

# 警告：切勿侵犯版權

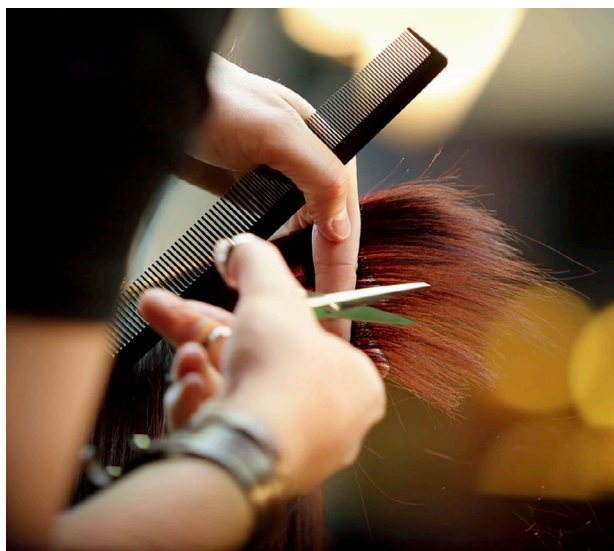
閣下將瀏覽的文章／內容／資料的版權持有者為消費者委員會。除作個人非商業用途外，閣下不得以任何形式傳送、轉載、複製或使用該文章／內容／資料，如有侵犯版權，消費者委員會必定嚴加追究法律責任，索償一切損失及法律費用。

《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。



洗髮 + 剪髮 + 染髮

限量  
供應



55 時 36 分 30 秒

## 髮型屋理髮 惹一肚氣

髮型或多或少影響個人形象，因此，不少人定期光顧髮型屋修剪「三千煩惱絲」。2013年，本會共接獲78宗有關髮型屋的投訴個案，而2014年首8個月已接獲62宗，投訴性質較多與服務質素及經營手法有關，值得注意的是近年出現的團購理髮服務，投訴主要針對預約困難及須另繳額外費用。本會藉着以下四宗消費糾紛，提醒消費者在選擇及使用理髮服務時，應該加倍留意的地方。

### 個案1 髮型屋不依團購條款 加插額外附加費

陳小姐對於A髮廊在團購網站銷售的理髮組合感興趣，細閱條款後，選購一份\$148游離子直髮/數碼曲髮+洗剪吹+焗油護理套餐，表面上這價錢很便宜，但當陳小姐到A髮廊兌換團購券時，才得悉當中牽涉一些額外服務和收費。

陳小姐稱團購券清楚列明「所有優惠不限頭髮長短，長髮亦無需加費」，不過，髮型師當日指她的髮質受損，必須加\$150護髮費才可享用套餐服務。另外，陳小姐指出團購網站寫明只需加\$50即可享用染髮服務，但當她要求進行染髮時，髮型師則指這項\$50染髮服務只包括染黑髮，並不斷游說她多加\$250提升享用日本彩染服務。

陳小姐當日連團購券價錢，合共支付\$550，可是，最令她失望的是直髮的效

果未如理想。當時髮型師稱只需數天後洗頭，頭髮便會變直。隨後數天，陳小姐按他的指示清洗頭髮，發覺頭髮仍然卷曲，於是致電A髮廊要求重做直髮服務，但被拒絕。陳小姐認為A髮廊的服務與網上推廣的不同，強調如事前知道有各項附加收費，根本不會考慮購買，陳小姐向本會投訴A髮廊沒有按團購條款提供服務，要求退回附加服務費。

### 跟進

本會接獲個案後，聯絡A髮廊，店方解釋當日已將服務詳情及價格告知顧客，所以不會作出退款。本會同時聯絡團購公司反映個案，該公司表示會聯絡客戶辦理退款，其後陳小姐通知本會已接獲團購公司發出的\$150退款，並表示希望本會多加留意A髮廊的營商手法。

## 個案2 拉直頭髮變「爛」髮

梁小姐於B髮型屋做負離子直髮，當時髮型師向她介紹不同牌子的直髮藥水，指當中一美國牌子的效果最好，而且正值推廣，由原價\$900減至\$708。另外，髮型師亦建議她加\$50做護髮療程，聲稱可令頭髮更為柔順，梁小姐於是答應，連同長髮附加費\$100，她總共支付約\$900。

梁小姐稱整個直髮過程大約花了4小時，完成後她發覺頭髮乾枯，髮尾甚至出現鬆散及枯焦的現象。梁小姐即時向店方投訴，髮型師回應指使用護髮素洗髮，兩天後問題便會消失。梁小姐按建議洗髮，但仍感到髮質乾旱，於是再到B髮型屋理論，不過，該髮型師指梁小姐本身的髮質差，即使重做，效果亦一樣。在不斷堅持下，B髮型屋安排了梁小姐在兩星期後重新拉直頭髮，但她指過程馬虎，效果差強人意，於是向本會投訴及要求退款。

### 跟進

B髮型屋表示早前接獲梁小姐的投訴後，已安排她再次接受負離子直髮服務，職員堅持是她本身髮質較乾，所以影響效果。職員表示梁小姐的髮質已不適合再接受第三次直髮的程序，因此，只可為她安排一次免費焗油。本會將有關回覆向梁小姐轉達，她表示已對該髮型屋失去信心，不願接受該公司的安排。本會隨後嘗試再作調停，不過，B髮型屋最終仍拒絕退款，而梁小姐則表示會考慮透過小額錢債審裁處追討損失。

## 個案3 染髮後出現過敏反應

郭小姐對於阿摩尼亞有過敏反應，所以一直嚴選染髮產品。早前她到C髮廊剪髮和染髮，在接受服務前清楚向髮型師表示有過敏問題，要求他留意染髮劑成分。髮型師表示明白，隨即向她介紹一種聲稱不會引致過敏但價格較高的染髮劑。郭小姐得到髮型師保證後，安心接受染髮服務。

翌日，郭小姐感到頭部輕微痕癢，初時她認為問題不大而沒有理會，可是，痕癢持續不減，隨後額頭、頸部及耳背均出現紅腫脹痛的情況。郭小姐將有關問題告知C髮廊，投訴髮型師錯誤使用含有致敏成分的染髮劑，並要求賠償，但一直沒有收到回覆。於是郭小姐向本會投訴，要求退回費用。

### 跟進

C髮廊獲悉郭小姐向本會投訴後，直接與她聯絡，並同意退回費用，事件最終得以解決。

## 個案4 冒失剪傷顧客耳朵

方先生早前光顧一間提供快速理髮服務的D髮廊，其中一名職員替他理髮時，方先生突然感到耳朵十分痛楚，發覺正在流血。職員見狀即時替方先生止血，並陪同他前往附近醫務所接受治療。醫生查看傷口後，確定方先生的傷口是由剪刀造成，耳朵一小部分被剪刀剪去。方先生對D髮廊的服務感到極之不滿，即時要求該店賠償，但該店一直未就其訴求作出回應，因此，方先生尋求本會協助。

### 跟進

本會接獲投訴後，連同方先生提供的醫療證明及單據發信予D髮廊，經調停後，店方願意向方先生支付\$15,000作為最終和解方案，為方先生接納，個案得以和解。

## 建議事項

以下有幾項建議值得消費者及從事理髮服務的商戶考慮：

- 不少髮型屋會於門外或店內張貼告示，列出各項服務的價格或推廣優惠。消費者須留意是否存有一

些在表達或陳述方面不太明顯的項目或費用，例如指定髮型師或長髮須付的附加費用；項目中是否包括洗吹費用等。部分髮型屋或未有將所有項目或價格列於

價目表或廣告牌上，所以較穩妥的做法是直接詢問髮型師或理髮店負責人，除了價目表內的費用外，有沒有額外收費。

- 髮型屋應將相關收費清晰地詳列於價格牌內，在提供理髮服務前，也應主動與消費者確認各項服務的內容及收費，避免不必要的誤會及爭議。顧客亦可在理髮服務前，先向髮型師瞭解理髮服務的詳情，包括洗髮產品、程序及價格。

- 消費者在購買理髮團購券前，必須留意使用條款，尤其是使用限制或額外費用；其次，亦應預計自己的需要及可以接受服務的時間，以免因沒時間兌現團購券而招致損失。如消費者懷疑店方違反使用條款，可聯絡本會或向團購公司投訴。

- 不少髮型產品含有化學成分，消費者如有疑問，可向髮型師查詢產品成分。假若出現過敏反應，應即時停止使用該些產品，及尋求醫生的專業治理意見。

- 消費者一旦於理髮過程中受傷，應盡快尋醫，切記妥善保留相關醫生證明及單據作為證據，以利日後索取賠償；亦宜諮詢法律意見，保障自身利益。

- 如對理髮服務有不滿而欲投訴，消費者應向店方取回註明服務內容的收據。

