



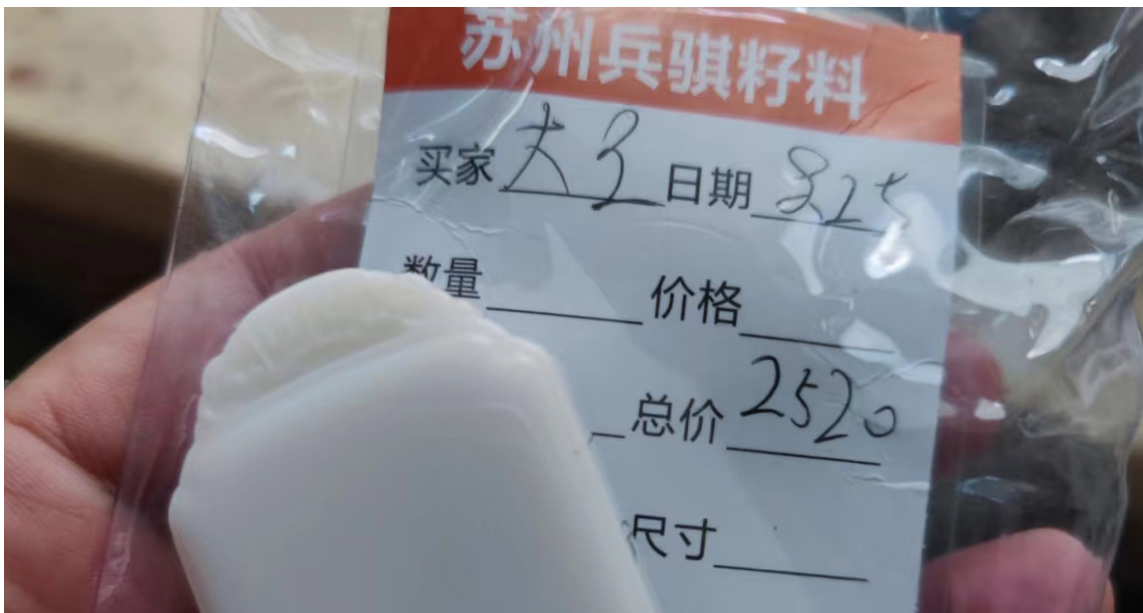
# 兰州男子快手平台 2 万元买到疑似假玉 律师：平台要承担责任



核心提示：这些年，随着电商及短视频平台的崛起，直播带货成为一种营销手段。但一些消费者购买到手的实物往往与直播间宣传的产品货不对版且与宣传差距很大，甚至一些假冒伪劣产品充斥其间，而消费者在维权时又往往出现各种困难。

近日，兰州男子王先生从北京快手科技有限公司(快手平台)直播间购买了 22560 元钱的玉器及手把件。但到货后，对玉石深有研究的王先生发现上当了。与商家协商退货遭拒，快手平台则建议王先生报警，不履行平台责任。实际上，这些年，从电商直播间购买玉器、翡翠等贵重产品，消费者上当受骗的情况屡屡发生，而维权，又是一件非常不易之事。

华夏早报 - 灯塔新闻记者张喆甘肃兰州报道



## 快手直播间买玉器，2 万多元买来一堆假货

王先生是兰州资深玉器玩家，除了线下与玉器商打交道外，还去网络直播间观赏玉器，并尝试下单购买。但万万没想到，第一次从电商直播间购买玉器，就很闹心。

8 月 25 日至 9 月 4 日，王先生通过快手平台在一家名为“苏州兵麒籽料典藏馆”的店铺直播间陆续购买和田玉籽料牌子手串等物品 8 件，当时商家让跟客服联系，说要加微信。由于需要快速回款，在商家的要求下通过微信付了款，先后付款 22560 元。

付款后，王先生催促商家发货，但商家说因为疫情封控发不出去。王先生遂要求退款，商家又称商品已经发出，已到达快递公司。

但没想到，商家实际是 9 月 7 日才通过韵达快递发的货，直到 9 月 14 日，王先生才收到货。一收到货后，王先生傻眼了，发现货品与直播间直播卖的产品不一致，无论从成色还是从质量，都货不对版。王先生平时对玉器就有研究，为了放心，还特意请教了业内朋友，并反复与直播间展示的产品对比，发现与直播间展示的产品大相径庭。比如，假的鉴定证书、网上查不到的鉴定机构，乳化玻璃、韩料制造的产品，根本不是什么正规的玉件。

## 消费者要求退货，遭到快手平台和商家推诿

于是，王先生与商家沟通希望退货。商家称要扣除费用，只给他退 6000 元。王先生不愿意，虽然商家在销售时一再承诺 8 天无理由退货，尽管有聊天记录截图，但商家却改口不予退货。

这几天在艰难的维权中，王先生越来越觉得可疑的地方太多。开始商家谎称因为疫情无

法发货，后来又称货已到快递公司。直到几天后才发货，没有发货的这几天，商家可能在做手脚，用石英岩和韩料之类开始仿作产品。王先生认为，这些产品很明显属于假冒伪劣产品。王先生恍然大悟，这种利用电商流量优势拼单后，得到大量订单后再批量制假发货，这和预售盗版书有异曲同工之妙。

正规电商平台一般是严禁商家诱导消费者私下交易的，诸如诱导消费者留电话、链接、微信等，都会被平台监测到，且会遭到严厉处罚。但快手不同，商家可以让消费者微信和支付宝付款交易，消费者投诉后平台都不管，虽然交易绕开了平台，但平台的责任无法绕过去。“我是冲着快手平台才去下单购买的，况且商家也是在快手平台注册并营业的。因此即便商家售卖假货，也是快手提供了售假的平台。”

当时商家称这是“放漏”而不走快手渠道，且需要迅速回笼资金，诱导王先生通过微信和支付宝付款，作为消费者的王先生哪里懂得背后的猫腻。

产品买到家，发现问题后，商家各种推诿不给退货，而快手平台也是不重视。9 月 17 日，快手官方客服给王先生的答复是，让和商家协商，如果商家不解决建议王先生报警处理。

## 快手直播间售假案例多有发生 套路不少

眼下，“直播带货”风头正劲。消费者通过网络直播下单购物，虽然很方便，但暴露出很多问题，诸如商家假货充斥、虚假宣传、刷单、售后等问题。

在快手平台，购买翡翠玉器、玉石等，消费者上当受骗的情况则屡屡发生。

2022 年 3 月 14 日，《羊城晚报》报道：2020 年 12 月 13 日，东莞的甘先生在快手平台一家翡翠原石小店直播间购买翡翠原

石，结果鉴定为石英岩玉原料，并非商家说的高冰种翡翠原石。经过多方交涉无果，商家和平台都推诿不给解决，最后消费者无奈告上法院，经过两年的维权，商家给予甘先生退一赔三。

如果从网上去检索“快手玉 假冒”等关键词，会发现全国各地不少消费者购买珠宝首饰上当受骗的案例。交易产品从手串到各种玉器手镯、手把件等，交易金额从几十块钱到几万块钱都有。

出现的情况诸如虚假宣传、以次充好，过度美颜、材质造假等。尤其售假卖假，消费者在后期维权中非常艰难，耗时费力，维权成本非常高。总之，在直播间，主播各种解说五花八门、狸猫换太子等情况屡屡发生，甚至直播时各种托出现在评论区，加上主播的能言会道，以及对产品皮毛知识的一通讲解，然后高开低走等诱惑下，让消费者冲动消费，而手机直播出现的色差等情况，也是让消费者眼花缭乱迷人眼，产品到手后则问题重重。业内人士建议，电商平台直播间，鱼龙混杂，套路不少，因此网购珠宝首饰的消费者一定要慎之又慎。

## 律师说法：平台要承担连带责任

北京京本律师事务所主任连大有律师认为，依据《中华人民共和国产品质量法》第三十八条规定，生产者、销售者在产品中掺杂、掺假，以假充真，以次充好，或者以不合格产品冒充合格产品，责令停止生产、销售，没收违法所得，并处违法所得一倍以上五倍以下的罚款，可以吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

作为为售卖假货提供平台或帮助的，或者有监管义务的明知售假仍旧不予制止的承担共同的法律责任。依据《消费者权益保

护法》第五十五条规定，经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。法律另有规定的，依照其规定。因此，消费者既可以要求平台介入调查，可以向市场监督管理部门进行投诉，也可以向法院进行起诉要求商家除了退还货款外，还应承担惩罚性货款 3 倍最低 500 元以上的赔偿责任。

连大有律师表示，快手网店的经营人员以非法占有为目的，采取“石英岩”、“韩料”、“阿富汗玉”、“危料”冒充和田玉、翡翠进行销售情节严重的，属于《刑法》中虚构事实、隐瞒真相的手段，骗取他人财物行为，或涉嫌构成合同诈骗罪。相关经营主体和人员会受到刑事的制裁。依据《最高人民检察院公安部关于公安机关管辖的刑事案件立案追诉标准的规定（二）》以非法占有为目的，在签订、履行合同过程中，骗取对方当事人财物，数额在二万元以上的，应予立案追诉。对涉嫌合同诈骗也可以向公安机关进行报案。

网络购物不是法外之地，无论商家还是平台均应依法依规，另外消费者对于冲动型的购买也应慎重。另外，平台也应加强管理，对多次销售假冒商品等的商家应设立黑名单。

北京盈科上海律师事务所郝冬白律师认为，《消费者权益保护法》规定，消费者通过网络交易平台购买商品或者接受服务，合法权益受到损害的，可以向销售者或者服务者要求赔偿。网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的，消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿。网络交易平台提供者明知或者应知销售者或者服务者利用其平台侵害消费者合法权益，未采取必要措施的，依法与该销售者或者服务者承担连带责任。