屏蔽。
- （二） 限制发布商品，指禁止淘宝会员发布新商品。
- （三） 限制发送站内信，指禁止淘宝会员发送站内信。
- （四） 限制社区功能，指禁止淘宝会员使用淘江湖、论坛、帮派、打听等社区类服务。
- （五） 限制买家行为，指禁止淘宝会员购买商品。
- （六） 限制发货，指禁止淘宝会员操作处于“买家已付款，等待卖家发货”状态的交易。
- （七） 限制使用阿里旺旺，指禁止淘宝会员使用阿里旺旺。
- （八） 限制网站登录，指禁止淘宝会员登录淘宝网页。
- （九） 关闭店铺，指删除淘宝会员的店铺，下架店铺内所有出售中的商品，禁止发布商品，并禁止创建店铺。
- （十） 公示警告，指在淘宝会员的店铺页面、商品页面、阿里旺旺界面，对其正在被执行的处理进行公示。
- （十一） 查封账户，指永久禁止会员使用违规账户登录淘宝、使用阿里旺旺等工具。

## 第二节 违规处理

第四十条 违规行为根据严重程度分为严重违规行为及一般违规行为，两者分别扣分、分别累计、分别执行。卖家因出售假冒商品的严重违规行为扣分将单独累计，不与其他严重违规行为合并计分。

严重违规行为，是指严重破坏淘宝经营秩序并涉嫌违反国家法律法规的行为。

一般违规行为，是指除严重违规行为外的违规行为。

违规行为根据适用的范围分为通用违规行为及特殊市场违规行为，特殊市场违规行为也遵循前款规定的严重违规行为与一般违规行为划分。

第四十一条 会员发生违规行为的，其违规行为应当纠正，并扣以一定分值且公布 3 天。因分销商品引起的违规行为，若淘宝判定非分销商责任的，则分销商免于扣分，仅对违规行为进行纠正。

第四十二条 淘宝网对会员的严重违规行为（除出售假冒商品外）采取以下节点处理方式：

（一）会员严重违规扣分（除出售假冒商品外）累计达 12 分的，给予店铺屏蔽、限制发布商品、限制创建店铺、限制发送站内信、限制社区功能及公示警告 7 天的处理；

（二）会员严重违规扣分（除出售假冒商品外）累计达 24 分的，给予店铺屏蔽、下架店铺内所有商品、限制发布商品、限制创建店铺、限制发送站内信、限制社区功能及公示警告 14 天的处理；

（三）会员严重违规扣分（除出售假冒商品外）累计达 36 分的，给予关闭店铺、限制发送站内信、限制社区功能及公示警告 21 天的处理；

（四）会员严重违规扣分（除出售假冒商品外）累计达 48 分的，给予查封账户的处理。

会员因单次违规扣分较大，导致累积扣分满足多个节点处理条件的，或在违规处理期间又须执行同类节点处理的，仅执行最重的节点处理。

第四十三条 淘宝网对会员的一般违规行为采取以下节点处理方式：

会员因一般违规行为，每扣 12 分即被给予店铺屏蔽、限制发布商品及公示警告 7 天的节点处理。

若会员因恶意评价或竞拍不买被扣分，则在随后的节点处理中将其增加限制买家行为的处理。

第四十四条 被执行节点处理的会员，当其全部违规行为被纠正、违规处理期间届满、违规处理措施执行完毕且通过规则考试后，方可恢复正常状态。

第四十五条 违规扣分在每年的 12 月 31 日 24 时清零。

因出售假冒商品扣分累计达到 24 分及以上的, 该年不进行清零, 以 24 分计入次年; 次年新增出售假冒商品扣分未达 24 分的, 于该年 12 月 31 日 24 时清零。累计扣分达 48 分及以上的, 查封账户。

第四十六条 就会员的首次或者非故意实施的违规行为, 淘宝将视情形给予纠正和教育, 并要求会员进行自检自查。

第四十七条 会员可在被违规处理之时起总计 3-30 天不等的时间内(淘宝审核时间除外)通过线上违规申诉入口提交违规申诉申请。

### 第三节 严重违规行为

第四十八条 发布违禁信息, 是指会员发布国家禁止出售的商品或信息, 即《淘宝禁售商品管理规范》中构成严重违规行为的商品或信息。发布违禁信息的, 依据《淘宝禁售商品管理规范》的相关规定执行。

第四十九条 出售假冒商品:

(一) 卖家出售假冒、盗版商品且情节特别严重的, 每次扣 48 分;

(二) 卖家出售假冒、盗版商品且情节严重的, 每次扣 24 分;

(三) 卖家出售假冒、盗版商品, 通过信息层面判断的, 每件扣 2 分(3 天内不超过 12 分); 实际出售的, 每次扣 12 分。具备特殊情形的, 只删除不扣分。

(四) 为出售假冒、盗版商品提供便利条件的, 每次扣 2 分。情节严重的, 每次扣 12 分。

出售假冒商品的, 淘宝删除会员所发布的假冒、盗版商品或信息, 包括出售中及线上仓库中的商品或信息。同时, 淘宝将视情节严重程度采取支付宝账户强制措施、查封账户、关闭店铺、店铺监管、限制发货、限制发布商品、限制网站登录、限制使用阿里旺旺、限制发送站内信、延长交易超时、店铺屏蔽及全店商品搜索降权、全店或单个商品监管等处理措施。

对利用阿里妈妈营销推广平台出售假冒、盗版商品的卖家, 淘宝将根据情节严重程度给予升级处理。

第五十条 假冒材质成份，是指卖家对商品全部材质或成份信息的描述与买家收到的商品完全不符。卖家首次假冒材质成份的，删除商品，扣 6 分；再次及以上假冒材质成份的，删除商品，每次扣 12 分。特定类目卖家假冒材质成份的，不论是否首次，删除商品，每次扣 12 分。

#### 第五十一条

盗用他人账户，是指盗用他人淘宝账户或支付宝账户，涉嫌侵犯他人财产权的行为。盗用他人账户的，淘宝收回被盗账户并使原所有人可以通过账户申诉流程重新取回账户，每次扣 48 分。

第五十二条 泄露他人信息，是指未经允许发布、传递他人隐私信息，涉嫌侵犯他人隐私权的行为。泄露他人信息的，淘宝对会员所泄露的他人隐私资料的信息进行删除，每次扣 6 分。

第五十三条 骗取他人财物，是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。骗取他人财物的，淘宝对用以骗取他人财物的商品或信息及因此产生的交易评价进行删除，每次扣 48 分，延长交易超时并对其绑定的支付宝收款账户采取强制措施。

对前述骗取他人财物的受害方，淘宝将基于有限的技术手段采取临时性保护措施，包括但不限于支付宝账户强制措施、店铺监管、限制网站登录、限制旺旺登录等。

第五十四条 扰乱市场秩序，是指以任何方式，刻意规避淘宝的各类规则或市场管控措施，或以不正当的方式获取、使用淘宝官方资源的行为。扰乱市场秩序的，淘宝有权取消会员以不正当方式获得、使用的官方资源，每次扣 24 分；情节严重的，每次扣 48 分。

第五十五条 不正当谋利，是指会员采用不正当手段谋取利益的行为，包括：

- （一）向淘宝工作人员及/或其关联人士提供财物、消费、款待或商业机会等；
- （二）通过其他手段谋取不正当利益的。

无论是否获得利益，每次扣 48 分，淘宝永久不向其提供或接受其提供的任何产品或服务；同时，会员的关联店铺 6 个月内不得参加淘宝营销活动。

实施不正当谋利行为的运营服务商，淘宝永久不向其提供或接受其提供的任何产品或服务，由该运营服务商代运营的其它店铺亦应在收到淘宝通知之日起3个月内自营或更换运营服务商，逾期，则淘宝将对相关店铺进行监管直至其执行完毕。

实施不正当谋利行为的会员有如实主动申报及/或如实积极举报情形的，淘宝酌情给予从轻或减轻的处理措施。

自对会员进行不正当谋利调查之日起，淘宝将限制该会员店铺及其关联店铺参加淘宝营销活动，直至调查终结。

会员向淘宝工作人员及/或其关联人士明确表达不正当谋利意图或已经开始实施不正当谋利行为，但由于会员意志以外的原因而未得逞的，构成不正当谋利未遂，每次扣12分。

有以下情形之一的，视同为不正当谋利行为：

（一）卖家为淘宝工作人员的，每次扣48分；

（二）卖家为淘宝工作人员之关联人士且该淘宝工作人员未依据《阿里巴巴集团商业行为准则》规定进行如实申报，每次扣24分，若有利用淘宝工作人员职务便利条件的，每次扣48分。

第五十六条 拖欠淘宝贷款，是指会员自阿里巴巴金融申请并获得淘宝贷款，到期未足额偿还贷款本息或其他费用，经阿里巴巴金融自催及委外催收仍未归还的行为。每次扣48分，该会员符合特定条件的关联店铺永久不得参加淘宝营销活动。

#### 第四节 一般违规行为

第五十七条 发布禁售信息，是指会员发布《淘宝禁售商品管理规范》中构成一般违规行为的商品或信息。发布禁售信息的，依据《淘宝禁售商品管理规范》的相关规定执行。（新追加条款项）

第五十八条 滥发信息，是指用户未按本规则及淘宝发布的其他管理内容（包括但不限于规则、规范、类目管理标准、行业标准等）要求发布商品或信息，妨害买家权益的行为，包括以下情形：

- (一) 广告信息；
- (二) 信息与实际不符；
- (三) 信息重复；
- (四) 商品要素不一致
- (五) 价格作弊；
- (六) 行业特殊要求。

卖家若存在上述任一情形的，淘宝将视情节轻重程度采取警告、下架商品、删除商品、删除店铺、清除店铺装修、限制店铺装修发布权限、关闭店铺、单个商品搜索降权、单个商品搜索屏蔽、店铺屏蔽、扣分等处理措施进行处理。

#### 第五十九条

发布未经准入商品，是指会员未经淘宝备案或审查，发布需要准入类目所属的商品或信息。

发布未经准入商品的，每次扣 12 分，同时淘宝下架或删除该违规商品或信息。（新追加条项）

#### 第六十条

虚假交易，是指用户通过虚构或隐瞒交易事实、规避或恶意利用信用记录规则、干扰或妨害信用记录秩序等不正当方式获取虚假的商品销量、店铺评分、信用积分等不当利益，妨害买家权益的行为。

虚假交易的，淘宝将对卖家的违规行为进行纠正，包括删除虚假交易产生的商品销量、店铺评分、信用积分、商品评论，情节特别严重的，还将下架店铺内所有商品。同时，淘宝将按照如下规定对卖家进行处理：

- (一) 卖家第一次或第二次发生虚假交易行为：若违规交易笔数未达 96 笔，仅对卖家的违规行为进行纠正不扣分；若违规交易笔数达 96 笔以上，每次扣 12 分；
- (二) 卖家第三次发生虚假交易行为：若违规交易笔数未达 96 笔，每次扣 12 分；若违规交易笔数达 96 笔以上，视为情节特别严重，每次扣 48 分；
- (三) 卖家第四次及以上发生虚假交易行为，不论笔数均视为情节特别严重，每次扣 48 分；

（四）若卖家的虚假交易行为造成严重后果的，不论次数和笔数均视为情节特别严重，每次扣 48 分。

淘宝对涉嫌虚假交易的商品，给予 30 天的单个商品淘宝网搜索降权。如某商品发生多次虚假交易的，搜索降权时间滚动计算。

卖家刻意规避淘宝监管发生虚假交易行为或为他人提供虚假交易服务的，视为严重违规，每次扣 48 分。

卖家应按照淘宝要求提供真实合法有效的申诉凭证，如卖家存在提供虚假凭证的情形，视为一般违规行为；首次发生的，给予警告，再次及以上的，每次扣 6 分。

买家如协助卖家进行虚假交易的，淘宝将视情节严重程度采取关闭订单、新增订单不计销量和/或不开评价入口、删除违规交易产生的信用积分、信用积分清零、警告、身份验证、限制创建店铺、限制发送站内信、限制发布商品、限制网站登录、限制旺旺登录、限制买家行为、限制发起投诉、延长交易超时等处理措施。

第六十一条 描述不符，是指买家收到的商品或经淘宝官方抽检的商品与达成交易时卖家对商品的描述不相符，卖家未对商品瑕疵、保质期、附带品等必须说明的信息进行披露，妨害买家权益的行为，包括以下情形：

（一）卖家对商品材质、成份等信息的描述与买家收到的商品严重不符，或导致买家无法正常使用的，淘宝删除该描述不符的商品，每次扣 12 分；

（二）卖家未对商品瑕疵等信息进行披露或对商品的描述与买家收到的商品不相符，且影响买家正常使用的，淘宝下架该描述不符的商品，每次扣 6 分；

（三）卖家未对商品瑕疵等信息进行披露或对商品的描述与买家收到的商品不相符，但未对买家正常使用造成实质性影响的，每次扣 3 分；

（四）被抽检商品描述不符情形特别轻微的，只删除商品信息不扣分。

第六十二条 违背承诺，是指卖家未按照约定向买家提供承诺的服务，妨害买家权益的行为。违背承诺的，卖家须履行消费者保障服务规定的如实描述、赔付、退货、换货、维修服务等

承诺；或卖家须按实际交易价款向买家或淘宝提供发票；或卖家须向买家支付因违背发货时间承诺而产生的违约金。同时，淘宝将按照如下规定对卖家进行处理：

（一） 卖家违背以下任一特殊承诺的，每次扣 6 分：

- 1、 加入淘宝官方活动的卖家，未按照活动要求（除发货时间外）提供服务的；
- 2、 卖家参与“试用中心”的活动，但却在买家报名成功后拒绝向买家发送或延迟发送已承诺提供的试用商品的；

（二） 卖家违背交易承诺的，每次扣 4 分：

- 1、 淘宝网判定卖家确实应该支持消费者保障服务之“七天无理由退货”，但拒绝履行七天无理由退货承诺的；
- 2、 淘宝网判定卖家确实应该承担退货承诺、破损补寄、品质承诺等服务承诺，但卖家拒绝承担的；
- 3、 买家选择支付宝担保交易，但卖家拒绝使用的；
- 4、 加入货到付款或信用卡付款服务的卖家，拒绝提供或者拒绝按照承诺的方式提供前述服务的；
- 5、 交易订立过程中卖家承诺给予买家赠品或发票等交易商品之外的物品，但实际拒绝赠予的；
- 6、 交易订立过程中卖家自行承诺退换货、包维修等服务，但实际未履行的；
- 7、 交易订立过程中卖家自行承诺承担发货或退换货的运费，但实际未履行的；或“七天无理由退货”的包邮商品，卖家拒绝承担发货运费的；
- 8、 卖家违背其自行作出的其他承诺；

（三） 卖家违背以下任一承诺的，需向买家支付该商品实际成交金额的 5%作为违约金，且金额最低不少于 1 元，最高不超过 30 元；买家发起投诉后卖家未在淘宝网人工介入且判定投诉成立前主动支付该违约金的，除须赔偿违约金外，每次扣 3 分。

- 1、 除特殊情形外，买家付款后，卖家未按约定的发货时间发货的（交易双方另有约定的除外）；
- 2、 买家付款后，卖家拒绝按照买家拍下的价格交易的（交易双方另有约定的除外）；
- 3、 买家付款后，卖家拒绝给予买家，其曾在交易过程中与之达成的对商品价格的个别优惠或折扣的；
- 4、 交易订立过程中卖家自行承诺或与买家约定特定运送方式，特定运送物流、快递公司等，但实际未遵从相关承诺或约定的；

滥用违背承诺（三）中任一规则发起赔付申请的，淘宝网不强制支持赔付，由买卖双方自行协商确认。

淘宝官方发布的其他管理内容（包括但不限于规则、规范、类目管理标准、行业标准等），对上述行为的规定符合特定情形的，从其规定；除上述列举的行为外，淘宝官方发布的其他管理内容（包括但不限于规则、规范、类目管理标准、行业标准等）中认为构成违背承诺行为的，从其规定。

第六十三条 竞拍不买，是指买家拍得商品后拒绝成交，妨害卖家权益的行为。每次扣 12 分，并须按照《淘宝拍卖业务管理规范》相关规定处理拍卖流程中最终冻结的拍卖保证金。

第六十四条 恶意骚扰，是指会员采取恶劣手段骚扰他人，妨害他人合法权益的行为。每次扣 12 分；情节严重的，视为严重违规行为，每次扣 48 分。

第六十五条 不当注册，是指用户通过软件、程序等方式，大批量注册淘宝账户；或通过已注册的淘宝账户，滥用会员权利损害他人合法权益、妨害淘宝运营秩序的行为。不当注册的，淘宝对使用软件或程序方式大批量注册而成的账户进行查封、对滥用权利导致的订单予以关闭，每次扣 12 分。对于淘宝排查到的涉嫌不当注册的会员，淘宝网将视情节采取警告、身份验证、限制创建店铺、限制发送站内信、限制发布商品、限制网站登录、限制旺旺登录、限制买家行为、限制发起投诉、延长交易超时等临时性管控措施。

第六十六条 未依法公开或更新营业执照信息，指通过支付宝实名认证中企业类认证的卖家，未在淘宝规定的期间内公开或及时更新其营业执照信息的行为。未依法公开或更新营业执照信息，或未在其营业执照信息变更完成之日起三十天内更新的，卖家需公开或更新其营业执照信息，每次扣 12 分。

第六十七条 不当使用他人权利，是指用户发生以下任一行为：

（一） 卖家在所发布的商品信息或所使用的店铺名、域名等中不当使用他人商标权、著作权等权利的；

（二） 卖家出售商品涉嫌不当使用他人商标权、著作权、专利权等权利的；

（三） 卖家所发布的商品信息或所使用的其他信息造成消费者混淆、误认或造成不正当竞争的。

若发生上述任一行为，淘宝对会员所发布的不当使用他人权利的商品或信息进行删除，每次扣 2 分。同一权利人在 3 天内对同一卖家的投诉视为 1 次投诉。

第六十八条 恶意评价，是指买家、同行竞争者等评价人以给予中、差评的方式谋取额外财物或其它不当利益的行为。恶意评价的，淘宝或评价方删除该条违规评价，每次扣 12 分。

#### 第五节 违规的执行

第六十九条 用户的违规行为，通过淘宝会员、权利人的投诉或淘宝排查发现。

第七十条 对违规行为的投诉，除发布禁售信息、滥发信息、虚假交易、不当注册、发布违禁信息、出售假冒商品、不当使用他人权利、盗用他人账户、泄露他人信息可随时提交投诉外，其余须在以下规定时间内进行投诉；未在规定时间内投诉的，不予受理：

（一） 违背承诺的投诉时间为交易关闭后 15 天内；

（二） 恶意评价的投诉时间为评价生效后 15 天内。

第七十一条 对违背承诺及恶意评价的违规行为，被投诉人须在被投诉之日起 3 天内提交证据。逾期未提交证据的，淘宝有权根据当时所掌握的情况进行判断与处理。对其余违规行为的判断与处理，淘宝在收到投诉后立即进行。

第七十二条 卖家自行作出的承诺或说明与本规则相悖的，淘宝不予采信。除证据有误或判断错误的情形外，对违规行为的处理不中止、不撤销。

## 第六章 准入类目

第七十三条 书籍杂志报纸类目，是供符合特定条件的淘宝网卖家发布该类目所属商品的网络交易平台。

卖家若同时满足以下条件，即可加入书籍杂志报纸类目：

- （一）普通卖家需具备《出版物经营许可证》；
- （二）未曾两次主动退出该类目且无被清退的记录。

卖家若发生以下任一情形，即被书籍杂志报纸类目清退：

- （一）严重违规行为扣分累计达 12 分，或出售假冒商品扣分累计达 12 分。
- （二）经举报、投诉或淘宝网排查核实发现资质造假的。

第七十四条 音乐影视明星音像类目，是供符合特定条件的淘宝网卖家发布该类目所属商品的网络交易平台。

卖家若同时满足以下条件，即可加入音乐影视明星音像类目：

- （一）普通卖家需具备《出版物经营许可证》；
- （二）未曾两次主动退出该类目且无被清退的记录。

卖家若发生以下任一情形，即被音乐影视明星音像类目清退：

- （一）因描述不符、虚假交易一般违规扣分累计达 12 分；
- （二）严重违规行为扣分累计达 12 分，或出售假冒商品扣分累计达 12 分。
- （三）经举报、投诉或淘宝网排查核实发现资质系造假的。

第七十五条 彩票类目，是供符合特定条件的淘宝网卖家发布该类目所属商品的网络交易平台。

卖家若同时满足以下条件，即可加入彩票类目：

- （一）卖家为省级以上彩票管理发行销售机构；

(二) 符合类目运营要求。

第七十六条 酒类制品类目，是供符合特定条件的淘宝网卖家发布该类目所属商品的网络交易平台。

卖家若同时满足以下条件，即可加入酒类制品类目：

- (一) 卖家需具备有效的《酒类流通备案登记表》；
- (二) 未在近 3 个月退出该类目；
- (三) 符合类目运营要求。

卖家若发生以下任一情形，即被酒类制品类目清退：

- (一) 卖家出售假冒商品；
- (二) 卖家未在其《酒类流通备案登记表》到期后的 30 天内更新《酒类流通备案登记表》信息。

第七十七条 公益类目，是供符合特定条件的淘宝网卖家发布该类目所属商品的网络交易平台。

卖家若为以下任一性质的公益机构，即可加入公益类目：

- (一) 在民政部门注册成立的非营利性基金会、社会团体或民办非企业单位，且其业务范围属于社会公益类；
- (二) 境外成立的公益机构在国内的分支机构或办事处。

卖家若发生以下任一情形，即被公益类目清退：

- (一) 被政府管理部门取缔资质或违反国家相关法律法规被处罚；
- (二) 严重违规行为扣分累计达 12 分；
- (三) 经举报、投诉或淘宝网排查核实发现资质造假的。

## 附则

第七十八条 淘宝用户的行为，发生在本规则生效或修订以前的，适用当时的规则；发生在本规则生效或修订以后的，适用本规则。

第七十九条 本规则中的以上，包含本数；本规则中的以下，不包含本数。

第八十条 本规则中的“天”，以 24 小时算。