

换洗季“洗”出纠纷一堆

市消保委提醒：高档衣物尽量选择保价精洗

“这是我女儿最喜欢的一件大衣，没穿过几回，本来想着入夏前干洗一下收起来，没想到被洗成了这样子！”

近日，象山县市场监管局定塘所接到市民王女士投诉，称其过年前买的一件价值2000多元的大衣，送干洗店干洗后，竟然整件衣服从墨绿色褪色成了淡绿色，如同穿了好多年一般色泽暗淡。更让王女士恼火的是，干洗店还百般推脱责任，甚至声称“反正是整件衣服整体褪色，穿上别人也不知道这衣服原来的颜色，没什么影响的”。

经调查了解，大衣确实如王女士所说明显褪色（大衣有部分边角处还是原来的墨绿色），但王女士没有保留这件大衣的购物凭据，双方就大衣的原本价值又起争议。最终，几经调查比较并多次调解协商，店方才同意向王女士支付赔偿款1000元。

事后，王女士向调解人员“吐槽”，“以后再不敢去干洗店洗衣服了。”

每年的四五月份，随着天气转暖转好，家庭主妇们会忙于将冬季的衣物换洗然后收藏，好多衣物还会遵其洗涤要求送干洗店，目的是期望通过其专业设备、专业人员及专业操作，达到衣物保洁保质的双重效果。

但是现实不太令人乐观。每年的四五月份，干洗纠纷也是频频发生。据宁波市市场监管局举报投诉指挥中心数据显示，今年4月到5月中旬，12315热线已接到关于干洗的投诉举报共63件，其比率远高于平常（一般月均20余件）。

4月初，消费者叶女士将一款名牌包送到某奢侈品皮具护理店清洗，月底取包时，发现包上多了两条1厘米长类似于刀刻的划痕。店方坚决否认该划痕是店方所致。后经调解，店方同意免除清洗费用，修复划痕并补偿叶女士300元。镇海的乐小姐将一件价值1000多元的兔毛领大衣送去干洗，一周后，乐小姐前去取衣，却发现原来灰绿色的兔毛领颜色分布不均且发亮。鄞州的汪先生将一件羽绒服送去清洗，这件羽绒服的口袋里料是羊皮，送洗时汪先生没有说明，而干洗店的工作人员也没仔细检查确认，于是当作普通羽绒服直接水洗了。结果，口袋里料的羊皮遇水变硬、变脆。

笔者从宁波市消保委了解到，衣物变



漫画 章丽珍

延伸阅读

关于保价精洗

根据《宁波市洗涤（染）行业消费纠纷解决办法》的有关规定：经营者对于价格超过2000元的高档衣物，可实行保价精洗。即由消费者提出衣物的价格，并在双方协商一致的前提下，做出书面保价精洗（染）约定，保价精洗（染）费不超过约定服装价格的百分之五。消费者在服务单据上签字确认。

实行保价精洗的衣物，因经营者的责任，达不到双方事先约定要求的，或经专业技术鉴定未能达到洗涤（染）质量标准要求，并直接影响衣物原有质量而无法恢复的，或造成损坏、丢失的，经营者应根据与消费者收衣时议定的价格，予以全额赔偿。

非保价服务的，因经营者的责任造成衣物损坏、丢失的，应根据购买凭证标注的价格、时间实行折价赔偿。年折旧率为25%（不足一年按一年计），逐年递增折旧率最高不超过70%；购买时间不超过三个月的，赔付额不低于购买价格的90%；购买时间不超过六个月的，赔付额不低于购买价格的85%。

不能出示购买凭证的，按洗涤（染）费用的20倍予以赔偿。赔偿后，衣物归经营者所有，如消费者需要保留损坏衣物的，经营者可减少30%的赔偿额。

色、缩水、损坏是干洗纠纷的主要焦点所在，因此，在衣物送洗时，双方面面检查并确定衣物的相关特征很关键。宁波市消保委为此支招：衣物送洗时，消费者和店方应共同对送洗的衣物进行检查，双方确认后详细填写洗衣单，尽量注明干洗衣物的品牌、颜色、是否有破损和色差以及面料有无特殊性等等，另外，消费者还可以当场拍照以留存证据。

不但衣物送洗的时候要仔细检查，取回的时候更要仔细检查，以免事后出现问题难以分清责任。另外，在洗衣店的选择上也要注意，一定要选择正规、有信誉的实体品牌洗衣店，衣物要面对面交接并确认签字。网络下单、寄送衣物送洗，看着省事，可一旦纠纷发生，却是麻烦加倍。

如消费者胡女士，通过某网站下订单干洗衣服，3月底胡女士收到衣服，发现有两件衣服被洗坏。联系售后，双方就衣物清洗质量针锋相对，而且对其中一件羽绒服的后续处理一直未能协商一致。4月8日，店方终于联系胡女士表示同意进行维修，当天胡女士寄出衣服，但至今没有结果。经了解，该网店的总部在南京，现总部售后与消费者还在协商处理中。

最后，宁波市消保委特别提醒消费者：2000元以上的贵重衣物，要注意保存好原始购物票据，并尽量选择保价精洗。

通讯员 宣文

502胶水入眼引纠纷

新买的502胶水，刚开瓶胶水就喷射入眼，造成眼角膜受损、视力严重下降，买卖双方因责任承担问题闹得不可开交。尚田市场所调解员以人身安全为重，通过“背靠背”调节，最终使双方面对现实、承担相应责任，化解这起消费纠纷。

4月9日，14岁的李某从沈某小卖部购入1瓶502胶水，当晚用于制作工艺品。当剪刀剪开瓶口时，不幸胶水冲出瓶口直入右眼，刹时小李右眼剧痛无比。其父母听闻后，立即用清水对眼部进行冲洗。次日到医院就诊，经诊断，李某右眼角膜发生化学性灼伤，对视力造成严重影响。李某父母怀疑产品质量问题，到沈某小卖部要求理赔未果，随即投诉到尚田市场监管所。

接到投诉后，尚田所工作人员第一时

间前往现场，安抚双方平息情绪，劝导双方一切以小孩的身体健康为重，积极就医治疗。调解中，由于双方对立情绪强烈，调解员采取了“背对背”式调解方式，在阐明各方责任与过错的同时，积极引导双方换位思考，长远考虑，使得双方在互相体谅的基础上达成共识。

经过悉心调解，沈某认识到自己未认真履行进货查验义务的责任，承诺愿意赔偿；李某也认识到自己存在操作不当的主观原因，表示在赔偿数额上可以作出让步。最终在调解员的主持下消费者和经营者双方达成一致意见，沈某赔偿消费者李某医疗费、护理费等各项损失共计18000元，并于调解书签收当日一次性付清。

通讯员 陈杰



余姚：

母婴服务行业消费维权评价

近日，余姚市市场监管局联合卫计委对辖区母婴服务行业开展了一次综合评价。

本次检查评价对象为该市城区12家较大的母婴用品店，检查内容包括食品、婴幼儿服装、纸尿裤、玩具等商品质量的抽检检查，经营场地卫生状况的检查，以及经营场地室内空气和洗浴水质检测等。截至目前已累计抽检食品（含乳制品）50批次以及婴幼儿服装、纸尿裤、玩具等商品56批次，制作现场检查表24份。下一步，将全面汇总整合各方面检查结果，以此得出综合评价结果并予以公告。

宁海：

整治美容美发单位化妆品

自4月中旬开始，宁海县市场监管局开启美容美发单位化妆品安全风险排查及整治工作，对宣称有祛斑、美白、祛痘（抗粉刺）、染发和育发功效的五大类社会关注度较高的化妆品开展集中专项整治。重点检查特殊用途化妆品及进口化妆品的来源、包装、标签标识以及产品合法性，有无冒用盗用批准文号 and 标识，有无擅自配制化妆品及违法添加使用禁用物质，有无使用销售过期化妆品及虚假夸大宣传等。

据悉，整治行动将历时半年，目前该局已与120家美容美发及化妆品经营使用单位签订了《化妆品经营使用质量安全承诺书》。

江东：

“协管通”助力食品监管

日前，由江东区市场监管局开发的“江东区市场监督管理局协管员平台”（简称“协管通”）正式运作。协管员通过主体查询模块搜索到自己网格的食品企业进行认领，认领完毕后就可以通过主体信息采集模块输入相关协查信息。通过“协管通”平台录入的巡查信息不仅涵盖了经营主体所有的证照、经营信息，还增加音频和视频内容，而且协管员的协查信息能实时传递于“监管通”，相比原先的纸质信息录入及口头汇报录入，不但提速90%以上，信息的准确率、完整性也更高。

余姚：

查获假冒名牌火花塞案

近日，根据群众举报线索，余姚市市场监管局会同公安部门一举捣毁位于余姚某租房内的一个生产假冒名牌火花塞的黑窝点，现场查扣涉嫌侵犯“BOSCH”、“NGK”、“DENSO”、“HONDA及图”、“Motorcraft”、“NST”等知名商标专用权的火花塞成品48070只、半成品22000只、包装盒20000只，同时还现场查获了大量销售单据，据商标权利人初步估算，仅现场查扣的火花塞按市场正品计价，货值就已超400万元。

该制假窝点当事人系慈溪人周某，2012年4月曾因生产假冒火花塞被慈溪工商部门行政处罚。但周某不思悔改，不仅转换地方重操旧业，还加大制假力度。2013年初开始，周某在其租用的凤山街道五星村的民房内，继续从事假冒火花塞的生产加工，假冒品牌也由原来的3种拓展到了6种。该处生产窝点地处隐蔽，并且一直未办理营业执照，周某还通过打时间差生产等方式逃避执法部门的执法打击，至案发，该窝点累计销售假冒火花塞数已超过11万只。鉴于周某制假售假数额巨大、情节恶劣，该案日前已移送公安部门作进一步侦查。

通讯员 宣文



5月12日上午，北仑区市场监管局积极参与“5·12”应急宣传活动，大力宣传和普及食品安全科普知识。

通讯员 宣文