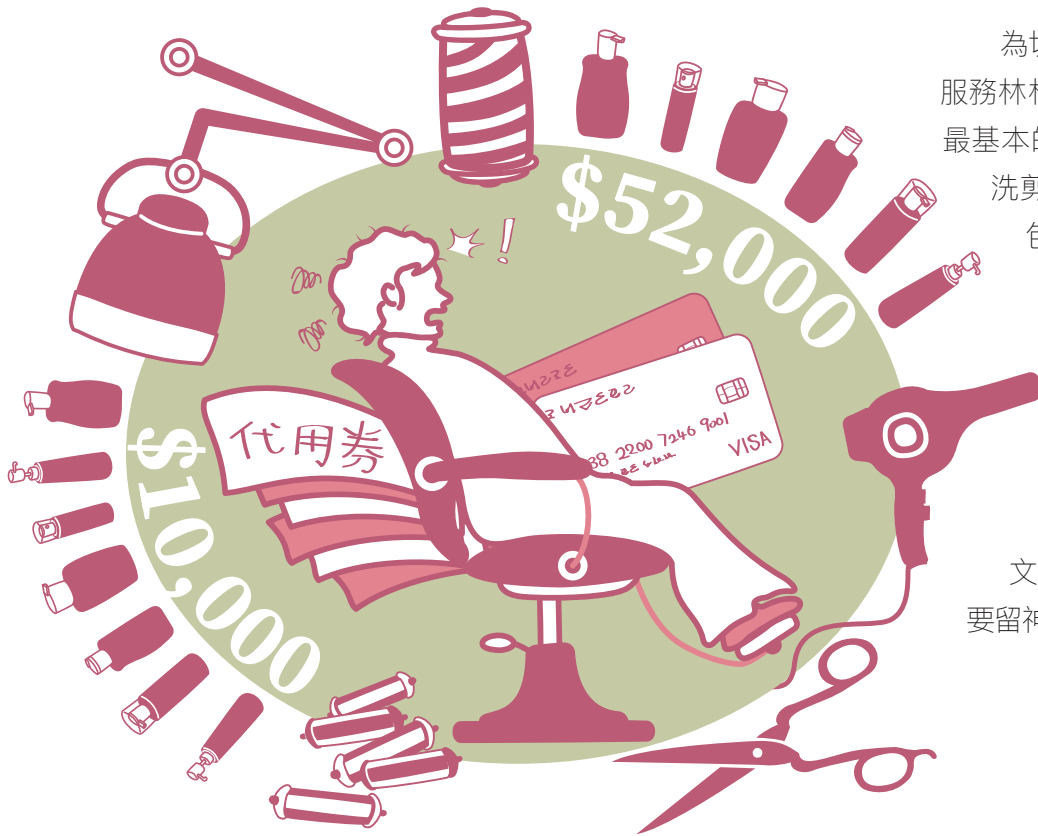


預繳式理髮服務要小心 免招損失



為切合不同消費群的需要，坊間理髮服務林林總總，收費不一。有理髮店提供最基本的單剪服務，亦有理髮店除了一般洗剪染燙服務外，還將大量理髮用品包裝成護髮療程作銷售。本會於2018年接獲77宗有關理髮服務的投訴，當中包括有商號借機游說消費者購買價格昂貴的護髮療程，其銷售手法值得關注；此外，亦有消費者投訴使用單剪優惠券時被要求補回差價，現藉本文提醒消費者有關預繳式理髮服務要留神的地方。

跟進

本會發信予A公司後，職員回覆已直接與梁婆婆聯絡，兒子其後確認A公司安排退回當日信用卡的七千多元扣款。

個案一：長者染髮時遭職員硬銷其他療程

梁婆婆早前於A公司理髮店染髮，過程中職員不斷游說她舊有的染髮療程已過時，推薦她使用新式產品，梁婆婆自問沒有經濟能力便當場婉拒。染髮完成後，梁婆婆打算付款離開之際，四名職員突然走到收銀處圍着她，語帶威脅地說「買啦」「買啦」，一萬元左右包最少30次，扣減舊有染髮療程的餘額（\$3,000）後，只需付七千多元便可以了。梁婆婆指

職員於耳邊喋喋不休，當時感到很混亂及慌張，一時間無法抵擋職員的游說，半推半就下從銀包取出信用卡付款。

梁婆婆當晚將事件告知兒子，兒子發現其母購買了近萬元「防衰老療程」及「活氧療程」，大為震驚。鑒於單據列明購物7天內可憑單據退換貨品，兒子隨即致電A公司客戶服務熱線要求退款，接線職員記錄資料後便叫他等候回覆。

由於A公司沒有回音，兒子於是陪同母親前往A公司理髮店，與當日替母親染髮的職員理論，可是對方聲稱門市不辦理退款，指示他們與公司聯絡。兒子後來終於透過熱線聯絡上A公司的經理，借經理聽到退款兩字，便非常不禮貌地掛線。梁婆婆的兒子於是向本會投訴，指母親已年屆七十，絕對不需要購買這麼多療程，非常不滿A公司向其母施加壓力，事件令母親感到不安，要求取消交易。

個案二：使用昂貴護髮療程後頭皮發炎

張太於B公司剪髮時，職員替她檢查頭髮後說髮質欠佳，建議做定期護理，推介B公司的護髮療程，更說公司選用來自歐美品牌的產品，效果更為理想。張太於是花了約\$52,000購買防脫髮、增髮及白髮護理三個項目，包含近百支焗油、增髮水及護髮精華產品。張太於四天後及八天後再次進行療程，療程前，B公司職員都會先檢查頭皮，確定頭皮沒有損傷

才開始。第二次療程後，張太發現頭皮長了一粒紅點，她沒有特別在意，可是第三次療程後，頭皮再長出五粒紅點，其中一粒出現腫脹，按下感到痛楚。

經診斷後，皮膚科醫生指張太頭皮發炎，需服用抗生素及塗藥膏，更指示她停止該些護髮療程。張太遂向B公司反映及出示醫生信要求退款，職員說要交由辦事處跟進後便沒有回音。張

太後來發現同款增髮水普遍售價為\$200左右，B公司卻收取每支近\$1,000，有感B公司不老實及產品用後不適，要求本會協助退回尚未使用的產品費用。

跟進

本會雖曾就退款嘗試調停，但B公司立場堅決，拒絕退款。B公司只同意與張太商討轉換其他產品或服務，張太經考慮後亦答應轉換產品。

個案三：使用單剪券有爭議 消費者被要求補回差價

楊先生習慣每月簡單修剪頭髮，2018年9月前往C公司油塘店光顧單剪服務時，職員游說他購買單剪券，折算每張券只需\$35，考慮到較當時每次\$50便宜，他便答應購買並即時使用一張代用券。10月下旬楊先生欲再光顧時，發現油塘店已結業，門外張貼一張手寫告示，指示持有該店單剪券的顧客可前往藍田店光顧，他便按指示前往藍田店光顧。

楊先生於藍田店看到油塘店的店員在內工作，遂向對方示意使用單剪券，不料店員指藍田店的單剪收費為\$55，要求他補

回\$20差價，更堅持是公司的規定。楊先生認為不合理，指出單剪券只載有使用日期至2019年12月31日，沒有列明其他附加費。他直言兩間店舖的店名相同，券上印有C公司各分店地址，理應可以憑券於分店兌現服務而不需要額外付款。楊先生無奈表示為免浪費剩餘的單剪券，他除了要前往較遠的分店之外，還要額外補差價，對持券的消費者甚為不公平，遂向本會投訴。

跟進

本會接獲個案後聯絡了藍田店負責人，對方重申藍田店沒有推出單剪券，堅稱自己並非油塘店的店主。該名負責人指油塘店單剪券的面值低於藍田店的單剪價格，如欲使用單剪券必須補回差價，拒絕其他安排。本會向楊先生轉達個案結果後，他不欲進一步追討損失，但知悉不少同區街坊及長者都有相同的遭遇，認為油塘店明知快將結業仍不停銷售單剪券的做法不妥當，本會其後取得楊先生同意，將個案轉介予香港海關作調查。

總結

上述三宗個案均涉及預繳式消費，首宗個案事主雖曾嘗試拒絕商號推銷，商號仍繼續連番游說，過程中似乎沒有考慮長者的經濟能力及實際需要。商號不應該欺負長者判斷力減弱，或對方不好意思拒絕，而將他們視為銷售圖利的目標。第二宗個案商號將近百支護髮產品包裝成療程作銷售，價格不菲，但事主進行數次療程已感到不適。這反映了護髮產品未必人人合用，未必有需要預先購買過多同類型產品，以免在購買後才發現產品不合用，既造成浪費亦帶來不必要的損失。

最後，某些消費者選擇單剪服務，為求快捷方便，價格相宜，部分商號更以優惠價推出單剪券。此類單剪店多為同區街坊服務，地點方便是消費者考慮因素之一，可是涉案商號結業，持券的消費者只好前往其他地區的分店，還要按分店要求補回差價，實有違消費者當初購買單剪券的原意。本會提醒商號銷售此類單剪券時，應主動向

消費者清楚說明該些單剪券是否適用於所有分店及使用條款，以及確保券上的條款與銷售陳述一致。

建議事項

- **主動詢問條款及保留使用紀錄：**不論是使用單次理髮服務，或是購買護髮療程或單剪券，消費者都應該要求商號發出單據，並且主動詢問涉及退貨退款的安排、使用有效期及使用地點等重要條款，有需要時更可向商號提出將重要條款列明於單據或代用券上，保障自身權益。此外，消費者應考慮自行記錄使用服務或產品的次數及數量，妥善保留相關紀錄，及定期與商號確認剩餘服務或產品的餘額。
- **商號應清楚列明各項服務費：**理髮店應在價目表清楚列明各項服務收費，包括洗剪吹收費、指定髮型師服務費及節日前附加費等等，若理髮店兼售理髮產品，應向消費者清晰展示各樣產品的價格，並需主動與消費者確認每次服務及產品的各項收費。此外，銷售時必須就產品或服務的數量、收費

及其使用條款作出清晰及具體陳述，如商號含糊其詞，或以具威嚇的方法游說消費者，則有機會觸犯《商品說明條例》。

- **理髮用品含化學成分 不宜大量購買：**不少理髮用品例如染髮劑、電髮水、焗油膏或精華素均含有化學成分，未必人人合用，亦未必需要經常或持續地使用。即使商號聲稱一次性購買產品可享有特別優惠，消費者亦宜保持冷靜，較穩妥是考慮先試用數次，再衡量產品的成效、適用性及售價是否物有所值。假若用後出現過敏或不適，應即時停用並尋求專業治理。
- **留意預繳式消費的風險：**預繳式消費存在一定的兌現風險，一旦遇上商戶結業或其他不可預計的情況，消費者有機會因此無法兌現已購買的產品或服務，代用券亦可能失效，隨時要透過民事途徑追討損失。因此，當面對預繳金額高或購買數量多的情況時，消費者務必三思，審慎考慮是否符合自身經濟能力及實際需要。👉