



- 花2万元买的LV新包用了不到4个月五金氧化生锈
- 店方称是消费者存放使用不当造成拒绝换新包

女子消费维权遇糟心事

律师:消费者对自己购买的商品或服务有知情权



花2万多元购买的LV(路易威登)包,才用了几个月,包上的金属环、金属纽扣等配件表面就出现生锈情况。近日,南昌市民邹女士遇到糟心事,她去门店讨说法,店员认为是邹女士自己存放使用不当造成,称只能更换生锈的配件,不能整包更换。

文/周泽涵 本报全媒体记者段萍 实习生张小波 吴贝云 图/由受访者提供



▲ 邹女士出示的LV包金属件有生锈情况。

投诉:LV包配件生锈店方拒绝换包

今年3月26日,邹女士花费2.09万元在南昌一商场的LV门店购买了这款包。“从购买至今就使用过两次(总计不到4小时),我只有出去吃饭时才背,坐地铁都不会背。”邹女士表示,她在其他地方购买的LV包均未出现类似情况,平常不用时都会用防尘袋装好存放。

邹女士说,从7月20日起,她开始跟店方交涉,希望更换一个新包。门店销售先是让邹女士把生锈的位置拍照,由他发至上海售后做分析。没多久,售后回复说生锈的原因是邹女士使用不当造成,“可以更换五金”。邹女士不认可,要求直接更换新

包。经协商,由门店销售帮她把包寄到上海检测。不久,门店销售回复:“我们将产品邮寄到了上海质量部门检测。从产品购物体验的角度出发,我们是可以提供五金部件更换。从质量部门的反馈来看,并非产品质量的问题。从工艺上来说,生锈会受到环境影响(温度、湿度)或者使用情况的影响。”

“他们在没有出示任何鉴定报告的情况下,就说是我自身原因造成。包这个样子我已经很难过了,最后还把责任推到我身上。”邹女士对此想不通。她说,其他包买了几年都没出现这种情况,而这个包才买了不到4

个月,店方的结论她接受不了。

邹女士说,她曾要求门店出具属于人为使用不当导致生锈现象的证明材料。但对方回复:“实在很抱歉,所有的相关证明是我们公司的内部资料。”

协商近一个月,LV门店最后给邹女士的答复,仍是只能更换五金部件,不能换货,并称:“一个大概的结论就是属于产品异常存放使用状态,尤其是您的这个小包的皮质有着异常的收缩,考虑为使用环境影响,属于产品的异常损耗。”

当时邹女士也向商场反映过此事,但没有结果。

市监部门:将让商家提供相关质检报告

8月19日上午,记者就邹女士反映的情况来到该LV门店核实。一名女工作人员称要向公司汇报再回复。但截至发稿前,记者未收到任何回复。

记者联系商场管理部门,工作人员称“品牌那边我们会持续跟进情况,有消息再反馈”。

记者又致电南昌市东湖区市场监督管理局大院分局,工作人员回应:“我们已介入此事。我们只能进行调解,

希望双方满意,目前仍在协调中。”

当日下午,邹女士告知记者,市监工作人员联系她说:“包没有质量问题,只是五金氧化。五金氧化与气候、温度、湿度、储存不当,各个方面都有关系。我们会继续与他们协商调解。因为购买时双方已确认交易,退换货应该是‘无理由7天之内’。你使用了两个月,所以他们就没有同意退换货的事情。我们这边让他们提供相

关的质检报告,如果你不接受,那我们再问一下他们能不能退换。如不能退换的话,我们就终止调解。”

对此,邹女士表示,包被送至门店检测,最初的维修单仅提及五金生锈问题,最近才说母包中的小包(子袋)出现皮质收缩现象。她质疑:“送检时他们并未提及此问题,如今突然提出,那么,这究竟是质量问题还是存放不当造成?”

律师:消费者对商品或服务有知情权

对于邹女士的遭遇,江西华罡律师事务所律师祝融认为,商家理应对消费者出具检测报告。《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》明确规定,消费者对自己购买的

商品或服务有知情权,经营者应当对其经营的商品或服务提供真实完整全面的信息。如果确实属于商品本身的问题,商家应当承担退换货和修理义务。如果协商不成或者投

诉无法解决,消费者可向人民法院起诉解决。

截至8月20日记者发稿前,邹女士表示,仍在等待LV门店方面的进一步联系。



珍爱生命 预防溺水

小学生防溺水措施六不准

不准到无安全设施、无救护人员的水域游泳

讲文明 树新风 公益广告

中共江西省委宣传部 江西省文明办 江南都市报 宣