



# 越洋 搬運的投訴

對於一般人來說，搬屋已經是十分頭痛的事。倘若搬運的物品需涉及外地搬運公司所提供的接駁服務，更增加此項服務的複雜性，以下的數宗投訴個案，或可撮要地闡釋消費者與搬運公司發生爭執的端倪。

## 個案1： 聲東擊西 忽略重要條文

王太委託貨運公司運送傢俬給美國親友。她致電貨運公司查詢運輸費用及貨運資料。公司職員表示會先行派員到王太家中替其所欲運送的物品量度及估值，並會口頭報價予王太考慮。其後公司職員開出\$10,000的服務費用，王太亦表示價錢合意，並詢問公司職員臨時單價所包括的項目。公司職員着王太放心，其公司運費的計算方法是從付貨人家中把委託貨品裝箱開始直至美國的收貨人收妥為止，期間所有清關及當地代理公司的處理文件費用已包括在內。故此，王太即時決定光顧該貨運服務公司，並協定裝箱及搬運時間。

在搬運傢俬當日，公司有一負責職員取出一疊文件要求王太簽署。該職員指稱文件中有兩項重要事項需王太再次確認 - 即「付貨人」及「收貨人」的資料，並再三叮囑王太要仔細閱讀該兩欄的資料無誤後方可簽署。該職員又指其他使用「較小」字體編印的條款，只是一些例行樣辦條款及條件，用意不過向王太重申先前作出的口頭承諾。王太不以為意，

又忙於打點現場貨物，故匆匆一看「付貨人」及「收貨人」欄的資料無誤，便簽紙作實，並沒有注意其他收費項目。

後來，王太的親戚從美國致電催促為何仍未收到任何船務提貨文件，而貨物的消息亦石沉大海。同一時間，王太接獲公司的來函，要求王太繳付當地文件處理、清關手續及存倉費用共約\$6,000，以免影響提貨程序。

王太致電該公司求證，其負責人在翻查貨運文件後覆電王太，指稱王太在付貨當日簽署的貨運合約中已確認下列要點：

1. 付貨人及收貨人資料正確。
2. 有數行以不顯眼的字體闡明王太所付的費用不包括運送貨物至目的地的雜項費用，如清關及存倉費用等。故此，在收貨當地的文件處理、清關及存倉等費用皆要另行支付。
3. 王太已清楚明白所簽署的所有在該文件中註明的條款為有效及有約束力，並可取代先前所簽署的所有文件，亦即同意以此文件為最後協定。

4. 公司只負責運送貨物至當地收貨城市的貨倉，收貨人需自行派員提貨，而非王太所理解的直接送往收貨人的地址。

王太苦於已確認此合約的條文，亦鑒於貨物存倉期內所涉的費用不少，惟有額外支付\$6,000作為取回貨物的費用，以避免承受龐大過期存倉費用之苦。

再者，王太的親戚在收貨後，發覺貨物包裝有損毀，而在點收時，亦發覺有物品遺失，對該公司的服務深感不滿。

綜觀此個案，王太在取得貨運公司的報價單後，過份依賴雙方所建立的互信關係，忽視其後簽署文件的重要性。由於此原因，王太陷入於不利的處境。該公司只提醒王太注意合約上部分所謂「無傷大雅」的條文，而事實上使用「較小」字體編印的條文方才是引導王太墜入消費陷阱，實有誤導之嫌。謹在此奉勸消費者充份閱讀、瞭解和查詢條文，方可確認任何合約及其他法律文件，切不能相信「公司」單方面的口頭陳述，否則正如個案中的苦主，蒙受不必要的損失。

消費者聘用搬運公司，應注意：

#### 1. 聽口碑比服務

選擇搬運公司，除價錢外，亦應注意口碑。

#### 2. 書面為憑

選擇適合的公司後，應以書面約定包裝物件及搬運的日期、時間。

#### 3. 細心包裝毋須忐忑

需運送的物件應用紙箱包裝妥當，清楚標示箱內所載物件，若箱內有易碎的物件，更應寫在顯眼處，使搬運工人易於識別，搬運時加以留心。

#### 4. 切忌輕信承諾

不應預先繳付所有費用，以繳付部分訂金為佳，待服務完成後始全數付款。所有繳付的款項均須取回收據，若購買保險，必須索取收據及保單。在簽署任何確認文件或合約前，要清楚明白細節，切忌輕信公司的片面承諾或引導。

#### 5. 注意保險受保範圍

向搬運公司查詢所購保險的詳情，例如投保項目是否包括搬運途中物件遭不當處理而受損，或被盜竊等。

#### 6. 安排熟人指導搬運

搬運當日，應盡量安排與搬運公司訂立合約及清楚物件擺放位置的人在場，以便在必要時指導搬運工人。

#### 7. 運抵目的地立即點算、檢查

物件運送到目的地後，應立即點算及檢查清楚，倘發現物件遺失或損毀，應立即向有關方面追討。

## 個案 2： 服務範圍理解不同

譚先生委託貨運公司將一批傢俬寄給居住外地的母親。譚先生選擇該公司的原因，除了能直接搬運貨品至目的地外，搬運公司工人可以按照收貨人的意願協助擺放傢俬。

不久，譚老太致電回港，指當地的搬運公司要求她額外支付費用，始能提供當地的運送服務。據譚老太所知，服務費應已包括傢俬擺放費用、當地政府的稅項及車輛接駁費用。她表示為了息事寧人，已照單支付是項額外附加費用。

譚先生當然十分氣憤，要求本港的貨運公司解釋，並向本會投訴公司「坐地起價」。

後來幾經本會職員與貨運公司及當地運輸公司的瞭解，交貨當天，當地運輸公司的貨櫃車曾直接駛往譚老太所居住的村莊。但譚老太的寓所位於山坡，而大型貨車不能駛進上山的一條小路，故此公司惟有轉用小型客貨車分批將貨物運載至山上，故涉及的工序較為繁複和困難。而且當他們運送貨品到譚老太的家裏後，譚老太曾數次要求改變擺放傢俬的地點，擾攘多時，亦要求工人協助維修室內的擺設，而引致搬運工人未能如常準時下班，但礙於要替譚老太完成擺設傢俬，公司需額外津貼超時工資予工人，以便即日完成工作。

而本地的貨運公司亦向譚先生說明，根據合約條款，用家需繳付當地政府的稅項，譚先生前所繳付的費用已包括在內，而現時所收取的費用與稅項無關，乃全由於交貨當天工人需超時工作，因譚老太的需要和特別請求而加收的費用。

互相瞭解後，譚先生亦明白公司並沒有刻意抬高價錢，只是雙方對貨運服務的範圍出現誤解所致。

## 個案 3： 電視機碰壞了是否獲賠？

馬先生委託一間搬運公司運送傢俬及電器至美國。在物品運抵美國目的地後，家人致電馬先生表示電視機未能如常操作，懷疑是搬運時被撞壞。他們向當地搬運公司投訴，公司派員視察後，表示電視機沒有表面損毀的痕跡，難以證明是他們弄壞，遂協助馬先生向保險公司申報索償。其後保險公司亦派員研究，表示基於該電視機表面沒有任何破損，他們不會就電器內裏所存在的操作問題作出賠償。

馬先生再細閱保單的條款，保單上所列明的賠償只是「投保物品被破損」及「盜竊」的損失。但此條款不足以保障馬先生的電視機內部操作出現故障的問題。馬先生只有另覓電器維修技工代為修理。

**消費者在要求貨運公司安排運送服務及購買保險時，除先行評估運輸貨物的價值外，還要清楚掌握受保範圍，否則可能得物無所用。**

### 《服務提供(隱含)條款條例》

根據《服務提供(隱含)條款條例》，假若合約上沒有訂明提供或完成服務的時間，或者合約上沒有條文指明服務須要在一定時間內完成，該法例規定提供服務者須在合理的時間內，提供或完成服務。服務提供者亦須以適當的技術和謹慎的態度提供服務，否則消費者有權追討賠償。消費者亦可向熟識法律的人士諮詢，以評估服務提供者提出申索的可能性。