



# 加拿大鹅售后“双标”惹众怒

上海市消保委约谈加拿大鹅,认为其退换货政策涉嫌“内外有别”,要求提交更换条款说明

据北青报 北晚 新华社 央视

继因虚假宣传被罚45万元后,知名品牌加拿大鹅又因门店无法退货的售后“双标”引发众怒。尽管其发表了官方声明予以回应,但中国大陆地区门店如何落实退货政策还是未知数。这让加拿大鹅的品牌形象一落千丈。

近日,有消费者投诉反映,在上海一家加拿大鹅门店花一万多元买了一件羽绒服,却被要求签署“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”的“霸王条款”,以至于这件有明显质量问题的羽绒服经过多次沟通仍无法退换。

12月1日,上海市消保委约谈了加拿大鹅。12月2日,加拿大鹅向上海市消保委递交了针对售后条款的材料,上海市消保委认为其提交内容空洞,约谈时询问的三个问题仍没有直接明确答复,对加拿大鹅提交的《更换条款》的正式说明表示不满意,下周还将约谈加拿大鹅公司,具体时间待定。

针对加拿大鹅消费维权事件,中消协指出,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。

## 加拿大鹅发声明称“符合法规可退货”

12月1日,“加拿大鹅规定中国大陆门店不得退货”登上微博热搜。记者了解到,消费者贾女士近日发现自己购买的加拿大鹅商标绣错,同时还存在有线头,面料有刺鼻异味等质量问题。购买的次日就到门店想要退货,却被告知“所有中国大陆地区专门店售卖的货品均不得退款”。该店的底气来自于加拿大鹅《中国内地零售店更换条款》第一条的规定:“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款。”

针对目前大众对其售后条款一边倒的批评,加拿大鹅公关部门相关负责人回应称,出现舆论是公众对《更换条款》第一条含义的误解。“‘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款’的规定中,‘除非’和‘另’是双重否定,也就是说可以退货。”该负责人表示,贾女士的退货情况售后部门还没有反馈,最终处理结果还在等加拿大总部通知。公司不会更改《更换条款》,“我们的条款没有问题,只

是被误读。”该负责人说。

记者从上海市消保委微信公众号了解到,加拿大鹅在2日向上海市消保委递交的《情况说明》中表示“公司重视消费者权益保护、承诺依照中国法律法规退换货,根据广大消费者的要求,尽快向全球总部提出建议、妥善解决消费者投诉个案”。上海市消保委希望加拿大鹅就退换货条款和相关流程的具体内容、中外线上线市场异同等问题作出详细说明。目前双方就相关具体问题已开始磋商。



建隆/漫画

## 消费者贾女士:终于能够退货了

一些网友认为,加拿大鹅的声明就是在跟网友玩文字游戏,利用《消费者权益保护法》没有明确在无质量问题情况下消费者退换货的相关规定,所以加拿大鹅一边说“没说不能退”,一边暗示自己“没有质量问题”,且商品质量经过“顾客现场确认”。一位网友总结称:“这不就是说,只要你买了,就当你认为衣服质量没问题,那我不给退,只能换。”而贾

女士购买的衣服还要让加拿大鹅方面认定是否存在质量问题,且不说加拿大鹅的检测是否中立,即使是检测出衣服有质量问题,也已经过了退货期。北青报记者以消费者的身份致电加拿大鹅专卖店,在声明发布前,工作人员表示确实在实体店购买的加拿大鹅产品店内不能退,不过可以支持14天内换货一次。在声明发布后,工作人员对于“声明称

可以退货”的说法不置可否,没有正面回答此问题,只是称将由公司有关部门解答。

12月2日,记者了解到,贾女士收到了加拿大鹅官方发来的邮件,表示同意退货退款。最终,贾女士与购买门店的店长沟通了半小时后,终于能够退货。在沟通过程中,该店店长在与公司通电话时表示:“指示来了,我照做。”

## 债权转让暨催收通知公告

根据厦门创程融资担保有限公司与福建省闽投融资再担保有限责任公司于2021年11月26日签订的2份《债权转让协议》(编号分别为:FJZD-BFB2021-009和FJZDBFB2021-010),创程公司已将依法享有的下列债权(详见下表)及与债权相关的全部权利和利益转让给福建省闽投融资再担保有限责任公司,现特向相关债务人、反担保人公告通知债权转让的事实。

请下列债务人及相应的反担保人/或其责任继任人依法向债权人受让方福建省闽投融资再担保有限责任公司履行相应民事判决/调解书项下和法律、法规规定的义务和责任。

特此公告。

厦门创程融资担保有限公司  
福建省闽投融资再担保有限责任公司  
2021年12月4日

### 转让债权清单

单位:人民币元

#### (一)本金、违约金(含利息、迟延履行期间债务利息等)未还项目

序号	债务人名称	债权本金余额(计至2021年10月31日)	反担保人	对应法律文书
1	宿州市外事旅游客运有限公司	763,675.87	张小平、陈祝南、蒋晓乔	(2015)集民初字第190号民事判决书
2	湖南湘西自治州公路汽车运输有限公司	51,842.78	王峰、郭延军	(2016)闽0203民初14954号民事判决书
3	马林军	1,502,514.93	陈德行	(2015)思民初字第5527号民事判决书
4	王年春	316,950.62	/	(2017)闽0203民初16591号民事判决书
5	王年春、焦长满	316,950.62	汪伟、李志、黄山市飞峰汽车运输有限责任公司	(2014)集民初字第874号民事判决书
6	穆维亮	36,000.00	汪伟、翟宇飞、黄山市飞峰汽车运输有限责任公司、焦长军	(2017)闽0203民初9530号民事判决书
7	高庆臣	263,012.26	柴亮	(2016)闽0203民初17305号民事调解书
8	三亚东巴士有限公司	8,705,030.50	李阳植	(2018)闽0203民初489号民事判决书
9	沈阳皇城汽车服务有限公司	7,310,888.06	宋厚先	(2012)厦民初字第824号民事判决书
10	三亚新辉汽车营运管理有限公司	673,226.31	海世豪、李花、陈德义、哈善仁、哈超英	(2018)闽0203民初461号民事判决书
11	刘美英	55,276.59	/	(2015)思民初字第7221号民事判决书
12	鹿邑县宏信旅游客运有限责任公司	270,707.84	/	(2018)闽0203民初1741号民事判决书
13	浙江茂盛旅游制品有限公司	38,144.74	/	(2019)闽0203民初5119号民事判决书
14	柳泽	1,765,928.00	汤宏昌	(2018)闽0203民初462号民事判决书
15	陈万林	20,085.66	/	(2016)闽0203民初8883号民事判决书
16	刘世华	11,410.00	陈帮玉、冯晓波	(2017)闽0203民初6317号民事判决书
17	山西晋旅旅游汽车服务有限责任公司	1,188,287.13	张建文、苏海仙、穆贵宝	(2013)集民初字第1517号民事判决书
	合计	22,972,981.29		(2014)闽0211民初3845号民事判决书

#### (二)违约金未还项目

序号	债务人名称	未还违约金金额	反担保人	对应法律文书
1	张东风	182,168.45	/	(2012)思民初字第11575号民事判决书
2	董立坤	415,458.94	刘莉莉、深圳市远捷汽车租赁有限公司、赵生森	(2016)闽0203民初11831号民事判决书
	合计	597,627.39		

注:上述债权所对应的利息、违约金、迟延履行期间债务利息等一切从债务按照相应的民事判决/调解书和相关法律、法规的规定计算。

## 上海市消保委:限时加拿大鹅发“正式说明”

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),其公司派外部律师、高级客户体验经理和国金门店店长参加了本次约谈会。

上海市消保委表示,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。但加拿大鹅回复媒体针对《更换条款》的疑问时表示,客人签字代表知晓条款内容,如不同意,客人可以按照意愿在此阶段停止购买行为。也就是说,如果不

同意该条款,顾客就买不了衣服。

上海市消保委表示,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,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,消保委发现,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。

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,中国大陆适用“7天无理由退货”条款。该退换货政策涉嫌“内外有别”。

## 业内专家:企业条款不能凌驾于法律之上

针对此事,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表示,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,也就是无效的霸王条款。

陈音江表示,《消费者权益保护法》明确规定,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;七日后符合法定解

除合同条件的,消费者可以及时退货,不符合法定解除合同条件的,可以要求经营者履行更换、修理等义务。

依据《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。