

消费者权益保障措施说明

版本号：V2.0 更新生效日期：2026年9月18日

主体	深圳市咸猪屋网络科技有限公司
统一社会信用代码	91440300MAEHQH3G6W

一、总则

为保障平台消费者合法权益，规范平台交易、售后、纠纷处理流程，依据《中华人民共和国消费者权益保护法》《电子商务法》《网络交易监督管理办法》《中华人民共和国民法典》等法律法规，本司（以下简称“咸猪屋”或“本平台”）制定本消费者权益保障措施。本措施适用于在【咸猪屋】平台内，消费者与平台入驻经营性商户、个人闲置卖家之间全部商品交易行为。本平台为二手闲置物品撮合交易平台，平台将在商品详情页显著区分经营性商户与个人闲置卖家，方便消费者识别交易主体及对应的售后规则。本平台采用微信支付平台收付通产品开展交易结算，交易资金将按收付通规则冻结、确认收货后解冻、分账。本平台严格区分本平台自有资金与交易货款，不挪用、占用消费者交易资金。平台有权依据卖家发布频次、商品数量、成交规模、盈利特征等信息动态识别经营行为；若个人闲置卖家实际属于持续性营利经营，平台有权要求其转为经营性商户，依法履行经营者全部义务。

二、消费者基本权利保障

知情权：本平台要求入驻经营性商户、个人闲置卖家如实展示商品信息、规格、价格、运费、售后规则，完整披露商品成色、故障、维修史、瑕疵情况，不得虚假宣传、夸大宣传、隐瞒商品重大瑕疵。平台对经营性商户与个人闲置卖家在商品页面做显著区分展示。

自主选择权：不得强制搭售商品或服务，消费者可自主选购、下单。

公平交易权：禁止入驻主体设置不公平格式条款，不得哄抬价格、欺诈交易。

求偿权：发生商品质量、履约纠纷时，消费者有权按对应规则申请退款、退货、索赔，本平台提供纠纷协调渠道。

三、售后、退货退款规则

经营性商户商品：商品符合法定七日无理由退货条件的，消费者可依法申请七天无理由退货；商品属于法定不支持七天无理由退货品类除外，该类商品详情页提前显著标注。经营性商户不得使用“一经售出不退不换”等无效免责条款。经营性商户二手商品七天无理由退货，退回商品应当保持商品原有品质、功能，不影响二

次销售，商品配件齐全；因查验商品产生的合理拆封不影响商品完好认定。无理由退货场景下，退货运费由消费者承担，经营者包邮商品除外。

个人闲置二手商品：个人闲置卖家不属于经营者，无法律强制七天无理由退货义务。个人卖家发布商品时可自主勾选承诺七天无理由退货、3天售后、7天售后等服务，一经勾选仅代表卖家个人承诺，由卖家本人承担履约责任；未勾选承诺的个人闲置商品，仅当卖家存在隐瞒重大瑕疵、货不对板、虚假描述等过错情形，消费者可申请退货退款。个人卖家订单，资金尚未确认分账、处于收付通冻结账户时，平台可按规则发起退款；资金一旦分账至个人二级商户账户，微信收付通不支持自动扣回资金，平台无法直接划扣个人卖家资金，仅协助买卖双方协商，提供交易存证，消费者协商不成可自行通过 12315、法院等法定途径维权。

无论经营性商户或个人闲置卖家，仅因商品本身存在质量问题、货不对板、未按约定发货且属于卖家责任，消费者方可申请退货退款，相关运费由责任方承担；因买家人为损坏、使用不当、自行拆装、保管不善、正常使用磨损、买家单方面主观不喜欢等买家自身原因产生问题，不支持退货退款。

售后判定优先级：买卖双方售前聊天约定>商品详情页公示售后承诺>《咸猪屋卖家协议》约定>平台通用规则。前述优先级不得违反法律强制性规定，不得免除经营者法定售后义务。

退款路径：退款原路退回消费者微信支付账户；退款处理完成时效：材料齐全核实无误后，1~7 个工作日内完成退款操作。本平台严格按收付通资金规则处理退款：订单尚未确认收货，资金处于平台收付通冻结账户内的，优先从冻结资金发起退款，不触发先行赔付机制。

四、客诉与交易纠纷处理机制

投诉入口：本平台设置在线客服、客服电话作为消费者投诉渠道，小程序/网站内显著展示。

处理时限

- 收到消费者投诉：24 小时内响应受理；
- 普通交易纠纷：3 个工作日内完成核查与反馈；
- 复杂争议（质量鉴定、多方举证）最长不超过 10 个工作日。

纠纷处理流程

- ① 用户提交投诉，必须同步上传订单截图、实物照片、视频、物流签收凭证、聊天记录等完整证据材料；证据不足、无法证明属于卖方责任的，平台有权不予支持诉求。
- ② 本平台联系交易相对方核实情况；
- ③ 组织买卖双方协商；
- ④ 协商不成，本平台依据本平台规则、订单证据出具调处意见；
- ⑤ 用户仍不认可调处结果，可通过 12315、人民法院等法定途径自行维权。

交易凭证保存：本平台完整保存订单、聊天、售后记录，保存期限不少于 3 年，收到监管、司法机关合法协查通知，平台将按期配合导出全部交易证据。

五、本平台对入驻经营性商户管理约束

经营性商户入驻前提交资质，本平台核验营业执照/个体户证件；商户必须遵守《咸鱼屋卖家协议》，出现虚假发货、售假、拒不售后、隐瞒商品瑕疵等违规行为，本平台可采取商品下架、冻结待结算资金、封禁账号、清退店铺等阶梯处罚；对高投诉、高风险经营性商户，平台有权暂停资金提现、延长结算周期，必要时可要求商户补缴履约保证金。

本平台建立商户履约保障机制：商户入驻无需预先缴纳履约保证金，平台仅可在该商户尚未分账的待结算托管货款额度内用于售后先行赔付，单个经营性商户累计赔付上限人民币2000元。该赔付机制仅针对经营性商户，个人闲置卖家无履约赔付额度，平台不对个人卖家订单承担先行赔付责任。

六、先行赔付与兜底承诺

本先行赔付机制仅适用于经营性商户订单，需要同时满足下列全部条件方可启动：

1. 纠纷发生时，对应货款仍为收付通托管状态，尚未完成分账至经营性商户二级商户账户；
2. 经平台完整核验全套证据，确认纠纷责任完全归属该经营性商户；
3. 商户失联、关店、无正当理由拒不履行售后赔偿义务；
4. 该商户存在可扣划的待结算托管货款，且该商户累计赔付金额未达到2000元上限；
5. 不属于买家人为损坏、调包、使用不当、保管不当、正常损耗、买家单纯主观不满意等买家自身责任情形。

如上述条件任意一条不满足，平台不启动先行赔付。平台优先从该商户尚未分账的待结算托管货款额度内进行先行赔付；待结算托管货款不足赔付或者2000元赔付额度用尽的，平台不再提供赔付，仅依法协助消费者向商户自行追偿。

个人闲置卖家订单不适用本先行赔付，即便个人卖家勾选七天无理由等售后承诺，该承诺由个人卖家自行承担履约义务，平台无先行垫资赔付义务；平台仅协助买卖双方协商、提供取证材料，协助消费者通过监管、司法途径维权。

说明：

- 先行赔付以消费者实际直接损失为限，不含间接损失、误工费、精神损失等其他费用；
- 如买家存在虚假举证、伪造证据、调包商品、恶意索赔、反复恶意发起售后等行为，平台有权直接驳回赔付申请，同时保留追究该用户法律责任、封禁平台账号的权利；
- 平台完成先行赔付扣款后，有权向对应经营性商户全额追偿，商户不得提出异

议；

- 本先行赔付约定，不影响消费者依据法律规定，就商户欺诈、货不对板、隐瞒重大瑕疵等情形，直接向商户主张全额赔偿的法定权利。

七、资金安全保障

平台使用微信支付【平台收付通】完成交易资金结算。消费者支付资金进入平台收付通担保冻结账户，待交易确认收货、售后期限届满后资金解冻，再按分账规则，将货款结算给对应二级商户/个人卖家、佣金结算至平台账户。平台不会提前截留、挪用消费者货款。发生退款时优先从冻结资金退款。

八、个人信息安全保障

平台严格遵守《个人信息保护法》相关规定，对消费者个人信息、交易信息加密存储，做好数据安全防护，不非法泄露、滥用用户信息，保障消费者个人信息安全。

九、争议其他解决途径

消费者除平台客服渠道外，可向市场监督管理部门、消费者协会投诉，也可向有管辖权人民法院提起诉讼。

十、附则

本措施公示于平台【小程序/网站】底部协议区域，连同《咸猪屋用户协议》《咸猪屋隐私协议》《咸猪屋卖家协议》，消费者下单前可随时查阅；

平台可依据法律法规更新本保障措施，更新后在平台公示生效；

本措施内容如与法律法规强制性规定相冲突，以法律法规为准；就本措施产生的争议，适用第九条争议解决途径处理。

【协议正文结束】

客服维权渠道 电话：18946931518 邮箱：tcxyf@189.cn

咸猪屋运营主体 深圳市咸猪屋网络科技有限公司 统一社会信用代码：

91440300MAEHQH3G6W 地址：深圳市福田区福田街道福安社区福华一路138号国际商会大厦A栋1605-1606（1605B5）