

爱马仕：“验货去法国”不妥

“验货门”事件牵出不少消费者的“痛苦记忆”

新闻追踪

今天上午,记者从工商部门了解到,针对爱马仕虹桥店货源疑云,上海工商管理机场分局已紧急约谈虹桥机场爱马仕专卖店的经营者,要求该企业提交证明和相关单据。同时,爱马仕也就“要验货去法国”一说致歉。

已展开内部调查

经过初步调查,虹桥机场专卖店与恒隆、国金专卖店并非同一店铺销售系统,是由爱马仕东南亚地区总部直接授权杜福睿公司经营,属于爱马仕全球销售渠道中的“旅游零售市场”部分。目前,该公司已经提供了授权经营书及境外直接进口商品报关证明。工商部门正在

对有关情况作进一步核查。

今天上午,爱马仕中国的公关部工作人员曹小姐告诉记者,公司方面非常重视本报前天刊发的相关报道。目前,爱马仕方面针对“法国警方捣毁爱马仕假货”的新闻也已经作出回应,假货并非通过官方渠道流出,而是通过爱马仕方面无法监管到的销售“灰色地带”,如网络销售平台、二手店等。曹小姐说,目前上海方面的三家专卖店的货源均没有问题。不过,针对虹桥店员工“要验货去法国”一说,曹小姐称,专卖店的确不提供验货。但机场店的员工如此答复记者实属不妥,目前公司方面正在对此展开调查。

奢侈品牌真的无法验货吗?对此,有业内人士认为,对于一直以“精雕细琢、手工制造、独一无二”自诩的爱马仕们而言,每件商品都

该有自己的编码和防伪标识,只需在电脑键盘上摁几下就能让消费者吃颗“定心丸”。奢侈品牌之所以摆出一副高傲的冷面孔,是对中国消费者“责任心”的严重缺乏,服务上欧美与中国“差别对待”的所谓“双重标准”暴露无遗。

售后服务“痛苦”多

几天来,爱马仕“验货门”事件持续发酵,牵出了不少人对奢侈品牌售后服务的“痛苦记忆”。网友喵喵讲述,她曾花数万元购买了一款奢侈品牌的包包,回家发现颜色不是很衬自己的新衣,就去专卖店换货。可对方称需送到总部验证,要等1个月时间。如果消费者换其他款式,价格低于原先货品的不退钱。

对于中国消费者“奢侈品牌易买难养”的连声抱怨,有专家列出

了其在售后服务上的几宗“罪”:

■ **看人定标准** 许多品牌针对不同的客户,态度和标准不同,差异性服务、“歧视性”待遇明显。

■ **承诺无法兑现** 在购买产品时,承诺可提供清洁保养服务、退换货服务等,却以各种借口推脱。

■ **退换货内外有别** 国外可不凭小票退换货,但国内的消费者必须凭小票,有的品牌即使有小票还得看情况才能确定是否能退换货。

■ **维修价格太高** 国内维修点有限,维修费用特别高。

■ **维修时间太长** 维修一般需送到总部,快则一两月慢则半年。

“高贵的品质,高昂的价格,需要配上的是高端的服务。”在中国倍受尊崇的奢侈品牌们能不能俯下身,好好听听消费者的心声。

本报记者 左妍 钱俊毅

婆媳“榔头战” 双双“头开花”

媳妇怀有五个月身孕

本报讯(见习记者 曹文清)昨天上午7时许,乌鲁木齐中路一民宅内上演一出婆媳大战。一对长期积怨的婆媳两败俱伤双双送医,媳妇更是怀有五个月的身孕。

据了解,事发地点在乌鲁木齐中路261弄乌中大楼一居民家中,门上还贴着大红喜字,地上却是血迹斑斑。据媳妇陈小姐说,当天上午她正在洗衣做饭,谁知婆婆突然从背后抓住她的头发,用榔头敲击她的头部。而婆婆胡女士也一度说媳妇用榔头敲了自己,并指责媳妇处处为难她,但这些说法遭到了其他家人的驳斥,胡女士的婆婆表示她

是敲完媳妇后自伤的。

事发后110和120迅速赶赴现场,受伤的婆媳二人被送往医院,怀有五个月身孕的陈小姐伤势较重,头部和身上都是血迹,由于是孕妇,许多详细检查无法进行,而胡女士的头上也有榔头砸伤的痕迹,好在两人都没有生命危险。

据邻居说,两人矛盾由来已久,胡女士一直不喜欢自己的儿媳妇,两人时有争执,前两天还为此报过警。作为“三夹板”的儿子陈先生也十分无奈,但多次调解都没有效果。目前此事的善后工作正在进行中。



东起普安路、西至老成都路、南起金陵路、北至大沽路,有一个占地15.9公顷的广场公园。一条连接延安中路和金陵路的石板道,在郁郁葱葱的绿荫中贯穿,

石板路两端入口处都明显地竖着脚踏车和卡车禁止通行的牌子。可是,每天仍有许多骑车人“视而不见”,骑着车从禁令牌旁飞驰而过。 种楠 摄影报道

骑车人：你说禁止我偏行

突发新鲜事

热线:962288

微博爆料: t.xinmin.cn/baoliao

短信爆料: 02152928686

线索一旦采用即付酬金

一泡狗屎引发邻里纠纷

老翁争执中倒地身亡

本报讯(记者 王勤俭 见习记者 陆常青)昨天中午11时许,临汾路1051弄小区发生意外,因宠物狗惹事引发邻里纠纷,出了人命。

据了解,临汾路1051弄某号5楼一户人家养了一条宠物狗,昨天上午8时许,那条宠物狗又随地大小便,住在两楼年近七旬的老翁倪先生看不过去,双方发生口角,后经过居委调解暂时消停。不料,中午5楼的住户经过2楼时,又因为养狗卫生问题与倪先生发生争吵,随后还上楼叫来儿子,双方发生肢体冲突,倪先生突然倒地。邻居立即报警,110民警和120赶至现场时,倪先生已心跳血压全无,抢救无效不幸身亡。

死者倪先生突然倒地身亡的确切原因,警方正在调查中。

《出租车走反向路线》后续 罚200元停驾15天

本报讯(记者 王勤俭 见习记者 陆常青)5月24日,本报A10版刊登了《出租车走反向路线》一文,反映一名出租车司机拒载不成,竟拉客走反向路线。

根据本报提供的线索,执法总队展开调查,查实违规走反向路线的是友联出租汽车公司的一名司机。根据行业条例,对违规司机处以罚款200元停驾15天的处罚,并要求“友联”公司责令当事司机向乘客赔礼道歉,退还所收42元车费。

热线速递 >>>

【绕路赔偿未兑现】

昨晚10时,读者鲍先生来电反映,5月下旬,他乘一辆天宸出租车,司机绕了路。向天宸公司反映,对方确认司机存在绕路行为,同意赔偿35元,但至今未拿到赔偿。

王勤俭 陆常青 整理

旅行社乱收小费 欧洲游玩得憋屈 来回坐飞机也要付小费?

“旅行社竟把小费标准强制写进合同,飞机上也要照付小费,每人每天8欧元,不付小费就不准上飞机!这未免太欺负人了!”昨晚,读者张先生致电本报962288新闻热线,投诉深圳市海外国际旅行社上海分公司小费收得“有水分”,虽说是11天境外游,但其实只呆了9天,搞不明白剩余那2天飞机上的小费,到底给了谁?

不付小费不准上飞机

今年6月,张先生和妻子通过悠哉旅游网,找到深圳市海外国际旅行社,报名参加了欧洲旅行。他和旅行社签署了合同,旅行将于6月21日开始,为期11天。记者看

到张先生发过来的团通通知书,上面写着这么一句话:“欧洲有付小费的习惯,请自觉付小费,标准如下:每人每天支付小费共8欧元。”旅行社解释,小费合计每人88欧元,他们会在出发时一次性代收。

对于付小费,张先生可以接受,但他无法理解的是,尽管说是11天欧洲游,但第一天和最后一天基本上都在飞机上度过,没有当地导游和司机提供的服务项目。

“按照旅行社的说法,小费是

给导游和司机的,如果是这样的话,那么小费就不应该是11天而是9天!”张先生这样说道。

给小费应是自愿行为

记者致电深圳市海外国际旅行社,工作人员表示,出境游收取小费是国际惯例,所以在飞机上也照收不误。“几万元的旅行费都交了,还在乎这几个小费?”

昨天下午,记者致电上海市旅游质量监督署,工作人员称,该不

该给小费,给多少小费,那是游客自愿行为。

强制收费属霸王条款

在近期上海市消保委开展的“霸王条款”征集活动中,旅游是消费者反映集中的行业之一。比如收取小费,如果行程中的某一天没有导游的出现和司机的驾驶,就不应当收取相应小费;如果只有导游没有司机或者只有司机没有导游,就只能收取一半的小费;如果只有半天活动,即半天没有导游和司机的,就只能收取半天的小费。像深圳市海外国际旅行社上海分社这么收取小费的做法明显欠妥。 本报记者 屠仕超 房浩

上海名牌

上海市3.15维权银质奖杯

上海市守合同重信用企业

曹家渡家具

浓情端午 礼多折更多

总面积 38800 平方米

走百家算一算 来我家看一看

买就送 详情见商城海报

时间:2012年6月22日-24日

上海曹家渡家具商城

总店:长宁路121号(1-8楼) 售后电话:62401665 招商热线:62267295