

# 上海洗染业行业协会

沪洗协【2008】09号

## 上海洗染行业消费争议处理意见

一、为了维护消费者的合法权益，规范洗染行业经营行为，公正、合理地解决洗染行业的消费争议，依据《合同法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》，结合本市洗染业实际情况，制订本意见。

二、凡在本市从事洗染业的经营者均应遵守国家有关法律、法规和本意见。

三、经营者营业执照应当悬挂在店堂醒目处，且明示服务项目、收费标准、投诉电话等接受消费者监督。

四、经营者在承接消费者送洗衣、物时，应先查明衣、物上的破损、色花、虫蛀、少扣等疵病，并将洗涤加工后产生的后果与消费者事先讲明，且在取衣凭证上注明，若发现漏检情况必须保持衣服原样，并在二天之内与消费者取得联系，否则，所产生的后果由经营者承担。消费者取衣时，应当场检验加工的质量，发现漏检质量问题，可保持原标签凭证，在二天之内向经营者提出。

五、经营者采用的洗涤方式，应当事先征得消费者的同意，并在取衣凭证上注明。

六、衣裤其领、袖、裆、臀等部位严重磨损及虫蛀脱绒的，经洗烫加工后破裂者，经营者可以免费给予修补，一般不予赔偿。

七、衣物上的污渍，经营者应在取衣凭证上注明，对于洗涤后出现隐迹显露，而在取衣凭证上事先没有注明，应退还洗衣费的**50%**。

八、凡属衣、物面料，制衣等衣、物本身质量问题，以及洗涤标识错误而造成衣、物洗涤后出现缩水、脱线、退色、镶拼衣服串色、搭色、粘合衬起泡等现象，经营者应当为消费者向责任方索赔提供便利。

九、消费者送洗衣物逾期不取的，超过取衣期**30**天，每件衣物每天加收**0.5**元保管费，经营者逾期不交的，亦应按每天每件**0.5**元给消费者作为赔偿。

十、经营者无干洗设备或利用假冒伪劣设备干洗，以水洗冒充干洗等欺诈行为的，应当向消费者支付洗衣费两倍的违约金。如发生洗涤事故，应按衣、物原价赔偿。

十一、对于消费者持价值**2000**元以上的高档衣、物，意愿精洗服务的，经营者要提供高档衣物精洗服务合同示范文本，双方签订合同，未签订高档衣物精洗服务合同的按普通衣物洗涤、处理。

十二、经营者由于管理不善，或操作不慎等原因造成衣、物损伤、损坏、遗失及其他事故应当负责理赔，具体赔偿方法如下：

**1**、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）

**2**、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，年折旧率为**20%**（不足一年按一年计），逐年递增，折旧率最高不超过**70%**。不能出示购衣原始凭证的给予最高价不超过洗衣费**20**倍赔偿。不应超过衣物原价，赔偿后衣物归经营者所有。（皮衣清洗除外）

3、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，最高赔偿不超过人民币 2000 元。

4、套装原则上以件计算，衣、裤比例为 6：4。

5、因经营者的责任使衣物附件或饰品损坏、丢失，不影响正常穿着的，应作单项配置或赔偿，最高不超过洗衣费 3 倍的赔偿。

十三、在洗涤服务中发生的难以认定的争议问题，可与消费者约定，送有关部门鉴定，鉴定费由经营者先行垫付，最终由责任方承担。

十四、对发生洗染消费争议的经营者应主动与消费者协商解决，也可以通过上海洗染业行业协会、上海市消费者保护委员会协调解决，也可向工商行政管理部门申诉或向人民法院提出诉讼。

十五、本意见自发布之日起施行。

