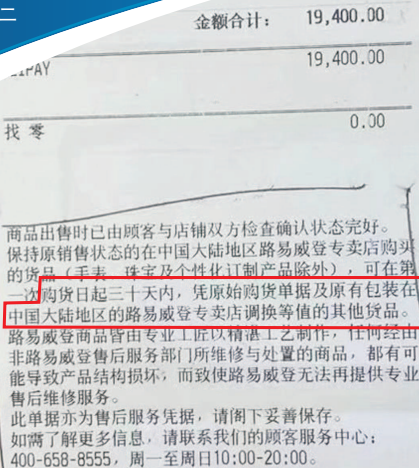




始购货单据和原有包装换货
第一次购货日起三十天内,可凭原



南京西路恒隆广场路易威登门店



王女士花近两万元为闺蜜买的包

LV同店换包竟“难验真伪”

顾客苦等8小时无果悻悻离店 几天后商家“验明正身”并致歉

市民王女士向“新民帮依忙”求助称,她在南京西路恒隆广场LV路易威登店内花费19400元买了一款女包,作为送给闺蜜的礼物。没想到,这样一份寓意美好且贵重的春节祝福竟然惹出了麻烦:买包时,柜员曾承诺“购买30天内随时可更换款式”;真到门店调换时,商家却以“验证真伪”为由,让顾客苦等8个多小时,且依然没有结果。最终,在本报介入下,商家才“验明正身”,向消费者当面致歉。

花费近两万 买包送闺蜜

王女士说,她和刘女士是相知相识近30年的好闺蜜。今年1月8日,她在南京西路1266号恒隆广场的LV路易威登店内,打算购买一款女包作为春节礼物送给刘女士。经过一番精挑细选后,王女士的目光落在了一只售价为19400元的黑色女包上。

结账前,柜员当场表示:购买之后的30天内,如果不喜欢包的款式,可以随时来店里调换。确认过细节后,王女士前往收银台付了款,随后拿着新包和付款单据离开门店。

同店换款式 八小时未果

“谢谢亲爱的!不过,黑色稍微显得有些‘闷’,整体样式也不是很活泼。我能不能换一款?”刘女士收到包后,在表达感谢之余,直言不讳地提出了“小意见”。

王女士立刻将全套包装和购买发票给了刘女士,告诉她:“你拿着这些凭证,明天就可以去LV门店。柜员跟我承诺,可以更换相同价格的其他款式包包。”

2月2日上午10时许,刘女士来到LV路易威登恒隆广场店。得知来意后,柜员没有立即让她重新选包,而是示意稍等片刻,称门店要先验证包的真伪。刘女士本以为这只是例行的“走过场”,毕竟这是闺蜜王女士本人在同一门店购买的包,发票和原包装都在,还能有假?

没想到,让刘女士“惊掉下巴”的一幕发生了。柜员告知,无法确定包是否为真品。“现场工作人员对我讲包里有芯片,但是没能在这只包里‘扫’出芯片。他们因此不能认定这只包是从他们门店售出的。”这样的说法让刘女士彻底“蒙圈”,她一边表示

“不可能”,一边要求店方继续验证。

然而,几个小时过去,店方依旧没有给出结果。当天下午2时许,刘女士犹豫再三后,还是拨通了王女士的电话,说明了情况。听闻自己买给闺蜜的礼物竟无法被店方“验真”时,王女士也着急了,马上赶到店里。据王女士回忆,当天她和闺蜜一直在门店内等到晚上6时30分许,但仍未等来一个确切消息。“听到他们重复最多的一句话就是:扫不出芯片,验不出这包是真是假。”

品牌方道歉 换包赠礼物

当晚,两人决定将包留在门店作进一步检测,悻悻而归。这样的经历,让王女士坦言“脸上无光”,更让刘女士直言“受到了侮辱”,两人甚至一度在店内憋屈到流泪。“我亲手买的包,门店竟然无法辨别真伪,这不是很可笑吗?”王女士十分郁闷地说,“幸亏我闺蜜了解我的人品,要不然还以为我是故意的A货(仿冒货)呢!”

记者辗转与LV品牌方沟通,几天后传来消息:经鉴定,王女士购买的这只包为正品,且确实从恒隆广场门店售出。由于先前

让两位女士在店内长时间等待,带来了极不好的购物体验,LV品牌方经商议后决定向消费者当面致歉。

昨天,王女士发来回复称,当天上午10时30分许,她和刘女士再次来到LV恒隆广场门店。品牌方一名负责人出面作了解释。“她承认,员工在处理的步骤上出现疏漏,导致没能第一时间检验包的真伪。而在后续检测中,他们发现了芯片。随后,她代表品牌方,向我们道了歉。”王女士还透露,LV方面当场让她更换了一只包,并赠送礼物作为补偿。

记者与LV路易威登官方客服热线取得联系,想进一步了解其中原委。客服称,会有工作人员就有关问题予以答复。不过,截至发稿,记者并未得到任何形式的回复。

“事已至此,我接受LV品牌方的道歉。”王女士说。不过,她也希望,LV作为国际知名品牌,一方面应当在售后环节加强对员工的业务实训,避免因“低级错误”造成对消费者的“不必要伤害”;另一方面应及时坦诚地面对自己的过失,真正将消费者的权益置于最重要的位置。 本报记者 徐驰

聚龙家园所在居委会联合物业、城管等开展整治

喊停老小区抢车位乱充电



■ 多方联合整治小区内乱停车



■ 铲车清运小区杂物

小帮
有回音



本报讯(记者 陈浩)去年11月29日,本报7版刊发《保养时毛巾遗落发动机关 五天后车辆半路起火烧毁》一文,反映任先生的一辆比亚迪“秦”在驾驶途中起火烧毁,事后调查发现,“京东车会”之前在给车辆做保养时把毛巾(抹布)遗落在了发动机关内。近日,记者从任先生处了解到,双方已达成赔偿协议。

记者看到,奉贤区消防救援支队针对此事出具了一份《火灾事故认定书》:“火灾造成车辆机舱隔声棉、冷却风扇、涡轮增压器配件、进气管管等部分烧毁烧损。”“起火原因为车辆在行驶过程中,发动机的涡轮增压管道高温引燃周围可燃物并扩大成灾。”该认定书的落款时间是2022年12月29日。

任先生告诉记者,经过与“京东车会”多次沟通,对方同意赔偿,双方已达成和解协议。

毛巾遗落 车辆烧毁
「京东车会」同意赔偿



本版编辑/顾 玥
视觉设计/邵晓艳

2月1日,本报刊出《老小区抢车位“大战”何时休?》的报道,反映浦东新区聚龙家园私占车位、飞线充电等乱象横行。近日,小区所在居委会联合物业公司、城管部门等开展联合整治,并制定长效管理机制。

居委会相关负责人表示,聚龙家园(芳华路916弄)于2003年办理入住,现居住2800多人。小区暂未成立业委会,属于前期物业管理阶段。居委会在接到居民投诉小区停车难、私占停车位现象严重后,及时沟通,并依托居民区联动机制,多次召集物业、社区民警、房办、城管等商讨如何推动小区规范停

车、电瓶车规范充电等问题。

近日,居委会联合城管、物业、小区党员志愿者等,针对小区环境卫生、私占停车位和电瓶车飞线充电等问题,开展联合专项整治行动,现场共整治私占停车位问题70多件,劝导居民电瓶车规范充电30多人。

老旧小区的环境治理是一场持久战,居民区计划通过如下举措加强长效治理:

一、在物业加强日常巡查整改的基础上,继续推动联动机制,联合小区物业、社区民警、城管等定期开展小区常态化巡查,发现问题集中整治,在萌芽状态即予以处置;

二、督促小区物业公司尽快排摸完善小区车辆信息底数,并通过意见征询形式,制定出适合本小区的停车管理办法;

三、积极发动小区志愿者成立红马甲劝导队伍,对于小区内私占停车位、非机动车飞线充电、楼道堆物等现象作日常巡逻和劝导,在居民中发起倡议,加强居民文明意识;

四、针对小区居民停车需求,疏堵结合,挖掘小区自有资源,增设非机动车充电点位。对外挖掘可用的停车资源,缓解小区内停车压力。

本报记者 李晓明