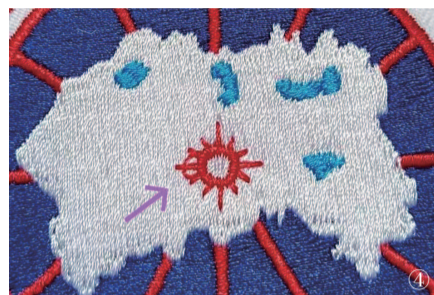


万元羽绒服商标绣错、面料味道刺鼻、部分脱线……从门店到总公司,消费者遇重重阻碍

“加拿大鹅”想退好难

962555



- ① 贾女士花超万元买的羽绒服
- ② 衣服局部针脚凌乱、线头缠绕多
- ③ “加拿大鹅”门店要求贾女士签署的《更换条款》
- ④ 这件加拿大鹅羽绒服logo绣错

刚刚因虚假广告宣传被黄浦区市场监管部门罚款45万元并因此冲上热搜的“加拿大鹅”，这次又要摊上事了！市民贾女士向本报“帮帮忙”反映，花费了11400元在上海国金中心“加拿大鹅”门店购买了一件羽绒服。谁知，衣服上商标绣错、缝线粗糙，面料还有刺鼻异味！面对这一堆的问题，《更换条款》上一句“所有中国大陆地区专门店售卖的货品均不得退货”，硬生生堵住了消费者的维权路。而随后，贾女士在多次与门店、商家甚至通过邮件与总公司沟通中，处处碰壁。

专卖店商标绣错

贾女士告诉记者，10月27日，她在上海国金中心商场地下一层LG1-58号“加拿大鹅”门店，购买了一件型号为9512M的羽绒服，价格为11400元。回到家中后，贾女士发现，这件“加拿大鹅”的商标竟然绣错了：中心太阳处多绣了一根弧线！

羽绒服缝线粗糙，挂着许多长长短短的线头；衣服口袋内布料边缘没有包边，有脱线现象；面料也有阵阵刺鼻的味道……

贾女士说，10月27日当天，她在付款前，店员对于购买的商品不能退款退货没有任何告知。“但当我刷完信用卡后，店员递给我一张纸，抬头为《更换条款》，要求我签名。”

记者看到，这份《更换条款》上写明：除非相关法律另有规定，所有中国大陆地区专门店售卖的货品均不得退货。“如果不签名，就不能拿衣服。”贾女士表示，当时，她只能

在这份条款上签了字。

投诉维权处处碰壁

10月28日，贾女士向国金中心“加拿大鹅”门店店长投诉，同时拨打了加拿大鹅客服热线4001275066。可店长称，“我没有权力退货，需要总公司层面来解决。”

“我向店长要总公司电话，他却说没办法提供，要我自己去查。还说公司已经向市场监管局方面提供了这件衣服的报关单和合格的检测报告。他要求我提供给公司衣服不合格的检测报告，才可以退货。”

11月14日，贾女士又撰写了一份邮件，并将衣服的细节照片等凭证一同通过邮件附件的形式，发给加拿大鹅的检测中心邮箱(ce@canadagoose.com)。但随后，总公司在回信中却告知，现在，加拿大鹅方面不再通过照片提供产品认证。

截至发稿仍无回复

记者来到国金中心“加拿大鹅”门店，当亮明身份要求采访时，店员表示“店长不在”。当记者告知贾女士的遭遇后，对方回复：门店只有销售权，产品问题需要直接找总公司来沟通。记者询问总公司地址和联系方式，店员摇头称“不能提供”。

记者致电“加拿大鹅”客服热线，一名工作人员在记录后反馈，会与门店协调此事，给消费者和记者一个答复。记者询问：“专门店售出的产品，为何‘中国大陆地区不能退货’？”对方表示，工作人员一概没有回答的

权限。而截至发稿，记者仍没有收到来自“加拿大鹅”方面的任何回复。

律师称可提出赔偿

上海善法律师事务所高级合伙人秦裕斌表示，对于商品不符合要求的，消费者有权要求销售者对其修理、重做、更换、退货等。而商家在付款前不告知，在付款后让消费者签署所谓的《更换协议》，损害了消费者的合法权益。

秦裕斌直言，如果商品存在质量问题，消费者不仅可以要求退换，甚至完全可以要求厂家赔偿违约金；如果销售方明知商品存在质量问题，仍然销售，则销售方亦要承担连带责任；如果涉及销售伪劣产品或者销售假冒注册商标的商品，品牌方需承担相应的法律责任。秦裕斌认为，加拿大鹅品牌方的相关做法，已经严重违背了相关法律，“品牌方应当积极同消费者沟通，拿出解决问题的诚意，这样才能赢得消费者的信赖。”

对此，贾女士表示，自己的诉求并不高，只是要求退货退款。但是，距离自己购买这件衣服已过去整整一个多月，目前解决问题似乎依旧遥遥无期，这让她感到十分心累。“原本以为大品牌会有大品牌的优质服务，没想到碰上的竟是‘满满的套路’！”

“加拿大鹅”何时能拿出解决问题的应有诚意？消费者的合法权益是否能够得到保障？本报将继续关注。

本报记者 徐驰

相关链接

自诩为行业翘楚的“加拿大鹅”，因虚假广告宣传、产品存在瑕疵等而屡屡“冲上热搜”——

今年6月，“加拿大鹅”因虚假广告宣传被上海市黄浦区市场监督管理局罚款45万元，被责令停止发布违法广告，在相应范围内消除影响。在市场监管部门向加拿大鹅出具的《决定处罚书》中指出，当事人行为涉嫌违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十六条第二款及《中华人民共和国广告法》第九条第(三)项的规定，构成了经营者排除消费者权利和广告使用“国家级”“最高级”“最佳”等用语的行为。

上海市民韩女士在国外花费5000元左右，购买了一件加拿大鹅羽绒服。但穿了半天，韩女士身上就“满身鹅毛”。她在“加拿大鹅”官网申请“全球终身保修”服务，寄出衣服之后，收到回复称“衣服的跑绒现象不算严重，会清理干净后退回。”这让消费者十分不满。对此，“加拿大鹅”的官方客服回应，“加拿大鹅”确实存在终身保修服务，但是否能在保修范围，需要将产品寄往官方鉴定。对于钻绒掉毛情况，其解释少量的跑绒是属于正常情况，具体是否需要保修，还是需要通过官方鉴定。

「加拿大鹅」屡上热搜

松江一居民区垃圾中转站太脏乱 新桥镇：即将改造并添垃圾桶

本报讯（记者 夏韵 实习生 张仪玮）市民何先生向本报“帮帮忙”反映，松江区新飞路1751弄晨星东区沿河旁有一个垃圾中转站，环境脏乱，污水直排河道，破坏周边环境。市民希望，有关部门能及时清理垃圾、减少污染，早日改善周边环境。

晨星东区小区房龄有10多年，2006年，小区河边建起一个垃圾中转站。“经常有人乱扔垃圾，地上一片狼藉。”何先生说，小区里租客多，流动性较大，部分住户没做到定时定点投放，导致经常能看到木板床、沙发、行李箱等被随手丢弃在河道边。“实在是太脏了！”不少居民还告诉记者，垃圾堆积无人处理，“轻一点的（垃圾），风一吹全飘到河道上。”另外记者还了解到，该垃圾中转站建在河边，是否属于“合法合规”建造的工程，也引发质疑。

记者联系到当地居委会。居委会负责人回复，该垃圾中转站是小区公共配套设施，由开发商建造，目前无拆除计划。针对居民反映环境脏乱等问题，属地松江区新桥镇相



关工作人员答复“帮帮忙”称，2006年建造的垃圾中转站是合法合规建设，不是违建，近期将做改造升级工程，把中转站改为垃圾投放站，改进排污措施，美化外观。同时，物业人员将加强管理，改造后增加垃圾分类桶，引导居民按“四分法”准确投放。

菜场没了超市关了，买便宜菜得乘三站公交 附近居民买菜路“好辛苦”

本报讯（记者 徐驰 实习生 沈佳颖）家住嘉定区新郁路199弄嘉宝都市港湾的冯女士向本报“帮帮忙”求助：居民小区附近没菜场，惠民超市关了也近一年，让居民们的“买菜路”走得很辛苦。“这里住的大多是老年居民，我们买菜要跑到很远，实在太不方便。”

冯女士告诉记者，原先小区马路对面就有菜场，但后来经过数次改造，建起了银行、快餐店、咖啡店，但菜场始终没再出现过。“菜场没了之后，旁边开了家惠民超市，里面有卖蔬菜的，还算方便，价格也实惠，但是估计效益不好，很快也关门了。”

冯女士说：“路口有一家卖蔬菜的个体户，但是价格很贵。”因此，居民们想购买到品种齐全、性价比高的蔬菜，只得乘坐717路公交车前往位于丰庄路540号的丰赞集贸市场，“但是，过去也要坐公交，要乘三站路，很不方便。”

记者从导航软件上看到，从小区到最近的菜市场，单程要花费24分钟，更别提步行了。“很多时候，来回路上就要花费将近1个小时。对我们中年人来说，也就算了，很多老人要坐车，回家时还要边拎着买来的菜边挤公交，实在是太难了。”

冯女士表示，她居住在小区一期，不少居住在小区二期的居民，离开菜场的距离更远。为此，居民们急切希望，小区附近能够增设一家价格实惠、菜品多样的菜场或者蔬果超市，以满足大家特别是老年人的日常生活需求，不要让“买菜路”走得“好辛苦”。

小帮呼有应

小帮呼有应

