

加拿大鵝改口允內地消費者退換貨

惟限定條件仍不清晰 滬消保委促提交《更換條款》正式說明



香港文匯報訊（記者 倪夢環 上海報導）繼因虛假宣傳等被處45萬元（人民幣，下同）罰款後，近日，加拿大冬季服裝製造商Canada Goose（加拿大鵝）「不得退換」的「霸王條款」再次引發輿論熱議。12月1日，Canada Goose發布了中國內地退換貨政

策聲明，稱「符合相關法律規定的情況下，所有內地專門店售賣的產品可以退換貨款。」同日，上海市消費者權益保護委員會就加拿大鵝退換貨條款的公平性和合理性問題約談企業。上海市消保委副秘書長唐健盛指出，在約談會前，加拿大鵝發布聲明稱「在符合相關法律規定的情況下，所有中國大陸地區專門店售賣的產品可以退換貨款」，但就「哪些法律」「怎樣界定符合」等問題加拿大鵝方面卻表示並不清晰，「僅僅發出這樣似是而非的聲明顯然並不能讓消費者滿意，對此，我們要求加拿大鵝在2日中午前提交《更換條款》的正式說明」。

加英美均可30天退貨

該事件被爆出後，引起輿論嘩然，並有網友指出，加、英、美加拿大鵝官網均顯示，無論是線上線下購買均可以實現30天退貨。1日，上海市消保委表示已約談了加拿大鵝（希計（上海）商貿有限公司）（以下簡稱「加拿大鵝」），該公司派外部律師、高級客戶體驗經理以及此次涉事的國金門店店長參加了約談會。上海消保委指出，此次約談反映加拿大鵝參會人員對專門店「更換條款」的具體含義並不了解，且參會人員所表述的公司退換貨流程與消費者反映的實際情況多有出入，上海市消保委要求加拿大鵝在12月2日中午前提交《更換條款》的正式說明，另在約談中上海市消保委詢問了中國內地以外區域加拿大鵝專門店退換貨條款是否與中國內地相一致，加拿大鵝參會人員表示不知道，加拿大鵝參會人員也確認了在加拿大鵝官網上30日無理由退貨的相關條款，並表示該條款不適用於中國內地，中國內地適用7天無理由退貨條款。1日晚間，香港文匯報記者以消費者身份致電加拿大鵝上海環貿門店詢問退換貨政策，該門店僅表示根據購買單據背後的更換條款為準，當詢問在門店購買的服裝超過7天但在30天以內是否可以退換，該店員亦直言時間太長，換不了。而香港文匯報記者登錄加拿大鵝中文官網進行退換貨查詢時，退換政策一欄也已經變為「無法找到該頁面」。

曾因虛假宣傳被罰45萬

其實，這並不是加拿大鵝第一次因負面消息登上熱搜。今年7月，國家企業信用信息公示系統（上海）網站顯示，加拿大鵝關聯公司希計（上海）商貿有限公司新增行政處罰，處罰事由為利用廣告對商品或服務作虛假宣傳，欺騙和誤導消費者，處罰款45萬元人民幣，責令公開更正並停止發布。在此次調查中，上海市黃浦區市場監督管理局發現其銷售的大部分羽絨服並非使用保溫性能更出色的高蓬鬆度鵝絨，而是使用了蓬鬆度較低的鴨絨，因此，希計公司以偏概全地稱產品所使用的羽絨「優良且最保暖」，與事實不符。而該宗虛假宣傳事件，也引起一眾網友不滿。

律師：據內部規定拒退貨違法

北京煒衡（上海）律師事務所合夥人鞠秦儀律師對香港文匯報表示，根據《消費者權益保護法》第二十四條，「經營者提供的商品或者服務不符合質量要求的，消費者可以依照國家規定、當事人約定退貨，或者要求經營者履行更換、修理等義務。沒有國家規定和當事人約定的，消費者可以自收到商品之日起七日內退貨；七日後符合法定解除條件的，消費者可以及時退貨，不符合法定解除條件的，可以要求經營者履行更換、修理等義務。」顯然，消費者在購買了加拿大鵝的商品後，七日內可以無條件無理由退貨，七日後滿足法定條件的仍然可以退換貨。鞠秦儀表示，加拿大鵝銷售方如果單方面根據所謂的內部規定拒絕法定標準下的退換貨，已然明顯違法。一旦出現這種情況，消費者可以向相應消費者權益保護部門、工商行政管理部門進行投訴舉報，以維護自身的合法權益。

根

據內地媒體的報道，上海市民買女士在實體店購買了一款11,400元人民幣的羽絨服，卻被要求簽署「除非相關法律另有規定，所有中國大陸地區專門店售賣的貨品均不得退貨」的「霸王條款」，以至於這件有明顯質量問題的羽絨服經過多次溝通仍無法退換。



● 12月1日，加拿大鵝上海環貿店內僅有零星幾個顧客。

香港文匯報記者倪夢環攝



雙標規定挑戰底線 無視法律玩火自焚

消費者的認可原本是商家最渴望的榮譽，但部分商家將消費者的信任置之不理，甚至以所謂內部規定為由愚弄消費者，無視法律法規，這無異於玩火自焚。

加拿大鵝這個品牌對於中國消費者來說其實並不陌生，打着高端的旗號，加拿大鵝通過宣傳自己的高品質以及足夠潮流的樣式，吸引了眾多內地粉絲，更被不少粉絲稱之為「羽絨服界愛馬仕」。

尤其當內地氣溫驟降時，香港文匯報記者亦曾目睹過加拿大鵝門店大排長龍的熱鬧景象。不

過，加拿大鵝的濾鏡很快被打破，今年年中，加拿大鵝因虛假宣傳被處罰款45萬元人民幣。

在眾多質疑聲中，加拿大鵝此次的退換貨事件顯然再度挑戰了中國消費者的底線。高售價為消費者們帶來的並不是更高質的產品，反而是更高的維權門檻，企業無視法律法規阻撓消費者合法合理的退換貨要求，甚至對中國內地實行雙標制度，如此高高在上的態度，絕非一個優質企業應有的所為。

更諷刺的是，加拿大鵝總裁兼首席執行官Dani Reiss還曾表示，公司二季度營收的增長主要得益於電商渠道的快速增長以及大中華區市

場的貢獻，並在財報電話會議中表示繼續看好其品牌在中國市場的發展。一邊大賺營收而感謝中國消費者，一邊卻單獨為中國內地制定了比其他地區更加苛刻的退換貨規定，這樣的雙標行為，相信任何一個消費者都不能接受。

而隨着中國消費市場越來越成熟，中國消費者和市場對於商品以及品牌的要求和需求亦在不斷變化，無論是外來品牌還是國產品牌，如果不能將消費者的需求放在第一位，甚至暗藏雙標規定，相信這樣的品牌不會被市場接納，消費者對於雙標的行為也絕不會姑息。

● 香港文匯報記者 倪夢環

部分地區退換貨政策

加拿大：

2021年11月8日以及之後購買的商品，都可以在2022年1月10日之前退回，而2021年11月8日之前或2022年1月10日後購買的商品，將遵循30天退換政策

英國：

訂單發貨日起的30日內可進行退換

美國：

2021年11月8日以及之後購買的商品，都可以在2022年1月10日之前退回，而2021年11月8日之前或2022年1月10日後購買的商品，將遵循30天退換政策

整理：香港文匯報記者 倪夢環



奧運天團訪港 期待交流迸火花



曾憲梓體育基金會1日於北京獎勵在東京奧運會上獲得金牌的內地運動員，獎金總額為2,520萬港元。多位於3日訪港的奧運冠軍在接受香港文匯報訪問時表示，希望通過交流，能讓香港民眾對各個體育項目有更全面的認識，並使更多香港青少年愛上體育運動。將會是第三次隨奧運冠軍團訪港的乒乓球選手馬龍說，受疫情影響，這次可能互動會少一點，「我想這也不會影響市民的熱情。」

● 記者 江鑫嫻 北京報導

中歐火星探測器在軌中繼通信試驗成功

香港文匯報訊（記者 劉凝哲 北京報導）香港文匯報記者從國家航天局探月與航天工程中心獲悉，2021年11月，中國「天問一號」火星探測器與歐空局「火星快車」任務團隊合作，開展了「祝融號」火星車與「火星快車」軌道器在軌中繼通信試驗，取得圓滿成功。後續，雙方將在本階段試驗的基礎上，進一步開展科學數據中繼通信合作。

歐洲航天局空間業務中心此前曾在社交媒體上宣布，歐空局的「火星快車」探測器與中國的「祝融號」火星車將在11月進行5次通信測試，並向地球傳回數據。這是歐空局十年來首次有機會在火星軌道實際測試「火星快車」的數據盲收能力。

據介紹，受重量和體積約束，火星車直接對地通信能力較弱，無法滿足大量數據傳輸需求，因此需要將數據發送給距離較近的火星軌道器，由通信能力強的軌道器轉發給地面接收系統，這

個過程被稱為中繼通信。一般情況下，在建立中繼通信前，軌道器會先向火星車發送一個「發起」信號，隨後火星車回覆「確認」信號，然後雙方建立穩定的雙向中繼通信鏈路，就像朋友打電話需先撥通電話一樣。

不過，由於「火星快車」發射頻率與「祝融號」接收頻率不匹配，不能通過「撥通電話」的方式建立通信鏈路。「祝融號」發射頻率與「火星快車」接收頻率匹配，因此雙方需要事先約定好通信時間，由「祝融號」直接發送數據，「火星快車」進行「盲收」，有點類似於微信的通信方式。「火星快車」軌道器具備「盲收」功能，但在過去十多年裏一直沒有機會實際使用該功能。

通信距離4000千米 時長10分鐘

中國探月與航天工程中心介紹，在試驗前，中歐雙方向各自探測器上行指令做好試驗準備。在

約定時刻，由「祝融號」向「火星快車」發送測試數據，通信距離約4,000千米，通信時長10分鐘。「火星快車」接收數據後轉發給歐空局所屬深空測站，測站接收後發送給歐洲空間操作中心（ESOC），ESOC再轉發至北京航天飛行控制中心，由中方技術團隊解譯後，判讀數據的正確性。

歐空局表示，此次試驗是「火星快車」在軌驗證「盲收」模式的很好機會。根據數據判讀分析結果，雙方任務團隊確認「祝融號」和「火星快車」配置的中繼通信設備接口匹配，符合國際標準，傳輸數據內容完整正確，試驗取得成功。

據悉，雙方後續將在本階段試驗的基礎上，進一步開展科學數據中繼通信合作。目前，中國「祝融號」火星車已在火星表面工作196個火星日，累計行駛1,297米，獲取巡視探測原始科學數據約10GB，能源充足、狀態良好。