

# 髮型屋

## 巧立名目收費

市道不景，髮型屋削價吸引客人本無可厚非，但本會接獲的投訴顯示有些髮型屋因而巧立名目廣開「財路」，例如推出預繳式優惠卡但優惠未必兌現等，或者未有在店鋪清楚標明指定師傅另收費用、長短髮收費不同等，惹來消費者的埋怨。

### 經營手法

#### 髮型師違反顧客意願焗選用貴價染劑

黃小姐看到髮型屋門口張貼宣傳告示，染髮\$198，包洗、吹等工序，不收加一。於是入內指明選用這染髮套餐。洗頭時，職員詢問她不想轉用highlight，費用\$480，她答稱只是做\$198的染髮。髮型師替她染髮後，才說所用染劑是貴牌子，收取\$480，黃小姐質疑她沒有要求特別牌子。髮型師卻只肯給予折扣價\$438，她無可奈何惟有付款。

黃小姐認為該店未經她同意，擅自改變服務，強人所難，故向本會投訴，希望本會替她取回兩個服務收費的差額。

### 跟進

此個案為本會近期接獲的個案，在截稿前，個案仍在跟進中。

#### 隨意更改優惠卡條款

楊小姐的朋友光顧髮型屋電髮，費用\$300，職員游說他入會作VIP，同時髮型屋會贈送附屬卡，稱主卡和附屬卡有不同的優惠，入會費\$500，入會費可以電髮費用抵銷，付出\$200便可入會，她的朋友於是入會。

一星期後，楊小姐帶同主卡和附屬卡往髮型屋剪髮，向職員出示附屬卡，職員卻說附屬卡無任何優惠，她於是出示主卡。職員拿走兩張卡後，替她洗頭。洗頭後，楊小姐主動查詢優惠事宜，職員稱洗頭費可減收，但主卡的贈送焗油優惠已取消了，楊小姐感到髮型屋有意欺騙，立即除下圍巾，只付洗頭費便離去。

楊小姐認為髮型屋更改優惠卡的條款，應預早通知消費者，希望本會將店鋪的手法記錄在案，並提醒消費者。

#### 優惠卡所送焗油並非免費

髮型屋職員向曾小姐推銷優惠卡，每張\$500，買一送一，憑卡可獲首兩次免費焗油，餘下9次焗油每次付\$80。曾小姐順利使用了其中一張卡的兩次免費焗油。使用餘下一張時，原來免費的焗油卻要多付\$180，無奈之下惟有如數支付。曾小姐不滿髮型屋不遵守承諾的優惠，胡亂收費，要求退回一半費用\$250。

及後，曾小姐要求本會把店方的行徑記錄在案，而不欲再追究。

#### 捉字蝨加做treatment

陳小姐光顧髮型屋做顏色護理(colour treatment)，坐下前先向店員查詢以她的頭髮長度收費多少，店員答稱\$480，陳小姐認為價錢合理，坐下開始做護理。店員替她做完colour後，問她是否趕時間，不趕的話待會兒才替她做treatment，她回答不趕，稍後店員替她完成treatment。結帳時，單據上卻有3個項目，原來顏色護理是指做colour而已，treatment則是另一獨立服務，收費\$300，另有洗頭費\$88。店員報價\$480，結果陳小姐要付出\$868！

### 跟進

本會接獲此個案後，與店方聯絡，店方解釋他們向來把colour和treatment分為兩項獨立服務。陳小姐認為自己亦有疏忽之處，



沒有向店方查詢清楚treatment是指甚麼，故只要求本會把個案記錄在案。

### 服務水平

#### 游離子直髮導致頭髮脫落

許小姐往髮型屋做游離子直髮，費用連洗頭\$470，完成後頭痛，向髮型師反映，髮型師着等她兩天看看情況，有事再回髮型屋處理。她回家後，赫然發現頭髮斷裂，不斷脫落，隔天回髮型屋要求護理，髮型師替她做了負離子及深層護理，收取洗頭費\$70。

可是情況沒有改善，結果許小姐找頭髮護理公司協助，檢查後發現傷及髮根，頭髮會有6至7成脫落，需做頭髮護理及戴假髮兩個月。許小姐認為公司弄傷了她的頭髮，要求本會協助，由髮型屋賠償護理頭髮的費用。

### 跟進

許小姐已提出要求賠償的數額，本會代表她向店方交涉，有待店方答覆。

#### 電髮引致接觸性皮膚炎

張小姐在某髮型屋剪髮及電髮，費用\$600。期間感到電髮水流下頸項，有刺痛感，向店員反映，店員替她塗上藥膏。她回家後，發現頸後紅腫了，立即致電髮型屋說出情況，店員着她去看醫生診治，店鋪會承擔醫療費。

當日她往求診，醫生診斷後指是接觸性皮膚炎，原因是電髮藥水引致敏感，醫生建議她替頭髮多沖水，以沖淡電髮藥水。張小姐向店鋪要求退回全數費用及賠償醫藥費\$180，而店鋪只願意賠償醫藥費\$180。

## 有關髮型屋的投訴

	1999	2000	2001	1-9/2002
推銷手法	30	17	10	9
價格爭議	30	20	20	21
服務素質	31	46	70	78
其他	9	10	8	6
總數	100	93	108	114

### 跟進

這是本會新近接獲的個案，仍在跟進中。

### 收費

#### 無標明減價限定時間

#### 指定師傅加收費用

郭小姐看到髮型屋門外標貼減價宣傳：洗剪吹原價\$178減至\$98。下班後約六時許前往光顧，結帳時店舖收取\$178，她質疑為何不是\$98，店員解釋六時後收取正價\$178。投訴人再看門外的標示，不見列出這項限制。她當時沒有與對方對質，付款離開。

事隔數月，郭小姐心知該店的伎倆，故於下午一時許光顧，欲以\$98享用服務。入座後，店員問她選用哪位師傅，她對各師傅沒有任何認識，隨意指了附近一位女師傅。誰料結帳時，店方又收取\$178，原因是她選用了指定師傅，所以需支付正價。郭小姐又再查看門外的標示，亦不見這項限制。郭小姐不想與店員爭論，付款後向本會投訴。

郭小姐認為該店刻意以平價招徠，實則巧立名目收取原價，又沒有在當眼處列明有關限制，對消費者極不公平；希望本會代向該店反映其投訴，希望作出改善，並請本會留意其經營手法。

#### 長髮一族染髮貴過人？！

潘小姐第一次光顧某髮型屋，故此甫進店內便查詢染髮多少錢？髮型師答稱\$180。結帳時卻須\$365，叫她嚇了一跳，問道：「點解咁貴？剛才我問，你說是\$180。」髮型師答道：「我是說由\$180起，現因你長頭髮，所以收\$280，另加洗頭\$85，合共\$365。」經過潘小姐一番爭辯，表示要投訴，店舖才願收原價\$180加\$85，合共\$265。

潘小姐向本會投訴，指店舖收費有問題。她是查詢過價錢是\$180才願意光顧，查詢價

錢當然是問自己染髮多少錢，不是替別人問；更荒謬的是，她不是進入店舖才變長髮，髮型師竟可據此收她\$280，令她氣結；也不滿店舖在她表示要投訴後，才減收回原價\$180。於是要求本會將其投訴記錄在案。

#### 電髮藥水無明碼實價

徐小姐在髮型屋門外看到標示，電髮費用由\$250起，於是入內要求電髮。洗髮後，店員拿來3瓶電髮水給她選擇，一瓶價錢\$780，一瓶\$800，一瓶\$900，卻沒有價目表供她參考。徐小姐問有沒有價錢約\$500的電髮水，店員表示\$500的電髮水較傷頭髮，徐小姐最後無奈地選擇了\$780的電髮水。

徐小姐覺得這髮型屋沒有明碼實價供消費者參考，懷疑其經營手法不良，要求本會把此事記錄在案，多加留意。



#### 焗油與洗吹分開計 拒發收據

李小姐選用某髮型屋價值\$165的焗油服務，職員於是替她洗髮、焗油、洗髮、吹乾頭髮。付款的當兒，職員要求她另付\$81的洗髮及吹頭費用。李小姐質疑她多次光顧別的髮型屋做焗油，從未試過須額外支付洗髮及吹頭費用，店內外亦無標示這收費方式；職員辯稱只怪她事先沒有問清楚。無奈之下，李小姐仍要付款，但同時表示要向本會投訴；懷疑職員因此拒絕發出收據。

### 跟進

本會致函店方查詢，店方解釋其焗油服務一向不包括洗髮及吹髮費用。李小姐請本會向店方表達，希望店方往後清楚標明焗油不包括洗髮及吹髮服務，店方接受其建議。

## 提醒你！

### ● 留意有無「不起眼」的附加收費告示

消費者光顧髮型屋前，應留意店舖門口、店內及收銀處的價錢標貼，有沒有張貼任何「不起眼」的附加收費告示，例如指定髮型師加收費用等，曾經有消費者投訴護髮素要另外加錢，又或要付額外服務費。

### ● 光顧前問清楚價錢

接受服務前，問清楚價錢，例如頭髮長度是否影響收費、染髮及焗油是否包括洗髮及吹髮費用等。

### ● 預繳式優惠套票有風險

預繳服務均牽涉不可預測的風險，萬一店舖結業，能取回預繳款項的機會微乎其微。如要購買預繳套票，盡量不要一次過買太多。購買時宜向店員弄清有沒有任何附帶條件，例如使用期限、時間限制、使用套票會否徵收附加費等。留意優惠套票有否印上任何條款或細小文字，以便有任何爭議時方便追究。

### ● 取回收據

若對服務不滿而欲投訴，記得取回收據，註明服務內容。