

投诉实录

朋友圈“代理”问题产品
卖家不能逃避法律责任

投诉人：郭小姐
投诉时间：2019 年 8 月

一打开朋友圈，常常被“琳琅满目的商品”信息刷屏。有销售自家特产、有“代购”、有“代理”，一些淘宝卖家也加入了微信营销。要想购物，甚至只要微信上交流一番，东西就会寄到买家手里。这样的购物体验自然是方便快捷，也不乏淘到便宜又好的东西。在微信上买的东西一旦出现商品质量问题，维权却会很困难，想退货也没那么容易。

◆记者连线

接到郭小姐的投诉后，浦东新区消保委工作人员第一时间就拨打了卖家的电话，向其询问此事。卖家表示，自己只是个人代理，微信朋友圈里的相关介绍是转发别人的，货款也不是她收的。而且卖家认定美容仪是郭小姐自己弄坏的，肯定没办法退货。至于在联系时所说的售后服务，她也只是通过微信告知服务方，只知道服务方是在深圳。她给郭小姐看的营业执照是自己网上找

◆律师说法

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，该卖家虽自称系“代理”，但也应认定为电子商务经营者，在商品不符合质量要求的情形下，应当承担《消费者权益保护法》所规定的经营者应承担的退货、更换、维修等义务。

“就郭小姐的遭遇而言，卖家虽然是个人名义通过微信等方式销售商品，但依法也应认定为经营者。”金玮律师指出，根据《电子商务法》第九条的规定，本法所称电子商务经营者，是指通过互联网等信息网络从事销售商品或者提供服务的经营活动的自然人、法人和非法人组织，包括电子商务平台经营者、平台内经营者以及通过自建网站、其他网络服务销售商品或者提供服务的电子商务经营者。

“微商、代理商等均应依法承担经营者

的义务。前段时间，郭小姐就遇到了一个“不靠谱”的代理。郭小姐在朋友圈里看到有人介绍一款美容仪，功能介绍十分详细、外观图片也很漂亮，这让郭小姐心动不已。郭小姐微信联系了卖家，经过一番沟通，卖家告诉她，由于内部价比市场价便宜很多，所以没有办法提供发票。但是卖家表示售后一定会保证好，后续有问题可以直接联系卖家。郭小姐觉得性价比不错，只要售后能有保证，有没有发票也没啥问题。于是就购买了该款

的，自己并不是该公司的员工。郭小姐要退货的话，需要找这家公司，找她没用。说完，她就挂断电话。之后，消保委工作人员就再也无法联系到卖家了。

因此，消保委工作人员只能建议郭小姐通过物流，反过来查对方的发货地址和收款方，核实后再通过相关途径维权。

郭小姐所遇到的事情，在微信朋友圈屡见不鲜，消费者在维权的时候常常会陷入困

境。消保委友情提醒消费者，“朋友圈”买卖需谨慎：如对方是“代理商”“微商”，应该要求对方出示相应的经营资质、姓名、联系方式及经营地址等具体信息；选择证照齐全、信誉好的卖家，一定要求对方开具相关发票和凭证；尽量使用第三方平台付款，保留好交易时的聊天记录以及支付界面截图；不要贪图便宜，最好不要轻易购买贵重的物品。

的法定义务，郭小姐有权要求卖家承担退、换货或者维修等义务。”金玮律师表示，根据《消费者权益保护法》第二十四条的规定，经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起七日内退货；七日后符合法定解除合同条件的，消费者可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务。依照前款规定进行退货、更换、修理的，经营者应当承担运输等必要费用。

金玮律师表示，郭小姐可依法向法院提起诉讼，要求该卖家承担相应的法律责任，而非放任卖家这种“事不关己”的态度。

此外，金玮律师提醒广大消费者，在微

信。消保委友情提醒消费者，“朋友圈”买卖需谨慎：如对方是“代理商”“微商”，应该要求对方出示相应的经营资质、姓名、联系方式及经营地址等具体信息；选择证照齐全、信誉好的卖家，一定要求对方开具相关发票和凭证；尽量使用第三方平台付款，保留好交易时的聊天记录以及支付界面截图；不要贪图便宜，最好不要轻易购买贵重的物品。

境。消保委友情提醒消费者，“朋友圈”买卖需谨慎：如对方是“代理商”“微商”，应该要求对方出示相应的经营资质、姓名、联系方式及经营地址等具体信息；选择证照齐全、信誉好的卖家，一定要求对方开具相关发票和凭证；尽量使用第三方平台付款，保留好交易时的聊天记录以及支付界面截图；不要贪图便宜，最好不要轻易购买贵重的物品。



信中涉及购物交易时，不要因为便宜，或者从众心理，购买毫无质量保障的商品，建议提前核实相关商品的信息等，并索取发票等购物及付款凭证，以便在如有消费纠纷发生情况下的有效维权。

记者 金勇

简讯

虹口区市场监管局
检查宾馆洗涤服务业务

□记者 金勇

本报讯 近期，针对高档宾馆可能包含干洗服务的行业特点，虹口区市场监管局组织执法力量对可能涉及环保事项进行全面排摸检查。

排摸过程中，四川北所执法人员发现三至喜来登酒店对店内布草、员工服装及住店客人服装提供洗涤服务，不对外承接洗涤服务。经查阅当事人营业执照经营范围，未见洗涤服务经营项目，属擅自变更登记事项行为。执法人员当场向酒店负责人员开具责令改正通知书，要求其限期申请变更登记，同时告知其向环保部门申请环境影响评价审批许可，守法合规经营，落实企业主体责任。

北外滩所出动 12 人次对辖区内星级宾馆的洗涤服务业务进行检查。现场责令未申请相关经营范围的星级宾馆暂停洗涤服务业务 4 家。

奉贤区市场监管局
积极开展消费维权宣传活动

□记者 金勇

本报讯 为进一步提升消费者维权意识，努力营造辖区内放心安全的消费环境，近日，奉贤区市场监管局赴大润发超市设摊开展消费维权宣传活动。

此次活动向消费者发放《消费维权宣传手册》《网络购物理性消费》《价格信息指南》《维权利剑》等宣传资料三百余份，引导消费者提高警惕性，理性消费、正确维权，并向消费者推广关注“奉贤消保”公众微信号，以关注度的提升扩大消费维权宣传阵地，现场还就消费者的各类咨询进行耐心解答，赢得了消费者的认同和好评。

下一步，奉贤区市场监管局将借势借力，在辖区内各个街道、镇、开发区尝试以不同的形式持续进行消费维权宣传活动。

崇明区庙镇
开启养老新模式

□记者 金勇

本报讯 近日，崇明区庙镇综合为老服务中心正式开放试运营。新建成的中心集食堂和多功能活动室于一体，包含日间照料、卫生保健、休闲娱乐、康复运动、法律咨询、心理疏导等多个为老服务项目。目前，共覆盖了镇中心 500 多户村民。老人们可以就近享受一站式养老资源与服务，开启养老新模式。

每周，为老服务中心都会定期安排各类老年兴趣课堂。大家在学习中获得知识，在交流中收获快乐。中心每日还为老年人提供营养午餐和晚餐。老人可以选择堂食，也可以选择送餐上门服务。多样化的服务、低廉的价格，深受老人欢迎。

据了解，为期三个月的试运行过后，中心还将对覆盖范围、服务模式等作进一步调整。今后，中心将进一步探索适老管理模式，为老年人创造健康和谐的生活环境，提供更加优质的服务。

一周之“最”

最“廉价”的化妆品

近日，浙江诸暨警方破获了一起制售假化妆品案，抓获了 8 名犯罪嫌疑人，查获了大量的知名品牌的化妆品和母婴用品，涉案价值超过 1 亿元。

今年 7 月，浙江诸暨警方接到报警称一网店在销售假冒伪劣的婴儿润肤油。接警后，警方立即展开了侦查，发现假冒婴儿油的供货商通过一件代发的形式销售假冒婴儿润肤油 100ML 装和 200ML 装。

警方调查中发现，这批婴儿润肤油的生产源头位于广州的一个地下作坊，生产

一瓶婴儿油的成本不足一块钱，整个生产过程都极其隐蔽，反侦察意识也很强。

经过四个月的侦查，警方成功抓获 8 名犯罪嫌疑人，现场查获 2 万多瓶涉嫌假冒品牌的化妆品，涉案金额达到 1 亿 3 千多万元。目前，此案仍在进一步调查中。

(金勇 整理)

主笔闲话



日本女记者伊藤诗织性侵害案终于胜诉了，历经 4 年的坎坷，终于讨回了一点公道。本期“域外之音”聚焦这个在日本一度引起轩然大波的性侵害案，一窥日本当代女性遭遇性侵后维权之难。

作为日本第一个公开姓名、公开指控强奸的女性，伊藤诗织遭遇了重重阻碍。检察部门不予刑事诉讼，一些保守媒体和网友公开大肆指责，将各种脏水泼向受害者，这样的行为甚至比罪案本身更让人不寒而栗。对受害者提出“完美”要求，将自己站在道德制高点上随意指责他人，其

不能苛求受害人“完美”

实这些人才是施暴者最得力的帮凶，正因为他们的存在，很多人在实施犯罪行为，尤其是类似于性侵行为时，才如此地有恃无恐。

前段时间，有一名澳大利亚女性在韩国也遭遇了类似的性侵，而警方集中关注的竟然是该女性的穿着以及喝醉的动因，反而对性侵者网开一面。与伊藤诗织的案件相类似，在日韩等国，女性受歧视的观念根深蒂固，因此当发生了性侵案件后，包括警察在内的司法机构首先是对受害者进行“完美”审视，一旦不符合其“完美”标准，就会在主观上歧视受害者。如此行为，对于法治社会来说，无疑是个巨

大的讽刺。

在我国同样存在类似情况，包括性侵、家暴等等，尤其涉及到女性受害者时，一些人常常会拿着放大镜去寻找受害者行为的“瑕疵”。这类行为映射出了极其卑微、孱弱甚至变态的心理，他们只能通过欺辱弱者以达到自己貌似强大的“幻像”。

作为依法治国的国度，当犯罪行为出现后，一切都应该通过正常的法律程序启动相应的调查，就事论事，就案论案，以证据认定犯罪行为存在与否，同时，与其苛求受害人行为是否“完美”，不如好好谴责一下施害人的恶行，这才是法理所应有之义。

金勇