

投诉实录

酒红色羽绒服洗后发白
第三方机构判责任归属

投诉人：王女士
投诉时间：2019 年 5 月

今年 3 月 16 日，王女士到家附近的干洗店送洗一件毛领羽绒服，此后去店里取过好几次衣服，但对方都说没洗完取不了。王女士对此表示不解，在多次取衣未果后，态度强硬地要求对方返还自己的衣服，老板娘这才将衣服递给王女士。没想到，衣服已面目全非，原本羽绒服表面是酒红色的毛绒，

如今整件衣服颜色暗淡发白像旧的一样，与毛领上的毛绒有明显差异。由于双方对衣服赔偿的相关事宜有不小的分歧，于是一起前往浦东新区消保委窗口，希望消保委能双方评理。

消保委工作人员现场查看了衣服和洗衣单，发现洗衣单上字迹潦草，也没标注洗涤方式和衣物送洗前的状况。老板娘告诉工作人员，衣服是湿洗后才出现的泛白，但否认是洗涤造成的，而是衣服本身质量引起的泛

白掉毛。在现场协商下，老板娘表示愿意赔偿对方 200 元。王女士则认为自己当初花两千多元在五角场商场买的衣服，虽然发票遗失找不到了，可对方赔偿 200 元的处理方案无法接受，并认为不一定是衣服的质量问题造成的泛白掉毛，提出不少于 500 元的赔偿要求。出于双方无法协商达成一致又对责任划分不明确，浦东新区消保委开具了洗染行业协会的委托检测单，让双方把衣服送至洗染行业协会检测确定责任。

◆ 记者连线 ◆

6 月 6 日，王女士又来到浦东新区消保委，她告诉工作人员，洗染行业协会鉴定认定“洗衣小票上未注明衣物送洗前状态，衣服发白是洗衣店洗涤操作不当导致”，当时老板娘和协会的工作人员发生争执，未支付鉴定费 200 元就走掉了。消保委工作人员电话联系了老板娘，她表示协会只是看了下衣服就评判是洗衣店的责任无法让人信服。消保委工作人员指出先前双方对责任有争议，双方同意后才寻求洗染行业协会检测，而且检测单位也很明确根据“送洗的小票上未注明衣物送洗前的情况”才判定的结果，现在

检测结果不利于洗衣店，洗衣店就推翻不认可的做法显然是不可取的。经过浦东新区消保委再三沟通后，双方达成检测费 200 元由经营者承担，额外再赔偿消费者 500 元。

消费者在送洗衣物时，经营者并未在洗衣票据上注明衣物的实际状况，而且也没有注明洗涤方式。双方对责任问题又有不同的看法，僵持不下再询求洗染行业协会鉴定。根据目前《上海洗染行业消费争议处理意见》的第四条规定“经营者在承接消费者送洗衣、物时，应先查明衣、物上的破损、色花、虫蛀、少扣等疵病，并将洗涤加工后产

生的后果与消费者事先讲明，且在取衣凭证上注明，若发现漏检情况必须保持衣服原样，并在二天之内与消费者取得联系，否则，所产生的后果由经营者承担。”第五条规定“经营者采用的洗涤方式，应当事先征得消费者的同意，并在取衣凭证上注明。”据此，洗染行业协会认定衣物损坏责任应由经营者承担。在此，消保委提醒经营者一定要在洗涤票据上注明洗涤方式和送洗衣物的状况，这是经营者应尽的义务，也是解决纠纷的重要依据；也提醒消费者要向经营者索要洗衣票据，对事后责任认定有重要帮助。

◆ 律师说法 ◆

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，消费者与干洗店之间的争议在于酒红色羽绒服暗淡发白是否系洗涤不当所致，在检测机构已作出“洗衣小票上未注明衣物送洗前状态，衣服发白是洗衣店洗涤操作不当导致”鉴定意见的情形下，干洗店应承担相应的赔偿责任。

金玮律师坦言，洗染行业的消费争议确实较为普遍，消费者通常认为衣服的“损坏”系洗涤不当所致，而洗衣店则通常以衣服自身存在质量问题为由而拒绝承担赔偿责任，这就需要通过第三方检测机构予以鉴定从而判定责任归属。

“除非衣服本身质量问题所致，否则洗衣店应对送洗衣服的损坏承担赔偿责任。”

金玮律师指出，从经营者的义务角度而言，经营者在承接消费者送洗衣、物时，应先查明衣、物上的破损、色花、虫蛀、少扣等疵病，并将洗涤加工后产生的后果与消费者事先讲明，且在取衣凭证上注明，若发现漏检情况必须保持衣服原样，并及时与消费者取得联系，否则，所产生的后果由经营者承担。

此外，金玮律师提醒广大消费者，衣物送洗前，应由商家认真填写洗衣单据上的内容，如衣服状况、颜色、面料、洗涤方式等；针对商家在洗衣单据上所填写的破损、褪色程度等内容，消费者签字前记得核对；再者，记得索要并妥善保管好洗衣单据，避免发生消费纠纷时带来不必要麻烦。另外，



最好保留购买衣服原始凭证，一旦干洗衣物出现问题，赔偿时也可参考数值。贵重衣物干洗时可采取特殊保值精洗。

记者 金勇

一周之“最”

最“便宜”的费列罗巧克力

近日，北京丰台警方以及丰台区市场监督管理局等部门在新发地中央批发市场查获假冒费列罗巧克力 2295 盒，案值达 9 万余元。

丰台警方与相关职能部门在新发地中

央批发市场对三家被举报的商家店面以及仓库进行检查。其中一商家柜台上摆放有多盒心形 8 粒装的“费列罗”巧克力，售价比大型超市便宜 10 元左右。

经专业人士鉴定，该店现场出售的“费列罗”属于假冒产品。执法人员称，这些巧克力包装精美，但巧克力底托上的字样跟正品不一样。此后，执法人员又在

该店的仓库中发现了十几箱假冒巧克力。

商家交代，假冒的费列罗巧克力主要销往一些小超市以及小卖铺，一般不零售。检查当天，执法人员在商家和仓库内共查获假冒费列罗巧克力 2295 盒，案值达 9 万余元。目前，丰台区市场监督管理局已对涉案商户立案查处，对于假冒产品的来源正在进一步调查中。

(金勇 整理)

主笔闲话



找工作投简历，是很多人都有过的求职经历。随着网络的发展，网上找工作成为了求职者最便捷、最有效的方式。但简历投出去，没等来心仪的工作，却被各种电话骚扰，这样的情形委实让人烦心。本期“权威曝光”讲述的就是网上投递的简历落入了信息泄露的“陷阱”。

目前，网上简历售卖市场十分活跃，甚至形成了“一条龙”的产业，不法分子通过各种形式以正规企业的身份入驻网络求职平台，目的就在于获取众多求职者的

你的简历谁在“做主”？

简历，再将这些简历非法转卖，牟取利益。简历收集的方法可谓五花八门，对于求职者来说，只有自己想不到的，没有对方做不到的，简历里详细的个人信息成为了不法分子的摇钱树。工作没找到，钱也没挣到，却先成了一回“嫁衣裳”，真是让人啼笑皆非。

网络简历贩卖是窃取公民个人信息的违法行为，这一点非常明确。而我国也有多项相关的法律法规对此作出了明确的规定，从《网络安全法》到《个人信息安全规范》等等，都在竭力保障个人的信息安全。但相关案件的处理大多还停留在个案

层面，没有形成普遍性治理规范，尤其是在事先预防方面还存在一定的不足，对各类网络平台的责任认定方面，也存在着一些漏洞，这也导致了大量的个人简历被泄露、被贩卖。在维权成本过高的情形下，求职者多数选择了忍气吞声，更助长了不法分子的嚣张气焰。

如果平台不肯承担一定的数据安全保障和严格审查的义务，那就需要法律出手，通过有效有力的手段，倒逼平台加强监管、审核，斩断伸向个人简历的“黑手”，让你的简历由你自己做主。

金勇