

□记者 章炜

今年“双11”，“以旧换新”成为各大电商平台促销活动的重头戏，但消费者在参与过程中，却遭遇不少烦心事。近日，伏先生向《上海法治报》反映，他在京东一家手机自营店通过“以旧换新”的方式购买了一台华为p70Pro手机，新机付款成功之后，京东以旧机无法解锁为由，将旧机退还给了他。伏先生拿到手机自行解锁后，却发现自己失去了“以旧换新”资格。“当时看到‘以旧换新’的补贴宣传铺天盖地，本以为可以享受到更大的优惠，没想到这么糟心。预估价标得那么诱人，诱导我购买新机之后，旧机就没有价值了？”

投诉实录

“以旧换新”买手机 “换新”变“糟心”

预估与实际回收价差大
“线上检测”或存隐患

机器有密码，解锁后无法再次“以旧换新”

伏先生告诉记者，10月5日，他在京东小时达手机自营旗舰店看中一台华为p70Pro手机，家里还有台旧手机魅族16Plus，便想通过“以旧换新”的方式以更优惠的价格买到新机。“下单时旧机估价是260元，我觉得价格还可以，便立马下单了。”

当天，新机加上“安卓手机电池2年换新服务”，伏先生共支付了6359元。顺利拿到新机之后，经过几次催促，京东快递才上门将旧机送去回收商处质检。就在伏先生等待旧机款时，京东客服方面联系他，说手机设置了密码无法解锁。伏先生摸不着头脑，他印象中并未设置密码。他向对方提供了几个密码，但是对方表示均打不开。

无奈之下，伏先生同意回收商寄回手机。

拿回手机的当天，伏先生尝试输入密码，顺利开机。但当他尝试再次“以旧换新”时，却发现无法操作。“京

东客服表示，有密码的旧机无法回收。我想退掉新机，但一方面新机已经拆封，安装了各种程序，另一方面来回沟通，已经过了7天无理由退货期，没有办法再退掉新机进行操作。”

针对伏先生反映的问题，记者近日联系京东，京东客服表示，“以旧换新”是京东与爱回收合作推出的活动，新旧机订单为关联订单，若旧机回收订单取消或者未成交，则用户不再享有任何“以旧换新”补贴。由于伏先生的旧机器无法实现收购，“以旧换新”的订单已经关闭，所以即便伏先生开了机，也无法再次操作“以旧换新”。记者询问相关解决方案，客服表示，在旧机密码已经解锁的情况下，目前伏先生可以单独下卖旧机的订单。

“以旧换新”默认“快递送达、线上检测”？

“以旧换新”不成，伏先生尝试

单独卖掉旧机。10月底，他在京东APP“爱回收”菜单中下单，师傅当面检测之后，给出70元的估价。伏先生认为，旧手机收购价格与预估价相差较大，有被压价的嫌疑。此外，让他困惑的是，当初“以旧换新”时，上门回收的是快递员，而这次单独卖旧手机，师傅却是当面检测回收。“同一个地址，为什么要实行两种不同模式。如果第一次以旧换新的时候当面检测，现场就能发现密码问题。”

记者了解到，京东“以旧换新”一般有两个选项：“1次上门”模式为送新机的同时收旧机，“2次上门”模式为先送新机后回收。但记者近日进入上述自营店尝试下单时，发现系统默认只有“2次上门”的选项，而收旧机的方式，系统自动默认为“京东取件”，也就是说无法当面检测回收，需要线上鉴定后再给出估价。记者近日联系爱回收，询问伏先生的订单为何默认“快递取件、线上检测”，其工作人员回应，可能与客户地址不在服务区以及平台方的设置

有关。对于伏先生反映的回收价偏低问题，工作人员表示，页面显示的只是最高补贴金额，具体金额要根据机器型号、新旧程度等实际情况决定。根据检测结果，伏先生的旧手机有屏幕老化、按键不灵敏等四项与本人报告“不相符”的情况，最终确定了70元的回收价格。

记者调查发现，旧机回收线上检测估价模式存在诸多隐患，消费纠纷多发。在黑猫投诉平台上，与“以旧换新”“爱回收”有关的投诉不少，其中大量问题都是“预估价与实际回收价差大”“旧机回收遇到问题后，无法享受补贴”等。一位网友反映，自己近日在京东自营店购买苹果手机16pro，使用了“以旧换新”服务。旧的苹果XR手机评估价为700元左右，加上以旧换新补贴500元，总的预估回收款1200元。此后，旧手机被京东快递发走，送去质检。11月3日，订单显示回收价只有400元。“我拍过照片，有留底，手机也是贴膜的，评测报告里拍出来的照片中手机不是我的。”

消息树

“约了上门回收黄金的商家，给出的回收价格比国际金价还高。但上门后，商家表示，黄金首饰回收要收20%折旧费。”上海的吴女士表示。黄金投资热度高涨，与此同时，黄金回收过程中的问题也随之显现。近期，一些投资者在社交媒体上抱怨黄金回收“水很深”，包括回收价与市场价相差较大、附加费用不透明等情况。

在黄金回收热潮下，回收价

与市场价相差较大、手续费不规范等情况屡屡出现。金雅福兑金通总经理安帝旭告诉记者，黄金回收遇到的“套路”主要体现在称重、纯度和手续费三个方面。比如称重不准，一些商家可能会在称重设备上做手脚，导致黄金重量被少算，买家得不到应有的价格。建议在正规的珠宝店或黄金回收店检测重量，或者自带称重工具。低估纯度是商家可能会以黄金纯度不够为由，声称黄金中有较高的杂质，从而压低价格。收取较高手续费是商家可能在报价中已经扣除了隐形费用。

从渠道来看，安帝旭指出，我国的黄金回收渠道主要有以下四类：一是路边小微回收点及传统打金店，这些店铺从历史沿袭下来，规模较小，主要集中在一些传统的金银饰品加工和回收领域；二是珠宝加盟店铺，一些零售商和加盟店铺也开始提供黄金回收服务；三是典当行，一些专业的回收点也参与其中；四是商业银行，一些商业银行也开始涉足黄金零售和回收业务。“然而，以上回收点的经营水平存在差异，整体上还不够规范，导致消费者对这些回收渠道的信任度较低。”安帝旭强调。安帝旭认为，一些珠宝加盟店铺推出“以旧换新”营销活动鼓励消费者将旧的黄金首饰用于换取新的首饰。然而，这种方式限制了消费者的选择，对于需要流动资金或想通过黄金变现的消费者来说并不理想。

对于投资者而言，交通银行个人金融业务部相关人士认为，黄金回收需注意四方面：一是事先了解市场价格，对比多家回收商的报价；二是选择信誉好、有资质的回收商；三是保留购买凭证，如发票、证书等；四是现场观察称重和鉴定过程，确保透明公正。

（来源：中国经营报）

律师说法

上海邦信阳律师事务所合伙人金玮律师表示，如若平台或商家未如实告知消费者有关“以旧换新”交易规则并诱导消费者购买手机的，则其行为构成欺诈，应向消费者作出相应赔偿。

“就消费者伏先生的遭遇而言，平台或商家有无实施欺诈行为尚有待进一步判断，如若平台或商家未提醒有关‘旧机存在无法回收的可能’‘下单时的估价为暂定价，须以实物检测评

平台应在首页显著位置公示交易规则

估后定价为准’等事项及未如实告知‘旧机回收订单取消或者未成交，则用户不再享有任何以旧换新补贴’的，则有欺诈之嫌。”金玮律师表示，依据《消费者权益保护法》的规定，消费者享有知情权。电子商务平台经营者应当在其首页显著位置持续公示平台服务协议和交易规则信息或者上述信息的链接标志，并保证经营者和消费者能够便利、完整地阅览和下载。

金玮律师坦言，相关回收平台的检测估价建议线下当面进行，以便当场确认有关“旧机”的状况与检测评估流程及准确的回收价格，如若通过快递方式操作，则确实存在“旧机”状况无法确认、检测评估流程不确定及被“退回”的可能，具有较多的不确定性及风险。

金玮律师提醒广大消费者，在交易前务必记得了解有关交易规则，做到明白消费，以免吃“哑巴亏”。