

洗坏上千元的鞋仅赔十多元，平台面对消费者“就是拖”

## 踩坑的线上洗衣你试了吗？

又到换季时，将厚重的羽绒服、大衣交给洗衣店打理，是不少家庭的习惯。

近年来，除了传统的线下干洗店，线上洗衣服务凭上门取送和团购低价迅速崛起，成了消费者的新选择。然而，在便捷与低价的背后，线上洗衣服务因洗坏衣物索赔困难引发的消费纠纷日益增多。

相较于实体洗衣店，线上维权的难点在哪里？消费者又该如何保障权益？



变色的大黄靴，左图是洗前，右图是洗后



洗后变色、产生霉点

## 线上洗衣“坑”不少

杭州的张女士(化名)最近就经历了一次糟心的线上洗衣维权。

她在线上平台以5件95元的价格下单了“大鲸洗”线上干洗服务。2月9日，快递上门取走衣物。

“当时临近过年，客服说洗衣时效会有影响，没想到过了近一个月，3月6日才寄回。”张女士说，更糟心的是，5件衣服中，有4件没洗好，“白色羽绒服和冲锋衣没洗干净，徒步鞋变色严重，尤其是

去年10月才买的大黄靴，全是霉点，送洗前不是这样的，只有灰尘，颜色也完全不对。”

她申请理赔，得到的回复却是“送来时就有问题”，只赔清洗费，共计59元。

“这双靴子上千元买的，只穿了三四个月，才赔了十多元。”张女士说。

“洗坏衣服不承认、不赔偿，就是拖。”江西的李女士(化名)也遇到了类似情况。

她通过线上平台购买“大鲸洗”的洗衣服务，“洗完后，原来粉色的内衬成了灰色，拉链处胶条也破损了”。

李女士找客服索赔，得到的“最优方案”为赔偿两倍清洗费共22元。

记者发现，社交平台上对“大鲸洗”等线上洗衣平台的吐槽屡见不鲜：“我买来只穿了不到5次的羽绒服商标洗没了”“一双800多元的鞋子洗坏只赔几十元”……



看似便捷省心

## 线上洗衣为何差评频现

近年来，提供线上干洗服务的品牌如雨后春笋般涌现。线上干洗模式通常由快递上门取送，由洗涤工厂完成清洗。

一位从事洗衣行业20余年的业内人士告诉记者，如今选择线上洗衣的消费者越来越多，线上洗衣没有门店租金和固定人力成本，走的是薄利多销。

“在江浙沪，一家和大型线上洗衣平台合作的工厂日常衣物处理量普遍在1万件以上，高峰期单日最多可处理3万件。”该业内人士透露，工厂端单件衣物洗涤的化料与人工成本约5元，加上损耗、赔付

等，综合成本控制在10元以下。

洗衣工厂经营模式无可厚非，关键在于洗衣流程的把控和质量管控。

“在线上单量较大的背景下，工厂必须高效运转，质量管控的难度自然加大。很多洗衣代工厂还没适应过来，导致洗衣质量可能出现参差不齐的情况。”该业内人士进一步解释，很多衣物洗坏的原因出在前端人工的判断上。“衣物清洗前，要先对面料、颜色、污渍类型等进行判断和分类，经验不足会导致失误，洗出来的衣服就容易出问题。”

此外，服装标签本身存在错误(如化纤标为羽绒)、过度漂白等不当操作，也是导致衣物洗坏的原因。衣物还需经快速流转，西装等易皱面料叠放运输后平整度大打折扣，用户体验两极分化。

其实，无论是线上还是线下洗衣，都是纠纷“重灾区”。在黑猫投诉平台上，记者检索发现，“线上洗衣”共有33条投诉。

“许多洗坏的衣物原来就有损伤，经水洗后显现。按惯例，一旦收衣下水，责任即归洗衣方，导致争议频发。”业内人士说，比起线下，线上洗衣的维权难度更大。



如何维权避免踩坑

## 律师和业内人士支招

对于消费者反映的洗衣售后和赔付问题，记者致电“大鲸洗”线上平台的人工客服，对方称，消费者可根据平台要求上传凭证照片，会有售后团队处理，赔付金额由专员根据衣物受损具体情况来判断。“如果专员给出的是最优赔付方案，就无法再申请赔偿了。”

“线上洗衣的责任方易推诿，无法当面验衣取证；赔偿标准不透明、过低；经营者可能异地经营。因此，相对于线下实体店，线上洗衣的售后维权难度更大。”上

海申伦律师事务所律师夏海龙说，如果消费者遇到衣物洗坏等售后问题，洗衣品牌(服务方)负主要责任，电商平台若未尽到监管义务，可能承担连带责任，实际操作的洗衣工厂对品牌方负责。此外，服务方的售后格式条款须向消费者告知提醒，如果受损衣物价值明显高于赔付区间，该格式条款可能被认定无效。

如何选择合适的洗衣服务，避免踩坑？业内人士支招，消费者送洗普通衣物应尽量选大品牌、大平台，但对于羊

绒、真丝等高档衣物，最好送到线下专业门店，与店员当面交接、确认洗护细节。

夏海龙表示，消费者应选择正规商家，送洗前全方位拍照录像，贵重衣物主动约定保价。收衣时发现问题立即拍照并拒签或注明“有损”，固定证据(订单、支付凭证、送洗前和损坏后的清晰照片/视频、沟通记录)。先与品牌或平台协商，不成则向12315平台或市场监督管理部门投诉，必要时可诉讼。

据《钱江晚报》

## @ 微语录

@人民日报：人生如棋，棋如人生。黑白交错中，举子落子间，像极了人生路上的每一步。

对弈之中，总是有胜有败。但一时的失意并不要紧，只要你没有一蹶不振，就总会有机会东山再起。

人生路漫漫，看淡得失、放宽眼界、提升格局，才能下好人生这盘棋。

@新华社：谈及读书时，有位思想家曾说：“读书不要贪多，而是要多加思索，这样的读书使我获益不少。”

阅读，唯有加上思考，才能从文字中获取自我觉醒的力量。

带着思考阅读，能帮我们激活思维，了解内心深处的需求。

只有在书中发现或检查自己，才能在生活中超越自己。

@左宗棠：发上等愿，结中等缘，享下等福。择高处立，寻平处住，向宽处行。

@蒋真真：人为什么要积德行善？因为可能在未来某一天，你遇到了困难，会有一种无形的力量能帮你渡过难关，它不是人，也不是钱，而是你从前积累的善意善行。

## @ 微趣图



找灵感 (来源:姬大利)

## @ 微笑话

@丘秋童：儿子刚学了古诗《春晓》，他问我：“妈妈，孟浩然是不是没有工作啊？”我不解，问他为什么会这样以为。

儿子说：“他睡懒觉，醒了也不起床，还在那里听鸟叫；听完鸟叫还是不起床，又在想昨晚下雨打落了多少花。他不用上班的吗？”

我一时不知怎么解释，老公在一旁来了句：“孟浩然这首诗是在星期天写的。”

@肖承森：学驾照时，我上车悄悄给教练递了个红包，并说道：“给您家人50万，改善家庭生活吧。”教练笑着打开一看是一张保险单，而我将油门踩到了底……

据《香城都市报》