

质检不透明、价格恶意压价、“阴阳”检测报告……

“国补”拉动二手手机交易 消费困扰多 亟须出台统一标准监管

“不是新机买不起,而是二手更有性价比。”今年年初国家推出的手机等数码产品购新补贴政策,引发了一波消费热潮。伴随着这一热潮,二手手机市场的活跃度也大幅提升。艾瑞咨询的研究报告显示,中国的二手手机市场规模已突破数千亿元。爱回收、闲鱼、转转、回收宝等头部二手交易平台,均开展了手机回收买卖业务。然而,多家头部平台在争夺商机的同时,质检不透明、价格恶意压价以及翻新机作为原装机等问题也随之而来。

■新快报记者 陈学东



腾讯元宝AI生成

消费痛点

价格不透明,还搞“阴阳”检测报告

二手手机是非标品,回收价格不够公开透明一直让消费者头疼。在黑猫投诉上,“手机回收”相关投诉已经超过2.7万条,许多消费者面临质检不透明、价格恶意压价以及翻新机作为原装机等问题。

一名济宁的消费者在某二手平台购买了一部标称“官方验、九成新”的苹果iPhone 15 pro Max手机后,因其机器的串码被篡改而无辜受损,结果在维修时被告知该机器串码被篡改,导致他在维权投诉时屡屡碰壁,平台对此问题

的处理可谓“石沉大海”。

“预计回收价5500元,实际回收价格4800元。”消费者王先生在黑猫投诉平台上投诉某二手电商平台存在“高价评估引流,实际低价回收”的现象。王先生表示,他的手机在该平台的预估价为5500元,但验机后直接降为4800元,降幅为12.7%。

还有消费者投诉遭遇平台出具“阴阳”检测报告的情况。2024年11月,有消费者先在一家二手电商平台的线下回收门店购买了手机,花费3112元,紧

接着他将同一部手机在该平台的另一家线下门店转卖,却只得到1990元。仅半小时,差价就高达1122元,降价幅度为36%。

该消费者表示,平台在售卖手机时会向他出具“手机无问题”的质检报告,而在半小时不到他转卖回给平台时,回收人员又会出具一份“瑕疵报告”,比如买的时候标注轻微磕碰,回收的时候检验却为明显磕碰。买的时候显示摄像头正常、屏幕无划痕,回收的时候显示拍照有斑,屏幕细微划痕。

平台刻意压价,影响后续售卖价值

目前,二手手机回收一般有质检员上门回收、到店回收和邮寄回收等方式。相对而言,邮寄回收面临更多不确定性,平台刻意压价的情况更为普遍。在黑猫投诉平台上,有消费者称其手机在某回收平台上估价为3200元,手机邮寄后质检

结果称其手机“私自扩容”,压价到1800元回收,降价幅度为43.75%。该消费者表示,在其不知情的情况下,平台私自拆机检验,影响了后续的售卖价值。

“即便平台不面检测的做法本身不一定不合规,但也需要确保充分告知

消费者检测流程和结果处理方式;关于回收品价格,虽然没有统一的定价规定,但平台合理应根据商品实际状况合理定价。恶意压价行为严重侵犯消费者权益,平台应依法承担相应的法律责任,如退货、赔偿等。”天使投资人郭涛指出。

有此案例

爱回收验机报告 与官方售后不符

2024年12月11日,消费者丁先生向“消费者报道”投诉称,其在爱回收平台购买了一台标称“自营99新”的OPPO Find X7Ultra(12G+256G)二手手机,质检报告显示该手机基本功能正常,仅有轻微屏幕划痕。

但丁先生在使用该手机时发现,听筒有明显杂音,通话和外放音乐均伴随刺耳的撕裂声。他将故障情况反馈至爱回收官方客服,并索要验机视频,但未能获得。无奈之下,他将手机送至OPPO官方售后进行检测。OPPO出具的维修服务工单“打脸”了爱回收的验机报告:手机存在“听筒杂音”故障。

值得一提的是,爱回收宣称验机经过280+项工序、70+项细节检测。爱回收客服也对丁先生一再强调其质检的标准性、权威性,还称这次故障“只是机器的小瑕疵,可以维修”。但丁先生对此并不认可,并质疑爱回收存在隐瞒机况、欺诈消费者的问题。

拍机堂平台 质量问题拒绝退货

网经社旗下电商投诉平台“电诉宝”公布的“2024二手电商典型投诉案例”中提到,2024年8月30日,消费者王先生在拍机堂平台上购买了一部二手IQOO12手机。收到手机后,他发现手机边框存在明显变形,信号隔离带处有断裂现象,与订单详情页标注的“机身无弯曲”描述严重不符。

王先生随即申请售后服务,但平台拒绝了他的退货请求,理由是手机弯曲程度小于2毫米,不被视为问题。王先生认为平台存在销售欺诈行为。

王先生认为在购买该手机时,订单详情页明确标注了“机身无弯曲”的描述,但收到的实物却与描述严重不符,存在明显的弯曲和断裂瑕疵,这种行为构成了销售欺诈。

行业破局

单靠行业自律难以解决 亟须有统一标准

对于消费者在二手交易平台遇到实际机况与验机报告不符的情况,广东信耀(黄埔)律师事务所杨仲山律师称:“二手手机交易中,机器质量及使用情况系消费者决定是否购买的重要因素,且消费者一般不具备相应的专业知识。二手手机平台作为专门经营二手手机交易的一方,应当对涉案手机的状况具有高出一般消费者的、相对更加专业的认知水平和能力,在检测手机时,

应对此项检测尽到注意义务,该注意义务不应以一般消费者的认知为标准,而应以相对更加专业的认知为标准。”

当前二手交易平台存在诸多问题,不仅需要明确的法律规制和严格的市场监管,更需要平台自身的优化机制。“目前行业还是缺乏统一标准”,中国循环经济协会副秘书长郭晓玲指出,“二手手机质检现在主要依赖企业自定标准,屏幕老化、电池寿命等核心指标尚无国家级评估

体系。此外,部分平台将回收业务外包给第三方服务商,品控环节存在漏洞。”

不少业内人士也认同,单靠行业自律非常难以解决这类问题,亟须有统一标准的监管方针出台。当前,质检环节过于依赖企业自定标准,缺乏国家级的评估体系,消费者在面对信息不对称时很难做出清晰决策。此外,法律法规应加强对欺诈行为的惩罚力度,避免消费者因缺乏证据而蒙受损失。

维权支招

积极保留
交易记录
注重举证维权

在消费者诟病较多的“虚假质检报告”方面,有律师表示,根据相关法律法规,如果二手交易平台或卖家故意提供虚假的质检报告,误导消费者做出购买决策,这种行为属于欺诈行为。因此,尽可能了解具体详细的商品信息,并保存交流内容对举证环节将会起到重要作用。

针对这些投诉和市场上的混乱局面,专家建议,消费者在进行二手手机交易时,必须提高警惕,积极保留交易记录 and 产品信息,以便在后期发生纠纷时作为证据。同时,平台方面也需优化市场机制,加强对回收和销售环节的监管,提升用户的信任度。