

# 虚假宣传、以次充好、假冒伪劣…… 二手交易平台乱象多 消费者遭遇维权难

株洲晚报融媒体记者/廖智勇 实习生/廖恬恬

用较低的价格享受高品质、大品牌商品的功能;用家中闲置物品置换自己需要的物品……时下,二手商品交易备受市民青睐。然而,二手商品交易火热的背后也催生出买卖双方信任危机、退换货争议、售后服务无保障等诸多问题。买卖双方一旦发生纠纷,消费者往往会遭遇维权难的困境。

## 案例一

### 卖家虚假宣传,消费者被“坑”

2月初,市民王先生在闲鱼App上看中了醴陵某品牌毛瓷杯,卖家的展示图中,毛瓷杯做工细腻,标价仅29元,他当即下单。可收到货后,王先生傻眼了。“杯子实际做工质量与宣传图片上呈现出来的差距很大。”

王先生与卖家沟通,要求对方退款并承担邮寄商品运费,竟被挂断电话并拉入黑名单,无奈之下王先生只好求助“12345热线”维权。

遇到类似情况的还有从事广告行业的易先生,他年前在闲鱼App上花费1180元购买了2台二手打印机,商家在宣传页配有安装、使用教程视频,声称下载驱动软件就能用。易先生收到货后按照教程调试,却仅有一台打印机勉强可以使用。他通过打印机品牌官网查验,发现根本没有相关型号。

易先生投诉到交易平台要求退货,平台让他提供商品非正品的说明,易先生拨打该打印机品牌客服热线求助,可对方声称他不是商品第一购买人,无法提供售后服务票据,拒绝出具证明材料。

## 案例二

### 翻新机冒充新手机,“行家”看走了眼

市民刘小姐通过二手交易平台淘到过不少好东西,自嘲“淘货”行家手里,可去年底,她这位“行家”也看走了眼。

刘小姐在手机闲鱼App上看中了一台华为手机,卖家称手机十成新。“对方说去年刚买了新机,单位又发了一台同款手机,所以要出售一台。”

该款手机新机价格要5499元,商家标注的售价仅4500元,为保险起见,刘小姐还邀约对方见面看货,双方现场检查后,她心满意足下单完成交易。

可让刘女士意想不到的,新手机使用一段时间后,出现了卡顿、电量流失快等现象,经过专业人士查验,她才得知,原来自己花费4500元买回的“新手机”是一台翻新机。

## 案例三

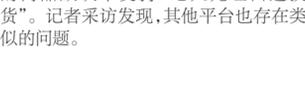
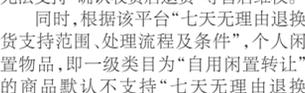
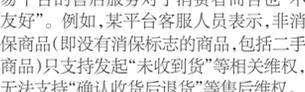
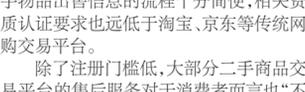
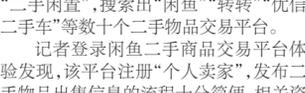
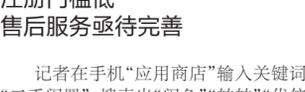
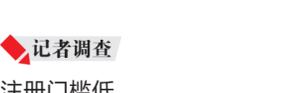
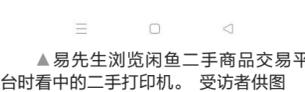
### 以物易物,换回假冒伪劣商品

除了钱货交易,不少消费者还通过相关平台上以物易物。90后小陈是一位电子游戏爱好者,去年6月,小陈花费2000元购买了某品牌游戏机,玩了半年后玩腻了。为了节省开支,他登录某易物平台,想用游戏机换一个平板电脑。

他浏览网页很快找到了交易对象,最终双方谈妥由小陈补200元差价用游戏机换平板电脑。

可收到货后,小陈傻眼了,眼前的平板电脑无论硬件做工,还是软件运行速度均不尽如人意,经过专业人士鉴定,小陈换回来的平板电脑是一件假冒伪劣商品。

“用自己的好东西换了一件冒牌货,还倒贴200元。”小陈十分懊恼。



## 专家声音

### 完善交易规则,形成良性循环

“闲置经济繁荣是好事,但需要政策、法律及时跟进。”湖南工业大学经贸学院副教授欧阳祖友认为,闲置经济促进闲置物品再利用,节约社会资源,又降低了市民开支,两全其美。

他建议,尽管当前二手商品市场存在法律定性不明、技术管理漏洞、属地管辖鞭长莫及等诸多问题,但推动闲置经济发展是利国利民的好事,需要政府调节与市场调节同步发力,完善相关政策法规、健全二手商品价值评估体系、壮大从交易到售后服务的产业链条,形成良性循环。

## 律师说法

### 二手商品交易维权缺乏相关法律依据

那么消费者的二手商品交易行为是否适用于《消费者权益保护法》呢?

湖南法健律师事务所杨纲律师认为,《消费者权益保护法》保护的是全新商品消费过程中消费者的权益,其调整的是经营者和消费者双方的行为和关系。而个人闲置物品往往存在瑕疵,尤其是部分线下交易行为,并不适用于该法律,其交易协议由交易双方约定,不属于消费者组织处理的范围,而是属于民事合同,应由《民法典》来调整。

由于二手平台对卖家身份并未进行细化分类,所以一旦遇到问题,买受者可能会遭遇各种维权难题。

## 消委建议

### 树立证据意识,保留好相关票据

株洲市消费者委员会秘书长聂伟表示,二手电商交易的本质还是通过网络销售商品,二手平台在交易过程中提供了网络经营场所、交易撮合和信息发布等服务,虽然销售的不是新品,但同样需要履行《电子商务法》中有关电子商务平台经营者的责任和义务。2022年3月15日《最高人民法院关于审理网络消费纠纷案件适用法律若干问题的规定(一)》明确了消费者在二手平台购买商品受到侵害时,法院综合认定销售者从事商业经营性活动的,销售者应当依据消费者权益保护法承担经营者责任。

聂伟建议,消费者在选购二手商品时,尽量选择资质齐全、信誉良好的电商平台和店铺。树立证据意识,保留好相关票据,下单前可以将商家宣传页面截图保存。选购二手商品之前,最好提前做好功课,通过查询品牌官网相关型号、防伪标识所在位置等有效信息,确认无误再下单。有条件的消费者选购二手商品时,还可以听一听对相关产品有深度了解的专业人士的意见。

# 提了些意见后,竟被“踢”出小区微信群

市民投诉至12345 社区回应:因其散布负面消息

本报讯(株洲晚报融媒体记者/王晖)两次未通知就被移出小区微信群,市民张女士(网名蓝精灵)怀疑是因为自己对社区工作提意见而被打击报复,于是投诉到了政务服务热线12345。近日,记者为此做了一番调查,还原了事情的来龙去脉。

## “发表负面意见影响大家情绪”

张女士的父母是彩印厂职工,她本人也在彩印厂宿舍出生长大,对小区的建设非常关心。所以,自从社区建了这个名为“幸福芦淞监督与服务操坪1群”开始,她就在群里积极建言献策。

去年年底新冠疫情肆虐,芦淞区也一度施行了静默管理。张女士对相关政策和做法

有些看法,后来在群内转发了原操坪社区党委书记万婷因为倒卖爱心捐赠物资被处分的消息。社区工作人员张乐称,他们经与社区领导商议,认为张女士散布的消息和发表的意见比较负面,影响大家的抗疫情绪,遂将她和其他几位有相关情况的居民移出此群。

## “引发居民不满”再被移出

今年元月20日,在“操坪社区彩印厂三栋业主群”里,社区工作人员张乐发布了几张照片,希望大家自觉把垃圾放入垃圾桶,不要堆放在过道。此时,张女士提出,社区的基础建设大落后,有碍观瞻,有损幸福操坪形象。张乐回复称,要循序渐进,急不来。张女士则称进度太慢,质疑社区工作人员不作为。

到了第二天,张女士突然发现自己被移出了“操坪社区彩印厂三栋业主群”。连续两次被移出群,张女士怀疑社区工作人员有打击报复之嫌,遂将投诉电话打到了政务服务热线

12345,同时,也给记者打了电话投诉此事。

接到投诉后,记者几经辗转,才得以采访到社区人员。操坪社区党委书记刘佳,首先解释了第一次移除张女士的缘由。至于第二次移除,是因为三栋居民龙女士和谢师傅找到社区,对张女士经常发布“负能量”消息不满,加之张女士不是彩印厂3栋业主而是1栋业主。

龙女士告诉记者,因自己年纪大,不会操作微信群,所以将群主转让给了张乐。这样张乐才将张女士移出群。刘佳表示,并不是刻意让张女士噤声,堵塞居民的谏议渠道。



▲网络供图(图文无关)。

## 社区承诺将改进工作作风

刘佳和张乐表示,接到12345转过来的投诉后,他们认真对待,深刻反思,确实认识到工作中有瑕疵需要改进。如果当初工作再细致点,把张女士移除之前,能跟她进行有效的沟通,误会完全可以解除。他们也表

示,欢迎社区居民对小区工作进行监督,也承诺将跟张女士再作沟通,表达歉意。

不过,截至记者发稿时,张女士反馈称,仍然未收到有关方面的沟通和道歉信息。

## 记者手记

社区工作人员是党和政府跟居民沟通的桥梁,而微信群是最直观便捷高效低成本的收集舆情的渠道,理应保持畅通,不应随意将居民移出业主群。倾听市民的心声,对他们进行心灵按摩,有助于融洽干群关系,构建和谐社会。希望基层社区工作人员重视这些琐碎的小事,改进工作作风,为构建幸福株洲,做好自己的本职工作。

## 新侦途 新亮剑

### 企业“内鬼”盗走物资 民警8小时破案

本报讯(株洲晚报融媒体记者/沈全华 通讯员/何小平)2月6日,淞口派出所接到报警称辖区湾塘某创业园区内一厂房材料被盗,涉案价值5000余元。

接警后,淞口派出所立即赶往现场展开侦查工作。通过勘查分析、调查走访,办案民警很快就锁定了犯罪嫌疑人邓某的身份。随后,将正在厂房中淡定工作的邓某抓捕。到案后,邓某出于侥幸心理对盗窃事实及同案人员均予以否认。在民警强大的心理攻势和大量确凿证据面前,邓某心理防线被彻底攻破,如实交代出同案人员许某身份以及伙同其窃取厂里材料的违法犯罪事实。

淞口派出所民警随即对许某进行调查。经查,许某系外省来株务工人员,经常更换居住地。很快,民警锁定许某最终居住地于芦淞区某小区。淞口派出所当即组织警力赶赴芦淞区某小区,成功将许某抓获,并在其住处查获所有被盗物品。

原来,邓某与许某因经济窘迫欠下巨额债务,遂萌生了偷取材料变卖换钱的想法,并商定共同窃取邓某车间的材料转卖。当日凌晨,邓某利用自己上夜班的便利,接应翻墙而入的团伙许某,将堆放在厂房内的材料打包并搬运至围墙边丢出,由许某搬到车上,再藏匿到芦淞区许某租住处等待转手变现。不料,案发不到8个小时就被民警抓获。

目前,邓某、许某两人已被依法采取行政拘留强制措施,案件正在进一步办理中。

## 朋友间别什么忙都帮 一不小心就成了帮凶

本报讯(株洲晚报融媒体记者/贺天鸿)“喂!这里面有枪啊!这样搞不合法吧……为了兄弟义气,这次我们还是帮他吧……”近日,经天元区人民检察院提起公诉,被告

人娄某、乔某、高某分别因非法制造枪支罪、非法持有枪支罪、帮助毁灭证据罪,被依法判处有期徒刑六年、一年三个月、一年一个月。

## 枪支爱好者赠枪,引发深夜枪击案

据了解,娄某多年来因个人兴趣爱好,通过淘宝网、QQ群、网络论坛购买枪支、弹药、弹药配件,并学习制造枪支、弹药的方法,制造以火药为动力的枪支2支、弹药若干。另外,娄某还非法持有其他以火药为动力的枪支4支、弹药若干。近年来,由于监管越来越严格,娄某也逐渐对自己持有如此多枪支、弹药感到害怕了。于是,2021年9月娄某找了个机会,将自己持有的枪支、弹药、配件无偿送给了朋友刘某(另案处理)。

2021年9月21日凌晨,刘某、郭某(另案处理)等几人在天元区某夜宵店吃夜宵时,遇到了相识的普通群众唐某等人,后续双方因敬酒发生争执,刘某拔枪射击,击中了唐某。

事发后,刘某、郭某等人当即四散逃逸,所幸唐某并未被伤及要害。次日,多人自行前往警方投案自首,但有过刑事前科的刘某、郭某却并没有立即自首,而是开始琢磨如何逃避罪责。

## 为了所谓的哥们义气,两人付出了代价

刘某取出了自己持有的枪支、弹药、配件并分装好,一部分交给了郭某进行遗弃,这一部分郭某将其遗弃在了湘潭区湘江某流域。另一部分刘某则交给了乔某、高某二人进行遗弃,二人驱车在石峰区铜霞路某路段、白石港某小区分别进行了遗弃。

乔、高二人在遗弃过程中,明知自己遗弃的是枪支、弹药、配件,而且已经联想到这些东西与之前刘某发生的枪击事件有关。但出于帮助朋友,乔、高二人没有联系警方,

而是选择帮助刘某进行遗弃。最终,乔、高二人均主动到公安机关自首,并交代了自己的犯罪事实。(上述被遗弃的枪支、弹药、配件已全部被警方及时找回)

法院审理认为,娄某违反国家枪支管理规定,非法制造枪支2支,非法持有枪支4支,情节严重,其行为已构成非法制造枪支罪、非法持有枪支罪,而且已经联想到这些东西与之前刘某发生的枪击事件有关。但出于帮助朋友,乔、高二人没有联系警方,

## 影讯 美达影城(02月10日)

深海	10:20	11:10	12:00	13:15	黑豹2	12:25	15:20	18:15	21:10
14:05	15:20	16:10	17:25	18:15	熊出没·伴我“熊芯”	10:05	12:30	14:20	
19:30	21:35				无名	10:05			
满江红	10:25	11:25	13:20	14:20	芦淞区钟鼓岭七星潮流购物公园				
16:15	17:15	19:10	20:10	22:05	流浪地球2	11:50	15:00	16:10	18:10
10	19:20	20:20	21:20	22:30	五楼(株洲书城对面)				
					订票热线:28106878				

## 开奖 (开奖日期:2023年2月9日)

福彩	
双色球	第2023014期 中奖号码:6 7 18 23 27 30 5
3D	第2023030期 中奖号码:7 5 2
体彩	
排列3	第23030期 中奖号码:7 5 4
排列5	第23030期 中奖号码:7 5 4 4 2

