

送洗衣服時做好這 6 點避開煩惱

13-01-2021 上海市消保委

每逢換季之時，洗衣類投訴數量均明顯增多。寶山區消保委對 2020 年寶山區洗衣類投訴進行了梳理分析，發現糾紛問題主要集中在以下三點：

1· 送洗前沒有確認衣物情況，造成責任歸屬不明

案例：消費者潘女士投訴反映稱，自己的衣服在乾洗後背部被染色，而經營者以衣服送洗前該色差即存在為由拒絕承擔責任，由於洗衣單據上僅標注衣物存在“色差”，並未詳細明確位置，導致雙方各執一詞，最終無法達成調解。該類投訴通常是由於消費者送洗衣物時未與經營者當面確認衣物狀況或者狀態描述模稜兩可引發。

2· 洗滌不當造成衣物出現磨損、褪色、破洞等情況

案例：消費者錢小姐將羽絨服送至洗衣店乾洗，取衣服時發現袖口出現兩個小洞，但經營者以舊衣物磨損為由拒絕賠償。後經上海市洗染行業協會鑒定為洗滌不當造成，最終經營者按照洗衣費的 10 倍予以賠償。該類糾紛通常是洗衣店未按衣物要求正確洗滌，或是過多使用乾洗粉等原因造成。

3· 衣物丟失，賠償價格無法達成一致

案例：消費者石先生在某洗衣連鎖店乾洗一套高定西服，取衣服時被告知上衣不見了。該套西服價值近 2 萬元，因為沒有事先約定保值精洗，最終只能以洗衣價格的 20 倍進行賠償。該類問題主要是因為理賠價格與衣物本身價值相差較大而引發。

針對上述問題，寶山區消保委提醒廣大消費者，送洗衣物時應注意以下幾點：

NO.1 正確選擇洗衣店

一要選擇合法登記取得營業執照的洗衣店；二要儘量選擇經營場地規模大、服務設施齊全、售後服務規範的洗衣店。

NO.2 瞭解衣物洗滌要求

在送洗之前應首先認真閱讀衣服上說明的洗滌注意事項，避免因某些化學物品的使用或洗滌不當而造成不必要的損失。如有塗層的化纖質地衣物、珠飾既多又不牢固的衣物則不宜乾洗。

NO.3 高檔衣物選擇保值精洗

洗衣糾紛賠償通常是按照洗衣費的倍數決定，因此如果衣服價值很高則建議選擇保值精洗，雙方約定保值價格，最終以此為賠償依據。

NO.4 仔細確認衣物狀況

送洗前認真檢查送洗衣物是否有破損、色差等。與經營者共同確認後在洗衣單據中標注清楚，若發生衣物損壞則可作為維權依據。

NO.5 認真檢查

取件時一定要對照洗衣單據，仔細檢查所洗衣物數量及洗滌情況，發現問題當場提出並收存好相關證據，以免自身合法權益受損。

NO.6 備留購衣票據

特別是高檔衣物，在處理洗衣糾紛時這是重要的索賠依據。