

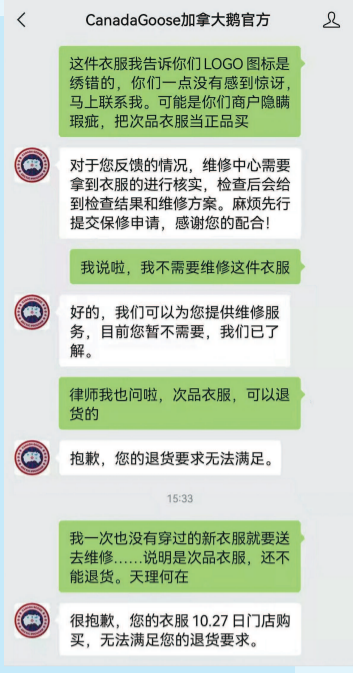
962555

帮忙



▲ 约谈会现场

▶ 微信聊天截屏



Canada Goose 加拿大鹅中国大陆地区退换货政策声明

就所谓“加拿大鹅规定中国大陆门店不得退货”的传言，Canada Goose 加拿大鹅做如下澄清：Canada Goose 加拿大鹅严格遵守中国法律法规执行退换货政策，全力保护消费者权益。Canada Goose 加拿大鹅中国大陆地区专门店《更换条款》中第一条的含义为：在符合相关法律规定的情况下，所有中国大陆地区专门店售卖的产品可以退货退款。第七条进一步明确表示，更换条款“不影响顾客依据相关法律享有的权利。”



“加拿大鹅”冲上热搜，官方称“可以退货”，但是——

“问题羽绒服” 还是不能退

小再追踪



11月29日，本报8版刊出独家报道“加拿大鹅”想退好难，反映市民贾女士花费11400元购买了一款“加拿大鹅”羽绒服，却发现商标绣错、面料刺鼻、缝线粗糙等一堆质量问题。消费者联系门店、“加拿大鹅”总公司等，却处处碰壁。短短两天，话题冲上热搜，引发热议。报道发出后，“加拿大鹅”不仅没解决消费者诉求，反而回应“不能退货为中国区‘通用条款’”。昨天，一则官方声明，更是遭网民“集体回怼”。上海市消保委约谈“加拿大鹅”，要求今天上午提交《更换条款》的正式说明。

多次找客服 只能检查维修

这两天，贾女士又多次找到“加拿大鹅”官方客服，但对方以“购买衣服时间过长”为由，拒绝退款退货，表示只能维修。记者从聊天截图上看到，贾女士发问：“我新衣服一次也没有穿过，就需要维修了吗？”客服回应：“您已告知衣服10月27日购买，对于您反馈的问题，我们可以提供维修。”贾女士再次明确表示：“我要退货，不是维修。”对方回答：“非常抱歉，无法满足您的退货要求。只能提供检查和维修服务。”

贾女士告诉记者，一方面，她担心如果寄送回厂家维修，厂家会将现有问题掩盖，进而不承认质量

问题；另一方面，自己已对“加拿大鹅”彻底失去了信任。

中国区不退是“通用规则”

昨天，记者分别致电徐汇区淮海中路999号“加拿大鹅”环贸iapm商场店、浦东新区世纪大道8号“加拿大鹅”ifc国金中心店，询问退货事宜。工作人员均答复称：消费者在购买商品之后14天内，如果发现质量问题，可将商品带回至门店，由工作人员协助处理退换货事宜；至于涉及退货问题，则根据中国区的“通用条款”相关内容来处理，所有中国大陆地区专门店售卖的货品均不得退货，正常经过实体店出售的货品不能退；如果购买时间超过14天，则会由总公司跟进处理。

而与工作人员所说的“总公司跟进处理”形成鲜明对比的是，贾女士不论前往门店还是致电“加拿大鹅”官方客服热线，都吃了“闭门羹”。“门店推总公司，总公司不給回音。”

网友纷纷议 大鹅“太傲慢”

记者查询相关信息发现，今年11月“加拿大鹅”披露的第二季度财务业绩显示，截至2021年9月26日，“加拿大鹅”销售额就实现了同比40.3%的增长。其中，电子商务营收同比增长33.8%，而中国市场的直营渠道销售额同比增长85.9%。“加拿大鹅”总裁兼首席执行官表示，公司二季度营收的增长主要得益于电商渠道的快速增长以及中国市场的贡献。

这一边，直言“销售额增长来自中国市场的贡献”；另一边，面对中国消费者的正常诉求，却推诿、拖拉、不处理。这样的“言行不一”，让不少网友“有话要说”。

网友@垫脚石X表示，“又是针对中国大陆的特别售后服务，工商质检该出手了吧。”网友@吾就是我评论，“充分展示了不可一世、藐视中国法律的傲慢态度！”

目前，贾女士依旧陷入“投诉无门”的窘境。她希望，“加拿大鹅”能解决她的合理诉求；相关部门尽快介入，调查商品存在的质量问题。

官方发声明 遭“集体回怼”

昨天上午，“加拿大鹅”在官方微博上发布了一份《Canada Goose 加拿大鹅中国大陆地区退换货政策声明》，其中写道：Canada Goose 加拿大鹅中国大陆地区专门店《更换条款》中第一条的含义为：在符合相关法律规定的情况下，所有中国大陆地区专门店售卖的产品可以退货退款。但网友们显然对于这份声明并不买账，短短几小时，就有近460多位网友在微博上留言。网友们纷纷表示，官方声明缺乏诚意，依旧在玩“文字游戏”，没有解决实际问题。

网友@尼纳盖北直言：意思是我没说不能退啊，只是实际上是不给退的。网友@心态平和67912附议：人家发了几次媒体曝光都不退。

还有不少网友认为：短短几天，“加拿大鹅”以负面姿态“霸占”热搜位置，让消费者担心品牌质量问题。”

本报记者 徐驰

昨天，上海市消保委约谈“加拿大鹅”（希计（上海）商贸有限公司），要求在12月2日中午前，提交《更换条款》的正式说明。“加拿大鹅”派外部律师、高级客户体验经理和金门店店长参加约谈会。参会人员确认“加拿大鹅”官网上30日无理由退货的相关条款，并表示该条款不适用于中国大陆，中国大陆适用7天无理由退货条款。约谈中，市消保委提了哪些问题？“加拿大鹅”又是如何回应？对此，市消保委副秘书长唐健盛接受本报专访。

“三个问题”须回应

唐健盛认为，“加拿大鹅”方面，至少应该厘清并认真回应三个问题。

首先，《更换条款》的具体含义和操作流程是什么？“加拿大鹅”专门店的这份《更换条款》中，很多说法并不明确。“比如里面提到‘除非相关法律另有规定’，到底是什么法律、什么规定？必须符合什么条件？这些都应明确说明。”

其次，“加拿大鹅”线下门店《更换条款》，中国大陆和非中国大陆地区版本是否一样？

再次，“加拿大鹅”官方网站上注明的无理由退货时间为30天，仅限线上；中国大陆地

市消保委三问「加拿大鹅」

区的无理由退货时间却只有7天。凭什么“无理由退货”时间并不相同？

“大鹅”一笔糊涂账

对于第一个问题，门店店长坦言，自己也不清楚。而针对其他问题，“加拿大鹅”方面回应称要“回去之后再确认”。

“如果连门店店长都弄不清楚，那么店员是怎么操作的？他们是如何面对消费者的？又是怎样帮消费者办理退换货的？”唐健盛直言，门店对于退换货这块，简直是“一笔糊涂账”。“另外，这份《更换条款》中的很多具体表述，在实际操作中是否符合消费者权益保护的需要？我没看出来。”

大品牌应有担当

唐健盛说，早些时候，他也看到了“加拿大鹅”官方发布的声明，但基本毫无诚意，像是在玩文字游戏。“这些问题，至少说明‘加拿大鹅’在退换货的制度上，存在问题。”

唐健盛认为，品牌卖的价格昂贵，理应比其他商品更有保障、质量更好、更在乎消费者的切身利益，去承担更多的社会责任，而不是削减中国消费者的合法权益。

本报记者 徐驰 金旻矣

中消协

任何品牌在消费者面前都没有特权

本报讯（记者 金旻矣）近日，有关“加拿大鹅”的消费维权事件持续引发社会关注。面对商标绣错、缝线粗糙、面料味道刺鼻等外观可见质量问题，消费者先是遭遇“中国大陆店售货品均不得退款”等歧视性“更换条款”，后又因被要求出具质量检测证明而陷入维权僵局。今天，中消协对该事件给予回应。

中消协表示，我国《消费者权益保护法》第十条规定，消费者在购买商品或者接受服务时，有权

获得质量保障等公平交易条件。第二十四条规定，经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起七日内退货。《民法典》第四百九十七条规定，不合理地免除或者减轻其责任、加重对方责任、限制对方主要权利的格式条款无效。上述经营者对消费者因产品质量问题主张

权利设置各类不合理条款门槛，涉嫌违背相关法律规定，侵害消费者合法权益。

中消协认为，经营者应当守法诚信经营，心怀责任担当，努力为消费者提供优质高效的产品和服务，切实保障消费者合法权益，把赢得消费者信赖作为企业发展、品牌常青的首要考量。

尊重消费者权利、保障消费者权益是经营者的应尽义务，它不仅应体现在营销条款、协议、承诺、声明中，更应落实到保证产品

和服务质量、妥善处理消费者诉求的具体行动中。在这方面，任何企业、任何品牌都没有例外特权。若说一套做一套，动辄以大牌自居，摆傲娇、秀优越、搞双标、玩歧视，高高在上，店大欺客，必将失去消费者信任，被市场所抛弃。

放心消费、美好生活是消费者的必然追求，良好消费环境需要全社会共同创造。中消协同时呼吁广大消费者理性消费、主动监督，拒绝盲目品牌崇拜和炫耀

性、攀比式消费，面对经营者的傲慢与偏见要敢于说不，遇到消费侵权行为要积极依法主张自身合法权益，为营造放心舒心消费环境出一份力，做会消费、善维权、有担当的新时代消费者。



本版编辑/刁炳芳 视觉设计/戚黎明