

在便捷的网络交易时代，二手商品交易市场日益活跃，为人们提供了更多元化的消费选择的同时也潜藏着风险。市民刘女士在闲鱼App上购买一台苹果手机，双方进行了线下交易，刘女士确认无误后通过平台支付了6400元。回家后，刘女士发现手机弹出“物主锁”界面。卖家才告知，这部手机是公司发的工作机，且无法配合解锁。在多次要求退机无果后，刘女士将卖家告上法庭，要求“退一赔三”。近日，上海市奉贤区人民法院审结了该起纠纷。

专卖店：需提供原始凭证才能解锁

2024 年 11 月，刘女士在闲鱼 App 上联系上卖家潘先生，想购买他在网上发布的 iPhone15 pro512G 白色手机。“卖家在网上发布时，自称是自用闲置手机”。

商定好价格的几天之后，双方约定线下见面交易。在现场，刘女士检查了手机的序列号和保修日期，确认无误后，通过闲鱼平台向潘先生支付了 6400 元货款。

但当刘女士回到家，开始传输资料时，意想不到的状况出现了——手机突然弹出“物主锁”界面，无论她如何操作都无法正常解锁。刘女士顿时慌了神，刚到手的手机竟成了“板砖”。她第一时间联系潘先生，卖家此时才告知刘女士，这部手机并非个人购买，而是公司配发的工作机。

焦急之下，刘女士找到闲鱼平台要求披露卖家的相关信息，但对方依旧拒绝退款退货。“没过几天，手机彻底锁死，无法开机。对方又说可以退货，但要求将手机恢复到交易时的样子，还说会帮忙询问公司负责此事的同事。但此后，卖家并未帮我退货。”刘女士说。

随后，刘女士又带着手机前往苹果专卖店，希望专业人员能够帮忙解锁。店员在查看手机后告知刘女士，要解锁这部手机，必须提供手机的原始发票、购买凭证等资料，否则无法进行解锁操作。刘女士无奈之下，只能再次联系潘先生，要求其提供相关资料。然而，潘先生却表示无法提供这些资料。

卖家：对方当场验货，自己对“物主锁”不知情

刘女士尝试多种途径解决问题均无果，又选择向派出所报案。警方在了解情况后，建议刘女士通过法律途径解决。无奈之下，刘女士向法院提起诉讼。她要求潘先生“退一赔三”，退还货款 6400 元并赔偿 19200 元，共 25600 元；同时，要求赔偿诉讼费 3000 元。

庭审中，双方就交易责任各执一词。潘先生辩称，涉案手机为二手手机，刘女士已当场验货并完成付款，交易早已结束，自己对“物主锁”并不知情，认为买卖合同合法有效。

刘女士则反驳，潘先生在交易时隐瞒了手机是公司工作机的关键信

诉讼实录

刚买的苹果手机突然弹出“物主锁” 卖家称“不知情”

厂商：无法解锁
法院：退货退款

息，谎称“自用闲置在保”，导致自己买到无法正常使用的手机，这一行为已构成欺诈。

据了解，“物主锁”是苹果设备激活锁的俗称，指设备与苹果 ID 绑定后形成的安全保护机制，需原账号密码才能解除锁定。法院经审理查明，微信聊天记录、付款截图、报警回执单等证据均能证实双方的交易事实及手机存在“物主锁”的问题。

法院：支持退货退款但不适用惩罚性赔偿

法院认为，刘女士从潘先生处购买涉案手机，双方之间形成了合法有效的买卖合同关系，潘先生应向刘女士提供符合合同要求的产品。刘女士购得手机后，发现手机存在物主锁导致手机正常功能无法实现，故刘女士要求退货退款具有事实和法律依据，法院依法予以支持。

同时，根据潘先生交易记录显示其并非专门从事出售二手手机人员，现有证据难以证明潘先生具有明显的以盈利为目的的持续性对外出售商品的主观意图，不能认定为通常意义上的电子商务平台经营者，不应适用《消费者权益保护法》中惩罚性赔偿规定，因此对刘女士主张潘先生作为经营者应承担退一赔三的诉请不予支持。对于调档费、误工费、精神损失费等费用的诉请，于法无据，故法院不予支持。最终，法院判决潘先生退

还刘女士货款 6400 元，刘女士同时返还涉案手机。

记者查询到，上海市民吴先生也遭遇了类似的棘手状况。今年 5 月，吴先生花 1718 元在淘宝法拍上拍到一部二手 iPhone14，收货后同样发现“iPhone 已与物主锁定”的界面。他第一时间联系法院，法院表示也不知道密码。随后，他找到苹果实体店及线下个人维修店寻求解锁帮助，均被告知无法处理。他按照苹果官方客服工作人员要求，向客户服务电子邮箱提供相关合法购买证明材料，包含法拍记录、购买情况等资料，也无法解锁手机。苹果官方客服回复，需要提供该部手机的三包卡和包装盒照片，才有可能为其匹配专业工程师进行解锁。机器无法解锁，吴先生想要退货，淘宝法拍却表示，法拍商品不可退换，在法拍前已经书面告知过相关条款。

法律人士提醒，消费者在购买二手商品时，切不可掉以轻心，应仔细核实商品来源、权属、使用状况等关键信息，尽可能要求卖家提供完整的商品凭证、购买记录等资料。对于法拍商品，需仔细阅读《拍卖公告》《竞买须知》等文件，了解商品是否附带原始凭证、是否支持退货等细节，避免盲目竞价。而卖家在出售二手商品时，也应秉持诚实信用原则，如实、全面地披露商品的真实情况，避免因隐瞒关键信息引发纠纷，承担不必要的法律责任。只有买卖双方共同遵守市场规则，诚实守信交易，才能营造健康有序的二手商品交易环境。

消息树

近日，消费者黄先生向媒体反映，他花了 3129 元在航班管家 App 购买了北京至厦门的机票，随后他发现，在另一款售票 App 上，该机票仅售 570 元。

黄先生称，2024 年 11 月 16 日，他在航班管家 App 购买了 2024 年 11 月 28 日北京飞往厦门的厦门航空 MF8118 经济舱机票，包含机票费、燃油费、机建费在内，他一共支付了 3129 元。

购票后，黄先生在某短视频平台发现，有人反映机票在第三方购票平台存在差价，由此他使用航旅纵横 App 查看了该机票的价格。根据他提供的截图，航旅纵横 App 显示他所购机票“含税票价”为 570 元，和他之前购买同航班支付的费用，差价达到 2559 元。

黄先生随即向民航局投诉，要求“退一赔三”。根据黄先生提供的投诉调解结果页面截图，2024 年 12 月 5 日，航班管家在 12326 民航服务质量监督平台回复称，“由于客户要求赔付金额过大，无法满足用户要求退款 10806 元诉求。我司已将差价 2559 元补退用户，如客户接受后续致电我司，可申请再退款 3129 元。”

随后，黄先生联系航班管家客服，询问原因。航班管家的客服解释称：“机票票价是实时变动的。有时航空公司会根据销售情况调整机票价格，有时因为航空公司在销售过程中会放出不同的舱位，故机票价格会有浮动。”而针对他购票价差 2559 元的情况，客服回应称“此单是异常出票导致”。

黄先生表示，他于 2024 年 12 月 5 日收到了退还的 2559 元差价款，但他并未收到 3129 元的退款。黄先生称，今年年初，他再次联系航班管家方面，协商赔偿未果，目前他准备起诉，希望获得订单金额的二倍赔偿。

航班管家的一名客服人员近日回应称，为解决此事，航班管家方面共向黄先生退了 2559 元。至于为何会出现如此大的差价，该客服人员表示，其仅受理客户的退改等业务，无法接受媒体采访。

(来源：澎湃新闻)

570 元的机票，有第三方平台卖 3129 元？
客服回应称『异常出票导致』
消费者要求『退一赔三』