

热菠萝平台用户违规处理规则

版本号：20260413

最新修订时间：2026 年 4 月 13 日

生效日期：2026 年 4 月 13 日

1 总则

1.1 本规则适用于所有在热菠萝平台注册并使用平台服务的用户，包括供应商、分销商及其他经平台批准使用平台服务的主体。

1.2 本规则作为《热菠萝平台服务协议》的组成部分，与《热菠萝平台售后服务规则》《热菠萝平台圈货和备货服务协议》《热菠萝平台通用销售协议》等共同构成平台规则体系，具有同等法律效力。

1.3 商家承诺遵守诚实信用原则，不得通过任何违规手段获取不当利益或损害他人合法权益。

2 违规行为分类

2.1 虚假交易

虚假交易是指供应商或分销商通过规避平台规则或利用系统漏洞，获取虚假商品销量、虚假好评、虚假信用评价等不当利益的行为。

2.1.1 用户不得自行、委托他人或帮助他人进行虚假交易以提高店铺销量或信用等级。包括但不限于：雇用专业刷单团队、通过亲友账号购买商品后给予好评、与他人约定互买互评等行为。

2.1.2 用户不得通过利益诱导、胁迫等方式要求买家给予好评。包括但不限于：承诺返现、赠送礼品、提供额外服务以换取好评，威胁或骚扰买家要求修改评价等行为。

2.1.3 用户不得对竞争对手进行恶意差评、恶意投诉，损害他人商业信誉。包括但不限于：购买竞争对手商品后故意给予差评、编造虚假事实进行投诉等行为。

2.1.4 用户不得与利益相关方进行虚假交易。利益相关方包括：用户的管理人、股东、董事、监事、管理人员、员工，上述人员的亲友，与用户存在合作、合伙、入股、债权债务等利益关系的人员。

2.2 套取补贴类违规

用户不得通过虚假交易或其他不正当手段套取平台发放的各种补贴和优惠。

2.2.1 用户不得通过虚假交易、利用系统漏洞等方式套取平台发放的优惠券。

2.2.2 用户不得通过虚假交易、利用系统漏洞等方式获取平台积分或红包。

2.2.3 用户不得通过虚假交易骗取平台发放的各种补贴资金。

2.2.4 用户不得利用系统漏洞重复享受同一优惠活动，不得通过注册多个账号等方式重复领取新用户优惠。

2.3 商品违规

2.3.1 用户不得销售假冒注册商标的商品、质量不合格的商品、不符合国家强制性标准的商品。

2.3.2 用户不得销售侵犯他人专利权、著作权、商标权、外观设计权等知识产权的商品。如用户拟将商品销售至生产国以外国家或地区，应自行确保商品符合目标市场的知识产权法律法规。

2.3.3 用户不得销售国家法律法规禁止销售的商品，包括但不限于：毒品、枪支弹药、管制刀具、濒危野生动物制品、非法出版物等。

2.3.4 用户应当对商品进行真实、准确的描述，不得进行虚假宣传或引人误解的宣传。包括但不限于：夸大商品功能、隐瞒商品缺陷、使用与实际不符的图片等。

2.3.5 用户应当诚信定价，不得虚构原价、虚假折扣，不得进行价格误导等价格欺诈行为。

2.3.6 用户实际销售的商品应当与上架描述的商品一致，不得货不对板。

2.4 交易违规

2.4.1 用户不得填写虚假物流单号或未实际发货即点击已发货。包括但不限于：填写无效物流单号、上传虚假物流信息、发货后召回包裹等行为。

2.4.2 用户应当在约定时间内发货，不得无正当理由故意延迟发货。

2.4.3 用户接受订单后不得无正当理由拒绝发货。

2.4.4 用户不得对商品功能、效果、发货时效、售后服务等作出无法兑现的承诺。

2.4.5 用户不得引导买家脱离平台进行交易，包括但不限于：通过个人微信、支付宝等方式直接收款，引导买家通过非平台渠道下单等行为。

2.4.6 用户不得频繁无正当理由取消已接订单，严重影响买家体验。

2.5 物流违规

2.5.1 用户应当如实申报商品品类、价值等信息，不得瞒报、冲货导致海关查验扣货。

2.5.2 用户不得虚报商品重量以降低运费。

2.5.3 用户未经买家同意不得擅自更换约定的物流方式。

2.5.4 用户不得伪造、篡改物流信息、签收信息等。

2.6 服务违规

2.6.1 用户在与买家沟通中应当文明礼貌，不得进行言语侮辱、威胁、恐吓等行为。

2.6.2 用户不得无正当理由拒绝履行售后义务，包括拒绝处理退换货申请、拒绝赔付等。

2.6.3 用户应当积极处理售后问题，不得相互推诿、拖延处理。

2.6.4 用户应当妥善保管买家信息，不得泄露、出售或非法使用买家个人信息、交易信息等。

2.6.5 用户不得频繁向买家发送营销信息、骚扰电话等干扰买家正常生活。

2.7 圈货/备货违规

2.7.1 用户不得恶意圈定大量库存但不实际采购，占用平台资源影响其他用户正常经营。

2.7.2 用户不得通过虚假圈货申请获取不当利益。

2.7.3 用户无正当理由不得提前终止圈货或备货协议。

2.7.4 圈货或备货到期后用户应当按照约定完成采购，不得拒不采购。

2.8 其他违规

2.8.1 用户不得出借、出租、转让平台账户，不得与他人共用账户。

2.8.2 用户不得对他人进行恶意投诉、举报，不得滥用投诉权利。

2.8.3 用户应当通过正当方式参与市场竞争，不得通过不正当手段损害竞争对手利益。

2.8.4 用户不得向平台工作人员行贿以获取不正当利益。

2.8.5 用户不得伪造、篡改交易数据、经营数据等。

3 违规认定标准

3.1 认定依据

平台有权根据用户数据、交易数据及信息、海量用户数据的关系、普通人正常消费习惯、快递物流行业交易习惯、生活常识等因素综合认定用户是否构成违规。

3.2 异常交易识别

以下情况可能被认定为异常交易：

同一 IP 地址或同一设备在短时间内产生大量不同买家的交易；同一买家在短时间内频繁购买同一商品；交易后短时间内全部或大量退款；物流信息异常如无物流轨迹、虚假物流单号等；收货地址异常如空地址、无人签收地址等；买家账号注册后立即进行大额交易；其他不符合正常交易习惯的行为。

3.3 认定程序

平台系统自动监测异常交易行为，客服人员可对可疑交易进行人工复核，向用户发送违规通知要求在规定期限内说明情况，根据用户说明及证据材料作出最终认定，将认定结果及处理措施告知用户。

3.4 举证责任

用户对交易行为的合法性、真实性负有举证责任。平台有权要求用户提供交易凭证、物流凭证、沟通记录等证明材料。

4 违规处罚措施

4.1 一般处罚措施

(1) 商品管控：对部分或全部商品进行下架、禁售、删除、屏蔽、降权、移除资源位、禁止上新、禁止上架等；

(2) 店铺限制：限制店铺部分或全部功能、权限；

(3) 资金限制：限制商家账户资金（包括货款、保证金、预留金额等）提现；

- (4) 扣除保证金/预留金额：部分或全部扣除；
- (5) 罚款：按已产生的虚假交易订单数量，自商家账户扣除相应款项作为违约金；
- (6) 套取补贴的额外罚款：若商家在虚假交易的同时套取了补贴，平台有权另行扣除相当于所套取补贴金额十倍的款项；
- (7) 终止合作：解除协议，终止商家使用平台；
- (8) 平台认为必要的其他处理措施。

4.2 关联店铺处理

平台对用户进行违规处理的同时，有权视情况对该用户的关联店铺采取相应处理措施。关联店铺包括同一法定代表人或负责人的店铺、同一控制人实际控制的店铺、存在股权关系的店铺、存在其他关联关系的店铺。

5 违规行为的后果

商家因违规行为除承担本协议第三条规定的处罚外，还可能面临以下后果：

5.1 民事赔偿责任

商家须依法向受损害的买家、第三方或平台赔偿全部损失（包括但不限于直接损失、律师费、诉讼费等）。

5.2 行政与刑事法律责任

违反《反不正当竞争法》《消费者权益保护法》《电子商务法》等法律法规的，可能面临行政处罚；构成诈骗、虚假广告、侵犯知识产权等犯罪的，将被追究刑事责任。

5.3 平台索赔

平台有权就其为处理违规行为所付出的额外成本（包括但不限于技术调查费、人工审核费赔付给买家的补贴等）向商家追偿。

5.4 信用记录黑名单

违规商家将被列入平台黑名单，平台有权向其他合作方、行业协会或信用机构共享该等信息。

6 违规行为的认定与程序

6.1 认定标准

平台有权基于交易数据、用户行为、物流信息、消费习惯、生活常识等因素，认定商家是否构成违规行为。商家认可平台的数据分析结果具有最终效力。

6.2 举证与说明义务

平台发现交易异常时，有权要求商家在指定期限内提供合理解释及证据。商家未提供或解释不成立的，视为违规。

6.3 证据效力

平台在其系统中生成、存储及另行收集的所有数据、资料、信息、文件（包括但不限于视频、音频、图表、电子表格）均可直接作为认定违规事实的充分证据，无需另行公证。

7 争议处理

7.1 异议申诉

用户对违规认定或处理结果有异议的，可以在收到通知后七个工作日内提出申诉。用户可以通过平台违规申诉入口在线提交申诉。

7.2 申诉材料

用户申诉时应当提供以下材料：申诉申请书说明申诉理由，相关证明材料包括交易凭证、物流凭证、沟通记录等，身份证明文件包括营业执照、身份证等，以及其他相关证明材料。

7.3 申诉处理

平台收到申诉材料后五个工作日内完成审核。如材料不完整，平台将要求用户在三个工作日内补充。平台对申诉理由及材料进行复核。平台复核完成后三个工作日内将结果告知用户。平台对违规处理的最终决定具有约束力。

7.4 争议解决

因本规则引起的或与本规则有关的一切争议，双方应协商解决。协商不成的，任何一方均可向热菠萝平台经营者所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

8 附则

8.1 规则效力及修订

本规则作为《热菠萝平台服务协议》的组成部分，与平台其他规则共同构成平台规则体系。本规则未尽事宜，以相关协议规则为准。平台有权根据业务需要不时修订、增加、废止、重述本规则，并以公告的形式在热菠萝平台上进行发布或更新，不再单独通知用户。修订条款一经发布，即自动产生效力。用户如不同意修订条款，请立即停止使用平台服务。用户如在修订条款发布后继续使用平台服务的，则视为用户已接受修订条款并同意受其约束。

8.2 规则解释

本规则由热菠萝平台负责解释。平台对规则的理解和认定具有最终约束力，用户对此予以认可。

8.3 适用法律

本规则适用中华人民共和国法律，不包括香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾地区的法律。

8.4 数据效力

用户是否违反本规则以热菠萝平台判定为准。用户认可热菠萝平台在其计算机信息系统中存储、生成的所有数据真实、准确、完整。平台有权将该等数据直接作为认定违规事实的合法有效证据，无需另行公证。