

## 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。



# 婚紗攝影出問題 賠了金錢又傷神

穿上華麗婚紗，與心愛的人手牽手步進人生另一階段，實為大部分女士的夢想，為此，新娘子都十分願意花費在婚紗攝影，期望為這美好時刻留倩影！

婚紗攝影近年在香港大行其道，套餐形式多樣，本會去年收到82宗相關的消費者投訴，較2010年的55宗增加近五成。今期我們就幾個個案，為消費者剖析購買婚紗攝影服務需要注意的地方。

## 個案1 套餐價外雜費繁多

陳小姐去年在灣仔參觀香港婚紗暨結婚博覽會時，A公司的職員向她推銷一個婚紗攝影服務套餐。當時推銷員向陳小姐展示一系列多本包括電腦效果、跨頁及無縫設計的相簿。陳小姐被該系列相簿的設計、照片質素及效果所吸引，以優惠價\$8,988購買該套餐。完成拍攝後，陳小姐到A公司揀選照片時，發現照片效果比在博覽會所展示的相簿差很多，才獲告知電腦效果、跨頁及特殊無縫設計等均需要額外收費。陳小姐十分不滿，認為該公司的銷售手法不誠實。

透過調解，A公司最終同意提供40張帶電腦效果的照片予陳小姐，個案圓滿解決。

## 個案2 口頭承諾不兌現

李小姐於婚紗展覽中以\$9,888向

B公司購買一個可選擇在香港、台北或台中任何一處地方拍攝的婚紗攝影套餐。李小姐決定購買前，曾多次查詢套餐收費外是否有其他額外收費，獲B公司職員口頭承諾，只需另付\$1,500化妝費及拍攝當天的租車費用（約\$500-\$1,000），李小姐於是繳付訂金\$5,000，並選擇台中為拍攝地。後來李小姐到B公司試衫時，才知道需另付工作人員的車費及住宿費共\$4,000。李小姐不滿該公司違反承諾，臨時加收費用，要求將拍攝地點改回香港，或將訂金改為租用該公司的婚紗及禮服費用，但被公司拒絕。

B公司則解釋在李小姐付訂金前已清楚講解，拍攝場地如在台北以外地區，顧客必須負責工作人員的交通費，單據上服務條款中已清楚說明；另外，單據上亦有條款列明，該公司不接受任何口頭協議。B公司更就李小姐違反合約一事向小額錢債審裁處申索，追討攝影套餐餘款。雖然李小姐堅稱該公司從沒提及工作人員的交

通費，及她曾多次查詢關於有否額外費用事宜，並獲回覆沒有，惟她其後發現單據上確有該公司所述條款。最後雙方接納審裁處建議，達成和解協議，李小姐無奈放棄訂金，而B公司也不再追討餘款。

### 個案3 照片質素差劣

黃小姐於2010年2月向C公司購買價值\$12,388的婚前攝影套餐，準備在婚禮中向到賀親友展示結婚照片。拍攝前一天，C公司通知黃小姐需更換化妝師，黃小姐當時深感不安，但獲該公司保證新化妝師經驗豐富及專業，照片質素一定能令黃小姐滿意。拍攝當天，黃小姐帶了一些照片樣板，讓C公司的化妝師及攝影師作參考，及講解她希望的效果。她曾向攝影師要求檢視照片效果，但被拒絕。

完成拍攝後一星期，黃小姐到C公司揀選照片，發覺照片質素及效果差劣，不能接受，C公司職員承諾可利用電腦軟件調整照片質素。一個月後，黃小姐收到照片的最終版本，卻發覺改變不大，她及家人和朋友都認為該批照片不適宜於黃小姐的婚禮中使用，黃小姐遂與C公司交涉。C公司表示可以為黃小姐重新拍攝，但要另外收費。黃小姐非常不滿，認為C公司此舉形同欺騙。她表示，照片質素差劣，是C公司的責任，她拍攝時曾要求檢視照片效果卻被拒絕，而她的未婚夫為了拍攝該輯照片，專程由外國乘機來回一趟，他們在時間、金錢上已損失不少，她認為C公司理應免費為她補拍。

經本會調解後，C公司答應免費為黃小姐補拍一輯單人照片作為和解。

### 個案4 交付婚紗照片遲了半年！

賴先生和太太在2010年9月向D公司購買一個\$25,389的婚紗攝影套餐，於同年11月前往雲南拍攝婚紗照片。出發前

數天，他們在D公司選定合適的旗袍和中山裝，但工作人員卻沒有帶往拍攝場地，賴太太只好臨急在當地買了一件旗袍，而賴先生則穿上一件由D公司提供，但並不合身的中山裝。拍攝時，賴先生發現數碼照片有問題，例如照片中攝進其他雜物和垃圾，已立即要求攝影師重拍，但攝影師說可在作後期製作時刪去雜物，不會另外收費。

12月，他倆前往D公司揀選照片時，D公司堅持要就修正照片額外收費\$5,800，賴先生經多番交涉仍不得要領，只好付款。當時D公司職員口頭承諾在三個月之內（即2011年2月底）交貨，但卻不肯將交貨日期寫在合約上。職員又口頭承諾若要修改照片，大約需時三至四星期，不過事實上每次修改要花上兩個多月時間。其後經賴先生多番催促，在2011年8月31日才收到通知可以取貨，比原定時間足足遲了半年！賴先生到D公司取貨時，D公司又以照片需由內地運送來港為由，額外收取數百元速遞費。

賴先生表示，在籌備婚禮過程中遇上無良商人，無端惹憾，希望本會提醒其他消費者，避免再受蒙騙。

### 結論

婚紗攝影原本是為保存婚禮過程的喜悦，未婚夫婦事前宜做足功課，以免徒添煩惱。以下是一些關於婚紗攝影服務的常見問題，供消費者參考：

**1. 套餐價錢外加添雜費：**婚紗攝影公司常以優惠價錢推銷套餐，消費者宜事前詳細瞭解所有收費：例如照片的不同設計或效果、室外拍攝或往海外場地拍攝的附加費用（如工作人員住宿及交通費、照片運輸費等）、照片專輯的處理費（如排版及保護膜、「執相」等）、取回照片原始檔案的收費。

**2. 不能盡信口頭承諾：**消費者應要求推銷員將所有優惠及承諾，記錄於單據

或合約上，更應細閱服務合約條款，才作決定。

**3. 更改日期及地點：**拍攝日期、時間、地點一經定下，可能不允許更改，消費者如有此需要，應事前與婚紗攝影公司協定，於單據中加註。

**4. 攝影師及化妝師：**消費者如需指定攝影師或化妝師，應在單據中訂明，以免公司臨時更改。

**5. 註明交貨時間：**拍攝、後期製作等工序需時，照片也可能需要多次修改才能獲得滿意效果，消費者對此宜有所預算，也應在單據上註明交貨日期。

**6. 照片質素欠佳：**不少新娘子投訴不滿照片質素，消費者宜選擇口碑好的婚紗攝影公司，並與攝影師充分溝通以達致預期效果，亦可要求公司於拍攝時提供檢視照片的工具；戶外拍攝應留意天氣變化，拍攝效果及照片質素可能受天氣影響。

**7. 外地拍攝問題多：**往外地拍照，除了涉及額外收費外，消費者宜先瞭解當地情況及風景，預留充足時間以應付突發情況，以免在匆忙趕急下拍攝，結果失望而回；拍攝用品如婚紗禮服的寄送安排，應事前瞭解由誰負責；此外，宜事前協商若當地發生問題不能拍攝的善後安排。付款前，應查看合約或單據是否已清楚列明有關條款。

**8. 取回照片檔案：**消費者如需取回照片原始檔案，應先瞭解原始檔案的擁有權誰屬——攝影藝術作品屬作者即影樓所有，除非消費者與影樓事先協議，訂明擁有權屬消費者。消費者在立約時，應要求列明所付金額已包括照片原始檔案的擁有權。可是，部分公司可能不會提供原始檔案予客人，消費者宜事前瞭解清楚，才決定是否光顧。此外，也要留意原始檔案及經處理後的檔案解像度不同，經處理後的照片一般解像度較低，未必適合放大使用。

**9. 小心店舖結業：**消費者購買攝影套餐宜只付訂金，如遇店舖結業，可減少損失。