

# 网上洗衣店卷走了我的衣服！

## 女子直播间下单洗衣服务后被拉黑

近日，广东深圳的车女士向记者反映，自己4月20日在某电商平台直播间下单了一笔价值59.9元的洗衣服务，随后将价值2000多元的5件衣服寄送给洗衣店进行洗涤，没想到的是，直播间中主播向顾客承诺会在七至十天将衣服寄回，但两个星期过后，车女士仍未收到衣服。查询物流订单，发现衣服仍在洗衣店，而当自己询问洗衣店客服以及拨打电话咨询时，均无人回复。车女士发现该店家仍在直播，她在直播间询问衣服踪迹时被主播拉黑。

### 直播间下单洗衣服务

车女士告诉记者，自己投诉的线上洗衣店名为“×洗百年洗衣洗鞋干洗”，该店铺在电商平台直播销售洗衣服务，价格比较便宜，自己团购的是一张59.9元洗任意5件衣服的洗衣券，“因为价格亲民，加上主播在直播间大力宣传服务好，又是女足冠军代言的，主播还表示很快能将衣服寄回，于是我就下单了。”下单后，快递员上门取件，车女士将总价值2000多元的5件衣服一并寄出，“我追踪物流，看到衣服已经到了洗衣店，之后一直没管这个事情，直到两个星期之后衣服还没寄回。我联系客服，客服一直显示多人排队，未能回复具体信息，我又打电话联系，也提示忙音。”

与此同时，车女士发现该店铺直播间仍然在直播售卖洗衣服务，“我去直播间留言询问我的衣服怎么还没寄回来，主播回复我说她去问一下同事，刚说完不久，我发现她拉黑了我的账号。”

对此，车女士表示十分无奈，“我觉得商家涉嫌虚假宣传，明明是七至十天寄回，现在明显超时了，并且衣服能不能寄回来还不知道，商家客服的服务态度也让人很累，原本宣传可以随时追踪衣服物流的说法也没法实现。”

### 车女士始终联系不上商家

车女士将此事反馈给电商平台官方客服，认为事情未解决前，应暂时不让商家继续直播，“客服回复我，如果后续核实了商家有不良行为会对他们进行处罚。”

车女士还提到，该店铺主页上有女足冠军作为品牌代言人的视频，“但视频看起来像是AI合成的，我分辨不出来是真实代言还是合成的。”

5月8日，记者联系商家询问此事，对方回复：“您询问的订单我们给您进行登记，24小时内会有专业售后联系您。”截至发稿，记者未收到最新回应。8日晚，车女士告诉记者，电商客服告知她，商家表示积压的衣服太多，暂时找不到她的衣服，商家预计一周内给她寄回衣服，平台客服将持续跟进。

记者搜索发现，这家名为“×洗百年洗衣洗鞋干洗”的店铺，业务范围包含深圳、南京、杭州等城市。记者看到，其品牌多家店铺页面的评分为3分多，店铺页面下方一些网友留言表示遇到过衣物丢失的情况，“鞋子洗了十天了，一点消息都没有，什么进度都看不到，问了客服什么都不知道，大家需要避雷。”还有顾客晒出洗完用塑料袋潦草打包后寄回来的鞋子，洗完仍旧黑乎乎的，“大家看图谨慎购买。”

### 网上找干洗店成年轻人新宠

记者了解到，在多个电商平台均可以订购网上洗衣服务，有的店铺评分颇高，粉丝有上万人。一名年轻消费者告诉记者，网上洗衣价格优惠，比平常去线下洗衣店收费便宜很多，另外，快递员可以上门服务，也省去了来回跑腿的工夫。南京市民华先生告诉记者，自己在线下洗衣店遭遇过办卡被卷钱的经历，“我在洗衣店办了1000元的卡，等到想再次去洗衣服的时候，洗衣店门口贴上了店铺转租的字样，店家倒闭了，也联系不上店家，这笔洗衣费就这么被卷走了。”在线下洗衣店遇到过这样的糟心事，因此在刷到线上直播间里的洗衣套餐



后，华先生颇为心动，表示愿意尝试，“线下洗衣店，洗一件冬天的羽绒服需要50元至80元，但直播间里，一般59.9元可以洗任意5件，听起来很划算。”

网友“柚子大盗”也购买过线上洗衣服务，今年3月，她在一家线上洗衣店下单了5件衣物，衣物总价约1500元。第二天快递取件后，衣物被寄往河北唐山。按约定8至10天应完成洗涤，但直到3月27日仍未收到。联系商家后，客服先以“防尘袋短缺”为由拖延，后又称“一件羽绒服质检不合格”。3月31日，她查询到公司注册地在成都，立即向电商平台和成都12315投诉。4月3日，商家承认丢件，但仅愿赔付订单金额的5倍（约400元），并威胁“不接受就去报警”。此后，她在维权过程中遇到重重困难：商家实际地址不明、部分衣物缺乏购物凭证等，所幸最终通过持续向电商平台和12315维权，商家同意10倍赔偿（约800元），电商平台额外补偿50元优惠券。

### 消费者可保留电子证据申请赔偿

记者在网络平台搜索发现，吐槽网上洗衣丢件的帖子不在少数。那么消费者该如何维权？浙江铁券律师事务所高级合伙人张永辉律师建议，消费者需要固定电子证据：保存直播间录屏（含服务承诺）、订单记录、物流信息、客服沟通截图等。依据《最高人民法院关于民事诉讼证据的若干规定》，电子数据可作为有效证据。同时保留衣物价值证明：提供衣物购买发票、支付记录等，便于计算损失。

维权途径层面，消费者可向平台投诉与行政举报。同时，消费者可申请民事诉讼索赔，主张赔偿范围：退还洗衣费；衣物损失费（需提供

价值证明）；依据《消费者权益保护法》第五十五条，若构成欺诈，可要求三倍赔偿（最低500元）。

### 多说1句

#### 新消费模式下 消费者权益须多维保障

在网上订购洗衣服务衣服弄丢的遭遇并非个案，当价值几千元的衣物随着几十元订单“人间蒸发”，暴露的不仅是某些商家的失信，更是直播电商野蛮生长下消费者权益保护的漏洞。在传统洗衣行业，实体店地理位置、营业执照、设备陈列都是看得见的信用背书，而直播间里的洗衣服务，仅凭主播的几句承诺和滤镜下的画面就完成了商业信任的构建。这种“轻资产”的运营模式，既降低了行业准入门槛，也为不法商家提供了“打一枪换一个地方”的便利。车女士被拉黑的遭遇，恰恰揭示了这种“数字信任”的脆弱本质——商家可以随时切断联系，消费者却无处追索。

值得深思的是，这起事件折射出新型消费维权面临的三重困境：一是电子证据易篡改，消费者难以固定交易凭证；二是跨地域维权成本高，消费者难以追责可能远在异地的商家；三是平台责任边界模糊。要破解这一困局，需要构建三位一体的防护网：平台必须压实主体责任；监管部门应当要求直播服务提供全流程存证；消费者自身也要破除“唯低价论”的消费观念，对明显偏离市场价格的服务保持警惕。当新技术带来新业态时，我们的监管思维和维权机制更需要与时俱进。一个健康的市场环境，不应该让消费者在享受便利的同时，时刻担心成为下一个“被拉黑”的受害者。

据《扬子晚报》