

江苏省消保委对二手交易平台消费调查发现:售假等问题频现,套路多、维权难

# 在二手交易平台买低价产品,当心踩“坑”

本报记者 黄洪涛

近年来,随着产品更新迭代加速,消费者手里有了大量的闲置物品,网络二手交易平台也随之兴起,不少消费者表示可以在上面买到低价产品。但由于门槛过低、管理不到位,二手交易平台频频出现买卖假货及盗版网课、钓鱼诈骗、非法销售“赃物”等问题,受到消费者诟病。

江苏省消费者权益保护委员会(以下简称江苏省消保委)近日开展了网络二手交易平台消费调查,并于1月14日正式发布调查报告。此次调查主要选取目前市场上用户量大、交易频繁、消费者反映问题较多的二手交易平台,包括闲鱼、转转、闲转、拍拍、58同城、找靓机、花粉儿等。调查显示,二手交易平台乱象丛生,服务和监管机制有待优化,消费者需留神踩“坑”。

## 假冒伪劣、违禁品频频出现

江苏省消保委调查发现,二手交易平台上的商品信息五花八门,二手交易规则明确规定禁止发布的信息和商品在平台上仍频频出现,甚至部分平台涉嫌默许售假。

问卷调查结果显示,17.1%的消费者遇到“假货、盗版”问题;10.2%的消费者遭遇“出具虚假鉴定报告”问题。消费者讲述买到假冒伪劣的产品包括手机、化妆品、口罩、衣服、鞋子等。

江苏省消保委体验人员在一平台购买一

## 阅读提示

近年来,二手交易越来越火爆,但快速发展之下,二手交易平台也存在一些乱象,比如买卖假货及盗版网课、钓鱼诈骗等。江苏省消保委建议,尽快出台二手交易平台相关标准,进一步完善包括信息发布、用户资质审核、退换货规则、资金安全等内容,加强对行业的监管和违法行为的约束。

款注明“高仿”字样的某品牌口红,卖家明确说明不是正品。收货后商品包装简易,包装盒是破损的,口红有缺口,分量轻,体验人员怀疑产品包装是使用过的真品包装盒,与客服私聊中询问是否是高仿,卖家明确回答不是真的。但这些标题和聊天中明确的售假信息,平台并没有进行监测,或进行相应处理。

二手交易平台虽然明确规定禁止发布涉及人身隐私、色情低俗、侵犯他人知识产权等商品信息。但是,江苏省消保委在体验调查中,仍然发现盗版网课、盗版影音、低俗漫画等相关信息。

## 套路多,消费者维权难

在江苏省消保委调查中,超过93%的消费者表示在二手交易中遇到各种各样的问题。过半数消费者遭遇信息不透明、实物与照片不符的情况,具体包括商品外观、破损程度、品牌、车辆行驶里程、功能宣传等方面不符合实际。

近三成消费者反映二手交易退货难,职业卖家充斥平台。线上征集中,有72位受访者讲

述退货问题,主要集中在买家遭遇拒绝退货、退货时间长、邮费难协商三大问题,卖家遭遇退货产品与销售不一致、买家恶意拒绝收货等。

近半数交易脱离平台付款,部分用户追回资金。一些消费者反映卖家收款后消失、付款拉黑、临时提出补钱、增加邮费等财产安全问题。私下交易大大增加了买卖双方的交易风险。

与此同时,二手交易平台售后服务参差不齐,部分平台沟通、投诉渠道不畅通,消费者维权困难。比如,闲鱼、58同城人工客服查找困难,需多次输入“人工”或一定时间等待才出现;找靓机平台购物咨询客服排队时间较长,智能客服售后无法接通,回复时直接让售后联系,售后人员了解需求后再次转到售前表示要继续等待,但是最终还是无法接通;花粉儿平台咨询客服,出现长达几个小时数次咨询无人回应的状况。

## 监管、服务机制需优化

根据江苏省消保委的调查,消费者票选

较高的建议有“加强物品发布信息的审核管理”“建立用户相互评价的管理机制”“提供售后追踪服务,协助联系”“加强卖家资质、个人关联信息的审查”等。近半消费者对卖家的信用监管给予关注,支持用评价制度去约束买卖双方的诚信交易行为。

江苏省消保委认为,二手交易平台除了加强监督管理,还需要构建公平、诚信的交易环境。买卖双方都应当依照诚实信用原则进行交易,对于买卖双方夸大宣传、隐瞒关键信息、虚假交易等不诚信和违法违规行为,应当纳入诚信评价体系,将违规记录计入个人诚信档案。在平台建立红黑榜,违法违规用户平台公示、取消资格等,对销售假冒伪劣商品的卖家予以封号等处罚,建立完善的处罚机制。

江苏省消保委还建议,应在《电子商务法》的基础上,尽快出台二手交易平台相关标准,进一步完善包括信息发布、用户资质审核、退换货规则、资金安全及消费者权益保护等相关内容,通过明确相关规定,加强对行业监管和违法行为约束,提升行业管理水平,促进行业健康发展。

据悉,江苏省消保委计划在本月底对调查涉及的闲鱼、拍拍等12家二手交易平台进行约谈,就信息发布机制及审核处理规则、售后服务流程及处理机制等内容进行探讨,并积极推动制定出台相关团体标准,进一步保护消费者合法权益,更好地规范网络二手交易平台的市场秩序。

## 钢花飞溅生产忙

1月22日,在浙江省杭州市临安区天目山镇天目铸造厂的车间内,工人正在加紧生产。这家企业订单比去年同期增长10%左右。

临近春节,浙江省杭州市临安区天目山镇工业园区不少企业订单稳中有增,产销两旺,企业抢抓外地员工安心“就地过年”的有利时机,开足马力加班加点赶订单,车间内一派热火朝天的生产景象。

本报通讯员 胡剑欢 摄

## 浙江外贸交出亮眼“成绩单”

本报讯(记者邹倜然)1月21日,杭州海关发布浙江外贸年度“成绩单”:2020年,浙江省全年进出口总值3.38万亿元,较上年增长9.6%。其中,出口2.52万亿元,增长9.1%;进口8627.9亿元,增长11.2%。浙江进出口额在全国的份额首次突破10%。

2020年,浙江省率先在全国建立省市县三级出口专班工作机制,加强省市县联动、政银企协同,形成了前所未有的合力和效率,共有1464项产品的出口退税税率被提高;超过1.9万家小微企业享受到政府给予的50%保费补贴;创新推广“订单贷”“浙贸贷”,1.04万家外贸企业获批贷款4643亿元。

## 江西高安给予不返乡人员补贴

本报讯(记者王晓颖)近日,为统筹推进疫情防控和经济社会发展工作,江西省高安市发布《关于强化疫情防控实行闭环管理做好2021年春节期间“稳产、稳岗、稳员”工作的通知》(以下简称《通知》)。

《通知》提出,鼓励外籍人员春节不返乡,倡导市内人员不出外。对留在该市过年不返乡的三类企业(项目)非高安市户籍员工以企业为单位给予100元/人/天稳员补贴,这三类企业主要为规模以上工业企业、新型城镇化项目、旅发大会项目,投资2000万元以上的教育、医疗、养老服务项目以及投资1亿元以上以上的工业项目;规模以上宾馆、酒店、餐饮企业。



解决两大痛点期待产业政策引导,业内人士建议——

## 政企合作推动电动自行车换电业务发展

本报讯(记者杨召奎)“电动自行车的换电模式,需要在政府统筹规划下有计划、有节奏地推广,避免扎堆和资源浪费。此外,政企应共同探索将大数据、人工智能、物联网等技术应用于绿色出行行业,推动电动自行车换电业务有序健康发展。”近日,恒银金融科技股份有限公司董事长江浩然在由人民政协报主办的交通运输新业态服务需求侧座谈会上说。

随着2019年4月电动自行车新国标落地

实施,共享换电业务迎来加速发展期。“换电热”的兴起源于电动自行车的消防安全风险和“充电难”这两大痛点。电动自行车的消防安全隐患包括个人用户私搭乱接充电带来的火灾隐患等,“充电难”则表现为传统充电耗时长、小区充电桩资源稀缺等。

不过,当前电动自行车换电业务仍缺乏产业政策引导。北方工业大学汽车产业创新研究中心主任纪雪洪指出,电动自行车换电业务要想发展,需建立在规模化和标准化基

础上,因而需要在业界组建更广泛的产业联盟。同时,政府部门也可以考虑对电动自行车换电服务这种创新模式给予补贴。

哈啰出行换电事业部总经理周树枫说:“算上共享单车、共享电单车和换电柜,哈啰有近1000万台的智能硬件设备。每天各城市市民的出行需求、出行热点的数据,通过这些智能硬件形成了出行大数据。我们愿意将出行领域的相关数据与主管部门共享,更好地推动政企合作,助力智慧城市发展。”



## 长沙地铁智能口罩派发机便民出行

1月24日,在长沙地铁五一广场站,市民在智能口罩派发机上扫码领取口罩。

近日,长沙地铁在2号线的23个地铁站设置了智能口罩派发机,每位乘客每天可扫码免费领取1个口罩,其余线路和站点将逐步设置智能口罩派发机,为市民安全出行提供便利。

新华社记者 陈泽国 摄

## 我国将推行企业风险主动报告制度

新华社北京1月24日电(记者魏玉坤 刘夏村)安全生产事关重大,须臾不可放松。日前召开的全国安全生产电视电话会议要求,筑牢安全防控体系,健全落实风险分级管控和隐患排查治理双重预防工作机制,全面推行企业风险主动报告制度。

会议指出,过去一年,各地区、各部门认真贯彻落实党中央、国务院决策部署,创新复工复产安全监管方式,深入开展安全生产专项整治三年行动,安全生产形势持续稳定好转,但事故多发易发的态势还没有从根本上改变,必须高度重视。

近来发生在山东栖霞的笏山金矿事故,迟报时间长达30个小时,引发社会高度关注,暴露出我国安全管理方面的漏洞。对此,有专家早前建议,应当建立更加明确、严格的事故报告制度。对于瞒报、少报、变通报的处罚机制,尤其要严格,让违法违规者付出更多代价。

此次全国安全生产电视电话会议指出,要创新安全监管方式,建立企业安全风险分级管控和主动报告等制度,提高监管效能,增强应急响应和救援能力,坚决防范遏制重特大事故。

此外,会议强调,要全力打好专项整治三年行动集中攻坚战,深入细致排查风险,根治重大问题隐患,深化各重点行业领域专项整治,严肃认真开展督导检查,确保见到实效。

应急管理部有关负责人表示,将推动地方层层制定党政领导干部安全生产“职责清单”和年度“工作清单”;落实行业监管责任要具体明晰,建立联动工作机制,防止事前事中出现监管盲区、事后甩锅推责。

## 公路、水路进口高风险非冷链集装箱货物需单独码放

本报讯(记者杜鑫)记者近日从交通运输部获悉,该部印发的《公路、水路进口高风险非冷链集装箱货物预防性消毒工作指南》(以下简称《指南》)明确,中转转运装卸货区宜设置特定区域,并配有与进口高风险非冷链集装箱货物运输车辆对接的特定区域。加强堆场及仓库存放管理,进口高风险非冷链集装箱货物堆码应当按规定单独码放、存放,避免与其他货物混放。定期对货物堆码、存放区域内部环境、货架、作业工具等进行清洁消毒。

根据《指南》,按照“谁的货物谁负责,谁作业谁组织消毒”的原则,货主或受其委托的装卸货作业单位负责组织或委托消毒单位对进口载货集装箱在首次掏箱卸货作业时实施预防性消毒。

在装卸作业过程中,作业人员要使用一次性医用口罩或一次性医用外科口罩、手套等,避免货物紧贴面部、手触摸口罩,必要时佩戴护目镜和面屏、穿防护服,避免货物表面频繁接触体表。作业人员及随行人员应当保持个人手部卫生,作业场所应当配备速干消毒剂、消毒剂和纸巾,以确保在无清洁洗手的条件下,对手进行定期消毒。

对于运输工具,《指南》要求,承运单位需确保运输车辆、船舶、非冷链集装箱等运输工具及容器的清洁和定期消毒,重点加强非冷链集装箱内壁及门把手等高频接触部位的预防性消毒工作。从事进口高风险非冷链集装箱货物运输的运输工具及容器运载一批货物之前和之后,均要对运输作业人员可能接触的部位进行彻底消毒。

## 青海湖实施为期10年的封湖育鱼

本报讯(记者邢生祥)为切实保护好青海湖渔业资源,维护好青海湖复合生态共生体系,打造好青海湖这张金名片,青海省人民政府日前下发关于实施第6次青海湖封湖育鱼的通告,决定从今年起,实施第6次为期10年的青海湖封湖育鱼。

地处青藏高原东北部的青海湖是国际重要湿地、中国最大的内陆咸水湖,是高原内陆湖泊湿地类型的典型代表,是水鸟的重要繁殖地和迁徙通道的中转站,是中国西部重要的水源涵养地和水汽循环通道,是维系青藏高原生态安全的重要水体,也是阻止西部荒漠化向东蔓延的天然屏障。目前,青海湖裸鲤资源蕴藏量达到10.04万吨,较上年增加0.74万吨,增长7.9%,较保护初期增长了38倍。

此次青海湖封湖育鱼实施范围包括:青海湖湖区及倒淌河、黑马河、布哈河、泉吉河、沙柳河、哈尔盖河、甘子河、吉尔孟河等入湖河流。

封湖期间,禁止任何单位和个人在青海湖及其入湖河流捕捞青海湖裸鲤(俗称湟鱼)或者以任何方式收购、拉运、储存、贩卖湟鱼。禁止湟鱼及其制品上市销售。禁止宾馆、饭店等餐饮单位及个人加工销售湟鱼食品。违反上述规定的,农业农村、公安、市场监管部门依法予以处罚;情节严重、构成犯罪的,依法追究刑事责任。

## 坚持房住不炒,楼市调控再升级

于二三线城市。同时,一线城市的二手住宅成交量出现明显增长,环比增加20.5%。其中,上海、广州等地成交创下了2019年以来的新高。

市场放弃抑制,调控随即出手。1月21日晚,上海市住建委等八部门联合印发《关于促进本市房地产市场平稳健康发展的意见》,从限购、信贷、税费、完善新房摇号等多个维度为房地产市场降温,提出了“增值税征免年限调整”“夫妻离异3年限购”等一系列政策举措。

就在上海出手调控前两天,1月19日,深圳市住建局发布《深圳市住房和建设局关于明确<关于进一步促进我市房地产市场平稳健康发展的通知>若干问题的函》,对此前调控政策的部分问题进行细化,进一步封堵通过假结婚、假离婚来换取购房资格的行为。

作为楼市风向标,一线城市一直被认为具有很强的信号意义。对于楼市异动,沪深

的政策工具。业内普遍认为,新的调控将有效抑制市场过热。

房住不炒。应该看到,加强调控、抑制投机性需求,针对的更多是“不炒”;切实有效解决大城市居住问题最终依赖的还是“房住”,让居民们“有房住”。在此轮一线楼市行情“翘尾”消息不断的同时,一些利好大城市居住问题解决的新闻也在不断传出。

从此轮一线城市楼市行情来看,各城市房价上涨的动力不尽相同。但在宏观层面上,它们都有较为宽松的信贷环境,“刚需”“刚改”等居住需求此前均不同程度受到抑制;在微观层面上,学区房炒作及网红楼盘“打新”等都扮演了重要的带动性角色。种种因素综合叠加,加剧了市场的焦虑与恐慌。

而从目前的调控来看,加强对购房资质的审查、强化差别化信贷政策以及对二手住宅交易税费的调整等,均是短期内即可见效

## G 经济观察

本报记者 北梦原

近期,一线城市楼市出现升温现象。“多个项目认筹率均超过1000%”“学区房一夜暴涨40万元”“小区业主抱团涨价”……类似的消息不断从北京、上海等城市传出,刺激性不言而喻。

此前,在不断加码的调控面前,一线城市房地产市场表现一直相对平静。毕竟,这些城市不仅以动辄上千万元的客单价格处于楼市“顶端”,同时还面临着最为严格的政策环境。

但国家统计局近日发布的70个大中城市房价变动情况显示,一线城市正重回领涨地位。2020年12月,4个一线城市新建商品住宅销售价格环比上涨0.3%,涨幅高