

□ 记者 章炜

二手闲置经济持续升温，但许多平台和卖家都不支持无理由退货，一旦发生纠纷，消费者维权难度不小。记者在互联网投诉平台上搜索发现，有关二手商品的投诉多达12万条。近日，于小姐向《上海法治报》反映，她在得物APP上购买一件始祖鸟抓绒外套，“误打误撞”买了件二手货品，下单三小时后，于小姐想拦截这一订单，客服却表示货品不支持退换货，已经发货了便无法拦截。

消息树

目前，社交平台上不少博主打着“关系修复”“恋爱技巧”“个人成长”等旗号，兜售情感咨询服务，且大多千元起步。这些博主通常持续更新两性情感话题，输出观点，营造自己亲密关系专家的人设。而那些失恋、有爱慕对象，又苦于情感经验少的人往往被“围猎”。

「围猎追爱」套路不少
退款并非易事，个人信息成了把柄

记者了解到，用户越为情所困，咨询服务越会迅速升级走向“氪金”——购买“更高级的导师”或者“更有用的课程”。若用户因为高价而犹豫，商家则会通过折扣、分期支付等方式打消其最后的顾虑。多位受访者表示，未能通过情感咨询服务挽回前任或跟喜欢的人走到一起，也因此结束咨询，想拿回咨询费。

但退款并非易事，个人信息成了把柄。“他说要去我的单位曝光我，让我身败名裂。”回想起咨询师的威胁，林声（化名）仍心有余悸。她撤下了相关投诉，并同意不再索要退款。

记者采访了解到，在提供服务过程中，情感咨询师收集了消费者的姓名、身份证、手机号等信息，其中，林声还提供了工作单位和住址。这些隐私信息一度成为商家打消消费者退费念头的武器。部分受访者要求退钱后，遭到不同程度的指责，甚至是侮辱、谩骂。

多位受访者反复用“被骗”形容自己的情感咨询经历。北京市律师协会律师李源表示，如果商家在销售和服务时提供了虚假信息或夸大其词，使得消费者误以为通过购买服务可以实现特定效果（如提升社交能力或改善双方关系），但实际上这些效果并不能通过所提供的服务实现，则可以认定商家存在欺诈行为。不过，他强调，这类服务的效果往往难以量化，存在较大的解释空间。

对于这类服务合同纠纷多发，李源认为，情感咨询服务合同关系具有一定的道德及个人隐私属性，服务效果具有一定的主观性，没有明确的服务标准可以参考，是导致此类合同在实践中容易产生纠纷的重要原因之一。

此外，目前此类情感咨询服务行业存在监管空白，相关咨询从业人员资质、水平参差不齐，商家设置霸王条款，在消费者支付相关费用后，敷衍了事，消极履行合同义务等都可能是纠纷多发的原因。

(来源：新京报)

投诉实录

刚下单始祖鸟 就不想要了 想退货一波三折

还未揽收竟无法拦截？

下单三小时后，想退货

11月30日，于女士想买一件始祖鸟covert cardigan夹克外套，由于这一款式经常断货，朋友推荐可以去得物平台试试，于是，她便下载了得物APP。在该APP上搜索这款外套时，于小姐惊喜地发现，确实有她想要的款式在售卖。

“国内发售价为2000元，但官方渠道基本处于断货状态。我看到一件标价1499元，觉得很划算，就立马下单了。”下单后，于女士仔细一看，原来这是一件二手物品，图片显示衣服后背有明显的线头。“我第一次上这个平台购买，操作失误，不知道买了件二手的。”下单三个多小时后，于女士联系平台，想要退货。

记者在物流详情中看到，该笔订单由95分平台从仓库发货。11月30日晚上7点，于小姐支付订单。当天晚上8点25分，商品打包完成。但直到第二天早上10点左右，快递才被揽收。但当天于女士联系平台时，客服表示已经发货了，不能拦截，也不能退换货。客服还表示，如果于小姐拒收，货品会滞留在平台仓库，也不会退款，建议于小姐正常收货。“不能拒收，不能退货，相当于我要买定离手了？”于小姐懊恼地说。

平台：协商一致退货处理

近日，记者进入得物APP，点击一款始祖鸟外套款式时，最底下出现了一黑一蓝两个价格项，一个蓝色标价为1449元（约2-3天到）；一个黑色标价为1349元（约1-3天到），标价的最顶上有行黑色小字“95全新微瑕”。记者询问客服两者的区别，对方表示，在下单时，价格上方标示有“95分”标志的是二手商品，其他为全新正品。“我在下单时也看到了两个价格，但是没注意到那行小字，以为只是时间和价格上的区别。”于小姐说。

记者近日联系95分平台，平台方面表示，95分为闲置商品交易平台，商品均为卖家个人闲置物品，一般不支持无理由退货。在买家须知中，记者看到，买家取消订单与退货的规则中表明：“95分所展示的微

瑕疵或闲置商品，除买卖双方另有约定以及商品确实存在与卖家描述不一致的质量问题之外，概不支持无理由退货。鉴于微瑕疵交易纠纷以及风险高于普通商品交易，由买家自行承担风险与责任。”

针对于小姐反映的问题，95分公关部人士近日告诉记者，平台正在积极提升购物体验，将72小时无理由退货服务覆盖到更多的卖家。同时，平台给到买家30分钟的购物冷静期。但于小姐的订单确实没有无理由退货服务，拦截也超出了冷静期，平台尽到了提醒义务。“95分平台有着闲置交易的属性，是否支持退货需要看商品情况和卖家意愿。由于买家的确是平台新用户，考虑到用户体验，我们也加急介入与卖家沟通，目前已经协商一致作出退货处理。”平台方表示。记者从于小姐处了解到，衣服到货签收后，她已经顺利退货。

律师：平台应制定更公平合理的退货规则

上海市通浩律师事务所高级合伙人陆建律师表示，于女士因第一次在得物APP平台购物且未注意到“95

全新微瑕”字样，下错订单，该行为应属于重大误解。根据《民法典》第一百四十七条的规定，于女士可行使合同撤销权，要求退货退款。

如果没有重大误解或商品质量不符，网购个人闲置物品能否在下单后无理由退货呢？2014年，我国制定的《网络交易管理办法》确定了网购七天无理由退货规则。然而，如果是二手交易平台的个人用户折价处置其自有闲置物品，因不具有营利性质，通常不适用七天无理由退货制度，这对闲置物品的买家而言，无疑风险倍增。毕竟，闲置物品的质量更具有不确定性，买家隔空选择商品，交易更容易产生纠纷。

该案例中，于女士下单后三小时发现错误，立即提出退货，平台却以已经交付运输为由拒绝，但实质上，物流公司次日才上门取货。平台的做法显然缺乏诚信，有利用不合理规则进行强卖的嫌疑。

陆建律师表示，基于闲置物品网络交易的特殊性，网络交易平台有责任制定更加公平的、合理的、充分保障买家权益的无理由退货规则，比如设定合理的交易冷静期，或允许买家在收货前退货等。“我们也期待法律法规在这个领域更加完善，促进与保障个人闲置物品的健康流转。”

此，该消费者还表示，购买时商家宣传该机器可以同步教材，并带有同步视频讲课功能，但是后来发现并非如此。因为购买超过7天退货期限，也无法退换。

对于该消费者所说的教材不同步的问题，有上海的消费者也遭遇了类似的问题。该消费者在今年1月通过某电商平台的直播间购买了猿辅导学

练机，直播间宣传称该款机器支持上海沪教版教材同步，然而，实际使用过程中发现机器根本不同步教材，且很多沪教版根本不受支持。尽管多次沟通，商家一直承诺会更新，但一个学期过去了还是不支持。后续该消费者希望退货，但是售卖方表示收货时间超过7天，不支持退货退款。就这些消费者投诉问题，截至发稿，该公司未回复。（来源：山东商报）

一周维权

教材不同步、解析直接“略”小猿学练机遭消费者质疑

近日，一位消费者投诉称，其于今年5月购买了一台小猿学练机，在收到货后的第10天发现此机器在批改功能存在问题，多道题目缺乏详细解析，仅以“略”字带过。不仅如