

## 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。

# 洗衣

## 解構常見洗衣投訴個案

香港人愛整潔，會不惜花費將心愛衣物交託專業洗衣店代為清潔處理，但部分洗衣店管理欠佳，不時弄壞或遺失客人衣物，令消費者大感不滿及無奈。本會2012年收到322宗對洗衣服務的投訴，較2011年的305宗，上升6%，個案包括損壞衣物、洗熨效果不佳、遺失衣物及收費與賠償爭拗等。

### 個案1

#### 絲棉襖棉芯絞成一團

陳先生的祖母身故多年，遺下一件絲棉襖多年未有處理，最近發出異味，他將絲棉襖交託A洗衣店代為乾洗。兩日後，陳先生取回絲棉襖，發現內裏棉芯絞成一團，但店員表示，收取棉襖時，內裏棉芯已是一團團的狀態，運到洗衣工場後，沒有進行任何工序便退回來，所以只能向陳先生退回絲棉襖及洗衣費用。陳先生質疑如果棉襖早有問題，洗衣單據必定清楚註明或店方當場拒絕接收，加上取回的絲棉襖外表非常清潔，異味全消，認為A洗衣店推卸損毀絲棉襖的責任。經交涉後，A洗衣店答應收回絲棉襖再作處理。一星期後，陳先生仍未收到店方回覆，十分失望，該絲棉襖是他祖母的遺物，有特殊紀念價值。他聞說洗方店有方法將絞作一團的棉芯打散，希望店方幫助解決問題，店方卻將問題擱在一旁，於是到本會投訴，要求協助。

本會將陳先生的個案轉交A洗衣店處理，惟一直未獲回覆，陳先生稱向本會投訴的同時，已向小額錢債審裁處提出申索。最後陳先生及A洗衣店達成協議，庭外和解。

### 個案2

#### 皮褸洗四次污漬未除反沾染了顏色

李先生將一件皮革外套交給B洗衣店代為清洗，兩周後取回，發覺衣服上污漬依舊，看似沒有清洗過，要求店家再洗一遍。第二次取衣服時污漬仍在，而且衣袖還沾染了顏色。李先生立刻向店方投訴，要

求洗衣店清除衣袖沾染的顏色。在他第三次回店取衣時，衣服污漬及染色問題毫無改善，他再次要求店方處理，但對方態度冷淡，表示除了再次翻洗別無他法。第四次翻洗後情況依舊，污漬及染色無法除掉，李先生認為洗衣店無心處理問題，要求對方賠償。惟店方一拖再拖，後來更着李先生致電客戶熱線投訴，可是該熱線長期不能接通，李先生氣憤難平，到本會投訴。李先生的皮革售價\$3000，只穿了一季，付了\$280洗費，希望獲賠償一件相近的皮衣。

本會聯絡B洗衣店，經多番商討後獲店方回覆願意賠償\$900予李先生和解，個案得以解決。

### 個案3

#### 不知情下因衣物配飾被收附加費

黃小姐將外套交到C洗衣店乾洗前，曾詢問店員衣服上若有配飾如何收費，獲回覆衣服上有珠片或金屬片等配飾，才需收取額外費用，她便着家傭將三件沒有珠片或金屬片配飾的外套，拿到該店處理，但洗衣店職員沒有知會其家傭，便在每件衣物的洗衣價錢以外加上40%附加費。由於黃小姐是該洗衣店的會員，家傭只須說出會員號碼，洗衣店便會根據會員號碼記帳，而沒有給家傭發洗衣單據，當洗衣店送回已清洗的衣物時，單據才會一併附上。黃小姐看到單據獲悉有關附加費後，與店方理論，店方解釋，黃小姐的三件外套各有需收取附加費的配飾，包括金屬鈕扣、可分離的袖帶及彈簧壓扣「啪鈕」。黃小姐不

滿洗衣店的解釋，表示她曾將帶有類似配飾的衣物交該洗衣店處理，並沒有被收取附加費。另外，店方在收取附加費前，應事先通知她的家傭，而不是在衣物清洗後才讓顧客知悉價錢。

本會收到黃小姐的投訴後，聯絡C洗衣店要求跟進。洗衣店回覆願意退回帶有可分離袖帶外套的附加費，另贈送\$100洗衣優惠券，以表善意。黃小姐對洗衣店的經營手法感失望，表示不會再光顧該洗衣店，只接受店方退回的附加費。

### 個案4

#### 寄存期滿領衣物發現洗衣店已結業

何先生將一套西裝及幾件衣服交到D洗衣店清洗，並使用該店的半年寄存服務。洗衣店表示，衣物寄存服務是免費的，但半年期滿後才能領回衣物。5個月後，何先生致電洗衣店，要求提早一個月領回衣物但被拒，洗衣店着何先生期滿後才領回衣物。何先生於期滿後到洗衣店領回衣物，但發現洗衣店已結業。何先生料不到衣物寄存於洗衣店，會因店舖結束營業而不能取回，他質疑洗衣店明知行將結業，而不讓他領回衣物，先後向警方及本會投訴，要求協助。

本會將何先生的個案資料寄到店東通訊地址要求跟進，但不獲回覆。因個案已轉介警方跟進，本會將投訴記錄在案。

### 結論

本港的洗衣店有家庭式經營的獨立

小店，也有大型連鎖專門店，無論規模大小，服務質素總有參差。部分洗衣店職員可能經驗不足，胡亂給予洗濯意見，到衣物損毀後又試圖推卸責任；另有洗衣店將未經處理好，如未清洗或未經焙乾透徹的衣物，交回客戶；也有洗衣店處理客戶衣物時，粗心大意，導致損毀、遺失等問題。而洗衣店一般在單據上都註有免責聲明及最高賠償金額，遇上衣物損毀或遺失，只會賠償小量金錢，然而這類條款可能無效，因為其有效性須視乎（1）有關的文字是否清晰，令消費者合理地注意到相關的賠償限度；及（2）條文是否合理，符合《管制免責條款條例》（第71章）的合理標準。

消費者將衣物交託洗衣店處理，應留意以下事項：

1. 就一些特殊質料、時尚款式、帶

有配飾、有紀念價值或需要特別洗濯指示的衣物，消費者應留意附在衣物上的洗濯指示，事前與店方瞭解清楚洗濯程序，避免出問題時引起爭拗。部分款式特殊的衣物，例如波浪型衣服，應在單據註明洗熨時需特別處理等。

2. 無論水洗或乾洗，最常見的問題是衣物遭到損壞，包括破爛、脫線、縮水、脫色或被染色等問題。部分皮革洗濯後會褪色，一些鈕扣質料，可能會被乾洗的溶劑溶化，消費者必須事前向店方瞭解衣物在洗濯過程可能產生的問題，及損毀後的賠償細則。

3. 若衣物沾有污漬，消費者宜將需要特別處理污漬的地方，展示及提醒店方留意，並記錄在單據上。

4. 衣服若帶有配飾，例如珠片、金

屬鈕扣、腰帶及袖帶等，洗濯時如需特別處理，消費者宜先與店方澄清是否收取附加費。

5. 衣物交託洗衣店清洗或寄存，單據要妥善保存，也應留意提取限期，以免衣物過期被棄掉。

6. 送交或提取衣物時應即場檢查，避免事後店方推卸責任引發爭拗。

7. 洗衣店提供的寄存服務有不同限制，例如儲存時間及提取時間等，而衣物一般儲存於工場或貨倉中，提取衣服一般需要事前預約。消費者也要提防店舖結業，所存衣物難以取回。

8. 磅洗或濕洗衣物常有重量計算爭拗，而洗衣店亦多拒絕磅洗及濕洗衣物的損毀賠償。一些衣物如西裝、外套，洗衣店或會拒絕磅洗。

