

二手商品如何保证“一等”质量

近年来,随着人们生活水平和消费能力的提高,需要处理的闲置商品越来越多,二手交易的需求越来越大,这也推动二手电商平台迅猛发展。大量商品的循环利用,节省了消费者开支,也减少了资源浪费。

但在二手交易火热的背景下,一系列问题也随之出现:虚假宣传、假货丛生、欺诈多发、违规商品售卖、阴阳检测报告等现象屡见报端。

假货多商品质量问题多 部分平台涉嫌默许售假

去年8月,广东惠州的黎女士在某二手交易平台买了一部苹果手机,标价比二手市场同款手机还要便宜2000多元。

“卖家说因为工作性质,自己不能用苹果手机,所以想要卖了,我查了手机序列号发现没问题,保修期还有近200天,再加上确实便宜,就下单了。收到货的时候,我录了开箱视频,打开手机一看明显是假冒的。”黎女士说,“我把证据都提交后,平台支持我退货退款,结果对方找各种理由拒绝收货,最后在平台介入协调后把钱退给了我。”

类似在二手交易平台买到假货的事例屡见不鲜。

今年1月,江苏南京的刘先生买了一款vivo品牌手机充电器,收到后发现是杂牌充电器。

“卖家的描述和图片展示都是已经用过的原装vivo手机充电器,买来后发现是其他品牌的充电器,本想买二手真货,发来的却是全新假货。这个卖家还是获得平台认定的商家,信誉度挺高,没想到也不靠谱。”刘先生说。

记者在调查中发现,二手交易市场充斥着各种假货,消费者一不小心就容易上当。江苏省消保委先期发布的《二手交易平台消费调查报告》显示,超过93%的消费者表示在二手交易中遇到各种各样问题。最为严重的就是以假货冒充二手物品,部分平台甚至涉嫌默许售假,交易规则形同虚设。

除了假货丛生,在二手交易平台即便买到了正品,质量有时也难以保证。

去年9月,天津市河北区的王先生花1300元买了一部二手手机,使用1个月后就忽然充不进去电,修理后没多久又无法正常充电。“我向商家要求全额退款,对方表示只能退一半,理由是过了七天无理由退款期。平台从中协调后,商家最终同意退款900元。”王先生说。

今年1月初,广西柳州的徐女士准备去黑龙江哈尔滨玩一圈,于是到二手交易平台淘了一件羽绒服。

“我买的是一件商场卖500多元的羽绒服,在二手平台售价300元,这个价格我觉得还算合理,结果收到货后发现里面只有袖子有点绒,衣身没有一点绒,质量和一手商品相比差别很大。当天晚上我就和商家沟通,但对方没有理我。平台介入后商家才跟我联系,却拒绝退货退款,还嘲讽说想想300元能买啥羽绒服,你买的时候就应该知道它有问题。”

部分平台监管力度不够 消费者维权难吃哑巴亏

记者在二手平台以“白酒”为关键词检索,弹出了一大堆“物美价廉”的大牌酒水。实际上,这些名酒的单瓶日常销售价格都在千元以上,即便是二手的,价格也不低。

在和商家沟通的过程中,对方明确表示,这不是正品而是仿品,甚至酒的生产日期还能够定制,酒瓶上的二维码扫出来也显示是正品,就是不能通过官网检验。

价值数万元的全新二手劳力士手表只要200多元,全球限定款名牌包只要300多元……记者在调查中发现,名包名表等奢侈品同样存在大量挂真货图片卖假货的行为。

值得注意的是,这些仿品在检索时都会在靠前位置出现,卖高仿的商家在聊天中从不避讳自己卖的是仿品,有的甚至在店面宣传页上把自己做假货的社交账号



贴出来,称两年多来从没有遇到过任何平台审核问题。

“2001年的飞天瓶子有要的吗?”“我有五星茅台空瓶带盒子数个,要的联系”“茅台酒和五粮液酒,带防伪可查,谁要联系我”……除了卖仿品,在一些二手交易平台上,出售空酒瓶的生意十分红火,有的商品刚上架就收到大量询价留言。除了空酒瓶,各种大牌化妆品空瓶也十分受欢迎。对此,商品留言区有不少用户怀疑,空瓶回收后或用于造假。

为何二手平台上的商品容易出现各种问题?

北京瀛和律师事务所律师刘东告诉记者,在二手交易中,卖家和买家之间的信息不对称现象比较严重。卖家对自己出售的商品往往了解更多,而买家只能通过卖家的描述和照片来判断商品的真伪和质量,这导致一些不良商家有机会销售假货或低质量商品。而许多二手交易平台没有建立有效的监管机制或者监管力度不够,使得一些不良商家可以轻易地发布虚假商品信息,甚至销售假货。

2023年10月,四川南充的文女士在二手交易平台花1200元买了一款二手包。商家在商品展示和聊天过程中表示,这款包只有背面一处瑕疵。但文女士收到货后发现,包的肩带、内饰等处存在划痕、破损等多处瑕疵,完全不像商家宣传的那样,于是她申请了退货,结果卖家不通过,平台判定卖家没问题,系统自动收货并且把钱打给了卖家。

随后,文女士提出申诉,但客服依旧驳回了申请,理由是快递已经正常签收,而且没有证据证明包上的瑕疵是收到货前就有还是买家造成的。

“快递我选择了拒收,也上传了开箱视频作为证据,结果我没有确认收货,平台凭什么自动帮我确认收货?商家明明存在虚假宣传行为,我也提供了证据,为什么平台就是不管?这一系列操作简直就是霸王行为。”对此,文女士表示不解且十分气愤。

买的二手商品出了问题,维权怎么就那么困难?

北京市律师协会消费者权益专业委员会副主任、北京天驰君泰律师事务所高级合伙人饶伟介绍说,二手货物出现使用不便,是因为产品质量问题,还是因为产品自然损耗等原因,相较于全新产品更难认定。作为消费者,如果要维权,需要对产品进行鉴定,有了鉴定结果后才好和商家沟通维权事宜,但是需要消费者花费精力寻找鉴定机构,并花费金钱和时间等待鉴定结果,所付出的成本往往会高于二手

产品的价格。如果商品价格不是太高,很多消费者只能选择吃“哑巴亏”。

明确压实平台监管责任 提供畅通便捷维权渠道

当买家认为自己买到了假货或觉得商品有问题时,证明责任应该由谁承担?是应当要求卖家提供正品凭证,还是要求买家出具鉴定报告?

对此,中国政法大学副教授、中国法学会商法学研究会理事兼副秘书长朱晓娟认为,应该区分交易的是旧货还是带着旧货外衣的新货而作不同的处理。如果是新货,则应要求卖家提供正品凭证;若为旧货,则要求卖家提供正品凭证会额外增加负担,可以要求买家出具鉴定报告,对鉴定报告的采信也应该考虑二手物品的特点。

饶伟认为,如果无法认定是否为假货,平台应向买家披露卖家信息,由买卖双方协商委托第三方进行鉴定。也可由买家自行委托有资质的第三方进行鉴定,在此情形下,如买家向卖家主张索赔,平台应配合提供卖家主体身份信息。如果有证据证明货物质量存在缺陷或根本就是假货,平台拒绝提供或不能提供卖家主体身份信息的,应与卖家承担连带责任。

如何打击二手平台中以次充好、以假乱真等不良行为,从而保障消费者合法权益?

刘东建议,政府和相关监管部门应该加强对二手交易平台的监管和执法力度,对违规行为进行严厉打击,同时建立健全相关法律法规,为二手交易市场的规范发展提供法律保障。平台应该建立严格的卖家审核机制,对卖家进行实名认证、资质审核和信用评估,确保卖家信息的真实性和可靠性。同时,平台应该对卖家进行定期审查,对不合格的卖家进行及时清理。消费者自身要理性看待二手交易行为,增强辨别能力和风险意识。平台应该建立完善的投诉和维权机制,为消费者提供便捷的投诉和维权渠道。平台应该及时处理消费者的投诉和维权申请,维护消费者合法权益。

“应进一步修订和完善二手交易平台的相关法律法规,明确二手交易的合法性和监管责任。加大对违规行为的处罚力度,提高违法成本。对于制假售假等行为要依法严惩,起到震慑作用。同时,对于违规卖家应列入黑名单并向社会公示,维护市场秩序。通过立法规范二手交易平台的发展,为消费者提供法律支持。”刘东说。

本报综合消息

春节假期宠物寄养价格“水涨船高”

根据相关部门预测,今年春运期间大概有90亿人次出游、探亲、休闲等,全社会跨区域人员流动量可能创历史新高。春节期间,很多人选择回家过年或者外出游玩,但家中的宠物却只能留守城市,因此很多人会选择将宠物寄养。

春节假期,宠物消费市场开始升温,宠物寄养相关服务的价格普遍上涨。一些宠物门店的寄养服务甚至“一窝难求”。萌宠经济你会买单吗?

安徽的王女士有一只养了四年的猫,今年因为要和家人去外地过年,所以她提前在宠物门店预约了寄养服务。

王女士:需要提供疫苗证明,自己也要准备好足够的猫粮。寄养期间,宠物店除了负责宠物的吃、喝、拉、撒,还会照顾宠物的健康。春节期间,我寄养的这家宠物店还提供付费的洗澡美容服务,也可以随时给我拍摄小猫的视频,让我实时了解它的状态。

记者了解到,随着春节临近,多地的宠物门店寄养服务正面临“一窝难求”。在北京的一家宠物店,店长金艳说,店里现在已经有8只猫和4只狗预约了春节寄养,店内寄养位置已经不多,需要提前预约。

金艳:工作日一天80元,春节期间一天100元。洗澡是单收费的,需要看狗的大小情况。

而除了这类门店寄养,还有一种更高端的寄养方式,即宠物乐园,来满足宠物日常玩乐和训练的需求。在一家萌宠门店里,工作人员告诉记者,他们有一家专门的宠物狗寄养乐园,为宠物狗提供3种不同大小、不同价位的房型,且现在春节期间很多房型已经基本约满,春节期间相关费用涨幅在50%左右。

工作人员:咱们是有自己的寄养乐园,春节期间,普通间只剩一两间了,普通房就是大概4平方米的小隔间,小型犬是一天192元。还有阳光房、VIP房。阳光房是一个9平方米左右的房间,小型犬节假日是一天252元。VIP房带独立小院,小型犬节假日是一天357元。

假期宠物寄养费用是一笔不小的开支。在宁夏大学经济管理学院教授,宁夏大学数字经济与智慧管理研究院负责人冯蛟看来,宠物寄养除了表象的需求被激发,还有更深层次的原因使得消费者愿意为之买单。

冯蛟:宠物经济本质上是一个典型的情感经济。随着生活品质提升,人们追求陪伴、渴望陪伴的精神诉求升级,宠物可以寄托人们强烈的精神情感,使得宠物主人在心理上获得愉悦感。

值得注意的是,寄养过程中也存在很多不可抗拒因素,比如,宠物来到一个陌生环境会因为害怕而出现应激反应,而这常常容易导致宠物的抵抗力下降生病。对于寄养宠物可能引发的纠纷,北京中闻律师事务所律师李斌提醒,在寄养宠物时要确认店家资质,留意店内环境,与店家签订寄养协议确认寄养期间的归责问题。

李斌:相应的宠物名称健康状况、收费情况、服务内容、风险责任都得明确一下。如果,作为宠物店没能很好地履行寄养的相关的义务,造成宠物出现伤害后果,也看看有协议里按照什么标准进行赔付。

此外,记者也注意到,在社交平台、二手交易平台上搜索“春节上门喂宠”,会出现大量个人接单信息,有的评论询问量已达百条以上。这类个人上门喂宠服务普遍价格较低,不过,针对上门喂宠,一些宠物主人还是有所顾虑,比如上门喂宠,宠物如果把人抓伤了,是否需要承担相关责任,上门人员资质难以保障等等。

李斌:一般情况下,只要宠物伤到别人了,宠物的主人就得承担责任。当然也要看上门提供服务的人是不是对宠物造成过错,比如说,有没有采取挑逗、招惹的方式去逗宠物,以至于宠物发生应激反应来攻击它,要看具体的情况。如果家里有摄像头,这就可以用来取证。但如果在外面发生事故,证据怎么来收集,就是一个重要的问题。因此,宠物主人最好把宠物的特点、要注意什么问题,尽可能披露给相关上门服务的人,上门服务的人也需要有一定的宠物喂养经验。

本报综合消息