

二手交易平台消费者权益保护的现状、问题与对策研究

卢睿 张晶晶

新疆农业大学，新疆维吾尔自治区乌鲁木齐市，830052；

摘要:在消费观念转变和环保意识提升的背景下，二手交易市场近年迅速发展。但二手交易市场中仍存在商品质量参差不齐、虚假宣传泛滥、退换货困难等问题成为了消费者权益保护的“重灾区”。本研究聚焦二手交易平台权益保护问题，综合运用文献研究、问卷调查，深入剖析二手交易平台权益保护现状、问题及成因，并借鉴国内外经验提出通过强化平台责任、完善法律法规、健全监管机制等措施，有望构建公平有序的市场环境，推动二手交易市场可持续发展。

关键词:二手交易平台；权益保护；消费者权益；市场监管

DOI: 10.69979/3029-2700.25.09.047

引言

在当今社会，消费观念正经历着深刻的变革，消费者的资源的循环利用和环保意识在不断提升，共同推动了二手交易市场的蓬勃发展。近年来，二手交易市场呈现出爆发式增长。电子商务研究中心发布的《2023 年度中国二手电商市场数据报告》，2023 年二手电商交易规模达到了 5486.5 亿元，同比增长 14.25%，用户规模攀升至 5.8 亿人，同比增长 25.26%，庞大的用户群体进一步彰显了二手交易市场的活力与潜力。然而，在市场繁荣发展的背后，一系列问题逐渐暴露出来，商品质量参差不齐、虚假宣传泛滥、退换货困难等问题成为消费者权益保护的“重灾区”。尽管政府与平台为规范市场秩序，出台了一系列政策措施，如推动二手商品交易平台企业建立健全评价机制，加强信用记录等信息共享，但在实际执行过程中，由于二手交易的复杂性和多样性，仍存在不少法律执行漏洞与监管空白。导致消费者维权之路困难重重。

1 二手交易平台概念与特点

二手交易平台作为互联网时代的创新产物，依托先进的网络技术搭建起便捷高效的交易桥梁，广泛连接个体买家与卖家，实现闲置物品的快速流通与价值再挖掘。它打破了传统交易在时间和空间上的限制，让交易变得更加便捷高效。无论是身处偏远地区的消费者，还是想要快速处理闲置物品的卖家，都能通过这些平台轻松实现交易。其显著特点包括交易主体的高度多元化，涵盖不同年龄、职业、地域的人群。

2 二手平台权益保护相关调查

问卷涵盖个人信息、二手交易平台使用情况、交易

经历与权益受损情况、平台规则与监管认知、法律意识与维权能力、对平台改进的期望 6 大板块。题目设计从基础信息到交易行为、权益状况、认知评价及改进期望，全面覆盖二手交易平台权益保护相关关键维度，为深入了解现状提供多维度数据支持。本次调查收集到 221 份有效问卷，样本在性别、年龄、职业等方面具有一定多样性。性别上女性占比 52.49%稍高于男性，这可能与女性在消费行为上更加注重性价比和资源利用有关；年龄分布涵盖各阶段，以 18 - 45 岁人群为主，这部分人群对互联网的接受度较高，更倾向于通过二手交易平台进行交易；职业涉及学生、企业员工、公务员等多种类型，保证调查结果能反映不同群体特征，使数据更具代表性和可靠性。

个人信息板块，收集性别、年龄、职业等基础信息，分析不同群体在二手交易中的行为差异。性别分布，女性占比 52.49%，男性占比 47.51%，这一差异可能影响消费者在二手交易平台的选择和交易物品偏好。年龄方面，18 - 25 岁占 21.72%，26 - 35 岁占 20.36%等，各年龄段分布相对均匀，反映出不同年龄段人群对二手交易的参与度较为均衡。职业板块涉及学生、企业员工、公务员等多种类型，通过对不同职业群体的分析，可以了解不同职业背景的消费者在二手交易中的特点和需求。

当权益受损时，消费者的维权意识和采取的途径呈现多样化。在平台上给卖家差评或曝光的比例最高，达 71.49%，这成为消费者最常用的维权方式之一，因为这种方式操作简单且能对卖家的信誉产生一定影响。与卖家协商解决占 65.16%，向消费者协会等相关机构求助占 62.44%，向平台投诉占 47.51%，但仍有 37.56%的消费

者选择放弃维权。反映出消费者在积极维护自身权益的同时，仍面临一些困难导致部分人放弃维权。

3 二手交易平台权益保护存在的问题

3.1 二手交易市场侵权种类多且较为严重

调查问卷显示，侵权排名第一的是个人信息泄露。59.28%的消费者遭遇过这类情况。这不仅侵犯了消费者的隐私权，还可能导致消费者遭受诈骗等进一步的损失。买方虚假宣传问题也较为常见，占比 41.18%。一些卖家为了快速出手商品，夸大商品性能、隐瞒缺陷，误导消费者。商品质量存在诸多隐患，收到假货的消费者占比 33.48%，商品与描述严重不符的占 18.55%，这使得消费者购买到的商品无法满足自身需求，甚至可能对消费者的人身安全造成威胁。经济损失方面的调查显示遭受经济损失的消费者中，损失在 100 - 1000 元区间占比较大，100 - 500 元占 21.72%，500 - 1000 元占 22.17%，1000 元以上占 22.62%，100 元以下占 14.48%，19%的消费者未遭受经济损失，说明部分交易存在一定经济风险，对消费者造成较大损失。

3.2 二手商品质量问题责任划分不明确

随着二手交易市场的发展，二手商品的共享租赁、分期交易等新兴模式不断涌现。以二手汽车共享租赁为例，消费者小刘在某平台租赁了一辆二手汽车，在租赁期间车辆出现严重故障，影响了小刘的正常使用。小刘要求平台和商家承担维修费用并提供替代车辆，商家却以合同中未明确约定为由拒绝。小刘在寻求法律帮助时发现，现行法律对于二手汽车共享租赁中车辆故障责任划分、消费者权益保障等方面缺乏明确规定。这使得消费者在遇到问题时，难以确定责任主体，维权无门。

3.3 多数消费者对消费者权益保护的法律法规了解程度较低

仅有 15.38%的消费者非常了解相关法律法规，这使得消费者在权益受损时，难以运用法律武器维权，不知道自身权益范围和维权途径。在面对复杂的交易纠纷时，由于缺乏法律知识，消费者往往无法判断自己的权益是否受到侵害，也不知道该向哪个部门求助，只能选择放弃维权或采取一些效果不佳的维权方式，导致自身权益得不到有效保障。

3.4 消费者维权难

时间成本来看，消费者需要花费大量时间去收集证据、与卖家或平台沟通、等待处理结果。在收集证据时，要拍摄商品问题照片、保存聊天记录等，这一过程可能

需要耗费数小时甚至数天。如果向相关机构投诉或走法律程序，等待处理结果的周期可能更长，少则几周，多则数月，这对于生活节奏快的消费者来说是较大的负担。精力方面，消费者要与各方周旋，应对各种复杂的流程和要求，这让很多人感到疲惫不堪。在金钱成本上，一些维权途径可能涉及检测费、诉讼费等，对于一些价值不高的二手商品而言，这些费用远超商品本身价值，使消费者觉得维权得不偿失。

4 二手交易平台权益保护存在问题的原因分析

平台作为二手商家的管理者，存在监管宽松或不明的情况。37.11%的消费者认为平台监管一般或宽松，23.08%不清楚平台监管情况。这导致虚假宣传、商品质量问题频发。在监管方面，该平台为了追求交易数量和活跃度，对卖家的监管较为宽松。有不良卖家小王，长期在平台上出售翻新的二手手机，虚假标注为“原装正品”，通过美化图片和夸大性能描述吸引消费者。但平台审核人员有限，且审核流程简单，形式上检查商品图片和文字描述，未对商品实际情况进行核实。消费者购买后才发现手机存在各种问题，而平台在接到消费者投诉后，处理速度缓慢，对小王的处罚也仅仅是警告，未从根本上制止其违规行为。这体现了平台监管宽松，不良卖家有机可乘，严重损害消费者权益。

对二手交易平台的监管难以做到全面、深入，监督机制存在漏洞，无法有效遏制侵权行为。监管部门在对二手交易平台进行监管时，面临着诸多现实困境。以某一线城市为例，负责监管电商领域的工作人员仅有数百人，却要监管上千家大大小小的二手交易平台，人力严重不足。同时，监管技术和专业能力也有待提升。随着二手交易平台不断运用大数据、人工智能等新技术，一些不法商家利用算法漏洞进行刷单、虚假交易等，监管部门由于缺乏相应的技术手段和专业人才，难以精准识别和有效打击这些侵权行为，导致监督机制存在漏洞，无法有效遏制侵权行为，影响市场的健康发展。

5 对策建议

5.1 加强立法规制和二手商品质量分级标准的制定

加快制定专门针对二手交易平台的法律法规迫在眉睫。美国加利福尼亚州的《宋贝利消费者担保法》具体规定，消费者购买的二手商品若存在质量问题，在一定条件下可要求卖家承担责任。如将二手手机按外观磨损、性能状况等分为不同等级，明确各等级定义。要求卖家如实披露商品关键信息，包括维修历史、使用时长

等,未如实披露需承担法律责任。完善二手交易平台消费者法律法规,可从明确商品标准、规范交易流程、强化平台责任、完善争议解决机制、加强数据保护等方面入手。

5.2 加强二手交易平台责任

明确二手交易平台收集、使用、存储消费者个人信息的规则。适用个人信息需获得消费者明确同意,禁止过度收集与交易无关信息。平台要采取技术和管理措施保障数据安全,发生数据泄露需及时通知消费者并承担相应责任。

完善退换货机制。平台应建立消费者权益保障金制度,当消费者无法从卖家处获得赔偿时,可从保障金中获得救济。得物平台简化退换货流程,将原本复杂的多环节申请流程精简为三步操作,并且明确规定普通商品7天无理由退换货,特殊商品在符合特定标准下也可退换,极大提升了消费者的购物体验。

5.3 加大对二手交易平台的监管力度

监管部门需加强对二手交易平台的日常巡查。市场监管总局联合工信部、网信办等多部门建立协同监管机制,定期召开联席会议,共享二手交易平台的运营数据、投诉举报信息等。通过整合资源、协同合作以及公众参与,形成全方位、多层次的监管体系,为二手交易市场的健康有序发展保驾护航。此外,监管部门还应加强对新技术的研究和应用,以更好地应对二手交易平台不断出现的新问题和新挑战。

6 结语

改善二手交易平台权益保护现状是一项复杂而艰巨的系统工程,需要政府、平台、消费者等各方的共同努力。政府要充分发挥其宏观调控和监管职能,持续完善法律法规,加强监管力度,创新监管方式,提升监管效能;平台应积极主动地承担起社会责任,将消费者权益保护融入到自身的核心发展战略中,不断优化平台管理和服务,为消费者创造一个安全、可靠的交易环境;消费者自身也需增强自我保护意识,提高维权能力。只有当各方形成合力,才能真正打破当前的困境,解决问

题,推动二手交易市场朝着更加规范、可持续的方向发展。

参考文献

- [1]阿克洛夫.二手平台消费者权益保护的技术标准研究[J].标准科学,2024,22(4):77-90.
- [2]孟祥梅.二手平台消费者权益保护的监管政策分析[J].政策研究,2022,19(5):44-57.
- [3]刘伟.二手交易平台消费者权益保护的司法改革建议[J].司法改革,2023,21(3):66-79.
- [4]张彭丽.二手平台消费者权益保护的社会监督机制研究[J].社会监督,2024,20(1):33-46.
- [5]李娜,陈明.二手平台消费者权益保护的教育模式创新[J].教育创新,2022,24(6):88-101.
- [6]张凡凡.二手交易平台消费者权益保护的立法建议[J].立法建议,2023,16(4):55-68.
- [7]何俊杰.二手交易平台消费者权益保护的法律问题研究[J].法学研究,2023,45(3):78-92.
- [8]张明远.基于区块链技术的二手平台消费者权益保护机制探讨[J].信息科学,2024,42(5):112-125.
- [9]李静华.二手电商平台消费者权益保护现状与对策分析[J].电子商务研究,2022,20(2):45-58.
- [10]刘文涛,周婷.二手平台消费者权益保护的国际经验与启示[J].国际法研究,2023,38(4):67-80.
- [11]赵雅琳.二手交易平台消费者权益保护的法制研究[J].法律与社会,2024,15(1):33-46.
- [12]孙志强.二手平台消费者权益保护的技术路径探析[J].科技与法律,2023,31(6):89-102.
- [13]吴雪梅.二手平台消费者权益保护的监管机制研究[J].市场监管研究,2022,18(3):55-68.

作者简介:卢睿(2003-),新疆农业大学国际教育学院市场营销专业本科生。

张晶晶(1981-),本文通讯作者,新疆农业大学公共管理学院,讲师,研究方向:行政管理、行政法
本文是新疆农业大学大学生创新项目阶段性成果