

退货政策内外有别成“加拿大讹”，

加拿大鹅接连“翻车”

“加拿大鹅回应中国区门店不得退货”“加拿大鹅涉嫌内外有别”“加拿大鹅市值10天蒸发84亿”……短短几天，进口羽绒服品牌加拿大鹅接连翻车并“承包”热搜，天价大牌滤镜碎一地；另一边厢，波司登、鸭鸭等国货羽绒服在双11亮出了不俗的战绩。业内人士预计，站在“羽绒服鄙视链”顶端的进口货滤镜被打破的情况下，加上国货近年迅速崛起，中国羽绒服企业有望弯道超车，在高端市场上与海外品牌一较高下。

■采写：新快报记者 陆妍思 杨依泓
■制图：廖木兴

短短一周， 加拿大鹅从排队买到被抵制

近两年，加拿大鹅在中国大陆市场成为“抢手货”。不过，就在短短一周内，加拿大鹅就因“拒绝退货”事件，从排长队抢购到被抵制，在中国市场的处境发生了180度的扭转。



1 服务翻车

• 中国不能退，海外30天可退，“内外有别”做法被痛批

据此前媒体报道，10月27日，上海的贾女士在国金中心商场地下一层LG1-58号“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。此外羽绒服缝线粗糙，挂着许多长长短短的线头；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。

贾女士表示购衣时曾被店员要求签署“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”。10月28日，贾女士在门店退货遭拒。

11月30日夜，该事件冲上微博热搜，上海市消保委迅速约谈加拿大鹅。隔日（12月1日），加拿大鹅就中国大陆地区退换货政策发布声明，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”。

然而，关于加拿大鹅的讨论继续发酵。记者在加拿大鹅官方网站搜索时发现，其在加拿大、美国、英国地区均有30

天退货政策。其加拿大官网显示，除圣诞节假期退换货政策稍有差别，2021年11月8日之前或2022年1月10日之后购买的商品，都将享受标准的30天退货政策。上海市消保委认为，这一行为涉嫌“内外有别”。

在退换货一事上，中国的消费者被加拿大鹅“区别对待”了。

日前，中消协回应“加拿大鹅”消费维权事件称：“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。”

受接连不断的负面消息影响，加拿大鹅股价连续多日下滑，仅过去5日的累计跌幅就达16%，过去10个交易日更是大跌22%，市值最高蒸发13.2亿美元约合人民币84亿元。

2 质量翻车

• 营销抗寒性能售价高昂，却被曝光用低配原料

一位服装行业内人士对新快报记者表示，加拿大鹅其实款式十分单一，在中国市场火起来的原因除了欧美明星带货外，主要是其将自身打造成可抵抗零下30℃寒冷的“御寒神器”，是上世纪80年代南极科研考察队指定的滑雪服品牌，也是美国国家科学基金会南极科考队标配。

不过，最近加拿大鹅一向吹嘘的“保暖性”也遭遇翻车。今年9月，加拿大鹅被曝因虚假广告被罚款45万元的新闻登上热搜，其由上海市黄浦区市场监督管理局出具的处罚决定书因调查内容详尽、说理专业清楚在网上“火出圈”，成了被热捧的“羽绒服选购指南”。

行政处罚决定书于6月24日出具，

当事人为希计（上海）商贸有限公司，该公司于2018年9月起在天猫平台开设“CANADA GOOSE 官方旗舰店”（即“加拿大鹅”）。2018年9月起，其天猫旗舰店发布“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。

“Hutterite羽绒是指采自加拿大北部Hutterite群落养殖区的鸭、鹅的绒毛。当事人声称Hutterite产地的羽绒品质更高，是最保暖的加拿大羽绒。经向中国羽绒协会及上海服装行业协会相关专家了解，羽绒的保暖性能和羽绒的蓬松度及绒子含量这两个指标直接相关。当事人强调‘Hutterite’产地来彰显羽绒的保暖性无事实依

据。”上海市黄浦区市场监管局的调查人员不仅走访羽绒和服装行业专家了解学习专业知识，还大量查阅了专业论文期刊、浏览海外全英文网站。例如，决定书中就引用了《纺织学报》中的文章来证明“与鸭绒纤维相比，鹅绒纤维绒朵较大，绒核较小，能保持更好的保暖性能”。

比起所谓的产地问题，最重要的是，决定书还统计披露了加拿大鹅产品所使用的羽绒等级。当事人销售的羽绒服装共计190款，蓬松度800（美国标准）的鹅绒产品有18款，占比9.5%；蓬松度675（美国标准）的鹅绒产品有14款，占比7.3%；蓬松度625（美国标准）的鸭绒131款，占比69%；蓬松度750（美国标准）的鸭

绒27款，占比14.2%。

也就是说，花上万元购买的加拿大鹅，其实85%的产品的填充物都是较廉的鸭绒，且绝大部分蓬松度更低。

记者在中国羽绒信息网上查询到，从价格排名来看，白鹅绒>灰鹅绒>白鸭绒>灰鸭绒，90%白鹅绒的价格为607.59元/kg，灰鸭绒仅需329.55元/kg，但即使用白鹅绒，一件充绒量为300克的羽绒服，羽绒成本也只需约180元，这对于售价逾万元的加拿大鹅来说只是“九牛一毛”。

这点燃了中国网友的怒火，纷纷留言“不如改名‘加拿大鸭’”“这是鹅吧”，同时也有很多网友力挺性价比高的中国羽绒产品，“国产羽绒服不香吗？”