

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。



留意購買新車的保用及常見問題



「愛車一族」選購全新私家車，除了追捧新款設計或特別功能外，也考慮到新車有全新引擎及原廠零件，性能應當有一定保證之餘，亦可享有兩三年原廠保養，減少維修費用。不過，有消費者發現新車於短時間內出現問題，在維修時又發現車輛的保用涉及不少附帶條件，令其大失預算。2014年本會共錄得67宗涉及購買新車的投訴個案，而今年首8個月，相關個案共有55宗，性質以投訴維修服務佔最多（21宗），其次是車輛質素（10宗）及銷售手法（10宗）。

個案1：新車「落地」不久屢次出現故障

麥小姐於2014年7月向A公司購買一輛全新七人車（價值\$280,000），9月初開始發現當汽車於行駛途中，停車一段時間後便無法再次啟動，嘗試五至六次才能成功啟動引擎，而情況亦非偶爾發生。她遂將車輛送往指定維修中心，職員檢查後指問題源於電池電量過低，兩日後維修完成。可是，一星期後麥小姐的車輛再度無法啟動，隨即送交維修中心再次檢查。約兩星期後，維修公司通知麥小姐已進行詳細檢查，並已更換全新電池及起動器以徹底解決問題，她原以為是次維修定當萬無一失，結果仍然失望。翌日回家途中車輛在交通燈位停下後又再無法啟動。麥小姐指駕駛該車輛的時間只有約三星期，行車哩數不足2,000公里，無法接受新車短時間內屢次出現故障，事件同時為她帶來不便及困擾，更擔心安全問題。她認為即使公司安排技師再檢查亦是徒然，於是要求更換汽車卻不果，最後向本會尋求協助。

題，她原以為是次維修定當萬無一失，結果仍然失望。翌日回家途中車輛在交通燈位停下後又再無法啟動。麥小姐指駕駛該車輛的時間只有約三星期，行車哩數不足2,000公里，無法接受新車短時間內屢次出現故障，事件同時為她帶來不便及困擾，更擔心安全問題。她認為即使公司安排技師再檢查亦是徒然，於是要求更換汽車卻不果，最後向本會尋求協助。



跟進

經本會介入後，A公司提出一些解決方案，例如贈送油券及延長汽車保用等，但麥小姐認為這些措施未能妥善解決車輛的性能問題。本會其後亦就個案與車行代理溝通，最終A公司同意更換同型號新車，事件得到解決。



個案二：保用期內部分組件需要自費維修

2011年11月，方先生於B公司舉辦的車展活動購買一部全新私家車，價值\$230,000。於2013年10月完成例行檢查後一個月，他發現車輛右前方的LED裝飾燈壞了，由於該部分並不影響日常駕駛，未有即時報告問題，打算待半年後定期檢查才維修。於2014年4月，方先生於定期檢查時通知職員LED燈的問題，怎料職員卻指2年原廠保用已屆滿，需要自費維修LED燈，零件連人工費約\$14,000。方先生對維修費感到詫異，他指車輛仍處於5年保用期內，亦有按時進行定期檢查，理應享有免費維修。然而職員解釋指首2年原廠保用屆滿後，公司只會為車輛的主要組件提供延續保用，但附帶細則，而LED燈並不納入延續保用範圍。

內，亦有按時進行定期檢查，理應享有免費維修。然而職員解釋指首2年原廠保用屆滿後，公司只會為車輛的主要組件提供延續保用，但附帶細則，而LED燈並不納入延續保用範圍。

方先生表示買車當日只獲悉享有5年保用，從不知道保用範圍會細分不同時段及應用於不同組件，他表示若然知道有此做法便於去年11月要求維修，經過多番理論，B公司只同意減免人工費\$4,000。方先生不滿意B公司的處理，他指公司已規定車主需自費進行定期檢查來維持保用的有效性，而他亦按規定每年進行兩次檢查（每次約\$4,000），如今卻以個別零件不受保為由要求車主再支付昂貴維修費，實屬對消費者不公平，遂向本會作出投訴，要求B公司提供免費維修。

跟進

本會接獲個案後聯絡B公司，公司解釋指新車原廠保用的條款及細則已於保用手冊列明，一些損耗性零件並不屬於保用範圍。經本會調停後，公司聲稱為維持良好客戶關係，願意就個案作出酌情安排，方先生最終需支付\$3,764作更換LED燈的費用。

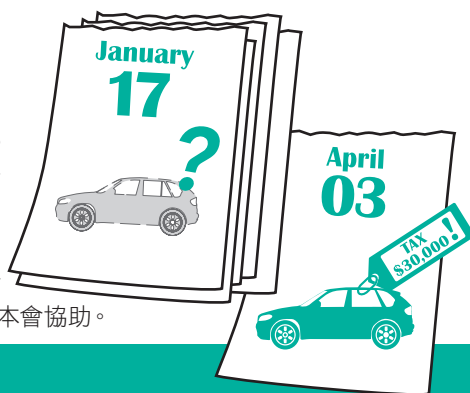
個案三：新車「遲到」導致車價上調

2014年10月，譚先生於C公司購買一部價值\$48萬的私家車，當日先繳付訂金\$5萬，職員向他承諾新車將於12月到貨，預計2015年1月可安排出車。譚先生於1月中旬得悉他訂購的車款需要更長時間才可送達，C公司職員當時亦提及汽車首次登記稅有機會變動。譚先生於4月初終於獲通知可以安排出車，同時公司亦知會他車稅增加了\$3萬，他萬料不到車稅加幅如此高，遂

向公司反映其不滿。譚先生翻查訂單雖未列出明確出車日期，但合約訂明交易金額為\$48萬，理應只支付列明的金額，而且額外的3萬是C公司一拖再拖所衍生的費用，他絕不會妥協。然而C公司堅持譚先生需要支付\$3萬車稅，否則只能退款取消交易，譚先生於是要求本會協助。

跟進

本會發出信件予C公司後，其職員致電本會解釋，因為政府早年推出的環保汽油私家車稅務寬減計劃剛剛結束，車稅隨之增加，該公司表示已自行與譚先生和解，讓他選擇同牌子另一型號的車款，譚先生亦滿意此安排。



原廠保用是「有條件」的服務

現時新車發售時一般標榜享有一定年期的原廠保用，以保障檢查及維修服務的水準，並按需要提供原廠汽車機件。可是，新車的保用與一般消費品的保用有很大分別，大部分車行提供的原廠保用有附帶條件，例如，規定車主必須於指定時間或行車里數內，到指定維修中心進行定期檢查，否則車輛保養會失效。此外，部分車行可能只提供首一、兩次免費檢查，其後的定期檢查費需由車主支付，因此，新車的保用實際上是靠車主主動進行定期檢查來維持。

本會不時接獲涉及新車保用條款的投訴，反映消費者對新車保用的預設期望與實際情況存在落差，不少消費者誤以為新車的保用跟一般消費品如家具及電子產品的保養無異，若在保用期內出現非涉及人為損壞，便可享有免費維修或更換產品。本會藉此提醒車主必須認真閱讀保用手冊列出的條文，瞭解保用年期、保用範圍、一些不受保的損耗性零件及維修人工

費用等詳情。購買新車而欲享有全面原廠保用，消費者便要有心理準備須履行定期檢查的責任，由於定期檢查的費用由數千至過萬元不等，也有按次收費或保用套餐等不同選擇，消費者或需將定期檢查費及維修人工費用納入預算當中。

建議事項

- **留意訂單細節及供貨時間：**買賣合約應列明車輛型號及車價等資料，消費者亦應特別留意供貨日期的條款。現時，不少車行會讓顧客預先訂購新型號車款，部分牌子更可按顧客要求訂造，此類新車的供貨時間或會受生產過程中各種因素影響，而預訂合約亦有機會只列出預期供貨時間。由於不少預訂合約列明不設退訂等條款，消費者如需預訂沒有現貨的車輛，則要留意實際供貨時間會否影響車價。消費者在簽約時亦可嘗試要求訂立特別的條款，例如因實際供貨時間延誤造成一定價格改動時，消費者可取

消合約及退訂，以保障自己的利益。

- **主動瞭解保用詳情：**一般銷售過程中，車行銷售員都會重點介紹車輛的性能、車價及相關優惠，很少主動提及車輛的售後保用詳情。本會謹提醒車輛的保用條款亦屬影響消費者購買決定的重要考慮因素，車行銷售員應主動向消費者詳細說明所售賣車輛的保用條款，包括附帶條件及不同保用年期的保用範圍，另一方面，消費者亦不妨詢問具體保用細節及定期檢查的收費，繼而作出衡量。
- **細閱保用手冊條款：**由於車輛的不同部分可能有不同保用期限，當中亦有一些不受保的損耗性零件，消費者要細閱手冊內文，瞭解各種組件的保用範圍，及進行定期檢查的時間要求。另外，消費者要留意一些特別情況也有可能影響車輛保用的有效性，例如於非指定維修中心更換零件、於境外使用車輛及於保用期車輛易手等等。

