

# 实物与描述不符处罚规则

“实物与描述不符”指：买家购买的产品和服务与达成交易时卖家对产品的描述和承若的服务存在明显偏差，例如大小、尺寸、颜色、外观、款式、型号、参数和材质等不符。

平台将对于描述不符的商品的订单进行处罚：计入 ODR,根据每个子订单，进行 5 美金/子订单的处罚，并下架该商品。

情节严重的行为包括但不限于：针对多次触发描述不符处罚的商品，对消费者或平台产生不良影响，相关订单退一赔一，视情节严重程度，进行店铺停业整顿、商家清退。

“实物与描述不符”行为包括但不限于以下：

违规行为	定义	买家投诉情形举例
材质不符	产品（包括配饰）材质不符	1.产品描述为真丝、真皮、皮草，实物为化纤、PU皮、人造皮革 2.衣服材质描述 100%棉，实物含 50%棉 3.假发类商品描述为真人发，实物为普通纤维
外观不符	产品存在污渍影响使用	1.服装类商品外面有污渍并且无法清洗影响使用;logo、队标、刺绣、号码、球队名称等不符 2.婚纱礼服类，装饰物不符；非关键部位存在明显的污渍、烫黄、熨烫不均造成的水渍、裁剪粉印、笔印等，无法清洗，轻微影响穿着
尺码不符	产品尺寸与详情尺码说明不符	1.商品描述商品实际为 55cm，实际只有 50cm 2.假发实际测量长度与描述不符，如没有特别标注测量方式，以当地默认测量方式为准。
颜色不符	产品存在色差,订购产品与实物虽属于同色系,但颜色不同并且没有文字与图片描述清楚	1.产品图片显示的是淡蓝色，并且没有文字与图片描述是其他颜色，实际客户收到深蓝色 2.婚纱礼服类描述为白色，实际收到为米色

功能属性不符	产品属性里缺少部分功能或与描述的商品属性不一致	<p>1.键盘功能不符，产品描述中带有 U 盘插孔、背景灯等，实物无该功能</p> <p>2.耳机商品描述带有蓝牙或麦克风，实物无该功能</p> <p>3.电子产品：功率，分辨率，内存容量等属性与描述不符；</p> <p>4.插座配件不符，如订购的插头为欧标，实物为美标；电压不符，如订购的为 110V，实物为 220V</p>
款式不符	款式样式与实物不符	<p>1.假发产品描述为全蕾丝，实物为前蕾丝</p> <p>2.太阳镜，饰品类款式不符</p>
商品图误导	<p>1.商品图上放置其他图片，用小的、不明显的文字或图片误导用户</p> <p>2.商品图太过漂亮，商品图和实物差距大，用户心理落差大</p>	<p>1.如商品是手机充电线，主图上放置手机超误导用户</p> <p>2.如商品是耳机线孔，主图上放置双肩背包误导用户</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">   </div> <p>建议商... 即</p>

更新 2021 年 1 月 20 日