



你的朋友圈,有没有被微商攻占?

律师教你如何避开微商的“坑”

本报记者 徐凌

如今,微信朋友圈里不只有朋友,还有微商。在大家的又爱又恨之下,微商逐渐发展,已经形成了一定规模,而在朋友圈里购物也成为了一部分人的消费习惯。但与其他消费方式相比,消费者和微商的交易过程中,存在较多不确定因素和法律风险。3月9日,北京市消费者协会发布的《2017年微商行业发展状况调查》就指出,品质无保障、消费者维权缺失和监管困难已成目前微商行业的发展痛点。

与微商的交易过程中如何“避坑”?本期“法治微沙龙”特别邀请北京盈科(杭州)律师事务所的汪国庆律师,和大家聊聊微商消费维权的问题。

收钱不发货,还要拉黑我? 千万不要直接付款 哪怕交易过多次也不行

微商之所以能做得起来,一定程度上靠的是朋友之间的信赖。但事实上,有部分黑心微商,却利用这份信赖赚黑心钱。

2017年2月,广西的梁女士向朋友圈里的一名微商购买一双休闲鞋,但转账后就被对方拉黑了。由于两人只有微信一种联络方式,也无共同好友,梁女士连找人都无从下手,转出去的钱打了水漂。

宁夏的高先生则谨慎得多。高先生通过各种途径核实微商赵某的身份,甚至索要了赵某的身份证信息,才分多次将16000元通过微信转给赵某购买和田玉。万万没想到,赵某的身份证竟是假的,高先生还是上当了。落网后赵某交代,他当时压根没打算给高先生发货。

“在对微商并不了解的情况下,千万别贸然直接转账付款,否则很容易导致权益受损。”汪律师表示,不论跟哪个微商交易,都应当坚持这个原则,即便认识对方或已与对方交易过多次。

汪律师建议,和微商交易时,尽量选择选择货到付款的交易模式,或者选择具有7天包退换、正品保证、30天免费维修、假一赔三等消费者保障制度的电子商务交易平台,通过第三方支付手段如支付宝、财付通等付款。目前比较常见的交方式是,让微商建立一个淘宝网商品链接,通过第三方支付手段来完成交易。这样交易后发生纠纷,即使联系不上卖家,也可以向第三方平台投诉和索赔。

汪律师提醒,消费者应尽量选择产品质量、货源和售后服务具有品牌厂家认证的微商,并记得向微商索要购票凭证或者服务单据,以便在发生纠纷时可以提供凭证和依据。此外,也别忘了索取微商的姓名、身份证号、地址电话。微商如果是公司,最好要求提供公司名称、营业执照等内容。如微商不愿提供,那就更需要谨慎选择和判断了。

还有一种情况,即微商收钱后,因为一些客观原因没法发货。譬如,通过微商进行海外代购,结果微商告诉你,货物滞留在海关了,你恐怕得等上一段时间。这种时候,我们能维护自己的权益吗?

汪律师认为,诸如海关清关出问题这类原因,不能成为卖家延迟交货的理由。“从民事法律角度来说,如果双方在交易时对于交付货物时间及海关清关有约定的,比如微商称手机是包邮包税的,那么微商仍需承担相应的民事违约责任。”因此在交易中,消费者一定要保留微信、微博等聊天记录,把它们留为证据。



汪国庆律师

如果您还想了解更多法律知识,可以关注本报微信公众号,我们会定期推送大家关心的话题。如果您有想听的课程,也可在关注本报微信公众号后发微信给我们,我们将从中选择话题,邀请专家来为大家上课。



先真货后假货? 保留证据,选择适用的法律维权

微商销售的不少商品,都是炙手可热的“爆款”,因此买的人趋之若鹜。2017年底,江苏的施先生加了一位自称在葡萄牙的微商,花8万元让他代购了一批耐克运动鞋,到手一看,都是真货。此后,他再次汇出12.5万元,委托对方购买57双阿迪达斯“椰子鞋”,结果今年1月收到时,发现这批“椰子鞋”全是假货。

和微商交易买到假货怎么办?汪律师表示,遇到这种情况,维权应该两条腿走路。一方面,消费者可向公安机关报案处理。但各地公安对于诈骗罪的立案追溯金额标准不尽相同,浙江目前的立案标准是6000元,个人前往报案可能会由于金额无法达到追溯标准而不予立案。在此种情况下,如果能尽可能多地召集被害人一起报案,公安立案追溯的几率相对更大。

另一方面,可依据消费者权益保护法和合同法来主张权益。“对于金额低于各地公安立案追溯标准以下的,建议消费者保留聊天记录、转账记录凭证等,然后向人民法院起诉,要求退还款项并承担违约责任等。”汪律师说。



买家秀和卖家秀? 虚假描述可退,要分清“定金”和“订金”

山东的王女士在微信上买了条大码裤子,把货款打给对方三天后收到了裤子,可王女士发现,裤腿一个瘦一个肥,根本不能穿。对方却表示,不能退货也不能退款,只是发来5元钱红包让她找裁缝店改一下。

杭州的吴小姐更是有苦说不出。去年“双11”期间,吴小姐看中了微商特价促销的一块翡翠挂件,但商家写明“特价出售,不议退”字样。吴小姐想“捡个漏”,于是很快通过微信转账过去,收货后却发现实物与图片有很大差距。在与微商交涉过程中,对方表示根据交易规则,拒不接受退货。

买到的商品和广告里的不符,微商却拿所谓的“交易规则”为由不肯退货,这怎么办呢?“如果微商虚假描述,收到货物后是可以退的。”汪律师说,合同法规定,双方应当遵循诚实信用原则,还明确了货物不符合质量约定的责任。因此,消费者收到货物后如发现不符合约定或者质量存在问题,完全可以要求微商退货并承担违约责任。

“根据消费者权益保护法、合同法以及国家工商总局发布的《合同违法行为监督处理办法》,消费者可以直接告知商家这是一种违法行为,此类的注明、告示均属无效。通俗地讲,如遇到注明类似‘商品售出概不退换’‘最终解释权归商家所有’等条款的,都属于‘霸王条款’,买家或消费者可以完全不用理会,放心大胆地要求商家退换货或承担相应的责任。对方拒不履行的,消费者可向工商部门投诉或通过民事诉讼来维权。”

汪律师还特别提醒,在实际交易中,往往会出现一种情况,即微商表示商品为“紧俏货”,如确认购买需先付定金以便留货。这里就要特别注意“订金”和“定金”的概念了。如果交付定金一方因故导致合同无法履行,则无法要求返还定金。反之,如果收受定金一方因故无法履行合同,则可依据合同法和担保法,要求卖家双倍返还定金。针对相对稀有的商品,建议消费者在交易中结合自身情况来确定适用定金或是订金。

汪律师也坦言,如今很多微商没有实体店,消费者与他们的交易更像是社交平台上的“私下交易”,发生纠纷时,消费者维权的难度很大。”因此,他也建议国家尽快推进《电子商务法》的修订,从根本上加强法律监督,加强对微商经营主体资格审定,进一步明确其经营主体资格,使其能够享受到经营主体资格的义务和权利,同时进行实名认证,这样消费者在遇到权益侵害时,相关管理部门可以对微商进行查处。



“根据消费者权益保护法、合同法以及国家工商总局发布的《合同违法行为监督处理办法》,消费者可以直接告知商家这是一种违法行为,此类的注明、告示均属无效。通俗地讲,如遇到注明类似‘商品售出概不退换’‘最终解释权归商家所有’等条款的,都属于‘霸王条款’,买家或消费者可以完全不用理会,放心大胆地要求商家退换货或承担相应的责任。对方拒不履行的,消费者可向工商部门投诉或通过民事诉讼来维权。”