

网络欺诈真假混卖现象层出不穷

二手交易平台乱象调查

本报记者 温远灏

“原本只想出手两张礼品卡，没想到却摊上了一件糟心事！”近日，北京居民鲍女士向《法治日报》记者反映，其在某二手交易平台上遭遇了一桩令人难以置信的交易欺诈：买家拍下其售卖的星巴克星礼卡后“卷卡失踪”，迟迟不付款。她提出维权后，平台方的事后干预也以“追损失败”而告终。

如今，随着电子商务和共享经济的快速发展，在二手交易平台上买卖闲置物品成为许多人的选择——不少用户都像鲍女士一样，在“买家”“卖家”的角色中切换。

然而，因网络欺诈、货不对板、真假混卖、虚假交易等现象层出不穷，用户体验和产品质量均难以得到充分保障。在二手交易中，如何才能保障消费者的权益和资金安全？遭遇网络欺诈后该怎么办？平台是否应该担责？对此，记者进行了采访。

网上销售虚拟商品

遭遇卷卡失踪骗局

今年7月，鲍女士在某二手交易平台上挂了两张星巴克星礼卡，售价380元（面值共400元）。一位买家通过消息页面联系称想购买，随后平台页面显示“买家已拍下”，鲍女士以为买家“已经拍下并付款”，于是给了对方卡号密码。可她随后发现，买家只是拍下了商品，并没有进行后续付款操作。

“当时买家反复表示已拍好，催促我给他卡号和密码，让我误以为对方已经拍下并付款，可以进行下一步操作，于是就把卡号和密码给了对方。”鲍女士说，直到15分钟后，她看到系统跳出的提示才知道，对方只是拍下了商品，并未付款。

由于是虚拟产品，获取卡号密码即可使用，鲍女士赶紧联系买家，催促对方付款，但对方却是“已读不回”。“我意识到自己可能遭遇了网络交易骗局，想立即冻结订单，却发现无法操作。随后，我又试图联系客服，但客服不在工作时间，无法及时解决问题。”鲍女士说。

次日，鲍女士联系平台客服，询问如何举报骗子买家。客服告诉她，因为拍下未付款，因此订单未生成，只能选择“有资金损失，非平台订单交易”的选项进行举报，并且举报需要3个工作日判定。同时，客服还表示，如最终追损成功，该账号不会有任何处罚，因为“不存在欺诈行为”。

经过一天半的等待，平台判定鲍女士举报成立，但最后仍然以“两次追损失败”告终。

在二手交易平台上，买家往往更容易面临被欺诈的风险。

来自湖南邵阳的李女士平时喜欢在二手交易平台上淘东西，但货不对板的问题让她最为头疼。今年3月，她在某平台上看中了一幅装饰画，但收到商品后发现，卖家展示的商品图片和实物严重不符，而且画框已破损。

她赶紧联系卖家，但对方告知她就是这幅画，不接受退货。向平台投诉后，客服称建议和卖家协商解决。“这幅画挂也没法挂，退又退不了，白白扔了还可惜，只能放在杂物间里。幸好商品价格也不太贵，但总有种上当受骗的感觉。”李女士说。

现实中，类似的案例屡见不鲜。网经社电子商务研究中心发布的《2022年度中国二手电商消费投诉数据与典型案例报告》显示，2022年全国二手电商用户投诉问题中，退款问题占比最高，

达 22.08%；其次为商品质量，占比 14.61%；排在第三的是网络欺诈，占比 11.04%。

有业内人士指出，随着用户需求的多样化，二手电商平台中商品的售后、卖家的服务质量以及交易效率等局限性愈加明显，其供应链与货源管理很难统一，交易双方极易产生纠纷。

平台称非执法部门

无法保证追回损失

“平台页面上仅显示‘买家已拍下’，容易让人误认为买家已经完成所有步骤，且没有任何预警功能，15 分钟后才提示对方未付款，聊天界面的这种系统提示是否具有误导性？举报后处置期最长为 3 个工作日，在此期间是否对问题账号有所处置？此外，平台的追损手段是外呼，即通过电话和短信要求对方返还财产，这种形式追损成功的可能性极低，而且仅两次追损就放弃了帮助受害者维权，也没有提供其他任何处理渠道，这是否尽到了平台义务？”鲍女士对二手交易平台的举报和监管机制提出了疑问。

记者就上述问题联系某二手交易平台客服，对方回复称：对于此类虚拟物品，建议卖家在看到已付款时才能发货，否则对方拿到卡号密码后即可使用。如果买家拒绝付款，可以积极向平台反馈。经确认属实，平台会对相应账户进行相关处置，包括限权和冻结。对于追损，平台会积极履行职责，但因为平台并非执法部门，无法保证 100%能追回。只能通过电话形式，如果对方拒不处理，平台会对账户进行处置。

记者注意到，此前已有多名网友反映，在某二手交易平台上挂出购物卡后，经历了与鲍女士同样的遭遇——先假意拍下，在不付款的情况下骗取卖家卡号密码等信息。仅在黑猫投诉上，关于某知名二手交易平台的投诉就达 9 万多条，纠纷类型集中表现为网络欺诈、网络售假、货不对板、售后服务等。

在北京中凯（杭州）律师事务所律师陈强看来，在买家拍下商品并提交订单成功时，双方之间的合同已经成立。卖家因为将“买家已拍下”的提示误认为买家已完成付款而发货，可以看作是如约履行了合同义务，但是买家收到货后不付款，属于违反合同约定的行为，而不是平台的交易安全漏洞。

“在发生纠纷后，双方应及时通过调解、投诉、诉讼等方式依法维权。”陈强建议，对于二手交易平台而言，应进一步完善交易规则和投诉举报途径，加强对平台内用户的管理，切实保护好买家和卖家的合法权益，营造依法有序的经营环境。

网售商品货不对板

可能构成交易欺诈

如果在二手交易平台买到的商品货不对板，可否按照“交易欺诈”要求卖家三倍赔偿？

“随着二手物品交易的规模快速壮大，因二手物品交易问题产生的法律纠纷也越来越复杂。”陈强介绍，根据消费者权益保护法，欺诈消费者行为是指经营者在经营商品或者服务中，采取虚假或者其他不正当手段欺骗、误导消费者，使消费者的合法权益受到损害的行为。因此，适用“退一赔三”规则的前提在于，向消费者出售商品的主体应属于“经营者”。

“从性质上来说，二手商品并非新品，商品原貌本身无法鉴别，所以并不属于消费者权益保护法所规定的商品范畴。”陈强认为，如果二手商品存在部分瑕疵，但不影响商品的正常使用，这与售假、贩假类的交易存在本质的区别。消费者通过二手商品交易平台购买商品，应当对其瑕疵有一定的容忍义务，不能简单认定是“交易欺诈”。

陈强说，在现实交易中，当然也不乏存在以卖二手商品为名，行规模化、批量化经营销售为实的二手交易卖家，这类交易与传统意义的二手商品的偶发性、少量性交易存在着明显的不同，并不当然排除消费者权益保护法的适用。

“结合最高人民法院在 2022 年 3 月实施的《关于审理网络消费纠纷案件适用法律若干问题的规定（一）》，认定进驻二手交易平台销售商品的卖家是否属于经营者，关键还是要判定，该卖家是否利用平台从事商业经营活动。”陈强说，如果卖家偶尔出售自己购买或使用过的二手商品，

不属于利用平台从事商业经营活动，则不属于“经营者”的范畴；如果卖家长期利用二手交易平台，对同类产品进行多次重复销售，相当于把平台作为自己经营商品的平台，那么就应纳入“经营者”的范畴，则可能构成交易欺诈。

如果交易过程中存在欺诈行为，平台是否应当承担责任？

对此，陈强认为，平台确实很难在海量的交易中，保证对每一笔具体交易进行完备的监管和风险防范，但是这并不意味着可以逃避责任。根据电子商务法第三十条规定，电子商务平台经营者应当采取技术措施和其他必要措施保证其网络安全、稳定运行，防范网络违法犯罪活动，有效应对网络安全事件，保障电子商务交易安全。平台应当采取必要措施对此类网络诈骗行为进行预防、消除和救助。

“如果对违法诈骗行为，平台消极应对、不作为，将承担连带责任。”北京观韬中茂（青岛）律师事务所主任李杰认为，对于申请进入平台销售商品或者提供服务的经营者及非经营用户，平台应要求其提交身份、地址、联系方式、行政许可等真实信息，并对这些信息进行核验、登记，建立登记档案，并定期核验更新。

“用户对于自身交易安全也不能掉以轻心，不论是买方还是卖方，都要在交易过程中注意商品详情、保留交易证据。”李杰说，当平台难以解决问题，需要诉诸司法程序时，民法典、电子商务法等相关法律法规都将是维权者的坚强后盾。