

# 运河区一女子网购除甲醛服务,商家在质保期内“跑路”,“抖音”补偿优惠券—— “洁星猫”跑了,“抖音”是否免责?

本报记者 崔永浩

“我在抖音平台上购买了除甲醛服务,质保期没过,商家竟然‘跑路’了。网购平台不应该保障消费者的合法权益吗?”近日,运河区女子王某找到记者,气愤地讲述了自己的经历。

原来,去年7月,王某在“抖音”上购买了除甲醛服务。几个月之后,商家便“人去楼空”,承诺的30年质保成一纸空谈。事发后,“抖音”的处理方式也让她十分失望。无奈之下,她找到记者,请求记者帮她维权。



王某在向记者反映问题

## 网购“除甲醛” 商家闭店人去楼空

去年7月,新装修的房子交付后,家住运河区的女子王某为了家人的身体健康,在“抖音”找到一家名为“洁星猫专业甲醛检测治理”(以下简称“洁星猫”)的商家,为新家除甲醛。王某通过“抖音”下单,花费4500余元购买甲醛治理服务(母婴级治理标准)。

去年9月,当地的“洁星猫”(荣盛广场店)的工作人员上门为王某家进行了甲醛治理。一周后,经复检,工作人员告诉王某,她家空气中甲醛值为0.032mg/m<sup>3</sup>,符合“洁星猫”甲醛治理服务母婴级标准。如果需要再上门进行检测,可在抖音平台上联系商家客服。

今年3月底,王某想起此事,便再次预约甲醛检测。她发现,此时商家的“抖音”账号已经停止运

营,商品全部下架,并且显示全国255家店铺全部关闭。王某又与上门治理甲醛的工作人员联系,发现对方也联系不上了。

王某立即前往“洁星猫”(荣盛广场店)查看,发现那里早已人去楼空。

## 抖音平台: 无法联系商家 提供部分补偿

4月中旬,感觉自己被欺诈的王某,与抖音商城客服人员取得联系,投诉该商家。

一开始,“抖音”客服人员表示会积极联系商家,敦促商家继续履约。时间不长,“抖音”客服人员联系王某,称无法联系到商家,平台愿意给王某提供90元

优惠券作为补偿。见王某对此并不认可,“抖音”客服人员随后又多次联系王某,均称无法联系商家,并将平台补偿的优惠券面额从90元逐渐提升到360元,希望王某可以不再追究此事。

对于“抖音”的做法,王某并不认可,坚持要求“抖音”退款或联系商家继续履约。对此,“抖音”客服人员表示,需要将王某的问题逐级上报。此后,“抖音”方面再无回应。

## 消费者: 商家失联违约 “抖音”应担责

与抖音平台多次沟通未果,王某无奈找到记者求助,这才发

生了开头的一幕。

通过王某提供的电子订单进入“洁星猫”在抖音平台的商品详情介绍界面,记者看到该店铺页面承诺治理后屋内的甲醛限值为0.07mg/m<sup>3</sup>,并且附赠3次免费上门甲醛检测。同时,商家还承诺30年内,如果出现任何问题,商家会免费上门治理,如果治理3次后仍未达标全额退款。

记者拨打了“抖音”客服电话,询问“抖音”对此是否应担责?后续如何处理?

“抖音”客服人员并未正面回答记者的提问,只是说需要请示上级领导,随后便没再回复。

王某称,事发后,她找来了第三方甲醛检测机构检测屋内甲醛含量。经检测,她家屋内甲醛含量为0.092mg/m<sup>3</sup>,略微超过国家标准,更超过了她所购买的“洁星猫”母婴级服务承诺的标准。王某认为,“洁星猫”明显违约,抖音平台有责任与义务帮她追回或赔偿损失。

## 律师说法: 商家违约构成欺诈 “抖音”或需承担责任

不到一年商家就跑路了,商家构成消费欺诈吗?商家失联,抖音平台需要担责吗?带着这些疑问,记者联系到了河北铭鉴律师事务所律师张佳丽律师。

张佳丽律师认为,王某通过抖音商城购买了“洁星猫”商家的除甲醛服务,并支付了相

应费用,与“洁星猫”形成了甲醛治理服务合同关系。在服务尚未履行完毕且在“洁星猫”承诺的质保期内,商家突然关停店铺、失联,导致王某无法继续接受服务。且经第三方检测,其屋内甲醛含量高于商家承诺的标准。“洁星猫”未按照服务合同约定履行义务,其行为构成违约。因此,王某有权要求解除合同、退还费用并主张违约损失。

“洁星猫”在抖音平台主页作出了母婴级治理标准以及质保30年的承诺,却突然关闭店铺、失联,这一系列行为构成消费欺诈。按照法律规定,王某可主张商家承担服务费用3倍的赔偿。也就是人们常说的“退一赔三”。

“抖音”作为网络交易平台,有审核入驻商家资质的义务。在发生合同纠纷后,“抖音”有义务向王某提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式等信息。在本案中,“抖音”称无法联系到商家,并不能认定为其未能提供真实信息。只有“抖音”明确拒绝王某提供真实信息,才能认定“抖音”损害消费者合法权益。

因此,王某可以继续要求“抖音”提供“洁星猫”的真实名称、地址和有效联系方式,并通过市场监督管理部门或法院依法维护自身合法权益。若“抖音”不能提供以上信息,王某可以向“抖音”主张赔偿。

## 借钱不还 百般推脱 南皮调解员上门规劝化解纠纷

本报讯(记者 崔永浩)近日,南皮县寨子镇基层调解室调解一起欠款纠纷,促使双方当事人达成和解。

南皮县寨子镇的赵某和王某一起务工。今年2月,赵某以有事急需用钱为由向王某借钱,并嘱咐王某别将此事告诉他家里人。王某没让赵某写欠条,直接将1.3万元通过微信转账给赵某。赵某借钱后一直不还,面对王某多次索要,均以手头不宽裕为由推脱。王某向赵某的妻子说明情况,对方却以自己不知情,谁借的钱找谁为由拒绝沟通。无奈之

下,王某向当地调解室求助。

了解情况后,调解员立即上门调解。不料,赵某振振有词,竟指责王某不帮他保密。调解员当即对赵某进行批评教育,告诉他他和妻子商议便私下借钱是不对的。债务需要夫妻共同承担,他的妻子享有知情权。同时,调解员规劝赵某,应该积极还款,如果长期不还款,可能面临征信问题。

最终,在调解员的努力下,赵某的妻子帮赵某还清了欠款,赵某也认识到自己的错误。



近日,市司法局在沧州市文化艺术中心广场举行2025年“民法典宣传月”法治集市活动。 本报通讯员 摄

## 仲裁普法 第11期

## 沧州仲裁知识100问

Q1: 沧州仲裁委员会是什么机构?

A1: 沧州仲裁委员会(以下简称“沧仲”)是依照《中华人民共和国仲裁法》规定和国务院、省政府要求,经河北省司法厅登记设立,是独立、公正、高效地解决平等主体的自然人、法人和其他组织之间的合同纠纷和其他财产权益纠纷的仲裁机构。

仲裁委员会,均视为同意由沧仲进行仲裁。

Q3: 沧仲有哪些分支机构?

A3: 沧仲现已建立五个分支机构,分别是沧州国际仲裁中心黄骅分中心、任丘分中心、泊头分中心、青县分中心和孟村分中心。

Q4: 沧仲的受案范围是什么?

A4: 受理自然人、法人和其他组织等平等主体之间发生的合同纠纷和其他财产权益纠纷。

仲裁协议范本

(一)示范合同仲裁条款:因本合同引起的或与本合同有关的任何争议,由双方协商解决,协商不成的,双方同意提交沧州仲裁委员会仲裁解决。

(二)示范仲裁补充协议:

双方经协商,同意就XX合同发生的XX争议事项,提交沧州仲裁委员会仲裁解决。

沧州仲裁委员会秘书处“四免费服务”

- 2. 免费进行法律培训;
- 3. 免费指导修订和规范各类合同;
- 4. 免费印刷并提供各类合同文本。

沧州仲裁委员会  
沧州国际仲裁中心  
地址:沧州市运河区育红路46号  
立案咨询电话:0317-5201695



沧州仲裁  
微信公众号