

# 衣服被洗坏 索赔还挺难

天气转暖，洗衣纠纷投诉增多

本报见习记者 陈玮 实习生 周媚

天气转暖，不少市民开始将家里的羽绒服、毛呢大衣等冬装送去洗衣店洗涤，不少洗衣店洗衣量翻番。然而，洗衣店工作量增大、洗涤技术不过关，有些市民的衣服被洗坏，赔偿标准不一等引起不少消费纠纷，成为近期投诉热点。



天气转暖，不少市民选择去洗衣店清洗冬天的衣物。工商部门提醒消费者，最好到一些大型洗衣店去清洗衣服。实习生 周媚 摄

**Nature 大自然地板·木门**

**APG Active Plant Glue 天然大豆胶系列**

**2013年3月3日**

**大自然天然大豆胶系列地板活力上市**

**护航3·15中国好地板健康升级工程**

**健康从南“豆”做起**

**实木 ￥299 元起/平米(裸板)**

**复合 ￥199 元起/平米(裸板)**

**强化 ￥79 元起/平米(裸板)**

**绿化地球靠大家·为降低PM2.5欢迎大家来植树·参加活动的客户均可参加大自然地板第八届植树节**

## 年后急招洗衣工，不经培训就上岗

近日，家住槐荫区的王女士，花了400元钱到一家洗衣店清洗皮衣，等到店里拿皮衣的时候，发现皮衣出现了明显的脱色情况。家住历下区的殷女士，在洗衣店洗了一件毛衣，洗完后两条袖子颜色不一样了。

一家大型连锁洗衣公司的张经理说，一些不规范的洗衣店洗衣技术不过关、工作人员操作不当、洗涤方式选择失误、洗涤剂用量不当都会成为损坏衣物的“元凶”。而不少小洗衣店年后急

招人，新人培训不及时，有的洗衣工直接看洗衣标签决定如何清洗，根本没有相应的培训。

记者随机来到一家洗衣店门头房，拿着一件夹克衫咨询如何洗涤，店员翻了翻衣服，发现没有洗涤标签，表示自己是刚来的，不知道该怎么洗，反询问记者想怎么清洗。

“什么面料的衣服就要采用什么洗涤方式。”张经理说，正规厂家衣服在出厂前会对衣物进行洗涤测试，标

明洗涤要求。如果有些衣物没有明确标注洗涤方式或者标注的方式错误，正规洗衣店会先对面料进行判断，再决定是采用搓洗、揉洗等手洗方式还是机洗、干洗。

根据相关规范文件，染技术人员应当具备相应专业技能，鼓励染技术人员持证上岗。槐荫区一家小型洗衣店主说，“年后招的人肯定不会有证，哪有时间考啊，再说我从事洗衣行业快十年了，有经验比有证管用多了。”

## 价值2700元皮衣，洗坏只赔200元

梁先生是一家服装店的老板，节后拿着一件带着毛领的皮衣到天桥区西工商河路一家小型洗衣店去清洗，几天后去领衣服时发现毛领已经完全变形了，皮衣也有多处破裂，由于丢失洗衣票据，洗衣店只按照洗衣价格的10倍，也就是200元进行赔偿。“这件衣服价值2700元，只赔200元我们肯定不接受。”

据了解，山东省家庭服务业协会于2010年3月15日

实施了《山东省洗染行业消费争议处理办法》，办法规定：洗涤后衣物出现洗涤质量问题，经修补仍有穿用价值的，经营者应按该衣物洗涤费的1—6倍金额赔偿；不能修复或丢失的，经营者应按该衣物洗涤费的10—20倍金额赔偿，但不得超过衣物的实际价值（衣物的实际价值：衣物穿用一年内折旧20%；穿用两年内折旧40%；穿用三年内折旧60%，逐年

递增。但最多折旧率不得超过75%，年限以购物发票的日期为准）。

“虽然有标准，但是实际的赔偿金额还要通过协商，我的衣服价值2700元，就算按照洗涤费最高20倍赔偿，也只能给400元，洗涤费的10—20倍金额赔偿对于我们来说无法弥补损失。”梁先生说。对此，洗衣店负责人表示，消费者不能说衣服值多少钱就是多少钱。

### ○工商提醒

## 注意保留购衣票洗衣票

济南市工商局一位工作人员说，消费者若保留原购物小票，就为确定送洗服装损坏后的赔偿金额提供了参考。但维权诉求较为主观，如衣服没有洗净、被染色等。由于消费者无法证明衣服送洗

时的状态，双方因而难以达成共识。

对此，济南市工商局12315申诉中心杨英俊表示，贵重服装应该保留购物发票。此外，消费者要注意保留洗衣店的洗衣小票，新购买

服装如允许手洗，最好洗过穿用一段时间后再送洗衣店，以便出现纠纷时厘清是商品质量问题还是洗涤工艺问题，送洗前双方应共同检查服装情况，确定污渍程度和破损点。

### 买即送·非转基因大豆油

活动期间，买40平地板以上即送非转基因大豆油一桶（5L/桶）

### 买即送·壁纸一卷

地板款满5000元送壁纸一卷，以此类推，多买多送，不含安装及辅料（此礼品不折现金或其他礼品）

### 买即送·深港澳五日双人旅游券

订购大自然任意品种地板缴款满一万元，可获得深港澳五日双人游旅游券。（本旅游券不兑换现金）

### 买即送·大自然木门窗套

大自然地板客户地板款满一万元，赠送价值840元大自然木门窗套一个（不含测量、安装、运输费用，此优惠不抵现金）

\*以上活动超低价产品不参加本次活动

### 终极抽大奖·幸运“豆”给你

交全款（货款满一万元），客户可参与抽奖，中奖率100%。

一等奖 液晶电视

二等奖 大自然环保自行车

三等奖 名牌非转基因大豆油

四等奖 纪念奖



健康  
新品

活力上市