

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。



提防家居搬運服務坐地起價

「上屋搬下屋，唔見一籬穀。」搬屋是不少家庭的大事，由拆卸家具及整理，裝箱運送在新居再拆箱整理，往往折騰數星期。當中運送一環，通常要選用搬運公司，但如不慎遇到差劣的搬運公司，可能惹來一肚子氣，甚至損失金錢。本會於2013年收到22宗有關投訴本地搬運服務的個案，當中13宗（59%）牽涉臨時加價或濫收費用，較2012年相關的10宗投訴，上升30%。以下投訴個案的指稱，反映家居搬運行業中確實存在的一些不良手法。

個案 1：家具搬上車後坐地起價由 \$600 加至 \$6,000

鄧小姐致電A搬運公司預約搬屋，她報上所有需要搬運的物品後，A公司報價\$600。鄧小姐詢問是否有額外收費如樓梯費或車費，A公司表示\$600是「全包價」。預定搬運日子的前一天，鄧小姐致電與A公司覆核物品清單及確認運費無誤。

搬屋當天，工人核對清單時，表示一張梳化床並不在搬運物品清單內，要求加收\$200運費，鄧小姐表示梳化床包括在清單內，並已多次與A公司職員覆核清單，確定無誤，不接受臨時加價的要求。其後A公司負責人到達，稱與鄧小姐聯絡的職員已被解僱，堅持要加收\$200運費，否則不會搬運那張梳化床，鄧小姐無奈屈服。

稍後，一名工人要求鄧小姐於運貨清單上簽名，以作公司紀錄，鄧小姐未加細閱便簽署了清單。但當工人將大部分物品搬到車上後，A公司負責人卻表示由於車上物品較鄧小姐剛簽署的物品清單為多，須重新計算運費，調整後的運費為\$6,000，並展示清單背面的額外收費條款。鄧小姐與對方交涉，只減為\$4,300，她深知受騙，於是報警求助。警員到場，擾攘2個多小時後，A公司將運費減到\$1,800。鄧小姐由於沒有實質證據證明A公司的口頭承諾，加上簽下不準確的搬運物品清單，無奈付上\$1,800。



言，粗暴無禮，令她害怕不已。事情雖然在警方協助下解決了，但她仍要付出較當初報價多兩倍的運費。她希望本會記錄其個案，並密切留意該公司的不當行為。

個案 2：堆砌理由臨時加價

程小姐委託B搬屋公司為她搬家，訂約前已將家具類別及數量，以及新居需要經旋轉樓梯才到達房間的情況一一說明，並要求B公司派員視察環境及點算物品。B公司沒有派員上門檢查便報價\$4,500，稱包拆包裝所有搬運的家電器。

搬屋當天，B公司的工人下午四時許才到達，較原定時間晚了兩個小時。他們指一輛車不能容納程小姐的物品，需要兩輛車或更換大車，故須額外多付\$2,500。工



人亦埋怨需要協助拆卸電器、搬運所需步行的路途遙遠，以及部分物品須經樓梯運送。程小姐十分氣憤，因為她事前已通知B公司有關情況，堅持B公司須按合約辦事。物品運到目的地後，B公司的工人指出單位內的旋轉樓梯，令搬運十分困難，由於時已近晚，需要翌日再派員處理，但要另外收費，程小姐不允，只願付當初議定的價錢，但工人不斷催迫收取額外費用，程小姐不欲與工人爭執，最後共付款\$6,500。工人收款後，未有完成搬運便離去，留下一張床於單位內，而電視機及燈飾還留在車上，工人把這些物品一併運走。程小姐致電B公司追討，翌日晚上B公司才送回電視機及燈飾。

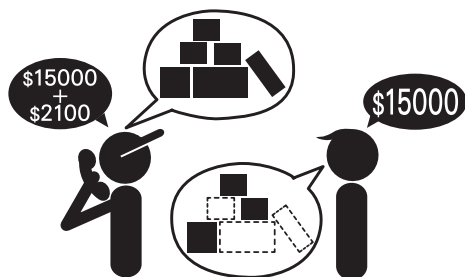
最後程小姐需要鄰居的協助，才能將各物品搬進新居，安裝妥當。

程小姐十分不滿B公司臨時加價的營商手法及不負責任的服務態度，認為B公司違反協議，要求本會向B公司反映她的不滿。本會發信向B公司表達對個案的關注，反映程小姐的不滿，並促請B公司改善服務。

個案 3：指稱搬運物品增加而須收取額外費用

蔡先生以\$15,000與C搬運公司訂立搬屋服務協議，報價前，C公司多次派員到蔡先生家裏點算物品。完成搬運後，C公司

要求蔡先生額外支付\$2,100，蔡先生不明所以，認為當初已議定\$15,000搬運費，拒絕支付該筆額外費用。但C公司仍不斷向蔡先生追收\$2,100額外費用，蔡先生認為C公司的經營手法有問題，要求本會瞭解。



C公司表示蔡先生多次要求刪減物品及重新報價，於是按要求派員到蔡先生家裏重新點算搬運物品，最終與原先議定的有出入，故此相應收取多點費用。C公司聲稱當時以電話聯絡蔡先生的家人，獲其口頭同意。

另一邊廂，蔡先生否認增加搬運的物品，表示很多物品在重新點算前已刪除，深信是C公司點算錯誤。他也不滿C公司在搬運途中，當他們進退維谷之時，才以電話通知他的家人要求加費，堅持只會依照報價單上的價錢付款。個案最後提上小額錢債審裁處處理，審裁處認為雙方皆有責任，裁定C公司可收取較其要求較低的額外費用。

個案 4：搬運公司欠聯絡資料難追究

張小姐委託D搬運公司為她搬屋，報價前，已向D公司說明運送路程是由現址位於唐樓的七樓搬至同區另一幢唐樓的八樓，兩幢樓宇都沒有電梯，所有家具、物品已拆卸及打包，D公司的報價為\$900。

搬屋當天，來的卻不是她當初聯絡的D搬運公司，而是另一間E搬運公司。當工人把張小姐的物品搬上貨車後，



卻表示要重新計算運費及樓梯費，最後要求她支付\$6,000運費。張小姐跟他們理論，但D公司職員態度囂張，表示張小姐可以報警，他們不會讓步，並且語帶恐嚇，說只將物品運送到張小姐新居地下，搬上樓還要另外收費。張小姐在此情況下惟有屈服，付款\$6,000，要求E公司完成搬運。

張小姐認為D公司及E公司互有關係，十分不滿兩間公司的經營手法，表示議價時已將所有物品數量及需通過樓梯搬運等情況說明，但E公司卻在搬運半途，客人騎虎難下時要求加價，行為形同敲詐。她聯絡本會，要求協助討回多付的\$5,100。

本會收到張小姐的投訴，由於相關公司的資料不足，難以聯絡調停，便聯絡張小姐要求提供更多資料。張小姐稱她是透過街上派發的D公司宣傳單張而認識該公司，但單張上沒有D公司的詳細資料，搬運清單亦只有E公司的名稱，亦沒有公司的聯絡資料。她明白沒有公司的聯絡資料如電話和地址，本會難以處理，於是只要求本會記錄該等惡劣營商手法。

常見不良手法及爭拗

搬運業界有害群之馬。部分搬運公司經營手法惡劣，包括隱藏或遺漏重要資料如計價準則或附加費、公司聯絡資料，以及具威嚇性的營業行為，如搬運途中要求加價、威脅怠工等，這些行為可能已觸犯《商品說明條例》中有關「誤導性遺漏」及「具威嚇性的營業行為」的條文。

家居搬運業界必須審視自己的營業行為，提供清晰全面的資料及合理的服務予消費者，以免觸犯法律。

綜觀部分常見不良手法及爭拗包括：

1. 以平價招徠，然後於搬運途中加價，或以惡劣態度要求收取額外費用如茶錢等；
2. 隱瞞重要計價資料，如拆裝費、樓梯費、紙箱費或膠袋費、汽油費、隧道費及停車費等；

3. 承諾的價錢不兌現，往往指需搬運的物品較報價時為多，或貨車容量不足而另派車輛，藉此多收費用；

4. 弄破家中裝潢、損壞或遺失搬運物品等；

5. 遲到、失約、工人工作態度惡劣如說粗話、吸煙、工作馬虎、將物品隨處亂放等，更有未完成搬運及裝嵌便離去。

消費者注意事項

消費者委託搬運公司代勞搬家時不可輕率，不要為超乎尋常的廉宜價格所惑，宜徵詢朋友親戚的意見，選擇信譽良好的商戶，如遇到通訊地址或資料不全的公司，更需小心，以減少遇上不良營商手法的機會：

1. 不要為超低價錢的廣告所吸引，宜衡量所需搬運物件的數量，尤其是大體積的或重物，這都是釐定價錢的一般主要元素；

2. 搬運協議必須白紙黑字訂明，當中細節亦要巨細無遺，詳列包括價錢、物品清單及數量、新舊居環境如樓梯、斜坡，以及其他可影響搬運的因素；

3. 應先瞭解計算價錢的準則、是否包括因應上列特別情況等的費用、有否小費或其他額外收費，亦要清楚議定動用車輛的數目及其盛載量，以免當貨車不足盛載所有物品時，搬運公司要求另外收費；一般來說，工人棄置物品，亦需額外收費；

4. 搬運時損壞及遺失物品時有發生，消費者可事先與公司協商處理方法，如貴重裝潢或電器音響，可要求特別搬運處理；貴重或重要物品必須跟身，不可依賴工人看管，消費者亦可預先購買保險；搬運清單必須詳細，儲藏物品的箱子或盛器上應加上記號辨認以便點算，搬運完畢必須盡快清點物品，以確保沒有遺漏；

5. 搬運時如遇有爭拗，要保持冷靜解決糾紛；

6. 務必要留有聯絡人名字和聯絡方法，遇到爭拗時方便直接聯繫。

