



共享衣橱:是换不完的新衣服,还是换出新烦恼?

一件普通衣服的价格就能一整月换穿各种时装,及时换新衣还不占用自家衣柜……这既是各大共享衣橱APP的卖点,也是用户最期待获得的实惠。然而,一些用户近期发现,租衣APP的服务水准日渐下降,缴费1个月实际只有20天能持有衣服,部分衣物与展示图片差异较大,一旦出现消费纠纷月费仍会照扣。

共享模式未成熟 成本服务难两全

“看到新衣服就想买,很多衣服买回来穿不了几次就压箱底了,家里旧衣服成堆……”白领王薇然的困扰可能也是不少都市年轻人的心声。主打共享理念的租衣APP应运而生,成为不少追逐时尚、环保的年轻人新宠。

伴随着共享经济大潮诞生的共享衣橱,同样经历了行业洗牌,据业内不完全统计,有多个租衣平台存续不到两年即关停,目前有衣二三、托特衣箱、女神派等仍在运营。

虽然各平台定位与租用模式略有区别,但总体相近:平台既提供大量日常服饰,也有高端礼服,用户缴纳固定月费,可以租用一定

数量的衣物,平台承诺对衣物进行专业的清洗、消毒。

因此,与用户体验息息相关的不仅有衣物的款式质量,快递运输速度、衣物清洁程度都会极大地影响租衣感受,也对控制运营成本提出了更高的挑战。

与其他共享产品不同的是,衣物更具私密性,如何改变用户观念、找准市场定位也成为一大难题。高收入群体不愿穿旧衣、低收入客户难以保证营收,人们相对比较愿意接受的礼服租赁又具备极强的季节性,难以支撑公司全年运营。在一系列压力下,一些共享租衣平台不得不在用户体验与运营成本之间艰难平衡,“服务降级”愈演愈烈。

物流变慢、标价虚高 用户权益缩水

除去“是否能接受穿二手衣物”的主观感受争论,用户对共享衣橱APP的各类投诉也在不断增加。记者调查发现,在衣物租、寄、还的各个环节,都有用户遇到困扰。

——擅改规则导致权益缩水。去年10月,衣二三曾因擅自修改规则、缩减优惠力度遭到大量用

户投诉,用户两次租衣之间的时间间隔被拉长,钻石会员权益及折扣下降,原先的“顺丰快递往返包邮”被更改为普通快递包邮,而用户如果不勾选同意新协议,就无法继续使用APP。

网友小湛说,自己住在小城市,物流配送慢,“一个月缴30天的会员费,实际能穿到衣服的时间还不到20天。有时快递延误了,客服也没有给出补偿。”

——品牌模糊,价格虚高。记者发现,在租衣APP里有不少衣服声称来自设计师品牌,标价不菲,但是这些品牌在电商平台上却难觅踪迹。还有不少网友反映,自己收到的衣服与平台上的图片存在细节差异,甚至同一件衣服租用两次却面料不同。“这让我对衣橱的来源有些疑虑。”网友小月说。

此外,衣服的价格也让人疑惑重重。衣二三APP上一款蓝色女士衬衫声称原价899元,非新品售价175元,而淘宝上同品牌的同款衬衫新品仅售89元。如果消费者不小心损坏衣物,面临的则是以平台非新品价格为准的赔偿。

——纠纷不停,扣费不止。陈女士说,自己今年6月从衣二三

APP租用了衣服和手表,并通过平台预约顺丰物流归还,寄回时快递人员曾当场验货。但几天后,衣二三的客服告知陈女士,没有收到寄回的手表,要求她必须出钱买下。

双方各执一词,平台还不同意在纠纷期内暂停计算会员时间。陈女士既不能继续下单租衣,也无法取消连续包月,因为设定了免密扣费,只能眼睁睁看着账户被扣除月费。

此外,一些用户抱怨自己收到的衣物褶皱、泛黄、夹带头发和异物,不仅无法穿着,也令人担心各租衣平台号称的“十几道清洗消毒工序”是否可靠。

要美丽更要权益 消费者还需多一些保护

一方面,共享衣橱让爱美人士多了一种省钱划算的新选择;另一方面,复杂多变的规则、衣物消毒和折损问题等也让不少消费者望而止步。专家提示,租衣APP还需要对消费者多负责任、多些保护。

中国政法大学知识产权研究中心特约研究员李俊慧认为,共享租衣与婚纱租赁等商业模式相仿,但是衣服类型多、使用频次更高,因此,衣服污损定责、用户体验等

方面容易产生纷争。此外,租衣对象的在线描述和实物要一致,否则涉嫌侵犯消费者知情权。监管部门、平台和用户,都应围绕可能产生的环节来细化规则,保障公平。

中国消费者权益保护法学研究会副秘书长陈音江表示,共享衣橱APP首先需要在制定规则时更加注重公平合理,比如出现衣物染色、损坏等问题时,要根据衣物租赁的记录、次数,按照折旧后的价格合理赔偿。平台还需要将使用规则有效地告知消费者,重点内容需要消费者确认,不能列在冗长的用户协议里。

国务院办公厅今年8月发布的《关于促进平台经济规范健康发展的指导意见》指出,要加强平台经济领域消费者权益保护。鼓励平台建立争议在线解决机制,制定并公示争议解决规则。

“这种看上去很美的消费新模式,对消费者很有吸引力,但是新行业的监管和消费者维权环境还不完善。如果真的要做得好,还需要监管部门、平台、用户等共同付出努力。”陈音江说。

精工装修公司 N9-156

最低价格 高压清洗 更换烂木 水槽更新 安油烟机 加盖网片 水泥地面 木工电焊 阳台围栏 厨房浴室 地板瓷砖

精工细做

免费估价 电话: 314-327-8137 请洽: 马先生

妈妈乐 第五代 抽油烟机 7-080

大华府地区总代理 创新结构 品质保证 全美销售冠军

- 斜面抽吸
- 专利斜风箱
- 好拆、好洗、好保养

吸风面内角84度向上仰 吸风口正对前面炒锅 外角96度俯射范围扩大 涵盖四个炉眼 吸力集中没有分散 吸力强 960CFM 声音3.2 SONES

符合流体动力学(FLUID DYNAMIC AIR FLOW)的原理 设计,内部前后两端面积不同,由薄往厚送风无阻力,吸力比它牌强 1/3,声音约只有它牌的一半。

内部配件很容易拆下,可放入洗碗机里清洗。 马达永久保证 零件十年保证 (台湾制造)

热门型号: RL30S、SP730S, 本店有现货 网上有影片示范 www.pacairusa.com

28年经验,安全使用,卖屋增值 10614 Oak Pl, Fairfax, VA (近495、66) 703-385-8681 傅先生 mrfusale@yahoo.com

华府橱柜 Washington Cabinetry 9-137

WASHINGTON Cabinetry

主营批发:装修公司工程队特惠套餐 电话: 703-466-5388 传真: 703-476-8485
10x10 厨房橱柜\$1,000起 Email: frontdesk@wcabinet.com www.Wcabinetry.com

● 拥有华府地区最大现货橱柜仓库,当天提货,5年质保
● A级建筑商执照,百万全额保险
● 免费估价,高档设计,数十种实木橱柜选择,相同品质比homedepot便宜50%以上
● 拆旧,安装到台面一条龙服务

招聘厨房设计、销售和安装人员,待遇面议。电话571-212-3436 王先生

展厅营业时间: 周一到周五9am-5pm 周六、周日10am-4pm 仓库营业时间: 周一到周五8:30am-5pm 其他时间请电话预约

厂家直销当天取 高档橱柜平民价

地址: 45448 E Severn Way, Ste. 100, Sterling, VA 20166