

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。



個案一：單車「解鎖」出問題 一直被扣款

張小姐於今年3月開啟A公司的手機應用程式，按照指示輸入車身編號後，發現單車鎖沒有如常完全打開。她於是急忙關上車鎖試圖終止該次租借服務，但不成功，程式顯示單車已被她啟動及開始計時。張小姐即時聯絡A公司，可惜多次致電客戶服務熱線亦無人接聽，只好利用手機即時通訊程式報告問題，但一星期過後仍未得到回應。由於程式顯示單車仍在運行，張小姐帳戶內的充值額持續被扣，扣款已達\$1,800，她非常不滿，向本會投訴A公司的手機程式和客戶服務，要求本會與A公司交涉，盡快取回不合理的扣款。

跟進

本會致函聯絡A公司後，公司回覆已為張小姐安排退款，個案得以解決。

個案二：懷疑因掃描另一品牌單車被收費

陳先生早前於共享單車停泊點下載B公司的手機應用程式，按指示開立帳戶後掃描其中一部單車上的二維碼，但發現單車未能解鎖，他細看之下才發現剛掃描的不是B公司的單車，同一時間，陳先生收到手機短訊，通知他B公司剛從其信用卡扣取了\$150。陳先生立即查看B公司手機程式中的帳戶詳情，發現確實有\$150充值額以及額外贈送的\$10充值額。由於陳先生首次試用共享單車，不明白何以尚未成功解鎖B公司的單車，B公司已經於其信用卡扣款，他懷疑是否因為錯誤掃描了其他品牌單車的二維碼而啟動了服務。及後他向B公司查問，獲告知其帳戶暫時沒有使用B公司單車的行車紀錄，職員建議他保留充值額待日後使用，但拒絕退款，陳先生於是聯絡本會要求解釋及協助退款。

跟進

B公司表示收到本會信件後已直接與陳先生聯絡，亦向本會解釋其租單車流程。B公司指客戶須先於其手機程式開立帳戶，然後選擇其中一個付款方案，分別是免按金或支付按金及餘額，並且登記信用卡資料及付款，完成以上步驟後方能啟動B公司的單車。根據公司的紀錄，陳先生於B公司手機程式註冊時選用了直接充值\$150之免按金方案，故此信用卡即時出現相應的扣款，而相應的充值額亦存入其帳戶內。

B公司澄清該筆款項是陳先生註冊時所選擇的付款方案，不是因掃描其他品牌單車的二維碼而啟動了服務，並重申B公司的手機程式只能識別其公司的單車及進行解鎖。B公司指已有條款訂明免按金方案的充值額不予退還，然而，考慮到陳先生乃首次使用服務，已安排酌情處理。陳先生其後沒有再通知本會要求跟進。

個案三：公司結業未能退回剩餘充值額

李太今年5月透過手機應用程式登記C公司的共享單車服務，先後使用信用卡繳付\$299按金及充值\$100，但是當日未能成功使用單車。據李太表示，她當日於1小時內嘗試啟動至少5部C公司的單車，均未能正常運作，對該公司的單車質素非常失望，已即時發電郵要求退還所有款項以及結束戶口，可惜等候近20天仍然沒有回音。李太對此感到不滿，要求本會協助。

跟進

於本會跟進過程中，C公司於7月中宣布結業清盤，然而，該公司表示一般會退回按金予客戶登記之信用卡戶口，但重申合約條款已註明充值額屬公司財產，不予退回。針對營辦商聲稱因合約條款註明充值額屬公司財產，而拒絕退回充值額予受影響消費者，本會認為做法並不合理，充值款項只是當消費者使用服務時才按使用量扣除的款項，並非等同該公司的資產，因此，如商戶未能提供相關服務，剩餘的金額應該全數退還消費者。

本會最終通知李太留意其信用卡支帳紀錄，若未能取回按金，或要追討剩餘的充值額，需要填寫債權人債務登記表並交回予臨時清盤人作進一步處理，同時，亦提醒她以無抵押債權人身份申請賠償，必須等待所有有抵押債權人分得賠償後，如仍有餘額，方可獲賠。

總結

共享單車無疑有助市民響應能源減廢，推動綠色交通生活。有見及此，運輸署於今年9月28日公布《無樁式自助單車租賃業務守則》，並與四間自助單車租賃營辦商簽署《無樁式自助單車租賃業務營運備忘錄》，以推動無樁式自助單車租賃服務運作的自律性和可持續發展。本會相信業界如能遵從守則中的標準做法，對提升服務質素必有裨益，亦可避免如首兩宗個案的爭議。

共享模式能否順利發展實有賴各持份者、商戶及消費者的互相配合，本會亦建議政府積極考慮推展配合綠色交通生活的措施，例如增加單車停泊位、改善單車徑網絡規劃及檢視違例停泊等問題，而營辦商及消費者亦宜參考以下建議：

給營辦商的建議

- 確保應用程式及單車妥善運作：營辦商應於手機應用程式提供清晰的使用方法、收費選項及詳細服務條款，並要定期更新程式，確保程式能夠正確識別單車的位置及使用量，以免出現錯誤計費的問題。營辦商亦要定期檢查單車有否損壞及進行保養，以保障使用者的安全。
- 提升客戶服務質素及主動跟進：有營辦商現時只提供電郵及手機通訊程式等聯絡方法，消費者遇上困難時只能報告問題，或未能直接與職員溝通取得即時協助，因此，營辦商應按客戶需求相應增加人手，以適時回應及協助消費者解決問題。
- 監察單車停泊情況：不當停泊單車對社會造成滋擾，甚至影響其他道路使用者的安全。營辦商應有系統地監察單車停泊位置，遇有不當停泊的單車應盡快處理，此外，亦可考慮透過訂立違規罰則堵截不當使用行為。

給消費者的建議

- 不宜存放過多充值額：使用共享單車一般透過信用卡或其他電子支付方式，於手機程式為帳戶充值，待使用時按行車時間扣款。由於按金及充值額是預付性質，消費者必須先瞭解收費選項及其條款，並且按實際需要進行充值，勿因貪方便或為了賺取優惠而一次充值太多，以免因一些不可預計的情況，例如商戶結業，而蒙受損失。
- 安放單車於建議停泊點：消費者應養成良好使用習慣，有責任將單車妥當地置於建議停泊點，以免對其他道路使用者造成滋擾，及容易令單車損壞。一些車輛出入口、緊急通道或市區繁忙道路可能被列為禁止單車停泊區，消費者要特別注意及細閱條款，並瞭解營辦商有否訂立關於不當使用或不當停泊之罰則。
- 妥善保存帳戶紀錄：保留註冊帳戶的資料，例如帳戶號碼、電郵地址或登記電話。若手機應用程式出現問題，消費者可以透過提供上述資料讓營辦商識別用戶。如使用服務時遇上問題，例如未能替單車上鎖或解鎖，消費者可拍下單車編號照片，盡快通知營辦商並提供相關用車紀錄，如有需要，亦可與本會聯絡。
- 遵守騎單車安全指引：《簡易程序治罪條例》規定，任何人若無明顯需要而在行人路上，又或在公眾地方罔顧後果或疏忽地策騎或駕駛，或其策騎或駕駛的速度或方式會對公眾構成危險，可被處罰款 \$500 或監禁 3 個月。運輸署的《道路使用者守則》第四章「騎單車者須知」亦提醒騎單車人士應注意事項，例如配戴頭盔及保護墊、遵守交通標誌、道路標記、交通號誌指示及不可載客等等，以確保自己及其他道路使用者的安全。詳細資料可參閱運輸署「單車資訊中心」網頁：https://www.td.gov.hk/mini_site/cic/tc/index.html，該「單車資訊中心」提供的資訊包括騎單車訓練、安全提示、適用交通標誌及道路標記，以及相關法例，有助營造安全的騎單車環境，市民如有疑問，亦可向運輸署查詢。