

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。

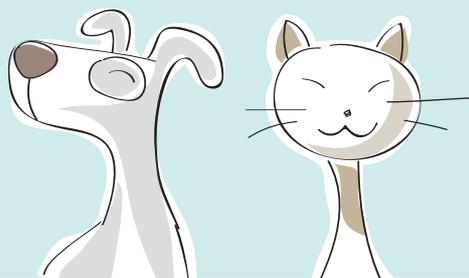
《消費者委員會條例》第二十條第(1)款其中有規定，任何人未經委員會以書面同意，不得發布或安排發布任何廣告，以明示或默示的方式提述委員會、委員會的刊物、委員會或委員會委任他人進行的測試或調查的結果，藉以宣傳或貶損任何貨品、服務或不動產，或推廣任何人的形象。有關該條文的詳情，請參閱該條例。

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。

選擇寵物服務 要留神



置身繁忙都市，縱使大部分寵物主人都希望事事親力親為，給「寵物囡囡」最悉心的照料，亦總有需要依靠坊間寵物服務的時候，尤以寵物美容及寄養服務為甚，可是，主人們對於各項寵物服務的投訴亦時有聽聞。本會在過去幾年，每年平均接獲十數宗涉及寵物服務的投訴，在2014年有16宗，包括寵物美容、寄養及善終服務。

個案一：洗澡不慎弄傷寵物

2013年11月23日，周先生發現愛犬於A寵物店洗澡回家後，一直趴在地上表現得很不舒服，翌日即攜同愛犬前往求診，醫生診斷牠椎間盤移位，相信是洗澡不當所致。當晚愛犬情況變差，出現氣喘及後腳無力的情況，周先生立刻帶牠前往獸醫專科診所，專科醫生指需要做脊骨手術，手術後愛犬的情況好轉。周先生致電A店瞭解當日情況，並表示已對該店服務失去信心，要求退回未用套票的餘款(\$1,120)，不過，店員表示當日的沖涼程序無誤，只允許他以餘下套票換購寵物用品。周先生拒絕這個建議，要求本會協助取回餘下套票的款項。

跟進

本會致函A店轉達周先生的要求，不久該店回覆指已聯絡周先生及安排以支票退回餘下套票款項，事件得以解決。

個案二：修剪變剃光

馬小姐的丈夫早前帶同貴婦狗前往B寵物美容店沖涼及剪毛，她事前已叮囑丈夫攜帶照片予美容師參考，並按照造型修剪。馬小姐的丈夫看見店員對該造型沒有異議，於是留下寵物離開。不過，當馬小姐前往取回愛犬時，卻發現愛犬的毛差不多給剪光了。馬小姐其後向本會投訴B店沒有聽從他們的要求，為愛犬修剪指定造型，反之胡亂修剪。

跟進

本會接獲B店的覆函，店方指其職員當日發現犬隻的毛髮嚴重打結，因此，已即

時向馬小姐的丈夫說只能盡量修剪造型。店方指其美容師已花了近45分鐘解結，但情況仍未改善，因此致電馬小姐的丈夫，詢問他可否為犬隻剃去毛髮讓毛髮重新生長。B店強調在剃去毛髮前已徵求顧客的同意，並非妄下決定。本會將B店的回覆轉告馬小姐後，未再接獲其要求跟進。

個案三：入住寵物酒店後「周身傷」

王小姐早前將其芝娃娃送往C寵物酒店寄養3天，費用為\$740。犬隻回家後，王小姐發現牠經常瑟縮一角顯得很害怕，細看下竟見到牠的頸部有傷口，前腳亦紅腫。王小姐立即致電店方瞭解，店方初時聲稱是因芝娃娃咬其職員，於是輕微懲罰了牠，及後又辯稱芝娃娃是被酒店內其他狗隻弄傷。

兩日後，王小姐見愛犬的情況沒有改善，便帶牠前往治療，獸醫指犬隻的前腳肌肉發炎，並有傷口潰爛的情況，需要做手術。王小姐於是前往C酒店與職員理論及追討醫療費用，不過，該職員指她帶犬隻求診時未有通知酒店職員同行，亦質疑她光顧收費較貴的診所，因此拒絕賠償醫療費。王小姐當日亦向職員要求就寄養發出單據但遭拒絕，要待她報警後C酒店才肯提供一張手寫單據，王小姐向本會求助，要求退回入住費用及承擔醫療費合共約\$6,000。

跟進

本會發現按C酒店的地址所發出的信件均被退回，致電有關職員的聯絡電話亦不獲回應。王小姐告知本會早前曾向漁農自然護理署投訴C酒店，該署回答指C酒店並

未持有動物寄養所牌照，過往已作出警告及罰款。本會其後亦向漁護署再作瞭解，知悉該署已就此個案作出跟進及調查，並指案件已進入司法程序。至於追討賠償方面，由於C酒店拒絕就個案作出回應，調停無法順利進行，本會最終建議王小姐可循其他途徑追討，並向她提供小額錢債審裁處的資料。

個案四：善終服務處理不當

彭小姐的愛貓於去年10月8日離世，她委託D寵物善終公司辦理火化儀式，費用為\$980。D公司於10月9日到獸醫診所接回彭小姐的愛貓，安排於10月15日進行火化，職員着她於火化當日中午12:30到達指定地方，並會給她半小時的悼念時間。

彭小姐依時抵達指定地點，職員把貓隻遺體放在床上，但她發現貓隻遺體雖然掛着其愛貓名字的名牌，卻並非愛貓，大感驚訝。輾轉一輪後，另一職員於辦公室攜來一袋骨灰，表示屬於其愛貓，職員解釋因司機於運送過程中調亂了貓隻的標貼，因此誤將其愛貓於日前火化了。彭小姐非常傷心及氣憤，認為公司的處理極之不當及不尊重寵物，只將責任推卸予司機。彭小姐坦然一切已無法挽回，即使退款亦不能補償她錯失與愛貓共渡最後時光的機會，她認為司機疏忽固然有責，但D公司亦責無旁貸，於是向本會反映該公司處理失當及要求公司作出檢討。

跟進

本會致函D公司作出反映，亦接獲公司負責人的電話解釋事件始末，公司承認是因其職員未有的遵從程序及疏忽所致，並已

解僱該名司機及再次向彭小姐道歉，本會亦再三提醒該公司必須確保職員清楚每一個處理程序，以避免這類不愉快事件。

總結

現時本港法例規定任何人為動物提供食物及住宿，以換取動物畜養人支付費用，都必須向漁農自然護理署申請動物寄養所牌照。持牌人須遵守經營守則，確保寵物酒店的各項設備符合規格及衛生情況達至一定標準，因此，選用持牌寵物酒店實為較有保障的做法。不過，發牌制度則未涵蓋寵物美容及善終服務，因此寵物主人選用這兩項服務時，一般只能因應口碑或按商號提供的服務資料來衡量其質素。另一方面，有鑒於本港並沒有公營動物善終服務，面對寵物離世，不少寵物主人亦不忍心將摯愛寵物送往堆填區處置，因而委託私營寵物善終公司協助理遺體，甚至租用寵物骨灰龕，但由於缺乏規管，此類公司的服務質素參差，近年亦偶有涉嫌違規經營的報道，消費者一旦光顧質素不佳的商號，有機會招致損失。

飼養寵物不應只為享受與「寵物囤囤」玩樂的時光，亦需負起終身照顧的責任。主

人親身照顧寵物無疑最為體貼，而在有需要時選用坊間服務亦屬常見，然而，主人宜謹慎考慮各項服務細節，才作出選擇，免招損失。

建議事項

- 寵物美容店一般會展示各項美容服務的收費，費用會因應寵物的品種及大小而有所不同，一些需要美容師特別處理的項目，例如解結服務或修剪特別造型，有可能需要額外收費，此外，服務所需時間亦可能是計算價格的因素，店方應清楚列明收費詳情，消費者亦應事先瞭解有關服務範圍及收費詳情。
- 當發現寵物接受服務後出現不適甚或受傷，消費者應即時通知有關商號。有些寵物美容店或寄養場所，會訂立針對寵物受傷的條款，例如商號會要求顧客帶同寵物前往該店指定的獸醫診所接受治療，否則不會負責有關治療費用。若主人選擇自行為寵物求醫，亦應妥善保留商號單據、醫療單據及醫生證明，以備有需時用作憑證。
- 消費者應選擇持牌寄養所，及考慮於寵物入住寄養所前，先親身前往視察環境，

瞭解場地的大小及設備是否適合自己的寵物。漁護署網頁列出持牌寵物酒店的名單，消費者可瀏覽網頁瞭解詳情(http://www.pets.gov.hk/b5_index.php)，其次，如發現寄養所涉嫌無牌經營，消費者可致電政府熱線1823聯絡漁護署作出舉報。

- 使用寵物服務後，主人應即時檢查寵物的狀況，如發現商號未能依照合約提供服務或服務未符合理水平，可聯絡本會，本會可嘗試透過調停解決爭議。
- 現時，經營寵物善終場所受各項條例規管，包括《公眾衛生及市政條例》（第132章）、《空氣污染管制條例》（第311章）、《消防條例》（第95章）、《危險品條例》（第295章）、《建築物條例》（第123章）和土地契約，各有關政府部門可按條例賦予的職權進行巡查，以確定該場所是否違反相關法例及規定。因此，選用私營寵物善終服務前，消費者應將該場所的營運條件納入考慮因素，事先瞭解該場地有否違反相關法例。其次，消費者亦要留意合約條款，以瞭解遺體處理及存放的詳情，及一旦出現未能依約提供服務時的處理及安排。