

“中国大陆门店不得退货”冲上热搜第一 加拿大鹅被约谈 改口可退



近日，加拿大鹅退换货条款的公平性和合理性引发广泛关注，“中国大陆门店不得退货”冲上热搜榜第一位。

12月1日上午，上海市消保委约谈了加拿大鹅关联公司希计(上海)商贸有限公司(以下简称“加拿大鹅”)。

女子在加拿大鹅门店购买羽绒服发现质量问题想退货被拒

此前据新民晚报报道，10月27日，上海的贾女士在国金中心商场下一层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。

回家后，贾女士仔细查看发现，这件衣服的LOGO(图标)竟然绣错了：中心太阳处多绣了一根弧线，与真品的图标显然不一样。

此外，衣服多处做工也极不注重细节。记者从贾女士提供的照片上看到，衣服多处挂着长短不一的线头，口袋内布料边缘没有包边，有脱线现象。

贾女士说，衣物的面料也有刺鼻的味道，存在明显的质量问题。她还表示，购买当天刷卡消费前，店员对于购买的商品不能退款退货等细节没有任何告知，“当我刷卡后，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》上写道：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。

10月28日，贾女士向上海国金中心商场加拿大鹅门店店长投诉。店长称，没有权力退货，需要总公司的层面来解决。“我问店长要总公司的电话，他说没有办法提供，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，要求我提供给我公司衣服不合格的检测报告，才可以退货。”贾女士不解，“商家售卖的次品衣服，还要我来出具检测报告才能退货，这是什么道理？”

多地加拿大鹅门店均表示“不可退货”

关于“不可退货”的政策，北京三里屯加拿大鹅门店的一名工作人员也证实，在专门店里购买的产品确实不能退货，这是因为顾客在购买时候看到的“实物物品”，所以不可以退。

此外，重庆IFS加拿大鹅快闪店的一名员工表示，在中国大陆专门店销售的所有产品均不能退货。这名员工还说，“这是中国(大陆)的普遍政策。”

网店可7天无理由退换货但是……

线下门店不可退货，线上网店呢？

加拿大鹅天猫旗舰店客服表示：“对CANADA GOOSE实体店并不了解，情况不方便回应，但品牌官方旗舰店所售商品均支持7天无理由退换货保障，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、未洗涤)且在不影响再次销售的情况下，在签收之日后的7天内享受无理由退换货服务(限中国大陆地区)，如有纸质发票还请一同寄回。”

但仔细研读其“退款说明”，其中文字值得玩味。“涉及已损坏或已经使用过的商品，若因质量问题退款，如有必要需经权威质检部门或Canada Goose质量部门鉴定，Canada Goose保留最终判定权。”



贾女士购买的这款加拿大鹅羽绒服。

加拿大官网：可30天退货

在加拿大鹅的加拿大官网上，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。

加拿大鹅发布“中国大陆地区退换货政策声明”

12月1日上午10时许，@CanadaGoose加拿大鹅发布“中国大陆地区退换货政策声明”。

声明中称，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。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，可以享受终身材料和工艺保修服务。

专家：无效的“霸王条款”

北京阳光消费大数据研究院执行院长、中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈

音江告诉记者，加拿大鹅的条款既不合理也不合法。除非是有瑕疵的商品，商家又提前告知了商品瑕疵，商家才可以要求不能因该瑕疵问题退换货。如果是正常销售商品，商家即使通过签约或告知方式约定不能退货，这种签约或告知约定显然排除或者限制了消费者权利，属于不公平不合理的格式条款，是无效的“霸王条款”。

上海市消保委约谈加拿大鹅

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

约谈反映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。

在约谈中，上海市消保委还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，但确认了在加拿大鹅官网(加拿大)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。

据北京青年报

失联摄影师确认身亡 渔民收网时发现遗体



鹿道森(真名周鹏)。

12月1日，舟山市蓝天救援队相关负责人告诉记者，留下“遗书”失联的博主鹿道森(真名周鹏)遗体已在其失踪点被打捞起来，据救援队表示，当日10点左右，有渔民在收网时发现周鹏遗体，现救援队已将遗体打捞上岸。

周鹏的朋友李女士告诉记者，周鹏亲友自发组建了一个叫“寻找道森”的258人的群，周鹏母亲也在群内，11月30日，周鹏母亲最后一次在群里发言，仍在讲“希望大家帮忙救救周鹏，祈祷平安无事”。

12月1日上午10时30分，看到群里有朋友转发媒体发布的“在舟山海域打捞到遗体”的消息后，李女士称“今天他妈妈和在现场参与搜寻的几个朋友都没有在群里说话，我们没在现场，不是对接人，只能等官方”。

李女士表示“即使真的找到了遗体，我也宁愿一直找不到他，哪怕花很多时间怀念，也比这样赤裸裸的结果好”“不要找到鹿鹿了吧，让他去流浪好了，带回来又能怎么样了，当初选择大海，现在又要困住小小的围城里”。

舟山蓝天救援队表示，目前正在和警方联系，稍后会公布救援结果的详细通报。

据此前报道，“鹿道森”本名周鹏，26岁，是一位独立摄影师。

11月28日晚，“鹿道森”在微信上发布一份“遗书”随后失联。遗书里提到，他曾是一名留守儿童，曾被寄养在亲戚家。他从小就很有礼貌，在校园里，却被他人叫“假姑娘”，在校园遭受到排挤，被叫下跪、被拦路等，被一些人霸凌。后来家人回来，他不再“寄人篱下”，但却收获更多的伤害。父母的争吵、复杂的家庭关系，让他觉得恐惧不安，他也想要“远离”。

11月29日3时许，舟山市公安局指令称：杭州警方通报，一网友名为“鹿道森”的微博博主于11月28日23时28分在其本人微博发布疑似遗书的帖文，疑有自杀倾向，要求协助查找。经查，该博主名为周某(男，26岁，贵州人，暂住杭州市区)，其于2021年11月28日16时许进入朱家尖辖区，并于16时17分在朱家尖蜈蚣峙码头，独自乘坐一网约车至朱家尖东荷嘉园，后步行往小乌石塘方向，16时42分进入该路段一山间小路后消失。

接警后，分局连夜部署相关警力开展查证搜寻工作，并一早动员组织社区干部、蓝天救援队等社会力量共同开展地毯式排摸与查找。经大规模的调查访问，29日傍晚工作组接一村民报案称，其于当日上午7时许在朱家尖泥塘山南侧海滩礁石上发现一件灰色风衣，内有一部白色手机。经确认，该手机系周某手机。

据红星新闻

侠客岛：谁给了加拿大鹅“拒不退货”的勇气？

12月1日，人民日报旗下@侠客岛发表评论。评论称，这些年，一些外国品牌曝出“双标”，搞国内和国外市场两个标准，之前梦龙雪糕、百威啤酒、户外品牌狼爪、舒肤佳等，都因为虚假宣传、误导消费者被曝光或罚款。随着中国市场的开放，中国消费者维权意识越来越强，洋品牌不要以为外国制造就高人一等，也不要以为中国消费者好糊弄。好的东西，咱中国消费者自然愿意掏钱买，孬的东西，我们也可以让它们在中国市场干不下去。“货真价实”这四个字，放在哪里都适用。