

朋友圈购物维权难：证据难保存 售后服务难保障

►如今,微信购物已不是什么新鲜事,例如微商城、微店等经营模式,还有微信个人用户通过朋友圈功能向自己微信好友传播商品信息的朋友圈购物模式。
►法院通过梳理相关案件发现,上述的前两种类型经营者大多是经过实名认证的商家或个人,实践中引发的纠纷较少,且事实认定较为清晰,消费者权益得到了较好维护。而通过朋友圈购物引发的纠纷却有明显上升趋势,面临着商家主体确认难、售后难、举证难的困境。

难题一:主体难以确定

蒋先生通过朋友介绍认识了微信名为“亲爱的辣白菜”的好友,“亲爱的辣白菜”经常通过微信朋友圈发布化妆品、女士皮包等海外代购信息。蒋先生于2017年4月9日通过“亲爱的辣白菜”购买了某奢侈品牌皮包,支付货款两万元,卖家承诺于同年4月13日发货。但卖家却在同年4月12日通知蒋先生其货物被机场海关暂扣。一年多过去了,“亲爱的辣白菜”仍未向蒋先生交付货物,蒋先生遂诉至法院。

立案时,蒋先生仅知晓卖家名为韩某,无法提供韩某的身份证号,亦不知晓韩某是否为“亲爱的

辣白菜”的真实姓名。经审理查明,蒋先生提供的韩某的电话号码不是韩某所有,“亲爱的辣白菜”也并非微信实名认证用户。

“根据民事诉讼法第119条规定,起诉必须有明确的被告。”朝阳法院法官王菁璐说,在蒋先生无法提供韩某身份证号的情况下,该案的被告并不明确,法院释明利害关系后,蒋先生无奈撤回起诉。

“现实生活中,卖家通过朋友圈推广商品、招揽顾客,大多使用昵称且未进行实名认证,消费者在购物以及后续维权过程中都有可能不知晓卖家的身份信息。”王菁璐提醒,买卖双方真实身份

是诚信交易的充分要件,尤其是微商,确认卖家的真实身份至关重要,也是买家应履行必要的注意义务。买家可以在首次购物时要求卖家提供身份证照片及微信支付管理页面中实名认证中心显示的信息截屏,经比对验证的身份信息可有效降低卖家主体不明的风险。

对于实名认证中心显示的信息中已将姓名及身份证号码一部分隐去的情况,法官表示,只要确定卖家微信是经过实名认证,即使买家不掌握卖家的身份证完整信息,也可以在诉讼中申请法院调取微信账号持有人的真实身份信息,避免蒋先生的悲剧重演。

难题二:售后难保障

购物后,消费者最关心的当然就是售后服务水平,这也是消费者作出消费选择时的重要考量因素。目前大型网络购物平台均按照法律规定支持七天无理由退货,并通过顾客评价、支付平台暂缓支付款项、平台客服介入等手段倒逼卖家提高售后服务,保障了消费者的权益。那么,朋友圈购物有健全的售后服务体系吗?答案是否定的。

席女士通过微信向高先生支付两万元购买戒面一个,收货后发现戒面形状有问题,水平面不是圆弧形,双方协商不成,席女士诉至法院要求适用消费者权益保护法“七天无理由退换货”的

规定,退货退款。

对此,高先生辩称,双方仅通过微信交易,涉案的商品系其从案外人处购买,再通过其微信朋友圈对相应的商品重新标价进行出售,其并不是消费者权益保护法中规定的经营者,并不适用该法。

法院审理后,综合双方当事人提交的证据,认定高先生多次通过微信朋友圈销售翡翠制品,赚取差价作为利润,且出售商品时不披露商品来源,这些足以说明高先生系消费者权益保护法规定的经营者,应当承担“七天无理由退换货”的义务。

“席女士的权益虽然得到维护,但是个案证据

成为决定胜败的关键,其他消费者是否能像席女士一样幸运则难以预料。”王菁璐说,微信朋友圈卖家确实不一定都属于消费者权益保护法、电子商务法中规定的经营者,法律对于经营者的规范要求并非完全适用于朋友圈卖家。

建议消费者不妨在付款前多说几句,与卖家自行约定售后条款,例如七天无理由退换货、假货赔偿条款、逾期发货违约金、售后服务如何承担等。只要上述约定不违反法律规定,并在聊天记录中能够清晰展现,都有可能被法院作为买卖双方的约定予以确认,从而保障消费者权益。

难题三:证据难以保存

在维权层面,目前电子证据难以确认是在举证环节中常见的问题,通过微信购物又因为聊天记录难以展现、易于丢失的特点,举证更为困难。

庄先生于2015年10月以其妻子在澳洲留学为由,进行宣传,称可以进行代购。李先生随后在庄先生处先后购买了苹果手机两台、苹果笔记本电脑1台、男士服装多件等物品,共计货款3万元。

不料支付后庄先生一直未予发货,协商未果的情况下,李先生只好诉至法院。经审理查明,李先生与庄先生的买卖合同通过微信聊天达成,李先生因之前删除过与庄先生的聊天记录,无法提供聊天记录的原始载体,只能提供曾经的聊天页面截图。

而根据法律规定,当事人对自己提出的诉讼请求所依据的事实或者反驳对方诉讼请求所依据的事实,应当提供证据加以证明,当事人未能提供证据或者证据不足

以证明其事实主张的,由负有举证证明责任的当事人承担不利的后果。

本案中,李先生因无法提供其与庄先生聊天记录的原始载体,在庄先生未到庭应诉确认的情况下,法院对微信聊天记录的真实性无法确认,李先生需承担因其举证不能所带来的不利后果,这意味着他的诉讼请求难以获得法院支持。

“微信聊天记录通常因为手机程序清理缓存而不复存在,因此消费者应当妥善保存与卖家的聊天记录,避免误删。”王菁璐提醒,买家在与微信卖家沟通时应尽量通过文字约定交易细节,微信语音并不利于作为证据使用,也难以导出备案,而通过微信发送的图片则会因为微信程序清理缓存而丢失。如遇到卖家发送语音信息时,消费者可以要求卖家发送文字信息,或者自己用文字重复对方语音的内容来获得对方确认,从而保存证据。

据法制日报

■相关新闻

淘宝店主转战微信 朋友圈遭“杀熟”

“GUCCI包,国外专柜正品,有喜欢的微我!”一句简单的描述,配上1~9张不等的产品细节图,这样的类似信息常常出现在社交平台。

因为信任朋友、同学而在微信朋友圈里购物的人不少,其中也有不少人在东西到手后发现并不如意,但由于面子等原因无法投诉维权,只好“吃了哑巴亏”。这种在微信朋友圈里做买卖的行为,被人无奈地称为“新版杀熟计”。可是明知道微信朋友圈中会存在假货或劣质货,为什么还有很多人愿意“以身试险”呢?一般而言,有三个理由。

第一是人情。朋友圈购物往往是始于人情。既然能在你的朋友圈中卖东西,那么他(她)肯定是你的朋友。朋友做生意,肯定会要你支

持一下。因此,人情往往成为你第一次在社交平台上买东西的原因。

第二是利益。身边会那么多朋友加入社交电商大队伍,不是因为他们用过的东西真的有多么好,事业野心亦多么大,而是因为“抽成分佣”的承诺。只要你去卖出商品、发展下线,就可以收获一定的利益。这才是社交电商大军汹涌成河的根本原因。

第三是品质。虽然社交电商产品良莠不齐,但总归会有那么一些真金藏在其中。如果你买到的产品真的是物美价廉,那么你自然而然会成为这款商品的长期顾客,甚至还会主动跟要好的朋友宣传介绍这款商品。可以说,口碑才是社交电商最终能够做强做大、长久生存的秘密。 网综

荥阳市供电公司:清除鸟窝隐患 确保线路安全

3月27日,荥阳市供电公司组织输配电运检室工作人员登塔对110千伏索北线3号杆塔上的两处鸟窝进行摘除,减少因鸟害引发的线路故障风险。

暖春气温回升,鸟类在杆塔上筑巢情况日渐增多,但遇大风、雷雨等恶劣天气时,鸟窝的

树枝、铁丝极易与导线接触,导致线路接地或短路故障。为及时清除鸟窝隐患,确保线路安全运行,荥阳市供电公司 will 清除鸟窝专项行动列为春检重点,并对其他附着于线路上的树枝、铁丝等杂物同时进行清理。

据悉,该公司依据3月份和

历年同期鸟窝分布和鸟类活动状况,明确防鸟害重点区域,制定严格的输配电线路鸟窝管控机制。对各重点线路巡视分段分解责任到人,巡视人员将巡视过程中发现的鸟窝及散落情况上传至“荥阳安全微信群”,并同步附上杆塔定位及杆塔型号等

信息,采取“一窝一档”方式建立鸟窝隐患台账。根据台账信息,利用春检停电时机,对发现的危险鸟窝及时清理,拆除的鸟窝、树枝现场烧毁,防止反复筑巢。同时对鸟害高发区域线路安装防鸟装置,并对其他影响电网安全的“杂物”进行处理。截至目前,该

公司累计摘除各类危及缺陷鸟窝38个,严重缺陷鸟窝6个。

下一步,该公司将根据鸟害专项台账,科学、精准安装驱鸟器,切实做到事前预防,从源头消除鸟害造成的安全隐患,为线路可靠运行奠定基础。①

田斯阳 张永会