

3·15 请您发声

二手交易平台上卖化妆品 买家收货使用后却要退货

平台强制判退款，律师建议重新收集证据来维权

近日，陈女士向本报反映，自己在某二手交易平台上卖了一个从海外购回的全新粉饼小样，标价是42元包邮。但买家在收到货使用后却说粉饼是假货并要求退款。

卖家：没有卖假货，强制退货退款不公平

陈女士告诉记者：“我卖了3年口碑都很好，从来没有任何差评，也不会卖假货，任何海外购都有小票或者是购物凭证。发货前，我也把购物凭证发给她了。”

原来在收货当天，买家认定粉饼是假货并发起了退款申请。陈女士拒绝了，在沟通无果后，找了平台客服从中协调并按要求上传了购物凭证。

陈女士表示：“平台客服协调了十多天还是强制退款了。我觉得这样很不公平，就几十元的东西，为什么我要卖假货砸自己的招牌呢？而且买家退货的时候，还要求让我赔付运费，我拒绝了。我自己付了运费发货，现在她用过后退货还要让我赔运费，真的很气人。而且我拿到那个

粉饼后发现有明显使用痕迹，已经被用了很多。”

对于二手交易平台强制退款退货，陈女士很不理解，认为平台客服这样草率了事，让她觉得很委屈。

买家：粉饼和同学的不一样，疑是假货

根据陈女士提供的号码，记者拨通了买家的电话，向买家询问了详细情况。“当时我买这个粉饼时候，卖家确实给了我她的购物凭证，但谁知道她的凭证是不是一物多用呢？我买的粉饼小样和我同学的正品就是不一样。”买家说。

记者随即询问买家如何确定同学的粉饼是正品，买家说：“我同学找靠谱代购买的，肯定是真的，但是我买的绝对是假的。我在网上也找了真假对比图，我买的粉饼就是像粉笔灰一样白，但是网上的图都是透明的。”

当记者询问买家是如何判断物品真假时，买家表示她是根据网友的真假对比判断的，这么小的东西也不好去专柜验货。

律师说法

在二手交易平台买卖 建议全程保留证据

云南天外天律师事务所孙迪律师提醒大家，在二手交易平台上进行买卖时，买卖双方发生纠纷后，一般都会通过交易平台进行协调处理，但交易平台并非此类纠纷处理的权威、专业机构，平台的相关客服、评审员等工作人员由于信息掌握、职属定位、甄别能力所限等因素，导致平台对于交易纠纷的调处仅能以普通人的认知水准及日常经验，在恪守中立第三方身份的前提下作出相对合理的调处决定，若无故意或重大过失，即便调处决定不当，亦不违反合同约定，无须承担相应违约责任。

而对于卖家而言，应当对所售闲置品的瑕疵异常（“瑕疵异常”泛指闲置品外观破损、功能异常或失效、配件部件更换或缺失等情形）及维修记录等进行充分详实地描述及披露，卖家针对上述情形未披露的，交易作退货退款处理。

对于买家来说，买家主张卖家交付的闲置品存在描述不符或质量问题情形且通过肉眼可予识别的（“肉眼可予识别”泛指：使用中可以通过肉眼判断的问题，包含但不限于颜色不符、尺寸不符等），需提供凭证（包括但不限于：闲置品实物图片或视频）予以证明。若买家举证有效，交易支持退货退款；若买家举证无效，交易支持打款卖家。

因此，就本案例而言，陈女士仅上传了购物凭证，只有相关的描述并没有视频和照片予以佐证其售卖商品系正品，也就是未举证证明其售卖的粉饼小样不存在瑕疵异常，即便平台出于其他因素保护了买家的利益，做出强制退款的调处决定，也是没有违反相关规定的。不过陈女士可以重新收集证据，通过其他途径维权。

类似陈女士这种情形的案例比较多，大都因未保存相关证据导致遇到纠纷时只能吃亏，最终维权失败。因此，为避免出现类似纠纷，无论是卖家还是买家，在二手交易平台上进行买卖时，我们都建议全程保留证据。对于卖家而言，在发货前务必录制视频，保留证据，对于使用后会影响到二次销售的闲置品，建议将照片提供给对方并告知退还商品的限制条件，在平台上进行沟通也有助于后期维权，如果被买家退货，在拆快递时也务必记得录制视频，防止买家掉包。对于买家而言，买家在收货的时候一定要在快递员面前当面拆箱验货，以免出现货不对板的现象。整个拆箱过程最好用视频的形式记录下来作为证据。

总之，留存证据是极为重要的，一定要尽可能精准、如实描述，用图片和视频这种直观的内容配合文字描述，交易（发货）前确认好无异议再交易。

本报记者 马艺宁

美容卡未到期 就被宣布作废

律师：收集相关证据上法庭讨说法

3月4日，唐女士向本报反映：去年4月，她在销售人员徐某的推荐下，在云南赫柏整形医院（工商注册登记名称：云南赫柏医疗美容有限公司）办了一张9800元的美容年卡。但交钱办卡后，徐某却微信不回，语音不接。而且唐女士办卡后只拿到一张收据，多次向云南赫柏整形医院索要发票均遭拒绝。更让她气愤的是，她所办的美容卡时间还没到，云南赫柏整形医院就单方面宣布卡里现金清零，此卡作废。无奈之下，唐女士打了市长热线求助。

销售人员 办卡前后两副面孔

唐女士说，2020年3月27日，她在朋友介绍下，来到云南赫柏整形医院体验。在销售人员徐某的推荐下，免费做了皮肤保湿体验。当时徐某态度很好，声称办9800元年卡后，可以不限次数美容，并且消费多少金额就送多少现金券，现金券可以换成医院的产品。还说老婆在云南赫柏整形医院当总监，跟老板是亲戚。

“我就相信了销售员，当天花9800元办了一张年卡。”唐女士说。交钱后云南赫柏整形医院只开了一张收据，当时她还向对方要发票，对方却说回头再开。过了半个月左右，她准备去做皮肤护理，发微信给徐某却不见回复，又打微信语音，也不接，她感觉被欺骗了，交钱前后反差太大。

2020年4月中旬的一天，唐女士拿卡到云南赫柏整形医院要求退卡。前台人员接待后，徐某很快便主动给她打电话，说自己很忙没及时回微信，请求她原谅，不要退卡。她就坚持退卡，并在当天激活了美容卡，正式使用。

整形医院 单方宣布年卡清零

可到了今年1月份，唐女士再次到云南赫柏整形医院做皮肤护理时，前台工作人员告诉她：你的年卡清零了，已经消费的现金也不能兑换产品。唐女士很惊讶：“我的年卡还有3个月才到期，里面还有2500元没有用完。已消费的7500元应兑成现金券的也没有兑换，院方就突然宣布我的卡作废，完全是霸王条款。”

唐女士拨打了市长热线求助。3月5日，辖区市场监管部门组织双方协商解决，唐女士要求退还剩余的2500元，并兑现销售人员当初承诺，兑换7500元现金券产品（兑换成面膜）。

随后，记者电话采访了云南赫柏整形医院工作人员。工作人员称唐女士确实他们在医院办了年卡，但没有向他们索要过发票。唐女士办的年卡还有2个多月到期，愿意把卡里还没有消费完的钱退给她，现金券也可以兑换相应的美容项目和美容产品，唐女士当时没有接受。

唐女士反驳道：她多次向云南赫柏整形医院索要发票，均遭到拒绝。对于云南赫柏整形医院消费欺诈的行为，不排除走法律程序讨要说法的可能。

对此，律师团朱东律师说：如果唐女士的说法成立，建议她收集相关的证据，将云南赫柏整形医院告上法庭讨说法。

本报记者 柏立诚

提升老酒交易行业标准 金钱葵、中宝酒业齐发力



金钱葵杨总经理

茅台酒回收价格表

年份	收购价	年份	收购价	年份	收购价
2020年	2470	2012年	3700	2004年	5800
2019年	2550	2011年	3800	2003年	6400
2018年	2850	2010年	4250	2002年	6500
2017年	2900	2009年	4400	2001年	6700
2016年	3050	2008年	4800	2000年	7800
2015年	3100	2007年	4900	1999年	8600
2014年	3200	2006年	5400	其他年份茅台原箱原件价格更高	
2013年	3350	2005年	5600		

品藏馆：滇池路蓝山数码国际公寓3幢9号商铺（青少年活动中心斜对面）乘坐160、44、73、89、91、93、106、120、152、K25、Z13、A1、Z12路到老年活动中心站
宝中门店：金广路幸福花园小区（省高院斜对面）乘坐160、K50、199路到省高院南口站
杨总24小时咨询服务电话：13888 311919、13888 251919

长期高价回收茅台、五粮液、董酒、汾酒等十七大名酒、高档普洱茶