



“大牌尾货”竟是按吨回收的二手衣服

孤品直播间陷阱调查

□ 本报记者 赵丽
□ 本报实习生 王艺霏

直播间号称“尾货”“仅此一件”的商品，竟可能是别人捐赠的旧衣？近日，一则报道引发关注。四川的黄女士此前曾捐赠一件衣服，不久前，在某直播间“偶遇”同款，她怀着好奇心以88.89元买回后，却发现这件衣服上的扣扣和自己此前缝补样式一模一样，确认这正是自己捐赠的衣服。

近年来，随着直播电商的蓬勃发展，尾货直播间、孤品直播间逐渐兴起，在这些直播间里，主播往往以“大牌尾货”“外贸孤品”“撤柜清仓”为卖点，通过精心设计的场景和极具煽动性的销售话术，营造稀缺感与低价诱惑的氛围，吸引大量消费者涌入直播间抢购。

然而，看似繁荣的市场背后，暗藏着诸多隐忧。《法治日报》记者近日调查发现，这类直播间所标榜的“物美价廉”往往名不副实，其背后隐藏着质量参差不齐、售后维权困难、二手衣物混发等诸多问题。

质量差售后难

69元一件的潮牌T恤，99元的连衣裙，129元的裤子……每件衣服仅在主播手中展示几秒，就立刻更换下一件，不回头看，不聚焦，不说辞，营造出“欲购从速”的紧张氛围。在“仅此一件，买到就是赚到”的紧迫感下，直播间观众纷纷留言，争相抢购。

这是一些孤品直播间的惯常操作。然而，实际的购买体验与令人心动的价格相去甚远。

来自北京的陈佳(化名)告诉记者，这类直播间的主播通常会声明衣服“默认微瑕”且不退不换。“我曾买到过起球的毛衣，有一条裤子口袋里还有私人物品，感觉像是二手衣物，但些信息直播间主播从不主动说明。”

考虑到价格不高，加上直播间普遍表明不退不换，陈佳并未尝试申请售后。她渐渐意识到，在这类直播间下单，很多时候无异于“白白扔钱”——真正“物美价廉”能穿出门的衣服少之又少。

据陈佳说，这类直播间中不少商品甚至需要“抢购”，其中还包括童装。

来自广东的宋微(化名)从去年开始关注尾货直播间。据她介绍，商家会在直播间右下角放置写有私人社交账号的纸条，引导消费者添加其账号私聊下单。她曾有一次通过社交软件完成交易，结果发现到手的衣服质量与直播间展示的品质存在明显差异。她联系客服反馈问题，对方回称“不退不换”，之后便不再理会。由于交易并未在电商平台内完成，不论是平台还是相关小程序都无法介入处理。

“主播也不解决问题，我只能在主播的粉丝群里反馈，但很多粉丝都在‘无脑’维护主播，说是我自己的问题。”宋微回忆说，在这种“施压”下，她只能放弃售后维权。

记者调查发现，多个尾货直播间均在醒目位置标注“默认微瑕，不退不换”，有些甚至会直接声明“差评拉黑”。大部分直播间并不会主动说明瑕疵情况。有少数直播间注明“除质量问题不退不换”，但“微瑕”和“质量问题”的具体界限也未明确。

记者随机咨询了多家店铺对“微瑕”的定义，得到的回复多为“直播时会说明微瑕，没有指出来就是没有”。

然而，记者观看多场直播发现，主播很少主动说明“微瑕”情况，即便说明，指出的也都是“小洞”“缺少配件”等不影响穿着的轻微问题，而对于有穿着痕迹、开线等较为明显的问题，通常不



会特别提示。但根据多名受访者的反映，后者恰恰是收货后最常见的问题。

卫生状况堪忧

台前，是卖力吆喝，快速“过款”的主播；幕后，却是不为人知的仓储环境。没有外包装的衣物被随意堆在地上，干净的与待处理的衣物混同，房间内充斥着刺鼻的气味……

刘琳(化名)在四川成都某家拥有3个直播账号的尾货直播工作室工作过几天，她对那里的仓储卫生状况深感忧虑。

据刘琳描述，直播间售卖的衣服全是“一麻袋一麻袋进货”，播完一场之后，工作人员会把散落在地上的衣服捡起来塞成团，等待下一场继续使用。更令人不安的是，部分衣物还会有明显污渍，甚至有些污渍是在隐私部位。这让她不禁怀疑，这些衣服是否真的如老板所说，是“工厂清仓的尾货”。

另一从业者宋清(化名)也揭露了行业内幕：她曾工作过的尾货直播间号称售卖的是大牌尾货，实则是按吨回收的二手衣服。

“存放衣服的仓库脏乱不堪，里面有蝙蝠、老鼠。有些衣服因天气潮湿发霉了也会继续售卖。”宋清告诉记者，老板要求员工以“专柜撤柜”“电商退货”“样衣”等话术进行售卖，还会自行采购吊牌悬挂，因此，“有一些包装看上去很新，但实际上里面都是旧衣物”。

一些商家打着“孤品”名义卖废衣旧衣 专家提出逐步构建二手商品诚信交易体系

□ 本报记者 赵丽
□ 本报见习记者 丁一

在浙江杭州从事女装尾货生意的张女士尝试“孤品直播”不久，便萌生退意。她告诉《法治日报》记者，当前该市场秩序比较混乱，一些不良商家打着“孤品”的名义卖废衣、旧衣，严重损害了消费者对行业的信任。

业内人士透露，一些尾货直播间、孤品直播间的货源实为回收衣物，暴露出二手服装、旧衣回收行业存在溯源困难、处理流程不透明、售后责任难厘清、监管依据缺失等问题。

该如何有效规范这一产业？记者采访了北京理工大学法学院教授孟强、西南政法大学经济法学院副教授赵志奎。

记者：多名受访者对记者表示，他们在孤品直播间购买的服装，收到货后发现存在衣领、袖口磨损严重、商标模糊不清、穿着痕迹明显、味道刺鼻等问题。所谓“孤品”“尾货”，就可以忽视质量吗？

孟强：根据消费者权益保护法规定，无论直播间以“尾货”还是“孤品”为名，都不能以次充好，以旧充新，或以二手货、翻新货、“三无”产品欺骗消费者。否则，销售者即构成对消费者知情

权的侵害，属于欺诈行为，依法应当承担多重法律责任。

首先，应当对消费者承担因违约导致的民事赔偿责任，赔偿消费者因购买货不对板、假冒伪劣商品而带来的损失；

其次，根据消费者权益保护法的规定，还应当对消费者承担惩罚性赔偿责任，按照消费者购买商品价款的三倍增加赔偿，增加赔偿的金额不足500元的，为500元；

最后，还应当承担行政责任。根据消费者权益保护法的规定，在商品中掺杂、掺假，以假充真，以次充好，或者以不合格商品冒充合格商品的，除承担相应的民事责任外，还有可能由相关部门对经营者进行没收违法所得、罚款甚至责令停业整顿、吊销营业执照等行政处罚。

记者：采访中，有消费者分享了自己被商家以“告知不退不换”等理由拒绝售后的经历，该消费者申请平台介入，经过一番波折后虽然得以退货退款，但事后却被商家拉黑，订单、店铺信息等均无法查看。商家这么做合法吗？

孟强：诸如“不退不换”“默认微瑕”等规定，属于典型的格式条款。根据民法典、消费者权益保护法的规定，排除了消费者权利，免除了经营者责任，属于无效条款。此外，“不退不换”的条款

还违反了消费者权益保护法中关于网购商品可7日无理由退货的相关规定。

赵志奎：商家因平台介入处理而拉黑消费者的行为，实质上限制了消费者对该商家商品或服务的后续选择，侵害了消费者的自主选择权。同时也切断了消费者获取商品或服务相关信息、售后政策、问题处理进展等信息的渠道，侵犯了消费者的知情权。如消费者遇到此类情况，应坚持通过平台客服或向市场监管部门投诉来维护自身合法权益。

记者：经调查，大量直播间所谓的“尾货孤品”“品牌样衣”，实则是经分拣处理的二手旧衣，商家通过按吨收、按件卖的模式赚取高额差价。此前有媒体曝光，旧衣回收厂与直播间存在直接供货关系。对于回收和二手服装交易产业的相关规定是否有缺失？

孟强：目前我国尚缺乏专门针对二手服装交易的相关法律规定，对于二手服装的质量标准、鉴定、清洗和消毒等方面缺乏统一规范。

记者：经调查，大量直播间所谓的“尾货孤品”“品牌样衣”，实则是经分拣处理的二手旧衣，商家通过按吨收、按件卖的模式赚取高额差价。此前有媒体曝光，旧衣回收厂与直播间存在直接供货关系。对于回收和二手服装交易产业的相关规定是否有缺失？

孟强：目前我国尚缺乏专门针对二手服装交易的相关法律规定，对于二手服装的质量标准、鉴定、清洗和消毒等方面缺乏统一规范。

记者：经调查，大量直播间所谓的“尾货孤品”“品牌样衣”，实则是经分拣处理的二手旧衣，商家通过按吨收、按件卖的模式赚取高额差价。此前有媒体曝光，旧衣回收厂与直播间存在直接供货关系。对于回收和二手服装交易产业的相关规定是否有缺失？

孟强：目前我国尚缺乏专门针对二手服装交易的相关法律规定，对于二手服装的质量标准、鉴定、清洗和消毒等方面缺乏统一规范。

记者：经调查，大量直播间所谓的“尾货孤品”“品牌样衣”，实则是经分拣处理的二手旧衣，商家通过按吨收、按件卖的模式赚取高额差价。此前有媒体曝光，旧衣回收厂与直播间存在直接供货关系。对于回收和二手服装交易产业的相关规定是否有缺失？

孟强：目前我国尚缺乏专门针对二手服装交易的相关法律规定，对于二手服装的质量标准、鉴定、清洗和消毒等方面缺乏统一规范。

目前，市面上存在面向各省市的个人旧衣回收账号。记者以“大学生毕业出售闲置衣物”为由，向其中一家个人回收机构展开咨询，对方表示回收价为每公斤1元，10公斤以上可免费上门服务，拒收不到10公斤的衣物。虽然回收范畴包含衣物、鞋子、棉絮等众多品类，但明确表示“不收保暖衣、睡衣等贴身衣服。”

当记者询问回收衣物去向，是否用于公益时，该旧衣回收机构工作人员直截了当地回复，“所有的回收机构没有公益，全是生意。”如果想做慈善，去找专业慈善机构，不要为了清理家中衣物，卖了衣物收了钱，捐了衣物换了物品，又来说道德绑架我们行业。”

记者了解到，正规尾货渠道具有特定的运作模式。浙江姑娘林莉(化名)长期从事工厂渠道的尾货生意。她介绍，正规货源主要来自两种途径：“一种是工厂渠道，即品牌方下单后，工厂为了保底会多生产部分产品，多出来的产品无论瑕疵大小都会作为尾货流出；另一种是实体店或直播间的积压库存，由中介打包成批出售。”林莉说，这类商品虽然可能存在轻微瑕疵，但基本上都是新品，且价格合理，属于“正规尾货”。

关于二手衣服可能成为一些尾货直播间货源的情况，林莉坦言：“行业内鱼龙混杂，不同卖家的运作方式不尽相同。”在她看来，商品的真实品质很大程度上取决于经营者的良心，“因为他们知道自己卖的是什么”。

漫画/李晓军

□ 本报记者 王春
□ 本报通讯员 梁芳 杨洋

“真没想到不用打官司，在家门口就把钱要回来了，太感谢调解院的工作人员了！”不久前，张某耗时近一年的民间借贷纠纷在调解院的协调下顺利化解。

近年来，为有效破解“案多人少”“定分止争难”等问题，浙江省杭州市余杭区委政法委立足涉诉纠纷治理新形势，探索多元解纷新路径。

余杭区人民法院创造性地提出调解院工作设想，在余杭区委的领导和支持下，大力推进区调解院实体化运行，统筹全区调解力量，依托“余智护航”基层智治综合应用，搭建线上线下并行的“一站式”多元解纷平台。

今年1月到10月，该院共分流纠纷3.4万余件，结案3.2万余件，调解成功1.4万余件，调解成功率超43%。

近日，《法治日报》记者走进余杭区调解院，探寻“一窗受理 一网通通 一站解纷”的神奇密码。

从各自为政到协同作战

调解院的设立源于现实需要。

作为浙江经济第一区，余杭区经济活跃、人烟辐辏，创业氛围浓厚，经济总量领跑全省，但诉讼案件总量也常年居全省前列。与此同时，区域内调解力量各自为政，行业性、专业性调解力量相对薄弱，一定程度制约解纷工作实效。

为摆脱这一困境，2023年3月，余杭区创造性提出筹建区调解院的构想。同年11月，余杭区调解院(筹)正式挂牌。

经过两年多实践探索，今年8月，余杭区调解院正式成立，在区综治中心挂牌，由区委政法委牵头，区法院、司法局等多部门协同推进工作，整合全区调处涉诉纠纷的20家调解组织，34个调解点位，130余名调解员。

“过去调解力量各管各的，没有形成合力。现在调解院成了总枢纽，矛盾纠纷来了就有人接、有人办、有人管，化解成效显著提升。”余杭法院立案庭负责人黄灿介绍说。

调解院依托“余智护航”平台搭建服务中枢，统一受理群众线上线下的纠纷化解、诉讼服务等诉求，对纠纷统一登记、精准分流、全程监管。发挥“余智护航”架设在“浙政钉”这一政务协同平台的优势，打通属地、行业壁垒，将共享法庭、调解组织、平安办、司法所、网格员等治理要素“连缀成网”，嵌入辖区统一地址库推动纠纷“精准落地”。

高效互联的密码，就藏在“余智护航”平台中。据了解，该平台横向贯通法院、检察院、公安等多个部门，纵向贯通镇街、网格数据，形成全区融合、共享的综合治理“一张图”。

在一起装修工人意外离世引发的纠纷中，家属方聚集二三十人向装修公司讨要赔偿款。调解院接手后，考虑到属地性较强，第一时间将纠纷分流至属地共享法庭，指导法官跟进指导。“我们本来像是无头苍蝇，多亏了共享法庭和法官的帮助，事情终于得到了解决。”死者家属李先生说道。

“调解院不是简单的力量叠加，而是构建了跨部门、跨区域、跨行业的协同机制。”黄灿对调解院的协同优势深有体会。

针对人找不到、事调不成两大难题，由区委政法委牵头，会同区公安、市场监管等部门开展信息综合查询找人、对跨镇街、部门的疑难复杂纠纷，依托区综治中心统筹全区资源联合调解，目前已成功找到当事人734人，成功率达72%，协调处理疑难纠纷6429件。

从粗放分派到精准分流

走进余杭区调解院，一张“纠纷分流流程图4.0”海报格外醒目。据工作人员介绍，调解院正开展“立调一体提升行动”，推动“先引再立”和“先立后调”双轨运行，做到应调尽调，当立则立。

“刚登记没多久就收到了短信，调解员是谁，进度到哪都写得清清楚楚，这下心踏实了！”近日，王阿姨因为一起纠纷走进了调解院。工作人员告诉王阿姨：可以选择先让调解院调解，也可以直接立案后再委托调解。王阿姨选择了先行调解。工作人员当即为王阿姨录入案件。当天下午，王阿姨便收到了受理情况短信。

依托“余智护航”，在处置各环节，平台都会自动向当事人发送短信，告知处置进度、调解员及联系方式等，让当事人“放心”。

在调立分流基础上，该院还进一步细化125项民事案由分流规则，构建精准化解纷体系。根据纠纷类型分流至行业主管部门、属地共享法庭或调解组织开展调解，商事纠纷经当事人同意分流至商事调解组织。

“行业调解员懂行规，属地调解员熟情况，让每起纠纷都能找到‘最适合’的化解力量。”驻扎调解院的法官助理杨泽玉说。

针对部分当事人“调解不成反耽误立案开庭时间”的顾虑，余杭法院院长王文柱介绍道：“我们建立了调判分道机制，调解成功且需司法确认的优先对接；调解失败的立即转入诉讼程序，排期开庭时间不晚于同期其他案件。”这一机制显著提升了“先引再立”的接受度，推动更多纠纷化解在诉前。

从单一力量到多元共治

“为扩大调解力量，培育多元调解格局，我们依托镇街属地优势，重点化解属地性强的民生纠纷，部分镇街还自主引进商事调解组织，更好统筹资源进行调解。同时，通过政府购买服务的方式，引入了4家社会调解组织，集中攻坚疑难复杂纠纷调解，吸纳律师等专业力量开展商事调解，壮大专业调解队伍。”余杭法院副院长钱望浙告诉记者，该院还创新建立“按调解协议履行情况分段付调解费”机制，大幅提升调解员督促当事人履约的积极性。目前，全区涉诉纠纷引调成功自动履行率达95.66%。

记者还了解到，余杭法院已连续两年开展“类型化纠纷治理行动”，在建工领域、交通事故、涉网知产等纠纷高发领域，与行业主管部门、调解组织、属地镇街探索常态化协调联动机制，压实行业调解。

“多亏调解团队帮我们找到双方都能接受的方案，既保住了小区服务质量，也赢得了业主信任。”某小区物业公司负责人说。

业主李女士也感慨：“不用打官司，问题就解决了，住得更舒心了。”余杭法院联动区住建局出台关于住建领域纠纷源头治理工作的实施意见，推动物业行业治理与纠纷化解同步推进，相关工作经验获浙江省政法委刊发；联动公安、保险等行业部门，统一当地人伤调解标准，设立共享法庭前端拦截纠纷，今年以来已成功化解4403件……

“要做到不仅有人调，更要调得好。”王文柱介绍，该地通过竞争性分案推动调解组织良性竞争，强化激励机制激发调解员内生动力，以数据晒晒、考核加码压实镇街主体责任，多措并举为大调解格局注入持久活力。

统筹全区调解资源 构建“三跨”协同机制

杭州余杭综治中心有家「调解院」