

年末岁尾,市场消费高峰一波接着一波,其中也包括奢侈品。近日,记者从梁溪区消保委获悉,今年以来,城区奢侈品(服装、鞋包类)消费投诉共有46起,同比有所增长,双方争议焦点主要集中在退换货问题上。那么,奢侈品退换货政策究竟是怎样规定的,消费者在奢侈品消费中又该注意什么?记者就此进行了采访。

奢侈品消费纠纷增多,门店换货可以退货难 多个奢侈品牌,线上线下退货搞“双标”?

购买的奢侈品包 品牌字母缺一块

纠纷

10月21日,消费者徐女士在恒隆广场的Gucci专柜,花费9500元购买了一只女包。背了几天后,被朋友指出,包上五金件有问题。徐女士这才发现,五金件上的钢印模糊不清,其中一个品牌标志“Gucci”中的字母“G”缺了一块。

徐女士怀疑,这只包有质量问题,向专柜店员提出退换货。对此,专柜未置可否,表示先收下该包,再向公司总部反馈并商量解决方案。

事后,徐女士未得到及时回复,因担心自身合法权益不能得到有效保障,向梁溪区消保委求助。

受理该消费纠纷后,消保委工作人员就相关情况进行核实、调解。最终,专柜表示,经过沟通后,公司答复称,给予徐女士“特批换货”处理,但无法为其退货。对此,徐女士表示接受。



奢侈品消费纠纷 比去年有所增长

统计

据介绍,作为城区奢侈品门店集中区域,梁溪区奢侈品消费纠纷问题也较为突出。梁溪区消保委最新统计数据 displays,今年以来,梁溪区消保委共受理服装、鞋包类奢侈品消费投诉46起,与去年同期相比有所增长。

据分析,导致此类消费纠纷增多的原因,主要包括:随着消费者消费能力的提高,奢侈品消费增多;奢侈品门店对于退换货政策约定不明晰;商品交付时,双方未做仔细查验。此外,由于门店没有相关权限,一旦发生纠纷,需向其总部寻求解决方案,耗时相对较长,也是导致此类投诉增多的原因之一。

纠纷双方争议的焦点问题主要集中在退换货上,导致退换货的原因包括:消费者诉称商品存在质量问题;商家未按约定时间交付商品等。经调解,争议双方达成的解决方案大多为换货、免费或付费维修。

记者 探访

● 门店承诺可换货 退货规定含糊

记者探访了梁溪区八佰伴、恒隆广场的奢侈品门店,探访门店经营的奢侈品主要为服装及鞋包类,涉及Burberry、BOTTEGA VENETA、BALLY、Gucci、CELINE、菲拉格慕、罗意威、LV、圣罗兰9个品牌。

上述9个品牌门店店员均表示,售出商品可以换货。不同品牌规定的换货时限分别为14天、15天、30天;换货政策为,在上述规定时限内,消费者在门店购买的商品(个性化定制等特殊规定的商品除外),在未使用、不影响二次销售等情况下,可到店更换店内等价或等价以上商品。

在刚开始被问及“是否可以退货”时,3家门店店员直接表

示,“只换不退”;另外6家门店店员未给予正面回答。

“如果商品有质量问题是否可以退货?”面对记者的多次追问,多家门店给出的答案如出一辙:“如果经过检测确实存在质量问题的,可以退货。”店员在给予肯定答复的同时,还会补充道

“我们销售给顾客的(商品)都是经过现场检查的,不会销售有质量问题的商品给顾客。”

“(售出的奢侈品)离店之后,很难说清楚问题是怎么产生的。”两家门店店员坦言,即便奢侈品有质量问题,处理方案也是以换货、维修为主,不会退货。



● 线上官网明确 接受无理由退货

相较于实体店,上述9个品牌在其官网上的退换货政策则有所不同。在上述9个品牌的中国官网,均明确接受退货,不同品牌规定的退货时限有所不

同:在商品满足退货条件的情况下,BOTTEGA VENETA、LV、罗意威等7个品牌官网上的退货政策为在商品交付之日起七日内无理由退货;Gucci为

“交付之日起14日内”无理由退换货;Burberry为“配送之日起30天以内的正价商品和到货之日起14天以内的折扣商品均可享受免费退货服务。”

难题

质量问题难判定 导致退货难

“对于网络平台销售的商品,《消费者权益保护法》《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》中均明确规定了经营者应当履行七日无理由退货义务(消费者定做的、鲜活易腐的等4类商品除外)。”梁溪区消保委相关人士介绍,但对于实体店经营的商品,我国目前没有相关法律法规强制要求经营者应当七日无理由退货。加上受奢侈品客单价高、门店经营成本及绩效考核等因素影响,大多奢侈品品牌门店遇有消费纠纷时,不愿采取退货的处理方式。

不过,对于不符合质量要求的商品,《消费者权益保护法》中明确规定,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的,消费者可以自收到商品之日起七日内退货;七日后符合法定解除合同条件的,消费者可以及时退货,不符合法定解除合同条件的,可以要求经营者履行更换、修理等义务。

也就是说,无论奢侈品门店是否有“如有质量问题,可免费退货”的相关承诺,在商品存在质量问题的情况下,消费者都可以依法要求退货。

但是,在实际调解的奢侈品消费纠纷中,存在的突出难题是,商品是否存在质量问题,多数是需要具备相关资质的机构检测确定。由于目前国内具备奢侈品相关检测资质的机构较少,奢侈品是否有质量问题,一般由其品牌方的检测部门来检测。这样一来,就存在商家既当“运动员”又当“裁判员”的问题。

除检测机构难寻之外,送检周期长、检测费用高,加上奢侈品本身价格高,有些争议的项目需要采取破坏式检测,也给消费者造成较高的维权成本和压力。

提醒

要注意检查 避免买到瑕疵品

梁溪区消保委发布消费提示,提醒消费者树立理性、健康的消费观,不盲目追求奢侈品。确有购买需要时,应提前通过线上、线下渠道进行了解、对比,购买时,要注意了解商品的材质、功能、退换政策、售后服务等情况,商品交付时,要注意检查、挑选,以免买到瑕疵品。要注意留存交易记录、商家承诺等凭证,以备维权之需;在使用奢侈品时,要注意查看其使用及洗护保养说明,避免因使用、养护不当而造成商品损坏。

同时,梁溪区消保委提醒,奢侈品商家应依法、诚信经营,经营中,应提供与其商品价格相匹配的商品质量与售后服务,不能只“价高”而不“质优”;销售中应就商品情况、退换货政策及售后服务等内容向消费者作明确告知,充分保障消费者的知情权,不能以“消费者不问”为不告知的理由。目前,全市范围内正在推行“线下实体店购物7天无理由退货”,希望奢侈品门店也积极加入其中。

(晚报记者 刘娟/文、摄)