



### 追踪报道

本报3月3日第五版报道《爱马仕进口服装被检甲醛超标》后,事件受到消费者持续关注。截至发稿时,北京商报记者仍未收到爱马仕公司做出的官方解释。针对消费者关心的退换货及品质保障问题,北京商报记者追踪了解到,爱马仕官方客服仅接受专卖店检测并根据结果进行售后处理。北京市消费者协会提醒,经过洗涤、穿戴的衣物甲醛已溶解挥发,不再具有检测价值。问题衣服的售后维权难度颇高。

## 爱马仕甲醛风波只认自行检测 维权大牌为何这般难

### 客服:坚持到店检测

北京商报记者昨日致电爱马仕北京SKP店、国贸商城店和银泰中心店,电话均转至爱马仕中国客户服务中心。客服表示,到目前为止,爱马仕公司尚未对事件进行回应,“客服不便进行评论,请等待公司声明”。

本报于3月3日发表题为《爱马仕进口服装被

检甲醛超标》的文章。爱马仕北京国贸商城店店员当时对北京商报记者表示,相关机构进行检测后显示甲醛含量不合规,可到门店申请处理,并由门店上报给品牌总部,但不保证给予退货处理,专卖店不做承诺。

面对北京商报记者再次提出对衣物质量的担

忧,昨日,爱马仕客服给出了与此前国贸商城店店员截然不同的回答:“消费者可将衣物送至爱马仕专卖店,并由爱马仕官方提供检测服务。”对此,国贸店店员提出可自行前往第三方检测机构检测的说法,该客服予以否认并坚持称“要携带衣物去专卖店”。

### 消协:品牌检测难保公平

北京商报记者从北京市消协负责开展比较试验的工作人员处了解到,目前国内对于衣物中甲醛含量的检测方法是“需要测试样品为全新”,并将衣物剪碎、取样、加入试剂稀释、对比样本,过程严谨,需要第三方服装检测机构通过专业人员和专业检测设备进行处理。

对于爱马仕客服提出的“由专卖店进行检测”的说法,消协工作人员称,品牌自行检测行为不合理,

过程中难保公平。据了解,甲醛在40摄氏度左右挥发性会增强。上海国检检测人员则表示,消费者在购买贴身衣物后,用温水洗涤,可加快甲醛挥发速度。也就是说,经过洗涤和穿戴的衣物,再进行甲醛含量检测毫无意义。

服装业内人士也表示检测并维权很有难度,“首先,爱马仕公司内部没有相关检测资质提供这样的检测服务,需要依靠第三方检测机构。其次,检测费

用相对比较高昂,周期时间较长,检测一次需要千余元,如果是消费者提出的检测,费用由谁承担?第三,甲醛含量检测需将衣物剪损取样,爱马仕品牌衣物价格高昂,如果费用自担,消费者恐怕很难接受”。

在北京商报记者采访过程中,爱马仕客服也表示,如果检测结果显示衣物质量没有问题,所检测物品不能进行退换。“检测出质量问题,才会为消费者进行后续服务。”

### 专家:应加大惩处力度

奢侈品领域专家、财富品质研究院院长周婷表示,在当下越来越多的核心奢侈品消费者逃离一线大牌,一线大牌销售下滑的局面下,更应加强对售后的重视。

面对客服提出将衣物送至店面检测的说法,独立服装分析师马岗表示,质量检测应该是企业在衣物出厂时就及时进行的,无论是国际市场还是国内

市场,都有明确的甲醛含量标准规定,爱马仕公司应该严格遵守。“尤其是销往其他国家的商品,国际品牌更应该注重当地标准。出现质量问题后,爱马仕公司更应该积极回应,依靠第三方检测机构及时对商品进行质量检测,及时出具检测报告,让消费者放心,而不是让消费者到店检测。”

北京商报记者了解到,爱马仕此次被曝光9个批次的衣物被检测出甲醛超标,国内有关部门已经加大对该品牌的监管力度。马岗表示,我国应该加大威慑力度,一旦某一品牌产品频繁出现严重质量问题,国内要有魄力在一定时间内对其产品进行禁售,保护国内消费者。北京商报记者 王晓然 实习记者 王玮