

□ 记者 王葳然

随着这几年新中式成为年轻人的“心头好”。但在众多消费者的评价和售后反馈中，虚假宣传、克重虚标、质量瑕疵、面料缩水是较为集中的“槽点”。同为丝绸服装，价格跨度也非常大，有的甚至相差 10 倍。近期，市消保委对 50 款宣称 100% 桑蚕丝面料的不同品牌丝绸服装开展了比较试验，价格从每件 189 元到 1747 元不等，购买渠道除了天猫等主流电商平台外，还选择了李佳琦、烈儿宝贝、赵大喜、东方甄选等知名电商直播间。检测结果显示整体情况良好，50 件送检样品的甲醛含量和 pH 值等安全指标均符合国家标准。



消保委关注

□ 记者 章炜

为吸引消费者充值，新能源汽车充电运营商推出的“充赠”优惠，属于预付卡消费模式的一种。记者在互联网平台等发现，相关的纠纷不少。张先生在一家充电服务平台充值 200 元，由于当时有活动，获赠了额外 38 元额度。在一次日常充电后，张先生想将账户中未使用的余额 48.1 元退回，于是向平台提出了全额退款申请，但平台表示需扣除优惠的 38 元额度，退还 10.1 元。张先生对此存在异议，于是投诉至上海市消保委汽车专业办。

张先生说，在申请退款的时候，页面明确显示了申请退款金额为 48.1 元，并且事先并不清楚相关退

“100%桑蚕丝”T恤竟无真丝

市消保委评测50款丝绸服装,3款宣称克重与实测结果不同

3款样品的宣称克重与实测结果有差别

“克重”是指每平方米面料的重量，可以直观地反映衣物的轻重、厚薄，克重高的丝绸服装一般价格也更贵。丝绸服装面料描述页面和直播间主播的口播中常出现“重磅”一词，通常认为 19 姆米及以上的真丝面料可称为重磅真丝，单位面积质量约为 82g/m²。

丝绸服装的克重直接影响服装的垂坠感、耐用度和价格，或成为一些商家的营销噱头。如果商家提供了不准确信息，可能会误导消费者，使其购买到不符合预期的服装，正如一些消费者反映“购买的重磅真丝服装面料很薄还明显透光”。

为了验证网购丝绸服装是否存在“虚标克重”的情况，市消保委对 50 款样品的真丝克重进行测试，实测面料单位克重在 26 至 200.3g/m²范围内（约 6–46.5 姆米）。对比后发现，有三款样品的宣称克重与实测结果有差别，其中有两款数据差异较大。

网页宣称“100%桑蚕丝”的服饰可信吗？

“网页宣称 100% 桑蚕丝的真丝服装可不可信”“直播间主播口中具有‘真丝质感’的服装会不会是‘伪真丝’”……这些都是消费者常有的疑问。由于消费者网购摸不到实物，只能通过网页宣传或直播间

的口播描述了解商品，消费者很容易被误导。本次比较试验中，市消保委对 50 款网购丝绸服装的面料成分和含量进行检测，结果显示总体情况较好，仅有一款样品虽宣称面料为 100% 桑蚕丝，但实际并未测出

含真丝成分。这款样品是在“GUYN 服装旗舰店”购买的 639 元的 T 恤（昆明博讯服饰有限公司销售或生产），实测面料为聚酯纤维 60.2%、锦纶 31.3%、氨纶 8.5%，压根没有真丝成分。

3款样品的水洗尺寸变化率超过标准限定范围

丝绸纤维容易受到水、碱、摩擦等因素的影响，对洗护的要求也更高。常有消费者反映“明明是冷水手洗，衣服还是缩水变形”。丝绸出现缩水率较高的问题通常是由于厂家在生产过程中对面料的预处理

不够充分，或者采用了质量较差的原料。

市消保委在依据相关国家标准对 50 款丝绸服装样品进行洗涤测试后发现，有三款样品的水洗尺寸变化率超过标准限定范围。

记者获悉，市消保委在与相关企业沟通后，目前已得到“赵大喜”和“珊目尔”两家公司的积极反馈，商家承诺后续将加强自查和品质管控，避免此类问题再次发生。

商品名称	标称品牌	规格型号	价格	买样平台	销售/生产商
吊带长裤套装	FENONG	840111178	496	抖音/兰缙服饰真丝全品类	杭州中国丝绸城兰缙服饰商行/杭州纳安服饰有限公司
气质圆领刺绣背心连衣裙	赵大喜	DL1LY8015	799	淘宝/大喜自制品质女装	杭州鸣喜电子商务有限公司
桑蚕丝睡衣	珊目尔	ST8713	934.5	天猫/珊目尔旗舰店	杭州菱慕服饰有限公司/台州市椒江达尔美绣衣厂

洗涤尺寸变化率超出标准规定的样品信息

电车“充200赠38”，退余额时赠额要“扣回去”？

在消保委建议下,平台优化退款规则公示

款规则，因此认为企业应按照剩余金额进行退款。平台则提出，退款规则已在充值页面公示，退款需优先扣除赠送的金额后再实际计算退费金额，也就是按照 48.1 元余额减去充值赠送的 38 元后退款 10.1 元。

消保委表示，根据最高法相关解释，因消费者原因退还预付款，经营者向消费者提供折扣商品、服务或者向消费者赠送消费金额的，人民法院应当按商品或者服务打折前的价格计算已兑付商品或者提供服务的价款。也就是退款金额为实付金额减去已兑付商品或者提供服务折扣前金额，因此平台的退款计算方式实际没有问题。

但是，消保委在查看平台规则时发现，该协议所处位置并不显眼，

其中虽然表述了相关内容，但“隐藏”在大篇幅的其他条款中，没有采用足以引起消费者注意的文字、符号、字体等特别标识，无法达到平台所谓“公示”的作用。此外，在消费者申请退款时，应实时显示实际退款金额，现在张先生在退款时显示账户余额 48.1 元，使消费者产生误解。

综合以上情况，汽车办在调解中向平台提供了相应整改建议，也向消费者解释了退款规则，在遵循公平原则的前提下，协调双方按“充值本金与优惠比例”折算退款金额。最终，双方同意按照 40.42 元进行退款。平台方面也积极采纳汽车办的建议，在平台 APP 升级中优化了退款规则公示，清晰展示退费

计算公式和计算明细，以提升消费透明度和用户体验。

消保委指出，新能源汽车充电运营商的充赠优惠本质是一种捆绑式营销策略。车主在进行充值时，请务必仔细阅读相关协议。对表述不清或显失公平的内容，应主动询问或谨慎选择。此外，建议消费者结合自身用车习惯、常行驶区域以及不同运营商的覆盖区域和规则，审慎评估大额充值的必要性和潜在风险，再决定是否充值及充值金额。

同时，提醒企业需要认清“合法不等于合理”，即使退款规则符合司法解释，若未尽充分告知义务，仍可能构成侵害消费者知情权的行为。建议将“消费者无误解”作为规则设计的第一检验标准，从源头减少纠纷。