

# 浅议微商与消费维权

新兴消费模式冲击着传统商业模式,从最早的实体店到最近几年红红火火的网店,再到现在的微商。微信朋友圈的出现,不但改变了人们的交流方式,也改变了一部分人的消费模式。

现在随处可见的二维码,扫一扫送礼品成了好多微信号推广的手段之一。好多人认为无所谓,觉得扫一扫很方便,自己又不会少什么,还能白拿礼品,不知不觉中就加了好多不认识的号码,还有一部分微信号是通过QQ号和手机号等形式添加的。但是,微信是一种虚拟的网络社交方式,一般情况下无法确认真实身份。时间久了,自己都不知道微信好友是谁,怎么加进来的。朋友圈被各种广告刷屏,“熟人营销”模式成为了微商推广的一种重要手段。

朋友圈告假被处罚的事情在全国各地陆续出现,其中不乏有新的微信骗钱手段。之前一个朋友讲,她在微信上购物被人骗了。朋友描述说,骗子的行骗手法很简单,就是在朋友圈晒了好多物美价廉的商品,且价格非常有诱惑力。她也不记得什么时候添加的好友,以为是之前认识的一个朋友,看微信号显示的是手机号,所以对这个好友还是比较信任。然后她就与卖家联系,谈好价格,等待发货。等了几天还是没有消息,再联系卖家,卖家说厂家发货量太大了,让她再等两天。该朋友信以为真,结果第三天一早发现被拉黑了,这时她才意识到自己被骗了。

要知道“微商”大多使用的是个人注册的账号,无实体店、无营业执照、无信用担保、无第三方平台。该朋友是微信私下交易的,属于个人私下交易行为。当出现纠纷时,消费者的相关权益很难受到保障。虽然在腾讯平台举报被受理了,但处理结果往往只是把对方的微信号封掉,被骗的钱追回可能性很小。当然也可以走民事纠纷的途径,但投入的成本远远高于损失的价值。

还有一些消费者认为,钱财的损失只是一方面,当微信交易时,消费者会把电话、住址等联系信息给对方,这也会造成自身信息泄露。当出现纠纷时,消费者会担心自身安全受到威胁,如果损失不严重也就不了了之,放弃维权。

微信朋友圈交易混乱、消费纠纷多、消费者维权难?

首先,微商是一种新型的电商模式,创立时间较短,且缺少职能部门监管,产品质量得不到保障,维权渠道不畅通。

其次,微信朋友圈内的销售主体是属于企业的,进行过工商登记,具有营业执照和相关证件,那么属于《消法》中的经营者。消费者与这些销售主体发生纠纷是受《消法》保护的。《消法》第五十五条规定,经营者有欺诈行为的,依法应向消费者进行赔偿。但是大多数微商的销售主体为个人,其并不属于《消法》中的经营者,只能走民事法律处理,程序复杂,耗时长。

微商准入门槛低、投入成本少、传播快等特点,吸引了越来越多商家和个人加入微商这个行业。但商家商品信息良莠不齐,往往真假难辨,微商行业里鱼龙混杂,很多不法商家利用微商渠道的隐蔽性、不易监管、市场混乱等特点,利用价格低、效果好等为噱头吸引一批想要创业的个人微商者,也就是所谓代理,而且是代理里的最下层。他们缺乏法律法规常识,贪图利润高,没有经过辨别就开始微商生涯,助不法商家不断圈钱。当事情曝光后,不法商家跑了,后果只能由消费者和个人微商者承担,一部分个人微商者自己承担退款退货的责任,在朋友圈保存了信誉;一部分个人微商者自己不愿意承担退款退货的责任,只能把消费者从好友拉成黑名单,同时在朋友圈销声匿迹。这样就为消费者维权增加了难度。

如何才能避免消费者损失、减少纠纷,保护消费者合法权益呢?

## 消费者要提高防骗意识

消费者要做到不随便购买三无品牌。一些人为什么会受骗,一是贪图便宜,二是看别人买自己也跟着买。我们只要通过百度搜索,查看这个品牌有无正规的官网,以及购买者对这个品牌的反馈。有厂名公司名称的都可以在企业信用信息公示网站查询。如果查不到,那这些商品就要慎重购买了。



应该尽量选择货到付款的微商。现在很多从微商那里购买商品都是先付款的,最后要么是商家没发货,要么是发了一堆劣质产品,主动权完全掌握在商家手里,尤其是朋友圈购买产品的,多数是私下交易的更要谨慎付款。如果要通过微商购买产品,可以去一些专业的微商微店平台,这样就能确保出现问题后可以依据《消费者权益保护法》进行维权。

## 微商要自律 不盲目跟风

现在好多微商都是随波逐流,对商品都没有进行深入了解,也不清楚来源,不辨真伪,就在朋友圈直接转发商品信息,快速地加入微商行列。如果碰到好的品牌、好的商品可以说是会赚钱,但是,被偷上当的也不在少数,不但损失了钱财,还得罪了朋友,所以做微商还是要慎重。

## 多方联动 加强监管

微商交易全程网络交易,传统监管手段相对薄弱,笔者认为可以从以下方面入手:

一、提高微商准入门槛,改变付款方式。可以参照网络购物的模式建立第三方网络交易平台,必须满足一定的条件才能进入,如营业执照,担保金,个人身份证明等等。让微商更有斥的进行交易。对于微信直接付款的交易方式,使用交易平台的第三方支付,可以比较有效

地保障货物质量、交易诚信、退换货要求等环节,在整个交易过程中,都能对交易双方进行约束。

二、完善网络市场监管工作基础设施,平台首先把好关。现在微商消费者维权难度大,一部分原因是根本找不到要投诉的主体,还有一部分是没有证据留存。微信平台是否可以在后台运营中保存主体信息,对于所有参与微商行为的号码绑定身份证进行实名认证。微信平台首先要把好第一关,对于一些不良记录的号码给予公示,对于消费者的举报应该给以重视,不要石沉大海,应该及时把处理结果反馈给消费者。

三、行政监管人员要提升自身的技术水平,加强宣传。提醒消费者购物要谨慎,多宣传一些案例给消费者,避免消费者合法权益受到侵害。

四、行政监管部门结合企业信用信息公示责任,落实网络经营信用信息公示、经营异常名录、严重违法企业名单等制度,及时向企业公示违法处罚信息。从最根本的生产环节抓起,把违法行为扼杀在摇篮里。对于个人违法行为记入个人信用档案,让不法分子付出代价。

从目前我国的情况来看,净化微商消费领域困难重重,不是短时间内可以解决的,但是随着消费者维权意识的提高,市场监管力度不断加强,微商领域一定会得到健康有序地发展。(杨晓丹 吴国强 萧锐)

中国电信  
CHINA TELECOM

美好家  
电信造

# 电信就是快

# 全国流量不限量

两人一起用只要 **49.5元/月/人**

送电信光纤宽带

全家一起用只要 **39.8元/月/人**

送200M光纤宽带 4K高清TV

天翼宽带对对送,更有亲情号,保号号,亲子号随心选。