

“多洗”APP 套了上家套下家

预付卡退款难

合作方被拖欠



告诉我，你在烦点啥——扫描二维码，下载新民邻声APP，前往热线板块说出你的烦心事

与民分忧 为民解难

邻声 投诉吧

上下家都被套

“多洗”APP是一个上门洗衣服务类APP，用户在网上下单，该平台上门取衣、洗涤。今年4月初，市民管先生购买了“多洗”APP的一张洗衣卡，价值238元，洗衣卡使用截止至今年5月17日。第一次下订单后，他打电话询问对方何时接单，得到的回复却是“现在不做，要过一段时间。”从今年4月17日到5月17日，这期间管先生多次下订单一直未有人上门取衣，拨打该公司客服热线始终无人接听。5月初，他在“多洗”APP微信公众号上留言询问“上海还在营业吗”，对方也没有任何回复。

不仅“套”牢了用户，“多洗”APP还让第三方合作洗衣厂家吃了“套”。记者了解到，“多洗”APP在上海地区与上海华记洗衣有限公司合作，合作从去年4月开始。华记洗衣公司负责人介绍，今年3月和4月的洗涤费“多洗”APP至今没有付清，总计约有8万元。“我们催了十多次，可对方总是说资金短缺，真不知道要拖到什么时候！”

已停业卡照卖

昨天，记者多次拨打“多洗”APP的400客服热线，始终没有接通。随后，记者在该

近日，有市民向本报反映，今年4月初购买“多洗”APP的洗衣卡，不料几次下订单均无人上门取衣。拨打客服热线无人接、微信公众号留言没回复……“多洗”APP似乎“人间蒸发”了。与之在上海合作的唯一第三方洗衣厂家也向记者透露，该平台拖欠了他们两个月的洗涤费，总计约8万元。经记者调查，“多洗”APP已停止上海地区服务。众多用户后续退款如何解决？客服热线为何总打不通？“多洗”APP欠上海用户一个明明白白的解释。

手机截屏



平台微信公众号询问上海地区运营情况，也没有任何回复。但在“多洗”APP上，记者发现，定位上海市，不同套餐的洗衣卡却依旧能够“正常发售”。

几经辗转，记者终于联系到了“多洗”APP的一位负责人郭先生，他坦言“用户少，亏损大”，所以目前停止了上海这里的洗衣服务，近日计划在微信公众号上发布

公告。郭先生表示，上海用户的总余额大概在2万—3万元，他们将一一退还，用户可以拨打客服热线申请退款。记者问，客服热线难以打通，如何让用户退款？郭先生回应，难打通是因为该平台客服系统刚刚恢复正常、人手又少，现在上海地区退款由一位陈姓工作人员全权负责。随后，他给了记者这位工作人员的手机号，建议让用户与

此人直接联系。而对于拖欠第三方洗衣厂商洗涤费问题，郭先生称“已经全部付清”，而面对厂方提供的证据，他支支吾吾挂断了电话。

无实体跑路多

如今，从外卖、打车到旅游、教育，生活服务类APP几乎渗透到了我们日常生活的角角落落。这些APP以O2O的服务模式，线上获取用户，线下开展服务，不用开设实体店和自建物流，这种所谓“轻资产”“低门槛”的经营模式让许多人嗅出了商机，纷纷涌入，“圈钱跑路”的戏码也频频上演。去年，本报就曾报道过“美味七七”和“淘在路上”这两大知名生活服务类平台倒闭，而消费者在暂停服务前“一无所知”，平台关闭，退款问题成了“老大难”。

对此，上海市消保委法研部工作人员杨均表示，现在生活服务类APP突然“蒸发”的现象越来越多，让不少消费者和企业蒙受损失。在这种无实体、平台化的运作模式下，其发售的小额预付卡根本不可能备案，资金更无法得到有效监管。同时，在网络销售中，又常常会故意绕开“签约”等环节，导致消费者后续维权相对困难。她指出，对于生活服务类APP这一新兴商业模式，必须完善相关法规，加强市场监管，不要让消费者再频频被“套”。

本报记者 夏韵

Carrefour 家乐福

隆重登场
仙居杨梅
汁水欲滴

6月23日-6月25日
仅限三天
震撼
低价

扫一扫购买
杨梅礼券
回回回

浙江仙居
东魁杨梅
礼盒装
3斤装

98元/盒

原价: 128元/盒

摩登厨房
网红色拉

牛油果 14.5元/只

牛油果牛油果牛油果

牛油果牛油果牛油果

13.8元/盒

汽车之家

报名中

东风标致 5008

49.5元/箱

四季豆 9.3元/500g

活动日期
6/23-6/25

金枕榴莲
以卖场实物为准

9.9元/500克

金龙鱼
纯正玉米油
4升

立减5元

39.8元/桶

ASD爱仕达
爱仕达金刚系列
奶锅16厘米

189元/个

百雀羚品牌

满100减50

一匹品牌空调
(冷暖)

1398元/台

海信
4K智能液晶电视
LED49EC520UA

2598元/台