

# 電子門鎖失靈 後果好狼狽

0237??  
LOCKED

電子門鎖外型新穎美觀，只需使用密碼、指紋或感應卡，省卻攜帶鎖匙的麻煩。電子門鎖操作看似方便簡易，然而，內含電子零件和電池，萬一出現故障，門鎖便突然失靈。本會接獲有關電子門鎖故障的投訴，不少個案是在安裝不久或使用的頭數個月便出現問題，消費者突然無法開啟大門，有人有家歸不得，有人被反鎖屋內，情況非常狼狽。

## 消費提示

- 細閱使用說明書及保養條款：由於電子門鎖未能正常運作主要是電子部分故障，而電子部分及電池容易受潮濕或溫差大的環境影響，消費者要留意大門位置是否容易受潮，亦不應以水或濕布清潔門鎖。此外，消費者購買時亦要查詢安裝詳情，個別品牌可能要求必須委托代理商安裝才能享有保養，倘若消費者欲自行或另聘他人安裝，則要確保按照說明書指示以正確方法安裝，以免影響門鎖運作。
- 定期檢查及更換電池：電子門鎖依靠電池運作，儘管大部分電子門鎖已設有電量偵測及低電量提示功能，消費者亦應養成定期檢查門鎖電池的習慣，依照說明書的建議每隔數月檢查及更換電池，更換時亦應將整組電池一併更換，避免新舊電池混合使用，以免造成電解液洩漏損壞門鎖。
- 因應個人需要選擇合適門鎖：電子門鎖有不同模式可供選擇，不論是密碼輸入、指紋鎖或感應卡開鎖，各有其優點與缺點，是否合用因人而異。倘若有長者、小孩或家傭同住，要考慮長者或小孩未必善於記數字密碼，亦要考慮其指紋會否太淺薄而難以辨識，操作電子門鎖時可能有困難，一旦接連輸入錯誤密碼或未能辨識指紋，有機會引發門鎖響起警報。



## 個案一：新電子門鎖失靈 半夜有家歸不得

張小姐於A公司購買一把電子門鎖，連安裝費合計\$4,100，單據寫明電子門鎖享有兩年保養，包首年上門服務。安裝電子門鎖後數天，張小姐半夜外出掉垃圾後折返回家，輸入密碼後電子門鎖完全沒有反應。由於張小姐是獨居，求助無門，唯有經朋友協助發訊息向A公司求助，但等候近半小時仍未有回覆。張小姐迫於無奈唯有透過朋友替她急尋開鎖師傅解決問題，開鎖費\$1,200。張小姐翌日再次聯絡A公司，職員竟冷漠表示既然已找開鎖師傅解決，沒有什麼需要跟進。張小姐對此深感不滿，認為電子門鎖僅使用一星期便出現故障，非常不可靠。

張小姐向本會表示沒有信心再使用該電子門鎖，後來更得悉該電子門鎖原來是水貨，但購買時A公司職員沒有提及。張小姐曾要求A公司退貨及賠償開鎖費用\$1,200，但A公司一直沒有回覆，故此要求本會協助解決。

## 本會跟進

本會去信A公司後，A公司回覆同意扣除安裝人工費後退回電子門鎖費予張小姐(\$3,280)。張小姐考慮後接納此方案，A公司亦安排職員上門協助張小姐拆掉門鎖，個案得以解決。

## 個案二：指紋鎖大量耗電致底板受損

陳先生於裝修時新購了一把指紋密碼智能鎖，價值\$2,900，安裝使用大約7個月，陳先生突然發現指紋鎖無法正常運作。由於智能鎖仍處於兩年保養期，陳先生於是聯絡保養代理B公司，要求派員上門維修。經檢查後，維修師傅聲稱安裝時沒有關閉智能鎖出廠時默認開啟的紅外線程式，導致大量耗電，電池漏水燒了底板。師傅表示此乃環境因素造成的損壞，不受保養，當日收取了檢查費(\$350)及更換了底板(\$800)。

陳先生當日無奈先支付維修費，但他後來仔細檢查發現舊有電池盒和電池沒有漏水痕跡，質疑B公司以各種借口將責任推卸給消費者，藉此收取維修費。陳先生曾多次致電嘗試與B公司理論，但其熱線電話經常無人接聽，亦不回覆留言。B公司後來回覆陳先生，稱重新審視個案後仍以同樣的理由拒絕退回維修費。陳先生對此感到失望，於是決定聯絡本會。

## 本會跟進

B公司回覆本會指根據智能鎖使用指南，客戶應維持每隔6-9個月更換電池，故此拒絕退回維修費。本會轉達有關回覆後，未有再接到陳先生的進一步通知。



## 個案三：門鎖警報聲無故響起導致反鎖屋內

黃太於家中安裝C公司的電子門鎖(\$3,800)，使用4個月後發現門鎖無故發出短暫警報聲，輸入密碼的板面運作亦不太暢順，故此預約C公司保養代理上門檢查。不料於檢查日前一天，當黃太輸入密碼開啟大門時，門鎖警報聲再次無故響起，黃太隨即關上大門進屋，卻發現電子門鎖自動反鎖，她嘗試使用各種方法亦無法於家中開啟大門。黃太即時通知C公司保養代理要求緊急維修，師傅到達後協助黃太開啟大門，並拆開電子門鎖檢查並更換了一些零件，師傅聲稱是某些零件接駁出了問題。

黃太事後向C公司反映不滿，直言當日獨自一人反鎖在家，萬一發生突發事件可能後果嚴重，她並不知道該電子門鎖設有自動反鎖模式，質疑電子門鎖質素有問題，但C公司則認為是她操作不當拒絕其退款要求。黃太不滿意C公司的回覆，於是聯絡本會，要求C公司免費替她更換另一款質素良好的電子門鎖。

## 本會跟進

經過本會調停後，C公司回覆指事發當日接到黃太緊急通知，保養代理商已於一個半小時內派員上門協助黃太及進行維修，當日保養代理商亦沒有考慮故障是否人為造成亦沒有收取任何費用。C公司重申警報誤鳴是當初安裝上出了問題，已協助維修，但反鎖情況則是操作不當所致。C公司曾提出給予優惠價更換另一款門鎖，惜黃太不接納此建議，公司亦不考慮提供其他方案。

## 總結

大門門鎖的首要作用是防盜，其穩定性尤為重要。電子門鎖售價不便宜，消費者對其標榜的智能功效及產品質量自然有所期望，但上述三宗個案電子門鎖不約而同於保養期內出現故障，難免讓消費者失望。首宗個案，電子門鎖僅安裝一星期便出現故障，當消費者急需開鎖時，保養服務商態度冷漠亦未能及時為消費者解困。雖然案中消費者最終能夠退回電子門鎖費用，卻要花額外時間配置新門鎖，對消費者造成不便。本會提醒服務供應商應按保養條款提供適切的服務予消費者。

電子門鎖優勝之處是操作方便，只需使用密碼、指紋或感應卡，可省卻忘記攜帶鎖匙的麻煩。現時有不少型號的電子門鎖附設後備門匙，初用或尚未熟習使用電子門鎖的消費者宜隨身攜帶實體門匙，以備不時之需，如只將後備門匙安放家中，萬一電子門鎖突然失靈而家中無人協助，消費者只能等待「救兵」。此外，購買電子門鎖一般享有產品保養，消費者選購電子門鎖時，除了考慮產品外觀及功能外，亦應留意其售後服務有否包括例如上門維修及基本開鎖等服務，以備有需要時可以尋求協助。

