

□ 记者 章炜

“隔日净”洗衣 超时送达投诉不少

3 月 29 日，俞阿姨下单盒马“隔日净”洗衣服务，总花费 88 元，将一件羊毛衫、一件羽绒服送洗，预约 4 月 2 日前送回。4 月 2 日，俞阿姨查看订单，发现衣服还未清洗送回，门店反馈最近订单较多，导致清洗服务延迟，并给俞阿姨退了 26 元作为超时赔偿，并约定 4 月 5 日将衣服清洗完毕送回。

当天，俞阿姨眼巴巴在家等了一天，直到 4 月 6 日晚上，经过不断催促，盒马才将衣服送上门。更让俞阿姨闹心的是，其中一件羊毛衫疑似并未清洗，“洗过的衣服有味道的，现在这件就是原来送洗时的味道。同时，污渍残留较为明显。他们叫我将这件羊毛衫再送洗一次，但是我真的对他们不信任了。”俞阿姨要求退全款，但对方表示只肯再赔付 10 元优惠券，双方就金额问题未达成一致。

无独有偶，刘女士近期也在盒马 APP 上下单，支付 88 元清洗两件衣服，承诺 72 小时送到，结果并未按时送到。“由于衣服价值比较高，我担心衣服丢了，APP 上也查询不到干洗门店信息。”后来经过不断催促，超时一天后，衣服终于送达。“但我发现，他们为了免于超时赔偿，竟然在后台直接修改了实际送达日期。”刘女士说。

空调清洗后 竟开不了机

除了洗衣服务被吐槽之外，家电清洗服务也屡屡被消费者诟病。市民张女士近日在盒马 APP 上下单“空调蒸洗”服务，花费 208 元清洗家中的两台空调，一台大金立

随着懒人经济的到来，除了老牌生活服务类网站，一些新零售商超平台比如盒马也推出了家电清洁、家政保洁、衣物洗护等一站式生活服务。平台大打“价格战”，服务价格是更加亲民了，但各种消费纠纷也随之而来。近日，《上海法治报》收到不少市民投诉称，在盒马上购买洗衣服、清洗空调等服务遭遇送达时间一拖再拖、衣服未洗干净、空调清洗后开不了机等糟心事。几位消费者均表示，本是出于对大平台的信任才选择下单，却仍然踩坑，心烦不已。

投诉实录

送洗衣物竟未清洗
蒸洗空调开不了机

盒马生活服务 糟心投诉不少

式空调，一台壁挂式空调。工作人员上门后，先是进行清洗前的验机检查，确认清洗前空调可以正常运行。一个多小时后清洗结束，发现该台空调竟然无法开机了。

“剩下一台工作人员不敢再清洗，和主管联系后，工作人员就离开了。”张女士连忙联系盒马客服，客服叫张女士自己找人维修，随后费用找他们报销。“如果维修金额比较高，他们不认可怎么办？另外，自己找人修，怎么证明机器开不了和这次清洗不当有关呢？是不是要提供检测报告？他们会采信吗？”对于这样的处理方式，张女士充满疑虑。

此前，有媒体报道，一位消费者在某 APP 上下单了空调清洗服务，次日服务人员上门对空调进行清洗，在清洗前对空调运转情况进行测试，可以正常运行。但在清洗五天后，空调无法开机，网友于是联系平台工作人员。工作人员称没有证据证明清洗空调导致空调损

坏，拒绝赔偿。

清洗多由第三方提供 盒马提供取送服务

据查询，早在 2021 年，盒马就正式上线了“隔日净”洗衣服务。在盒马 APP 的下单页面，用户可自行预约上门取件、送件到家时间，最短间隔时间为 53 小时。现在，盒马 APP 已经上线多项生活服务，囊括家电清洁、家政保洁、衣物洗护、搬家服务、数码维修、宠物服务等。

记者了解到，盒马上的家电清洗、衣物清洗等生活服务多由第三方公司提供。查看消费者提供的“隔日净”链接发现，详情页中标有“清洗服务由精选服务商尽净洗衣提供，取送服务由盒马提供”。“每个地区合作的洗衣商家不一样，上海地区多为福奈特。”盒马客服表示。而家电清洁、家政保洁等服务，则由“鲸致生活”提供，性质为与盒马“联营”。

记者看到，在“隔日净”洗衣服

务“服务保障”一栏中，列明有“免单保障”：如果订单中包含多件衣物时，在服务商确认存在事实情况后，承诺对当中未洗净（无法去除的污渍除外）的衣物免单（订单完成 3 日内）；而“超时赔保障”中，平台承诺，当送件超过洗护时效，盒马将赔付 10 元洗护通用券，超过两倍时效送洗护赠品券。

对于俞女士反映的问题，经沟通，盒马方面告诉记者，基于消费者体验不佳，盒马同意再给俞女士赔付 62 元，加上前期因超时赔付的 26 元，相当于对该笔订单进行全额退款处理。

服务商资质如何？ 是否进行专业培训？

近几年，家电清洗服务需求增长，厂家、家电卖场、电商平台甚至物业公司都加入了这一市场，不免鱼龙混杂。业内人士指出，像空调清洗看似简单，却是一个非常专业的技术活儿。如果技能不专业，使用高压水枪冲洗空调时没有做好防护，很容易冲到电路板、温控器，造成空调故障。建议消费者仔细甄别，找有专业资质的服务商进行清洗。

那么，盒马提供清洗服务的人员是否经过培训？职业资质如何？对此，盒马客服回复，为张女士提供空调清洗服务为合作商家“鲸致生活”。企业官网显示，“鲸致生活”为一家专业的家政服务商，旗下专业技师均为自培管理，技师培养均为“标准化服务”。“消费者如果遇到售后问题，由盒马联系提供服务的商家，进行及时处理。”

针对张女士反映的清洗空调后无法开机的问题，盒马方面近日告诉记者，平台给出的方案依然是找到空调厂商进行维修，由厂商出具维修单与发票，盒马将根据发票金额进行全款赔付。至于消费者担心的如何证明故障原因是由于空调清洗导致的，客服表示，消费者提供的维修单上，需备注“由清洗原因造成”。“师傅正常维修的情况下，消费者提供相关单据，我们审核后，将进行全款赔付。”

律师说法

德恒上海律师事务所王瑞鹏律师表示，消费者通过盒马 APP 下单的方式与盒马建立服务合同关系，如果盒马未按照约定时间清洗完毕，清洗服务也未能让消费者满意，就构成了违约。消费者可先在盒马 APP 下单界面查看有无就违约责任进行约定，如有，可按照相关约定向盒马索赔。如果未约定，且与盒马协商退款无果的情况下，可以通过向盒马 APP 的经营者所

在地的工商部门或消费者保护协会进行反馈。

根据《民法典》规定：“履行不符合约定的，应当按照当事人的约定承担违约责任。对违约责任没有约定或者约定不明确，仍不能确定的，受损害方根据标的的性质以及损失的大小，可以合理选择请求对方承担修理、重做、更换、退货、减少价款或者报酬等违约责任。”盒马需要为违约行为承担必

要的责任，如果确有衣物未清洗的情况，理应进行退还价款。

张女士的情况也相类似，可采取上述相同的方式进行维权，不仅可以要求盒马 APP 退还相关的服务费用，同时可要求承担修理空调所支付费用。只要该等修理费用实际发生且有付款记录等支持，同时未超过必要限度、相对合理，即便最后不得已诉至法院，也容易被法院支持。

目前，众多的电商平台都会提供

生活一站式服务，有些是自营，有些则是与第三方合作，但无论是哪种形式，消费者更多的是基于对大平台的信任才选择消费。在此情况下，平台要履行切实、必要的监管义务，保证相关服务的品质，在必要时还要承担兜底的责任。同时，市场监督管理部门也需要对频频发生争议的平台、服务品类进行重点关注，尤其是督促平台对入驻的第三方进行服务资质、品质进行把关，从根源上保护消费者的权益。作为消费者，当发生权益受损时，一定要拿起法律武器进行维权，保护自身利益的同时，也可以净化市场经营环境。

平台要履行切实、必要的监管义务