

上海洗染行业消费争议解决办法

(2025年3月15日沪洗协〔2025〕1号公布)

一、总则

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《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》《上海市消费者权益保护条例》《洗染业服务质量规范》,结合本市洗染业实际情况,制定本解决办法。

二、适用范围

本办法适用于本市范围内从事非公共纺织品及医源性织物洗涤消毒的洗染企业,其通过线上、线下等各种洗衣渠道,为客户提供洗涤、护理及保养等相关服务。凡在本市从事洗染业的经营者,均应遵守国家有关法律、法规和本解决办法。

三、经营者规范

- (一) 经营者应遵循上海市洗染业“诚信服务”自律公约书上的相关内容,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、投诉电话等接受相关行政职能部门、消费者组织和消费者的监督。
- (二) 经营者在承接消费者送洗衣、物时,应开具纸质取衣凭证或电子取衣凭证,先查明衣、物上的破损、色花、虫蛀、少

扣等瑕疵，并将洗护加工后可能会产生的后果向消费者尽量讲明，同时在取衣凭证上注明。若发现漏检情况必须保持衣服原样，并在72小时之内与消费者取得联系，无法联系可保持衣物原样待顾客确定后洗涤。通过线上（平台）洗涤的衣物，经营者应推送告知消费者相关事项，如有任何问题应在72小时内将检查的瑕疵和洗后效果以文字或图片描述推送给消费者。消费者取衣时，应当场检验加工的质量，发现漏检质量问题，应保持原衣物上的洗涤标签，在72小时之内向经营者提出。

- (三) 经营者采用的洗涤方式，首先根据衣物洗涤标识的标注洗涤。发现洗涤标识标注明显的错误，或者无洗涤标识，经营者根据衣物面料及款式，选择安全的洗涤方式。
- (四) 取衣凭证上告知消费者衣物领、袖、裆、臀、边角等易严重磨损部位和蛀斑脱绒、蛀洞、缝合线等瑕疵，经洗、烫加工后可能出现破损扩大，经营者可提供有偿修补服务，不予赔偿。
- (五) 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未注明的，应退还 50% 的洗衣费。

四、特殊情形规定

(一) 经营者免于退赔的情况

1. 对于消费者签字或确认并坚持指定洗涤方式且经营者洗涤中不存在故意或过失而造成洗涤事故的；
2. 对确实不易洗涤或有不能除净的牢固性污渍，经营者已提前告知消费者洗涤后效果，消费者仍坚持清洗的；

3. 经洗染质量鉴定或有资质的检验检测机构证明因衣物制作及质量不符合国家或行业标准，导致洗涤事故的；
4. 存在不可预测、会导致衣物面料成分、附件、商标等表面发生变化的情形：如蛀斑、掉毛、色差、色反、破损、露底、破洞和破损面积扩大、粘合衬起泡、压胶开胶、革类、附件烤漆类开裂脱落等非洗涤所致的洗后问题；
5. 原有化学腐蚀和重度污物处掩盖的顽渍、污渍已腐蚀面料，在正常洗涤后明显显露或者破损的；
6. 羽绒服、棉衣等衣、物正常洗涤后填充物出现异味，填充物污染面料的；
7. 衣、物正常洗涤后，出现内里或填充物、两种以上面料相拼等污（沾）染面料等现象的；
8. 窗帘、地毯等经长期晾挂，阳光长期照射造成面料自然脆化，经正常洗涤后出现破损的；
9. 其他非经营者主观恶意、疏忽大意或消极处理导致的洗涤事故消费争议。

(二) 消费者送洗衣物逾期超过二年不取的，经营者可以将衣物参照法律法规关于无主物的规定自行处理；超过取衣期 30 天后，经营者对消费者的每件衣物每天可加收保管费，经营者逾期不交的，亦应按每天每件同等保管费金额给消费者作为赔偿。

五、纠纷解决方式

(一) 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，送有关部门进行鉴定，鉴定费由经营者先行垫付，最终由责任方承担。

- (二) 对发生洗染消费争议的经营者应主动与消费者协商解决，消费者也可以向相关行政部门、消费者权益保护委员会投诉，或向有管辖权的人民法院提出诉讼。

六、赔偿标准（计算方法）

- (一) 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，应当按照法律有关欺诈行为的规定处理，须赔偿的洗涤费不足500元的，按500元计。如发生洗涤事故，还应按衣、物的原价增加赔偿。
- (二) 对于消费者持价值2000元以上有较高价值的衣、物、奢侈品等，消费者与经营者协商一致，有意愿精洗服务的，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，约定保值费用和清洗费用，未签订高档衣物精洗服务合同的按普通衣物（单件赔偿金额最高不超过2000元）赔偿处理。
- (三) 经营者由于管理不善，或操作不慎等原因造成普通洗涤的衣、物（单件赔偿金额最高不超过2000元）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，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；
 2. 衣、物损坏、不能穿着或遗失，应退还洗衣费并根据购衣凭证或专卖店系统能查询到的该衣、物所标注的购买时间、实际价格实行折价赔偿，年折旧率为30%（不足一年按20%折旧），逐年累计，折旧率最高不超过70%。不能出示购衣发票或专卖店系统不能查询到的，给予最高价不超过洗涤费20倍赔偿，但不应超过衣物原价，赔偿后衣物归经营者所有。消费者要回衣物的，以赔偿

金额的30%回购；

3. 套装原则上以件计算，衣、裤（裙）比例为6：4；
4. 因经营者的责任使衣物附件**LOGO**等标识或饰品损坏、丢失，应作单项配置（接近原样）或给予最高不超过洗衣费3倍的赔偿，不退还洗涤费。

(四) 通过线上(平台)到家收送洗涤的衣物，经营者应在线上(平台)显示消费者衣物送往洗涤加工的单位名称、洗涤加工场地的详细地址和联系方式。如未按照上述要求显示或虚假显示的，应当按照消费者的要求退回洗涤费并增加赔偿，增加赔偿的金额为洗涤费的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。如发生洗涤事故，还应按衣、物的原价增加赔偿。法律另有规定的，依照其规定。

七、实施时间

本办法自2025年7月1日起施行，原沪洗协〔2008〕09号《上海洗染行业消费争议处理意见》同时废止。

