

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。



證婚及婚禮統籌服務 投訴增加逾倍

執子之手，與子偕老，婚姻是人生一個重要階段。每位新人都渴望有一個完美的婚禮，讓摯愛親朋見證結婚誓約既莊嚴又溫馨的過程，有些人更會將這個隆重場合交託給專業的證婚及婚禮統籌服務公司去籌劃。然而，這些公司的服務水平頗為參差，如遇上令人失望的服務，不但使到歡欣喜慶的氣氛打上折扣，甚至可能會給新人們一生中最值得回憶的片段，留下難以釋懷的瑕疵。

本會於2013年首11個月收到證婚及婚禮統籌服務的投訴有25宗，較2012年的10宗，增加了150%。

個案1

海外註冊 結婚證書資料出錯

胡小姐以約\$40,000光顧A公司的海外婚禮註冊服務，於2012年7月於希臘一個小島舉行婚禮儀式。婚禮後四個月，當胡小姐到A公司領取結婚證書及其翻譯本時，卻發覺上面有關她的職業資料出錯。她反映情況後，A公司承諾跟進。

胡小姐苦等數月後，獲A公司回覆，表示由於證書正本出錯，要求胡小姐繳付\$3,000更改費用。胡小姐拒絕，認為A公司不應將結婚證書資料錯誤的責任歸咎於她。她和A公司交涉多時，仍未得出結果。她不滿A公司沒有積極跟進，以致婚禮後八個月仍未取得資料準確無誤的結婚證書，於是向本會求助。

本會聯絡A公司要求跟進胡小姐的個案，A公司拒絕承認出錯，表示由於新人及希臘官員雙方母語皆非英語，可能在儀式進行期間言語上有誤會，導致資料不符。A公司重申已積極為胡小姐解決問題，但希臘官方要求必須以法定程序申請更改結婚證書的資料，當中牽涉不少費用，公司已盡可能豁免相關服務費，並沒有收取任何報酬。本會再為雙方調停，A公司答應與胡小姐分擔更改結婚證書資料的費用，雙方得以和解。

個案2

監禮律師讀錯新娘名字

苗小姐於2012年11月參加一個婚禮展覽時，以\$5,000多元購買了B公司的律師證婚服務，並指定她心儀的X律師為她的婚禮監禮人，當時B公司的職員表示，如X律師到時不克出席主持監禮，公司保證會盡早通知她，並會推介其他律師給苗小姐選擇或退回訂金。

2013年1月，B公司的職員通知苗小姐，因X律師事忙，不能為她的婚禮主持監禮。由於距離婚期只有三個星期，苗小姐已為張羅婚禮事情忙得不可開交，所以難以騰出時間，再找其他心儀的律師，加上所有文件已交到B公司準備，無可奈何下只有選擇B公司推介的Y律師作為她的婚禮監禮人。

婚禮當天，Y律師準時到達，核對文件後便進行監禮，整個過程被錄影下來。當晚，證婚片段於婚宴播放，卻發覺Y律師誤將新娘子苗小姐的名字讀錯，造成笑話，令苗小姐感到十分尷尬。翌日新郎立刻向B公司投訴，Y律師回覆表示歉意，但認為由於婚禮已過，事件就此完結。苗小姐的丈夫感到十分不滿，向B公司提議，Y律師為該證婚片段重新錄音，然後交由

製作公司更換該片段的原有錄音，費用為\$1,500。B公司的職員起初答應，但其後卻表示Y律師不承認將苗小姐的名字讀錯，所以拒絕重新錄音。苗小姐感到十分失望，認為Y律師不負責任，未有為她解決問題，於是尋求本會協助。

本會聯絡B公司要求處理苗小姐的個案，其後Y律師聯絡本會，表示已為苗小姐重錄及更改證婚片段的錄音。本會聯絡苗小姐，證實已收到更正後的影片。

個案3

婚禮統籌服務錯漏百出

田先生以\$29,600購買了C公司的婚禮統籌服務，服務包括證婚、禮堂及3小時的聚餐服務，當中聚餐服務包含100人分量的食物。由於出席的賓客比預期多了20人，田先生於婚禮舉行前5日聯絡C公司，以\$2,200多購20人分量的食物。婚禮於去年7月舉行，但C公司的服務令田先生大失所望。

首先，田先生發覺婚禮當天，C公司供應的食物，分量嚴重不足，有偷工減料之嫌，部分他揀選的食物，從未出現。他即時與會場負責人交涉，卻不獲處理。其後，C公司回覆他當天的食物名稱及數量，但由

於田先生以往曾在此C公司的專用場地參與朋友的婚宴，未有出現食物不足的情況，故此他購買C公司的服務時，沒有特別留意食物供應的資料，C公司事先亦沒有提供相關資料，然而，他認為120人的食物，數量及分量不應如此少。

其次，是證婚程序出現錯誤。田先生選擇了C公司提供的誓詞的其中一款，準備於證婚儀式時讀出，以表達他對妻子的摯愛，但當天儀式進行時，卻未見有該段誓詞提供，他只得採用傳統一般誓詞，為此他的妻子感到非常不滿。

再者，他原先要求監禮律師風趣一點，C公司當時答應安排，但當日監禮的律師卻一點也不風趣，更在儀式開始前一刻才到達，以致沒有時間商討證婚的程序及要點而錯漏百出。

此外，C公司提供的場地，洗手間衛生環境惡劣，去水系統損壞，女廁瘀塞，令到女賓客感到十分不便。場內職員更態度惡劣，田先生的朋友幫忙布置場地的時候，屢次被職員無理喝止，經他親自出面交涉才順利完成。

田先生認為C公司提供的服務貨不對辦，其內部溝通及協調不足，導致錯誤屢現。他和妻子滿以為可依賴C公司的專業服務，渡過美滿難忘的婚禮，誰知得來的是一片混亂，錯誤多多，令他們在賓客面前面無光，十分尷尬。經與C公司交涉無果，他們向本會投訴，要求C公司道歉及賠償。

本會聯絡C公司，要求處理田先生的個案。C公司回覆本會稱，婚禮當天的食物供應，數量及分量是固定的，經再三與食物供應商核對，與田先生所訂購的相符，並沒有缺少的情況，而場地洗手間去水系統的問題，源於附近水管意外爆裂造成。至於其他如證婚儀式忘了提供誓詞等問題，C公司已書面向田先生解釋及道歉。本會將C公司回覆轉交田先生後，再沒有收到其跟進要求。

個案4

承諾可於禮堂自由拍攝卻出爾反爾

范小姐計劃於日本沖繩舉行婚禮，擬購買D婚禮統籌公司的沖繩結婚套餐，D公司職員當時表示，在婚禮儀式進行期間，只有官方攝影師才可拍攝及錄像，其餘時間，范小姐的親友可隨意於禮堂內外拍攝及錄像，范小姐覺得條件合適，於是答應以\$36,800購買及簽約，並付半數訂金\$18,400。數月後，范小姐繳付餘款時，被D公司要求加收\$500，范小姐雖不滿，但為息事寧人，再付\$18,900繳清所有費用。

可是，及後D公司的職員卻通知范小姐，要附加一項條件，規定禮堂內外任何時間皆不可拍攝及錄像。范小姐十分不滿，由於她已聘請私人攝影師到場拍攝，故此不接受D公司單方面更改合約，要求該公司解決問題但不果，於是要求退款但又被拒，惟有到本會尋求協助。

本會聯絡D公司要求處理范小姐的投訴，D公司否認曾表示可於婚禮進行時間以外，於禮堂內外拍攝及錄像，只承認曾應允代為查詢。D公司表示范小姐所付的款項，已交給另一代理公司，為范小姐安排婚禮事項，所以拒絕范小姐的退款要求。本會繼續與D公司磋商退款事宜，同時亦提供免費法律服務資料予范小姐，讓她尋求法律意見。D公司答應退款\$4,000，被范小姐拒絕，其後提議退款\$8,000以求和解，但范小姐徵詢義務律師的法律意見後，拒絕接受\$8,000的和解方案，決定向小額錢債審裁處申索賠償。

部分常見問題

結婚是喜事一樁，本應喜氣洋洋，但如果監禮人或婚禮統籌公司的服務水準不佳，往往會把婚禮或婚宴搞砸。以下是部分常見問題：

1. 婚姻監禮人服務不佳，例如態度惡劣、馬虎、遲到及出錯等，甚至乎臨時失約或換人等。

2. 承諾不兌現，例如銷售員聲稱可更改日子或時間，但卻不能改動，或需要繳付不合理的費用，才可更改。

3. 婚禮場地設施不佳，場地布置在舉行一刻仍未完成或與原定設計不符，場地根本不宜舉行婚禮，以及服務不佳等。

4. 臨時加價或更改場地，以致大失預算。

5. 婚禮程序安排出錯，或結婚證書資料錯誤。

6. 婚禮司儀表現不理想、化妝服務不佳或化妝師失約。

7. 婚禮錄影服務質素欠佳、遺失相片等。

8. 收取所有費用後，公司突然結業。

消費者注意事項

消費者選擇證婚或婚禮統籌服務，宜慎選口碑好的公司，較有保障。以下意見可作參考：

1. 證婚服務是較為新興的服務，但婚姻監禮人服務水平參差。消費者宜選擇有經驗，願意細心商討婚禮程序的監禮人，如新人名字特別，或想用特別的誓詞，可預先與監禮人溝通，以達致理想效果。

2. 購買婚禮統籌服務，宜巨細無遺將細節及要求列記於合約上，以免遺漏或爭拗。

3. 特別日子如情人節等，一般會有特別收費；如遇颶風高懸等特別情況，可能有額外收費，最好能預先瞭解。

4. 海外婚禮服務，必須留意機位情況，宜盡早預訂機位；部分婚禮統籌公司要求於指定旅行社辦理機位，價錢可能較高；於海外舉行婚禮，亦須注意當地風俗習慣、禮堂規矩，以及翻譯等問題。

5. 留意婚禮場地的使用時間，一般不能更改或延長。

6. 婚禮錄像服務，應事先瞭解製作效果及影像像素等資料，以免最後效果不如預期而造成爭拗。