



开店无须认证,付款多用红包

“微消费”投诉日益增多

消保委:微信购物尽量选择有实体店的商家

□记者 史妮超 通讯员 孙怡

随着手机端消费群体争夺的深化演绎,通过微信等移动端平台进行购物的商业行为正逐渐增多。然而,记者在采访中注意到,由于相关功能及各种法规仍不完善,微信购物仍有诸多不如人意的地方,消费者权益受到损害的事件也屡有发生。

烦恼

微信朋友圈买来手串有瑕疵

近日,市民蔡女士就因在微信朋友圈购物而惹上了烦恼。

蔡女士告诉记者,她爱好各类文玩饰品,几个月前,在朋友的推荐下,自己加了一个专营文玩饰品的微信卖家。经过一段时间的观察,蔡女士从该卖家经常在朋友圈内发布的文玩饰品的成色以及数量判断,认为这位卖家有自己的店铺,而且有着一定的经营规模,因此,蔡女士对该卖家也有了几分信任。

12月初,蔡女士通过该微信卖家购买了一串蜜蜡手串。“规格直径6mm的108颗白花蜜蜡手串,标价2000元。卖家在微信圈发布了图片后,我看了很喜欢,又私信要求卖家多拍了几张

细节图看,最后决定下单。”

可是蔡女士收到货后,觉得蜜蜡实物的成色比起微信圈里的图片,要逊色一些。“从颜色上看,要更淡一些。另外,部分珠子还有一些小的杂裂,比我当时在图片上看到的要更多一些。”考虑了两天后,蔡女士向卖家提出了退货。

而卖家却表示不能满足蔡女士的退换货要求。对于蔡女士的疑问,卖家解释称一方面是光线原因,另一方面天然的文玩饰品肯定会有不可避免的细小瑕疵,在将细节图发给蔡女士的时候,也作了说明。因此不接受蔡女士的退换货要求。

维权

无第三方平台,消费者遭遇退款难

蔡女士向12315提起投诉后,我市市场监管部门的工作人员介入此事进行了调查。

市场监管工作人员调查发现,在此次交易中,蔡女士是通过发微信红包的方式来支付这个手串货款的。“很显然,虽然同样是网购行为,蔡女士的微信购物行为,与一些成熟的网购平台购物有个根本的不同:那就是支付没有通过第三方支

付平台。”该工作人员分析说,在这起交易行为中,当产生问题时,蔡女士无法像淘宝购物一样申请退款。而在另一方面,由于微信的特殊性,无论是消费者还是市场监管部门,都较难查实该微信卖家究竟有无实体店铺,如果有实体店铺,其店铺是不是就开在宁波本地?所有这些,都给消费维权带来了较大难度。

现象

微信消费投诉日益升温

像蔡女士那样因微信购物而引发的消费纠纷,绝非个案。

据记者从市市场监管局12315中心采访获悉,今年以来已接到与微信购物相关的投诉114起,同比2014年全年61件,增幅算是巨大。

据了解,当前的“微商”主要表现为两种形式:一种“微商”主要通过微信公众号传播,如有些微信公众号立足于京东网或者拍拍网,这类微商受平台规则和国家法规的监管;还有一种“微商”则是朋友圈里直接发图传播购物信息,这类“微商”良莠不齐,既不需要认证,也不便于监管。

从当前消费者投诉的情况看,第二类“微商”存在问题较多,也因此引发较多消费纠纷。一是消费者提供证据困难。销售商多是通过移动社交平台,如微信朋友圈、QQ空间、QQ群、门户网站论坛等这些即时在线交流渠道销售,这种即时交流对交易信息保存没有明确要求,缺乏第三方平台制约,消费者发生纠纷时无法提供购物凭证、交易信息;二是虚假宣传多,责任难以界定;三是销售商没有固定地址,相关信息不详。社交平台对通过朋友圈、粉丝群等“熟人交易”的卖家的身份基本未进行实名信息审核,导致违法主体追责难,消费维权难。



提醒

“微消费”尽量选择有实体店的商家

据介绍,市场监管部门接到的关于“微商”的投诉,问题大多集中在消费前未对购物商家真实身份进行核实、过分相信商家广告宣传等。然而,由于不少“微商”并未办理相关执照就进行商品销售,再加上微信朋友圈并不像淘宝、京东等“第三方交易平台”可追责,根据《消费者协会受理消费者投诉工作导则(修订)》,消保委不受理私下交易所产生的纠纷,在这种情况下,出现消费纠纷时消费者往往较难维权。

对此,市消保委工作人员提醒,消费者应尽量到大型、正规、信誉度高的网购平台和商家购买商品,如果确实需要在“微商”处消费,应尽量选择有实体店的商家,并充分确认对方信息。对于商家促销信息,要看清折扣或者降价规则,有概念模糊之处最好先核实清楚,避免出现“短斤缺两”等现象,做到明明白白消费。此外,应尽量保留相关购物聊天记录,付款时要保留支付凭据以及卖家姓名、手机号码等基本信息,尽可能降低购物风险。

宁波市民可以吃上

在自家阳台种的无土“氢”菜了

迎新年本次报名前100名送纪念金和“氢”菜种子各一份

100份种子免费送,电话:87340751

从今日起,市民拨打87340751,4006783711就能领到一份可以在自家种菜的种子,以后市民足不出户,就可以种出自己想吃的高科技蔬菜,不用担心吃到被农药、化肥、激素、环境污染出来的蔬菜了,而且是无土栽培,在阳台在客厅,甚至卧室都可以种植,比养花种草还简单,同时还能让家庭充满绿意,空气更清新,关键是种出的蔬菜没有毒素,对人体的健康非常有好处。

这种被称为高科技的“氢”蔬菜,是由中国氢分子医学康复专业委员会联合南京农业大学、上海交大在全国36所三甲医院、科研院校,展开的氢科技研究,同时发起“氢菜欢乐种,健康进万家”绿色科普行动。为保证该项活动的顺利推广,前期特别推出五项保障举措,有意向的市民赶快拨打电话预约。

一、凡拨打电话87340751,4006783711预约成功的市民,均可免费获得新科研成果健康氢蔬菜种子一份(种类有营养丰富的油葵苗,有适合三高人群食用的养麦芽,有号称土人參的萝卜苗,还有豌豆苗,香椿芽以及天然叶绿素的小麦草等10多种任你种,任你选)。

二、活动现场提供无土栽培托盘,种植纸,氢水喷壶,工具很简单,而且不占地方。

三、赠送获得国际成果氢水一份(可以多次领取),保证你种出健康的蔬菜。

四、体验氢科技给你身体带来的巨大变化。

五、参加上海氢科技共建园,全程体验氢科技带来的田园生活,让你真真实实享受到身心的健康和快乐。

特别提示:每天前20名电话预约报名者,有机会赠送价值98元的健康科普书籍一本(随书配送价值68元“氢”科技蔬菜一份),数额有限,送完即止。本期赠送仅限老三区及镇海、北仑55岁以上居民,数量有限,先报先得,报满为止!截止日期:12月14日

报名预约电话: 87340751,4006783711

镇海:0574-86661823 北仑:0574-55222840

高价置换 仅此一次

喜讯!冬令进补,没有钱也能吃阿胶了,为了让更多人在冬天能吃上阿胶,御胶坊推出了空盒换阿胶的活动,如果你家里有空的阿胶盒或保健品的盒子,只要你带上十个空盒到御胶坊就能置换市场价值388元的阿胶糕一斤(500克)。

本活动真实有效,但数量有限,阿胶糕共800斤,每人限置换一斤,每斤阿胶糕需要支付10元钱的运费,须要先打电话报名登记,先登记先置换,换完为止。

登记电话:**87315531 87312327**

地 址:宁波市江东区兴宁路金汇大厦22楼5号

(李惠利医院斜对面日月宾馆旁边)