

浅析微商监管的有效途径

李慧茹

(北京市石景山区业余大学, 北京 100043)

【摘要】 信息技术的出现与发展促进的发展,使微商在短时间内大量增加、迅速发展,也为经济社会发展起到了一定促进作用。但是由于微商属于一种新兴事物,对其进行良好的监管,并为微商提供优质服务,对现代经济社会发展有着十分重要的影响与意义。

【关键词】 微商; 监管; 法律法规

现代信息技术的发展,使信息技术与很多领域的应用都紧密结合在一起,微商就是这种背景下出现并发展而来的。在研究微商监管以及服务情况前,对其发展与监管现状进行如下分析。

一、微商发展及其监管现状

(一) 发展迅速

微商的出现时间并不是很长,但是发展十分快速,根据公开数据信息显示,我国微商行业从业人员表现为直线增长。近几年我国微商行业发展十分迅速,特别是在2017年以后,微商行业从业人员更是直线增长。越来越多人选择微商,各种微商成功案例也数不胜数,可见这个行业发展十分快速。而且微商的行业分布范围较广,从人们日常生活息息相关的日用品,到食品、化妆品、服装等领域,涉及领域拓宽以后微商的从业人数也在直线上升。

而且越来越多人对微商产生了青睐,根据对微商购物者情况的爱车,了解到大部分人对微商并不十分反感,微商购物者主要是学生、家庭妇女,这与微商产品价格相对较低有一定关系。在实际对消费者对微商的态度与看法了解的时候也发现,很多人对微商产品并不排斥,而且很多微商存在一定的回头客。

很多微商都有一定的回头客,大部分微商的回头客比例较少,只有5人及以下,这部分微商所占比例有60%;回头客人数在5—15人的有13.34%;回头客人数在15—20人的也为13.33%;而回头客比例大于等于21人的也有13.33%。微商的回头客并不是很多,这与微商的产品、微商服务等有一定关系。

从当前国内微商的整体发展情况看,表现出发展势头良好的状态,其主要发展形式包括:品牌微商、社群微商、平台微商、个人微商几类。不同形式微商

整体发展状态都较好,这也为国内微商的发展奠定了坚实基础。

(二) 相关法律法规

随着微商的发展,有关微商购物的矛盾纠纷也随之增加,为了进一步进行微商行业发展规范,政府部门出台了很多相关政策法规。如2019年1月1日开始施行的《电子商务法》,其中对微商进行了明确规定,“微商从业者也属于电子商务经营者”,这一规定明确了微商的身份,其并非再是个人身份,而是经营者的身份。根据《电子商务法》的第五条规定:电子商务经营者在进行经营活动的过程中,应当遵循自愿、平等、公平、诚信的原则,同时要承担产品以及服务质量的责任等,这也意味着微商销售三无产品也需要承担相应的责任。这是关于微商规定较为全面、针对性较强的相关规定,这对进一步规范微商发展起到了十分重要的作用。

二、微商监管中存在的问题

(一) 经营者诚信水平有待提升

虽然现有规定已经对微商从业者纳入到电子商务经营者范畴,但是由于微商的特殊性,导致微商经营者诚信水平存在较大差异。如有些微商在微信中进行虚假宣传;销售三无产品、质量不过关产品;一些微商收到货款以后不发货等情况,即便是在微商相关法律法规持续完善的情况下,这种情况依然存在。加上微商的特殊性,很多消费者在购物的过程中即便是遇到问题想要进行维权也十分困难,这也进一步放纵了微商经营者不诚信经营的情况。如在进行产品介绍的过程中,很多微商经营者存在夸张宣传的情况,经常可以看到微商称自身产品适合任何人;可以治疗某些疾病;或者是某些人长期使用自己的产品过去

的疾病都已经好了等等，这些宣传都属于夸张宣传。还有一些微商，根本没有进行产品销售，而是利用网络软件进行虚假销售图片制作，发放到朋友圈之中以达到吸引消费者注意力的目的，以此来提升自身产品销量。一部分微商还存在过分高价的情况，几块钱的产品可以卖到上百元，这些都与经营者诚信水平直接相关。有些已经触犯到法律，可有些并没有法律条款进行明确规定，想要对这些微商追责也十分困难。

（二）产品企业有待规范

由于微商的发展十分快速，现在一部分企业会对微商发展十分看好，会利用微商来进行自身产品的推广。有些企业会认为微商的监管难度较大，所以所生产的产品只要是没有太大问题即可，因此出现了很多并不合格的产品在微商领域中销售，有些根本就是质量不达标的；有些甚至是三无产品；还有一些虽然没有副作用，但是根本没有宣传的作用与效果等。还有一些产品的包装不合理、定价不当等等情况，像之前有关微商三无产品的消息可以说数不胜数，虽然很多案件都已经侦破，相关厂家等人员也受到了相应的处罚，但是在微商领域中，产品企业不规范的情况依然十分严重，这个问题若是不能得到良好解决，将会直接影响微商产品质量，进而阻碍微商发展。而且就当前情况看，微商监管也仅仅是针对微商销售者，或者是销售渠道等，对微商产品生产厂家追责并没有给予重视，导致一些厂家即便是不生产这款微商产品，还会生产其他的产品，这使微商市场产品处于一种十分混乱的状态。若是不能从源头进行问题解决，想要保障微商市场中商品质量就十分困难。

（三）质量保证有待明确

虽然关于微商监管的力度在不断提升，但是关于微商产品质量问题依然十分严重。三无产品在微商领域销售虽然困难重重，可即便是一些有生产合格证的产品，很多质量也根本达不到微商宣传的。关于微商宣传的各种信息，大家也一定经常看到，特别是一些保健类产品“提高免疫力，某癌症患者长期服用，再次检查癌细胞不见了。”“产品与某大牌产品同一个研发团队、同一个生产厂家。”“产品质量经过了国外某检测机构（最权威）的机构检测”。在新冠疫情爆发以后，还有一些微商借助疫情，称“产品对提高免疫力有重要作用，在病毒肆虐的时期应尽快提升免疫力”等等，这些宣传信息大家并不陌生，可是实际上很多微商产品即便是没有毒副作用，效果与宣传也

有很大差异。甚至存在一部分微商产品质量根本不达标，无法通过检测。像有消费者在微商购买的内衣，说有这样、那样的效果，结果所用的原料不合格、甲醛超标；微商购买的化妆品，使用后脸部出现问题的比比皆是。在消费者使用微商产品出现问题时，想要进行维权十分困难，甚至是根本不可能，这也是很多微商的回头客并不是很多的一个原因。关于微商产品质量界定标准也并不明确，如只是以是否具有合格证，为标准显然不合理。有些微商在宣传中夸大宣传，可实际上产品质量与宣传的完全不相符，这种情况也应当给予重视，这样才可以更好地保障微商产品质量。

（四）相关法律有待完善

国家为进一步规范微商发展，出台了《电子商务法》，其中将微商也纳入其中，并进行了明确规定。但是就目前的情况看，相关法律规定尚不够完善。如关于微商合同签订、微商消费者维权、微商虚假宣传等等，这些方面的法律规定并不完善。这就导致很多微商在进行产品介绍的时候信口开河、随心所欲，无限夸大产品质量以及效果。这些情况由于缺少明确的法律规定，导致在实际问题发生以后消费者想要进行维权十分困难，甚至根本不可能。除此以外，微商的特殊性，也导致有关部门在进行微商相关问题追查、处理的时候存在一定难度，很多微商被追责也只是问题特别严重的情况，一些购买微商产品与宣传不一样；产品出现质量问题退换难等问题想要解决十分困难。这导致很多微商问题没有得到有效解决，一些微商也会认为微商行业追责困难，即便是出现问题也无所谓，因此对产品质量等不予关注。若是相关法律规定不能进一步完善，想要对微商消费者权益进行保障就存在一定困难。

三、解决微商监管问题的对策

（一）经营者诚信经营

微商经营者能否做到诚信经营，这与微商产品质量、微商市场前景等直接相关，只有相关人员进行产品销售的过程中都能够做到实事求是的进行产品介绍；科学、合理地进行产品宣传，这样才可以更好地保障消费者权益。为促使微商诚信经营，就需要在进行监管方面对微商诚信经营情况给予重视，如对微商虚假宣传、微商收款不发货、忽视产品售后等问题都给予重视，对存在上述行为的微商进行严惩，甚至要求其不得进行微商经营。这样才能让微商经营者在具体经营的过程中严格要求自己，避免出现不诚

信的情况。对一些微商平台、团体等，应当要求其在进行微商招募、加盟的过程中，对微商经营者进行诚信经营培训，促使相关经营者能够在具体经营的过程中严格要求自己，做到诚信经营。从微商总部入手，要求总部对存在不诚信经营的人员进行严厉处罚，这样就可以杜绝不诚信经营者的加入，提升微商团队整体素质。

（二）加强产品企业监管

为保障微商产品质量，对产品企业的监管给予重视是关键。建议有关部门在对微商监管的过程中，要追查产品企业。对生产微商产品的企业情况进行了解，分析企业所处的市场环境；企业的产品生产情况。到微商产品生产企业进行实地考察，了解企业的产品生产情况，确保企业生产的产品质量过关；与微商宣传的产品一致。若是发现小作坊、不具备生产资质的企业进行产品生产，应当严格进行处罚，并尽快将已经销售出去的产品召回等。对各种没有生产资质进行产品生产的微商企业，一定要进行严惩，加大处罚力度，如进行大额罚款；责令企业停业整顿；对生产产品给消费者带来严重危害的，应当追求相关人员的刑事责任等。通过对生产企业进行严格监管，使微商没有合作厂家进行劣质产品生产，这样可以从微商产品源头入手，对微商产品整体质量进行提升，保障微商销售的产品都是从正规厂家生产运出的。

（三）做好产品质量检测工作

为保障微商产品质量，进行产品质量检测是关键。这需要在产品出厂前，厂家对产品质量进行严格检测，确保投入到市场中的产品都是质量过关的。做到这一点依然是需要对厂家的情况进行严格监管，保障厂家是具有相应资质、认真负责的。对于已经进入市场的微商产品，应当不定期进行产品质量抽查，对于发生问题的微商产品应当追究问题的根源，找到源头并进行合理解决。只有做到这些才可以保障所销售的微商产品是质量过关的，也可以更好的保障消费者权益。有关部门还应当鼓励消费者进行产品检测，特别是消费者发现选购到的商品存在质量问题的时候，或者是对产品质量存在异议的时候，可以找到有关部门进行检测，为保障检测效果，还应当为消费者提供一定的便利条件，如加大相关检测部门宣传，简化检测商品提交流程等，让有检测想法的消费者都可以到相关机构进行检测。这样消费者在对微商产品有异议的时候也可以尽快进行检测，更好的保障消费

者权益。

（四）完善法律法规

想要使微商行业更好的发展，必须要有相关法律法规的支撑。当前我国虽然在《电子商务法》中对微商进行了明确规定，这对规范微商发展也有一定的帮助，但是微商发展还涉及到很多方面的内容，包括合同、广告、消费者权益保障等，应当在这些法律规定等方面都将微商纳入其中。这样当微商与消费者之间进行产品买卖以后，合同就已经形成了，微商应当对其在消费者购买产品过程中所承诺的产品情况负责。本身微商交易在网络平台中，这样一个虚拟平台中想要对消费者权益进行保护会存在一定难度，可若是在《合同法》之中对相关内容进行明确以后，这对消费者权益保障会有更大的帮助。在《广告法》中也应当对微商产品宣传的细节进行明确，杜绝微商在进行宣传的过程中夸大产品作用；利用P图等方式伪造交易、伪造产品效果等。同时为保障相关法律法规的落实，应当通过相关法律规定，以及有关部门的协作进行，如可以与微信合作，在微商中提供微商虚假宣传、不诚信经营的举报板块，让消费者在受到微商欺骗的时候，可以通过微信直接举报，这样可以直接在微信进行证据提供，也可以方便消费者保障自身权益。这样相关法律法规的落实也可以得到更好的保障，这对切实规范微商行业有十分重要的作用与意义。

四、总结

随着经济发展，微商监管工作会不断改进与完善，通过严格、规范的监管，可以为微商健康发展起到促进作用，更好的保障消费者权益，也让更多质量过关、优质产品通过微商这个渠道有更广阔的销路，进一步通过微商的发展来促进中小企业发展，为经济社会整体发展起到促进作用。

参考文献：

- [1] 贾惠文. 微商交易模式中消费者权益保护问题研究 [J]. 广西质量监督导报, 2020(01):247-249.
- [2] 陈雅芳, 梁颖欣, 蔡观秋, 高永光, 刘华. 微商行业的现状调查报告 [J]. 中国市场, 2020(02):192-194.
- [3] 刘亚茹, 浦纯钰. 微商食品安全问题及监管对策分析 [J]. 江南论坛, 2019(12):50-52.

作者简介：李慧茹，女，学历：硕士，职称：副教授，研究方向：公共管理。