

投诉 实录

维权周刊

Right-protection Weekly

本刊主笔：章 炜

花68元洗4双鞋

11 月 15 日，看到满屏的推送和优惠，姜先生在得物 APP 上按照“67.9 元洗 4 双鞋”的价格下单了“焕然洗护”服务。姜先生下单后，很快，鞋子就被第三方快递员拿走了。根据订单物流信息显示，不久后，鞋子到达广州的专业洗护工厂。过了几天，姜先生便收到快递。打开一看，发现其中一双耐克“Air Force 1 HING 中国年烟花”系列高帮鞋竟开线了，开口大约 3-4 厘米。“价值 3000 多元的鞋子，寄出去的时候好好的，寄回来的时候变成这样。鞋子我刚买不久，没穿过几次，很爱惜，怕自己洗护不好，才送去专业的店洗护。”姜先生懊恼地说。

姜先生立马联系客服，客服表示可以提供返厂免费修复。过了几天，客服打来电话，表示无法修复，只能走赔付流程。客服说，当时下单姜先生实际支付是 67.88 元，每双约为 17 元的洗护价格，因此，三倍洗护赔付费用为 50 元。“50 元的赔付费用我不认可。我当时还购买了该平台月度会员，得到了优惠券以及免邮券，才能享受到‘68 元 4 双’的洗护价格。我去问了这边的师傅，因为帆布的线断了，需要断线编织技术，修起来还比较麻烦，想要无痕修复可能费用较高。像这样的开线如果不修好的话，我不敢再穿，这个地方开口容易越变越大。”

记者了解到，随着球鞋文化的蓬勃发展，各类球鞋价格不菲。一些玩家出于对球鞋的爱护，会找专门的洗鞋店洗鞋。记者查询到，上述鞋款 2018 年发售价为 1499 元，目前在得物 APP 上，44 码的鞋

3000多元球鞋洗坏了 仅赔3倍洗护费50元？

□记者 章炜

“手机扫一扫，鞋子上门收”“68 元洗 4 双”……家里的鞋脏了，你只需像点外卖一样在平台下单，第三方快递员就会上门取件，洗好后再送货上门。近年来，随着“懒人经济”的兴起，手机下单、上门取送的互联网洗鞋服务，凭借价格实惠、方便快捷等卖点受到了越来越多年轻消费者的青睐。不过，看似繁荣的背后，消费者投诉不少。近日，有消费者向上海法治报反映称，其在得物 APP 上下单球鞋洗护服务，一款目前市价为 3000 多元的耐克球鞋被洗坏了，多次维权依然无法就赔偿金额达成一致。

款售价已高达 3599 元。

多贵的鞋都是一个赔付标准？

记者发现，线上寄送式洗护服务操作流程如网购一般，商家以方便快捷、服务专业、进度可见等为卖点吸引消费者下单，对可能风险、赔付标准等提示不足，高档物品更没有同消费者签订合同，导致一旦出现问题，赔偿责任难以明确，矛盾纠纷频发。在黑猫投诉上，有关洗鞋的投诉达到 8600 余条，其中投诉内容大部分为“洗坏、丢失、付款后无法退款”。

近日，记者就此事联系得物焕然客服，客服发来了进厂时该双球鞋的照片，经过与出厂图片核对，姜先生送洗的这双鞋子确实有因洗护损坏的情况。但目前这个损坏状态，只能按照三倍的洗护费来赔付。记者在客服发来的“洗坏必赔”条款里看到：平台承诺洗护过程中鞋子损坏，将按照实际物损情况进行赔付。用户提供订单号、进出厂拍摄图及收到的实物图片反馈至客服处，客服根据实际物损情况和洗坏标准赔付卡进行判定。赔付分为“影响穿着，可维修”以及“无法维修”两种情况。其中损坏情况为鞋面大面积染色掉色（3-5cm）、开胶（3-5cm）、布面/皮面 1cm-3cm 破洞时，可提供返厂免费修复服务或三倍洗护费用补偿。若用户自行维修，在不超过 300 元

以内，可以依凭证报销。也就是说，在鞋子“可维修”的情况下，赔付最高不超过 300 元。

记者问：“不管多贵的鞋子都是这个赔付标准吗？”客服表示，赔付标准依据的是损坏程度。如果鞋子“无法维修”，消费者将商品寄回，经平台鉴定并留下商品后，可补偿消费者 10 倍的洗护费用。姜先生的球鞋目前损坏程度来看，属于“可维修”的范围，因此赔付金额为三倍洗护费用。至于姜先生所说会员优惠价，客服表示，买了会员只是免邮，洗护价格并无差别。12 月 7 日，记者打开得物 APP，进入“焕然洗护”频道后看到，目前洗护一双球鞋的价格为 39.9 元，而 4 双球鞋的打包洗护价为 67.9 元。

记者查询到，根据《上海洗染行业消费争议处理意见》第十二条：衣、物局部损伤，不影响正常穿、用，经营者应以修补为主，退还洗衣费并根据修补的情况给予洗衣费 1 至 10 倍赔偿（皮衣清洗除外）；衣、物损坏，丧失穿、用功能及遗失，应退还洗衣费并根据购衣原始凭证所标注的时间、价格实行折价赔偿；签订《高档衣物精洗服务合同》的衣、物损伤、损坏、遗失均按合同约定赔偿，没有签订《高档衣物精洗服务合同》的按普通衣物洗涤、赔偿处理，最高赔偿不超过 2000 元。对此，消保委曾呼吁，应参照线下相关洗衣服务流程，推行书面约定清晰的贵重衣物

“保价洗涤”服务。在洗涤服务提供前，双方书面明确并勾选确认衣物价值、清洗费用、服务内容、理赔金额等内容。

律师：消费者可选择赔付方案

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师表示，对于商家对客户提出的补偿方案，消费者可以予以拒绝，按照商家公示的赔付标准，三倍清洗费用的补偿只是其中一种赔付标准，消费者可以选择自己所能接受且对自身有利的标准，要求商家予以赔付。

金玮律师分析认为，商家应按照约定赔付消费者的损失。“就消费者姜先生的遭遇而言，不论姜先生的洗护费用是否享受过优惠，在商家有明确许诺‘洗坏必赔’的情形下，商家应按照约定履行义务，对姜先生作出赔付。”金玮律师表示，依据《上海市消费者权益保护条例》第十九条的规定，经营者向消费者提供商品或者服务，应当依照有关法律法规的规定履行义务。经营者与消费者有约定的，应当按照约定履行义务，但双方的约定不得违反法律法规的规定。金玮律师指出，消费者可以要求商家将该“洗坏必赔”许诺作为约定的内容，并要求商家履行约定义务，如若商家拒不履行的，则消费者可以通过向行政主管部门或消费者权益保护委员会投诉、向法院提起诉讼等维护自身合法权益。



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

消息树

寺库不发货也不退款 有消费者起诉平台

□记者 章炜

近日，知名奢侈品网购平台寺库收了消费者 1.8 万元，一年多时间不发货不退款，引发热议。消费维权网络舆情显示，类似行为寺库近年来多次发生，甚至被消费者告上法庭。

李女士于 6 月 21 日在寺库购买 Gucci 品牌背包一个、LV 皮带一条，总价 19103 元，原本商家约定一个星期内发货，后来超期未发货，李女士申请了退款但一直未收到退款，联系客服也未得到明确回复。如今半年已过，多次维权未果。

有着类似遭遇的黄小姐则通过诉讼

拿到了退款。她曾于 2022 年 2 月在寺库购买了一款面霜，此半个月未收到货，客服说因香港物流中断，需要再等等。直至今年 3 月，黄小姐再次就此事询问客服，客服表示可以申请退款，但黄小姐一直未收到退款。今年 8 月，黄小姐向北京互联网法院递交了起诉相关资料并成功受理。10 月份，黄小姐才成功收到退款。

记者在黑猫网络投诉平台搜索后发现，总共有 2.26 余万条关于寺库的投诉，近 30 天内，有关寺库的投诉为 184 条，其中 14 条显示“已回复”，没有一条已解决完成，投诉内容基本为寺库平台长期不发货及不退款。

在裁判文书网站上，记者看到，有关寺库的法律诉讼达到 798 篇，案由包括买卖合同纠纷、租赁合同纠纷、网络购物合同纠纷。天眼查 APP 风险信息显示，寺库涉及的法律诉讼案件总金额达 2236 万元，其中，寺库作为被告/被上诉人的案件金额高达 2216 万元。

12 月 7 日，记者打开寺库商城小程序，依然可以正常下单，随机点进一款商品页面后，物流信息栏显示“法国货源，预计 10-15 个工作日送达”。寺库官方客服表示：“公司在正常运营中，商品页面会显示发货时间。”

天眼查显示，北京寺库商贸有限公司成立于 2009 年 4 月，经营范围含寄

卖服装、鞋帽、首饰、日用品等。11 月 17 日，寺库发布公告称，其于 2023 年 11 月 14 日收到纳斯达克退市通知，并计划请求听证。财报显示，2022 年上半年寺库净亏损为 8.17 亿元，2021 年同期亏损为 3980 万元，亏损扩大了 1909.1%。

12 月 4 日，由北京寺库商贸有限公司全资持股的上海寺库电子商务有限公司新增一则破产审查案件。法院公告显示，前海酷铂（深圳）贸易有限公司以上海寺库公司不能清偿到期债务且明显缺乏清偿能力为由向法院申请上海寺库公司破产清算。值得一提的是，此前，上海寺库公司已多次被申请破产审查。