

网络闲置交易中的消费者权益保护研究

彭雅欣

贵州大学法学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2024年9月23日; 录用日期: 2024年10月17日; 发布日期: 2024年12月31日

摘要

在我国经济持续高速、高质量发展的新常态背景下, 我国消费者的购买力显著提升, 导致大量闲置物品堆积。为了改变资源过度消耗与低效利用的问题, 闲置物品通过网络二手交易平台得以流转再利用, 实现“物尽其用”的目的。然而, 当前网络闲置交易普遍存在缺乏适应性的法律指引及规制、监管机制滞后且可操作性不强、平台责任界定不明及不完善等问题, 致使消费者的合法权益遭受侵害。基于此, 本文将通过系统性地梳理网络闲置交易中消费者权益保护领域存在的主要问题, 深入剖析其背后的原因, 有针对性地提出加强消费者权益保护的对策与建议, 以此推动网络闲置交易领域的持续、健康发展以及消费者合法权益能够得到全面、有效的维护, 最终实现经济效益与社会效益的双赢。

关键词

网络交易, 闲置物品, 消费者权益保护

Research on the Protection of Consumer Rights and Interests in Online Idle Goods Transactions

Yaxin Peng

Law School of Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Sep. 23rd, 2024; accepted: Oct. 17th, 2024; published: Dec. 31st, 2024

Abstract

Under the new normal background of China's sustained high-speed and high-quality economic development, the purchasing power of Chinese consumers has significantly increased, leading to the accumulation of a large number of idle items. To address the issues of excessive resource consumption and inefficient utilization, idle items are circulated and reused through online second-hand

文章引用: 彭雅欣. 网络闲置交易中的消费者权益保护研究[J]. 电子商务评论, 2025, 14(1): 160-165.

DOI: 10.12677/ecl.2025.141021

trading platforms, achieving the goal of “making the best use of everything”. However, current online idle trading is plagued by issues such as the lack of adaptive legal guidance and regulation, a lagging and less operable regulatory mechanism, and unclear and imperfect definitions of platform responsibilities, resulting in the infringement of consumers’ legitimate rights and interests. Based on this, this paper will systematically sort out the main problems existing in the field of consumer rights protection in online idle trading, deeply analyze the underlying causes, and propose targeted countermeasures and suggestions to strengthen consumer rights protection. This will promote the sustainable and healthy development of the online idle trading field and ensure that consumers’ legitimate rights and interests are comprehensively and effectively protected, ultimately achieving a win-win situation in both economic and social benefits.

Keywords

Online Transactions, Idle Goods, Consumer Rights and Interests Protection

Copyright © 2025 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

随着国民消费增长、生活质量提升，社会积累了一定的物品闲置资源。为积极响应循环经济发展的号召，政府相继出台了一系列政策意见，旨在推动“互联网 + 二手”模式的兴起与发展。闲置物品交易从传统的线下模式，迅速拓展至线上电商平台。这种新型交易方式不仅提高了闲置物品的利用效率，还通过延长闲置物品的使用寿命，实现了其价值的最大化[1]。网络闲置交易的物超所值及便捷性，使网络二手交易平台迅速成为广大消费者的首选。然而，由于网络闲置交易信息的不对称性和个体差异，导致交易过程中问题频发、纠纷不断。这些问题不仅影响了消费者的购物体验，也对消费者权益保护提出了更高的要求。因此，在推动二手电商市场快速发展的同时，网络闲置交易领域的消费者权益保护问题亟待解决。

2. 网络闲置交易中消费者权益受损

2.1. 消费者知情权受损

《消费者权益保护法》第八条规定了消费者享有知情权，第二十条规定了经营者具有全面真实告知的义务，具体是指消费者在做出购买决策前，能够充分了解并知悉物品所有必要的信息，经营者不得提供虚假信息误导消费者，从而达到买卖双方信息对称且透明，但交易双方之间信息不对称是网络交易中普遍存在的现象[2]。这里需要特别指出的是，本文所讨论的“经营者”特指网络交易平台内的经营者，因其行为展现出“以营利为目的”的特征，而被学界和司法实践倾向认定为网络闲置物品交易的参与主体。这些经营者提供的物品信息的真实性与完整性常常成为问题。一是虚假宣传屡见不鲜，经营者常会夸大物品的性能、新旧状态或实际使用情况，以此来吸引消费者购买。此外，因互联网信息技术的升级，经营者常会使用网络工具对拍摄的物品图片进行处理及美化，而消费者仅凭平台展示的图片难以判断物品的真实状况。再者，部分经营者会故意在商品详情中隐瞒、遗漏关键信息，如商品来源、成分、损坏或瑕疵部位、维修情况等，消费者往往在与经营者交易完成后才发现问题。这些行为严重侵害了消费者的知情权，故而可能引发消费者对网络闲置购物环境的整体信任度降低，进而严重损害电子商务行业的健

康发展。

2.2. 消费者公平交易权受损

《消费者权益保护法》第十条赋予了消费者享有公平交易的权利，即消费者在购买商品时依法享有公正、合理地进行市场交换行为的权利，它涵盖了商品交易价格的合理性和质量保证两大核心要素，要求经营者以公正的价格提供符合国家标准、行业标准或事先承诺的商品。然而，在网络闲置交易中，一些不良经营者却通过多种手段侵害了消费者的这一权益。主要体现在：一是经营者故意隐瞒闲置物品的瑕疵、隐瞒或编造其使用期限，甚至故意混淆物品真伪，以误导消费者并促成交易。二是部分经营者往往提供格式化的交易合同，其条款通常设置“签收即视为认可商品质量”、“闲置物品不支持七天无理由退换货”等不合理规定，这些条款在实质上剥夺了消费者对于所购物品质量进行合理质疑以及退货的权利，是事实上的假约定之名单方面限制甚至改变消费者的法定权利。

2.3. 消费者安全保障权受损

《消费者权益保护法》第七条明确了消费者享有安全保障权，具体包括人身安全权与财产安全权。一是基于电商平台本身具备的强大数据收集与储存能力，消费者的个人敏感信息在网络闲置交易过程中易遭泄露、倒卖，成为不法分子犯罪的温床。其次，经营者的信息删除成本低、消费者的自助性不足、多数消费者并不具备鉴别真伪的专业技能且在闲置网络交易过程中缺乏保留证据的意识[3]。故在网络闲置交易过程中买卖双方发生纠纷，要准确界定责任方变得尤为困难。此外，部分网络闲置平台线上纠纷解决机制多为简单的形式民主，禁不起深入推敲[4]。例如“闲鱼”平台内部纠纷解决机制——“闲鱼小法庭”，虽意在快速裁决来解决纠纷，但其评审人员为系统任意抽选，其处理方法主要依靠评审员的主观判断而非专业评估，故其决策过程的随意性及处理效率与效果的不稳定，难以保障买卖双方纠纷得到公正的处理，反而可能加剧权益受损风险。

3. 网络闲置交易中消费者权益保护受损原因分析

3.1. 法律规范的实效性缺失

目前可用于指引网络闲置交易中消费者权益保护的法律主要涵盖《民法典》《电子商务法》及《消费者权益保护法》等，然而以上法律均是基于一般网络交易环境制定的，且均未直接涉及闲置交易。常见的问题有：一是对于闲置物品这一特殊类别，其质量判定标准体系尚不完善，导致在“标的物质量不达标”的情况下，缺乏明确的判断标准[5]。二是对于平台内经营者的身份，虽有《最高人民法院关于审理网络消费纠纷案件适用法律若干问题的规定(一)》对其进行界定，但这些规定显得过于宽泛，缺乏具体而明确的裁量标准。三是关于经营者欺诈行为的厘定标准，没有相关司法解释和法律明文规定，直接导致司法裁判结果在不同案件中呈现出显著的差异。四是网络闲置交易中消费者的“七天无理由退货”的权益往往受到格式合同的限制，而法律对于此类格式条款的效力回应不足。综上，前述现行法缺乏对网络闲置交易中各方权利义务关系的清晰指引，解决该领域纠纷的法律依据不足，司法裁判可援引的针对性细则匮乏[6]。故亟需出台更具针对性的法律法规或司法解释，以明确网络闲置交易各方责任、规范交易行为和保障消费者权益。

3.2. 行政监管有效性匮乏

首先，我国行政监管体系面临着跨区域电商经营与行政区划监管不匹配的问题，行政区域的分割限制了对电商经营监管的连贯性。其次，行政部门间职权界限的模糊，导致了各监管部门出现权力重叠、

遗漏或推诿的情况，加剧了协同治理的难度，难以形成监管合力。同时，执法欠缺有效性也是亟待解决的问题。一方面现行法律法规放宽网络交易经营者的登记条款，虽旨在提升网络交易效率，但由于缺失有关闲置交易的监管方法和监管标准作为指引，且小额交易的经营者没有经营资质等证明文件作为佐证，行政部门落实监管和追责的难度大幅增加[7]。另一方面，行政机关难以对网络闲置交易进行即时、持续性监督，这导致对消费者的权益保护在及时性和充分性上都面临挑战。

3.3. 网络闲置交易平台的自我管理约束不足

《电子商务法》及其相关法律法规明确了网络交易平台可以在法律允许的前提下公平、公正、公开地制定交易规则，即在一定程度上赋予了网络闲置交易平台自我管理的权限与责任。然而在实施过程中，网络闲置交易平台制定并执行的多种规则仍面临着多重问题。首先，尽管相关法律法规要求网络交易平台对入驻平台的经营者进行详尽的信息核验、审查和登记，但现实中平台的审查义务往往多为形式性审查，很难对经营者的实质性信息进行审查，增加了消费者交易的风险。其次，在消费者与经营者发生争议时，《电子商务法》虽赋予了网络交易平台有协助消费者维权的义务，但是却未明确其未履行这一项义务时应承担的责任。这导致网络交易平台在运营中对违规行为的惩罚力度不足、规则执行缺乏深度，消费者未能得到实质性保护。此外，电子商务责任界限划分模糊，法律虽规定了平台的审核、通知、报告等义务，但在具体责任认定上均缺乏明确标准，这导致平台常以“第三方”身份逃避责任，使得消费者在面对损害时难以获得有效的法律救济。故而如何分配平台职责、防范违规违法行为成为经营过程中急需解决的问题[8]。

3.4. 消费者维权难

在网络闲置交易纠纷中，消费者的维权历程常遭遇重重阻碍。首先，网络闲置物品一般通过物流配送，而消费者收货后常常缺乏开箱保留证据的意识，一旦闲置物品出现质量问题，经营者往往会推诿责任，加剧了责任归属的模糊性。其次，经营者可能利用其在技术和规则上的优势，规避自身责任，使得消费者难以确定经营者的身份以及使得众多关键证据难以得到有效固定。故在“谁主张、谁举证”的传统证明责任分配规则下，消费者往往陷入举证无力、申诉无门的困境。同时，仲裁、调解等非诉讼纠纷解决机制的发展滞后，难以快速、高效解决此类纠纷。

4. 网络闲置交易中消费者权益保护的完善建议

4.1. 加强网络闲置交易领域立法

当前，《民法典》《电子商务法》等相关法律法规虽在一定程度上为网络闲置交易提供了法律框架，但由于我国尚未对其进行专门性立法，而现有的法律规范对于该领域又普遍存在针对性缺失、可操作性不足以及效力匮乏等问题，因此消费者的合法权益往往难以得到有效的保障。故而加快推进网络闲置交易领域的专门立法显得尤为迫切、重要。立法机关可考虑在《电子商务法》的修订或相关配套规范的制定中，加入针对网络闲置交易的专门性条款。包括但不限于：明确并细化二手电商平台在网络闲置交易中的责任认定标准、监管义务及责任；统一明确经营者的认定标准等。此外，在加强我国网络闲置交易领域立法及完善相关配套规范的过程中，立法机关还应积极借鉴国际网络闲置交易领域的立法经验，以促进该领域的成熟与完善。

4.2. 强化行政监管

首先，鉴于闲置交易活动对网络平台的强度依附，且网络交易平台对内部经营者信息掌握的完整度

远超行政部门，建议在行政部门与网络交易平台间建立联动监管机制，平衡行政监管的滞后和行政职权的落实困难，实现对网络闲置交易平台交易信息的动态监测和预警，以协同治理形成内外联通的监管合力。其次，为应对跨区域电商经营与行政区划监管不匹配问题，建议构建跨部门和跨区域的协同监管机制。各部门应明确职责分工，建立健全信息共享机制，确保监管信息双向流动，实现全方位监管，切实维护消费者权益。此外，还需加强电商监管执法，创新监管手段，利用大数据、人工智能等技术手段提升执法效能，全方位保障消费者权益，促进网络闲置交易市场的健康有序发展。

4.3. 提升网络闲置交易平台的自律性，夯实责任

首先，要加强网络闲置交易平台的自我管理。第一，平台应对经营者提供的经营范围、场所及联系方式等主体信息进行严格审核、披露及监督，以确保消费者能够获取并辨识经营者的真实身份，从而增加交易的透明度和可信度。第二，平台要严厉打击经营者虚假宣传的行为，要求其向消费者提供真实、清晰的物品信息。第三，平台要完善内部运营规范与纠纷处理机制，利用大数据、人工智能技术并结合人工审核提升交易内容、交易纠纷解决的效率及质量，及时处理违规行为，维护消费者的权益。第四，优化平台的在线争议解决机制，在原有用户作为评审员的基础上对其进行系统化培训，同时还需引入具备专业资质、能力的法律及行业专家，此举将显著提升线上纠纷裁决的专业性和权威性，增强消费者对裁决结果的信任度和满意度。

其次，要加强网络闲置交易平台的责任承担。一方面，要明确平台与经营者连带责任的判定标准和平台责任的划分标准，加大惩罚力度，增强责任追究的可操作性。另一方面，针对消费者举证难问题，合理分配平台举证责任，如平台不能提供买卖双方交易中由平台生成或保管的证据，则由平台承担部分责任，确保消费者权益受损时能够得到有效救济。

4.4. 多措并举，拓宽消费者维权路径

首先，行政机关及消费者保护协会等应举办相关活动、讲座，多渠道的向消费者普及消费者权益知识，包括但不限于为消费者提供买卖合同解读技巧、商品质量检验方法以及维权的方式或途径等，便利消费者维权。其次，消费者需增强网络闲置交易自我权益保护意识，如网络闲置购物留痕、当面验货、录制并拍摄开箱视频保留证据等，以应对“陌生人社会”中的购物风险，防止自己陷入举证不利的局面。再者，建议强化网络闲置交易平台与各级法院的数据对接[9]。在消费者提起诉讼时，授权法院系统直接访问、调取网络交易平台储存的交易双方交易数据，此举有利于调和用户隐私保护与消费者权益维护之间的矛盾，还能够有效解决经营者利用技术和规则优势规避责任的问题，达到消费者维权成本低、耗时少、效率高的结果。最后，还应构建多元化的非诉讼纠纷解决机制，实现纠纷解决体系的多元化、高效化、公正化，确保消费者权益得到充分的保护。

5. 结论

随着网络闲置交易的迅速崛起与蓬勃发展，伴随其快速发展而来的是不容忽视的交易纠纷增长。面对该领域法律法规不健全、监管滞后及救济不足等现状，亟需对消费者权益予以倾斜保护。通过各方共同努力形成合力，确保消费者权益得到全面、有效、切实的保障，以此促进网络闲置交易市场的健康、可持续发展。

参考文献

- [1] 李丹琳. 闲置经济: 折射消费变迁[N]. 金融时报, 2021-10-29(009).
- [2] 李颖. 万亿二手交易市场待监管[J]. 中国质量万里行, 2020(11): 82-83.

-
- [3] 于杰. 网络交易中消费者权益保护问题探讨[J]. 商业经济研究, 2015(3): 108-109.
 - [4] 孙袁缘. 网购平台非司法纠纷解决机制(ODR)的不足及建议——以二手平台闲鱼小法庭为例[J]. 中国商论, 2022(12): 37-39.
 - [5] 杨德艳, 闫玫辰. 二手平台运营存在问题分析与应对策略——以 H 企业为例[J]. 物流科技, 2024, 47(4): 22-26.
 - [6] 张子琪. 闲置物品网络交易中消费者权益保护的法律问题研究[D]: [硕士学位论文]. 兰州: 兰州大学, 2022.
 - [7] 温蕾. 电子商务中的消费者安全权保护[J]. 中国流通经济, 2016, 30(2): 122-127.
 - [8] 江昊晨. 刍议我国电子商务中消费者权益的法律保护[J]. 北方经贸, 2021(2): 91-93.
 - [9] 雷力. 互联网闲置交易领域消费者权益法律保护研究[D]: [硕士学位论文]. 哈尔滨: 东北农业大学, 2023.