

代购有风险 消费需谨慎

随着大众经济水平的日益增长及对物质生活产品消费需求的不断丰富和多样化发展,代购购买海外产品即代购这种新型消费模式愈发蓬勃和壮大。由于代购消费的特殊性,经营者和消费者在这个过程中都面临着诸多法律问题。如经营者应当符合何种资质方可进行代购,其经营行为又应当如何受到规制。消费者应当如何核查代购产品的质量优劣,发生纠纷又应当如何维护自身合法权益。海淀法院法官将通过两起案例解析代购的具体形式及应当注意的法律问题。

案例1: 代购店铺买卖国内现货 法院判决支持十倍赔偿

李先生在淘宝网的店铺“好东东免税店”购买新西兰进口柠檬味润喉糖蜂蜜蜂胶糖果25袋,支付价款3233元。2017年3月12日,店铺从店铺所在地广州市番禺区发货,李先生于2017年3月15日签收货物。后李先生发现涉案进口食品无中文标签、没有出入境检验检疫证

明材料、添加了蜂胶这一不能在普通食品中添加的原料。故李先生诉至法院,请求判令店铺退货退款并支付十倍赔偿。法院经审理后认为,案涉店铺虽然标注为“全球购认证商家”,但其销售给李先生的诉争食品系“国内现货”,李先生与店铺之间系买卖合同关系,店铺作为经营者,销售涉案食品应当符合我国食品安全标准的规定。涉案产品作为普通食品,添加了蜂胶,属于不符合食品安全标准的食品。故法院判决店铺承担退货退款并支付十倍赔偿金的责任。

法官提醒

本案属于代购中的“国内现货”形式。代购者从国外购买后将商品在其网站上公开上架销售,此时代购者已经取得了现货商品的所有权,其销售给购买人的行为实际上是转卖行为,其与购买人之间形成直接的买卖合同关系,故经营者在此种情形下销售的产品应当符合我国食品安全标准。代购过程中,双方一般借助互联网进行沟通,对于此

类聊天记录,消费者应当妥善保管,必要时进行相应的网页公证。对于商家宣传的产品的品牌、质量等关键性要素应当仔细核查,切勿盲目相信而上当受骗。对于代购的产品,消费者往往只能提交购物发票的复印件,这些发票属于非原始票据,很可能导致消费者处于不利的地位,所以消费者在代购过程中应当详细了解代购商家具体的购买过程等详细信息,对于购买凭证等票据应当积极主张要求。

案例2: 购买海内外奶粉系委托还是买卖 法院判决不支持退货退款

郑先生通过淘宝网向佳好公司购买了婴幼儿奶粉6罐,支付1000.39元,其中含进口税106.39元,后发现佳好公司的产品没有中文标识、标签及中文说明书。郑先生称佳好公司无证据表明佳好公司系受郑先生委托购买食品并直邮,实际仍是买卖合同关系。现郑先生诉至法院,要求被告佳好公司退还货款及税费1000.39元,同时退还婴

儿奶粉6罐,并赔偿原告8940元。被告佳好公司辩称,原被告之间不是买卖合同关系,是跨境代购而形成的委托合同关系。被告佳好公司是淘宝网上的跨境代购电商,不是涉案商品实际销售方,因此双方形成委托代购合同关系。原告自行从境外(保税区)代购商品,其自己对商品承担法律责任,与被告佳好公司无关。法院经审理后认为,被告以快递方式将相应商品自保税区直接邮寄给原告,因此被告的行为具有代购性质,双方成立委托合同关系。涉案商品系原告委托被告进行代购、经邮寄途径以原告个人名义报关进境、在合理自用范围内的自用物品,目前我国现行的法律和行政法规并无就该类物品包装上印制中文标签的要求,因此原告要求被告就涉案商品退款退货的诉讼请求,于法无据,法院不予支持。因原告和被告之间并无买卖合同关系,在双方的合同关系中,原告并非法律意义上的消费者,被告亦非经营者,故原告要求被告依据《食品安全法》第一百四十八条的规定支付十倍赔偿

的诉讼请求,于法无据,法院不予支持。对于原告公证费及公告费的主张,法院一并不予支持。

法官提醒

本案属于代购中的“海外直邮”方式。跨境电商作为一种新型的国际贸易方式,其与传统的进出口贸易确有一定区别,消费者在订购时应当向跨境电商公司提供完整、准确的个人信息,跨境电商以消费者个人名义向海关报关、纳税。跨境电商在上述交易模式下提供的系代购服务,与购买人之间应成立委托合同关系。所以消费者购买境外产品时,务必要明确自己究竟采取的是何种消费方式,是直接向商家购买产品而建立买卖合同关系,还是委托商家代为购买而建立委托合同关系。另外,对于商家的具体身份信息应当谨慎核实,代购商家多为海外留学生、网站店铺等,发生纠纷后,消费者难以确定维权对象,这也导致法院产生送达的难题,消费者个人将承担不利风险。

(上接第4版)

三、结论分析

保健品消费认知和消费态度成为影响老年人消费行为的重要影响因素,并以此为基础,形成了保健品消费的不同群体。此次调查结果显示,保健品消费重度群体老年人是保健品消费主要群体,中度和轻度群体老年人比重较高。同时,保健品消费的重度群体老年人与中度群体和轻度群体老年人,在保健品消费认知、消费态度和消费行为方面均存在差异。

因此,在引导老年人保健品消费过程中,需要以老年人保健品消费的群体划分为基础,针对不同消费群体的特征,采取有针对性地措施。

保健品消费重度群体老年人是保健品消费的主要群体,且对保健品的购买意愿较高、消费安全意识同样较高,需要通过构建规范有序的消费环境,使重度群体老年人能够放心消费,促进保健品行业健康发展。

然而,保健品消费中度和轻度群体老年人占老年人总体比例较高,保健品消费意愿较低,但保健品主要消费渠道是保健品销售公司活动,且消费安全意识较低、消费风险较高,是宣传引导的重点群体,需要根据其消费渠道、信息获取渠道等特征,采取针对性地宣传引导措施,使保健品消费的中度和轻度群体老年人能够正确认知保健品消费“陷阱”,提升消费安全性。

四、调查建议

消费是人民对美好生活需要的直接体现。加快创建安全放心消费环境是保障和改善民生,更好地满足公众日益增长的美好生活的需要;是进一步激发居民消费潜力,促进高质量发展的需要。作为首善之区,北京市需要以更高标准、更高要求,创建安全放心消费环境,不断提升消费者的获得感和幸福感。

随着北京市老龄化社会的发展,为老年人创建放心安全的消费环境,增强老年人的获得感和幸福感,成为当前消费升级形势下,北京市面临的主要任务之一。

因此,针对老年人保健品消费过程中存在的问题,北京消协为了更好地保障老年人合法权益,以调查结论为依据,从政府、立法、企业主体与行业自律、宣传引导、老年人子女、社会监督力量等六个方面,提出以下建议:

1.从老年人保健品消费特点出发,健全老年人消费保障法律法规

北京市需要进一步健全相关法律法规,为老年人保健品消费提供更加安全放心的市场秩序,更好地维护老年人合法权益。

一是健全保健品销售方式立法,即针对以免费领取物品、知识讲座、茶话会等保健品销售方式,诱导或欺骗老年人购买保健品的企业,加大惩罚力度,并纳入严重违法失信企业名单。

二是增加老年消费者撤回权利,即针对65岁及以上的老年人,增加消费犹豫期,期限为

一个月,在消费犹豫期内购买的商品,老年人享有撤回权利,可以向经营者要求退货,经营者不得拒绝或拖延,以此避免老年人因为消费信息缺乏导致的非理性消费问题。

2.创新保健品监管方式方法,加大保健品监管力度

对于维护老年人权益保障,北京市政府相关部门需要创新保健品市场监管方式方法,加大保健品监管力度,构建安全放心的消费环境。

一是完善保健品市场监管方式,政府需要建立统一的数据平台,实现执法信息共享,对于受到处罚的保健品销售企业,通过信息共享,可以及时开展重点监督,降低保健品销售风险,为老年人创建保健品放心消费环境。

二是加强日常监管和专项检查相结合,充分发挥违法失信企业制度效果。对利用健康讲座、旅游等活动欺骗老年人购买保健品的保健品公司,相关政府部门要及时纳入违法失信企业名单,并以此为基础,构建保健品消费风险企业数据库,进一步加强企业监管。

3.强化企业诚信经营和行业自律,落实企业主体责任

充分发挥保健品销售企业的力量,促进行业自律,是强化保健品销售企业诚信经营的重要途径之一。在保健品销售过程中,保健品销售企业可以从两个方面加强企业诚信自律。

一是保健品销售企业严格遵守国家相关法律法规,在销售保健品过程中,依据保健品功能成效,真实宣传保健品,并主动出示相关证件,保障老年人的选择权和知情权。

二是加强保健品销售人员培训,明确企业销售人员的法律法规知识、行业规范等内容,并以此为基础,加强销售人员管理,规范保健品销售宣传。

4.优化保健品宣传引导,提升老年人消费安全意识

北京市需要以保健品消费中度和轻度群体老年人为重点,加强保健品消费宣传,有针对性地提高老年人保健品消费安全意识。

一是需要针对老年人保健品消费的主要渠道,以及保健品信息获取渠道,采用电视等大众媒体等多种方式开展宣传,对保健品销售企业组织的宣传讲座、茶话会、促销会,以及销售人员的“推销策略”进行有效宣传,引导保健品消费的中度和轻度老年人开展正确消费,提高其判断能力。

二是针对保健品消费中度和轻度群体老年人特征,采取多种方式,宣传和告知老年人保健品信息查询、保健品消费凭证获取的方式方法,以及保健品行业的违法失信企业,提高老年人保健品消费的安全意识,及时规避消费风险。

三是在保健品消费过程中,老年人需要时刻保持保健品消费的警惕性,及时查询保健品企业及其产品的信息,一旦发现企业存在违法违规的行为,要留取相关证据,并通过多种方式依法维护自身权益,保障自己利益不受损害。

5.加强子女亲人的消费引导,保障老年人保健品正确消费

引导老年人正确消费保健品,需要发挥子女和亲人的作用,保障老年人保健品消费的安全。一是加强子女、亲人对老年

人保健品信息宣传,使老年人对保健品、保健品销售企业等有正确的认知,尤其是家里有保健品中度或轻度消费群体的老年人;二是加强老年人消费监督,尤其是针对保健品中度和轻度群体老年人,老年人子女需要加强老年人消费的监督,及时发现保健品消费存在的问题,并引导老年人正确消费。

6.充分利用社会监督力量,形成社会共建共治格局

针对保健品销售公司销售活动隐蔽,以及老年人“爱占小便宜”等消费特点,北京市需要充分利用社会监督力量,形成社会共建共治的格局。

一是北京市各级老龄委加强老年人保健品消费宣传,告知老年人保健品消费存在的“陷阱”,提高老年人保健品消费的安全意识,引导和保障老年人开展保健品正确消费。

二是强化媒体的监督力量,有效发挥传统媒体、互联网媒体等多种媒体的社会监督作用,及时曝光保健品销售公司的违法销售行为,督促政府加强监管,为老年人保健品消费提供信息支撑。

三是充分利用社区和社区志愿者的力量,在社区建立老年人消费监督员,即针对主要以保健品销售公司活动为主要消费渠道的中度和轻度群体老年人,由相关部门提供培训和举报电话,由社区志愿者对周围老年人保健品消费渠道进行了解,对发生的违规销售活动、违规宣传的保健品销售企业进行监督。通过监管部门、社区与社区志愿者的合力,加强保健品消费的社会监督,形成保健品消费的社会共建共治格局。