

# 二手交易商机多

本报记者 沈慧

从玩具、书籍等日常小件，到家电、家具等生活大件，再到滑雪板、登山杖等小众商品，二手交易品类日渐丰富，越来越多的闲置物品实现了“旧物成资源，浪费变消费”。



一名小朋友在南京市一家二手书摊读书。  
杜 鑫摄(新华社发)

中国网络消费纠纷调解平台“电诉宝”显示

2023年

全国二手电商用户投诉问题中

商品质量问题占比最高

占比 21.71%

其次为退款问题

占比 18.65%

排在第三位的是货不对板

占比 10.09%



穿了几次就失去新鲜劲儿的衣服、买了许久却躺在角落里吃灰的家电、囤了很多却消化不了的护肤品……打开闲置物品线上交易平台，有人忙着“断舍离”，也有人趁机“捡漏”。

随着社会经济的发展以及消费理念的转变，今天，“买二手、用二手”正被越来越多的消费者，特别是年轻一代所接受，甚至发展成为一种生活潮流。不过，挑战总是与机遇并存。如何在提升用户信任度的同时，实现规范化、标准化发展，仍是当前二手交易亟需补上的短板。

## 持续升温

最近，家住北京市海淀区的朱伟从闲鱼平台上淘了个大衣柜。“不是没有想过买新的，但考虑到一方面这是租来的房子，如若定制新家具将来很难搬走；另一方面新家具需要时间散味，家里老老小小，环保更重要。”权衡再三，朱伟选中了一款推拉门大衣柜。“虽然有使用痕迹，但没有明显破损，整体品相都还不错。”谈及第一次“淘宝”的体会，朱伟坦言，“600元花得值。”

和朱伟不同，今年35岁的刘楠已有多年二手交易经验。6年前，抱着试一试的心态，即将搬家的刘楠将家里的旧沙发挂到了二手交易平台“闲鱼”上，没想到很快以500元的价格与一位买家达成交易，“钱虽不多，但物尽其用，蛮开心。”刘楠说。

有了第一次“试水”成功的经历，慢慢地，闲暇之余逛一逛二手交易平台就成了刘楠的一个乐趣。鞋子、彩妆、消毒柜、婴儿推车……几年来，在二手交易平台上，刘楠陆

续出手了近百件闲置物品，也顺手淘回来许多“宝贝”。如未拆吊牌的新裙子、只穿过两三次的外套。“感觉每一次入手就像是挖宝，时不时地就能遇到惊喜。”刘楠说。

买家与卖家身份重叠的背后是持续升温的二手闲置交易。以线上交易为例，据相关统计，2022年我国二手电商交易规模达4802亿元，用户规模为2.63亿人，同比分别增长20%和17.9%，已成为网络消费市场不可忽视的一片蓝海。

“要说明一下，旧货流通是社会富裕的表现，并不是贫困的表现。”中国旧货业协会常务副会长常大磊说，只有当人们富裕了才会产生更新换代的需求。在我国人均GDP突破8000美元后，旧货货源的上游——新产品零售业进一步爆发，无论是相对理性消费还是相对冲动消费，“买买买”都成了消费的常态。与此同时，产品更新换代频率加快，得益于技术进步，产品的使用寿命周期明显延长，这些都使得居民手中的二手物品累积大量增长，也为旧货行业发展奠定了坚实基础。

## 观念变迁

从昔日的避之不及到如今的热情拥抱，为何越来越多人爱上了“二手”？

性价比高是众多消费者选择二手交易的主要原因。1.2万元的名牌包，5000元就能带走；3000多元的华为平板电脑，未拆封价格2000元；原价2万多元的美式真皮沙发，800元即可搬走……点开二手交易平台，类似的商品信息比比皆是。

但价格并不是当下年轻人钟情二手消费的唯一理由。“现在在二手市场上的购买者不再局限于低收入群体。”常大磊分析，二手交易持续走俏，消费者节约环保意识的觉醒也是一个重要原因。

“95后”小伙苏茂权便是一个代表。家住北京市海淀区的他，现在一家互联网大厂上班，收入不菲，却是二手交易的忠实拥趸。在苏茂权看来，有些产品虽是二手，成色却几乎与新的无异，“在不影响使用的前提下物尽其用，这样对个人和社会都是减负”。

除此之外，一些二手物品自带的历史感、年代感，也让它们区别于普通新品，受到一些年轻消费者的青睐。“旧货行业提供的二手商品往往富有历史和独特的故事背景，正因如此，它与怀旧文化的结合将会成为未来的一个发展趋势。”根据常大磊的观察，怀旧文化的影响力将会推动旧货行业中独特的商品，如二手书、衣物、收藏品、艺术品等热销，并为行业带来更多的商机和发展空间。

从玩具、书籍等日常小件，到家电、家具等生活大件，再到滑雪板、登山杖等小众商品，二手交易品类日渐丰富，越来越多的闲置物品实现了“旧物成资源，浪费变消费”。“当前旧货品类基本覆盖了所有耐用消费品。”常大磊表示。

日益多元的不只是品类，还有经营服务。常大磊告诉记者，传统的旧货经营以“一收一卖”为核心模式，近些年伴随着旧货经营企业不断发展壮大，以“收购（回收）、分销、服务”为代表的链条式的经营方式正逐渐成为主流。

## 信任为重

近日，家住北京市石景山区的孟珂把手机上的“闲鱼”卸载了。前些日子孟珂给对外出租的房子配置家电，从平台上挑了

个二手冰箱，谁知送到后发现竟是坏的。无奈之下，孟珂申请退货退款，可卖方却要求她承担运费，于是转而申请维权。“可即便我提供了冰箱有问题的证据，平台依然判定是我退货但不发货，直接把买冰箱的款项打给了卖家。”说起前不久的遭遇，孟珂依旧有些愤愤不平。

事实上，类似的二手买卖争议屡见不鲜。卖家宣称刚用不久的电动车，到手发现是翻新车；以低价买到的二手名牌包，到货后发现是假货……近年来二手闲置交易的种种乱象，让消费者感觉“很受伤”。

中国网络消费纠纷调解平台“电诉宝”显示，2023年全国二手电商用户投诉问题中，商品质量问题占比最高，占比21.71%；其次为退款问题，占比18.65%；排在第三位的是货不对板，占比10.09%。

“当前二手平台存在虚假宣传、质量问题和维权困难等乱象。”网经社电子商务研究中心网络零售部主任、高级分析师莫岱青表示，二手电商发展过程中的痛点分布在交易过程中，分别为交易前交易双方信息不对称、交易中消费乱象频发，很难建立可信的交易场景。同时，平台售后保障机制缺失，也影响着二手交易的服务品质与用户满意度。

在他看来，目前部分二手电商交易平台为消费者提供质检服务，其目的是保障商品的质量以及确保商品描述信息准确无误，给消费者带来良好的购物体验。“未来，提高商品信息透明度及完善售后服务机制将是二手电商构建核心竞争力的关键。”

对此，常大磊深表赞同。“当前我国旧货行业对促进消费和经济发展的贡献还没有完全释放出来。”常大磊建议，未来要完善相关法律法规政策，建立健全相关标准体系，形成经营者合规经营“自我声明”“信用承诺”等机制，更好促进和规范行业发展。

据相关统计，2022年我国二手电商

交易规模

4802亿元

同比增长20%

用户规模

2.63亿人

同比增长17.9%

上海市462家设有停车场的商场日前全部推出停车缴费“纯净码”，这一举措赢得不少网友点赞。所谓“纯净码”，即车主只需完成“输入车牌号”“点击缴费”两步，全程耗时10秒左右就可离场，大大提升了缴费效率，有效落实了个人信息保护相关要求。

扫码消费已经深入生活的方方面面，不仅为消费者提供了便利，也可以帮助经营者节省人力，减少运营成本，提高服务效率。但是，一些消费场景的扫码已远远超出服务属性，带上强制色彩。如在扫码支付停车费时强制消费者加入会员，要求消费者提供姓名、手机号、位置等个人信息，抑或跳转广告页面，让人不胜其烦。“扫码就办”成了“扫码才办”，烦琐的操作不仅影响了服务效率和消费体验，而且带来个人信息泄露等安全隐患。

根据消费者权益保护法、个人信息保护法等规定，经营者收集、使用消费者个人信息，应当遵循合法、正当、必要的原则；收集个人信息，应当限于实现处理目的的最小范围。给消费者扫码层层加码，过度采集个人信息，违反了上述规定。

除了明文规定，多个地方也开展了专项行动来加强消费领域个人信息权益保护，但类似行为仍屡见不鲜。部分经营者是为了掌握用户信息，更精准地进行广告投放，增强用户黏性，把数据流量转化为真金白银。但也有唯利是图者，向不法分子出售个人信息，牟取非法利益。

针对这一问题，市场监管、网信等部门要打好现场执法、约谈指导、普法宣传、行政处罚、媒体曝光等“组合拳”，畅通举报和纠纷调解渠道。不同消费场景涉及不同行业主管部门，个人信息也涉及收集、存储、使用、加工、传输等不同环节，因此要建立联合执法和监管机制，线上线下联动、前端后端合力，全面保障消费者合法权益。

经营者要意识到，扫码是一种服务方式，不能以此为由设置不必要、不合理的交易条件，要自觉保障消费者的知情权、选择权、隐私权，并承担消费者信息保护的主体责任，避免信息泄露、丢失、滥用等安全隐患。对于不接受扫码的消费者，应当积极提供其他服务途径，靠优质服务来吸引客流。

消费者要有自我保护意识。是否要以让渡个人信息来换取便利？该让渡到哪个程度？点击“同意授权”前，这些问题值得考虑。强制采集个人信息是一种霸王条款，必要时应坚决拒绝。如因扫码导致自身合法权益受损，可及时向相关部门投诉举报或通过法律途径来维权。

良好的消费环境是提振消费信心的重要一环。只有筑牢扫码消费安全屏障，才能让消费者愿消费、敢消费。上海市自去年7月起开展停车扫码领域个人信息保护工作，经过半年多的努力，“纯净码”从首批64家商场覆盖到目前400多家，可见整顿乱象决心之大。期待“纯净码”的成功经验在更大范围、更多领域推广，成为餐厅、酒店、景区等消费场景的常态。

# 大连春季旅游持续火热

本报记者 温济聪

大连这条街“直通大海”。4月上旬，位于大连市中山区东港商务区的港东五街让大连再火出圈。这条街全长1.5公里，站在高处远眺，尽头直通大海，客轮从海面驶过，辅以湛蓝的天空、热闹的街路和人群，构成了一幅唯美画卷。

前不久，沈阳游客石颜到大连自驾游，这已经是她今年第二次来大连旅游。刚到宾馆放下旅行包，她就迫不及待地“打卡”港东五街。“这条街真的太有特色了，怪不得在网上这么火。”石颜说，“来都来了，我还打算去森林动物园、圣亚海洋世界、老虎滩海洋公园、银沙滩、金石滩、渔人码头等景点玩一玩。”

伴随着“这条街直通大海”曝红全网，大连所有景区为春季文旅消费做好了充分的准备，旨在为游客提供更好的旅游消费体验。

“我们邀请游客与萌萌的斑海豹相约海底踏青。”大连圣亚旅游控股

股份有限公司总经理褚小斌介绍，位于沙河子区的圣亚海洋世界携手大连市短视频优质博主，与游客们共同深入了解和感受斑海豹、北极熊、企鹅等海洋动物的生活习性和特点，让到圣亚的游客更了解海洋、爱护海洋动物。

位于西岗区的俄罗斯风情街受到不少游客欢迎。“为了提升消费服务品质、释放消费潜力，我们正在对俄罗斯风情街进行全面提质改造。”西岗区委常委、副区长张媛表示，项目借助“宽喜堂”成功打造多条文旅融合示范街区的经验，广泛招引国内外及本地特色企业，打造“一步一景、一店一设、一组团一主题”的品牌街区。

森林动物园联合老虎滩海洋公园推出了限时惠游福利，游客可在美团、携程、“AI游大连”小程序购买“动物园单人年卡+老虎滩单人门票”联合套票。森林动物园开展“山海森林

里——拥抱春日、放飞心灵”主题活动，小朋友们可化身“小小文明志愿者”参加科普游园活动，通过知识科普、剧情表演，了解动物习性和文明游园的重要性。老虎滩海洋公园举办第十四届“海鸟保护节”，工作人员免费为游客提供鸟食，让大家尽享喂海鸟的乐趣。

目前，长海县正在全力开展创建国家级旅游度假区工作。长海县文化和旅游局局长傅春强介绍，该县持续加强和完善县内的服务设施，截至目前，大长山岛镇城岭村已完成WiFi覆盖，哈仙村实现4个区域无线覆盖，安装基站发射台18处；多处游客中心、旅游公厕、淋浴间及停车场等基础设施正在施工，确保游客有一个舒心的旅程；县内多次开展餐饮单位、渔家院食品安全和卫生情况检查，保障游客饮食安全。

旅顺口区文化和旅游局副局长任金波说，“我们组织开展丰富的文

旅消费活动，包括春季赏花季系列活动、体育活动以及水师营商贸文化节活动等，欢迎各位游客到这里游玩”。

此外，庄河市在草莓节、蓝莓节期间，特别推出了草莓蓝莓采摘攻略地图，设计了采摘精品推荐线路，专车专线服务游客前往采摘园进行采摘。位于金普新区的金石滩快乐海岸项目主要涵盖沙滩玩沙、精致露营、海上运动和潮玩商业四大核心业态，引领大连滨海旅游消费新风向。位于中山区的渔人码头、菱角湾组成的City Walk路线也受到游客和本地市民的欢迎，在渔人码头体验市区里唯一的渔港，日落时分走到菱角湾，让游客流连忘返。

据统计，清明节假期三天，大连市共接待游客322.11万人次，同比增长276.21%；旅游消费额共计31.46亿元，同比增长457.80%。



游客在位于大连市西岗区的银沙滩游玩。  
本报记者 温济聪摄

本版编辑 李丹美 编 倪梦婷