

当心洗衣遭遇“潜规则”

天气转暖,衣物送洗需谨慎

随着气温的回升,“换季洗衣”迎来高峰期。与此同时,“洗”出来的纠纷也随之而来:名干洗实为水洗、价格不菲的衣服出现破损、洗衣后缩水褪色、衣物丢失……

更有不少市民因疏忽大意而未留存相关证据,最终导致维权不利而只能自认倒霉。那么消费者该如何规避类似问题发生?或者遇到类似问题,该如何有效合理维护自己的合法权益?



漫画 章丽珍

余姚: 干洗洗出许多小洞

今年2月15日,余姚的张女士在手机APP上下单洗衣服,但取衣时却发现自己的羽绒服上洗出了很多小洞。张女士要求洗衣店按衣服价值赔偿,但洗衣店只同意赔偿洗衣费的10倍。双方协商不下,最终拨打12315求助。

余姚市市场监管局阳明所接到投诉后,立即派工作人员与该

洗衣店负责人联系并了解相关情况。经询问,店方承认此事确实是他们的责任,也同意进行赔偿,但双方对赔偿金额无法达成一致。洗衣店表示:张女士无法提供衣服的正常购买发票,只凭一张网上购买衣服的截图,且衣服的实价也不清楚,因此只能按洗衣行业的行规——洗衣费的10倍金额予以赔偿。

《宁波市洗涤(染)行业消费纠纷解决办法》第十六条规定:“不能出示购衣凭证的,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。”工作人员就此规定和双方进行了沟通调解,洗衣店最终同意按规定赔偿张女士700元。张女士对此结果表示满意。

象山: 衣服放洗衣店大半年,褪色了

去年4月,王女士将一件价值3000多元的绿色风衣送丹城某洗衣店清洗。但是由于种种原因,忘记取回衣服。今年1月,王女士终于想起要将风衣取回,收衣时发现,风衣的袖子肩连接处及背部等部位出现了不同程度的褪色。

对此商家也是叫苦不迭:明明约好在清洗之后15天内取回,

但王女士足足拖了9个月才来取衣,现在衣服褪色了,到底是清洗所致还是时间长了自然褪色很难认定;况且王女士又无法提供风衣的原始购物小票,其价值也很难确定。最终,经调解,洗衣店赔偿王女士600元。

无独有偶,象山的翁女士于3月份将一件价值1700元的呢大衣送店干洗,几天后将衣服取回家

却发现衣服表面多了许多浅色的折痕。她怀疑是干洗店在熨烫时将衣服烫坏了,于是找到店家理论,但是对方却坚称并非自己责任,拒绝赔偿。因翁女士与干洗店之间仅有一张收款单据作为取衣凭证,上面没有衣物的基本信息也没有相关权责说明和双方签名,而商家又坚决不承认有过失,最终导致调解失败。

北仑: 送去干洗, 却没洗干净

不久前,北仑的郭女士将自己的羽绒服送到干洗店干洗,并付了100元的干洗费。但去取衣的时候,竟然发现有好几个地方都没洗干净。

“袖口、下摆这几处污渍明显没洗干净。本来送去干洗就图个方便,如果知道效果是这样,那我干吗还花钱去干洗?”郭女士为此十分不开心。

“所幸这位女士比较仔细,取衣服时当面拆开检查,从而发现问题并及时维护了自己的权益。经调解,店方承认该污渍不能洗干净,退回郭女士50元洗衣费。”北仑区消保委工作人员告诉笔者,目前大多干洗店在承接衣物时,会对衣物进行检查,并将衣物上的污渍、磨(破)损等各种瑕疵状况告

知消费者;对消费者而言,也应根据自己衣物的实际情况,将衣物的洗涤方法和禁忌等情况告知经营者。“最好能在服务凭证上对衣物价格、洗涤方法、破损部位、污渍程度及其他有关事项详细注明,并且双方签字核对认可。这样,即便最后产生纠纷,消费者也能有理有据依法索赔。”

中小型洗衣店存在行业“潜规则”

宁波市消保委工作人员在接受笔者采访时表示,目前一些中小型洗衣店存在一些所谓的行业“潜规则”,价值不菲的衣物被洗坏了,最高只赔洗衣费的20倍;接单时不开具任何票据,或者开票不标注衣服价值、规格、品牌、新旧程度等信息;接收衣物时出具格式单据,无论新旧好坏,在磨损、起皱、污渍全给打上“√”。那么,作为消费者又该如何应对呢?做到以下四点很重要:

一、慎选洗衣店。要选择证

照齐全的洗衣店,并尽量选择规模大、服务设施齐全、售后服务规范的正规店。

二、查验要仔细。经营者在接收衣物时要仔细检查衣物的破损及其他瑕疵状况,对洗涤方式予以充分说明并确认。而消费者应及时取回衣物,而且在取回前应当场仔细查验衣物状况。

三、书面要约不可少。送洗衣物最好签订书面协议,或者直接要求经营者在其出具的送洗单据上明

细标注衣物的品牌、面料、颜色、洗涤方式、收费价格、送取日期、争议解决方式等。对于高档贵重衣物,应尽量选价值精洗服务,如此一旦因经营者原因洗坏或丢失衣物,消费者就能要求经营者按保金额予以赔偿。

四、凭证要留好。书面协议或送洗单据要保存好,取回衣物应当场检查,发现有问题的,应当场指出问题所在并按约定定责索赔。切勿把衣物拿出店后才想到去检查或投诉。

通讯员 宣文



奉化: 专项检查茶叶生产销售

正值春茶上市,奉化区市场监管局组织人员对辖区茶园基地采摘、生产加工操作,乃至包装销售管理等过程开展专项检查。检查人员先后走访了辖区滴水雀顶茶场、香茗茶厂等5家生产毛茶、名优茶的农民专业合作社和茶场,全面检查其原料验收、添加剂使用、生产管理记录、环境卫生状况、出厂

检验、商标规范使用等情况,发现被检查的茶叶生产加工单位基本做到茶叶鲜叶原料严格验收把关,生产过程全程有记录,出厂检验规范,未发现非法添加色素、香精等添加剂的违法行为。不过,也发现茶叶包装标识不规范问题,如在外包装上印制禁止宣传使用的“驰名商标”“绿色食品”等字样。

镇海: 开展保护商业秘密培训

日前,镇海区市场监管局在前期调研企业商业秘密保护现状、确定14家“护密维权”联系点的基础上,携手商业秘密网知识产权保护平台,开展企业与稽查人员共同参加的商业秘密保护培训。

培训围绕商业秘密保护的重要性、必要性及办理相关案件的程序与实务,注重实用及可操作性。企业的商业秘密保护意识得到了有效提升,稽查人员的办案经验及手段也有了进一步提高。

宁海: 开展护农保春耕专项行动

近期,宁海县市场监管局开展“红盾保春耕”专项行动,重点检查农资经营户是否履行索证索票和进货台账制度,严厉打击无照经营、超范围经营行为,严查销售国家明令淘汰、失效、过期、假冒伪劣、虚假宣传等农资商品的违法行为。目前,已抽检农资商品50批次,其中农膜5批次,肥料45批次。不合格5批次,其中内在质量不合格2批次,未标注生产日期和批次3批

次,相关后续处理工作正在进行中。另外,该局在检查中还注重督促经营户强化“第一责任人”意识,并针对去年农资消费投诉的热点难点问题,开展农资法律法规宣传,同时结合该县水产特色,联合成人学校对海水产养殖户开展培训,讲授涉及滩涂贝、虾、蟹网箱生态养殖技术、病虫害防治技术、科学养殖模式等海水产养殖技术,得到广泛好评。



春耕时节,余姚市市场监管局联合该市农机局对全市范围内的农机生产企业、销售企业、维修网点等开展农机质量专项检查行动。