



齐鲁晚报·齐鲁壹点
记者 李睿 杜鸿浩

人生第一次“上法庭”

进入闲鱼小法庭后,买家和卖家需要在平台上陈词、递交凭证以证“清白”。小孟将自己取快递的视频截图、开箱视频截图、商品照片以及双方的聊天记录逐一上传,与卖家展开一轮轮争论。最终,小法庭的评审员判定买家胜诉,货款无理由退回到小孟的账户。“买电子产品时我会比较谨慎,不一定是卖家的问题,有时是快递的问题。因此拿快递、开箱我都会录视频保留证据,万一出了问题,在小法庭上举证时会比较有说服力。”小孟说。

小孟所说的“闲鱼小法庭”,是闲鱼App开发的,用于解决二手物品交易纠纷,当买家、卖家产生纠纷时,双方会在小法庭上各自举证,上传商品信息、实物照片、聊天记录截图等“证据”自我辩护;同时,闲鱼平台会将小法庭的任务随机推送给17名信用等级较高的用户,邀请他们对纠纷中的双方进行综合判断并投票,小法庭采用17票9胜制,任务时长为24小时,在24小时内一方票数达到9票则“胜诉”,随后系统便会自动把钱款打给获胜方。

在闲鱼小法庭中,被邀请参与投票的用户就是“陪审员”;而类似于“法官”的客服小二则退居二线,并不参与讨论和意见,除非24小时内小法庭未能解决纠纷或者任务流判,才能由客服小二人工审核裁决。比起一般的网购纠纷通常由售后客服介入,这次交易纠纷的解决经历,让小孟觉得十分神奇:“没想到我人生第一次‘开庭’竟是在闲鱼上。”

“为确保评审过程公正,买家、卖家的信息将被隐藏,地址、电话号码等敏感信息也会脱敏展示,而且每名陪审员在投票前是无法感知当前投票情况的。”阿里集团市场公关委员会闲鱼公关负责人陶钦告诉齐鲁晚报·齐鲁壹点记者。

大众评审好过“一言堂”

二手电商目前在中国已有万亿级市场,但仍存在诸多漏洞亟待解决,其中包括平台以次充好、虚报高价、欺诈买家、恶意调换商品等问题。

据北京阳光消费大数据研究院数据,2020年,二手平台消费舆情信息856873条,其中负面舆情信息528081条,占比61.63%。

闲鱼自2014年6月上线运营以来,用户规模已超过3亿,阿里巴巴集团公布的2020财年财报显示,闲鱼交易额突破2000亿元,上架物品达10亿件,在线卖家达到3000万。

近几年,越来越多年轻人加入“闲置经济”大军,闲鱼上的90后用户占比达60%。除了捡漏,这届年轻人在闲鱼上的花样可不少,盲盒、BJD娃娃(球关节娃娃)、汉服等小众爱好也很常见。此外,还有卖教训、代放鞭炮的,甚至还有人开“云监督自修室”,监督买家早睡早起……会玩的年轻人集体驻扎,让闲鱼的社区属性更加明显。

目前,每天有约100万人在闲鱼上发布闲置个人物品,数量超过200万件,闲鱼每天都要处理大量交易纠纷。“闲鱼小法庭正是源于闲鱼的社区基因。”陶钦告诉齐鲁晚报·齐鲁壹点记者,闲鱼小法庭于2017年1月诞生,设计团队共20多人,初衷是通过社区自治的方式解决交易纠纷,以形成社区共治模式,“我们希望能在这个过程中输出闲鱼社区的价值观,逐渐形成用户的交易共识。”

“信任”是交易的基础,这一点在“不退不换”的二手市场尤为



在闲鱼小法庭 年轻人学着“打官司”

随机抽取17名用户当陪审员,网购纠纷在这里解决

大四临近毕业时,小孟的手机坏了,他在闲鱼App(国内一家闲置物品交易平台)上花费2580元购买了一部九成新的苹果手机,想先应付到毕业。收到货后却发现,手机屏幕老化,出现边缘发黄的问题。小孟认为,这与卖家描述的“只存在一些小瑕疵”并不相符,于是申请退货退款;而卖家坚称“手机没问题,不退不换”。双方没能达成一致,小孟将卖家“告”上了“闲鱼小法庭”。

重要。
闲鱼小法庭就是让用户体验“身处社区”、解决信任问题的方法之一。“对于同一件闲置商品的真假、新旧程度、成色的定义是千人千面的,没有统一标准。”陶钦说,在解决交易纠纷时,闲鱼用户作为大众评审来参与对闲置商品的讨论,通过投票达成共识,比客服小二的“一言堂”更有公信力。
“闲鱼每天的交易量很大,二手市场比标准商品市场更容易发生交易纠纷,判定也更加复杂,如果完全让客服介入,成本高,也不现实。小法庭能更有效地解决问题,也能让参与者增进对社区交易规则的理解。”

实践中的困惑

“闲鱼小法庭”的制度虽然挺好,但实际操作中想达到理想效果可不容易。

卢女士就遇到了糟心事,2019年8月,她在闲鱼花2000元购买了一款黑色“香奈儿限量款九成新裸包”,购买前,卖家称包是正品,不过“什么配件都没有”。收货后,卢女士发现包内没有“识别码贴纸”,她拿到上海几家奢侈品二手店假装寄卖,均被告知该包

的皮质和金属扣不对,卢女士认为自己买到了赝品,遂向卖家申请退货。卖家坚称“包是在专柜买的”,双方僵持不下,于是卢女士向“闲鱼小法庭”发起申诉。

但这场“官司”卢女士打输了。因为将包送到专业机构鉴定需要时间,没能在闲鱼小法庭规定的24小时纠纷解决时间内完成,卢女士无法及时提交“假货凭证”,闲鱼小法庭判定卖方胜利,卢女士的申诉被驳回。

可见,闲鱼小法庭无法保证每一次都能既完美又公正地解决纠纷。这场纠纷中,规则中的“24小时限定”与当事人的“鉴定时间”产生了无法调和的矛盾,在不能充分举证的情况下,闲鱼小法庭的判决难以令人信服。

之后,卢女士一纸诉状将卖方起诉至上海市松江区人民法院,并在同年9月递交关键性证据——香奈儿包的鉴定报告;2020年3月,法院判决原告——买方卢女士胜诉,被告人退还货款并承担鉴定费、诉讼费等。

除了“时效”等规则限制,闲鱼小法庭的裁判结果主要源于17位评审员的判断。

然而,在闲鱼小法庭做陪审员并非易事,2月28日,齐鲁晚报·

齐鲁壹点记者收到闲鱼小法庭的评审邀请,参与到一场关于化妆品真假的评判当中。

这场纠纷的争议点在于,买家认为收到的化妆品是赝品,因为卖家无法提供正品购买发票;卖家在陈词中十分委屈,举证了部分商品的购买记录,称有些亲友赠送的化妆品确实没有发票证明,并列出了买家花90元买了8件商品还要求包邮、自己同意退货但买家却拒不配合货品拍照等,质疑买家想“空手套白狼”……细数下来,买卖双方共陈词18次,其中包含59张截图、7条150字以上的陈述留言。

这场“官司”可谓复杂冗长,真假难辨,齐鲁晚报·齐鲁壹点记者在评判过程中看不到其他陪审员的数量,动态以及当前投票情况;五个小时之后,齐鲁晚报·齐鲁壹点记者收到了“小法庭任务完成”的通知,最终投票结果是卖家以9:1胜诉。

作为闲鱼小法庭中最关键的一环,理性投票依赖17名大众陪审员有较高的角色自觉并愿为之付出,这种在闲鱼中对“公共事务”的参与,一方面要求用户有一定的信誉基础;二是需要用户对成为“陪审员”有高度的认同感;三是有足

够的耐心、责任心和良好的逻辑思维,以保证评判的专业度。

这几点在现实中尚且难以做到,更何况网络世界中一个匿名的人呢?据了解,闲鱼小法庭没有明确的陪审员筛选机制,“例如一个电脑交易纠纷,系统就会优先选择电脑领域的用户,推荐他们担任评审员,这个挑选过程是随机中立的。”闲鱼客服平台工作人员告诉记者。

在各社交平台、门户网站搜索“闲鱼小法庭”,的确存在不少吐槽。有人吐槽因为不熟悉规则,平台亦没有尽到详尽的解释义务,导致没来得及详细陈词,评审员就做出不利于自己的裁判;也有人指责某些陪审员不负责任,并未认真分析双方证词就随意投票,质疑这样的审判有失公正。

纠纷判决总会导致败诉方不满,大众参与评审的闲鱼小法庭目前还没有处理后续问题的机制,因此也就出现像卢女士一样的经历——对“小法庭”的处理结果不满意,就告上真法庭的情况。

在中国裁判文书网中检索“闲鱼小法庭”,出现34篇裁判文书,都是买方或卖方不认可闲鱼小法庭的处理结果,最终选择去法院诉讼;其中还有5名当事人在法院进行了二审上诉。

面对网友对闲鱼小法庭的褒贬不一,陶钦表示,平台必须对纠纷有一个最终判断,“未来我们会引入更加专业的社区评审员,增加结果的可信度,也会考虑前置用户申诉的流程,减少用户对小法庭结果的不满意。”

主动参与的乐趣

虽然闲鱼小法庭的规则并不完善,但比起客服小二,年轻人对这种纠纷解决方式更感兴趣,甚至还有不少人把当陪审员作为爱好。

正在读研究生的小孙是资深闲鱼用户,五年来交易近300笔,大到冰箱鞋柜健身器材,小到一本书,她都在闲鱼上交易过。虽然没在交易纠纷中“上过庭”,但闲鱼小法庭总是隔三岔五邀请她去当陪审员。

小孙属于“认真派”,不仅仔细看证词,遇到截图中出现买卖双方ID的时候,她还会去搜索ID,去看该用户的信誉和评价。“我觉得小法庭设置很好的一点是,它不会偏袒某一方,因为在闲鱼上,每一个用户既是买家也是卖家。”

参与闲鱼小法庭评审的确耗时耗力,但对于长久混迹二手市场,热衷闲鱼社区的“老渔民”来讲,很喜欢在闲鱼小法庭“看热闹”,在评审之路中发现很多“狗血剧情”;有网友表示闲鱼小法庭圆了自己的律政佳人梦:“做评审的那一刻,仿佛深谙商业内幕,掌握生杀大权,看遍世间百态……”

陶钦也没想到这么多人会把一个纠纷解决方式当成爱好:“这是闲鱼用户自我价值的一种体现,也是闲鱼对‘社区共治’理念的一种尝试。”用户有了参与评审的权利,在自己遇到纠纷时,对解决过程和结果也会更加信服。

业内人士认为,闲鱼小法庭的满意度暂且不论,有一点可以肯定的是,17名大众陪审员共同评判的结果,比客服一人夹在买卖双方之间做出的处理,更有公信力。

上海社会科学院法学研究所副研究员郭晶在2018年发表的《从“闲鱼小法庭”看网购纠纷解决机制创新》一文中表示:“闲鱼小法庭是社会治理社会化、智能化的积极探索,是分享经济推动下闲置市场被激活后的必然产物,也是打造共建共治共享的社会治理格局的重要尝试。”同时郭晶也指出,该机制还有很多后续问题值得思考,比如,“如何让买卖双方对裁判心服口服,将矛盾真正地化解在线上”“如何完善成可复制可推广的网上纠纷裁判机制”等。

闲鱼小法庭
是闲鱼App开发,用于解决二手物品交易纠纷,当买家、卖家产生纠纷时,双方会在小法庭上各自举证,上传商品信息、实物照片、聊天记录截图等“证据”自我辩护;同时,闲鱼平台会将小法庭的任务随机推送给17名信用等级较高的用户,邀请他们对纠纷中的双方进行综合判断并投票。小法庭采用17票9胜制,任务时长为24小时,在24小时内一方票数达到9票则“胜诉”,随后系统便会自动把钱款打给获胜方。