

# 微信代购,千元进口红酒是假的

## 工商部门提醒:私人账号交易鱼龙混杂,难受法律保护

■记者 赵伟 通讯员 罗会学

网络发达的时代,微信朋友圈里悄然出现了不少“生意人”,不少朋友摇身一变成了代购达人。原本分享心情和生活的私密空间变成了“网上商城”,满屏的商品信息让“朋友圈”变了味,也容易发生消费纠纷。

近日,怀化消费者欧阳先生在微信朋友圈让一位朋友代购了两瓶进口红酒,结果发现是假酒,想维权却遇到了难题。

### 【案例】买到假红酒只能认栽

家住怀化城东的欧阳先生在微信上刷新朋友圈时,发现一位朋友最近新开了一家代购店,销售的进口红酒价格比实体店的便宜近一半。其中一款法国Beaujolais 年份红酒,售价仅为 980元,让他心动不已。很快,欧阳先生便联系了这位朋友,购买了两瓶,并通过银行转账完成付款。

让欧阳先生没想到的是,最近他拿出代购的红酒招待朋友,喝了以后感觉不对劲。低价淘来的红酒,难道是假货?欧阳先生赶紧查阅微信里的朋友圈记录,却再也无法打开那位朋友的代购店了,于是他拨打了工商部门的维权电话 12315 投诉。但是,当工商执法人员要求欧阳先生提供付款的银行转账凭证时,他才发现凭证被自己不小心弄丢了。

由于无法确定被投诉对象,工商部门无法处理,欧阳先生只得自认倒霉。

### 【瓶颈】微信私人交易难维权

怀化市工商局 12315 指挥中心负责人介绍,如果消费者是通过微信认证的公众账号购买的商品,微信平台是应当保障消费者权益的。但是,如果是通过私人微信账号进行的交易,消费者权益可能很难得到保障。

微信是一种虚拟网络社交方式,一般情况下无法确定真实身份,私人营销账号也很难找到,给微信营销监管带来很大难度。一旦微信“朋友圈”的商品交易出现商品质量问题或拒绝履约等消费纠纷,除非销售者明示固定经营场所,否则消费维权将出现无源追溯的困局,工商等监管部门往往无法介入处理。



### 分析

#### 微信购物两种模式

从目前情况看,通过微信平台设置私人代购账号主要有两种形式:一种是借微信平台进行商品或店铺的推广,但最终的交易行为,还是发生在淘宝等传统网络购物平台上。一旦购物不满意,按照《网络交易管理办法》的相关规定,消费者同样享受“7 日内无理由退货”的“后悔权”。

另一种情况就是通过私下里微信聊天

完成的交易,对方又没有实体的店铺,就只能被看作是双方个人达成的交易,无法通过《消费者权益保护法》维权。此时,消费者如果要维权,只能通过民事诉讼的办法来解决。而在民事诉讼中,消费者同样要提供充分的证据。现实情况是,有些消费者甚至连微信好友叫什么、住在哪个城市都不知道,维权的难度可想而知。

### 提醒

#### 网购应尽量通过第三方平台

微信代购因门槛低、投入成本少、传播快等特点,吸引越来越多的商家加入。然而消费者面对良莠不齐的商品信息,往往真假难辨易上当受骗。怀化市工商部门近日发布消费警示,提醒消费者谨慎选择微信代购,切勿直接汇款购买。

一是微信代购人员大多未办理工商营业执照、无固定经营场所,很难认定代购人就是经营者;加之微信目前尚未实行实名制,账号多是以个人名义注册,客观存在造假的可能。

二是一旦出现消费纠纷,因买卖双方属于私下交易,被视为普通民事纠纷的可能性更大,难以适用新《消费者权益保护法》“七日内无理由退货”等规定,甚至难以找到经营者本人,消费者维权无从谈起。

三是消费者在购买的过程中,微信代购经营者大多都要求消费者先行通过转账、汇款的方式交纳部分定金甚至全额付款,这种交易方式极易出现收款不发货、实物与宣传不符的情况。

工商部门提醒,消费者在微信上购物,要仔细甄别,付款时应避免以直接汇款的方式购买,尽量采取当面交易的方式。若当面交易的条件不允许,消费者应坚持通过淘宝等第三方网络购物平台进行付款,并保留聊天记录以及银行的转账凭证,从而为日后维护自己的合法权益留存证据。

### 资讯

#### 中联获8000万元海外大单

3月13日下午,中联重科泉塘工业园,50台起重机一齐发车开往印度,这批产品是印度Reliance集团采购中联重科的QY75V轮式起重机,总价值近8000万元,这也是中联重科新年以来出口海外的最大订单。

中联重科起重机公司副总经理苏敏在发车仪式上介绍说,本次出口印度的起重机,是针对印度市场的需求特征而量身订制,做了许多本地化适应性改变,并在力矩限制器、主泵等关键部件上采用了进口品牌,充分满足了印度不同复杂工况的需求。

在Reliance集团技术总监JENA看来,正是因为产品的量身定制适应性以及保姆式贴身服务,中联重科才获得了Reliance集团的青睐,“采购招标期间,Reliance集团在价格、性能、服务等多个方面,对多家全球顶尖的工程机械设备制造商进行了综合对比,最终选定了中联重科。”

据了解,Reliance集团是印度最大的商业公司之一,经营范围涵盖石化、基础设施建设、电信、能源等众多领域,对施工机械的性能有着十分苛刻的要求。

中联重科海外公司执行副总经理潘振洋表示,此次市场成果将进一步扩大中联重科起重设备在国际、国内市场的竞争力和竞争优势,体现技术实力和品牌影响力。 ■记者 黄利飞

### 经济信息

#### 白云山潘高寿:守护APEC蓝需要众志成城

“APEC蓝”成为2014年的年度热词,“APEC蓝”带来的正能量席卷全国,湛蓝的天空照亮的不仅仅是国人期盼蓝天永驻的梦想,更重要的是坚定了人们对于未来战无不胜的信心。日前,白云山潘高寿药业董事长杨东升在接受采访时表示,守护APEC蓝需要众志成城,企业更要身先士卒。

“APEC蓝”留给人们更多的是对大气污染治理的思考。杨东升认为,空气质量下降是30多年来工业化进程发展所带来的结果,治理并非一朝一夕即可完成,也并不仅仅是政府的责任,需要增

强全民的环保意识,企业、科研院校、公益组织乃至全社会都应承担各自的责任。让APEC蓝留下,是全社会的共同心愿,离不开公众、个体的努力。

杨东升表示,潘高寿作为治咳护肺传统中药企业,在养肺护肺方面积累了大量宝贵经验,应充分发挥优势,将其

在呼吸系统及肺部养护研究方面的先进技术与品牌积淀转化为社会价值,近期也通过广东省红十字会向京津冀地区环卫工人捐赠护肺产品,用于帮助其改善肺部健康及在当地开展肺部保健工作。

据了解,2013年4月,白云山潘高寿成立了国内首个专门用

于资助大气污染伤害防治的基金——广药潘高寿“绿肺基金”。自基金成立以来,潘高寿除了积极与国内顶尖院校合作,加快相关产品研发之外,同时注重养肺护肺文化推广宣传,在全国各地举办以绿肺健康为主题的公益活动,开展养肺护肺科普宣传,传播护肺养生理念。

## “权益保护,农银在行动”

# ——农银人寿湖南分公司全面启动 3·15 消费者权益日活动

为深入贯彻中国保监会关于加强消费者权益保护工作的要求,切实保障广大客户的合法权益,在一年一度的消费者权益日到来之际,农银人寿保险股份有限公司湖南分公司在全省范围内开展以“权益保护,农银在行动”为主题的“3·15”消费者权益日大型客户服务系列活动。

据农银人寿运营部负责人介绍,为保护消费者权益,今年“3·15”客服活动将紧扣活动主题,自3月15日开始,对公司服务质量开展为期一个月的全方位排查和评估,重点清理投诉未结案件、理赔未结案件、电话问题件遗留工单等,切实维护客户权益,提升服务品质。此外,公司继续推

进失效保单清理专项工作,切实维护保单失效客户继续享有保险保障的合法权益;开展客户大回访活动,对于电话回访未成功的客户,开展以信函方式的回访,切实维护客户权益。

同时,该负责人介绍,作为农银人寿 2015 年客户服务方面的重要举措,今年“3·15”期间,农银人寿特别推出微信保单查询服务,“农银人寿 E 服务”微信服务号正式开通,客户关注此公众号后,即可通过身份验证来查询本人名下保单的相关信息。

此外,为保证客户维权渠道的畅通,在“3·15”系列客服活动过程中,农银人寿特别加强了公司沟通平台的建设,除开通微信服务号外,

在公司官网开设消费者权益保护日专栏,帮助并指导客户如何维护自己的权益;全线 12 小时保证全国统一客户服务电话 95581 和 4007795581 实时畅通;专人负责 315 客服专线、315 短信服务通道、95581 客服邮箱等,承诺即时回复。

值得一提的是,“3·15”当天,农银人寿湖南各机构将分别开展“总经理接待日”活动,由机构负责人亲自到公司服务柜台回答客户咨询、处理客户投诉,具体解答客户的疑难问题。通过与客户零距离交流,加强与客户的沟通,赢得客户和社会的信任。与此同时,各机构还在当地举办现场咨询活动,设立咨询服务台,提

供现场保险知识咨询服务,并开展保险知识讲座,消除保险消费者的认识误区,维护消费者的最大权益。

农银人寿相关负责人表示,公司坚持恪守“诚信立业、稳健行远”的核心价值观和“客户至上、始终如一”的服务理念,通过持续高品质服务不断赢得广大客户的信赖、认同与支持,实现公司与客户的共同成长。

据悉,农银人寿自成立成立以来,持续优化客户服务质量,不断抓住契机对服务质量实施严格的监督和管理,投诉处理时效、保全作业时效、理赔结案时效等在内的各项服务指标稳步提升,有效提高了客户满意度。

据了解,农银人寿是由中国农业

银行控股,并在国家工商行政管理总局注册的全国性人寿保险公司。公司总部位于北京,并在北京、浙江、辽宁、山东、福建、湖南、四川、江苏、陕西、河北、湖北、山西、河南、安徽、宁波、苏州、广东、上海、厦门和黑龙江设立了包括 20 家分公司在内的逾 300 家分支机构。

作为中国农业银行的控股子公司,农银人寿将依托中国农业银行雄厚的资金实力、庞大的经营网络、完善的金融服务和卓越的社会信誉,为客户提供高品质的保险保障和财富规划服务。

