



一块小皮引发的风波

LV 杭州店关门事件始末

文 / 本报记者 钟兰

号称全球销量最好的门店之一的 LV 杭州大厦店,在这个暴雨不断的 6 月,居然关门了。事隔十天之后的 6 月 16 日晚上,它重新开张。6 月 18 日,它收到了有关部门下达的处罚书:路易威登(中国)商业销售有限公司被罚 46.25 万元,29.86 万元的违法所得被没收。

这无疑是整个 6 月最引人关注的事情之一,各种传闻满天飞,有人说是店员私自卖 A 货,有人说是 LV 平日里态度太嚣张……传闻搅动了城市的平静,并迅速地通过网络向四周扩散,上海、南京、北京……甚至是法国。毕竟,作为在中国最具知名度的奢侈品品牌之一,有关 LV 的风吹草动,从来都是被关注的焦点。这场被业内称为“一块皮引发的风波”,到底经历了多少波折?

》》》 传闻四起

LV 关门并保持沉默

“杭州 LV 专卖店涉嫌卖假,货源来路不正,可能是超 A。”前不久,天涯、19 楼等网络论坛上有人发布类似的传闻,引起人们的关注。一直被 LV 官方认为的“最可靠”的专卖店,竟然也会曝出售假传闻?

无独有偶,就在各种传闻在坊间迅猛流传的时候,6 月 6 日,位于杭州大厦 B 路一楼的路易威登专卖店忽然之间关了门。突如其来的变故,让原本就处于兴奋点上的人们炸开了锅,有人甚至言之凿凿地认为, LV 肯定是因为卖假货才被封门,否则,一般的小事情,何至于闹到关门的地步?

那期间,所有经过这家店的人们,都注意到了这样一个景象:这间一度被誉为杭州时尚标杆的门店,大门紧闭,帘幕低垂,所有原先摆放在柜台上以及展示架上的商品全部都没有了,甚至连门店上大大的 LOGO,也被白纸封住了面孔。

之前没有任何预兆,之后也没有任何解释。无论是当事方路易威登,还是它的合作者杭州大厦。一连几天都是如此,不少消费者按捺不住了,有的打算掏出购物发票要求退货,有的把自己购买的包拿到商场要求鉴定真假。就连不少 LV 的忠实拥趸,也禁不住开始观望怀疑。

直到关门之后的第五天,终于有记者探出消息。有消息灵通人士透露, LV 杭州专卖店是在省工商局的一次商品质量抽样检测中被查出了不合格的产品(商品缺少标样)。工商部门根据检测结果,要求 LV 公司在 15 日内决定是否提出异议。6 月 6 日,是异议期的最后一天, LV 公司没有提出异议。为此,浙江省工商部门认定其商品不合格,并随即对该企业销售的不合格商品进行了查处,556 件商品当场扣留。

“我们确实是 6 月 6 日暂停营业的。”当记者终于联系上路易威登(中国)传讯总监赵晓静时,她证实了这个说法。

一时之间,更多的猜疑、流言四起。很多人并不相信 LV 方面的所谓的官方说法,他们仍然对“出售

超 A 货”一说深信不疑。与此同时, LV 杭州专卖店一连几天都大门紧闭,丝毫没有开门的迹象,杭州大厦对此事也是三缄其口,更加深了人们的怀疑。

直到 6 月 17 日,不少同行朋友们才被相互告知,店已经开了,而且是 16 号晚上 6 点左右开的。既然店已经开了,不少人心里的石头也落了地。各种所谓的售假的猜疑便不攻自破,真相正在一步步靠近。

这家店又恢复了原先的灯火通明,样品包重新被摆上了柜台,营业员又回到自己的岗位,不过店内的顾客并不多。记者注意到,每一只在售的 LV 包,都已经补上了一块一厘米见方的正方形小皮样。皮样被装在一个小塑料袋里,袋内还有一张关于皮样成分的说明。皮样并没有挂在包的外面,只是被放进包内的小口袋里。

至此,这场风波以 LV 被处罚及重新开门而告一段落。

》》》 风波始末

不合格产品源于一次抽检

面对这场风波,沉默是常常可以看见的态度。当事人路易威登如此,它的合作者杭州大厦亦是如此。直到省工商局下达了处罚结果,中间曲折的过程才看出了一些端倪。

记者采访了浙江省工商局新闻中心副主任叶建华,他表示当初抽检 LV 只是省工商消保处组织的一次对流通领域商品质量的例行监测。当时时间是 4 月 18 日。三款背包,货号分别为 M32488、M40121、M51154。

接着,省工商委托国家鞋类质量监督检验中心进行质量检测。检验报告显示,这三款送检的背包产品实测结果不符合《中华人民共和国轻工行业标准——背包》(QB/T1333-2004)中的“外观质量要求”项目,缺少产品标样,检验结论为不合格。

5 月 15 日,浙江省工商局向路易威登(中国)商业销售有限公司送达了不合格结果通知书及检验报告,并予以立案调查。按照规定, LV 公司可以在 15 天的期限内决定是否提出异议。

直到 6 月 6 日, LV 公司并没有提出异议。在此期间,还擅自将执法人员先行登记保存的不合格商品继续销售。

6 月 18 日,浙江省工商局根据《中华人民共和国产品质量法》第三十九条(不得以不合格产品冒充合格产品)的规定,正式对路易威登(中国)商业销售有限公司做出处罚决定:没收违法所得 298559 元并处以罚款 462500 元。

不明真相,有消费者要求退货

事情发生之后,最焦急最无助的其实是消费者。各种小道消息满天飞的时代,当事者不仅没有公开表明态度,而且干脆以关店应对,在店门口也没有明确告知关店原因。人们只得将矛头对准杭州大厦,有人拿着购买发票要求退货,有人要求鉴定所购包的真假。

在路易威登关店期间,杭州大厦特别设立了专门的问讯处,指派专门的工作人员和路易威登专卖店的营业员一起负责解释工作。路易威登专卖店的营业员态度非常坚决:不接受退货,产品没有质量上的问题。

十天的关门歇业,有人认为不管对路易威登来说,还是杭州大厦来说,都是巨大的损失。毕竟,这家门店 2007 年的营业额据说超过了 2 亿。

记者采访了杭州大厦的相关负责人,他坦言,对路易威登而言,关门的损失肯定是大的,只是现在还没有完全统计出来。但是,对杭州大厦而言,并没有造成直接的经济影响,因为这家 LV 专卖店是独立的法人,所有的营业额并没有计入杭州大厦的总营业额。但是,发生了这样的事情,肯定会造成一定的影响,至少,整天面对前来要求退货的消费者,就足够让人焦头烂额了。

LV 杭州大厦店销售不合格的包具,会不会对消费者造成影响?记者通过采访得知,不少人表示并不会影响他们对这个品牌的信任度,但是今后在选购的时候,可能会更多地考虑去香港甚至是国外购买。