

超万元羽绒服因质量问题要求退货却遭遇『内外有别』 约谈中参会人员一问三不知

上海消保委就『更换条款』约谈加拿大鹅

晨报记者 李晓明

因上海消费者投诉万元加拿大鹅羽绒服质量问题,加拿大高端羽绒服品牌“加拿大鹅”规定中国大陆门店不得退货,其“退换货条款”的公平性和合理性受到社会的广泛关注,加拿大鹅又一次登上了热搜。而在此前,加拿大鹅曾因为虚假广告被罚45万元人民币。

昨天上午,上海市消保委就加拿大鹅专门店的“更换条款”约谈了加拿大鹅(希计(上海)商贸有限公司)(以下简称“加拿大鹅”),公司派外部律师、高级客户体验经理和国金门店店长参加了本次约谈会。

商标绣错面料刺鼻缝线粗糙
消费者要求退货处处碰壁

事件起因源于上海消费者的一起投诉。近日,上海市民贾女士在上海国金中心商场地下一层LG1-58号“加拿大鹅”专卖店,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!而且羽绒服缝线粗糙,挂着许多长短短短的线头,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。

面对这一堆的问题,贾女士希望退货却遭到拒绝。她说,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等没有任何告知。“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。”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。

此后,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,均无果。

中国大陆门店不能退货
网友质疑存在“双标”

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,总公司在回信中被告知,现在,加拿大鹅方面不再通过照片提供产品认证。

还有媒体报道称,对于不可退货一事,加拿大鹅北京三里屯店工作人员表示,正常实体店出售货品不能退,因为顾客是看到实物购买的,所以不能退,14天之内可以换货一次。

然而,在Canada Goose的加拿大官网上,却明确写着“可以退货”,不仅如此,允许退货的期限还很长,总计30天。

对于加拿大鹅的退换货规定,不少网友质疑存在着“双标”。“加拿大鹅在国外退换货很简单,为何在中国大陆不能退货?”

随后,关于“加拿大鹅规定中国大陆门店不得退货”的话题冲上热搜。

约谈中多次称“不知情”
约谈前发声明可以退货

昨日上午,关于专门店“更换条款”,上海市消保委约谈了加拿大鹅。

约谈显示加拿大鹅参会人员对于专门店“更换条款”的具体含义并不了解。参会人员所表述的公司退换货流程与消费者反映的实际情况多有出入,上海市消保委要求加拿大鹅在12月2日中午前提交《更换条款》的正式说明。

另在约谈中,上海市消保委询问了中国大陆以外区域加拿大鹅专门店退换货条款是否与中国大陆相一致,加拿大鹅参会人员表示不知道,加拿大鹅参会人员也确认了在加拿大鹅官网上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。

据悉,在约谈前,加拿大鹅发布声明称,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。



[相关链接]

曾因发布“最保暖”虚假广告
上海市监部门罚加拿大鹅45万元

今年9月,网红奢牌加拿大鹅就登上了热搜,原因是其因利用广告对商品或服务作虚假宣传,欺骗和误导消费者,而被上海市市场监管部门处以罚款45万元。

根据黄浦区市场监管局开出的“行政处罚书”显示,希计(上海)商贸有限公司主要从事“CANADA GOOSE”品牌羽绒服销售。2018年9月起,当事人在天猫平台开设“CANADA GOOSE官方旗舰店”,委托上海博道商务有限公司进行日常运营、维护及商品发布。同月起,网站发布“我们的所有羽绒混合材料均含有Hutterite羽绒,这是优良且最保暖的加拿大羽绒”的文字内容。

调查发现,Hutterite羽绒是指来自加拿大北部Hutterite群落养殖区的鸭、鹅的绒毛。而经调查人员向中国羽绒协会及上海服装行业协会了解,在禽鸟品种相同的情况下,羽绒的品质和

禽鸟的成熟度有关,和产地、气候无关。

当事人强调“Hutterite”产地来彰显羽绒的保暖性无事实依据,与实际不符,同时会对消费者的购买行为产生实质性影响。该行为违反《中华人民共和国广告法》第四条第一款,构成虚假广告行为。

此外调查还发现,在当事人销售的190款羽绒服中,鹅绒产品约占16.8%,鸭绒产品约占83.2%。其销售的大部分羽绒服并非使用保温性能更出色的高蓬松度鹅绒,而是使用了蓬松度较低的鸭绒,因此,当事人以偏概全地称其产品所使用的羽绒“优良且最保暖”与事实不符。

依据《中华人民共和国广告法》第五十五条规定,市场监管部门决定对当事人依法处以罚款人民币45万元,责令其停止发布违法广告,并在相应范围内消除影响。

[央媒评论]

质量差却拒不退货
傲娇的加拿大鹅只能剩“一地鹅毛”

11月30日,央广网官微评论称,羽绒服出现质量问题,品牌方首先要做的是积极同消费者沟通,拿出解决问题的诚意和方案,如此才能重新赢回消费者的信赖。“加拿大鹅”却先入为主,给消费者限定维权的条条框框,一句“中国大陆地区不能退货”让消费者碰壁而回,后续更是处处设卡。用地域来区别对待消费者,这样的“双标”,是满满的“傲娇”,必定不被中国法律所容。消费者权益的保护,也绝不是某个厂家一纸条款就

能有“豁免权”的。

“加拿大鹅”之所以这样自信,似乎心里已形成一种自我认知:穿着本品牌羽绒服是一种身份和品位的象征,即便质量和服