交易纠纷处理规则

适用对象：商家、消费者　　公示日期：2026 年 10 月 23 日　　施行日期：2026 年 11 月 8 日

为及时、公正地处理平台内消费者与商家之间的交易纠纷，保障双方的合法权益，依据《中华人民共和国电子商务法》《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规及《羽成电商交易规则》，制定本规则。

第一章　总则

第一条　适用范围

本规则适用于消费者与商家之间因平台内交易产生的纠纷，包括商品质量、商品与描述不符、交付、售后、价格与促销、评价等纠纷。

第二条　处理原则

纠纷处理遵循自愿、合法、公平、及时的原则，以事实为依据，依法保护消费者的合法权益，同时保障商家的合法经营。

第三条　平台的角色

平台运营者在纠纷处理中居中调解，依据平台记录与双方提供的证据提出处理意见，积极协助消费者维护合法权益。平台的调解不影响任何一方依法通过消费者协会、市场监督管理部门、仲裁机构或者人民法院解决纠纷的权利。

第二章　协商

第四条　先行协商

发生纠纷的，消费者可以先与商家协商：在订单页提交售后申请，或者通过商城在线客服（商家开通后提供）、门店电话联系商家。

第五条　商家响应

商家应当在 48 小时内响应消费者的售后申请或者协商请求，明确答复同意、不同意（说明理由），或者提出处理方案。

第六条　保留证据

双方应当如实陈述，保留订单、聊天记录、照片、视频、检测报告等证据。通过商城在线客服进行的沟通，系统保存会话记录。

第三章　平台介入

第七条　申请平台介入

有下列情形之一的，消费者可以向平台投诉，申请平台介入：

（一）与商家协商不成；

（二）商家未在 48 小时内响应；

（三）商家同意处理方案后未履行。

投诉渠道与需要提供的材料见《投诉举报指引》。

第八条　受理

平台运营者收到投诉后 1 个工作日内受理并告知投诉人受理情况。材料不全的，在告知受理情况时一并说明需要补充的内容，处理时限自材料补齐之日起计算。

第九条　不予受理与终止调解的情形

有下列情形之一的，平台运营者不予受理或者终止调解，并告知投诉人理由：

（一）纠纷不属于平台内交易；

（二）同一纠纷已由市场监督管理部门等行政机关受理，或者已进入仲裁、诉讼程序的，平台运营者不再调解，但应当依法协助消费者维护合法权益，按照有关机关的要求提供原始合同、交易记录等资料；

（三）同一纠纷已经平台处理完毕，投诉人没有提出新的事实和证据。

第四章　调查与举证

第十条　调查

平台运营者可以查阅订单、支付、核销、配送、售后与在线客服会话等记录，要求双方在合理期限内说明情况、提供证据。需要对商品质量进行检测的，可以建议双方共同委托依法设立的检测机构或者品牌授权的售后服务机构检测。

第十一条　举证

双方对自己的主张提供证据。耐用商品在消费者自接受商品之日起六个月内发现瑕疵发生争议的，依照《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十三条，由商家承担有关瑕疵的举证责任。

第十二条　交易记录

平台运营者依法向消费者、商家以及有关机关提供原始合同和交易记录。

第五章　处理与执行

第十三条　处理时限

平台运营者一般在受理后 7 个工作日内提出处理意见；情况复杂的，可以延长至 15 个工作日，并向双方说明理由。

本规则所称工作日，不含法定节假日和休息日。

第十四条　处理原则

平台运营者依照法律规定、平台规则以及订单成立时页面公示的信息提出处理意见。常见情形的处理原则如下：

情形	处理原则
商品存在质量问题，或者与描述不符	按照三包规定或者双方约定退货、换货、修理；相关运费由商家承担
七日无理由退货	符合条件的，退货退款；退回商品的运费依照《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》承担
未按约定时限交付，或者错发、漏发	由消费者选择继续履行、补发或者退款
付款后商家缺货	退还消费者已支付的全部款项
到店自提的交付争议	以核销记录与门店当面交付情况为依据
同城配送中商品毁损、灭失	交付消费者之前的风险由商家承担
价格、促销争议	以消费者提交订单时页面公示的价格与活动规则为依据；涉嫌价格违法的，转报有关主管部门
二手商品成色争议	以商品信息中标注的成色与已知瑕疵为依据

第十五条　处理意见

平台运营者将处理意见告知双方。双方同意的，按照处理意见执行；任何一方不同意的，可以依法通过其他途径解决，平台运营者告知相关途径并提供必要协助。

第十六条　执行

商家应当按照双方同意的处理意见及时履行；涉及退款的，经原支付渠道退回。商家拒不履行的，平台运营者依照平台规则采取措施，并记录在案。

第六章　其他途径

第十七条　向主管部门投诉

消费者可以拨打 12315 或者登录全国 12315 平台（www.12315.cn），向市场监督管理部门投诉；也可以向消费者协会申请调解，或者依法申请仲裁、提起诉讼。

第十八条　平台协助

消费者需要向商家索赔的，平台运营者提供该商家的真实名称、地址和有效联系方式；平台运营者不能提供的，消费者可以依法向平台运营者要求赔偿。

第七章　附则

第十九条　诚信

任何一方不得捏造事实、伪造证据。经核实存在上述行为的，平台运营者可以终止处理，并依照平台规则处理；给对方造成损失的，依法承担责任。

第二十条　规则的制定与修改

平台运营者制定或者修改本规则的，将在官网首页及商城首页显著位置公开征求意见，预留必要时间并提供提交意见的渠道；制定或者修改的内容至少在实施前 7 日公示，涉及有关各方重要权益或者修改内容较多的，至少在实施前 15 日公示，必要时设置合理过渡期。平台运营者如实归纳整理收到的意见，对合理意见予以采纳，不采纳的说明理由，相关资料自征求意见结束之日起保存不少于 3 年。平台规则中心完整保存修改后版本生效之日前 3 年内的全部历史版本，供阅览和下载。

商家不接受修改内容、要求退出平台的，平台运营者不予阻止，商家按照修改前的平台规则承担相关责任；平台运营者按照修改前的平台规则据实退还费用，不得拖延或者拒绝。

修改内容不影响消费者在修改生效前已提交订单中依法享有的权利。消费者不同意修改内容的，可以停止使用商城。

第二十一条　法律适用与争议解决

本规则适用中华人民共和国法律（不含港澳台地区法律）。

消费者与商家之间的交易纠纷，可以按照本规则处理，也可以依法通过其他途径解决。消费者因本规则与平台运营者发生争议，协商不成的，可以向消费者协会、市场监督管理部门投诉或者申请调解，也可以依照《中华人民共和国民事诉讼法》的规定向有管辖权的人民法院提起诉讼。

商家因本规则与平台运营者发生争议，协商不成的，任何一方均可以向平台运营者所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第二十二条　联系方式

对本规则有疑问、意见或者建议的，可以通过以下方式联系平台运营者：

- 平台运营者：云南羽成科技有限公司
- 联系地址：云南省昆明市盘龙区瑞鼎城商务中心A座2209室（邮编 650000）
- 客服电话：0871-63628080（工作日 9:00–18:00）
- 电子邮箱：service@ynyuc.com
- 商城内：商城「我的」页的「投诉举报」

第二十三条　施行

本规则于 2026 年 10 月 23 日公示并公开征求意见，自 2026 年 11 月 8 日起施行。本规则的历史版本见本文件的历史版本页，更新记录见平台规则中心。