

我国奢侈品消费全球占有率排第二 花高价却很难享受“尊贵”售后服务 消费者400万买名牌跑车无处修

□据 新华社

有关数字显示,我国奢侈品消费全球占有率为27.5%,位于世界第二。然而,顶级手包没有专业清洗服务、镶水晶的签字笔维修花费高昂、法拉利跑车换零件要等很长时间……记者采访发现,一些花高价买的物品,很难享受与其相匹配的“尊贵”售后服务。



挎上名牌包感觉就是不一样。(资料图片)

▶▶ 消费者难享“原汁原味”服务

业内:目前大多数奢侈品在内地未设立专门维修中心,消费者想得到迪奥、LV等厂家“原汁原味”售后服务,必须寄回原产地,由此产生的费用相当高。

身为一家投资银行总裁的李岩,去年花费400万元购买的限量版名牌跑车,已在车库停了好几个月了。“车在前进时不小心碰了倒车挡,挂挡杆被卡在两个挡位中间动不了了。”李岩告诉记者。

爱车“受伤”当天,李岩就到4S店要求维修。工作人员称:“这款车很多部分是手工制作,目前国内维修水平还达不到,要送到意大利总部去修。”

按程序,4S店需先通知香港代理商,代理商再将报修单发给意大利总部,全部通过电子邮件联系。李岩说:“从去年7月至今,我的车一直停在4S店的车库里,理由是意大利总部已接收到邮件,但负责人正在休假,要等休假结束后才能处理。”

北京市消费者协会副秘书长屈建辉说,近两年来,消费者针对

奢侈品的投诉越来越多。

经过3个月“节衣缩食”,高洋花费15700元购买了一款迪奥包,没想到使用不到一年,拎带上的铁环出现了问题。

高洋马上与北京专柜联系,对方说:“可以凭联保卡做售后服务,但不能免费保修,因为已超过迪奥在内地的保修期。”并告诉她,如果需要专业维修,需把包寄到法国的迪奥店,再送到工厂,然后由专人进行维修或重新定做,至少需要两个月。

业内人士指出,目前大多数奢侈品在内地未设立专门维修中心,消费者想得到迪奥、LV等厂家“原汁原味”的售后服务,必须寄回原产地。当然,由此产生的费用相当高。

迪奥北京国贸专卖店销售人员坦言:“由于返法国厂家维修费用昂贵,每年真正返厂维修的寥寥无几。”

权衡再三,高洋决定把皮包送到皮具保养店清洗。然而,店主告诉她,这是国际顶尖名牌,保养起来难度很大,做一次保养最少要500元。

▶▶ 购奢侈品时要留意售后服务

北京市律师协会消费者权益保护专业委员会主任邱宝昌说:花上万元甚至几十万元买的奢侈品,享受的不仅是产品本身,还应包括良好的售后服务,但目前不少中国消费者还享受不到优质售后服务。

记者采访了解到,众多受访者认为奢侈品的全球门店应统一售后服务,不能因购买地不同而实行双重

标准、区别对待。“希望那些进入国内市场的奢侈品厂家把售后服务也引进来。”受访者李灵说。

邱宝昌建议,奢侈品销售商家应提高售后服务质量,除告知使用方法,还应向消费者做好保养及售后“三包”承诺的内容和注意事项。消费者在购买奢侈品时,要问清是否有特别售后服务,如有附加的服务承诺,最好进行书面约定。

▶▶ 部分人“勒紧裤带”买奢侈品

专家:没钱而热衷买奢侈品是一种畸形消费。把工资都用来买奢侈品,回家吃泡面,“未富先奢”消费观无疑使社会的价值取向发生扭曲。

唐俊是北京一家外企员工,上个月买了一个标价近万元的GUCCI米色手包。她告诉记者,去年从学校毕业,现在月收入不到4000元,为了买这个包,她3个月没买新衣,天天在公司吃盒饭。她说,外企公司很注意品牌,见面第一眼就看你穿什么鞋、背什么包。相比套装来说,包可以天天拎,多

年不过时,拎上它感觉人的气质不一样了,唐俊认为这是自己最划算的消费。

《世界都市iLook》杂志主编兼出版人洪晃曾感叹,她去过的跨国企业,前台的小姑娘都背着LV最新款。在一些外企,你穿什么衣服、化什么妆、开什么车都是身份和实力的象征,一只不起眼的手袋也许会让你的合作伙伴怀疑你的精力和眼光。于是,连带后勤、前台、助理秘书等非业务人员,也“严格”要求自己。

世界上奢侈品消费的平均水平是拿出个人财富的4%左右去

购买,而有调查显示,中国的一些消费者特别是年轻人,在奢侈品上的花销超过个人财富的40%。中国奢侈品消费者年龄在20岁至40岁,欧美国奢侈品消费者的年龄多在40岁至70岁。

部分“差钱”的中国年轻人为何热衷购买奢侈品?

中国社会科学院新闻研究所所长尹韵公说,没钱还热衷买奢侈品,这是一种畸形消费。把工资都用来买奢侈品,回家吃泡面,“未富先奢”消费观无疑使社会的价值取向发生扭曲,须警醒。

洛阳网 www.lyd.com.cn

买车看车,上洛阳网汽车频道,信息真实,最具参考价值

这是3月12日,不可错过的机会!

3月12日,被国宝花园别墅区宠坏的独排阔景高层终于在全城期待下即将开盘,序幕也许就是收藏的帷幕,相信你不会错过!

0379-65599999/0000 销售中心: 中国洛阳王城大道与牡丹大道交会处西100米

详情见明日洛阳晚报



NATIONAL TREASURE VILLA
国宝花园
|世|界|级|高|档|别|墅|

香泊湾2期

Champú De La Bahía