

消息树

索菲亚旗下司米橱柜经销商「跑路」
公司自称也是受害者，将对全国合作方全面评估

近日，多位消费者在社交媒体反映索菲亚旗下品牌司米橱柜位于广东省深圳市南山立桥金融中心的经销商“跑路”，订购的橱柜等无法交付、退款无门等。

有消费者表示，自己去年10月在此门店全款订购的衣柜至今没能交付；还有多位消费者称，自己参加了针对小区的团购活动，订购了柜子等产品。

有消费者反映，自己是通过小程序“索菲亚会员中心”引流到上述门店的，去年11月在该门店定制了门和柜子，今年1月需要安装时多次联系销售人员后，对方告知“公司倒闭，欠着工资没发”。

另有消费者讲述了筛选后仍踩坑的过程：先是在微信朋友圈看到推广后，又通过官方400电话确认了是正规门店，才前往立桥金融中心的门店订购的橱柜，当时对方承诺售后由品牌方索菲亚负责，但依然遇到“门店跑路”。

对于消费者所言的“门店跑路”问题，司米橱柜有限公司近日发布声明确认了经销商的问题。声明称，近期，深圳原授权经销商安家天下(深圳)装饰有限公司因资金链断裂导致消费者权益受损。司米橱柜同时表示，该经销商擅自违规超出司米授权经营范围，私自违规开展硬装工程及第三方非司米品牌的产品销售业务。在此事件中，司米作为集团旗下独立运营品牌，与广大消费者同为违规行为的直接受害者。

关于应对策略，司米橱柜在声明中称，已成立“专项应急工作组”配合相关部门开展调查与驻点处置工作。凡经核实属于司米品牌产品的有效订单，公司将全力保障产品交付与后续服务。

司米橱柜表示，此次事件暴露了定制家居行业在终端监管上的共性难题。即日起在全国范围内陆续开展行动：全面对合作方进行资质水平和运营能力的评估与赋能；陆续启动授权终端合同电子签系统，实现订单全流程可追溯、可查询，进一步保障消费者订单权益。

据索菲亚去年三季度报告，截至2025年9月底，司米品牌拥有经销商132位，自营专卖店134家。司米品牌终端门店正逐步向整家门店转型，整家策略将促进客单价提升。(来源：澎湃新闻)

□ 记者 章炜

日常生活中，将衣物送洗是常见消费行为，可若遇到贵重衣物送洗后损坏，赔偿问题往往易引发纠纷。李先生将一件蓝色反绒皮衣送至淘宝洗衣店清洗，事前已明确告知客服衣物特殊材质并得到可洗答复。不料，衣物寄回后出现褪色、金属纽扣掉漆划痕等损坏。双方就赔偿金额无法达成一致，李先生诉至法院。近期，上海市徐汇区人民法院对此案进行审理，认定商家未尽到专业审慎义务构成违约，判决其退还洗衣费并赔偿衣物损失。

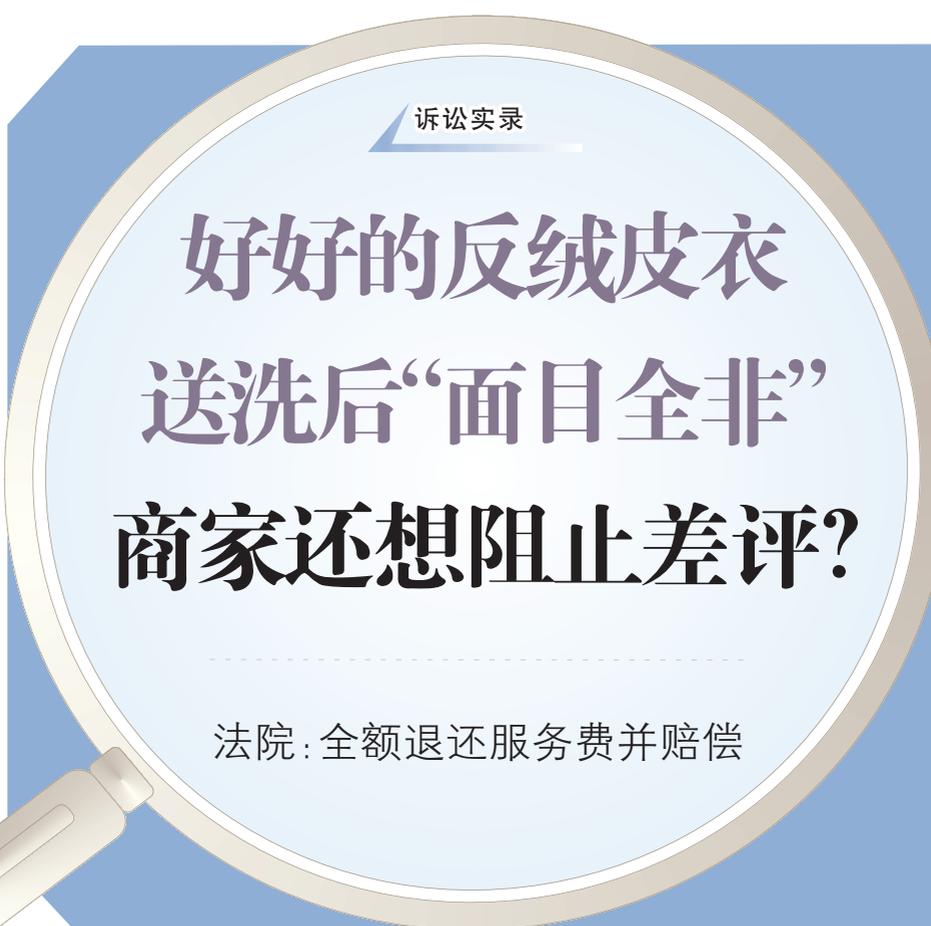
皮衣送洗后严重褪色

2025年5月17日，李先生为清洗一件蓝色反绒皮衣，在淘宝平台下单了商家249元的洗衣服务。李先生提供的单据显示，该皮衣购于2023年12月，购买价格1800元。考虑到皮衣为反绒特殊材质，李先生在下单前特意通过平台向商家客服明确告知该情况，在得到客服可洗涤答复后，才完成下单操作。商家上门取衣时，还曾向李先生承诺，若衣物存在问题或不适宜洗涤，会另行沟通说明。但在取衣后直至衣物寄回的这段时间，李先生始终未收到商家的任何相关通知。

2025年5月29日，李先生签收了商家寄回的衣物，开包检查后却发现皮衣出现明显损坏：原本的蓝色褪色成灰蓝色，衣物上的金属纽扣出现大面积划痕，还有被腐蚀的掉漆痕迹。好好的皮衣洗后“面目全非”，李先生当即与商家沟通赔偿事宜，不料双方就此产生分歧，多次协商均无果。

商家：赔偿皮衣原价的50%

双方就赔偿金额各执一词，庭审辩论焦点集中在衣物损坏事实及赔偿标准上。李先生认为，自己在送洗前已尽到审慎告知的义务，商家作为专业的洗衣服务机构，未尽到专业判断及风险提示的责任，才导致衣物受损，理应承担全部赔偿责任。此外，商家在明知衣物洗损后，故意不在淘宝平台完成发货流程，意图阻碍其线上评价和维权，行为缺乏诚信。李先生要求商家赔偿衣物损坏费用1800元，并返还已支付的249元洗衣费，合计2049元。还提出因皮衣价值较高、穿着频率低，应按洗衣费10倍酌情确定赔偿金额。



庭审中，商家对此进行了抗辩。商家承认涉案衣物的纽扣存在磨损，但不认可衣物已完全毁损，以李先生提交的照片无法显示衣物变色为由，对皮衣褪色的事实不予认可。对于纽扣的磨损问题，商家辩称这是干洗过程中的正常物理现象，是干洗机内多件衣物一同洗涤时相互摩擦所致，并非其操作失当所致。

商家表示，同意对李先生进行赔偿，但主张应依据上海洗染行业的相关规定，对衣物按使用时间进行折旧。这件皮衣已使用超过一年，商家愿意按原价的50%赔

偿900元，并全额退还249元洗衣服务费，合计赔偿1149元。

记者了解到，近年来，洗染服务类消费纠纷频发，衣物送洗后出现缩水、褪色、损坏等问题屡见不鲜。相关法律人士提醒消费者，送洗贵重衣物或特殊材质衣物时，应提前与洗衣机构明确沟通衣物材质、洗涤要求，留存好购买凭证、洗涤单据等相关证据，若约定保值清洗应签订书面协议；取衣时当场检查衣物状态，发现问题及时与商家确认，避免后续维权举证困难。

法院：认定商家违约 酌定赔偿兼顾公平

法院认为，李先生将衣物交由淘宝商家洗涤，商家收取服务费用，双方之间形成合法有效的服务合同关系，该合同关系对双方均具有法律约束力。

商家作为专业的洗衣服务经营者，相较于普通消费者，对其服务范围内的洗涤对象负有更高的审慎注意义务。尤其是在李先生已于事前通过平台明确告知待洗衣物为反绒皮衣这一特殊材质的情况下，商家在承接服务时，即应充分预见潜在的洗涤风险，并应当具备相应的专业知识和技能对衣物进行妥善处理，以确保服务质量，避免标的物受损。

根据法院查明的事实，涉案衣物经商家洗涤后，确实出现了颜色变化及纽扣大面积划痕、掉漆等损伤后果。这一损害结果与商家提供的洗涤服务之间存在直接的

因果关系，足以证明商家未能按照专业标准尽到其应尽的审慎、专业的合同义务，其行为已构成违约。

商家虽辩称纽扣磨损系干洗过程中的正常现象，但从已查明的损伤程度来看，已明显超出了正常物理摩擦的合理范畴。因此，商家应对其违约行为给李先生造成的财产损失承担相应的赔偿责任。

关于赔偿金额的确定，法院旨在弥补李先生因商家违约行为所遭受的实际损失，并兼顾公平原则。李先生主张按衣物原价1800元进行全额赔偿，但考虑到涉案衣物自购买至送洗时已使用一年有余，存在一定的价值折旧，完全按新购价值进行赔偿，理据略有不足。

另一方面，商家提出的50%折旧方案，虽在形式上考虑了折旧因素，但未

能充分体现该皮衣作为特殊材质时尚消费品的价值属性，也未能充分反映因其专业服务存在明显瑕疵给消费者造成的实际损失程度，商家提出的赔偿标准偏低。

因此，法院综合考量涉案衣物的购买价格、已使用时间、实际损坏程度、材质的特殊性，以及商家作为专业机构在本次服务中的过错程度等因素，本着公平合理的原则，酌情确定商家应赔偿李先生的衣物损失。

同时，因商家提供的洗涤服务未能达到合同目的，其违约行为导致李先生支付服务费的目的落空，所以，商家收取的服务费249元理应退还。以上两项合计，法院酌定为1500元。案件受理费10元，由商家负担。