TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

Thương hiệu kính mắt Anna: Khách hàng phàn nàn chất lượng

10:15 08/11/2024

Sở hữu 60+ cửa hàng trên toàn quốc, thương hiệu kính mắt Anna quảng cáo mình là “Thương hiệu kính mắt lớn nhất Việt Nam” với các sản phẩm kính râm và kính mắt với slogan "Thương hiệu kính mắt của sự tử tế". Bên cạnh những thành công của kính mắt Anna cũng có một số khách hàng đã phản ánh về chất lượng của sản phẩm này sau quá trình sử dụng...

Khách hàng phàn nàn về chất lượng

Kính mắt Anna sở hữu trang Facebook mang tên “Kính mắt Anna” với 655.000 lượt thích, 726.000 người theo dõi; website bán hàng https://kinhmatanna.com; kênh Instagram: https://instagram.com/kinhmatanna; kênh Tiktok: https://tiktok.com/@kinhmatanna, phủ sóng rộng khắp nền tảng mạng xã hội.

Trên trang Facebook của mình, Kính mắt Anna quảng cáo là “Thương hiệu kính mắt lớn nhất Việt Nam với 60+ cửa hàng trên toàn quốc”, bán các loại sản phẩm về kính mắt như: gọng kính, tròng kính, kính râm, kính râm trẻ em.



Kính mắt Anna quảng cáo là “Thương hiệu kính mắt lớn nhất Việt Nam"

Trong các bài đăng, Kính mắt Anna cũng thường xuyên chia sẻ hình ảnh, video người nổi tiếng tham gia sự kiện, chụp hình với các sản phẩm của mình như: Ca sĩ Hòa Minzy, ca sĩ Anh Tú Atus, diễn viên Ninh Dương Lan Ngọc, diễn viên Ngọc Huyền… Cùng với đó là nhiều Tiktoker có lượng người theo dõi lớn trên nền tảng này.

Trên website bán hàng https://kinhmatanna.com, kính mắt Anna được thành lập năm 2015, đến nay đã trải qua 10 năm phát triển với các cửa hàng tại nhiều tỉnh, thành phố trên cả nước.

Tuy nhiên, đã có khách hàng phản ánh với Thương hiệu và Công luận về chất lượng sản phẩm kính mắt Anna chưa tương xứng với giá tiền sau quá trình sử dụng.

Chia sẻ về kính mắt của Anna, chị Đ.H.N (Hà Nội) nói: “Tôi mua kính của Anna tại cơ sở Xuân Thủy hồi cuối năm 2022, cả gọng và tròng kính giá 2,1 triệu đồng. Dùng được khoảng gần 6 tháng thấy vàng hết mắt kính, gọng thì bay

màu, phần đệm đỡ kính bị xanh ố, tôi nghĩ do mình hay trang điểm đi làm. Nói chung sử dụng được khoảng một năm là phải thay".

Chị N. nói thêm: "Với mức giá 2,1 triệu đồng cho một năm sử dụng kính, thậm chí 6 tháng đã thấy có dấu hiệu xuống cấp tôi nghĩ không xứng đáng, nên tôi không có ý định mua lại kính của Anna. Tôi bị cận lâu rồi, bình thường thấy dùng khá bền, cỡ 2-3 năm mới thay kính một lần".

"Sau đó tôi đi đo và mua kính của bên khác thì nhân viên kĩ thuật có nói kính này của Anna bắn không chuẩn, tiêu cự kính bị lệch. Nếu như tâm lệch sẽ khiến mắt bị mỏi, đau đầu, lệch tầm nhìn, thậm chí là sẽ bị lác. May mắn là kính Anna tôi đeo không quá nhiều, nên không bị ảnh hưởng nhiều từ việc kính bị lệch tiêu cự".



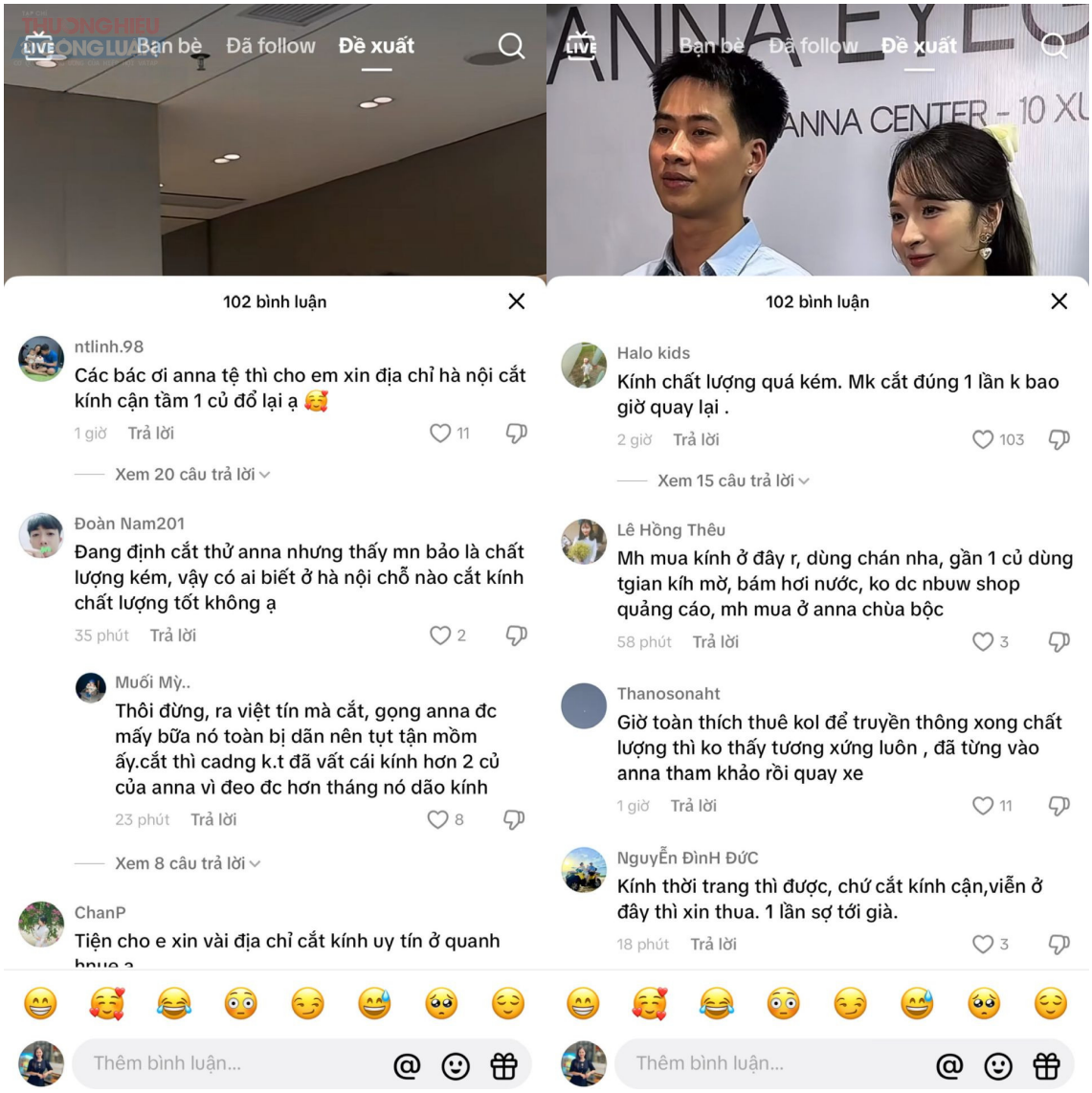
Kính mắt Anna chị N. sử dụng có dấu hiệu tróc vỏ, đổi màu sau khi sử dụng

Một khách hàng khác là T.P.L (Hà Nội) từng mua kính mắt Anna tháng 12 năm ngoái tại cơ sở Lê Văn Lương chia sẻ: "Mình bảo lựa mắt kính chống hơi nước nhưng cũng không nhanh chống hơi nước như kính cũ của mình là mấy. Trong khi kính cũ mình mua chỗ khác 400.000 đồng, kính mới mua của Anna giá 1 triệu đồng. Mắt kính cũ là của Hàn, mắt kính mới là của Pháp".

Chưa hết, khách hàng có tên L.N.H (Hà Nội) cũng chia sẻ về trải nghiệm sử dụng kính mắt của Anna. “Mình mua kính Anna tầm cuối năm ngoái, sử dụng tầm nửa năm gọng kính đã bị dão, đến giờ là tụt ra luôn rồi, không sử dụng được nữa”.

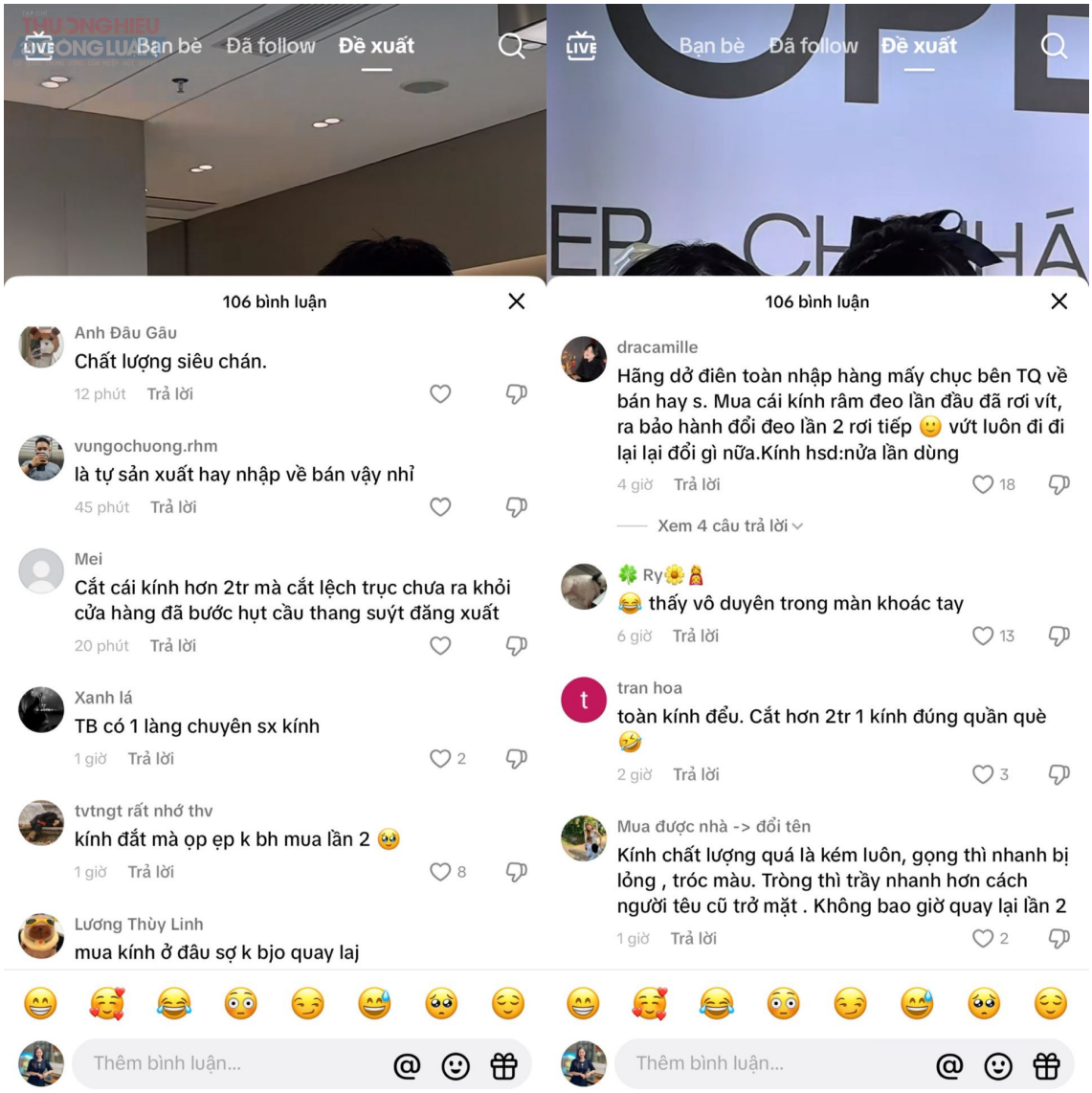
“Mình mua mắt kính giá hơn 600.000 đồng, gọng thì hơn 500.000 đồng, tổng giá trị hơn 1 triệu đồng. Mình thấy so với hiệu kính khác thì giá đắt hơn nhưng chất lượng kém hơn. Kính này chỉ đeo ngồi một chỗ làm việc được thôi chứ mình đi lại bằng xe máy, đi bộ nhanh hay làm việc gì đó là rơi ngay”, chị H. chia sẻ thêm.

Cũng theo tìm hiểu của phóng viên trên nền tảng mạng xã hội Tiktok, ở nhiều bài đăng liên quan đến kính mắt Anna, có nhiều bình luận của người dùng phản hồi về chất lượng kính mắt của thương hiệu này. Ví dụ như: “Các bác ơi, kính Anna tệ, cho em xin địa chỉ ở Hà Nội cắt kính tầm 1 triệu”, “Gọng Anna được mấy bữa toàn bị giãn nên tụt đến tận mồm ấy, tớ đã vứt cái kính hơn 2 củ của Anna vì đeo được hơn tháng đã dão kính”, “Kính chất lượng kém, mình cắt đúng một lần không bao giờ quay lại”, “Mình mua kính ở đây rồi, dùng chán, gần 1 triệu đồng dùng thời gian kính mờ, bám hơi nước, không được như shop quảng cáo, mình mua ở Chùa Bộc”, “Kính thời trang thì được, chứ cắt kinh cận, viên ở đây xin thua, 1 lần sợ tới già”…



Một số phản hồi của khách hàng về chất lượng kính mắt Anna

Hay là những bình luận như: “Cắt cái kính hơn 2 triệu mà cắt lệch trục, chưa ra khỏi cửa hàng đã bước hụt cầu thang”, “Kính đắt mà ọp ẹp, không bao giờ mua lần 2”, “Mình mua cái kính râm đeo lần đầu đã rơi vít, ra bảo hàng đổi đeo lần 2 rơi tiếp, vứt luôn chứ đổi gì nữa…”, “Kính chất lượng quá là kém luôn, gọng thì nhanh lỏng, tróc màu, tròng thì trầy nhanh hơn người yêu cũ trở mặt, không bao giờ quay lại lần 2”, “Kĩ thuật viên chuyên môn kém đo sai cả độ cận”, “Kính kém chất lượng, giá cao, kính tiền triệu mà tróc sơn, ốc vít bung, không bao giờ mua lại”…



Các bình luận khác nói về chất lượng của kính mắt Anna sau khi sử dụng

Như vậy, qua những phản hồi của khách hàng, có thể thấy chất lượng kính mắt Anna chưa thực sự như khách hàng kỳ vọng trong khi giá thành cao. Hầu hết các phản ánh của khách hàng khá tương tự nhau về gọng kính, mắt kính và cả việc đo độ mắt của các kĩ thuật viên tại đây.

Tem nhãn chưa đầy đủ thông tin theo quy định

Trong vai khách hàng có nhu cầu mua kính mắt Anna, phóng viên đã lựa chọn mua kính mắt Anna tại Nguyễn Trãi, Hà Nội. Qua ghi nhận, ở đây bày bán các loại kính khác nhau với nhiều mức giá. Thấp nhất tại các kệ là khoảng 500.000 đồng, cao hơn thì có nhiều loại như 850.000 đồng, hay 1.600.000 đồng... Các loại kính này bao gồm gọng và mắt kính thông thường. Còn nếu có nhu cầu đo kính thì sẽ được nhân viên tư vấn tròng kính có xuất xứ khác nhau như Hàn Quốc, Pháp và tính thêm chi phí cho tròng kính này. Các kính mắt bày bán tại cửa hàng đều có tem nhãn thông tin và tem chống hàng giả dán ở gọng kính.

Thông tin tem nhãn như sau: “Nhập khẩu và phân phối: Công ty TNHH Anna Eyeglasses Việt Nam, địa chỉ 410A đường Dương Tự Minh, phường Tân Long, Thành phố Thái Nguyên, tỉnh Thái Nguyên. Mã số thuế: 4601608505. Xuất xứ: Trung Quốc. Thành phần: Nhựa và kim loại. Cảnh báo: Bảo quản trong hộp kính. Hướng dẫn sử dụng: Dùng để đeo mắt, tránh tiếp xúc nhiệt độ cao, va đập mạnh”.



Khi hỏi về xuất xứ của kính ở Trung Quốc, nhân viên của Anna nói: “Nhà em tất cả kính đều đặt ở nhà máy bên Trung Quốc hết, kính của bên em, không phải của hãng nào hết, chứ không phải nhập các bên về bán như các cửa hàng kính khác. Chị yên tâm vì có tem chống giả rồi, không làm giả được. Cả gọng và kính đều sản xuất ở Trung Quốc hết, miễn sao kiểm định nó chuẩn là được”.



Theo thông tin tem nhãn, vì hàng có xuất xứ Trung Quốc nên đây là sản phẩm nhập khẩu. Theo quy định pháp luật, nhãn phụ là nhãn thể hiện những nội dung bắt buộc được dịch từ nhãn gốc của hàng hóa bằng tiếng nước ngoài ra tiếng Việt và bổ sung những nội dung bắt buộc bằng tiếng Việt theo quy định của pháp luật Việt Nam mà nhãn gốc của hàng hóa còn thiếu. Nhãn phụ có chức năng giúp cơ quan hải quan, công an và người tiêu dùng kiểm soát, phân biệt được với hàng hóa nhập lậu.

Nội dung bắt buộc phải thể hiện trên nhãn hàng hóa được quy định tại khoản 1 Điều 10 Nghị định số 43/2017/NĐ-CP, nhãn phụ phải chứa đựng đầy đủ các thông tin sau đây: Hướng dẫn sử dụng; Thành phần công thức đầy đủ; Tên nước sản xuất; Tên và địa chỉ của tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm đưa sản phẩm ra thị trường; Định lượng thể hiện bằng khối lượng tịnh hoặc thể tích; Số lô sản xuất; Ngày sản xuất hoặc hạn dùng phải được thể hiện một cách rõ ràng; Lưu ý về an toàn khi sử dụng (nếu có).

Tên và địa chỉ tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm về hàng hóa quy định như sau: Hàng hóa được nhập khẩu để lưu thông tại Việt Nam thì ghi tên và địa chỉ của tổ chức, cá nhân sản xuất và ghi tên, địa chỉ của tổ chức, cá nhân nhập khẩu.

Như vậy, với các sản phẩm kính mắt Anna đang bày bán, nhận thấy chưa có tem nhãn gốc của hàng hóa. Với tem nhãn phụ Tiếng Việt chưa có thông tin bao gồm: tên và địa chỉ của tổ chức, cá nhân sản xuất hàng hóa, chưa có thông tin định lượng thể hiện bằng khối lượng tịnh hoặc thể tích, thông tin về số lô sản xuất, ngày sản xuất hoặc hạn dùng phải được thể hiện một cách rõ ràng…



Hiện, kính mắt Anna đang tung ra rất nhiều chương trình khuyến mãi như: “Đại tiệc sinh nhật 10 tuổi, Anna khao bạn ngàn “món ngon, hấp dẫn” từ 01/11 đến 30/11: Thu cũ đổi mới: Kính nào cũng đổi - Tiết kiệm tới 650.000 đồng; Giảm 50% toàn bộ kính râm người lớn và trẻ em; Giảm 15% toàn bộ gọng kính The Titan Cao Cấp khi cắt cùng tròng kính bất kỳ. Hay “Tặng 4 vé concert Anh trai say hi và Anh trai vượt ngàn chông gai”, hay “Cơ hội có 1-0-2, sở hữu ngay gọng kính dẻo siêu bền giá gốc 350.000 đồng nay chỉ còn 99.000 đồng cho các khách hàng ở Thái Nguyên”… Với sự đầu tư của mình cho truyền thông, kính mắt Anna được rất nhiều khách hàng biết tới. Tuy nhiên, điều cốt lõi trong kinh doanh bền vững là phải làm sao để giữ chân được khách hàng và có được niềm tin tuyệt đối nơi khách hàng. Những thiếu sót mà khách hàng phản ánh nêu trên, mong rằng Kính mắt Anna kiểm tra, khắc phục để phục vụ khách hàng được tốt hơn và thương hiệu Kính mắt Anna phát triển bền vững.

Thu Trang