

微信购物、微信点赞等非现场消费争议涌现 我们与您一同在线维权

市消保委公布 消费侵权典型案例

消保委评析警示

泰国地接导游违反合同约定，临时向游客推荐自费项目，还不参加自费项目就不给房卡进行威胁，强迫游客参加，其行为恶劣，严重侵害了旅游者的合法权益；组团社的领队任游客向其求助时未予制止，置旅游者利益而不顾，其行为严重违反了《旅游法》的有关规定。曹女士夫妇遭受的损失，理应由组团社承担。

此案也提醒旅游消费者，在与旅行社签订旅游合同时，应要求旅行社写明统一安排游览项目以及具体的内容、时间；对于线路行程外要增加自费项目的，需要协商一致，并签订书面的补充协议；在旅游过程中，如果遇到导游诱导、欺骗、胁迫参加自费活动的情况，应妥善保管好各种证据，在完成行程后向旅游质监部门或消保委进行投诉。

消保委评析警示

这是一起由中介违反《房地产经纪管理办法》引起的二手房买卖纠纷，中介本应该履行义务，告诉交易双方相关权利义务、注意事项及买卖风险，监督双方及时履行合同义务，房地产经纪人员不得采用欺诈、隐瞒、贿赂等手段，承揽业务，泄露当事人秘密、谋取不正当利益。

消保委提醒大家二手房交易中注意控制风险：一、选择信

誉较好的房产中介，查验营业执照及资质情况，查看中介人员有关证件及资质情况；二、一定要查看当事人身份证，核对有关信息；三、要认真阅读合同重要条款，对《买卖合同》、《中介合同》中涉及各方权利义务的条款一定要仔细阅读；四、目前的房产按揭贷款流程存在一定风险，产权转移与资金交付应当基本实现同步。

消保委评析警示

这是一起典型的消费欺诈事件，被告采取虚假或者其他不正当手段欺骗、误导作为消费者的原告，使原告的合法权益受到损害，实施了欺诈消费者的行为。

根据《合同法》的相关规定，一方以欺诈的手段使对方在违背真实意思的情况下订立的合同，受损害方有权请求人民法院变更或者撤销。原告有权主张撤销双方签订的《汽车销售合同》、

退还车辆、返还购车款，并要求被告赔偿因购置车辆造成的其他损失。根据《消法》第四十九条的规定（由于案件审判在新《消法》实施之前，所以适用了原来《消法》条款），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一倍。

消保委评析警示

《储蓄管理条例》第三十一条规定，储户遗失存单、存折或者预留印鉴的印章的，必须立即持本人身份证明，并提供储户的姓名、开户时间、储蓄种类、金额、账号及住址等有关情况，向其开户的储蓄机构书面申请挂失。在特殊情况下，储户可以用口头或者函电形式申请挂失，但必须在五天内补办书面申请挂失

手续。储蓄机构受理挂失后，必须立即停止支付该储蓄存款；受理挂失前该储蓄存款已被他人支取的，储蓄机构不负赔偿责任。本案中，王先生已经通过全国统一客服电话成功办理了口头挂失，银行工作人员在账户已经挂失且本人未到场的情况下办理挂失解除，导致账户资金被转走，应当承担赔偿责任。

微信里卖东西的越来越多，专家提醒—— 微信圈私人交易 不受《消法》保护

微信朋友圈做生意成了不少人赚钱的新途径，这是基于朋友之间相互信任而进行的交易行为，但也不乏一些无良人士，让你不但伤钱更伤感情。更让人值得关注的是，在微信这一新兴网络社交平台上进行的消费行为，受《消法》保护的相当有限。

现状：微信购物鱼龙混珠

陈小姐从事韩国化妆品代购有将近两年的时间了，因为工作便利经常去韩国出差，她每次都去韩国商场和免税店采购商品。陈小姐的出货渠道很明确，就是微信朋友圈。短短两年时间，

她的微信客户已经发展到了几百个，每月微信出货的收入不下万元。她认为货真价实很重要，况且做朋友生意，如果东西质量靠不牢，很容易就坏了口碑。

但随着对代购行业的了解，她慢慢发现，很多所谓价格便宜的韩国代购化妆品都是在国内生产的，关票和发票也假的，只不过商品上面的文字都是韩文，因此，买家也不会太在意；

另外一种是国内生产的韩国同品牌化妆品，外包装虽然一样，但成分不同，这种商品先出口韩国，然后再从韩国寄回国内，这样就有韩国那边的封箱和海关票据，而且价格也便宜不少。

遭遇：买到假货无处索赔

有些微信购物的投诉执法部门能处理，有些微信消费的投诉却不容易。

河北邯郸的金先生向宁波市12315中心投诉说，去年12月18日，他通过宁波一家户外运动策划公司的微信公众号买了5个登山包，只到货2个。宁波的汤小

姐投诉说，她通过微信在药行街一商户团购了6箱白枇杷，但发现水果存在质量问题要求换货。

这两起投诉12315中心都接下了，因为投诉方能说出被诉方的身份信息，并且销售方都是在市场监管部门有经济户口的经营主

体，工作人员很快对此进行了调解。

而吴女士的消费经历就有些不走运了。去年5月6日，她加了一个微信账号，对方声称是一家工作室，地点在江北西草马路一居民楼内。当天她通过这个微信号买了一个仿PRADA的皮包，价格1108元，到货后她发现

缝线处有重线的情况，于是要求退货，但对方不加以理睬。

吴女士向12315投诉，但仅能提供发货地址。市场监管部门与公安部门联合对吴女士提供的地址进行了检查，没有发现假冒商品的经营行为。找不到被诉对象，吴女士的消费诉求无法得到解决。

分析：微信购物并不都受《消法》保护

网络购物，商家具有隐蔽性，吴女士买得到货物却退不来货，更揪心的是，吴女士的权益也无法通过《消法》来主张。

市消保委副秘书长周丽娟表示，所谓“微信销售”往往是打着“朋友、熟人帮忙”名义进行，销售者也没有办理注册登记

信息，许多还是业余兼职，在这种情况下，很难认定销售方就是经营者，出现纠纷后被视为普通民事纠纷的可能性更大，也难以适用新《消法》的规定。

“不过，如果通过微信销售的主体是注册了营业执照的商家，则

应当适用新《消法》规定。”周丽娟说，“金先生和汤小姐投诉对象都是经营户，适用《消法》调解投诉并不难。”

对此，宁波和义观达律师事务所律师陈玉也给出了相同的看法。她认为，《消法》是规范经营者与消费者之间的交易关

系，如果是消费者个人私下交易而产生纠纷，则不适用《消法》，微信朋友圈不属于“第三方交易平台”，所以买家不能依据《消法》向个人卖家或者腾讯公司主张维权，但如果换成淘宝、京东之类的第三方交易平台，消费者完全可以向平台主张权益。

提醒：如何维权，如何降低风险？

个人之间的买卖纠纷不适用于《消法》，但依据《民法通则》、《合同法》等相关法律还是可以维权。陈玉律师举例说，比如购买到不符合质量的产品，可以依据《合同法》来要求卖家承担相应责任。因为《合同法》第一百一十一条就规定：“质量不符合约定的，应当按照当事人的约定承担违约责任。对违约责任没有约定或者约定不明确，依照本法第六十一条的规定仍不能确定的，受损害

方根据标的的性质以及损失的大小，可以合理选择要求对方承担修理、更换、重作、退货、减少价款或者报酬等违约责任。”

陈玉提醒，买方在向卖家主张违约责任时，要注意核实卖家的个人真实信息，并且要提供聊天记录、收货记录、付款记录等信息。

陈玉分析，微信朋友圈交易存在的风险主要有以下几个方面：一、卖家身份不明，有

纠纷时往往无法核实对方的真实资料；二、买卖双方之间没有“第三方交易平台”，因此没有第三方为交易行为进行中间的协调、监督；三、卖家的身份为个人，不是规范销售者，对于交易产品的售后服务没有保障。

如何降低交易风险？陈玉建议：一、了解清楚卖家的真实身份信息；二、要保留相关的聊天记录，大件物品尽量签订买卖合同；三、要保留银行、支付宝等汇款、支付

凭据，收货凭据，一般接受汇款的账户同卖方身份要相符。

即使做到以上三点，也不能避免售假的发生，而且一旦发生纠纷，一般情况下，维权的成本可能高于产品价格本身。因此，对于价格较高的商品，或者某些是假货可能危及人身安全的商品（比如食品、药品、电器等），建议到正规的商家处购买，或者通过第三方平台将货款支付给卖家。

记者 周雁