

洗衣店店主失联，市民要求退款却被拉黑

3月11日，“衣酷洗”公众号发布通知：充值会员可退费

□牡丹晚报全媒体记者 淑娅

现在菏泽很多消费服务都使用了“预付费储值”的模式，这种付费方式方便了市民的生活，大家也早就司空见惯，但是如果碰上不靠谱的商家，便利就变成糟心了！

3月9日，市民张女士向牡丹晚报反映她在“衣酷洗”公众号充值1000元后，金额还没用完，商家电话便打不通了，微信公众号也无人回复。对此，牡丹晚报全媒体记者展开调查采访。

菏泽线上洗衣店上门服务，充值后钱未花完店主却失联

张女士介绍，“衣酷洗”公众号是一个o2o洗衣服务平台，平时客户需要洗衣时，可通过微信下单，该洗衣服务平台工作人员会先拨打电话联系，再上门收取衣服，三四天后便将洗好的衣物送回。

张女士告诉牡丹晚报全媒体记者，她在“衣酷洗”洗衣服已经差不多四年了，该店的服务一直都很好。她说，“衣酷洗”曾在市康庄路与振兴路东北角有个门店，每次去都有很多顾客，店里衣服也挂得满满当当，后来因为修路，店主就关了门店，但“衣酷

洗”公众号依然每天接单，张女士对洗衣店转到线上后提供的服务依然满意。

“平台工作人员每次上门取衣服都非常迅速，送衣服也很及时，我就特别放心，便一直在该公众号下单，去年还充值了1000元钱。”张女士说，可最近两周，她通过“衣酷洗”下了几个洗衣订单后，迟迟没有服务人员与其联系，她就拨打店铺电话，却一直无人接听。她咨询同在“衣酷洗”充值的朋友后，发现她们也都遇到了同样的情况。

卡内还剩600余元，拨打工作人员电话却被拉黑

张女士介绍，每次来家中收取衣服的都是同一位女性，而自己最后一次下单是在1月14日，当时该工作人员并未告知“衣酷洗”停业的消息。

后来，张女士好不容易拨通了该工作人员的电话，对方却含糊地表示回头再联系，随后便将张女士的电话拉黑了。

“这家洗衣店已在菏泽营业很多年，消费者很多，我身边三个同事都在‘衣酷洗’充了

钱，其中一个同事前两天刚充值了300元，我自己的充值卡内还剩600余元，没想到现在不但联系不到人，而且没有一个说法！”张女士颇为气愤地说，马上就到“3·15”了，平时自己也曾在新闻上看到消费者因为自身权益被侵犯而维权，没想到类似的事情居然发生在自己身上，虽然涉及的金额不算太多，但是充值的市民肯定不在少数。

“衣酷洗”经营范围并不涉及洗衣服务

3月10日，牡丹晚报全媒体记者在“衣酷洗”公众号上发现，该公众号目前仍然能够充值，但记者多次拨打张女士提供的三个客服热线，却一直处于无法接通状态。

经查询，牡丹晚报全媒体记者获悉，“衣酷洗”的公众号主办方为菏泽开发区衣酷洗网络有限公司，注册资本20万元，法定代表人为田欢，其经营范围为网

络技术服务、家政、婚庆、摄影的服务，并不涉及洗衣服务。

在“衣酷洗”的网站上，有个名叫田丰的联系人，牡丹晚报全媒体记者经多次尝试，终于拨通了网站上提供的联系电话，没想到接电话的男子却称自己和“衣酷洗”公众号并无关系，自己也不是田丰，只是建设网站的人，“衣酷洗”仅是自己的一个客户。



律师说法：商家无法提供服务应退还预收款

随后，牡丹晚报全媒体记者联系到本报律师团山东贵和律师事务所明广军律师。他认为，根据《民法》的最大诚信原则，商家以预收款方式提供商品或服务的，应当按照约定提

供，商家预收服务费后无法提供服务时，应该退款给消费者。针对此案例，消费者可以向消费者协会或工商管理部门投诉，也可以直接向人民法院起诉，要求店方退还余额。

洗衣店公众号发布通知：充值会员可退费

3月11日下午，“衣酷洗”通过其微信平台发布通知：因受疫情、员工离职的影响而造成未能正常开工，开工时间需另行通知。如“衣酷洗”会员账户尚有储值余款，需退费，首先点击“我要洗衣”进入菜单页面，然后点击“会员专享”选择

“退费专用”下单，在支付页面的“备注”板块必须填写会员支付宝收款账户及姓名，然后提交订单，待核实完成后余额将退回到会员所提供的账户中。

牡丹晚报全媒体记者了解到，张女士和朋友已于当日申请退款，但截至发稿时还未到账。



坚守岗位20余天，只为早日战胜疫情

□牡丹晚报全媒体记者 敏静

因为新冠肺炎疫情防控的需要，我市许多疾控工作人员都放弃了休假，坚守岗位抗击疫情，这其中，就包括年轻的疾控人田欢。为了专心工作，她把年仅2岁的孩子送到了鄄城的爷爷奶奶家。老人在家带孩子没任何怨言，田欢的丈夫表示，如果需要，自己也可以背上消毒药桶和她一起去消毒。家人的支持给了田欢很大的动力，她连续坚守岗位20余天，只为了尽早战胜疫情。

据了解，腊月廿九，受新型冠状病毒肺炎疫情影响，武

汉封城，市疾控中心紧锣密鼓的开始应急演练及培训，他们必须确保24小时开机，随时待命。腊月三十，为了随时出发，田欢把2岁的孩子送回鄄城老家。

与孩子一别就是20多天，田欢只能通过视频看看自己的宝宝。这些天，疾控中心安排24小时值班，应急队员晚上随时出发，应急小组轮流去县区疾控中心和隔离点指导流行病学调查、消毒、采样。他们冒着雨雪去新冠肺炎患者家中、密切接触者家中及集中隔离点宣传消毒及隔离知识，

去医院的发热门诊了解武汉返乡病人就诊情况和医护人员防护情况，去乡镇医院指导预检分诊、发热门诊，去企业督导企业复工。不去县区时，田欢与同事们认真学习国家发布的新型冠状病毒肺炎防控方案和我省发布的新冠肺炎的现场消毒及个人防护指南等。

田欢相信，经过一线医护人员的努力减少存量及疾控人员的努力减少增量，一定能战胜这场疫情，让社会早日恢复正常运转，早点能将孩子接回家。



预防疾病 健康同行
菏泽市疾病预防控制中心
传染病防治咨询电话:5315138、5316867 艾滋病咨询电话:5380196