

# 衣服质量存疑,检测还得买件新的

## 类似“维权瓶颈”,逼得很多人放弃维权

“要退货必须拿检测报告来,这才能证明是衣服质量有问题。”近日,市民杨女士买了一条裙子,没穿多久就出了问题。退货时,厂商理直气壮地要求消费者出示检测报告,而检测机构往往又要求必须是新衣服进行检测,这就造成了“退货难”。面对类似的“维权瓶颈”,很多人选择放弃维权。那么,设置这样的“门槛”合理吗?这是维权的“障碍”,还是厂商的借口?

### 消费者遭遇

#### 想买新裙子检测,被告知“卖完了”

杨女士7月5日在山西路一家大型商场的高田服饰专柜买了条裙子,黑白豹纹图案,原价980元,打完折637元。穿了四五次后,杨女士发现裙子臀部花纹变得模糊了。8月16日,她拿着裙子找到专柜,售货员提出换一条新的给她。杨女士认为,自己穿得好好的就变成这样,一定是衣服质量有问题,要求退货。售货员不同意:“退货的话,得找商场客服。”

客服表示,退货必须有表明衣服存在质量问题的检测报告。于是,杨女士携衣服找到质检部门的检测中心。工作人员看过衣服后告诉她,“这不是掉色,是面料滑移造成的。”这话让杨女士感到高兴,认为有了退货依据。但接下来,工作人员的话又让她高兴不起来了:“检测衣服需要一件新的。”

虽然对这一规定感到不解,但坚信衣服有质量问题的杨女士又跑到商场的服饰专柜准备再买一条同样的裙

子送去检测。但怎么也找不到那款裙子了,“专柜小姐告诉我‘卖完了’!她们还说,全国都调运不到同样的裙子了!”买不到新裙子,就无法进行检测;没有检测报告,商场就坚持不退货。这把杨女士气得心脏病差点都要犯了。随后,她投诉到鼓楼区消协,在消协多次调解后,商场同意退款400元。杨女士也没有精力为这条裙子奔忙了,于是同意了这个回答。

### 专家说法

#### 根据存在问题,“衣”分为二

明显存在质量问题,为什么非得买一条新裙子才能检测呢?是不是穿过的衣服就一定没法检测?没有检测报告就没法判定责任呢?就这些问题,记者采访了江苏省纺织产品质量监督检验研究院业务发展部部长、全国服装标准化技术委员会委员徐援朝。他解释说,该院每天都有消费者前来咨询服装质量问题,但并不是所有的情况都需要做质量检测。有些衣服拿来以后,专业技术人员拿在手上分析一下基本上就能找出

问题,“有些确实是衣服本身的质量有问题,也有些是消费者穿着不当造成的。”通常,技术人员会为消费者开具一份“咨询单”,作为消费者与商家解决纠纷的参照,这些都是免费的。如果需要出具具有法律效力的质检报告,则必须履行正规的质检程序。按有关规定,这样的检测将收取一定的检测费。

记者了解到,通常情况下,厂商对质检部门开出的“咨询单”比较认可,但也有些厂商坚持要求消费者拿出质检报告。尽管如果检测出来衣服本身有质量问题,厂商须承担检测费用,并向消费者支付赔偿款,但也因此抬高了索赔门槛。很多消费者“怕麻烦”往往就算了。对此,徐援朝表示,大多数衣服质量项目的检测确实需要提供新衣服,但也不是绝对的。例如,对缩水、褪色等现象,须检测衣服的缩水率、色牢度等。如果是已经穿过的衣服,就无法得出准确值,必须检测新衣服。如果是衣服的面料成分(比如化纤冒充全棉)、缝合强度等,则不一定非要提供新衣服。

## 维权门槛高 专家也无奈

采访中记者发现,检测环节中会遭遇“门槛”的远非“衣服”一类。众多检测,因前置条件过多而使得维权成本增加,成功率大打折扣。由于大多数检测都是“破坏性”的,对一些价值较高的产品来说就不值了。最让消费者头痛的是家具产品,检测时虽然不一定要新家具,但首先得“拆解”。检测完了,家具也就被破坏了。一些消费者想维权,又怕检测出的结果不是家具质量问题,自己不仅要承担检测费,还得损失家具,所以只能自认倒霉。而食品类产品的检测具有更多的举证条件,例如有的要求没开封,有的要求是同批次,等等。

这么高的“门槛”能不能降呢?质检专家也很无奈。据了解,对送检产品的要求是由产品特性决定的,例如家具类产品,“总不能直接把一个大衣橱搬上检测线吧?只能拆下抽屉或面板等小部件来检测。”又如食品,有些一旦开启,究竟是产品问题还是在食用过程中出现的问题很容易扯皮,所以在部分项目(如异物)检测时只能要求是未开封的……

尽管如此,专家还是提醒消费者,如果确实不是因自己使用不当所造成的问题,最好不要让厂商有规避责任的借口。该检测的还是应该检测,充分维护自己的权益。快报记者 陈英 郑春平 通讯员 鼓消



小区八号门人去屋空,居民向内张望

快报记者 是钟寅 摄

## 物业开溜,业主停车费白交

昨天上午,三牌楼小区居民徐女士从小区8号门出来,“咦?怎么保安室的门被砸破了?”此前她早就听闻,管理小区的熙青物业公司出了问题,可能要撤离小区。看到此景,她不禁担心起来:自己已经交给物业公司全年的停车费,如果物业公司撤离,损失谁来承担?

昨天下午,记者在三牌楼小区8号门保安室看到,这里门窗大开,房门被人砸坏。附近居民反映,好几天没看到这个门的保安过来了。

由于物业公司还没有收取物业费,所以大多数业主并无太大损失。但部分有车业主吃了亏,“我们交了全年的停车费,共1200元,物业公司只管理了两个月,后面的钱都白交了。”徐女士便是其中之一。她告诉记者,在小区物业刚进小区时,物业公司的人要求必须先交钱,业主车子才能进小区,而且必须交整年。徐女士告诉记者在小区走了半个小时,记者发现,出租的车位在

两百个以上。小区居民介绍,小区9个大门,8个都已无人看管,只有1号门保安室还有物业公司的人。记者来到1号门保安室,几位工作人员表示,自己也是受害者。原来,这几个人原本是熙青物业公司的保安。7月以后,熙青物业公司就再没给他们发薪。如今,他们坐在这里只为讨工资。

记者随后来到三牌楼小区所属的中央门街道了解情况。城管科的孙科长告诉记者,他们已得知此事,正着手处理。

经查证,这家公司具备三级待定资质,可以管理三牌楼小区。而今,该公司资质审核在两个月前已到期,最终公司悄悄撤离。街道如今已联系不上公司经理王某,于是向公安部门报案。同时,他们也准备向法院起诉,希望能帮交了停车费的业主挽回损失。对于该公司拖欠保安工资的情况,孙科长建议通过劳动部门解决。快报记者 是钟寅

## 分类启事

遗失 公告 寻人 寻物

### 遗失

遗失 南京交通学院谢其波派遣证,声明作废。

遗失 三江学院孔丽萍学生证, A075022010, 声明作废。

遗失 吴正兵身份证, 320123198403204616, 声明作废。

遗失 宫昕身份证, 340405198203280224, 声明作废。

遗失 金晓冬报道证, 200910291200837, 声明作废。

遗失 张玉芳就业证, 020520040280, 声明作废。

遗失 潘亮就业证, 150012008015489, 声明作废。

遗失 江苏经贸职业技术学院吉蓉蓉学生证, 0802010218, 声明作废。

遗失 倪珮铭南京审计学院学生证, 08020819, 声明作废。

遗失 郭丽华户口簿, 仁厚里38#502室, 声明作废。

遗失 刘园园身份证, 341124198809104640, 声明作废。

遗失 郑蒙华就业证, 0108980275, 声明作废。

遗失 薛建明(身份证) 320923198603033018) 毕业生 就业推荐表原件壹份, 编号为 10457897, 声明作废。

遗失 三江学院曹骏学生证, B08011051, 声明作废。

遗失 潘奕铭出生证, 2007年10月8日16:21 南京市鼓楼医院出生, 声明作废。

遗失 郑睿国南林南方摄影学院08年毕业生就业推荐表, 声明作废。

遗失 汤伟身份证, 320121198110043713, 声明作废。

遗失 柯文标身份证, 32012319760501383X, 声明作废。

遗失 三江学院盛铂涵学生证, B08011087, 声明作废。

遗失 田原身份证, 320105198503311440, 声明作废。

遗失 南京圣帕鞋帽经营部营业执照正本, 注册号320106600089870, 声明作废。

遗失 钱钢身份证, 360102197504206339, 声明作废。

遗失 朱婷身份证, 210105197702011440, 声明作废。

遗失 三江学院国际教育学院周璐学生证, A08190829, 声明作废。

遗失 南京罗印家具有限公司公章, 声明作废。

遗失 南京市建邺区河南村月庵二队张竹江户口本, 声明作废。

遗失 陈愨南京审计学院学生证, 08110204, 声明作废。

遗失 王静身份证, 320107198310035024, 声明作废。

遗失 苗学文就业证, N2118200802813, 声明作废。

遗失 魏源兵身份证, 320121196808202510, 声明作废。

遗失 刘全秀身份证, 320121197407072529, 声明作废。

遗失 万方焕身份证, 320102196408232850, 声明作废。

遗失 房屋坐落六合区大厂扬子十村10幢404室, 丘号: 726138-V-28, 房屋所有权证号: 六转字第231900号; 房屋所有权人: 周鸿燕, 地籍号: 12-003-028-008, 土地使用权证号: 宁六2008015779, 声明作废。

遗失 陆钦瑛中国注册会计师协会非执业会员证书, 编号32012174, 声明作废。

遗失 湖北路42号2幢307室051325-III-37, 房屋所有权证号鼓改字第012734号, 地籍号060060160203, 土地使用权证号宁鼓199905702, 使用权人杨树明, 声明作废。

遗失 白云新寓5幢3单元706室667920-V-29, 房屋所有权证号下初字第112815号, 地籍号070060030261, 土地使用证号宁下20020640, 使用权人赵秀兰, 声明作废。

遗失 胡龙龙身份证, 360123198802290037, 声明作废。

遗失 胡诵鸣身份证, 360123196510230017, 声明作废。

遗失 以下一级建造师执业章: 周维树、赵杰丽、卢红梅、杨建龙、张启祥、徐克堂、徐利利、沈征富、陈坤, 声明作废。

遗失 徐山林因不慎将车牌号苏A67197, 车型东风车购税完税证明, 号码为320012983, 声明作废。

遗失 购房合同正副两本, 合同号200761398, 声明作废。

遗失 成亚萍身份证, 32012319900909162, 声明作废。

遗失 南京春佳儿童用品店营业执照正、副本, 注册号320102600197919, 税务登记证正副本, 号320106197702132834, 及店章, 声明作废。

遗失 他项权证(权证号: 下他字第222701号), 声明作废。

遗失 李国敏保险资格证: 20060932010009001327, 声明作废。

遗失 南京无缺装饰设计有限公司税务登记证正本, 号码: 320103674921164, 开户许可证: J3010020039201, 声明作废。

遗失 河海大学陆亮亮学生证, 号码: 06101212, 声明作废。

遗失 熊柏和身份证, 320113196305253631, 声明作废。

遗失 朱利就业证, 090520060336, 声明作废。

遗失 王苗苗就业证, 070012008012519, 声明作废。

遗失 吴凤林身份证, 320105195608100013, 声明作废。

遗失 马忠萍身份证, 320123198208141226, 声明作废。

遗失 南京畅艺网络服务中心印章壹枚, 声明作废。

遗失 张爱东身份证, 421002198012130514, 声明作废。

遗失 南京介红服装经营部税务登记证正本, 号330121650314902, 声明作废。

遗失 张文身份证(二代), 号320106198306213610, 声明作废。

遗失 土地座落建邺区汉中门大街99号16幢902室地块, 地籍号050040230135, 土地使用权证号: 宁建200702439, 土地使用者: 尹立鸿、赵洪俊, 声明作废。

遗失 房屋座落汉中门大街99号16幢902室, 丘号480102-XVI-34, 房屋所有权证号建转字第232943号, 房屋所有权人尹立鸿(已设抵押), 声明作废。

遗失 房屋座落汉中门大街99号16幢902室, 丘号480102-XVI-34, 房屋共有权证号建共字第30140号, 房屋共有人赵洪俊(已设抵押), 声明作废。

遗失 姜南就业证, 号: 010520040412, 声明作废。

### 民航特价机票

广州240, 乌市790, 北京200, 三亚550, 西安320, 南宁590, 深圳410, 长春580, 成都260, 昆明320, 大连330, 哈尔滨410, 贵阳460, 福州300

### 民航机票 (东兴航空)

北京200, 深圳260, 福州往返600, 广州240, 成都210, 沈阳往返820, 南京580, 重庆190, 烟台往返560, 武汉130, 厦门220, 其余航线3-6折, 乌鲁木齐320, 其余航线3-6折, 沈阳440, 哈市500, 24小时订票, 西安320, 桂林230, 84698801, 84698901, 84698782, 84214266, 大连往返560

### 古都航空

广州240, 北京200, 其余航线2折起, 深圳410, 重庆260, 变更退票 赠送保险, 厦门290, 福州230, 烟台往返, 成都310, 昆明320, 长春440, 沈阳440, 24小时订票, 哈市500, 乌市790, 84721055, 广州往返480, 84722055, 深圳往返820, 长沙往返840, 84466641, 大连往返560

### 天都航空

北京200, 广州220, 深圳280, 成都310, 昆明320, 重庆260, 厦门220, 贵阳250, 桂林220, 大连330, 西安320, 福州230, 其余航线2-5折起, 另有国际航线特价, 往返或单程订票, 84567036, 84567039, 84567004, 84698346

### 惠民航空

北京200, 广州220, 深圳280, 成都310, 昆明320, 重庆260, 厦门220, 贵阳250, 桂林220, 大连330, 西安320, 福州230, 其余航线2-5折起, 另有国际航线特价, 往返或单程订票, 84567036, 84567039, 84567004, 84698346

### 银燕航空

北京200, 广州220, 深圳280, 成都310, 昆明320, 重庆260, 厦门220, 贵阳250, 桂林220, 大连330, 西安320, 福州230, 其余航线2-5折起, 另有国际航线特价, 往返或单程订票, 84567036, 84567039, 84567004, 84698346

### 东升航空

北京150, 深圳200, 其余航线3折起, 广州240, 昆明320, 成都310, 重庆260, 厦门220, 贵阳250, 桂林220, 大连330, 西安320, 福州230, 其余航线2-5折起, 另有国际航线特价, 往返或单程订票, 84567036, 84567039, 84567004, 84698346

### 民航机票

北京200, 广州220, 深圳280, 成都310, 昆明320, 重庆260, 厦门220, 贵阳250, 桂林220, 大连330, 西安320, 福州230, 其余航线2-5折起, 另有国际航线特价, 往返或单程订票, 84567036, 84567039, 84567004, 84698346

### 宇燕航空

北京200, 广州220, 深圳280, 成都310, 昆明320, 重庆260, 厦门220, 贵阳250, 桂林220, 大连330, 西安320, 福州230, 其余航线2-5折起, 另有国际航线特价, 往返或单程订票, 84567036, 84567039, 84567004, 84698346

### 惠民航空

北京200, 广州220, 深圳280, 成都310, 昆明320, 重庆260, 厦门220, 贵阳250, 桂林220, 大连330, 西安320, 福州230, 其余航线2-5折起, 另有国际航线特价, 往返或单程订票, 84567036, 84567039, 84567004, 84698346

### 惠民航空

北京200, 广州220, 深圳280, 成都310, 昆明320, 重庆260, 厦门220, 贵阳250, 桂林220, 大连330, 西安320, 福州230, 其余航线2-5折起, 另有国际航线特价, 往返或单程订票, 84567036, 84567039, 84567004, 84698346

### 银燕航空

北京200, 广州220, 深圳280, 成都310, 昆明320, 重庆260, 厦门220, 贵阳250, 桂林220, 大连330, 西安320, 福州230, 其余航线2-5折起, 另有国际航线特价, 往返或单程订票, 84567036, 84567039, 84567004, 84698346