

卖时测评九五成新,次日回收变七八成新 二手交易市场检测混乱“水分大”

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。比如出现收到的商品情况与检测报告不符,拿去检测的同样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

去年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。在下单前严先生还和客服确认过,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)买东西真要谨慎。”去年12月,江苏常熟的季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。”季女士说。

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,就把之前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。在商品详情页面,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来好多问题。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,不履行义务或者履行合同义务不符合约定,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

今年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,检测报告显示该手机为九五成新,外观/屏幕轻微划痕,功能正常,套壳/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,提出卖了这台手机。经店员简单检验后指出,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业设备检测,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”这一项最容易被挑刺,工程师总能在其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,去年4月,浙江宁波的二手车商郝先生自己收了一辆车,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网店收到了某平台警告,说他发布了假冒伪劣产品,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,客服告诉我说需要上传发票,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、全面地披露商品或者服务信息,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。二手电商市场鱼龙混杂,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,二手交易市场中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,规定对不同类别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提升检测的准确性。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,应建立完善的平台审核机制,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兜底服务,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。

(据法治日报法治经纬 张守坤)

达州晚报

消

潮流风向标

费



11

星期五

2024年2月2日

13508257150

□主编:洪 叶

□编辑:郝富成

□美编:郝富成

了解更多达州本土资讯,请扫描二维码,关注掌上达州APP。



掌上达州