



# 出售虚拟商品卖家骗买家 恶意退款买家忽悠卖家 二手交易平台上欺诈行为如此多

### 依法治理二手交易乱象

□ 本报记者 韩丹东  
□ 本报实习生 王 晶

前不久，云南曲靖的郭先生在某二手交易平台花费50元购买了一张游戏充值卡，下单后卖家说要先点击“确认收货”，才能发给他卡号、密码。郭先生按照要求选择先确认收货，但令他没想到的是，卖家发过来的卡密早已被使用。

“这是欺诈行为，必须赔偿我的损失。”郭先生多次向卖家讨说法，但均遭到对方拒绝。

“我购买时是在第三方购物平台看到的链接，随后跳转到二手交易平台的。”郭先生在发现自己被骗后再次来到第三方平台查看，商品已被卖家删除。郭先生多次向二手交易平台客服投诉卖家，客服却表示只能将该账号进行降级处理，但无法赔偿损失。

当下，二手交易因为价格优势越来越受到消费者的青睐，但由于门槛过低、管理不到位等问题，像电子卡这类交易，很容易被不法分子盯上，或借用卖家身份欺骗买家，或借用买家身份欺骗卖家，“两头吃”。同时，平台机制也容易被其利用，成为进行诈骗犯罪的工具。

不仅如此，平台对用户维权过程中的“冷处理”“隐身”，也使得这类纠纷越演越烈，用户维权难度大大提高。作为促成买卖双方交易的平台究竟应该负起什么样的责任？带着问题《法治日报》记者进行了调查。

### 虚拟商品骗局频发 平台介入难见成效

上海长宁的刘女士是某二手交易平台的老用户，她经常在二手交易平台上低价购买餐饮券、代金券等电子卡，热衷于低价购卡的她常能捡到“漏”。

前不久，她在某二手交易平台上搜索购物券时，发现有卖家以购物券面值八折的价格出售，觉得捡了大便宜的她立马下单。付款后，商家非但没有发送卡号和卡密，反而一直催促刘女士确认收货。

因为和之前购买电子卡的流程不太一样，刘女士意识到自己可能被骗了，立马要求卖家退款，但卖家拒绝退款。于是刘女士直接申请平台介入处理。

据了解，该二手交易平台的客服介入需要买卖双方上传凭证，平台再根据凭证来判断双方责任。最终，平台判定卖家未发货，刘女士也拿到了退款。

如果说刘女士遇到的是电子卡骗局中较为普遍的骗局，那么广东广州的小溪则遇到了“升级版”骗局。

小溪在某二手交易平台上浏览电子卡时，点击搜索界面排名第一的卖家下单，价格十分便宜，卖家称这些卡来源于公司内部，不方便在平台直接展示，购买需要通过一些特定的步骤。“商家当时给我打来视频电话称，需要我在第三方购物平台购买一家超市的购物卡，拍下后再给我发电子卡的卡密”。

小溪按照卖家的步骤拍下超市卡，此时卖家又发给小溪一张二维码，请小溪扫码看卡密。等到小溪扫码发现，无法使用卡密，而之前自己购买的超市卡在页面上显示已被使用。

小溪立马联系了二手交易平台的客服，但客服以未在平台交易为由拒绝了小溪的投诉和举报。“我当时选择排名第一的店铺就是想趁着多买就会越保险，但没想到还是被骗了，我就以为是他已经拍下并且付款了。我把自己的经历发到网上，发现有好多人都这么被骗的。”

记者在社交平台上以关键词“电子卡”搜索发现，电子卡诈骗套路层出不穷，有的是卖家让买家购买超市卡，有的是让买家购买充值卡，但都是骗子引诱买家转到第三方平台下单，通过登录买家账号的方式来转移其所购卡里的费用。

电子卡骗局不仅仅会使买家上当，卖家同样也会上当。家住广东佛山的李女士前不久就遭遇了电子卡被买家骗走的事。

李女士有一张用不到的电子卡，于是将其挂在二手交易平台上打算卖掉，但由于不熟悉平台机制，在卖家拍下之后，她当即把卡号和卡密发给了对方。“我当时还好奇为什么钱款迟迟不到账，就赶紧联系卖家，发现卖家已注销账号。”

被骗后的李女士不仅生气骗子的所作所为，而且对平台的机制也感到非常不解。“当时这个骗子拍下货之后，平台显示买家已拍下，我就以为是他已经拍下并且付款了。我把自己的经历发到网上，发现有好多人都这么被骗的。”

她认为，平台应该提示卖家，对方拍下但未付款，而不是用模糊的字眼让用户无法判



断。后来，她联系了平台的客服，但客服认为李女士是自愿将卡密发给对方的，责任在她本人。

目前，李女士仍然在跟客服协商，希望平台可以给自己一个说法。

无独有偶，今年1月，黑龙江鸡西的王女士在二手交易平台发布一份“虚拟交易电子卡”的商品，标价售价480元。“我看到买家拍下商品后，一时疏忽没看清还未付款，就把卡密发过去了，等我发现自己看错了后，消息显示已读不回，且买家并没有付款。”王女士气愤地说。

随后，王女士多次催促买家付款，均未收到回复，一直显示“已读”，“我催了好几次，说要举报他时，直接被拉黑了”。王女士这时候才意识到自己被套路了。

王女士多次联系平台客服投诉这名买家，并要求客服提供买家的联系方式，工作人员一直表示“在解决中，请耐心等待”，但就是不提供联系方式。

### 买家恶意退换商品 卖家申诉维权无果

除了电子卡交易骗局外，商品被恶意退换是二手交易平台上的又一“大坑”。

河南信阳的瑶雯去年5月在某二手交易平台上架了一支口红，没想到刚发布就有人拍下了商品，为此瑶雯还感到一丝的幸运。“我仔细给对方拍了商品的内外包装还有口红的细节图，想让对方放心，没想到被恶意退货，并且退回来的是另一款口红。”瑶雯说。

原来，买家收货时以口红破损为由拒收了商品，平台根据买家上传的凭证允许买家拒收货物。于是，瑶雯赶紧联系平台客服，上传了口红型号不一致的凭证，但是客服以买家拒收了商品判定买家没有责任，瑶雯的申诉遭到平台拒绝。

### 如未尽到审查义务 平台承担连带责任

受访专家表示，平台标准不统一，提示不准确，以第三方交易为由未对骗骗账号采取任何措施，种种迹象都显示出当前一些二手交易平台还存在着大量问题，而对这一问题

的纠正仍需明确的法律规制和严格的市场监管，当然平台优化机制是最重要的第一步。

卖家在二手交易平台上被买家引诱到第三方平台购买电子卡后，又被盗刷电子卡，平台需要承担什么样的责任呢？

北京天驰君泰律师事务所高级合伙人、北京市律协消费者权益专业委员会副主任饶伟说，二手交易平台作为电子商务平台，平台经营者对入驻商家的资质资格应履行必要的审核义务，包括但不限于要求申请进入平台销售商品或者提供服务的商家提交其身份、地址、联系方式，必要的行政许可等真实信息，进行核验、登记，建立登记档案，并定期核验更新。

饶伟表示，电子商务平台还应当与消费者及商家公示平台服务协议和交易规则，对于通

障消费者合法权益。

许先生在二手交易平台上出售了自己的闲置手机，买家拿到手机后，以手机不能开机和破损为由向许先生发出退货退款的申请，许先生为此感到不解，“我当时拍了许多细节视频，也让对方确认了手机的状态和包装，但对方拿到手机后手机无法开机，而且破损的地方与我出售的手机不太一样，我的手机带有钢化膜，对方的视频中手机则没有。”

为此，许先生拒绝了对方的申请，而买家选择开启“小法庭”处理。

“当时我们都上传了凭证，最后‘小法庭’以我比对方赢一票判定我胜诉。”许先生向记者解释道，正当他以为这件事到此结束时，买家又向平台发起了申诉，随后平台要求许先生上传物流公司的红章证明，证明前后的手机是不一样的。

记者询问，为什么“小法庭”赢了之后，对方还可以继续申诉，许先生解释说：“在争议发生后，用户可以在平台上描述问题，并将争议提交到‘小法庭’。在‘开庭’前的72小时内，双方需要提供相关证据来支持自己的主张。接下来就是17名评审员投票，先得到9人投票支持的一方将取得胜利，但如果相差4票以内可以继续找客服申诉，而我就是在第二次申诉中失败了。”

许先生感到不解：“平台要求的红章证明我自己已经上传，但平台却因为联系到快递员，快递员说‘不确定’就判定我需要承担责任，而从未要求买家出具红章证明。”

许先生告诉记者，自己目前已经整理好证据准备报警，但因为没有买家的信息，因此报警大概率不能立案。

刘俊海说，平台首先需要依据上传凭证的真实性、合法性、关联性进行判断。买家作为第一位的责任主体难辞其咎，如果是买家设局欺诈，可以请卖家承担相关法律责任。

饶伟建议，平台可以建立个人消费信用评价机制，例如在同一平台上，同一个买家多次退货且面临多个卖家或同一卖家的多次关于退货不符的投诉，则平台可采取必要的提示方式，预防平台卖家的损失。

饶伟认为，平台应当向用户提供商家的基本信息，包括但不限于商家注册时提供的身份、地址、联系方式等信息，协助用户寻找到商家。

对于商家的欺诈销售行为，平台应取消其商家资格，禁止其在平台上继续销售产品或提供服务，同时应当设置较高的违约金予以惩戒。对于欺诈行为构成违反治安管理行为的，有关部门有权依法给予治安管理处罚，包括但不限于罚款、行政拘留、吊销许可证等，严重者构成犯罪的，应当依法追究刑事责任。

漫画/高岳

□ 本报记者 王 春  
□ 本报通讯员 吕慧慧 俞冲

三级书记抓执行，基层干部参与执行，发起执行督促……为对标“兑现最实”，回应群众期待，浙江省湖州市长兴县人民法院探索“将执行的专业化与群众路线相结合”，推动党委构建镇村三级联动共治执行新局面。

何谓“三级联动”？就是在县委领导下，通过将所有执行案件和执前督促履行案件归集到义务人户籍地(注册登记地)所在镇村，由镇村和相关部门协助法院开展查人找物、文书送达、约谈督促、执行和解等工作，推动形成“党委领导、政法委协调、法院主办、部门协同、镇村全面参与”的综合治理大格局。

2023年，长兴县人民法院新收执行案件同比下降5.9%，执结案件3173件，执行到位金额2.79亿元，自动履行率同比上升12.22%，执行案件平均结案时间减少18.74天。

“长兴以‘三级联动’为切入点，把破解‘执行难’置于‘优化社会治理，解决社会难题’的基础性工作来抓，跳出法院看执行，切实调动镇村两级的积极性，推动职能部门密切配合，不断提升治理效能，有效缓和强制执行的矛盾对抗问题，更好地促进社会和谐稳定。”湖州市中级人民法院党组书记、代院长肖国耀说。

### 党委领导优势 成为执行破难胜势

执行工作的好坏，极大影响着司法的公信和权威，影响着人民群众的司法获得感。但多年来，各级各地法院都面临“执行难”问题。在长兴，怎样破题？

“我们认为‘执行难’难就难在合力的形成，‘执行难’是一项司法难题，更是一项社会难题。要把执行破难作为一项系统工程，才能真正切实解决。”长兴县委政法委员会常务副书记纪汉说。

一场三级书记抓执行，同抓共管促执行的变革正在长兴发生：县委书记担任领导小组组长亲自抓，专题召开县委三级联动工作推进会；全县16个乡镇街道在3个月内全部出台工作方案并召开动员部署会；152个村居召开执行大会，引导督促义务人主动申报财产、诚信履行义务。

有了党委“撑腰鼓劲”，自上而下层层贯彻，层层落实。在基层，每天都有执行的故事上演。

“张委员，据我们了解，楼某也在本次拆迁范围内，但这个人我们一直联系不到。”长兴县法院执行局工作人员卢峰来到吕山乡，向乡党委委员张治锋提出了求助。

原来，被执行人楼某是吕山乡金村的一个村民。金村村近期有搬迁安置政策，但楼某怕房子款项会被法院全部执行，拒绝签署拆迁合同而躲避执行，甚至还影响周边亲属不配合，拖延全村整体搬迁安置工程的进度。

与吕山乡进行联动后，工作人员通过村委会找到了楼某，并一同向楼某讲清政策，释明法律，消除当事人顾虑。最终在保障被执行人楼某基本生存权利的前提下，成功实现7个案件一揽子化解，并保障了整村搬迁项目顺利完成。

“乡镇属于‘熟人社会’，让最了解当事人情况的镇村干部参与到执行中，大幅度降低了查人找物困难。同时，村社干部在教育管理方面发挥了重要的引导作用，督促、劝导被执行人自觉履行，推进执行工作的顺利开展。”长兴县法院执行局局长俞有国说。

长兴县法院对1.5万余件历年未执行完毕的案件进行梳理划分。村社了解被执行人财产、就业、收入、下落信息后，向法院填写了反馈表，同时引导被执行人填写了财产申报表，充分发挥基层组织查人找物的优势与作用。“这是一场‘大起底’，尽管耗时耗力，但实现了一轮对被执行人的‘大排查’，为后续‘大治理’打下基础。”长兴县法院党组书记、院长闵海峰说。

机制建立以来，长兴县委政法委、乡镇街道党(工)委帮助协调个案执行382次，镇村和县级部门协助查人找物、提供财产线索420余次，协助送达290余次，约谈督促1786次。

从法院“单打独斗”到三级综合治理，长兴真正把执行工作纳入基层治理的“大盘子”，让党委领导优势成为执行破难胜势。

### 三级同商共治 促进双赢多赢共赢

虹星桥镇位于长兴县中部偏东南，农田饶沃，村居整洁，整个小镇临水而居。“三级联动”在这里率先试点。

走进该镇港口村的共享法庭，村书记裴昌良向记者讲述起“三级联动”试点工作开展的初期故事：为了“试水”镇村参与执行案件化解工作，裴昌良通知9名被执行人来参加集中执行大会。会上，裴昌良亲自上阵当“调解员”，宣传法律，7名到会的被执行人全部现场填写了财产申报表，当场履行完毕2件，达成分期履行方案3件。

“没想到，大部分人还是配合的，进行沟通后，愿意面对面解决问题。”裴昌良说。

2023年9月的一天，在虹星桥镇白水村的共享法庭里，村干部与执行法官共同对一起买卖合同纠纷案件的执行双方开展调解。

“我的欠款比较多，强制执行的话我也很困难，好在村里帮我出面，留了一点余地给我，我准备在外面抓紧挣钱，赶紧把欠下的钱还掉。”被执行人朱某眼神里闪烁着坚定与真诚。当天，朱某履行了部分欠款，并签下分期还款协议。

“很多执行案件是由于被执行人确实存在困难暂时无法履行所导致的，缺乏面对债务的勇气和决心，面对强制执行手段逃避。”白水村党总支书记钱伯安说。

通过“三级联动”，镇村在基层架起执行工作的沟通桥梁。让最熟悉群众情况的基层干部参与执行，作为“中间人”穿针引线，共商共治心平气和解决问题，让执行“硬措施”在基层“软着陆”，实现双赢多赢共赢。

“以前，看到法院警车鸣笛冲进村，镇村干部可能还会有‘顾面子、护犊子’心理。”长兴县虹星桥镇党委副书记丁火平告诉记者，通过“三级联动”，法院逐一到村讲政策，消疑虑，推动镇村干部成为执行工作的宣讲者、推动者和协调者，更好地引导义务人从被动应付、躲避甚至抗拒转变为主动配合。

据了解，2023年以来，已有703名义务人主动找到镇村要求履行义务或与申请人和解，其中672件促成宽限或和解，12起因义务人年老、残疾等失去履行能力的案件退出执行程序，对642名失信被执行人采取强制措施，在执行中既让当事人感受到“力度”，也感受到“温度”。

### 抓前端治未病 做深做实执源治理

“你是不是在法院有案子？因为你是我们村的，所以法院会自动关联到我这里，你是做生意的，最重要的就是讲究诚信，赶紧主动履行吧。”在长兴县西峰垌村社会治理中心，党支部书记王金水收到了长兴县法院同步过来的一条案件督促信息，显示西峰垌一村一户村民的案件已生效，需要归还相应欠款。

经过一番劝导，义务人同意主动履行，该案件未进入执行阶段。

在长兴，“判后”工作流程被重塑。裁判文书一生效，承办法官就会向义务人发起执前督促，同一时间，义务人户籍地所在镇村的联合执行团队工作人员，以及案件的权利人也会收到相应反馈短信。

过去，只有当事人申请执行，才会开展相关工作。“三级联动”聚焦判决后到执行前的时间空白，通过业务重构、流程再造，把督促工作前移，变被动办案为主动督促，切实强化“审执一体”推进执源治理，加速公平正义提前到达。

据了解，截至目前长兴县法院已主动发起督促案件3420件，通过“三级联动”促成执前履行完毕422件，履行到位金额3620余万元。

浙江长兴县人民法院探索将执行专业化与群众路线相结合

# 去年执行案件平均结案时间减少近十九天

浙江长兴县人民法院探索将执行专业化与群众路线相结合