

您的声音我来倾听

热线: 962555

微博报料: 新浪 @ 新民晚报社会新闻
上海滩 t.xinmin.cn/baoliao

电子邮件: qqb@xmwb.com.cn
来信地址: 威海路 755 号新民晚报群工部
邮政编码: 200041

衣服洗成“花脸”维权被“踢皮球”

记者调查发现,洗衣 O2O 平台线下大多没有实体店

一周民声聚焦 您说事 我了解

气温逐渐升高,厚重的冬装外套“退居幕后”,轻便春装粉墨登场。换季时,洗衣店又迎来了业务高峰期。随着网上洗衣平台的出现,市民送洗衣物有了新选择,但这一互联网 O2O(从线上到线下)模式却惹来一片吐槽声,也让洗衣行业的投诉明显增多。

白色外套洗出黄斑

市民毕女士近日向新民晚报 APP 投诉平台反映,她 3 月底在手机上使用“e 袋洗”送洗一件白色外套,价格为 19 元,拿回来后却发现衣服胸口有一块半个手掌大的黄斑。她向客服反映,“小 e 管家”又将

衣服收回去返洗了两次,黄斑始终没洗掉。毕女士认为,这是洗衣店洗涤不当所致。此后“e 袋洗”物流、洗衣工厂方面均联系过她,但谁也不愿意赔偿,只肯退还毕女士洗衣费。

“我就这样被人推来推去,令人气愤。”毕女士说,“e 袋洗”官网上所说的“快速赔付”、“赔偿高于行业标准”、“7 天内解决”等承诺,只是忽悠消费者的花言巧语,实际做法令她感到失望。

记者联系“e 袋洗”客服热线,上海地区一名负责人说,“e 袋洗”都是外包给洗衣店来洗衣的,自己并没有实体店,出了问题只能和洗衣店协调。“洗衣店说污渍本来就存在,但毕女士不认同,清洗之前双方都没有进行过确认。”最终,他同意先行赔付毕女士,之后再和洗衣的“伊尔萨”洗衣店协商。

“O2O 平台”无实体店

洗衣行业向来纠纷多,而随着多家主打低价、方便的洗衣 O2O 平台上线,更让投诉量猛增。市民李小姐将一件价值千元的毛衣送洗,尽管选了最贵的价格,但送回来时,她仍发现衣服变形;市民吴女士将羊毛大衣送洗,拿回来没注意检查,近日整理换季衣物,才发现衣服上多出了一块污渍……

记者了解到,洗衣 O2O 平台大多没有线下的洗衣实体店,只是将市民的衣物打包后送至最近的洗衣店,洗后再由专人送回市民手中。社区周边大大小小的洗衣店都有可能加入这一平台,而因店铺本身的洗涤设备、人员的经验水平参差不齐,洗衣质量和售后服务肯定会受到影响。

一位从事洗衣店经营的业内人士黄先生告诉记者,“一件衣服干洗只收 10 多元,肯定要亏本;水洗就便宜多了。”黄先生还说,洗衣店为了压缩成本,普遍存在以水洗冒充干洗、减少正规程序操作、使用劣质洗涤剂等问题。

衣服损坏难以鉴定

市消保委曾接到多起有关洗衣方面的投诉,因衣服的损坏程度难以鉴定,责任很难区分,协调起来难度较大。据统计,衣物变形、缩水、褪色、洗花、染上污渍成为投诉热点。消费者认定是店方的不当洗涤造成,而店方则“反咬”是衣物本身的问题,并认为褪色、轻微变形属正常现象,如此的“拉锯战”时常上演。

此外,赔偿费用也很难确定。目前,多数洗衣店都是按照洗衣费的

倍数赔偿,最高也不会超过 20 倍。高档衣服价格上千,例如一件价格 1000 元的衣服,干洗费用 20 元,即便赔偿 20 倍,还不到衣服的一半价格,消费者自然难以接受。

如有重污事先说明

为减少此类纠纷,市消保委提醒消费者,将衣物送洗时,应确认衣服和配件是否完好,有特别需要处理的污渍或破旧的部位,应与洗衣经营者明确;取衣物时仔细检查,没有问题才验收;如果是特别贵重的衣服,不建议随意交给网络平台清洗。对于商家来说,根据《上海洗染行业消费争议处理意见》,收取洗涤衣物时应认真检查,在洗衣单据上要注明洗涤方式、破损、色斑等内容,避免事后产生矛盾导致双方各执一词。 本报记者 左妍



随手拍 鸡生“环保蛋” 每天有真相 每天逛马路

养鸡自有真情趣,若非生活在城区。左邻右舍要照顾,“环保”也须讲规矩。寿宁路上,一女士每天早晨带着一群鸡在蹒跚,遇见熟人还炫耀说,这些鸡每天都生“环保蛋”。马来 诗 种楠 摄

给您提个醒

捡到“中奖”彩票竟当“馅饼”

外来务工人员执迷不悟,多亏银行和民警极力劝阻

捡到彩票中大奖?这事儿千万别当真。近日,外地来沪务工人员小孟捡到三张印有“开心购物,幸运有您”的刮奖券,发现其中一张刮中了二等奖,奖金 26 万元。原以为天降横财,却没想到险些因此落入骗子圈套。

上周,小孟在金山张堰镇农贸市场附近捡到了 3 张刮奖券,奖券正面印有“开心购物,幸运有您”的字样,背面则有 5 个奖项,其中一等奖为价值 58 万元的宝马轿车一部,二等奖为 26 万元现金。小孟刮开其中一张,发现自己竟然中了 26 万元。他连忙拨打了奖券上的兑奖电话,对方给他发来一条短信,上面写着,兑换奖金必须先支付 5600 元的公证费和个人所得税款项。

小孟趁午间休息来到了张堰镇邮政储蓄银行,准备在 ATM 机上进行汇款业务,站在一旁的保安发现不对劲,立马上前询问,并且叫来了业务经理。虽然经理苦心婆心劝小孟,并告诉他这是一起典型的电信诈骗,但小孟却听不进劝,执意要汇款,银行工作人员只能报警。民警经过十几分钟耐心劝说,小孟还是半信半疑。无奈之下,民警只能将小孟带到派出所,拿出了电信诈骗的宣传单给他看,最终小孟打消了汇款的念头。

民警提醒,此类骗局一般都是以充满诱惑性的高额奖励来诱使被害人上当受骗,对类似捡到奖券、奖品广告等要保持清醒头脑,有“中奖”等字眼的广告一定不能轻信。

本报记者 左妍 通讯员 陈昱成

一条短信骗走用户 1.1 万元

警方查明,伪基站冒充 10086 实施诈骗

谁能想到,移动公司官方客服电话 10086 发来的积分返现短信竟是“假消息”!近日,市民陈小姐遭遇李鬼 10086,一不留神,银行卡号和密码在不知不觉中被窃,银行卡内 1.1 万元“失踪”。事后闵行警方查明,陈小姐收到的短信是伪基站假冒 10086 发给她的。警方希望通过本报提醒,近日这种“积分诈骗”多发,市民应提高警惕。

陈小姐反映,近日她收到一条发自 10086 的短信,内容是移动公司近日正在开展积分返现活动,并附带了一个链接。陈小姐随手在手机内点开该链接,下载安装了一个软件。打开软件,被要求输入接受返现金额的银行卡号、密码。陈小姐输入卡号和密码后,软件就没反应了。陈小姐并不知道自己已经“中招”。

随后不久,她发现手机无法接收短信,而这一状况一直持续到次日。她到移动公司柜台咨询,工作人员凭经验判断,陈小姐可能遇到骗子了。陈小姐急忙跑到银行查询银行卡明细,发现卡内 1.1 万元已被人转走及消费,遂向七宝派出所报警。

记者从闵行警方了解到,陈小姐收到的短信是伪基站假冒 10086 发给她的。今年 1 月 1 日以来 2 个月内,闵行共接报此类兑换银行卡消费积分及手机话费积分诈骗类案件 4 起,而同期本市公安部门共接报 70 起。作案人员在短信中提供的是虚假的网站信息和钓鱼网站;“骗钱”大都通过网银转账方式,受骗者以女性为多。警方希望通过本报提醒市民:“警惕伪基站!” 本报记者 陈浩

航班临时改降机场造成乘客损失

上航拒绝调解,表示当天已安排大巴,接机者打车费不予报销

和事佬 面对面 调一调

3 月 18 日,我亲戚乘坐上海航空公司 FM9316 航班,从广州飞往上海。飞机不仅延误好几个小时,还从虹桥机场临时改降浦东机场。当我得知情况已是凌晨 2 时,无奈只能打车从虹桥机场奔赴浦东国际机场,用花出租车费 266 元。我希望航空公司能酌情报销打车费,却遭到拒绝。 读者 于先生

【本报调解】

记者多次约请上海航空公司来本报调解,遭到拒绝。无奈,读者于先生一人来到本报读者接待室。

于先生出示了亲戚燕女士的登机牌及当天自己的打车发票,上面显示:上车时间是 3 月 19 日凌晨 2 时 03 分,下车时间是 2 时 47 分,车程共 58 公里,车费 266 元。

于先生解释,当天上海航空公司 FM9316 航班原计划是晚上 8 时 40 分起飞,但延迟到了凌晨 1 时 32 分起飞。“我也是通过虹桥机场的广播才得知航班改降,当时已接近凌晨 2 点。这么晚没有地铁,机场大巴也极其不方便,我接机心切,于是才打车去了浦东机场。”于先生表示。

事后,上海航空公司主管单位东方航空公司给本报发来说明,“航班抵达浦东后,航空公司为旅客安排至市区的免费大巴……因为对旅客安排了免费大巴,对接机人于先生的地

面交通费用报销不予支持。”

免费安排大巴,旅客就满意了吗?这天本报同时又接到另一位读者来电,他说,因航班临时改降浦东,他停在虹桥机场的私家车不得不多停了一晚,因此多付了几十元停车费。对于多付的停车费,上海航空公司也没给出说法。

针对于先生的投诉,记者咨询新华律师事务所连晏杰律师,他表示,机票实际上等同于一个既定合同,航空公司违反合同,将乘客没有送往目的地虹桥机场,而是改送到浦东国际机场,这是违反合同,违反了《合同法》,同时也损害了乘客利益,违反《消费者权益保护法》。于先生可以拿起法律武器,维护自身合法权益。

本报记者 王新华 屠仕超