

# 二手交易平台作为平台服务提供者的交易秩序保障责任

杨苑艺

贵州大学法学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2024年3月13日; 录用日期: 2024年3月25日; 发布日期: 2024年5月16日

## 摘要

随着绿色低碳消费和循环经济的理念越来越深入人心,在现实需求、消费观念、国家政策支持等多重因素叠加下,社会公众对二手物品消费认可度进一步提高,二手电子商务逐渐发展。二手经济作为构建循环经济的重要切入口,对便利闲置物品处理,帮助消费者节省开支,实现物品的循环利用,以及减少资源浪费,都大有裨益。二手市场交易愈发火爆的同时,二手市场交易秩序被扰乱,违法交易行为也如影随形,平台内用户主体信息不明、商品质量难以保障、第三方交易泛滥等等。二手交易安全遭到破坏,二手交易平台信誉难以提升。因此,作为二手交易服务的提供者,二手交易平台应当承担起法律责任,切实监督和规制交易行为,营造良好的二手交易市场秩序。

## 关键词

二手交易平台, 违法交易, 法律责任

# The Transaction Order Guarantee Responsibility of the Second-Hand Trading Platform as a Platform Service Provider

Yuanyi Yang

Law School of Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Mar. 13<sup>th</sup>, 2024; accepted: Mar. 25<sup>th</sup>, 2024; published: May 16<sup>th</sup>, 2024

## Abstract

With the concept of green low-carbon consumption and circular economy becoming more and

more popular, under the superposition of multiple factors such as realistic demand, consumption concept and national policy support, the public's recognition of second-hand goods consumption has been further improved, and second-hand e-commerce has gradually developed. As an important entrance to the construction of circular economy, second-hand economy is of great benefit to facilitating the disposal of idle goods, helping consumers to save expenses, realizing the recycling of goods, and reducing the waste of resources. While second-hand market transactions are becoming more and more popular, the order of second-hand market transactions has been disrupted, following the illegal transactions, the unclear user's main information in the platform, difficulty in guaranteeing the quality of goods, the third-party transactions are rampant, etc. The security of second-hand trading has been destroyed, and the reputation of second-hand trading platforms is difficult to improve. Therefore, as a provider of second-hand trading services, the second-hand trading platform should assume legal responsibilities, effectively supervise and regulate the trading behavior, and create a good order of the second-hand trading market.

## Keywords

Second-Hand Transactions, Illegal Transactions, Legal Responsibility

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

随着共享经济、循环利用等绿色消费理念逐渐流行，闲置经济和二手市场被越来越多的消费者，特别是年轻一代所接受，甚至成为一种消费习惯。二手交易电商平台作为数据经济和绿色循环经济的产物，为公众提供了高效便捷的闲置商品处置途径，降低了消费成本，促进了物品循环利用，减少了资源浪费。2021年，国家发展改革委印发《“十四五”循环经济发展规划》，鼓励“互联网+二手”模式的发展，鼓励平台企业引入第三方二手商品专业经济商户，提高二手商品交易效率。根据网经社电子商务研究中心发布的《2023年(上)中国二手电商市场数据报告》显示，2023年二手电商用户规模为6.2亿人，同比增长33.9%；2023年二手电商交易规模约达5486.5亿元，同比增长14.25% [1]。二手交易平台作为新兴事务，具有巨大的发展前景，但基于其网络平台的开放性、用户的自治性、交易物品的特殊性等特征，也存在着一定的交易风险。随着二手市场交易愈发火爆，二手市场交易秩序也受到各种客观因素的破坏，二手交易市场中的风险频繁地侵犯用户的合法权益，作为二手交易服务的提供者——二手交易平台应当承担起相应责任，引导和监督二手平台交易秩序的健康有序发展。

## 2. 理论基础

### 2.1. 二手交易平台基本概念

二手交易电商平台是指利用互联网信息技术，为买卖双方提供闲置商品买卖的一站式服务电子商务平台，其主要形式包括二手买卖、二手置换、二手回收等。二手交易电商平台有多种交易模式，主要包括：一是B2C模式，即企业向个人售卖商品，在二手电商领域，通常表现为企业从个人或者其他渠道收购闲置物品，经过处理后再以较低的价格出售给消费者，比如孔夫子旧书网；二是C2B2C模式，即企业从个人回收商品，经过鉴定、质量检查、修复、翻新、消毒及再包装等处理后，向个人卖家进行二次销售；三是C2C模式，即以网络平台为信息与交易的载体，为买卖双方提供交易平台，以及支付、物流跟

踪等服务,比如闲鱼、转转等。不同交易模式下,交易相关方需要承担不同的法律责任,第一种模式中,提供网络平台服务的一方就是电子商务平台经营者,第二种模式中,平台同时充当着买房和卖方,承担直接的销售者和经营者的地位,第三种模式中,网络平台在电子商务中为交易双方或多方提供信息发布、浏览、下单等服务即平台服务提供者。本文主要讨论二手交易电商平台作为平台服务提供者(即第三种C2C模式中)的在维护二手交易秩序中的法律地位和责任配置。

## 2.2. 二手交易平台的法律地位

二手电商平台在电子商务领域扮演着关键角色,为买卖双方提供了一个便捷、高效的交易环境。

首先,二手电商平台是一个信息中介平台。通过提供技术服务和信息发布功能,帮助买家和卖家在平台上交易。在这个过程中,平台并不直接参与交易,而是作为一个中介角色,为双方提供交流和协商的平台。

其次,二手电商平台作为电子商务经济的重要主体,需遵守相关的法律法规,确保平台的运营和交易活动的合法性。例如,遵守消费者权益保护法、电子商务法等法律法规,保护消费者的合法权益,维护公平竞争的市场环境。

此外,二手电商平台作为网络交易空间的管理者,依据危险开启理论,电商平台在二手交易中具有主导性和专业性,需承担一定的监管责任,对卖家进行资质审核和商品信息审核,建立有效的争议解决机制,确保交易双方的权益得到保障[2]。

## 3. 二手平台交易中的问题分析

### 3.1. 二手电商平台交易中的主要问题

近年来二手电商平台逐渐成为公众日常生活中必不可少的消费交易软件之一,与传统一手电商平台具有不相上下的重要地位,不可忽视的是随之而来的层出不穷的交易乱象。

#### 3.1.1. 主体上

一、商家冒充问题。与传统一手交易平台不同,为了便捷交易,二手电商平台对主体的身份要求较低,其中个人卖家秩序提交个人实名身份信息即可售卖,而商家如需入驻则需提供营业执照等资格且条件相对严格。为了获取更多销售利益,有的商家采取伪装成个人卖家的形式获取买家信任从而进行售卖。

二、虚假交易。通过使用虚假身份信息或者盗用他人账号进行交易,且通常以低价诱使消费者在第三方平台直接转账,在消费者支付货款之后,以各种理由拒绝发货或者提供虚假的物流信息,最终骗取消费者的钱财。

#### 3.1.2. 产品上

一、欺诈问题。欺诈者在二手平台上以低价吸引买家后发送钓鱼链接或者诈骗软件来盗取消费者个人信息或资金。这些链接和软件可能通过伪装成官方平台或者支付系统,诱导消费者输入账号、密码、支付宝等敏感信息,从而盗取消费者的资金或者造成其他损失。今年,云南一名买家通过第三方链接跳转购买游戏充值卡后无法使用,但最终无法向二手交易平台主张赔偿损失,事实上网络平台上的此类诈骗案件并非少数,但大多数消费者都追讨无门。

二、售假问题。当前,二手市场假货横行,售假者以假充真、以次充好,通过发布虚假的商品信息或者盗取他人的商品信息、图片,虚构商品购买途径及凭证等手段售卖不合格产品,如宣称低价、高配置的手机、电脑等产品,或者是全新未拆封的商品,但实际上可能是二手或损坏的产品。

三、违规禁售物品。二手交易平台的出现,为无法进入如淘宝等传统一手电商平台的违规禁售物品

的卖家提供了新渠道，卖家通过设置“暗号”或者“擦边”描述，突破平台交易规则，违反法律法规的规定，售卖一些禁止个人售卖的物品。例如，《药品网络销售监督管理办法》第三条和第七条对从事药品网络销售的主体的资格和要求作出了严格规定，但在二手平台上通过P图、发布如“懂的来”等标语，躲避算法追踪，夸大宣传，吸引消费者，从而售卖假药、伪劣药品等。

### 3.1.3. 维权上

“二手交易平台维权难”逐渐变成一个共识，退换货难、不支持七天无理由、售后拖延、举证困难等是网络二手交易纠纷中存在的一些主要问题，消费者权益难以得到保障。例如，以C2C平台闲鱼为例，闲鱼小法庭要求维权方在24小时内上传有关凭证，但鉴定机构很难再24小时之内完成鉴定并出具鉴定报告[3]。在既定不合理规则和程序下，经过长时间与卖家和售后客服交涉后仍然没有得到满意的处理结果，大多数的消费者都选择放弃维权，同时造成的还有二手交易平台信誉的丧失[4]。

## 3.2. 成因分析——基于二手电商平台特性进行分析

### 3.2.1. 平台的开放性

二手电商平台作为公共平台具有开放性。信息开放、数据开放、用户开放。平台允许各种主体进入，只要符合平台的规定和条件，个人和商家都可以在二手交易平台上发布闲置物品。用户在不违反法律规定和平台规则的前提下，可以任意发布有关信息，从实物商品到虚拟商品，从商品到服务，用户可以任意发布和交易。同时，平台在运营中所产生的数据信息在经过分析后转化为大数据对用户的画像信息。较低的准入门槛和用户数量的大规模必然导致用户质量的参差不齐。爆炸的数据信息以及第三方开发者和合作伙伴的接入也会增加信息泄露和信息安全的风险。在平台监管不力的情况下，很可能会导致用户为了追逐利益最大化而实施破坏交易秩序、侵犯消费者合法权益的行为。

### 3.2.2. 用户的自治性

二手电商平台作为市场活动平台之一，贯彻用户自治，以平等自愿原则为基础进行交易。用户可以随意发布想要进行售卖或是求购的闲置物品信息，在众多邀约对象中选择合适的进行交易，约定交易的价格、交易方式、运输方式、违约责任等。平台为双方提供了交易模型和参考，用户只要就各事项达成一致，即可进行交易，并在交易完成后对交易对象和交易行为进行评价，这些评价同平台内用户行为评价机制共同形成用户的信用等级体系，为用户的后续交易行为提供参考。用户享有广泛自由的同时，也为交易带来更多风险，如发布虚假信息、恶意评价等。有的用户为了方便会选择通过电话、微信等进行沟通，或者采取第三方和线下交易，导致部分证据无法保存，产生纠纷时难以举证，在遭遇诈骗后也难以挽回损失。

### 3.2.3. 物品的特殊性

在二手电商平台上交易的物品主要是闲置物品和二手物品。闲置物品是指在被购入后，因某种原因而被主人放置一旁的物品，包括全新未使用的物品也包括使用一段时间后又放置的物品。二手物品是指被使用过的物品。总之，两种物品都不是传统意义上的“全新”物品，但是根据其不同的新旧程度，其价值又有所不同。基于这种特性，平台无法对商品质量进行标准化检验，也无法设置硬性质量标准，浏览者只能根据卖家对商品的描述来评判该价值是否符合预期，买卖双方对于产品质量的标准也可能存在不同，这使得用户最终获得的产品质量是不确定的，对产品质量的认定也成为一大问题，尤其是在产生交易纠纷时，卖家和买家对于产品的新旧程度以及实际功能等的认定往往存在差异，需要借助第三方机构进行鉴定，这不仅增加了交易风险，也大大增加了维权成本。



## 4. 二手交易平台的责任承担

针对上述特性,为了最大限度规避风险,维护消费者权益,二手交易平台可以从以下几个方面入手,落实法律责任。

### 4.1. 加强监管

二手平台应当加强对用户、商品以及交易行为的监管。一、提高平台准入门槛,严格实行用户信息登记制度、一人一号制度,完善身份验证机制,要求用户必须通过手机号、身份证号、人脸识别等实名认证才能使用有关功能,并且定期验证用户信息,防止因信息更新不及时而在产生交易纠纷时无法及时有效联系到有关主体。商家入驻必须提供营业执照和法人信息,同时根据交易频率、次数、规模等情况对实施持续性经营同类商品的个体判定为商家并要求完善有关证件信息。二、加强对商品信息的审核,升级平台内监测技术,加强技术研发、建设交易监管云平台,提高对各种规避行为的监测效率、识别准确度,技术监督和人工监督同步,通过人工监督弥补算法缺陷和漏洞,及时防范各类违法违规行[5]。三、加强对交易的监管,完善风险告知机制,对用户进行注销前验证,如果存在未完成的交易行为或疑似违法违规行为,则不予注销,并且将有关风险告知相关用户。

### 4.2. 完善体制机制

二手交易平台应当不断完善平台规则体系和运行机制,提高交易效率、保障交易安全。一、细化交易规则,完善交易流程,目前有关二手交易的法律规范主要是参考《电子商务法》中对经营管理者的有关规定,且较为宏观和宽泛,二手电商平台需要完善自身体系和平台规则才能为复杂的网络交易提供制度基础。二、完善交易纠纷解决机制,积极协助用户取证,允许下载保存平台内数据信息,免费提供相关法律信息和纠纷解决方案,提高售后队伍素质和服务水平、处理效率,协助用户联系对方当事人,为用户提供及时有效的反馈,同时,工作人员应当保持中立地位,不偏袒买卖任意一方,协助双方沟通达成一致解决方案。三、完善处置机制,对发现的违反法律和平台规定的行为人,根据其行为性质和次数,给予警告、禁言、封号等不同程度的处置,同时,将有关处置结果通过平台内信息和手机短信等方式通知该账号的近期联系人及利害关系人,说明该账号存在风险,提示用户谨慎与该账号进行交易。如果账号存在严重违规行为,但平台没有通知有关当事人从而产生损失的,平台应当与行为人承担连带责任。四、建立保证金制度。根据用户交易标的特殊性,如果涉及价格高昂的商品,或者交易行为异常,可以要求用户缴纳一定比例的保证金或是对交易金额进行冻结,在风险消失确保交易安全后再返还金额。

### 4.3. 探索协同机制

二手交易平台要提高监管效率,完善平台运行机制,维护良好的交易氛围和秩序,需要加强同多方的协同,探索多元共治的形式。一、政府协同监督。定期汇报市场和平台运营情况,配合政府部门执法工作,建立平台与部门联动的市场监督、投诉移送机制和司法直通渠道,对交易中的违法行为进行集中监管。二、第三方协同合作。加强同类平台以及技术部门的合作,建立数据信息共享机制,打造信息共享平台,在不保证用户信息和隐私安全的前提下,通过分析不同平台上用户的行为和评价,构建完整的用户信用体系,为市场提供可靠的信息数据库。三、社会协同共治。公众监督和社会团体监督并举,鼓励公众积极参与监督、畅通用户投诉和举报通道、建立有奖举报机制,加强同二手行业协会或是消费者协会的合作,引导社会组织参与平台监管[6]。

## 5. 结语

随着技术的进步和市场的成熟,二手交易平台发展如火如荼,在当前数据经济和低碳经济中占有一

席之地。需要注意的是，基于平台的开放性、用户的自治性、物品的特殊性等特征，除具有巨大的经济潜力的同时，二手物品在线交易过程中还存在各种不可忽视的问题和风险，平台作为服务提供者，应当承担起法律责任，加强对交易秩序的监管力度、完善交易体制、多方协同形成监督合力，保障交易安全，促进二手经济健康有序发展。

## 参考文献

- [1] 网经社. 2023 年(上)中国二手电商数据市场报告[EB/OL]. <https://www.100ec.cn/detail--6630593.html>, 2024-03-12.
- [2] 谢皓. 大数据背景下电商平台经营者的责任认定探究[J]. 法制博览, 2023(33): 139-141.
- [3] 时炳艳, 李冰. 基于闲置经济的“闲鱼”电商平台消费者维权问题研究[J]. 国际公关, 2022(13): 160-162.
- [4] 郝延涛, 魏佳逸. 买卖合同制度更新下浅析二手交易中消费者权益保护[J]. 法制博览, 2022(32): 65-67.
- [5] 张俊英, 韩佳凝. 网络交易消费者权益保护机制构建及优化路径[J]. 消费经济, 2021, 37(4): 45-52.
- [6] 郭晓红. 基于 C2C 二手交易平台经营者监管法律问题研究[J]. 济南职业学院学报, 2023(5): 119-124.