



卡地亚买了就别想退?

文/图 羊城晚报记者 吴珊 黄颖琳



动辄几万元一件的卡地亚首饰

广州消费者李先生表示,万万没想到花几万元购买卡地亚戒指,会卡在售后服务环节,“退换货”服务甚至不如国内品牌。更让他想不到的是,新买的戒指会莫名其妙出现一个“小坑”。

6月24日下午,李先生和未婚妻满怀欣喜来到广州卡地亚(太古汇店)购买了两只卡地亚戒指,总价近3万元。“选择卡地亚戒指,看中的主要是品牌价值和服务。”在店员的推荐下,李先生和未婚妻最终选择了卡地亚18K玫瑰金材质的“结婚对戒”。相比女士,男士对于戒指尺码并不在行,李先生最终听从了店员的建议,选择了一款尺码偏大的戒指。买单后,店员亲切地询问“是否要戴上?”李先生并未多想,和未婚妻一起戴上对戒甜蜜地走出了店门。

然而,戒指尺码偏大容易脱落,李先生佩戴并不舒服。很快,他就把这枚男款戒指从手上脱下放回了包装盒。当时天色已晚,想着“先吃晚饭”,所以李先生并未即刻返回店中更换。晚饭后,他和未婚妻带着戒指、单据和包装再次返回店中,提出将男款戒指更换小码的要求。经查询,小码戒指价格并无变化,无差价。“东西尺码不合适进行更换,这是普通商家都能做到的。况且,我们选择的是卡地亚这样的国际大牌实体店进行购物。”李先生说,从他购买戒指到二次返回,前后间隔仅2小时左右。

没想到,卡地亚店员一口拒

B

商品划痕从哪儿来

记者调查发现,多位消费者有过跟李先生类似的遭遇,退换货时突然被卡地亚以商品已有“小坑”“划痕”等理由拒绝退换货。不过,他们并不认可这种说法。

有网友在黑猫投诉平台报料称,她从天猫卡地亚官方旗舰店购买了一款男款手表,打开包装后,老公只看了一眼发现不喜欢,就放回了盒子并申请了退货。“表都没有上手试过,表扣的袋子都没有打开过。”在申请退货时,她还积极配合客服提供了手表的照片和视频。从对话截图中看到,卡地亚客服曾要求拍摄带表孔部分的正面和反面的图片以及表带的状态。

在收到退货的手表后,卡地亚却给出了手表有压痕和划痕不予退货的决定。“表盘上有塑料壳,怎么会有划痕?”该网友质疑卡地亚“故意”不想退货。这则投诉5月15日已由黑猫投诉平台分配给商家卡地亚,至今仍显示“商家处理中”。记者以消费者身份拨通了卡地亚售后电话,对方确认,天猫上的卡地亚官方旗舰店为卡地亚直营店。

另一位网友说,因为当地

C

有消费者选择起诉

记者查询发现,仅在黑猫投诉平台上,使用关键词“卡地亚”搜索,相关投诉超500条。多位网友反映花几万、十几万元购买的卡地亚产品,在售后过程中遭遇不公。虽然卡地亚有退换货政策,但真正要退换时,常常遇到“买了卡地亚就别想退”的窘境。

根据《卡地亚中国在线精品店和顾客关怀中心销售条款》以及卡地亚门店“结算单据”上的相关内容,卡地亚对线上、线下商品售后政策分别进行了约定,二者措辞和语气略有差别,均提到卡地亚商品“享受30天退换货”服务。

退换货时,线上商品要求“必须以全新和未使用的状态退货”,强调所有退货“必须接受卡地亚严格的质量管理(OC)检测”。卡地亚“只有在退货作品符合质量标准时才会退款”,线下商品强调“需保持全新未被使用的完好状态,且包装完好”。在接受退换货之前,卡地亚将对作品进行检测,并通过必要技术手段对作品的状态进行确认……若卡地亚对作品有任何疑问,不予退换货”。此外,线下“结算

作为国际奢侈品大牌,卡地亚身上“光环无数”。不少人以拥有一件卡地亚产品为傲。但就是这样一家“大店”,却让不少消费者在售后服务中屡屡碰壁。近日,羊城晚报记者收到多条投诉,质疑卡地亚“店大欺客”,退换货政策形同虚设。

律师说法

面对奢侈品大牌,普通消费者维权有多难?

商品“佩戴离店”“打开包装看一眼”算不算“已使用”?售前不用放大镜展示商品“全新”,退货验货时却要用放大镜找毛病,此做法是否合理?带着消费者对卡地亚的疑问,记者采访了多位律师。

北京天驰君泰律师事务所上海分所合宇律师告诉羊城晚报记者,我国《消费者权益保护法》规定,消费者享有“知情权”“选择权”和“公平交易权”,有权选择经营者的强制交易行为。消费者所购商品若非定制或特制,在短时间试戴后感觉尺寸不合适,可以要求卡地亚进行更换。卡地亚方面以“商品存在划痕为由拒绝退换”的理由不应成立,因为并无明显证据证明划痕是消费者所造成,不能排除相关瑕疵系出售后即有的可能。结合日常生活经验及客观第三人的角度判断,也存在商品出售时即有瑕疵的可能。

广东道怡律师事务所汪满义律师称,从目前情况看双方并未对“使用”和“试用”的概念作出明确的定义,不能以某一单方面的解释为准,在没有官方标准的情况下,卡地亚如果简单地将消费者“佩戴出店”的行为就定为“使用”,显然并不能使大众信服。汪满义还表示,虽然双方并未对“使用”和“试用”的概念做出明确的定义,但后果仅是从退还货物时检查出细微划痕的情形,是无法证明该划痕系由消费者使用造成。也就是说,卡地亚如欲拒绝消费者“享受30天无理由退换货”的服务,还需依据我国法律和双方合同条款拿出更有效的证据,否则商家行为可能有违公平原则。

汪满义表示,根据《民法典》的规定,依法成立的合同,对当事人具有法律约束力。商家应遵守其允诺的退、换货承诺。即使认为消费者使用“使用”情况,也应出具监测报告作为其依据。这里也是建议双方互相协商解决。汪满义建议消费者在购买商品前与商家进行详细的沟通,并对待购买的商品仔细检查。

在问题解决方面,两位律师都建议消费者可以向当地消委会投诉,通过消委会介入的方式进行调解。调解不成,可考虑依法起诉维权。在换货被卡地亚拒绝后,报料人李先生拨打广州12345热线进行投

诉。投诉结果显示,天河区市场监管局工作人员收到市民反映的问题后,与商家沟通。商家表示商品并无质量问题,主张售前已告知市民售货规则,现商品不符合换货规则。商家明确表示无法接受市民的要求。无法与商家取得一致意见,依据《市场监管行政处罚办法》第二十一条第四项,终止调解。对于调解不成功的消费纠纷,建议通过司法途径解决。如登录微信小程序“羊城慧调解”申请司法调解。

对于这一回复,李先生表示并不认同,商家告知他详细的售后规则。而另一位报料人蓝女士也表示,售前卡地亚店员并未介绍售后政策。

记者与广州消委会取得联系,对方表示,投诉内容已超出现货范围,建议消费者向行政部门举报、向公安机关报案或向法院提起诉讼。

据了解,李先生当天也拨打了110报警电话,民警到达现场后,要求卡地亚(太古汇店)出示监控视频。不过,店内视频只有图像没有声音,无法还原事件的完整经过。李先生的戒指至今仍未得到更换。

需要提醒消费者的是,在购买奢侈品大牌商品时,一定要问清楚售后服务政策再买单。

消费者身份咨询了多家奢侈品客服,香奈儿客服称,腕表和高级珠宝一经购买不能提供退换服务。

古驰方面,针对线上销售,接受客户在商品交付之日起14天内无理由退换货的服务,还需依据我方合同条款进行操作。

汪满义表示,根据《民法典》的规定,依法成立的合同,对当事人具有法律约束力。商家应遵守其允诺的退、换货承诺。即使认为消费者使用“使用”情况,也应出具监测报告作为其依据。这里也是建议双方互相协商解决。汪满义建议消费者在购买商品前与商家进行详细的沟通,并对待购买的商品仔细检查。

在问题解决方面,两位律师都建议消费者可以向当地消委会投诉,通过消委会介入的方式进行调解。调解不成,可考虑依法起诉维权。

在换货被卡地亚拒绝后,报料人李先生拨打广州12345热线进行投

诉。记者就相关问题采访了卡地亚。卡地亚公关公司代表称,李先生已存在明显使用痕迹,影响二次销售,故无法换货。

汪满义表示,根据《民法典》的规定,记者提问,售前卡地亚是否会出具放大镜或其他辅助设备,请消费者逐一询问,商品上没有“划痕”“小坑”等瑕疵。

7月11日,羊城晚报记者就相关问题采访了卡地亚。卡地亚公关公司代表称,李先生已存在明显使用痕迹,影响二次销售,故无法换货。

汪满义表示,根据《民法典》的规定,记者提问,售前卡地亚是否会出具放大镜或其他辅助设备,请消费者逐一询问,商品上没有“划痕”“小坑”等瑕疵。

7月11日,羊城晚报记者就