

加拿大鹅陷退货风波被约谈 南京门店仍说“只能换不能退”

律师:这是霸王条款;省消保委:若不修改退换货条款,可能受处罚

这两天,羽绒服界的“网红”加拿大鹅又上热搜,这次是因为其规定中国大陆门店不得退货。很多网友质疑这侵犯了消费者的合法权益。12月1日,现代快报记者探访南京的加拿大鹅线下门店,也得到了不可以退货、只能更换的回复。

12月1日,加拿大鹅在其官方微博对此事进行了回应。同一天,上海市消保委就加拿大鹅退换货条款的公平性和合理性问题约谈企业。

现代快报+记者 陈子秋 杜雪迎 王益



南京的加拿大鹅门店

现代快报+记者 王益 摄



扫码看视频

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:在符合相关法律法规规定的情况下,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。”

质量对 Canada Goose 加拿大鹅和顾客都至关重要。专门店售出的每一件产品在交付前均由受过专业训练的销售人员进行质量检查,并需由顾客现场确认。

产品在交付后,若出现质量问题,符合加拿大鹅保修政策的,更可以享有终身材料和工艺保修服务。

希计(上海)商贸有限公司
2021年12月1日

“@CanadaGoose加拿大鹅”12月1日发布的声明

加拿大鹅发声明称可以退货

据媒体报道,10月27日,上海的贾女士在国金中心商场加拿大鹅专门店购买了一件型号为9512M的羽绒服,价格为11400元。贾女士称回家后发现衣服的商标绣错了,中心太阳处多绣了一根弧线。她在购衣时被店员要求签署“更换条款”,条款显示“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”。

一个多月过去,贾女士仍未能退货。经过媒体报道,这一事件引发关注。

12月1日上午10点03分,加拿大鹅在官方微博“@CanadaGoose加拿大鹅”发布了“Canada Goose 加拿大鹅中国大陆地区退换货政策声明”。声明中说: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:在符合相关法律法规规定的情况下,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”。

声明中也提到,专门店售出的每一件产品在交付前均由受过专业训练的销售人员进行质量检查,并需由顾客现场确认。产品在交付后,若出现质量问题,符合加拿大鹅保修政策的,更可以享有终身材料和工艺保修服务。

上海市消保委约谈加拿大鹅 退换货政策涉嫌“内外有别”

12月1日上午,上海市消保委约谈了加拿大鹅(希计(上海)商贸有限公司),加拿大鹅派外部律师、高级客户体验经理和国金门店店长参加了本次约谈会。

在约谈中,消保委发现,加拿大鹅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。同时,加拿大鹅方面对要求消费者签署的《更换条款》的具体含义也是支支吾吾、表述不清。

上海市消保委副秘书长唐健盛指出,在约谈会前,加拿大鹅发布声明称“在符合相关法律法规规定的情况下,所有中国大陆地区专门店售卖的产品可以退货退款”,但就“哪些法律”“怎样界定符合”等问题加拿大鹅方面却表示并不清楚。

“仅仅发出这样似是而非的声明显然并不能让消费者满意,对此,我们要求加拿大鹅在2日中午前提交《更换条款》的正式说明。”唐健盛说。

值得注意的是,加拿大鹅在其全球官网上表述退换货政策为“30日无理由退货”,但参与约谈的相关负责人却表示,加拿大鹅并不在中国大陆执行这一条款,涉嫌“内外有别”。

记者探访南京线下门店,工作人员称无法退货

在加拿大鹅发布声明的当天上午11点左右,现代快报记者探访了南京的加拿大鹅门店,在店里选购商品的消费者还不少。一名工作人员告诉记者,该门店目前不能退货,但可以换货。工作人员介绍,在14天内,没有穿过、没剪吊牌的衣服,消费者可凭购物凭证进行换货,但不是到门店,而是去指定的售后服务点。消费者在购物后,会有专门的售后服务人员对接,如果发现有质量问题可以与之联系。而在售出之前,销售人员会在消费者的面前对商品进行检查,确保没有发现问题。

至于为什么只能换货、不能退货,这名工作人员表示,这不是她能解答的问题,她会向上级反映,由专人来联系记者。但截至记者发稿时,并没有人联系记者。

线上旗舰店称可以7天无理由退货,但不少消费者称退货失败

针对退货问题,记者也询问了加拿大鹅官方旗舰店。在线上店铺,商品详情页中的退换货政策写着“七天无理由退换货”。网店客服表示,这只是天猫线上店铺的政策,“由于销售渠道不同,不解答其他销售渠道相关业务。”

根据其条款,消费者需要“在商品及包装保持出货时原装且配件齐全(吊牌未剪、未使用、未洗潮)且不影响再次销售的情况下,在签收之日后7天内享受无理由退换货服务(限中国大陆地区)”。但不包含个人定制商品,和在顾客提交订单时已告知顾客因其性质不可退货的任何其他商品。对于后一类,网店客服表示,指的是口罩等商品,建议消费者下单前询问客服。

涉及已损坏或已经使用过的商品,如果因为质量问题需要退货,需经过权威质检部门或者Canada Goose质量部门鉴定。线上店铺看起来比线下门店更尊重消费者。但记者在黑猫投诉上搜索加拿大鹅发现,最新的10条投诉几乎都和其网店退货有关。11月23日的一起投诉中,消费者因为尺码问题需要退货,“收到货后,商标都没有撕,试穿了一下,隔天就打包退给他。结果他说衣服上有两块污渍影响二次销售为由给我退了回来,我看了下他所谓的所谓影响的污渍居然拿纸巾擦一下就没了。”

11月17日,一名消费者投诉,其购买的加拿大鹅羽绒服不仅线头多,而且后标缝歪了。“因为在后面不容易发现,我把标签摘了后才发觉,标签还在,跟客服联系说不能换货,但这明显属于质量问题,我又不是无理由退换,我要去换货。”然而,这名消费者的诉求也被拒绝了。

江苏省消保委

加拿大鹅若不修改退换货条款,或将受到处罚

12月1日下午,现代快报记者咨询了江苏省消保委,相关工作人员表示,加拿大鹅对中国大陆地区的《更换条款》与英文官网上宣称的30天无理由退货明显不符,中国消费者需要一个被区别对待的明确解释。“加拿大鹅的退换货条款明显违背了《中华人民共和国消费者权益保护法》第十条公平交易权和第二十四条经营者退货、更换、修理的三包义务,目前已有地区消保委展开社会监督,约谈加拿大鹅,正告加拿大鹅尽快修改退换货条款,否则可能依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十六条受到有关部门的处罚。”

江苏省消保委提醒广大消费者,中国法律赋予了中国消费者神圣的权利,面对“耍大牌”的企业,中国消费者要善用法律武器维护自身合法权益。此外,消费者也可以拨打12315、12345寻求帮助。

律师

霸王条款,消费者有权退换货

加拿大鹅规定的“所有中国大陆地区专门店售卖的货品不得退货”是否合法有效?现代快报记者采访了南京钟山明镜律师事务所的律师吕金艳。吕金艳表示,加拿大鹅的“更换条款”属于霸王条款,是无效的。如果加拿大鹅产品确实存在质量问题,而且达到了退换货的条件,消费者可以要求退货、更换、修理,经营者还应当承担运输等必要费用。

根据消费者权益保护法第24条的规定,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。“贾女士在门店购买的羽绒服商标印错、做工粗糙,作为消费者,贾女士有权要求门店退换货。”吕金艳说。

“同时,根据消费者权益保护法,经营者不得以格式条款作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任的不公平不合理规定。否则,这种格式条款就是无效‘霸王条款’,对消费者不具有法律约束力。”吕金艳分析称,“加拿大鹅在贾女士付款后出示店内的更换条款要求其签字,并在条款中规定货品售出就不能退货,属于‘霸王条款’,这样的条款并不能规避掉作为商家的法定义务。对于存在质量问题的产品,应该按照法律规定和消费者的要求予以退货。”

宝贝 评价 详情 推荐

FAQ

你们的退换货政策是什么?

七天无理由退换货

· 凡在CANADA GOOSE官方旗舰店订购商品的顾客,可在商品及包装保持出货时原装且配件齐全(吊牌未剪、未使用、未洗潮)且不影响再次销售的情况下,在签收之日后7天内享受无理由退换货服务(限中国大陆地区)。

· 商品寄出时请务必将发货清单一同放入包裹内寄回,如有纸质发票还请一同寄回,仓库将根据上述文件完成退换货请求。

· 顾客应按照本条约定的条件和方式退回商品。若退货货品及包装、标签或文件不符合前述条件,Canada Goose加拿大鹅有权拒收退回的商品并拒绝退款。

· 无理由退货不适用于下列商品种类的订单:

- 个人定制商品,例如,刻有顾客姓名缩写或为顾客私人定制的商品;
- 在顾客提交订单时已告知顾客因其性质不可退货的任何其他商品。

加拿大鹅官方旗舰店的退换货政策

温馨提示

本店所有产品均为官方正品,不同批次产品面料、配饰及设计细节可能更新,不影响整体穿着体验和效果,请以收到实物为准。

产品尺寸均为手工测量,存在一定偏差,页面仅供参考,尺码信息可询问客服,实际尺寸请以收到实物为准。

实物图片颜色由于拍摄灯光、后期处理与电脑显示差异,可能存在色差,请以收到实物为准。



终身保修

从授权零售处购买的符合Canada Goose保修政策的产品均获得终身材料和工艺保修:如产品因制造缺陷而出现故障,我们将依法维修产品或视情况予以更换。

首页 客服 购物车 加入购物车 立即购买

加拿大鹅官方精品店微信小程序只有保修政策