

如何避开网络二手交易那些“坑”

二手交易卖家算不算“销售者”？

二手交易平台的安全问题由来已久。去年，明星沈梦辰在微博上讲述自己在闲鱼上卖东西时被骗的经历，引发了网友的共鸣。除遭受恶意诈骗外，二手交易平台还常常被曝出色情交易泛滥，违规、违禁品被公然售卖，二手商品质量存疑等问题。因很多二手交易平台未设质量评估标准，形成了商品好坏、真假只有卖家自己知道，而买家需自行判断的局面。

甜甜准备入手一支睫毛膏，在闲鱼上询问卖家，确认是从专柜购入后，她就下了单。收到货后，她第一时间上网进行真假对比，发现符合假货的所有特征，于是私信卖家申请退款，在联系卖家无果后，她上传了所有证据并发起了退款。没想到卖家拒绝了她的退款请求。

在甜甜不断发起退款的攻势下，卖家终于同意退货，但卖家在收到货后迟迟不通过退款申请，反而在临近退款截止日期时给出了商品影响二次销售的论断，退款再次受阻。

在甜甜看来，卖家售卖假货欺骗了自己，而且这类闲置物品本来就是二次销售，退款理所应当。而对于睫毛膏的真假，卖家也很生气，不明白为什么自己在专柜购入的化妆品在别人口中成了特征明显的假货，而且买家确实试用了，影响了自己的二次销售。

我国消费者权益保护法第8条规定,消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。但该法第25条同时规定,消费者退货的商品应当完好。记者了解到,在闲鱼等二手交易平台上,基本都是个人与个人之间的交易,用户既是买家也是卖家,为了保证买卖双方公平交易,一般不支持七天无理由退货。大家出售的物品基本是自己使用过的“二手”物品,那么二手交易平台上的出卖人能否等同于销售者?能否按照相关法律对其进行规制?

“二手交易平台上的卖方，一旦其销售的产品符合我国产品质量法的规定（经过加工、制作，用于销售且不属于建筑工程类），那么宜认为该出卖人也是销售者。”西南政法大学民商法学院教授张力认为，我国现行法律未给予“销售者”一个明晰的定义，但

遭遇以假换真只能自认倒霉？

对于二手交易平台的卖家而言，最常见的当属退换货时商品被掉包。小丽最近收到了买家退回的口红。当她拆开快递后发现，这支口红根本不是自己发出的那支。几番交涉后，拿不出证据的她只能被迫接受“钱物两空”的结果。

“买家占有了购买的物品，又寄回假货申请退款，骗取已经支付给卖家的货款，该行为属于诈骗。”董娟告诉记者，如果卖家收到退货后发现物品被买家掉包，但平台仍通过了买家的退款要求，可以通过一定手段依法维权。

但董娟强调,最重要的还是搜集相关证据,然后才能向法院起诉要求买家返还。张力也认为,认定买家以假换真恶意退货的行为重点在于卖方及平台上的证据保留。“卖家应自觉跟进、记录各个交易环节并尽量用有形载体保存各个交易环节的证据。”张力表示,卖家在平台出售的商品、出售给买家的商品可通过平台化验以及快递邮寄等第三方介入时的信息记录来验证。

“如果被掉包的物品价值超过 3000 元，卖家也可以选择向公安机关报案，追究买家的刑事责任。”董娟补充说。

此外,退款中出现争议而无法继续进行



可将“销售者”理解为“在中华人民共和国境内从事产品销售的自然人、法人或其他组织”。

北京市中闻律师事务所律师董娟却认为，二手交易平台的出卖人并不以营利为目的，主要是处置自己不再需要的物品和适当减少经济损失，因此与一般意义上的“销售者”还是存在较大差异的。董娟表示：“当二手物品导致买家生命财产安全受到侵害等产品质量问题，仍应由生产者和原销售者承担；二手交易平台的出卖人存在过错的，应当只在其过错范围内承担责任。”

时,买卖双方是否可以通过其他方式继续维权?记者了解到,“闲鱼小法庭”是闲鱼官方推出的,用于处理平台用户纠纷及投诉的问题,在“小法庭”中,将由17位身份不同、背景不同的优质会员参与纠纷评审,并采取9胜制。阿紫、甜甜和小丽都曾上过“闲鱼小法庭”,以解决纠纷。

一位闲鱼用户坦言,“闲鱼小法庭”的评审一般会更偏向态度好、言辞有理的人。由于二手交易平台的出卖人基本上都是个人,不具备规范包装和发货的能力;售卖的二手物品本身,也不具备统一的质量标准和成色要求。一旦在交易中出现纠纷,平台客服运用交易规则对买卖双方的过错进行判定的难度,远大于传统电商平台。此外,有人担心评审主观性太强,其“判决”结果不能作为平台进行责任判定的依据。

专家认为,只要买卖双方同意采取“小法庭”的形式处理争议,并接受处理结果,平台就可以此作为责任判定的依据。但这种判定结果只是平台自行作出的处理,不会产生终局的确定力和约束力。当事人认为交易平台的处理结果不公或与事实不符的,可通过法律途径追究对方当事人或平台的责任,以弥补自己的损失。

二手交易卖家算不算“销售者”？交易遇到问题，该如何维权？怎样才能二手交易平台放心交易？

“买家买了东西，使用过几天，无论是弄脏了还是弄坏了，只要在平台上传几张照片，说明拿到手的商品和卖家发布的不一樣，就能蒙混过关，成功退货退款。”回忆起自己被退货的经历，闲鱼卖家阿紫还是愤愤难平。作为闲鱼资深用户的她，这样憋屈的经历并不是第一次，更常发生的是，她作为买家“淘”到的东西是假货却无法退款。

如今，在网上买卖闲置物品已成为深受大众欢迎的“双赢”交易模式，可其中牵涉的问题却不少，买卖双方都或多或少有过被坑的经历和体验。如何在拍拍、闲鱼、转转等网络二手交易平台上真正安心交易，成为买卖双方亟待解决的问题。



资料图片

二手买卖该如何防范交易风险？

据电子商务研究中心发布的《2018 年度中国二手电商发展报告》显示,截至 2017 年底,我国闲置物品交易规模达 5000 亿元,并以每年 30% 以上的速度增长;中国在线二手交易用户规模已达 7600 万人,增长率为 55.1%。与此同时,在二手平台交易买卖东西时,38.22% 的受访者表示曾遇到过消费问题。另据“电子商务消费纠纷调解平台”收到的用户维权案例显示,2019 年 1 月至 3 月,该平台共收到 108 起对二手电商平台的用户投诉。

在张力看来，由于网络的普及以及人们生活观念的革新，二手交易平台发展迅速，搭建正规、可信的二手交易平台迫在眉睫。“二手交易能够有章可循、有规可依，才可合理期待二手交易平台能够真正实现资源循环利用的功能。”

“搭建正规、可信的二手交易平台首先应加强监管。”张力进一步指出，2018年底商务部发布了《互联网旧货交易平台建设及管理规范》公开征求意见函，该规范对平台的安全性、功能性、技术性等方面的建设提出具体要求，对商品设置了最低的准入门槛并实行品质分级，对商户所售旧货的维修、



资料图片

加工、改造等义务以及产品责任进行规定。

“还要明确且落实平台职责。”张力强调，作为平台提供者，应根据日常的交易活动，对商户的信用进行监控和记录，完善平台内交易的信用评价体系，建立交易平台内的风险预警机制，对于不合法不合规经营的站内经营者，应暂停或终止其交易并配套相应的惩戒措施。

“对于二手交易平台来说，还需继续完善交易纠纷解决规则，尽最大努力作出让双方信服的处理结果。”董娟表示，二手交易平台可以考虑引入更加专业的第三方评估机构和鉴定机构，对交易双方进行过错判定或是居间调解。

“防为上，救次之。”相比事后追责的费力，事前防范尤为重要。那么，该如何避免被骗呢？记者咨询了专家、闲鱼客服以及几位用户，得出以下四点建议：

留意买家的过往购物评价和在售宝贝信息。购物评价能反映买家的过往购物经验,负面评论过多或是评论信息高度一致的要“绕行”。

关注系统提示，如果十分可疑，一定要终止交易。闲鱼客服强调，不要使用旺旺之

外的聊天工具沟通，因为没有办法确认账号属于同一个人，这种情况更容易受骗。

即时存留证据。采取保存原始购买记录和聊天记录，记录物品的显著特征和瑕疵，留取封箱或拆箱视频等方式，以应对交易对手的道德风险。

遇到问题直接申请客服人员介入。言辞有理并提交相应证据,如未达到想要的维权结果,可采取诉讼等途径进一步维权。

资料图片 (据《检察日报》)

(据《检察日报》)