

近年来通过微信购物成为了不少消费者越来越多的选择，随之而来，通过朋友圈购物引发的纠纷却也有明显的上升趋势，这类案件消费者败诉率较高。为了给各位读者答疑解惑，朝阳法院王菁璐法官针对朋友圈消费维权难给消费者支了三招。

“微”商还是“危”商

朋友圈购物要学会避“坑”

□本报记者 李婧

1

难题

卖给我货的人是谁？

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的过程中都有可能不知晓卖家的身份信息。

在一起买卖合同纠纷案件中，蒋先生通过朋友介绍认识微信名为“亲爱的辣白菜”的好友，该卖家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。蒋先生即于2017年4月9日向其购买了某奢侈品品牌皮包，支付货款2万元。到了承诺发货日期，卖家以货物被机场海关暂扣为由未向蒋先生交付货物。一年多时间过去了，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，也不知晓卖家的真实姓名。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。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，在法院释明后，蒋先生无奈撤回起诉。

法官支招：

首次交易要求卖家提供身份
证照片

王菁璐法官介绍，买卖双方

真实身份是诚信交易进行的充分要件。针对首次接触的微商，确认卖家的真实身份至关重要。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，降低卖家主体不明的风险。实名认证中心显示的信息中已将姓名及身份证号码的一部分隐去，但只要确定卖家微信是经过实名认证的，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，从而避免蒋先生的悲剧重演。

2

难题

删除了交易微信记录 惨了！

电子证据难以确认是在诉讼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月以妻子

在澳洲留学为由进行宣传，称可以代购。李先生在其处先后购买共计货款3万元的物品。之后庄先生一直未予发货，无奈李先生诉至法院。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。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。李先生无法提供其与庄先生聊天记录的原始载体，需承担因其举证不能所带来的不利后果，其诉讼请求难以获得法院支持。

法官支招：

妥善保管与卖家的聊天记录

王菁璐法官介绍，首先消费者应当妥善保存与卖家的聊天记录，避免误删。另外，微信记录通常因为手机程序清理缓存而不复存在。在此法官提示买家在与微信卖家沟通时尽量通过文字约定交易细节，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。

3

难题

“朋友圈”下单，不适用“七天无条件退换货”

售后服务是消费者做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7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2万元购买戒面一个，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。高先生辩称，双方仅通过微信交易，涉案商品系其自案外人处购买，再通过朋友圈对相应的商品重新标价进行出售，并不是《消费者权益保护法》中规定的经营者，不适用该法。法院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、出售商品时不披露其商品来源等事实，认定高先生系《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

益虽然得到了维护，但是个案证据成为了决定胜败的关键，其他消费者是否能像席女士一样“幸运”则难以预料。

法官支招：

自行约定假货赔偿、无条件
退货也有效

王菁璐法官介绍，微信朋友圈卖家并不一定属于《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。但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7天无理由退换货、假货赔偿条款、逾期发货违约金等等。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，仍有可能被法院作为买卖双方的约定予以确认，从而有力地保障消费者的权益。



全麦量超过64%
才能叫全麦面包

全麦粉含量是评判全麦面包的金标准。美国全谷物理理事会规定：当全麦粉含量占64%以上，才可以称为真正的全麦食品。

全麦面粉是用完整小麦磨制而成的面粉，保有小麦的胚乳、麸皮及胚芽。小麦粉≠全麦粉，前者由精制小麦研磨成粉，损失大量营养成分；全麦预拌粉≠全麦粉，前者是对小麦经特殊工艺研磨制成，损失部分营养物质。

识别“真假”全麦面包有几种方法：识配料，若配料表第一项为全麦面粉，则为正品全麦面包；看外形，全麦面包横断面为浅褐色，颜色较深或较白不是全麦的；闻麦香，全麦面包麦香浓郁；撕手感，全麦面包富有弹

性，撕起来带劲，按压后基本还能复原；尝口感，全麦面包粗糙富有嚼劲。

全麦面包富含丰富的膳食纤维、维生素和蛋白质，但口感相对较差，兼顾平衡膳食、营养均衡的原则，建议搭配一杯200克的牛奶或酸奶，两个核桃大小的坚果，一份200克左右的水果。

(马青松)

公告

张锋，男，身份证号110105197906167515，企业根据《劳动合同法》第三十九条第二款于2019年2月28日与你解除劳动合同，可你一直未来单位办理离职、提档手续，请你于见报5日内到分公司办理解除、提档工作。如未办理，企业将按照国家规定将档案转移到你户口所在街道。 2019年3月15日

本周33种生活必需品价格走势

采集日期：2019年3月13日

单位：元/公斤

品名	物美超市 甘露园店	幸福超市 白纸坊店	永辉超市 马家堡店	家乐福超市 姚家园店	物美大卖场 新华百货店	超市发超市 美欣店	京客隆超市 京源店	永辉超市 金域国际店	日均价	周环比涨幅
鸡蛋/公斤	6.78	6.78	5.98	5.96	6.78	13.00	7.36	5.98	7.33	-24.7%
土豆/公斤	3.92	3.76	4.78	5.38	3.92	5.16	4.78	4.78	4.56	56.3%
白萝卜/公斤	1.58	1.76	1.58	1.98	1.58	1.78★	2.38	1.98	1.83	-3.8%
胡萝卜/公斤	5.16	3.58	3.38	3.98	2.76	2.78	6.58	3.98	4.03	-6.7%
人白菜/公斤	4.90★	1.16	0.98	0.58	1.38	0.98		0.98	1.57	69.0%
西红柿/公斤	11.96	9.98	9.98	11.98	9.76	11.78	10.98	9.98	10.80	15.5%
黄瓜/公斤	7.76	7.76	5.98	6.78	7.76	5.98	7.98	5.98	7.00	-19.9%
葱/公斤	3.96	2.96	3.98	7.96	3.96	5.18	13.98	3.98	5.75	5.4%
姜/公斤	7.96	9.98	11.98	9.98	7.96	9.18	9.56	6.90★	9.19	-6.4%
蒜/公斤	9.16	9.98	9.98	7.98	9.16	9.38	9.98	7.98	9.20	10.6%
圆白菜/公斤	2.76	5.98	1.58	2.20	2.76	3.78	4.78	1.58	3.18	56.9%
芹菜/公斤	7.98	4.96	5.38	3.20	4.56	3.98	3.98	4.78	4.85	49.0%
菠菜/公斤	2.90★	7.70	8.78	13.98	2.96★	9.00	5.50	9.98	7.60	42.9%
油菜/公斤	3.90★	5.98		7.98	3.90★	8.00	9.98	5.98	6.53	-1.4%
富强粉/公斤（古船）	3.96	3.98	3.40	6.60	3.38	4.39	3.96	3.38	4.13	10.5%
大米/公斤	4.38	5.38	5.38	4.30	4.38	7.20	5.56	5.38	5.25	-1.5%
玉米直/公斤	2.98	3.74		11.60	4.98	3.80★	4.78	5.36	5.32	18.4%
绿豆/公斤	13.96	11.40	11.98	33.60	13.96		13.98	11.98	15.84	2.2%
花生油/升（鲁花一级）	29.18	28.78	29.16	29.18	29.18	29.18	29.18	29.98	29.23	
大豆油/升		8.78	8.58	8.58		11.80	8.58	7.38	8.95	9.9%
香油/升	57.56	57.40	57.55	57.60	57.56	44.21★	57.11	57.56	55.82	2.5%
后胃袋/公斤	27.60	17.60	15.98	25.60	17.76	29.80	29.60		23.42	0.4%
前胃袋/公斤	17.76	19.80	15.98	25.60	17.76	29.20	23.20	17.96	20.91	-4.0%
五花肉/公斤	27.60	23.80	15.98	25.60	21.96	33.00	37.60	19.96	25.69	-4.8%
牛腩/公斤	45.96	69.60	51.96	99.80	53.96	90.00	75.60	85.96	71.61	24.9%
羊肉片/公斤	45.80	59.60	89.96	11.60	59.80	19.60	95.60	89.96	73.99	-1.1%
鲤鱼/公斤	21.60	21.80	15.98	27.00	17.60	15.80★	31.20	15.98	20.87	8.4%
整鸡/公斤	17.96	19.80		27.60	17.96	29.60	23.60	13.96	21.50	11.2%
鸡翅中/公斤	39.96	51.80	43.96	39.96	39.96	50.00	25.60	39.96	41.40	-8.3%
鸡胸/公斤	17.96	15.98	19.98	15.80	17.98	31.20	21.60	19.96	20.06	-5.4%
三元加钙（袋）/243克	2.60	2.60	2.60	2.60	2.60	2.60	2.60	2.60	2.60	
加碘盐（中盐）/350克	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.65	3.00	3.00	2.96	
白糖/公斤	16.60	8.76		16.60	16.60	13.80		13.80	14.36	2.4%
说明：表中各商品价格为该市场最低价。★为会员价或特价										

(以上信息由北京市职工物价监督总站提供)