



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 34827—2017

---

## 电子商务信用 第三方网络零售平台 交易纠纷处理通则

E-commerce credit—General principles of transaction dispute resolution  
in online retailing

2017-11-01 发布

2018-02-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布  
中国国家标准化管理委员会

# 目 次

前言 .....	I
引言 .....	II
1 范围 .....	1
2 术语和定义 .....	1
3 交易纠纷处理的原则 .....	1
3.1 公平公正、客观公开 .....	1
3.2 消费者保护 .....	1
3.3 注重效率 .....	1
4 交易纠纷处理流程及要求 .....	2
4.1 交易纠纷处理总体流程 .....	2
4.2 纠纷处理申请 .....	2
4.3 纠纷处理受理 .....	3
4.4 举证 .....	3
4.5 责任判定及形成处理措施 .....	3
4.6 处理措施通知和申诉 .....	4
4.7 纠纷处理执行 .....	4
4.8 记录和公示 .....	5
4.9 其他交易纠纷处理流程 .....	5
参考文献 .....	6

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国社会信用标准化技术委员会(SAC/TC 470)提出并归口。

本标准起草单位:中国标准化研究院、淘宝(中国)软件有限公司、合肥金维思特智能科技有限公司、北京众联享付科技股份有限公司、成都中科大旗软件有限公司、山东铸信企业征信有限公司、成都鹰明电子商务股份有限公司、福建安井食品股份有限公司、四川泉辉科技有限公司、四川三尺科技有限公司、北京阿里巴巴云计算技术有限公司、中大信(北京)信用评价中心有限公司、天津市标准化研究院、杭州市标准化研究院、河北省标准化研究院、烟台大维科技有限公司、烟台市技术监督信息研究所、佛山市顺德区质量技术监督标准与编码所、中国建材检验认证集团厦门宏业有限公司、北金(北京)文化有限公司。

本标准主要起草人:叶如意、高丽梅、袁征、冯利君、袁雷、蔡旭明、杨军、李尧、李秀娣、龚月芳、储熠、周道华、李向华、孙彩英、林竹盛、周莉、江洲、熊文、李云胜、徐震、安彦红、林影、孟翠竹、许应成、宋亮、巫朝华、王舒维、陈磊、孟繁友、周到、秦宪明。

## 引 言

建立和完善电子商务信用标准体系是促进我国电子商务健康发展的重要保障。近几年,网络零售额快速增长,第三方网络零售平台妥善处理平台内发生的纠纷和投诉对保障交易双方的合法权益和公平合理的网上交易环境都非常重要。本标准旨在给第三方网络零售平台建立和完善平台内的交易纠纷处理制度提供指导。

本标准提供的平台内交易纠纷处理流程和基本要求符合当前大多数第三方网络零售平台的交易模式以及平台方应负的管理者角色。网络零售的交易数量大、单次交易额小等特点决定了大部分交易纠纷的处理达不到司法仲裁的标准,更适宜在平台内部快速解决,所以网络零售平台上的交易纠纷处理应在公平公正的基础上注重效率和成本。

# 电子商务信用 第三方网络零售平台 交易纠纷处理通则

## 1 范围

本标准规定了在第三方网络零售平台内的交易纠纷处理原则、流程和各流程的基本要求。

本标准适用于第三方网络零售平台处理买卖双方在交易过程中产生的交易纠纷,其他第三方电子商务平台可参照使用。

## 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 2.1

#### 电子商务信用 e-commerce credit

在电子商务交易中,交易方取得交易对方信任作为交易基础的能力。

注1:交易方取得和维持这种能力需以诚信经营、遵守交易承诺和约定、满足交易对方合理预期为条件。

注2:网络零售信用水平取决于顾客网购所承受的综合风险水平,在风险水平满足网购交易要求时,顾客满意水平可作为信用评价指标。

[GB/T 34057—2017,定义 3.1]

### 2.2

#### 交易纠纷 transaction dispute

买卖双方在交易过程中或交易完成之后就交易行为或退换货等售后服务产生的分歧。

## 3 交易纠纷处理的原则

### 3.1 公平公正、客观公开

平台应公示本平台内交易纠纷处理的规则,由买卖双方在各自第一次交易前确认,在处理交易纠纷时,应基于客观证据,按照公平公正的原则进行处理。

### 3.2 消费者保护

平台应按照消费者保护相关法律法规和国际通行准则,在纠纷受理、举证、判定、申诉、执行等流程中保护消费者权益。平台可成立消费者权益保障基金,适宜时可采用先行垫付措施。

注:先行垫付指处理争议期间,在特定情况下,平台使用自有资金代替卖方先行退款给买方,并在纠纷处理结束时向卖方追偿的一种消费者保护作法。

### 3.3 注重效率

平台处理网络零售交易纠纷的流程、规则应符合网络零售额小量大特点。平台使用自身掌握的交易数据、沟通记录、以及交易双方限定期限内提供的证据仍然难以判断过错和责任方时,可按照约定和平台规则快速处理。

注:平台可简化处理流程和规则以降低处理成本和提高处理效率。处理结果可仅包括对交易商品、交易款项和物流费用的处置。

## 4 交易纠纷处理流程及要求

### 4.1 交易纠纷处理总体流程

交易纠纷处理分为交易纠纷处理申请、交易纠纷受理、举证、责任判定和形成处理措施、处理措施通知、申诉、执行、记录和公示等几个主要流程,如图 1 所示。

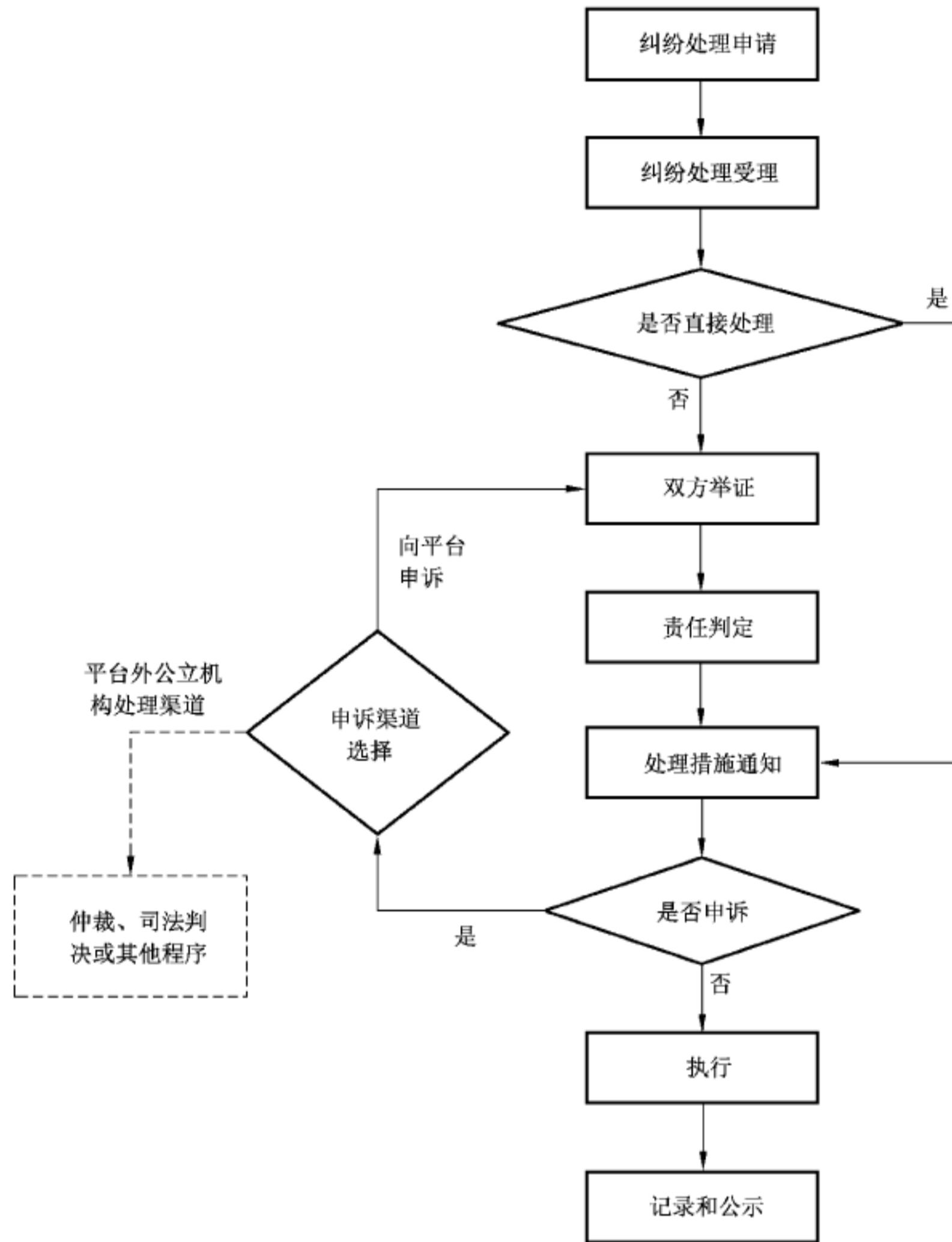


图 1 交易纠纷处理总体流程图

### 4.2 纠纷处理申请

#### 4.2.1 纠纷处理申请渠道和权限

第三方网络零售平台应提供纠纷处理申请渠道,买方和卖方均可就所产生交易纠纷、自身诉求和理由,在双方无法自行协商达成一致的情形下,申请平台介入处理,交易纠纷处理申请是交易纠纷处理流程的起点。

#### 4.2.2 纠纷处理申请时间

平台根据自身情况、产品类型等确定的纠纷处理申请时间,应不低于国家法律法规规定和卖方承

诺,可参考下列条款:

- a) 平台设有买方确认收货功能的情况下,买方因逾期未收到商品或在收到商品后凭肉眼即可发现商品表面不一致、与描述不符或存在质量问题等原因产生纠纷的,买方应在系统中确认收货前提出退款、换货等申请;

注1:表面不一致是指凭肉眼即可判断所收到的商品存在破损、少件、空包裹等情况。

- b) 一般情况下,买方应在交易完成或收到商品后的15 d内提出售后申请;
- c) 虚拟物品使用期限短于15 d的,买方应在虚拟物品的使用期限内提出售后申请;
- d) 卖方承诺的退换货期限超过15 d的,买方可在该承诺期限内提出售后申请;
- e) 买方认为其所购买的机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品或者装饰装修服务主张存在质量问题或系假冒商品的,应在交易完成或收到商品后的6个月内提出售后申请;

注2:参见《中华人民共和国消费者权益保护法》(2013年修正案)第二十三条。

- f) 享受“三包规定”保障的商品产生的保障范围内的纠纷,买方在交易完成或收到商品后可按“三包规定”时间提出售后申请;
- g) 因购买到假冒商品产生纠纷的,买方应在交易完成或收到商品后的90 d内(含节假日)提出售后申请,经行政机关或商标注册人认定为假冒的,不受90 d限制。

### 4.3 纠纷处理受理

平台应及时受理买卖双方任一方提出的交易纠纷处理申请。平台受理申请后应给予买卖双方自行协商形成纠纷处理措施的渠道,双方协商就纠纷处理措施达成一致的,平台按4.9.1规定终止处理。

### 4.4 举证

#### 4.4.1 一般要求

纠纷处理过程中,平台可要求买方或卖方在规定限期内提供交易或异议相关证据和自身诉求及理由。交易双方对各自提供的证据的真实性、完整性、准确性和及时性负责。

#### 4.4.2 举证责任

交易双方举证责任可按如下原则界定:

- a) 通常情形下,交易中的买方或卖方对自己提出的主张负有举证责任;
- b) 平台应把交易双方提供的证据向另一方展示,双方可就自身和对方所提供的证据和理由进行陈述或辩论;
- c) 买方收到商品表面不一致的应拍照举证;
- d) 买方收到商品或使用过程中提出肉眼难以辨别的质量问题时,应由卖方提供进货渠道、出库单等证据,在此情况下仍然需要第三方机构检测的,由买方垫付检测成本,检测结果表明商品质量存在问题的,检测成本由卖方支付,检测结果表明商品无质量问题的,检测成本由买方承担;
- e) 在涉及未收到商品等情况时,且买方已经尽力但难以提供更多证据,由卖方承担举证责任;
- f) 卖方提供的机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品,买方自接受商品之日起六个月内发现瑕疵,发生争议的,由卖方承担有关瑕疵的举证责任。

注:参见《中华人民共和国消费者权益保护法》(2013年修正案)第二十三条。

### 4.5 责任判定及形成处理措施

#### 4.5.1 总则

平台应基于相关证据,公平公开、客观公正地对相应纠纷进行责任判定和形成处理措施:

- a) 平台收集到双方提供的证据后,可采用平台掌握的交易数据、承诺和描述信息或其他数据作为补充或核实依据;
- b) 当买卖双方提供的证据不清晰或纠纷场景发生变更时,可建议双方在规定期限内补充举证;
- c) 任何一方无正当理由,未按照 4.4 规定举证的,平台可按照实际收集到的证据进行责任判定;
- d) 平台在买卖双方不能继续补充举证且基于已收集证据难以判断过错和责任方时,可按照约定和平台规则形成纠纷处理措施;
- e) 平台难以判定买卖双方提供的证据的真实性、完整性时,可仅对该证据进行形式审查,由证据提供方对所提供证据的真实性、完整性及其相关后果负责。

#### 4.5.2 典型纠纷类型的责任判定和处理措施

一般情况下,平台可参考如下处理方式:

——假冒商品,买方不知情的情况下购买到假冒商品,交易做退款处理;买方要求卖方制假或买方知假买假的,交易做退货退款处理,退货物流费用由卖方承担;

注 1:“退款处理”,即把交易款项退还给买方,包括从卖方账户或第三方支付暂存账户把交易款项退还到买方账户,下同。

——商品存在质量问题或描述不符,交易做退货退款处理,即在卖方签收退货后,交易款项退还给买方,退货物流费用由卖方承担;

——买方无合理理由拒绝签收不支持七天无理由退货的商品,交易做打款处理,即交易款项支付给卖方;

注 2:买方下单时已经把交易款项支付给卖方的情况下,“打款处理”即维持支付现状。

——卖方无理由拒签退货的,交易做退款处理,即把交易款项退还给买方;

——买方验货时发现商品表面不一致问题拒签的,交易做退款处理,即把交易款项退还给买方;

——交易双方存在约定不清难以判断责任时,交易做退货退款处理,即在卖方签收退货后,交易款项退还给买方;因约定不清导致的损失由买卖双方共同承担,承担比例由平台根据具体情况判断;

——交易协商不退货、部分退款的,一部分交易款项退还给买方,其余部分支付给卖方;

注 3:买方下单时已经把交易款项支付给卖方的情况下,“部分支付给卖方”无需处理。

——交易作退货退款处理的,若商品性质已不适宜退货,则作退款处理;

——对危害人身或财产等安全、或一方提出超过交易额度的损失赔偿等交易纠纷,平台可建议诉求方转司法机关处理。

#### 4.6 处理措施通知和申诉

平台将处理措施通知买卖双方,买卖双方对处理措施有异议时应在规定期限内提出申诉和重新进行举证,在重新举证之后,平台根据 4.5 规定重新进行责任判定。小额退款或赔偿等撤销成本较低的处理措施可在执行后再给予申诉机会。

#### 4.7 纠纷处理执行

平台未收到买卖双方对处理措施异议申诉,或未在规定期限内收到有效的重新举证时,应尽快执行下列条款:

- a) 纠纷处理措施中不含退货要求,或含退货要求且卖方已经收到退货的情况下,平台对交易款项进行处理,平台可从卖方在本平台的资金账户把相关金额退还给买方,通过第三方支付时,平台应通知第三方支付公司立即进行退款处理;
- b) 卖方在本平台的资金账户不能满足退还交易款项要求时,平台可通过卖方向平台缴存的消费者权益保障基金向买方进行赔付。



## 4.8 记录和公示

### 4.8.1 纠纷处理记录

平台应对纠纷处理过程、双方提供的证据、处理结果等进行记录保存。发现存在失信行为的,应纳入信用记录,宜立即降低信用分值或等级。

### 4.8.2 纠纷处理公示

纠纷处理情况和相关统计数据应在交易平台公示。

## 4.9 其他交易纠纷处理流程

### 4.9.1 纠纷处理程序终止

平台处理纠纷期间,有下列情形之一的,应终止处理相应纠纷:

- 买卖双方达成协议,或一致要求自行协商处理纠纷;
- 任何一方通知平台要求通过仲裁、司法、或其他公立机构解决纠纷。

买卖双方一致要求自行协商处理纠纷的,应在提出协商要求后的 30 d 内自行操作完成处理措施,或向平台提供协商结果,由平台代为操作。

### 4.9.2 纠纷处理程序恢复

一方通知平台通过仲裁、司法或其他公立机构解决纠纷的,应在通知平台后的一定期限内向平台提供相关受理证据。逾期未提供案件受理证据时,平台可根据本标准继续处理纠纷。

参 考 文 献

- [1] GB/T 34057—2017 电子商务信用 网络零售信用基本要求 消费品零售
  - [2] 中华人民共和国消费者权益保护法(2013年10月25日修订版)
-



中 华 人 民 共 和 国  
国 家 标 准  
电子商务信用 第三方网络零售平台  
交易纠纷处理通则  
GB/T 34827—2017

\*

中国标准出版社出版发行  
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)  
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址: [www.spc.org.cn](http://www.spc.org.cn)

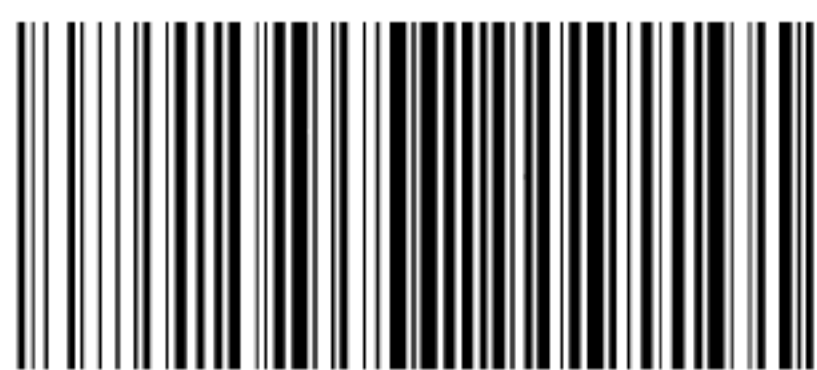
服务热线: 400-168-0010

2017年11月第一版

\*

书号: 155066·1-58365

版权专有 侵权必究



GB/T 34827-2017