

五大名牌化妆品 连连检出违禁物质 金属风波 变了大家脸色

撰稿 钟兰 褚睿雅
摄影 任焯

(上接 B1 版)

百货公司高管： 宝洁， 把所有人推到了对立面

林立(化名)是宁波一家著名百货公司的高管。这几天,她把MSN签名改成了“宝洁,把所有人推到了它的对立面”。林立说,这阵子,她的生活似乎一直都和“SK-II”有关,现在只要自己一听到SK-II这个字眼,她就头大。

“自从9月中下旬中央台曝光后,商场里每天都会涌进来很多人,她们冲到SK-II柜台要求退货。专柜的BA在应对这些事情上面,显得无所适从。再加上宝洁公司对这个事情态度一直不明朗,BA也只能不停地和消费者解释,说些安慰的话。但越是这样越不能让消费者的怒火得到平息,有些消费者开始冲进柜台砸玻璃,有些人甚至辱骂起BA来。”

林立觉得,宝洁公司虽然在国内日化行业占据着寡头一样的垄断地位,但他们在处理这类紧急问题时显得非常迟缓,而且态度傲慢。商场跟宝洁公司的关系可以说是合作伙伴,但这次事件宝洁不仅得罪了消费者,还让它的合作伙伴也陷入非常不利的位置。

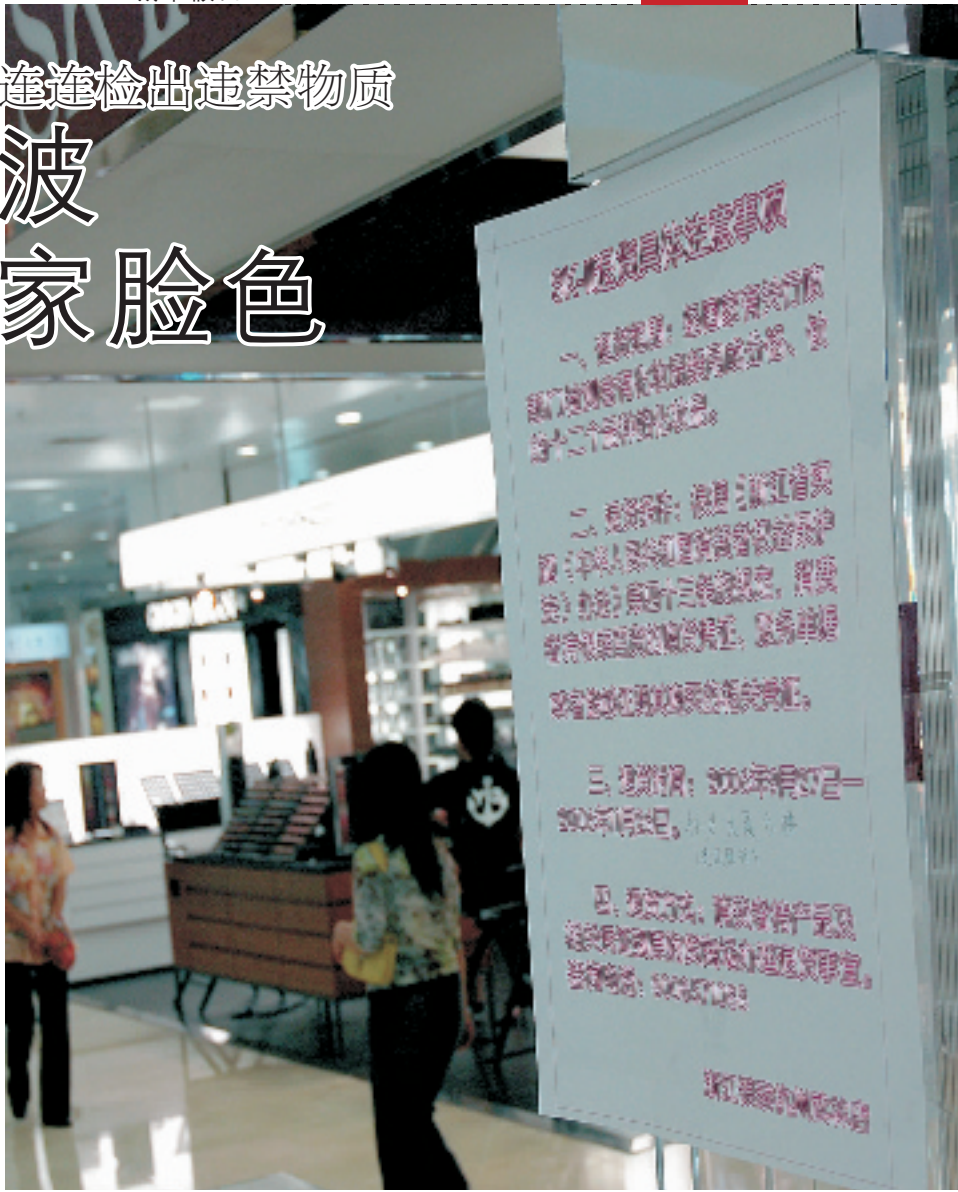
“9月22日那天,我像往常一样到公司上班,一走进商场大门,我被眼前看到的景象惊呆了!昨天还热热闹闹的SK-II柜台今天居然空了,货品都撤了,BA也没来,整个柜台空荡荡的。旁边围着一圈圈的消费者,她们抓着我们商场的工作人员不放,要求退货。”

“可笑的是,这一切宝洁公司居然没有跟我们提起过半句,21日下午我还和他们的几个高管坐在一起讨论过事情,现在他们居然闷声不响地撤走了柜台,把所有的问题都抛给了商场。我赶紧给那几个高管打电话,谁知道,他们的手机不是关机就是不接电话,一直联系不上。”

“等了许久的消费者终于忍不住了,她们涌到了我们日化商场经理的办公室,一直逼着商场退货。因为一直等不到宝洁公司的答复,商场也不能擅自做主决定退货,因为有关退货的细节问题,必须得到宝洁的同意。就这样一直僵持到中午,大多数人连午饭都不吃,不愿意离开。日化经理也被人一直堵到办公室,什么事情都不能做。一直到晚上九点钟,商场快关门了,这些人才慢慢散去。”

林立说,后来在省工商、省消协的协调下,商场决定先行赔付,主动给消费者办理退货手续,这让不少人安了心,他们也松了一口气。

自始至终,商场在这次SK-II事件中承受了巨大的压力。宝洁公司不仅得罪了全球的消费



银泰已撤空的SK-II专柜

者,还得罪了全国最好的商场。林立说,后来才从宝洁得知,他们原本打算“冷处理”SK-II事件,避免更多消费者在退货的时候发生冲突,这才一夜之间突然撤柜。但是,这样的冷处理,无疑是把一盆凉水浇到了热油锅里。

专柜BA： 每到吃饭就躲进仓库哭

能约到雨果实在是来之不易,她一直都不愿意接受记者的采访。她妈妈说,女儿这几天一直神情恍惚,情绪低落。

27日深夜一点,床头的电话猛然响起,电话那端,是一个细弱的女声,她说,我是雨果,我想和你聊聊。

“做高级化妆品专柜的BA,是我一直的梦想。”刚刚开始了第一句,雨果的声音就有些哽咽,她半天没有说话。过了几分钟,她的语气稍微轻快了起来,开始讲述她这十几天的遭遇。

雨果说,家里条件不错,家里人一直反对她去做BA,觉得女孩子这样“抛头露面”不好。事实证明,这几年她干得不错。现在,她在杭州最著名的百货公司里做SK-II专柜的资深美容顾问,每天打扮得漂亮得体。因为大家对这个牌子非常信赖,她几乎不需

要费什么口舌就能轻松完成营业额,一年少说也能拿到十多万。等到新货上来的时候,很多女人还得求着她才能排上号买到。日子久了,她有了不少优越感。

可是9月19日以后,她的生活瞬间改变。先是从报纸上看到了违禁物质消息,当时也没多想,以为过两天就没事了,谁知道那天一上班,就有不少女人赶来退货,但是公司根本就下通知,她不知道该怎么办,只好陪着笑脸告诉大家产品没有问题。

意想不到的还在后面,一个平时很相熟的老顾客,在她手里已经买了两年多产品了,拿着几个空瓶子也跑过来,要求退货。“平时对我很客气的她,现在好象忽然换了张脸似的,对我恶狠狠的说,说空瓶子不能换,她还用很脏的话骂我……”

“接下来的几天,我就一直活在这种环境里,每天都不愿意起床,不想去看这些人的脸。是东西有问题又不是我有问题,可是她们根本不管,把气全撒在我身上,有时候填退货单的时候动作慢一点,也会被人责骂。每到吃饭的时候,我就会和另一个同事躲进仓库,偷偷地哭。我们觉得很委屈,可是又无处发泄,我感觉我整个人都要崩溃了!”

“我实在忍受不了这种落差,

我想,我以后再也不要做BA了,化妆品赋予我们的光环一旦破灭,什么都没有了。”

大牌高层： 记不清接了多少电话

9月16日至20日,网名“虹样人生”的前SK-II中国区公关经理开始在新浪博客中记录“重返SK-II的日子”。9月17日,他在博客上写道:“上了MSN,看到公司很多的人都把‘支持SK-II’变成了自己的签名,公司里的人事经理、负责后勤的,甚至IT工程师,都去了不同的城市,帮助处理当地的局面。”

他的博客里还提及,“发现总部所有屋子外面都贴上了手写标签:‘SK-II War Room’,这真的是一场战争吗?刚从上海回来的Lily说她在柜台看到SK-II的BC(美容顾问)就觉得酸酸的,客人走了以后,几个BC就躲到仓库里流泪。”……

兰蔻中国区公关吴海南这两天一共接了多少个电话,她自己也记不清了。“反正从9点上班到6点下班,我桌上的电话都没停过,全国几乎所有大大小小的媒体都给我打电话,问的无非就是那两个问题。尽管如此,我还是得不厌其烦。”

“这个事情实在是太突然了,据说是香港一家媒体把我们的产品拿去送检的,检查结果并没有通知我们,就直接登报了。目前,这些批号的产品在内地并没有销售,而且,我们公司所有产品都是通过有关检验的……”说到这里,吴海南还是不忘把这段已经背得滚瓜烂熟的说辞抛给记者。不过,尽管是公式化的说辞,听上去确实很诚恳。

对消费者来说,如果大牌出现问题,总是希望他们能拿出与大牌匹配的积极态度来处理。

皮肤科专家：

中国标准比欧洲严 是有道理的

不必对目前事件紧张

最近这一个星期,杭州市中医院皮肤科的罗维丹副主任医师也一直在关注连续发生的化妆品违禁物质事件。

她自己就用过SK-II,而且还用不少。那时都是朋友从香港那边带回来的,用后没觉得特别好或者特别不好,价格却比较贵,她就渐渐不用了。现在她用的是倩碧,不过没有香港公布的问题粉饼。

或许因为职业的关系,虽然大牌出事了,罗维丹却并不慌张。她说,其实随便哪个牌子的化妆品,都会有人用后出现过敏现象,即使是专门针对过敏性皮肤的产品也一样,化妆品的好坏,主要是看自己适应不适应。

罗医生说,皮肤有屏障功能,会把很多物质都挡在外面,好的坏的一视同仁,这些大牌里的钹、铬元素对身体应该不会造成很大的伤害。其实我们平时用的水也可能含有杂质和污染物,杭州的自来水管都已经用了好多年了,很多屋顶水箱也很久没消毒,水流过这两个地方以后就多了很多杂质。用这些水洗脸都没有关系,所以对这些化妆品也没必要惊慌失措。如果皮肤特别敏感,那可能需要把水烧开冷却后再洗脸。

罗医生说,和钹、铬相比,激素才是导致皮肤过敏和毁容的“头号祸首”。她碰到的很多病人都是因为使用了含激素的化妆品才引起过敏的。

不少病人用过SK-II

刚在报纸上看到SK-II中含钹和铬的消息之后,罗医生马上就想到了她的病人。有一位女病人,原来的皮肤很好,但是用了三年SK-II的产品以后,皮肤变得很差,整张脸都红红的,毛孔也变得很粗大。经过半年多的治疗,现在皮肤已经基本稳定了,但只能用最温和的产品。因为大部分化妆品过敏是刺激型的,一开始用效果可能蛮好,等到一定程度再爆发,这个时候就比较严重了。

罗医生的临床经历中,使用SK-II产品的人中有不少出现过敏,不少人对她说了SK-II的产品以后,脸上都出现了刺刺的感觉。“这么多SK-II用户出现过敏现象,说明SK-II可能对某些人并不合适,但并不能说明使用SK-II就一定会引起过敏。”

中欧标准有差异是有道理的

此次风波中,有人说欧洲的标准是允许微量钹和钹存在的,中国的检测严了点。其实,白种人与黄种人的皮肤存在着一定差异,在所有的人种当中,黄种人的皮肤是最容易过敏的。白种人的皮肤角质层比较厚,屏障功能也强一些,皮肤吸收的物质也就相对比较少一些。

而黄种人角质层比较薄,皮肤吸收的物质也就多,好坏都吸收,这样就比较容易过敏。所以罗医生觉得中国的标准和欧美的还是应该有差异的。不过日本也是黄种人,我们的标准和他们的标准应该没有太大的差别。

罗医生说,化妆品得挑最适合自己的,不见得大牌就一定好。对皮肤做过多的护理并不好,有些产品一开始用效果可能很好,但时间久了可能会减退皮肤的自我修复能力,皮肤对这些产品产生了依赖,如果停用反而会使皮肤变差。其实,睡得好、心情好对皮肤才是最好的保养。

更应提防汞和激素

杭州市第三人民医院皮肤科副主任医师宋为民也觉得大家没必要恐慌,“钹和钹没有任何疗效,也不需要靠这两种东西来增加皮肤的亮度和光泽度,应该不会成为化妆品品牌刻意添加的成分,而更可能是化妆品生产过程中被轻微污染而产生的。”

很多皮肤科的医生都表示,这两种重金属过敏的现象在临床中相当少见,其危害也无法评价。皮肤病专家曾在一些电镀产品厂发现不少工作人员都有接触性皮炎,在这些厂里,空气中的铬金属粉尘含量比较高。但是作为化妆品用途和工业用途所造成的后果应该是不一样的。

宋为民医生也建议消费者,更应该关注的是汞和激素引起的不良反应。