

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。

停車場失車失竊 貴客自理



香港交通繁忙，駕駛者將座駕停泊在停車場前，通常只匆匆看過時租費用，有位便泊，未必有時間看清張貼在停車場入口那密密麻麻的條款細節，對於自己泊車於其內的權責大抵並不清楚；更可能看到停車場有保安措施，便以為停泊在內的車輛和車內財物會有人代為看管。這想法大錯特錯，從下文可見我們收集到部分時租停車場使用條款內對有關情況的處理。

調查亦發現有些停車場只接受八達通付款，局限了消費者的付款方式，遇有八達通餘額不足，或未有攜帶八達通，即時造成不便！

細檢查是否已將車內物件收妥及鎖好車門，做足防盜措施才離開座駕為妙。

不接受托管財物

在13份使用條款中，有7份明文規定停車場的職員不會為使用者保管其財物。基於停車場並不提供保管車輛及其內物件的服務，若有財物遺失，後果由用者自負。

認票不認人

有8份收集到的條款列明管理公司不會核實泊車票持有人是否有權駕駛有關車輛，餘下5份則完全沒有關於持有泊車票人士身份的條款。換言之，停車場是認票不認人，故此消費者在使用停車場時要小心保管泊車票，以防泊車票落入他人之手讓座駕被駛走。

若欠款可扣留車輛甚至賣車

有12份條款訂明，若使用者違反停車場使用條款或拖欠停車場款項，或車輛停泊在時租車位內超過某個指定日數，管理公司有權扣留車輛；其中7份訂明如在通知期內車主不交付欠款及將車輛駛走，管理公司有權將車輛以其認為合適的方法售賣，而賣車所得款項會歸管理公司所有。2份條款則提及如車輛被扣留，3天之內無人認領會交由警方處理，但管理公司有權向車主收取扣鎖費。有2份稱會扣留欠款者的車輛，欠款者須繳付行政費用後才可解鎖。另有1份指若停泊時租車位的車輛連續停

調查過程

本會去年根據搜集到的短期租用政府土地紀錄、黃頁及互聯網資料，接觸了138間私人停車場管理公司，邀請他們提供其轄下公眾時租停車場的條款予本會進行研究，其中只有45間願意提供聯絡方法，而在本刊截稿前，本會只收到11間管理公司提供的共13份時租停車場的使用條款，包括中信國際管理有限公司、恆益物業管理有限公司、帝豪停車場管理（香港）有限公司、仲量聯行、嘉里物業管理服務有限公司、Metro Parking (HK) Limited、香港鐵路有限公司（提供了2份不同地點停車場的時租使用條款）、實力物業管理有限公司、信和停車場管理有限公司、九龍倉集團有限公司、威信集團（提供了其轄下2個停車場品牌的時租車場使用條款）（詳情見表一）。

是次研究雖然只有11間管理公司提供資料，但它們大部分為大型管理公司，轄下的停車場達615個，有一定參考價值。

免責條款

大部分停車場都有保安措施，可能讓人有一種錯覺，以為將車輛停泊在內，就會有人代為看管，不怕車輛或放在車內的財物會有損失，比較泊在街上，安全得多。但從本會收到的11間管理公司的條款所見，有9間公司的停車場條款列明，管理公司及其職員不會為在停車場內發生的財物損失及/或人身傷害負上責任。餘下2間中，1間並沒有有關停車場內失竊或使用者發生意外的條款，1間表示依據法例第3740章《道路交通（私家路上泊車）規例》管理停車場，而該法例並沒有關於在此類停車場內失竊或使用者發生意外的處理方法的條文。

雖然在本會查詢時，個別管理公司表示泊車費涵蓋的服務包括車輛在停車場內的保安，但從收集到的條款的字面來看，在大部分的情況下，一旦發生失竊事件或意外，停車場不會負責，但究竟情況是否一定這樣呢？詳情可參看「總結」。無論如何，自保還是最重要，消費者在泊好車後，還須仔

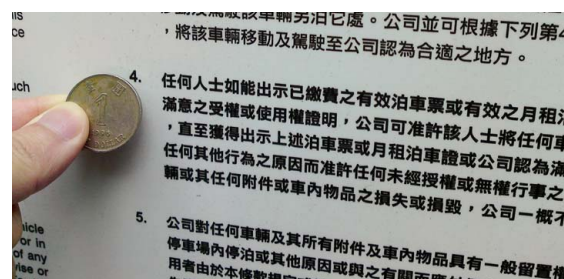
泊超過7天，管理公司有權在未經預先通知下扣押或拖走車輛，或以法律途徑追討有關泊車費及其他費用。

關於遺失泊車票的條款

遺失泊車票怎辦？管理公司會如何計算泊車時間和收費？本會檢視的13份條款中，只有5份載有遺失泊車票、入閘時使用的八達通或信用卡的相關處理條款。其中1份指如可搜尋到入場紀錄，會按實際停泊時間計算泊車費，另加行政費\$80；1份訂明須收取行政費\$100，而泊車費則會由入閘當日零時起計算至車輛離開停車場為止。1份列出收取行政費\$100及等於日泊的停車費；另1

份沒有提及行政費，只稱如遺失或損毀繳款八達通或信用卡，車場經理人將根據停車場的紀錄收取泊車費；餘下1份訂明要繳付行政費\$50，但條文沒有提及如何計算泊車費，其後在本會查詢下，管理公司表示會根據泊車時間計算泊車費。在本會查詢下，另有3間管理公司（涵蓋表一內4個停車場）表示有關細則印於場內收費牌或告示上。餘下4份使用條款沒有說明會如何處理，消費者如在使用這些停車場時遺失泊車票，或須查閱有關停車場是否有其他相關細則可依，否則只有依照管理公司提出的金額付費。

本會認為停車場若存有即日車輛入閘時間的紀錄，消費者如遺失泊車票或載有



條款字體細小，難以在將車駛入停車場前看清。

入閘紀錄的八達通，管理公司理應以紀錄為準，而毋須用其他準則去計算泊車費。

有停車場只用八達通繳款

在回覆的管理公司轄下的停車場中，有85個（約13.8%）只接受八達通付款。

關於停車場服務的投訴

本會去年首10個月收到44宗關於停車場的投訴，較2008年同期的38宗上升近16%，其中有27宗（61%）為收費爭議，個別爭議涉及沒有明確標示收費資料、只接受一種付款方式、場地設計有令使用者逗留更久以多收泊車費之嫌等，凡此種種均有待服務商改善。

個案1：無標示最低消費2小時

周先生指某日14:15分駕車進入A停車場，當時他見到停車場標示收費為每小時\$19。他於同日15:10駕車離開，並用八達通付款，應只須付1個小時（\$19）的泊車費，卻發現停車場從八達通扣除了\$38（即2小時）的泊車費。周先生與停車場職員交涉，職員表示公司的最低消費為2個小時。周先生稱入場前職員沒有向他提示，入閘口當眼處亦沒有展示有關資料。他表示若早知有此規定，就不會將車駛入A停車場。

跟進結果

本會去信A停車場反映周先生的不滿，停車場其後回應會就展示收費方面作出改善。

個案2：八達通無餘額只可望門興歎

陳女士向本會投訴B停車場只接受八達通付費。某日陳女士因八達通沒有餘額，不能啟動B停車場的閘機，讓她的車輛進入停車場。陳女士於是要求停車場管理處為她的八達通增值，但職員表示停車場內沒有八達通增值機，故不能向她提供協助。陳女士質疑停車場只接受單一付款方式，會造成壟斷，又認為該停車場只接受八達通付費，但場內卻沒有增值設施，令她不能使用該停車場，帶來不便。

跟進結果

本會已將陳女士的意見轉達B停車場，暫時未收到停車場的回應。

個案3：停車場出入難 只為多收泊車費？

趙先生投訴C商場只接受停車場使用者以八達通或信用卡於出閘處支付泊車費，令消費者失去了一般停車場給予使用者15至20分鐘的出閘時間豁免。此外商場



的停車場部分設在十多樓以上，而商場電梯會停多個樓層，又經常客滿，令使用者難以搭乘電梯迅速到達停車場取車。趙先生又指，停車場位於高處，使用者入閘後將車駛上停車場及離開時將車由車位駛至出閘口，各需約10分鐘，單是將車「駛上駛落」及等候電梯已佔了泊車時間半小時，還未計算找尋空位停泊的時間。趙先生認為商場的設計和停車場付款安排有令停車場可多收停車費之嫌。

跟進結果

本會向C商場查詢及表達趙先生的意見，商場客戶服務部表示瞭解駕駛車輛離開停車場所需的時間，因此特別給予使用者若干分鐘的離場寬限時間，而寬限時間亦可能因應停車場的車輛流量而作出調節。

表一：部分停車場的使用條款資料

編號	停車場管理公司 (指定停車場)名稱	條款						
		免責條款			無責任查證 駕駛車輛的人 是否有權 駕駛該車輛	有欠款、違反法例或條款時相關車輛的處置方法		
		車輛或 車輛內 財物損失	對第三者 造成的 財物損失	人身 傷亡		可扣留 車輛	可賣車 抵償 欠款	賣車所得款項的處置方法
1	中信國際管理有限公司 Chung Shun International Management Limited [1]	—	—	—	—	—	—	—
2	恆益物業管理有限公司 Hang Yick Properties Management Limited	■	■	■	■	■	■	出售車輛所得收入之餘額(如有的話) 由該公司保管，而該公司毋須向任何人士說明餘額。如果在該車輛出售之後的三十(30)天之內，有任何人士向該公司證明，在該車輛成為公司之財產之時，他是該車輛的真正合法擁有人，則公司須將該筆餘額付給該位人士，不附帶任何利息。
3	帝豪停車場管理(香港)有限公司 Imperial Parking (HK) Ltd.	■	■	■	■	■	—	—
4	仲量聯行 Jones Lang LaSalle Management Services Ltd.	■	—	■	—	■	■	從售車所得款項中收回應付給車場業主或其經理人/經理代理人的款項連同出售手續的一切費用和開支。
5	嘉里物業管理服務有限公司 Kerry Properties Management Services Limited [2]	—	—	—	—	■	—	—
6	Metro Parking (HK) Limited	■	■	—	■	■	■	餘款(如有)由公司持有。公司毋須就該筆餘款向任何人士作出交代，除非在該有關車輛出售後三十(30)天之內，任何人士提出令公司滿意之證據，證明於該車輛成為公司之財物時其為該車輛之正式合法車主，則公司將把有關餘款免息付予上述人士。
7	香港鐵路有限公司(都會駅) MTR Corporation Limited (The Metro Town Car Park)	■	■	■	—	■	—	—
8	香港鐵路有限公司(德福廣場) MTR Corporation Limited (Telford Plaza)	■	■	■	—	■	—	—
9	實力物業管理有限公司(鷹港停車場) Selex Properties Management Co. Ltd. (Eagle Harbour Carpark)	■	■	■	—	■	—	—
10	信和停車場管理有限公司 Sino Parking Services Limited	■	■	■	■	■	■	餘額(如有的話) 應由公司保管，而公司毋須對任何人仕說明此餘額。如果在該車輛出售之三十(30)天之內，有任何人仕向公司證明，在該車輛成為公司之財產之時，他是該車輛的真正合法持有人，則公司須將該筆餘額付給該位人士而不附帶任何利息。
11	九龍倉集團有限公司(海港城) The Wharf (Holdings) Limited (Harbour City)	■	■	■	■	■	■	餘額(如有的話) 應由公司保管。如果在該車輛出售之三十(30)天之內，有任何人仕向公司證明，在該車輛成為公司之財產之時，其為該車輛之真正合法擁有人，該公司須發回該餘額給該位人士，但毋須支付任何利息。
12	威信集團(威信停車場) Wilson Group Ltd. (Wilson Parking)	■	—	—	■	■	■	餘額(如有的話) 應由公司保管，而公司毋須對任何人仕說明此餘額。如果在該車輛出售之三十(30)天之內，有任何人仕向公司證明，在該車輛成為公司之財產之時，他是該車輛的真正合法持有人，則公司須將該筆餘額付給該位人士而不附帶任何利息。
13	威信集團(敏記停車場) Wilson Group Ltd. (Mack & Co.)	■	—	—	■	■	■	餘額(如有的話) 應由公司保管，而公司毋須對任何人仕說明此餘額。如果在該車輛出售之三十(30)天之內，有任何人仕向公司證明，在該車輛成為公司之財產之時，他是該車輛的真正合法持有人，則公司須將該筆餘額付給該位人士而不附帶任何利息。

註

■ 管理公司所提供的條款內列有相關條文。

— 管理公司所提供的條款內沒有相關條文。消費者須注意，在沒有條款下，一旦出現爭議，由雙方商討解決可能會相當費時。

[1] 此管理公司所提供條款的主要內容為訂明收費。

[2] 此管理公司回覆其停車場按照法例第374O章《道路交通(私家路上泊車)規例》管理，至於其他關於非法停泊的鎖車費、損壞閘杆、遺失泊車票等雜項收費，則按上述條例所訂及/或由公司證實的相關維修開支而收取。

遺失泊車卡/載有入閘紀錄的八達通/信用卡 的處理方法 [3]

—

如可搜尋到入場紀錄者，只按實際時間計算泊車費，另加行政費\$80；如無任何可查資料，除了須繳付該等行政費用外，並須繳付應付之時租泊車費用，收費以24小時為一最少收費單位，每日之早上七時正將被視作計算該等時租收費之當日開始時間。

—

—

[使用條款內沒有相關條文。管理公司表示旗下有設定遺失車卡罰則的停車場，會將罰則刊登於有關停車場內。]

—

若時租停車場使用者遺失八達通，使用者須向警方報失，帶同失物報案證明至五樓保安控制室，繳付行政費\$100以補發泊車票，另須繳交由入閘日零時至有關車輛離開該停車場時間為止的停車費。

若有需要或當使用者遺失八達通、信用卡、日泊停車票或時租停車票，除須支付相等於日泊的停車費外，並須向該公司繳付行政費\$100。

如遺失或損毀繳款八達通或信用卡，車場經理人將根據停車場之紀錄收取泊車費。

[使用條款內沒有相關條文。管理公司表示有關罰則印於時租收費牌上，清楚列明遺失或損壞用作進入停車場之八達通、信用卡或時鐘泊車票，必須繳付行政費\$50及時鐘泊車費用。]

須繳付行政費\$50。

[條文沒有提及如何計算泊車費，管理公司表示會根據泊車時間計算泊車費。]

[使用條款內沒有相關條文。管理公司表示有關罰則印於收費牌上。]

[3] 括號內為本會向有關管理公司查詢取得的資料，有關資料並非列於其提供的使用條款內。

本會認為如果停車場只接受八達通付款，若有駕駛人士不察覺八達通餘額不足，或沒有帶備八達通，在沒有其他付款方式可供選擇下，會為有關的泊車者及隨後的人造成不便。本會建議停車場應提供多於一種付款方法供消費者選擇。

至於只接受八達通付款的停車場，宜於入閘拍卡機顯示八達通餘額，提示泊車者或須於取車前增值；或於停車場範圍內設置八達通現金增值機。更好的做法是容許以「先付款，後取車」方式繳費，即於停車場範圍內或通往停車場的行人通道附近設置繳費服務或系統，讓泊車者選擇先於該處繳付停車費才取車，然後駕車至停車場出口拍卡或入票開閘離開，此安排應可避免泊車者在出閘時才發現八達通餘額不足未能出閘，出現阻礙其他泊車者的情況。消費者亦應留意持有的八達通餘額是否足夠支付泊車費，以免到閘前才發現餘額不足而引起不便。

總結

本會建議各停車場管理公司應訂明使用停車場的條款，說明雙方的權責，並在停車場入口以大字體清楚標示重要的使用條款及收費，方便擬使用停車場的駕駛人士及時知悉。另外將使用條款張貼在繳費處、車場管理處外，及進出停車場的通道大堂位置等，可提醒停車場使用者留意及細閱。管理公司的網頁亦可刊載轄下停車場的使用條款及收費方法等資料，讓駕駛者可預先有充足時間閱讀，應可減少發生爭議的機會。

是次研究的大部分停車場的使用條款都訂明管理公司不會為場內的財物損失及人身傷亡負責，然而根據《管制免責條款條例》第7(1)條，「任何人不得藉合約條款、一般告示或特別向某些人發出的告示，而卸除或局限自己因疏忽引致他人死亡或人身傷害的法律責任。」故停車場關於人身傷亡的免責條款效用成疑。至於財物損失，同

一條例的第7(2)條列明，免責條款必須符合合理標準的範圍內；所以一旦發生事故時管理公司是否真的毋須負責還要視乎個案具體情況而定。但無論如何消費者應抱着防患於未然的原則，做好一切防盜及安全措施，包括把車門及車窗鎖好，更不要把泊車票留在車廂內，以免招致損失。

雖然八達通的使用日漸廣泛，亦很方便，但如停車場只接受一種付費方式，可能會為駕駛者造成不便，本會建議停車場提供多於一種付費方式供消費者選擇。而只接受八達通付費的停車場，宜容許「先繳費，後取車，再出閘」的繳費方式，應可避免泊車者因八達通餘額不足於出閘時出現問題。

八達通公司回應

八達通卡有限公司表示，全港有超過650個停車場可提供八達通付款服務，其中約九成半附設現金增值設備，惟停車場管理公司可自行決定是否提供八達通現金增值服務。按2009年11月的資料顯示，在這些停車場中，約三成曾經提供現金增值服務。該公司建議消費者每次使用八達通時均留意顯示在收費器或印於收據上的交易金額及卡內餘額，亦要適時透過接受八達通交易及現金增值的商店、港鐵客務中心或現金增值機等為其八達通增值。消費者亦可透過部分金融機構申請八達通自動增值服務。



▲設置於商場內讓泊車者先付款後取車的自動繳費系統。