

说是“直播洗衣” 实为“暗箱操作”?

商家播放洗衣工厂画面作广告,“线上洗护”悄然流行;记者体验发现,所谓“本地门店”竟是虚拟注册,不少消费者投诉无门

Z
海都见习记者
何丹莹

动动手指下单、鞋衣上门取送、价格低于传统干洗店……近日,打着“懒人福音”的“直播洗衣”服务悄然流行。在抖音、快手等短视频平台上,“59.9元任洗5件”“免费上门取送”等极具吸引力的广告词频繁出现,主播身后滚动播放的洗衣工厂画面,让不少市民心动下单。

记者体验发现,看似省心的“线上洗护”背后,却存在“本地门店”虚拟注册、洗护流程不透明等现象。社交平台上,也有不少消费者遇到衣服破损、丢件等问题,当“低价便利”撞上“维权困境”,应该如何避坑?

顾客:去门店查看衣物 发现“查无此店”

在鼓楼区软件园工作的白领陈女士,上个月在某直播间下单了洗衣服务,“系统显示附近就有门店,想着取送方便就下单了”然而,当她想前往门店查看衣物清洗进度时,却发现地图上并未有相关门店信息。联系客服后才得知,所谓的“本地门店”只是虚拟注册,实际衣物会被系统自动分配到随机地点的洗衣工厂清洗。

“感觉自己被欺骗了,完

全不知道衣服到底在哪里洗、怎么洗的。”陈女士无奈表示,好在衣物没有受损,但也不敢再次下单了。

记者随机在多个店铺咨询“直播洗衣”服务,发现类似情况并非个例。在某店家标注的“福州门店”页面,记者提出线下自提需求时,客服明确表示:“都是上门取送,实际清洗点由系统随机分配,衣物不一定会在同城清洗。”当追问导航显示的实

体门店是否真实存在,对方坦言:“线上洗衣都采用虚拟地址注册,地图标注只是为了方便客户预约。”

此外,记者询问衣物清洗的具体流程、是否有监控记录等问题时,得到的回答大多含糊其词,有的说“我们有专业设备清洗”,还有的说“团队经验丰富,会严格把控每一个环节”,对衣物清洗流程是否有监控记录等问题却避而不谈。

数据:黑猫投诉超1700条 涉衣损、丢件等

“直播洗衣”作为“懒人经济”下的新兴服务,本应为消费者带来便利,但如今却因行业规范缺失、监管不到位,让这一便民服务变了味。在小红书、黑猫投诉等平台上,关于“直播洗衣”的

负面反馈不断涌现。

记者统计发现,仅黑猫投诉平台上,与“直播洗衣”相关的投诉就超1700条,涉及衣物损坏、丢件、错送等问题。在投诉信息中,消费者在维权时往往面临举证

困难、商家拖延处理等难题,有的甚至遭遇客服“失联”,投诉无门。更有消费者反映,即便提供了衣物购买凭证,商家也以“未选择保价服务”为由,拒绝全额赔偿。



杰清漫画

律师:与客服聊天记录 可做维权重要证据

下单“直播洗衣”服务时,如何有效维权和规避风险呢?福建律师海都公益团福建建达律师事务所李洋律师表示,消费者在采购此类服务时,应仔细阅读商品详情页中的服务细则,充分了解服务的具体内容。

“消费者可通过线上聊天与客服确认自己关注的事项,获取商家关于服务细节的明确承诺,这

些聊天记录在日后维权时可作为重要证据。还要注意留存相关视频证据,用以证明衣物在洗涤前后的状态。”此外,李洋律师还表示,若出现需维权情况,消费者首先应通过线上平台与商家沟通协调解决问题。若平台无法解决,消费者可联系消费者协会或市场监管部门介入处理。

那么,直播洗衣中线

下门店为虚拟注册,这是否侵犯了消费者的权益?李洋表示,消费者有权了解服务提供者的实际经营情况,线下门店为虚拟注册确实侵犯消费者的知情权,对于平台而言,平台负有监管商家信息真实性的义务。若平台发现商家发布虚假信息,应根据平台规则使用商家保证金进行赔付,并禁止其继续发布虚假信息。

丈夫巨额打赏女主播 妻子能否要回?

N海都见习记者 王凯诺 通讯员 任文伟

随着网络直播的爆火,打赏乱象也频频发生。其中掺杂“感情”的打赏行为能否算作赠与?若已婚人士为讨主播欢心进行巨额打赏,配偶一方能否要求返还?近日,福州马尾法院审结一起赠与合同纠纷案件。



杰清/漫画

案情:丈夫打赏主播87万颗“钻石”

林某与李某为夫妻关系。2024年4月,林某通过直播平台认识某舞蹈主播刘某,并为其直播打赏。而后两人添加为微信好友,一直保持着频繁的联系,聊天措辞暧昧。在

此期间,林某通过直播平台向刘某打赏合计870586钻石(1元人民币可得10钻石),其中刘某与直播平台的打赏分成比例为各50%,刘某分得435293钻石,价值43529.3元。

林某的妻子李某发现后,认为林某的行为侵害了夫妻共同财产,且有悖公序良俗,其赠与行为无效,遂向马尾法院起诉要求刘某、直播平台返还打赏钱款。

判决:部分赠与无效,需返还

法院审理认为,首先,林某与直播平台之间成立网络服务合同且合法有效。直播平台是提供内容浏览和搜索、信息发布、互动交流等平台服务的提供者,林某通过账号使用平台提供的包括观看直播、进行充值打赏等各项网络服务,林某与直播平台之间成立网络服务合同。林某作为完全民事行为能力人,在直播平台进行充值及打赏是基于其自身意思表示的一种消费行为,因此,林某与直播平台之间的网络服务合同合法有效。

其次,刘某与林某之间形成了依托直播平台的赠

与合同关系。林某通过充值购买平台虚拟货币并兑换虚拟礼物,再使用虚拟礼物向刘某进行打赏。林某打赏的虚拟礼物是刘某与直播平台进行结算分成的依据,使得刘某获得了相应的利益,双方之间符合赠与合同单务、无偿的法律特征,构成赠与合同关系。

最后,超出主播与平台用户正常的互动交流范畴的赠与行为无效。林某与刘某互加微信号后保持长期持续不断联系,文字聊天言语亲密,用词暧昧,且有视频聊天行为。刘某带有不当图利目的与林某持续联系且欲与林某发展进一步关系,林某亦

是因欲与刘某发展进一步关系对刘某进行打赏。双方之间的互动、打赏行为已明显超出主播与平台用户正常的互动交流范畴,打赏数额超出家庭日常文化娱乐消费所需,该行为损害了李某的夫妻共同财产合法权益,有违文明和谐的婚姻家庭观念,有违公序良俗原则,该赠与合同无效。因此,李某作为林某配偶有权要求刘某返还受赠与的款项。

马尾法院最终判决刘某应返还添加微信期间林某打赏的钱款43529.3元,驳回李某其他诉讼请求。该案经福州市中级人民法院二审维持原判。

法官:“打赏”边界需守婚姻伦理

在主播与平台用户之间并不存在增值服务特殊约定的情况下,主播的直播内容、表演方式、直播时长、是否及如何与用户互动等,均不受用户的意思拘束;用户是否观看、是否打赏、何时打赏、打赏金额全凭自愿,亦不受主播的意思拘束;用户

因打赏的道具特效、主播感谢、他人羡慕而获得的精神满足感,与其打赏行为亦不具有对价关系。主播在此情况下获得的打赏分成,可认定为平台用户对主播的赠与,双方之间符合赠与合同单务、无偿的法律特征。

当主播带有不当图利

目的以发展进一步关系诱导用户巨额打赏,明显超出主播与用户正常互动交流界限,打赏数额超出家庭日常文化娱乐消费所需的,侵害夫妻另一方共同财产合法权益,违背公序良俗原则的,用户的赠与行为无效,主播应返还相应财产。