



依法治理二手交易乱象

卖时测评九五成新，次日回收变七八成新

记者调查发现二手交易市场检测混乱“水分大”

本报记者 张守坤

今年1月2日，山东潍坊的李先生在某二手交易平台购买了一台笔记本电脑，平台出示的质检报告显示所有功能完好，屏幕也无任何问题和划痕。可李先生收到商品后却发现，电脑屏幕上有一道较为明显的划痕，扬声器也有问题，和官方检测报告结果明显不一致。

1月4日，因为人在外地，没法亲自验车，江苏镇江的卢先生便在某二手车交易平台下单检测一辆二手车，检测报告显示车辆整体没问题，外观有5处划痕，并附上了照片。可后来提车时，卢先生发现除了检测报告显示的5处划痕外，车门上还有3处很明显的划痕，保险杠上还有两处较大面积的掉漆。

1月6日，湖南益阳的刘女士在某二手交易平台花3300元买了一部二手手机，在商品详情页，卖家介绍手机为自用，几乎全新，没有维修过，还上传了机身细节图片。结果她用了不到一个月就出现黑屏，拿去官方店检测发现是维修过的翻新机。

在二手商品交易过程中，很多商品特别是价格较高的商品，往往都会进行检测，通过检测报告来确认质量。然而，《法治日报》记者近日调查发现，不管是二手交易平台官方出具的检测报告，还是个人上传的第三方检测报告，都存在大量问题，出现收到的商品情况与检测报告不符，拿去检测的同一商品有截然不同的检测结果等。这不禁让很多消费者吐槽：检测报告到底还能不能相信？

二手交易市场的检测报告如何保真？成为消费者关注的一大焦点。

检测结果不准 与实物不相符

2023年7月，湖北武汉的严先生在某二手交易平台买了副头戴式耳机，官方出具的检测报告显示，该耳机九成新，无瑕疵，在下单前严先生都和客服确认过，客服承诺耳机所有情况都和检测报告写的一样。

“可没用几天，听筒里就经常出现杂音，用了不到一个月，耳机的麦克风就出了问题，我说话对方听不见。向平台投诉后也没有得到任何解决。”严先生说，这种到处是暗伤的产品，平台提供的检测报告居然显示一切功能正常，商品还挂着平台推荐的旗号，这是明目张胆地欺骗消费者。

“在××(二手交易平台)买东西真得谨慎。”去年12月，江苏常熟的女士在二手交易平台购买了一个相机镜头，卖家称委托了该平台检测，检测报告显示，该镜头无维修无进水，没有任何的划痕磕碰。

而且卖家对镜头质量也作出了承诺，我想着应该没什么问题，于是就下单了。到手后发现是进水镜头，并且大修过。因为镜头内部有水渍，后螺丝还有扭过的痕迹，这和检测报告结果完全不一样，后来好不容易才把镜头退掉。”李女士说。

检测报告出问题，坑的不只是买家。去年4月，福建泉州的盛先生因为换手机，就把二手从线下官方店购买的苹果手机拿到某二手交易平台转卖。尽管手机用了一年半，但看上去还很新，性能也很不错。在商品详情页，盛先生提供了各种照片视频证明手机没有问题。

“有人想买，为了求保险，他选择了平台官方检测机构，没想到这一测就测出好多问题。检测报告显示，我的手机机身划痕和磕碰明显，摄像头拍照还有黑斑，512GB的内存还被检测为128GB。对方看了这个报告肯定不愿意买了，还让我把检测的钱赔给他。”盛先生说，这检测报告也太不正规太儿戏了。

对外经济贸易大学法学院教授、消费者保护法研究中心主任苏号朋向记者介绍说，目前二手电商有两种模式：C2C(个人对个人)及C2B2C(消费者到企业，再到消费者)。C2C模式下，平台只是促成交易，此类交易一般由民法典相关规定进行调整；而在C2B2C模式下，平台先从个人处回收旧货，再以平台自营的方式卖给消费者，由此引发的消费纠纷可以适用消费者权益保护法。

“若平台在卖出商品或回收商品时出具虚假检测报告，则构成消费欺诈，可能承担的法律后果包括退货、更换、修理、惩罚性赔偿等。”苏号朋说。

在购买商品前，很多消费者担心自己买到的商品出问题，从而选择二手交易平台提供的检测服务。如果因检测报告出问题导致消费者受到损失，平台是否应承担相应



责任？

北京中银律师事务所高级合伙人索维华说，电子商务法规定，电子商务经营者销售商品或者提供服务，不履行合同约定或者履行合同约定不符合约定，造成他人损害的，依法承担民事责任。

“消费者购买商品前，选择平台质检，并与平台就质检达成合意，可以基于此认定消费者与平台之间达成了技术服务合同，如因检测报告受损，消费者可以依据双方达成的技术服务合同约定和民法典相关规定主张平台承担相关民事责任。”索维华说。

检测没有标准 出现阴阳报告

1月22日，记者在某二手交易平台花623元购买了一台二手手机，检测报告显示手机为九五成新，外观/屏幕轻微划痕，功能正常，壳套/贴膜后划痕几乎不可见。

在收到手机的第二天，记者拿着该手机到该平台线下门店，提出了这台手机。经店员简单检测后指出，这台手机有明显使用痕迹，仅七八成新，通过在线估值回收价为381元。“你真要想卖的话，我这边会再详细检测下手机的各项功能，如果都没问题的话成交价应该和这差不多。”

也就是说，按照同一个平台的标准，手机仅收到一天，也没有使用，就从原来的九五成新变成了七八成新，价值缩水近四成。

该平台有商品回收自测功能，记者自测时，将手机使用痕迹填写为“轻微”，则预估回收价变为485元。

随后，记者又去了另外两个不同品牌的二手商品回收线下店，对方给出的结论也不同：一个认为手机背面虽然能看出使用痕迹，整体保护还挺好，有九成新；另一家认为屏幕有些泛黄，使用痕迹轻微，有八成新。

记者体验手机回收过程发现，某二手交易平台的质检工程师虽然用专用设备检测，但其中有多项选项是由工程师主观判断，如屏幕外观、边框背板、声音功能、机身弯曲情况等。记者了解到，“边框背板”这一项最容易挑剔，工程师总能从中挑出细微的划痕来压价，是否有划痕，划痕有多严重，全凭工程师判断。

这类情况也出现在二手车市场。据报道，今年4月，浙江宁波的二手车商刘先生自己买了一辆车，通过查博士检测平台做了一个检测，鉴定为非事故车，然后他就很放心地把这辆车卖给了客户。但是这位客户买下这辆车之后，也通过查博士平台做了一个测试，被鉴定为事故车，同一个平台出现了两

个截然相反的结果。

甚至有平台官方提供的检测服务出的检测报告，平台自己都不予认可。

去年11月，上海市奉贤区的越彬开的二手车网店收到了某平台警告，说他发布了假冒劣产品，并扣除了平台信用分。为了撤回处罚，越彬第一时间用另一个账号把同一商品上架并购买，同时还下单并通过了平台的官方检测服务，官方给出的检测结果是符合所卖品牌的工艺标准。

于是越彬用这份检测报告去申诉，“可申诉不成立，客服告诉我需要上传发票，由品牌方开证明，或是补充明确具有CANS(中国合格评定国家认可委员会)、CMA(中国计量认证)等检测机构出具的检测报告。也就是说，平台检测报告根本不能拿来证明东西是真还是假。”

为何二手交易市场会出现如此多检测报告差异大，甚至是阴阳检测报告的现象？苏号朋说，近年来，随着循环经济的发展，二手电商行业迅速发展，为追求利润最大化，甚至为了谋取不正当收益，有些二手电商平台铤而走险，不惜使用欺诈手段，为卖家出具虚假的检测报告以提高产品吸引力，或者以低价回收产品，从而出现阴阳检测报告现象。

“在线上交易中，买方只能通过卖方描述对物品进行大致的了解，存在严重的信息不对称。尤其是在二手电子产品交易中，消费者对经营者提供的信息依赖度极高，而互联网的信息不对称性使消费者很难掌握和甄别经营者提供信息的真实性，消费者的弱势地位更加突出。”苏号朋说。

他指出，检测报告是否真实、准确、全面地披露商品或服务信息，直接影响到网络消费者的知情权和选择权。而平台往往出于自身利益的考虑，在检测报告中将不利的情形隐瞒或作虚假说明，这是最为常见也最具有欺骗性的行为。二手电商平台鱼龙混杂，检测平台的资质与程序未受到严格核查，而买方对需要检测的商品往往不具有相应知识，也给了一些商家和平台可乘之机。

制定检测标准 建立审核机制

记者在调查中发现，二手交易市场的检测报告十分混乱，出问题时是要求买家还是卖家出具检测报告并不统一，有些检测报告是商家自己上传或者伪造的，甚至平台自身出具的检测报告也有不少问题。由此也产生很多消费者对检测报告哪怕是官方检测报告也不信任的情况。

如何保障和提升二手交易市场中检测报告的公信力？

苏号朋认为，检测报告公信力需从事前与事后予以保障。法律应制定统一的标准，规定对不同类型商品进行检测的主体应具备的资格条件，同时鼓励建立权威检测机构认证制度，确保这些机构具备资质和专业性，提高检测报告的权威性和公信力。此外，法律还应设立相关的追究机制，鼓励消费者对发现虚假检测报告的行为进行举报，并明确提供虚假检测报告的应承担法律责任，包括行政处罚和民事赔偿等，以加强对不法商家的监管。

“检测标准的确定应由政府部门主导，以确保标准的科学性和合理性。同时，鼓励专业行业协会、权威检测机构等参与标准的制定，以确保标准的全面性和专业性。”苏号朋说。

如何才能减少二手交易市场中的各种检测乱象？索维华建议，行政主管部门应当尽快出台实施各类二手商品检测的标准及方法，特别是对检测的主体及检测报告中带有误导性内容作出明确的禁止性规定，或建立二手物品检测报告登记编码制度，且一经登记不得更改，并不断加大执法监察力度。

“就平台而言，可以采用更先进的方法来检测检测的准确性，如使用人工智能和机器学习技术来自动识别商品的磨损和损伤；规范检测流程，对每个二手商品的检测报告进行编号，方便查询，避免篡改；积极回应消费者诉求，承担相应的法律后果。”索维华说。

苏号朋认为，应建立完善平台审核机制，对涉及虚假检测报告的商家进行处罚，并公开违规商家名单，增加市场透明度。针对潜在的纠纷，平台也应配套一整套的售后服务，如第三方复检，假一赔三等。同时，还要完善消费者维权机制，鼓励消费者积极举报虚假检测报告，保存好相关证据材料。在发生纠纷后，及时通过调解、投诉、诉讼等方式依法维权。

漫画/高岳



□ 本报记者 韩丹东 □ 本报实习生 王 晶

前不久，安徽滁州的蔡女士在逛某二手交易平台时，看中一件某品牌的羊羔绒棉服，商品页面显示这件衣服是全新的。“我也咨询了卖家，对方明确表示全新未下水，没有瑕疵破损污渍等质量问题。”

然而，蔡女士下单后商品寄到手上发现，衣服有很多线头，又脏又破，“一看就不是全新的”。蔡女士立即联系卖家要求退货退款，遭到拒绝，她又联系平台客服进行维权，并将自己与卖家的聊天记录发给客服，但对方表示：买家已确认收货，举证无效。

《法治日报》记者近日调查了解到，在二手交易平台存在不少虚假宣传的问题，比如卖家宣传商品九五新、九九新乃至全新，但消费者拿到手却发现商品根本不新；还有卖家在拍摄商品时故意遮挡、隐藏瑕疵，引发了不少纠纷。

河南洛阳的王先生近日在某二手交易平台花费860元购买了一部iPhone XR手机，“我是看卖家说这部手机有九成新，也特意询问了是否有磕碰划痕，确认没有大的问题后才下单的”。

然而，王先生收到手机后发现该手机屏幕有背光，外屏的边碎了，拍照视野有明显黑斑，手机震动也有问题。“这哪是九成新，完全是一部用了很久很破的旧手机。”王先生十分生气，选择申请退货退款，但遭到卖家拒绝。

无奈之下，王先生只能在平台的“小法庭”和商家“打官司”，结果“败诉”，平台自动确认收货。王先生再找平台客服协商，对方要求其到官方售后开检测报告，“这是从平台买的二手手机，我去哪里找售后做检测？这明显是偏袒卖家，不愿意解决问题”。

九五新、九九新、全新……记者调查发现，卖家在平台出售二手商品时，往往以此标注商品的新旧程度，标注越新的商品售价更高，但因此产生的纠纷不断。

某二手交易平台一位卖家告诉记者，所谓几成新，又没有什么标准，都是卖家发布商品时自行选择，把商品标的“新一些”卖个好价格，是行业惯例。

他举例说，自己买了一双鞋，穿过一两两次后觉得不合脚，便仔细擦掉鞋上的灰尘，放在鞋盒上选择好角度拍照，再挂到二手交易平台售卖，标注“全新”，商品说明为“鞋子未上脚，仅剪掉商标，可议价”，这样会大大提升交易的成功率。

“如果到货后对方不满意，拒绝确认收货，可以做点补偿，再不行就申请‘小法庭’来解决。”该卖家说。他坦言，有时候买家赢了，他也只能作出较大的补偿，或退款退货。

不仅仅是新旧程度的问题，夸大宣传、掩盖瑕疵、用正品图片宣传次品等问题也层出不穷，产生了大量纠纷。

“顶级材料全碳素，明星同款，原厂原胚，送各种小零件……”这是某二手交易平台上关于一款网球拍的介绍，洋洋洒洒几百字，配上精致的照片，以及相比同款球拍原价十分之一的价格，令许多网球爱好者心动不已。

“太划算了。”河北沧州的张先生在看完球拍介绍后，毫不犹豫就选择了入手。可拿到球拍后他发现不对劲，球拍上没有品牌标志，漆水也很掉档次，一看就是冒牌货，和平台上卖家对商品的介绍及照片不一致。

为此，张先生联系了卖家，卖家称：“在介绍中没说是正品，而且这个价格，懂行的都知道是高仿。”之后，张先生又打开商品链接，发现几百字的球拍介绍中确实找不到一个“正品”的字眼，但话里话外都暗示是正品，照片也和正品几乎一样。随后张先生申请平台介入，但最终也没能协商一致。

多位受访消费者告诉记者，相比于假货、仿品——从价格上就可以看出端倪，而瑕疵的掩盖则很难察觉，卖家在宣传中大夸特夸，消费者一不留神就落入陷阱。

北京朝阳的李先生是一位玉石爱好者，经常在网上购买一些玉石物件，也喜欢在二手交易平台“捡漏”。

前段时间，李先生在某二手交易平台上看到一块翡翠平安扣手把件。“看图片、视频和介绍，这是一块带绿带翡的糯种翡翠平安扣，个头大小也适合做手把件，卖家已经把把手把绳穿好，用的是很粗很高档的那种手把绳，在反复和卖家确认没有瑕疵后，经过一番讨价还价，最终以9000元成交。”

商品寄到后，李先生爱不释手，结果把手把绳一转，发现原本绳子遮住的地方有一大块黑斑。“这是一个大瑕疵，商品价值大打折扣，我立即与卖家联系。人家说翡翠带点黑斑很正常，不算瑕疵，而且绳子正好挡在这个位置他也没注意。”

“卖家拍的视频和图片都很完美，结果瑕疵被遮住了，这是虚假宣传。”李先生很生气，申请客服介入后多次交涉，卖家最终同意更换等价值的物品，但不能退货，李先生只能无奈调换了一件商品。

北京天驰君泰律师事务所高级合伙人饶伟说，虚假宣传既涉及对买家的欺诈，同时也涉嫌违反广告法等相关法律而应受到相关行政管理部门的处罚。如果卖家发布的广告构成虚假广告，市场监督管理部门可以责令停止发布，并处以相应罚款。对于平台而言，需要提供卖家的真实身份信息、地址和有效联系方式，如果不能提供的，则买家可以要求平台先行赔偿。

对于以几成新来描述商品新旧程度的现象，受访专家表示，行业无相关认定标准，也凸显了买卖双方之间信息的不对称。

饶伟说，二手交易平台出售的商品基本为使用后的商品，单纯从几成新的角度评价商品的完好度不够准确，且消费者与商家对于几成新的理解存在偏差，一定程度上会导致双方信息不对称。因此在销售二手商品时，应当结合多角度真实照片、视频等形式体现商品样貌，同时对于使用情况应当进行详细描述。

中国人民大学法学院教授刘俊海说，商品描述越精准越好，避免九成新、九九新这样不精准的、大而不当的描述，这往往是纠纷产生的根源。

在饶伟看来，二手交易平台出售的商品基本为使用后的商品，单纯从几成新的角度评价商品的完好度不够准确，且消费者与商家对于几成新的理解存在偏差，一定程度上会导致双方信息不对称。因此在销售二手商品时，应当结合多角度真实照片、视频等形式体现商品样貌，同时对于使用情况应当进行详细描述。二手平台应对卖家所列信息进行必要的引导，甚至设置一些必选项，设置包括但不限于文字描述、图片上传、视频展示等形式，使卖家能够对出售的货物全面呈现和展示。并且做出必要的提示，比如，如果卖家不能完成全面展示，则在平台上提示买家注意风险。

对于一些平台引进消费者组建“小法庭”来处理纠纷、判断谁对谁错，饶伟直言，“小法庭”机制的评判规则更多的是根据普通人的道德标准以及内心的主观感受，在一定程度上缺乏客观、公正性，特别是对于金额较大或买卖双方分歧意见无法调和的纠纷，则需要引导进入相关的法律纠纷解决渠道来处理。

对于上述纠纷，平台介入后若判定卖家无责任，消费者又该如何维权？

饶伟说，消费者在与卖家协商无果且平台判定经营者无责的情况下，可以向消费者协会反映诉求，请求消费者协会介入解决。如果协会也不能调解的，消费者还可以通过诉讼或仲裁的方式进行维权。

刘俊海认为，站在卖家角度，关键在于卖家要承担举证责任，明确进货渠道、展示商品细节等。出现纠纷平台介入后，买卖双方问题化解也应建立在事实和证据基础上，如果对平台的判定不服，可以起诉至人民法院解决。

一件破棉服宣称「全新」无瑕疵

二手交易平台存在不少虚假宣传问题产生大量纠纷