

警告：切勿侵犯版權

閣下將瀏覽的文章／內容／資料的版權持有者為消費者委員會。除作個人非商業用途外，閣下不得以任何形式傳送、轉載、複製或使用該文章／內容／資料，如有侵犯版權，消費者委員會必定嚴加追究法律責任，索償一切損失及法律費用。

《消費者委員會條例》第二十條第(1)款其中有規定，任何人未經委員會以書面同意，不得發布或安排發布任何廣告，以明示或默示的方式提述委員會、委員會的刊物、委員會或委員會委任他人進行的測試或調查的結果，藉以宣傳或貶損任何貨品、服務或不動產，或推廣任何人的形象。有關該條文的詳情，請參閱該條例。

本會試驗的產品樣本由本會指定的購物員，以一般消費者身份在市面上購買，根據實驗室試驗結果作分析評論及撰寫報告，有需要時加上特別安排試用者的意見和專業人士的評論。對某牌子產品的評論，除特別註明外，乃指經試驗的樣本，而並非指該牌子所有同型號或不同型號的產品，也非泛指該牌子的所有其他產品。

本會的產品比較試驗，並不測試該類產品的每一牌子或同牌子每一型號的產品。

本會的測試計劃由本會的研究及試驗小組委員會決定，歡迎消費者提供意見，但恕不能應外界要求為其產品作特別的測試，或刊登其他非經本會測試的產品資料。



連鎖服裝店 改衣費懸殊 5間不設退款

連鎖服裝店款式多、轉款快，平日已吸引很多消費者入內逛逛，減價期間更是人頭湧湧，如沒有時間排隊試衣，衣服買回家後才發現尺寸不合，能否修改尺寸或退換？甚或退款？

調查發現不同店舖的退款、退貨做法很不同，修改衣服尺寸的費用更是懸殊，譬如更改褲長，有店舖免費提供服務，但也有店舖每次收費\$125。

本會向26間以連鎖式經營並最少有5間分店的服裝商號發出問卷，收集其換貨和退款政策以及修改尺寸和回收服務的資料，結果收到12間商號的回覆，沒有回覆的商號包括「Bauhaus」、「BESS」、「bread n butter」、「collect point」、「Crocodile」、「GAP」、「GIORDANO」、「H&M」、「I.T」、「initial」、「MASTINA」、「Playlord」、「UNIQLO」及「Veeko」。而「Baleno」表示不欲公開資料。

11間涵蓋在調查內的商號為「Bershka/Pull&Bear/ZARA」(#1) (為同一集團的3個品牌，計作3間)、「Bossini (堡獅龍)」(#2)、「Chevignon (卓活)」(#3)、「ESPRIT」(#4)、「G2000 (縱橫二千)」(#5)、「LEVI'S (利惠)」(#6)、

「MANGO」(#7)、「Marks and Spencer (馬莎)」(#8)及「Petite」(#9)。

換貨期差別大 7天至35天

調查的所有商號都提供售後換貨服務，但貼身貨品例如內衣褲、襪子、泳裝或耳環等，基於衛生問題，不能退換。如消費者需要更換貨品，須在購物後7至35日內向有關商號提出。11間商號中，「Bershka/Pull&Bear/ZARA」(#1)、「ESPRIT」(#4)、「MANGO」(#7)及「Marks and Spencer」(#8)合共6間的更換期長達1個月，尤以「Marks and Spencer」(#8)最寬待顧客，更換期為35天；「Petite」(#9)則只有7天；餘下店舖大致提供兩星期的更換期。香港人生活忙碌，未必容易抽出時間去更換貨

品，較長的更換期會更方便顧客。

不過，換貨多有條款限制，基本上要求顧客出示購物收據，貨品須保持良好狀況，未經清洗及穿着等。個別商號「Bershka/Pull&Bear/ZARA」(#1)及「MANGO」(#7)指如顧客使用信用卡付款，換貨時須一併出示信用卡收據。消費者還需留意，多間商號要求換貨時須連同貨品標籤或價錢牌，因此在確定衣服合身前，不要隨便丟棄掛牌。

6間讓顧客更換減價貨品

店舖不時以減價招徠，不過減價的貨品很多時不設試身，即使可試，顧客亦可能因人多輪候需時而放棄，如果減價貨品亦可更換，消費者便不用顧慮回家

表一：市面部分連鎖服裝店的更換及退款政策和其他服務資料^[1]

編號	品牌／連鎖店名稱 [2][3]	更換貨品政策			退款政策			
		購物後可否換貨	須於購物後多久提出	換貨限制	甚麼貨品可以退款	須於購物後多久提出	退款限制	退款方式及所需時間
1	Bershka/ Pull&Bear/ ZARA	正價、減價及使用禮品卡購買的貨品均可換貨	1個月內	須持有效收據及信用卡收據(如使用信用卡)，貨品必須未經使用、清洗、損毀及修改，並連同貨品標籤	正價、減價及使用禮品卡購買的貨品均可退款	1個月內	須持有效收據及信用卡收據(如使用信用卡)，貨品必須未經使用、清洗、損毀及修改，並連同貨品標籤	根據顧客付款時的方式退款，現金即時退款，信用卡則視乎銀行過數日期
2	Bossini 堡獅龍	正價及減價購買的貨品均可換貨，特別減價優惠及貼身衣物除外	15天內	須保留貨品吊牌及收據，貨品必須保持完整、未經使用及清洗，內衣褲、襪子及貼身貨品不設換貨服務	不設退款	—	—	—
3	Chevignon/ Chevon (HK) Ltd 卓活(香港)有限公司	正價貨品可以換貨，減價貨品不設換貨服務	14天內	膠袋徵費在任何情況下均不能退款，如有任何爭議，公司保留最終決定權	不設退款	—	—	—
4	ESPRIT	正價貨品或使用禮品卡購買的貨品可以換貨，減價貨品不設退換	30天內	內衣、泳衣及耳環因個人衛生問題不設更換	正價貨品及使用禮品卡購買的貨品可以退款，減價貨品不設退款	30天內	產品未曾使用過	根據顧客付款時的方式退款，現金即時退款，信用卡則視乎銀行過數日期，以禮品卡購買的貨品會以現金代用券形式退款
5	G2000 (Apparel) Ltd 縱橫二千有限公司	正價貨品可以換貨，減價貨品不設退換	14天內	必須出示有關收據	不設退款	—	—	—
6	LEVI'S/ Levi Strauss (HK) Ltd 利惠有限公司	正價貨品可以換貨，減價貨品不設退換(品質問題除外)	14天內	必須保留產品上所有吊牌、未經穿着及洗滌，並提供有效發票或購買紀錄。顧客可更換同等價錢的其他尺碼或款式，若換取價錢較高的貨品須補回差額	一般不設退款，部分未能透過修補或換貨解決的品質問題個案除外	一般情況下不設退款承諾	必須提供有效之發票或購物紀錄	根據顧客付款時的方式退款，如顧客以現金付款，將按其意願安排退款至顧客帳戶或以支票形式進行退款，約31天內完成退款
7	MANGO/ Mango HK Limited	正價、減價及使用禮品卡購買的貨品均可換貨	30天內	須出示有效收據(如使用信用卡付款，須同時出示信用卡收據)，貨品必須保留價錢牌、未經穿着及洗滌，在同一間店鋪進行退換，內衣褲、泳裝及耳環不設退換	正價、減價及使用禮品卡購買的貨品均可退款	30天內	須出示有效收據(如使用信用卡付款，須同時出示信用卡收據)，貨品必須保留價錢牌、未經穿着及洗滌，在同一間店鋪進行退換，內衣褲、泳裝及耳環不設退換	根據顧客付款時的方式退款，現金即時退款，信用卡則視乎銀行截數日
8	Marks and Spencer 馬莎有限公司	正價、減價及使用禮券購買的貨品均可換貨	35天內	顧客必須保留購物收據正本，貨品保持良好狀況和包裝並適宜重新出售，到原購買城市的各分店(食品專門店除外)辦理手續	正價、減價及使用禮券購買的貨品均可退款	35天內	顧客必須保留購物收據正本，貨品保持良好狀況和包裝並適宜重新出售，到原購買城市的各分店(食品專門店除外)辦理手續	根據顧客付款時的方式退款，現金即時退款，正常情況下信用卡退款視乎銀行截數日，如使用禮券購物，只會退回禮券
9	Petite	正價貨品可以換貨，減價貨品不設退換	7天內	貨品必須保留完整掛牌標籤，未經穿着、洗滌、洗燙、修改或損毀	不設退款	—	—	—

註

— 表示不適用。

[1] 表內資料由各商號在2016年6月至7月提供，並於2016年7月至8月由各商號確認及/或更新，最新情況以有關商號的公布為準。有關資料適用於顧客在實體店購物後的情況，網上購物的售後服務請向有關商號查詢。

[2] 本會向26間連鎖服裝店發出問卷收集資料，共收到12間回覆，其中3間屬同一集團，另有1間於回覆後表示不願公開資料。

[3] 商號按店鋪名稱的英文字母排序。

修改尺寸服務		其他服務				
修改尺寸收費	需時	貨品調運服務及收費	調運需時	落訂及留貨	貨品回收服務	回收限制
褲長\$35-\$100 西裝袖長\$120-\$230 釘珠或配飾衣物或因影響設計未能作出修改，視乎職員或改衣師傅之意見	7-10天，若客人要求特快服務，可視乎情況而定	免費	4-6天	毋須落訂或全數付款，留貨2-3天	—	—
單線改褲長服務，如貨品價值為\$100或以下，每件\$10，\$100以上的貨品免費；任何價格之褲款如需原裝褲腳，收費每件\$30	4-6天，特別日子如旺季或減價期間或需較長時間。若客人要求特快服務，最快3天（特別日子除外，亦不適用於偏遠地區分店如山頂、機場等），不另收費	免費，減價期間暫停查貨及調貨服務	4-6天	毋須落訂或全數付款，但若沒有落訂，價格則取決於取貨日期及店舖而定，一般最多可留貨3天	—	—
正價貨品免費，減價貨品如需原裝褲腳\$30	1-3天，不設特快服務	免費	1-3天	貨品須全數付款，並於1個月內取貨	—	—
修改褲長\$20-\$35 修改裙長根據物料及修改方法，先與改衫師傅研究再報價予客人確認；釘珠或配飾衣物視乎情況而定，收費另議	4-6天，不設特快服務	免費，減價期間暫停調貨服務	1-3天	若未有全數付款，留貨2天；若已全數付款則沒有留貨限期，但亦應盡快取貨	—	—
正價期間免費修改西裝袖長及褲長；減價期間修改西裝袖長\$50，褲長\$20（特賣場貨品除外）；釘珠或配飾衣物在一般情況下因影響設計不會修改	4-6天，不設特快服務	免費，減價期間暫停調貨服務	4-6天	毋須落訂或全數付款，留貨1至2天	—	—
修改平腳褲長免費，如需原裝褲腳\$35；如有其他工藝的修改，視乎個別情況而定	7-10天，旺季期間或需較長時間，不設特快服務	免費，旺季期間或會暫停服務	7-10天	須全數付款	有，約每兩年舉行回收牛仔褲（不限品牌）推廣活動，但視乎業務推廣而定，不屬例行活動	貨品必須潔淨及無破損
修改褲長\$55-100；裙長\$80；釘珠或配飾衣物視乎改衣師傅意見而定，價錢另議	7-10天，不設特快服務	免費	7-10天	毋須落訂或全數付款，留貨2天	—	—
一般收費\$45至\$125，如有特別要求或特別剪裁的衣物，收費可能有調整，釘珠或配飾衣物不設修改	7-10天，不設特快服務	服務只限正價貨品	4-6天	毋須落訂或全數付款，留貨2天	有	只接受能循環再造的任何品牌衣物或鞋類
沒有提供修改尺寸服務	—	免費	4-6天	須全數付款，留貨30天	—	—

後發覺不合身的問題。在回覆的商號之中，「Bershka/Pull&Bear/ZARA」（#1）、「Bossini」（#2）、「MANGO」（#7）及「Marks and Spencer」（#8）表示其正價或減價貨品都可換貨，其餘商號則只提供正價貨品更換服務。

「LEVI'S」（#6）除尺碼外，亦容許顧客更換款式，不過若更換的貨品價錢較原貨品高，顧客須補回差額，所以消費者宜仔細考慮是否換款。「MANGO」（#7）要求顧客須於原購物的分店換貨。

5 間不設退款

5間商號不設退款，分別是「Bossini」（#2）、「Chevignon」（#3）、「G2000」（#5）、「LEVI'S」（#6）及「Petite」（#9），當中「LEVI'S」（#6）表示，除非出現未能透過修補或換貨而解決的品質問題個案，否則一般不設退款。

其餘商號中，「Bershka/Pull&Bear/ZARA」（#1）、「MANGO」（#7）及「Marks and Spencer」（#8）表示退款適用於正價、減價及使用禮品卡或禮券購買的貨品，而「ESPRIT」（#4）只容許以正價及使用禮品卡購買的貨品退款，減價貨品則不設退款。

上述商號全部都會根據顧客付款時的方式退款，「ESPRIT」（#4）指如顧客以禮品卡購物，退款時會退回現金代用券；「Marks and Spencer」（#8）更清楚表示顧客如以禮券購物，退款時只會退回禮



**修改褲長：
免費-\$125**

券。一般以現金付款則即時退還現金，至於以信用卡付款則退還款項至銀行帳戶，所需時間視乎銀行截數日而定。以現金在「LEVI'S」(#6)購物的顧客如退貨只獲銀行入帳或支票而非即時退款。一般來說，各商號退款的條件限制和期限與換貨大致相同。

10 間店鋪修改尺寸的服務費用懸殊

調查的商號只有「Petite」(#9)不設修改尺寸服務，其餘10間服裝店修改尺寸的服務收費非常參差，例如改褲長由免費至\$125，西裝袖長由免費至\$230，視乎剪裁、貨品價錢或是否減價貨品而定。為了保持服裝原貌而要求保留原裝褲腳的話，需多收\$20至\$35不等。

衣物如有特別設計，可能調整收費，「Bershka/Pull&Bear/ZARA」(#1)、「ESPRIT」(#4)、「LEVI'S」(#6)、「MANGO」(#7)及「Marks and Spencer」(#8)表示，能否修改需視乎情況或改衣師傅的意見而定，價錢可能需要另議。「G2000」(#5)及「Marks and Spencer」

(#8)不設修改釘珠或有配飾衣物的服務。

較多商號表示修改尺寸需時7至10天，最快的為1至3天，「Bossini」(#2)及「LEVI'S」

(#6)表示旺季或減價期間可能需要較長時間。消費者如急於穿着，應及早與店鋪溝通。如顧客有特別要求，「Bershka/Pull&Bear/ZARA」(#1)會視乎情況而提供較快的修改服務，「Bossini」(#2)亦可應要求於3天內完成服務，其餘商號則不設特快修改服務。

全部免費提供貨品調運服務

若然看中心頭好，店鋪沒有合適尺碼的話會令人掃興。商號提供的貨品調運服務可代為檢視其他分店的存貨，並調運至指定分店供顧客提取，消費者不用四處尋覓。所有商號都免費提供此項服務，但「Bossini」(#2)、「ESPRIT」(#4)、「G2000」(#5)及「Marks and Spencer」(#8)於減價期間暫停此服務，「LEVI'S」(#6)則表示旺季期間或會暫停此服務；而各商號需時1至10天完成調運，以4至6天的較多。



雖然使用貨品調運服務不另收費，但消費者是否須先為貨品落訂或全數付款？「Chevignon」(#3)、「LEVI'S」(#6)及「Petite」(#9)都要求顧客先全數付款，其餘商號則沒有規定預先落訂。不過，「Bossini」(#2)表示如顧客沒有預先落訂，貨品價格則取決於取貨日期及店鋪而定。另外，商號一般為顧客留貨1至3天，已全數付款的「Chevignon」(#3)及「Petite」(#9)顧客則獲留貨達30天，「ESPRIT」(#4)指如顧客已全數付款則沒有留貨限期，但仍建議盡快取貨。

衣物回收服務未普及

調查中只有「LEVI'S」(#6)及「Marks and Spencer」(#8)提供衣物回收服務，向消費者回收二手衣物，不限品牌，只要沒有破損或能循環再造的衣物或鞋類都可。回收後的衣物會轉贈給有需要人士，或再造成其他物料，從而減少浪費。消費者如有不合適的衣物，不妨留意這些活動資訊。

總結

消費者在付款購買衣物前，應瞭解換貨或退款的條款，購物收據及信用卡收據應妥善保存，使用信用卡的顧客如有退款謹記之後核對銀行帳單。如需修改尺寸，可先問一下改衣店的收費，以便比較服裝店的收費，衡量是否合理。另一方面，消費者應避免因店鋪優惠而購入不必要的服飾，佔用儲存空間之餘，亦耗費資源和增加製造衣物對環境的影響，最終需棄置時可能製造更多固體廢物。

循環再造衣物是否真的環保？

回收後的二手衣物除了轉贈給有需要的人外，也可循環再造。不過衣物的纖維有可能在再造的過程中受到破壞，另外如要將二手衣物循環再造成新布料或全新產品重新出售，當中可能涉及運送成本和化學技術，最終或會令衣物價格較為高昂。再造過程中消耗的資源和產生的污水廢料，對環境而言亦可能是另一種破壞。所以，延長衣服的生命周期，例如改造舊衣物或選擇耐穿的質料和款式，似乎是較環保的做法。

