

# 高级定制大衣不合身想退换 肩膀上的破洞让事情复杂了

## 律师建议:可以找质量评估机构进行鉴定

本报记者 钱慧慧

随着互联网的飞速发展和电子商务的风生水起,大家的消费方式在一定程度上被重塑,越来越多的消费者希望在网上能够选购到极具个性化的、独特的商品,网购市场刮起个性化定制风。

然而,个性定制也存在一些风险,比如商品质量不佳、退货困难等。

近期,河南的刘女士就遇上了一件烦心事,她花了2400多元在杭州某互联网服装定制平台定制了一件羊绒大衣,谁知收到货后却因为衣服上的一个破洞闹起了消费纠纷。

### 刷朋友圈看中一件大衣,花2499元下了单

去年2月末,刘女士在刷朋友圈时,看到了一条服装定制的推送,“当时我正好想买件衣服,看到有件大衣样式我蛮喜欢的。”刘女士说,看中了这件大衣后她就联系了顾问,“本来我还挺担

心因为距离的问题定制不了,因为我在河南,那家定制店在杭州。”刘女士说,顾问让她放心,说他们店在全国开设了35个展厅,上门量体范围覆盖200多个城市,刘女士所在的地方也在覆盖范围

内。

在跟顾问确认衣服信息后,刘女士付款定制了一件标价2499元的大衣。2017年3月初,刘女士收到了从杭州邮寄过来大衣。

### 腰身不合适想修改,发现大衣有个破洞想退货

试穿时,刘女士感觉衣服腰身不太合适,“我当时就立即联系了店家,想让店家修改或者退换。”刘女士说,大约一周左右,店家售后客服上门来取大衣。“售后客服取大衣的时候发现大衣肩膀处的胳膊缝那有一个破洞。”

“肩膀处的胳膊缝竟然有个洞,一看到我就不想要大衣了。”刘女士说她

觉得大衣质量有问题,想退货。“可售后客服告诉我说,这个洞很像是虫蛀的,说是我保管不当造成的,不同意退货。”

“当时拿到衣服的时候我没仔细看,没注意到肩膀那里有没有洞。”刘女士说,收到衣服,她就试穿了下,觉得腰身不合适之后她连吊牌都没敢拆,就装进了白色包装袋,放在了柜子里。“我就

想不明白了,明明保存得好好的,才一周的时间,怎么会被虫蛀?”

刘女士说售后客服当时带走了衣服。“我之后跟售后客服沟通了好多次,但对方总是拖着。”刘女士说她平时工作挺忙,没太多时间和精力去和售后客服理论。“这一耽搁啊,就拖了快一年的时间。”

### 卖家不愿退货,认为买家保管不当导致了衣服被虫蛀

根据刘女士反映的问题,昨天,记者联系了售后客服,他表示,刘女士2017年3月份跟他们反馈过腰身不合适要修改或退换,他也马上上门去处理了。

当时有售后记录吗?记者问道。“有的,2017年4月1号有记录,内容是售

后修改订单完成。”售后客服说,“虽然把腰身尺寸修改好了,不过刘女士说她不要这件大衣了,我们跟她沟通了多次,她就是坚决要退。”

售后主管谢先生说,腰身大小不合适,他们已经提供了免费修改服务。“肩膀处的那个虫蛀洞,我们认为是刘女士

保管不当造成,所以不同意退货。”谢主管说,他们愿意免费为刘女士修补破洞,甚至愿意免费送刘女士一件价值498元的衬衣,不过,刘女士坚持要退货。“快递发了她拒签,我们上门去送,她也拒收。这件大衣就一直在我们展厅里放着,我们帮她保存了快一年的时间。”

### 律师建议:可以找质量评估机构鉴定

对于大衣肩膀处的破洞,双方各执一词,那么这件大衣能否退掉呢?

记者咨询了浙江鼎和律师事务所肖环律师。她表示,对于大衣肩膀处的破洞是什么原因造成的,可以找个质量评估机构进行鉴定,“若是衣服质量的问题,那么刘女士要求退货的要求是合理的。”肖律师说,如果是保管不当造成的,

那么要分情况,卖家当时有没有告知衣服的材质所需要的保存条件,“如果卖家尽了告知义务,买家没有注意保存,那么买家要承担相应的责任。”

肖律师提醒,在网购商品,尤其是定制商品时,要根据自己的实际条件来定制尺寸,要保留好聊天记录等有效凭证,存在疑惑要与商家及时沟通,

建议客观听听商家的建议,确保定制商品的实用性,以免事后出现不必要的纠纷。

此外,对于商家来说,无论是网购销售、还是实体店销售,都要尽到提前告知消费者商品情况的义务,如果是定制类的商品,出现商品更改方面的问题应该及时与消费者做好沟通。

## 事小火气大,两家老板因一笔货款大吵架

近日上午,位于6号大街的某小吃店门口传来了激烈的争吵声,引来了周边商铺、路人的围观。云水社区工作人员陈军得知此事后前往现场查看。原来是这家小吃店老板钱先生与隔壁批发部胡老板,因货款问题发生了纠纷。

现场,胡老板怒气冲冲地说:“你再不把那笔钱结清,今天就把你店门关了,不让你营业了。”小吃店老板钱先生更是扯着喉咙叫嚣到:“我在下沙开了十几年的店了,还没人敢关我的店的,这个钱就是不给了!”双方僵持不下,谁都不肯让步。

为了不影响周围店家的正常营业,陈军让双

方到社区进行沟通协调。

小吃店钱老板一到社区就开始发牢骚:“近期因为店内合伙的股东跑路了,亏损十几万元。并且由那个股东在外卖平台上注册的帐号也都不能使用了,需重新注册与刷单,严重影响后后期的正常经营。我本来心情就不好,对方一来态度这么差,火气一下子就上来了。”

而来要货款的胡老板同样是一肚子苦水:“自己送货的饮料都是小本买卖,一箱也就赚个几块钱,赚的还都是辛苦钱,如果二百多个客户都是这样拖欠不给,我的正常经营也会受到影响。”

陈军在听取了双方的说法后,劝说道:“其实这也是个小事,大家在欠款问题上没什么疑义,只是当时火气太冲,谁也不让谁。你们都是在附近做生意的人,也都明白现在生意不好做,相互体谅一下,退一步海阔天空。”

双方在工作人员的耐心劝导下,心情也都慢慢地平静了下来。钱老板主动表示,他还是希望以后可以接着合作。紧接着,工作人员让双方当场再核算一下货款。同时互加微信,通过微信转账的方式当面结清了货款。

本报记者 林雨晨 通讯员 高燕