

本版法律顾问:浙江泽鼎律师事务所 主任 叶水荣  
电话:13305817882

# 干洗好的风衣上有血迹! 再洗后原血迹位置褪色发白

## 市消保委提醒:取衣时请仔细检查后再付款

商报讯(记者 卢莎莎)随着人们生活水平的提高,市民购买的衣物越来越高档,洗涤要求越来越高,许多市民会选择将衣服送进干洗店清洗。可杭州的邵女士却因为干洗一件风衣而遇到了烦心事,近日她致电与本报维权热线85188518联动的12345市长热线反映:“我的一件风衣送去干洗店干洗,取衣时发现风衣前襟内侧多出一块血迹,再次洗涤后血迹位置的面料褪色发白。”

带着老公去美容店“去黑头”  
结果“伤了脸”  
合同规定“不能退”的会员卡能退吗?

商报讯(见习记者 李明)萧山的张女士常去家附近的一家美容店做面部保养,算是这家店的老客户,她还办理了会员卡、美容套餐。但也就是这家店,成了张女士投诉的对象。日前,张女士拨打本报维权热线85188518称:“2月26日,我带老公去这家店做‘去黑头’的美容项目,没想到,做完这个项目后,当晚我老公的脸就红肿起来,第二天还开始流脓结痂。我怀疑是美容店的产品有问题,要求商家退卡却遭拒。”

### 消费者说

老公“去黑头”伤了脸 怀疑商家产品有问题

张女士:我是这家美容店的老客户,消费了一年多都安然无事。2月26日,我带老公去这家店做“去黑头”项目,这个项目属于美容项目里比较简单的,但没想到,做完这个项目的当天晚上,我老公的脸就开始红肿,我随即询问了该店店长黄女士,她说这是正常反应。

第二天,我老公的脸上多个地方开始流脓,并且慢慢地结痂。我把情况反映给店长黄女士后,她一开始还坚持说是正常反应,后来改口称“负有一定责任”。

这件事让我对这家店的产品和专业水准产生了质疑,我不想继续在那里消费,就跟商家提出退款。我在这家店购买过会员卡、套餐和相关产品,总共价值3000元左右,而商家却说说我办卡时签了合同的,合同规定不能退。最终,商家答应只能退掉我购买的部分产品,加起来1000元左右,但我不能接受。

### 商家说

除已经开封使用的产品,其余都可以退

(4月5日下午,记者联系上了该店店长黄女士。)

店长黄女士:张女士是我们店里的老顾客了,前段时间她带着老公来店里做了一次“去黑头”的项目,可能是美容师手法重了点,出现了流脓的情况,但是做这个美容项目都会出现一些类似的面部反应,比较正常。张女士告知我这个情况后,我邀请他们来店里做一下面部修复,但是他们不愿意来,选择就医。为此,我们还订了一束鲜花送给张女士表示歉意。

至于退款,凡是没开封使用的产品都可以给她退,她购买的美容套餐因为已经用过几次,得按折扣价退,会员卡是签过协议的,协议上规定使用期间不能转让不能退。如果张女士执意要全退,那我只能先把这个情况反映给上级再作答复。期间我也会继续跟张女士积极协商。

昨日下午,张女士致电记者表示,商家已经跟她取得联系。至于退款,商家表示除了已经开封使用的产品,会员卡、套餐都可以退,共计2000余元。张女士对此退款方案表示满意。

### 消保委说

出现不良反应提出退款不过分

杭州市消保委副秘书长陈杭:在美容店消费后脸部出现不良反应,消费者有权要求商家退款,这不过分,遇到这类情况,向商家提出索赔的消费者也有不少。

对于合同内的消费项目,如果合同有对“不良反应”作出退款规定,可以按照合同条款执行;如果没有,消费者也可以就此事向商家提出退款,但是具体退款方案还得双方协商着来。

**3.15 新消费我做主**  
维权全媒体全天候出击

维权热线  
85188518



**消费者说:** 干洗好的风衣无故染上血迹  
再次清洗后血迹位置面料褪色发白

邵女士:3月中旬,我把一件价值1万元的风衣拿去一家干洗店干洗,一周后洗衣店通知我可以去拿。取衣服时,我没有看得很仔细就拿消费卡支付了120元清洗费,回家之后再查看,发现衣服前襟内侧有一小块血迹。我马上给洗衣店打电话,对方说

可以再帮我免费洗一下。

再次洗涤后的风衣,血迹是洗干净了,可原先血迹位置的面料却褪色发白。在清洗血迹之前,店员也并没有提醒我洗涤后会出现这种情况。我觉得这家店的洗涤方式肯定有问题,希望能退回清洗费和消费卡。

**商家说:** 血迹是怎么弄上去的,难以说清  
愿意退卡,但清洗费无法免除

(之后记者联系上了这家干洗店的负责人潘先生)

潘先生:邵女士送衣服来洗时,店员没有在服务票据上注明有血迹。因此血迹是怎么弄上去的就比较难说清了。血迹是比较难清洗的,我们按洗涤标准,尽全力把血迹洗掉。虽然

清洗后血迹位置的面料发白,但事实上只是一小块地方发白,且在衣服前襟内侧,并不影响美观和穿着。我们愿意退回邵女士的消费卡,但清洗费无法免除,因为清洗成本很高。

对于商家的答复,邵女士并不满意,她表示将继续维权。

**专业人士说:** 是否属于洗涤事故需鉴定  
高档衣物最好选择保价洗染

(记者联系了杭州市洗染行业协会秘书长蔡文磊和杭州市消保委相关负责人)

蔡文磊:像邵女士遇到的这种情况有可能属于洗涤事故,但具体要看到实物做相关鉴定才能确认。属于洗涤事故的情况非常多,比如说洗完之后的衣物串色、洗涤后的衣物严重收缩等情况都属于洗涤事故,但洗后褪色不一定属于洗涤事故。

在洗染过程中,褪色是比较难鉴定的一种。如果衣服洗完褪色,首先要证明衣服面料的色牢度是否符合国家标准,如果不符,那么洗后褪色属于正常现象。如果色牢度符合国家标准,那么也要看到消费者的衣服,由行业专家来鉴定。

市消保委:消费者是在回家后才发现衣物上沾有血迹,已无法判定染上的血迹到底是商家还是消费者的责任。经过再次清洗后的衣物,出现血迹部位面料褪色发白,消费者对洗涤质量有疑问,可去杭州洗染协会鉴定。鉴定后,如果确定是因为商家清洗不当,造成衣物严重缩水、褪色等情况,影响衣物以后的使用,那么消费者可根据《浙江省洗染服务业经营规范及消费争议处理办法》相关规定索赔。如果送洗的衣物没有保价,但消费者能够提供购衣发票,那么,可根据购衣凭证标注的价格、时间实行折价赔偿,年折旧率为25%(不足一年按一年计),逐年递增折旧率最高不过70%。购买时间不超过3个月的,赔付额不低于购买价格的90%;购买时间不超过6个月的,赔付额不低于购买价格的85%。

### 相关链接

市消保委提醒,在送洗衣物时要注意以下事项——

一、选择正规的、规模较大的店家,店里最好有两台或两台以上干洗机,这样更有利于做到衣物分类分装清洗;干洗机最好是全封闭环型的,那么干洗后的衣物上不会残留化学有害物质。

二、衣物送洗前,将口袋清理干净。很多衣物上有饰物,一部分会被干洗剂损坏,应尽量拆下。套装衣服应尽量同时洗涤,避免产生新旧差异。

三、送洗衣物时和店方共同检查衣物,并在服务票据上注

明衣物存在的问题,票据内容应包括:衣物名称、数量、颜色、洗涤方法、破损或缺件部位及状况,服务内容和价格、送取日期、保管期、双方约定事宜、争议解决方式等,并妥善保管服务票据。

四、高档衣物最好选择保价洗染。洗染时,事先与经营者签订书面保值约定,保价若无法提供衣物的原始购物发票,应事先与经营者约定衣物的保值价格。

五、领取衣物时,一定要当面认真、仔细查验衣物的洗染质量及效果,如有疑问要及时提出,避免发生责任不清的情况。

## 再加工纤维的服装产品 不建议直接接触皮肤穿着

商报讯(记者 张恩 通讯员 沈志坚)近日,浙江省质量技术监督局组织开展了全省再加工纤维制品监督抽查,抽查了浙江地区的10家企业生产的10批次再加工纤维制品,不合格2批次,批次不合格率为20%。产品不合格项目主要集中在有机氯载体项目。

再加工纤维制品是以纤维制品或纤维制品下脚、经过开松等方式再加工而形成的纤维为原料,生产成纱线、织物、服装及其他纤维制品。目前的再加工纤维制品主要的产品有:纱线,用于纱线编织成各种毯类、牛仔面料等服装面料,包装材料、帐篷、拖把、鞋垫、宠物玩具等制品。值得注意的是,再加工纤维不能用于生产医疗卫生用品、婴幼儿用品。

因此,省质监局提醒,在采购或使用再加工纤维制品时

应注意以下几点:

### 标识标志

产品标识标志上应有制造者名称、制造商地址、产品名称、产品规格、纤维含量、产品执行标准、再加工纤维制品明示及使用的再加工纤维比例、最终用途的产品(毯子、服装)标明安全类别、中间产品(纱线、织物)等在包装上有明示的安全技术类别。

### 注意产品的安全性能

标识标注中是否含有再加工纤维。

同时,消费者需关注产品有无异味,是否有有毒有害的化学物质进行漂白;白色和浅色产品要注意pH值的指标的安全,深色制品要注意色牢度的安全。有再加工纤维的服装产品,建议不用于直接接触皮肤穿着使用。