汤泉馆直播引流,顾客穿汗蒸服入镜

直播间质疑者被拉黑,律师称涉嫌侵权

紫牛头条 在这里遇见不同

最佳深度媒体 | 未经授权,不得转载摘编

换上宽松汗蒸服,踏入汤泉馆,很多人是奔着卸下疲惫、自在放松而来。可不少沉浸在休闲状态里的顾客并不知道,自己途经通道的身影,正被直播间镜头实时捕捉,对外直播扩散。近日,一则网友发帖引发广泛讨论,矛头直指上海汤连得温泉的直播间。网友发现,直播镜头长期对准二楼洗浴区通往三楼休息区的楼梯通道,这里是顾客上下楼必经之路,不少穿着浴衣的客人路过时,面部清晰落入直播画面。

记者调查发现,实景直播带货已经成为汤泉行业常见引流方法,而一些顾客对直播镜头猝不及防。当休闲场所架起直播镜头引流,商家的经营边界、消费者的隐私底线该如何平衡?

扬子晚报/紫牛新闻见习记者 **鲁玥** 记者 **张楠**



露天温泉的直播镜头中出现不少穿着泳衣的游客泡在池内或走动的画面

汤泉馆内直播拍到顾客,网友提出质疑反被拉黑

这名网友在直播间公开发问,想确认这些被拍到的顾客是否知情、是否同意出镜,没想到质疑消息刚发出,自己立刻被主播踢出直播间,账号还遭到拉黑。“问题提出后没有解决,拉黑了事,你们这样做生意?”

发帖人表示,通道里往来的顾客大多穿着浴衣,状态放松,绝大多数人根本不清楚自己正在被直播,商家也没有主动告知。“这家店不整改。就从这个角度拍,我发出来提醒下大家。选其他温泉店的时候,也留心看一下有没有在搞直播。”

帖子发出后评论区里质疑声不断。有网友直言,洗浴休闲场所本就讲究隐私,“洗澡泡澡的地方按理是不让直播的,这种时候审核呢?”大家担忧,在不知情的情况下成为直播背景,个人形象被公开传播,休闲消费的安全感无从谈起。

记者调查:涉事门店屡被曝光,称不愿出镜会删除

记者联系闵行店工作人员,对方回应:“已经跟这个被拉黑的消费者联系过,如果有当事人不愿意出镜的情况会进行删除。”当记者继续追问店内是否设置直播提示标志,工作人员再次核实记者身份,确认不是探店博主之后,挂断了电话。

11月17日中午,记者注意到,涉事“汤连得温泉”正在直播中,两名主播正在店里直播售卖门票,画面背景中不时有穿着汗蒸服的消费者走过。记者了解到,汤连得温泉在上海设有三家门店。涉事带货直播账号自今年1月18日至今,同类直播场次已经超过640场。值得注意的是,门店入口没有任何关于馆内正在直播的提示标识,通道镜头周边也没有摆放。早在今年1月,这家门店就因为同样的直播拍摄顾客问题被媒体曝光。当时工作人员回应称,镜头对准的楼梯属于无人区域,承诺会更换直播点位,避开通行顾客。但记者回访核实,承诺整改仅仅过去数小时,直播间机位没有任何调整,身着汗蒸服上下通行的顾客依旧持续入镜。

企查查APP显示,该直播账号认证主体为上海汤之恋酒店管理有限公司,2019年5月成立,注册资本2000万元,经营范围包含酒店管理、餐饮服务、洗浴服务、足浴服务、歌舞娱乐活动等,由沪澜水庭(上海)管理咨询有限公司、欣禾汇(上海)管理咨询中心(有限合伙)共同持股,今年3月曾发生高管变更。公司卷入多起合同纠纷、违反安全保障义务责任纠纷、健康权纠纷;多次抽检存在问题,今年1月还因消防隐患被闵行区消防救援支队罚款3万元。

商家直播揽客时顾客入镜,有主播称“没法避免”

记者观察多家线上正在直播的汤泉门店发现,实景直播带货已经成为行业常见引流方式。不少汤泉主打自助水果、简餐、小火锅,商家直接架起镜头,用店内实景吸引网友下单;私汤、户外温泉商家,也常会开启直播展示环境。各家直播机位各不相同:有的主播使用虚拟背景,避开现场顾客;有的镜头对准水果餐台、食材区;也有不少商家直接对着前台、休息通道、露天泡池拍摄。11月17日中午,河北一家汤泉直播间内,镜头稳稳对着自助餐取餐区,顾客穿着汗蒸服,来回走动挑选饮品水果,不时从镜头前经过。

记者以网友身份询问,主播解释:“由于是工作日中午时段,店内人流量比较少,人多的时候会把机位调到只拍水果的角度。”

山东一家温泉基地,镜头正对着前台检票口,源源不断的客人进门,直接纳入画面。主播一边对着镜头介绍,一边回应质疑:“可以看到现在陆陆续续有很多人过来玩。咱没法避免,因为我们家要冲着这个地方直播,不好意思哈。”

广西一处露天温泉,镜头拉远对准整片泡池区域,不少穿着泳衣的游客泡在池内、来回走动,清晰出现在直播画面里。主播称,池边的顾客知晓直播:“他们刚刚就在镜头附近,他们知道我在直播。这个拍到有什么,我又看不到他们的脸。”

南京市民刘女士也有一次猝不及防的经历。她到一家温泉店休闲,走到自助水果区才发现,主播就在一旁开播。“我们也不知道画面里是什么样,不知道会不会拍到我们,只能绕开走。”

律师解读:未经许可直播涉嫌侵权,已有同类判例

法学学者、兼职律师吴丹红认为,这类直播绝非商家口中“拍到无所谓”的小事,是涉嫌侵害消费者隐私权与肖像权的典型情形。“洗浴场所的楼梯通道、休息区虽非封闭更衣间,但顾客身着浴衣、处于放松状态,对‘不被固定机位持续拍摄并公开传播’具有合理隐私期待。《民法典》保护的隐私权,核心正是私人生活安宁与不愿为他人知晓的私密空间、私密活动;商家未告知、未同意,即以固定机位对准必经通道持续直播,已超出正常经营的拍摄边界。”

“顾客面部影像属于可识别的个人信息,直播面向不特定公众实时传播,构成对肖像权与个人信息的双重侵害,‘拍到有什么’‘我又看不清脸’的抗辩不能成立——侵权成立不以行为人是否看清为前提。商家对质疑者‘踢出并拉黑’、承诺整改后镜头依旧,属重复侵权,主观过错明显,足以加重其责任。”

吴丹红提示,消费者遇到这类情况,可依法主张停止侵害、删除画面、赔礼道歉及精神损害赔偿,也可以向平台、市场监管、网信部门投诉;直播平台对明显且持续的侵权内容,亦负有必要的注意与处置义务。

2024年,江苏省消保委联合江苏省高级人民法院发布《2023年度全省消费维权典型案例》,其中一起案件就是消费者起诉商家未经许可,将服务视频发到网络,侵犯肖像权、隐私权、名誉权。法院最终认定商家构成肖像权侵权,判决商家在社交平台致歉10日,并赔偿消费者精神损害抚慰金1000元。

记者了解到,抖音平台自7月初上线“直播间人脸保护功能”,开启之后,未报备人员面部会自动模糊处理。如果商家持续违规拍摄、侵扰消费者,平台可以采取警告、中断直播、封禁直播间等处置措施。

紫牛热点

租赁游戏账号因用“外挂”被封号10年

原号主去世后其子起诉获赔3.2万元

扬子晚报讯(记者 **郭一鹏**)游戏账号具备使用价值与财产价值,属于网络虚拟财产范畴,受法律保护和调整。可账号主人死亡后,其生前实名认证的网络游戏账号受到侵权,继承人具备诉讼主体资格吗?

记者从中国裁判文书网获悉,近日一起网络服务合同纠纷宣判:男子充值4.5万余元的游戏账号,通过平台对外出租,租客使用违规外设,致使账号被封禁10年。男子后续去世,其子提起诉讼,法院确认其具备诉讼主体资格并认定租客存在主要过错;号主出租账号本身违反游戏协议,自身也存在过错,综合账号价值、双方过错,判决租客赔偿3.2万元,租号平台无需担责。

安徽省亳州市谯城区人民法院民事判决书中可见,程某系腾讯QQ账号的实名注册人,后程某通过该QQ账号注册某游戏账号,程某陆续向该游戏账号内充值45386.7元。后程某将其个人名下该游戏账号在某公司经营的租号平台进行出租。2025年7月27日,蔡某通过该平台租赁了程某的游戏账号。蔡某在使用该账号过程中,使用违规外设导致程某账号在2025年8月1日12时30分30秒因账号所关联的键鼠设备数据异常被封号3650天。

另查明,程某于2025年12月1日去世,配偶马某,长子程某甲,次子程某丙。程某甲提交了继承人参加诉讼申请书,马某与程某丙均出具了放弃诉讼权利声明书。

法院认为,某公司经营租号平台,蔡某通过平台租赁程某的游戏账号,使用违规外设导致程某的游戏账号被封禁3650天,造成程某虚拟财产损失,故程某与某公司之间系网络服务合同关系,程某与蔡某之间系网络侵害虚拟财产的侵权责任关系。程某去世后,程某甲提交了户口本、火化证明、继承人参加诉讼申请书、其他继承人放弃诉讼权利声明等材料,足以证明其有权就该财产遭受的侵害提起诉讼,原告具备本案诉讼主体资格。

同时,程某将涉案游戏账号在租赁平台上对外出租,系游戏服务协议所禁止的行为,存在相应的风险,故程某对损害的发生亦存在过错。关于程某的损失,考虑到游戏装备更新换代等因素,到期解禁时该账号可能不再具有使用价值,该游戏账号的损害为既定事实。网络游戏系虚拟财产,存在于网络环境中,该虚拟财产的典型表现为网络游戏中的账号等级、虚拟货币、虚拟装备等,程某取得案涉游戏账号的虚拟财产必然会付出经济成本,该经济成本的表现形式主要是为该账号购买的点券、道具等费用。

游戏账号共充值45386.7元,综合程某、蔡某的过错程度及案涉损失发生时的市场现值、使用年限、剩余价值等因素,一审法院最终判决,蔡某赔偿程某甲经济损失32000元。驳回程某甲的其他诉讼请求。