

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。



駕駛學校 經營手法不良惹投訴

無論是為了以車代步或工作需要，很多香港人都渴望取得一張駕駛執照。但要成功考取駕駛執照，必須先經過一輪繁複程序，包括申領學習駕駛執照、學習相關道路安全知識和法例、參加筆試、排期考路試及學習正確的駕駛方法以通過考核。香港一些駕駛學校提供一站式服務，吸引不少消費者光顧。然而，有投訴指部分駕駛學校存在不良的經營手法，服務態度惡劣，有損消費者利益。本會於2013年收到有關駕駛學校的投訴為73宗，較2012年的63宗，上升16%。

個案一：課程的路面駕駛訓練不足

鄧小姐擬報讀自動波私家車課程，到A駕駛學校查詢，職員推介一合併試課程，聲稱合格率很有保證，9成的學員都能通過考核，鄧小姐於是參加並支付學費\$9,822。

其後鄧小姐上理論課時，導師稱由於該課程只有15堂、每堂45分鐘的實習課，根本不足以讓初學者充分掌握駕駛技術，以應付多變的路面情況，他還引述據稱是運輸署的指引，表示初學者一般需接受超過30小時的路面駕駛訓練，才能達到基本的駕駛技術水平，他更稱只有大約3成完成該課程的學員成功考取車牌。該導師繼而游說學員多付\$3,280購買附加課程，以獲取額外5堂實習課，及更換車型較細小的車輛，可增加駕駛考核合格的機會。

鄧小姐得悉真相後，十分不滿上述

職員的推銷手法，誤導她以為課程足夠讓學員掌握駕駛技術以通過考核，於是與A駕駛學校交涉，但A駕駛學校只提出以優惠的費用讓鄧小姐參加其他課程，鄧小姐拒絕接受，並聯絡本會求助。

A駕駛學校向本會否認其職員誤導鄧小姐，表示課堂導師的言詞過於誇張，已受到適當處分；又表示可提供優惠價格予鄧小姐參加增進課程，並會指派資深導師教授。鄧小姐表示雖然不滿回覆，但仍然會如期參加課堂及考試，希望本會向該公司代為表達不滿。

個案二：報讀「任學」課程被罵走

李先生想考取電單車駕駛執照，他以\$5,540「全包價」購買了B駕駛學校的電單車學習課程及連帶的服務，當中包括代辦參加電單車強制課程及考試、申領學習駕

駛執照、提交駕駛考試申請書、價值\$2,062聲稱是「任學」的路試學車考牌課程。

李先生完成了強制課程及通過筆試後，便開始參加B駕駛學校的路試學習課程，但卻遭到極惡劣的對待。李先生認為，對一個剛完成短暫強制課程的學員來說，路試導師的要求實在是吹毛求疵。其一些指令超出一般初學者的能力，有違循序漸進的原則，而且導師並不是對學員循循善誘，協助學員解決學習上的困難，反而是在大庭廣眾下以粗言穢語辱罵學員，令學員感到屈辱及氣餒，路經的途人也為之側目。李先生難以抵受導師的斥責，在課堂尚未完結時便離去。

及後李先生向B駕駛學校要求更換導師，但被拒絕，繼而要求取消課程及退款亦不成功。李先生認為所謂「任學」課程，實則只是招徠的伎倆，最終是以惡劣粗暴的態度將學員逐一罵走。他不滿此等經營手法，於是到本會投訴，望能引起關注。

本會聯絡B駕駛學校，轉述李先生對該公司的不滿和質詢。B駕駛學校否認導師曾以粗言穢語辱罵學員，但承認導師為了讓學員專注，會以嚴厲的語氣教導，並且會逐步加強語氣，但這並非不禮貌的舉措。本會把B駕駛學校的回覆轉告李先生，由於涉及基本事實的爭辯，而且調停的機會不大，於是便提供包括免費法律諮詢服務及小額錢債審裁處的資料，讓他考慮進一步行動。

個案三：受壓下購買額外課程

楊先生於C駕駛學校完成輕型貨車學習課程，路試考核當天，運輸署職員派發成績單時，C駕駛學校職員及負責教授楊先生的導師上前將學員的成績單全部收繳，並將合格及不合格的學員分別帶到不同的房間。

楊先生進入房間後，職員向他推銷一些為合格學員提供的額外駕駛學習課程，並向他講解內容，期間那位導師一直站在他身旁，而他遲遲也未能領回自己的成績單。當職員講解完畢後，楊先生表示需要考慮及示意離開房間，這時職員加強語氣游說楊先生購買課程，更表示該課程仍將由身旁那位導師任教。楊先生看看導師，感到有無形的壓力，也為了及早脫身，趕回公司工作，無奈下答應以\$1,365購買了3堂課程。

離開房間後，冷靜下來，楊先生心想他根本不需要這額外的課程，他認為職員的銷售手法不合理，令他在壓力下作出錯誤決定，於是聯絡本會，要求協助取消課程，取回已繳款項。

C駕駛學校向本會否認其職員在銷售過程中曾對楊先生施加壓力，並稱當時楊先生可隨時取回成績單。雖然當時楊先生曾表示需要考慮，但並沒有要求離開，其公司職員並不會阻攔他離開，但是考慮到楊先生對其駕駛學校失卻信任，勉強完成課程並不理想，因此答應把款項全數退回。

個案四：頻密更換導師

為了盡快考取駕駛執照，江小姐要求一個優質的駕駛課程服務，對D駕駛學校的「一車一導師」的承諾深感興趣，於是以\$14,518購買了一個課程。

但其後江小姐卻發覺D駕駛學校並沒有兌現「一車一導師」的承諾，短短的6堂課，已換上了三位導師，因此她要多次重新適應不同導師的教導方法，使到學習進度嚴重受阻。江小姐深恐這安排會影響她在即將到臨的駕駛考核的表現，於是要求本會介入，與D駕駛學校交涉，解決她的問題。

D駕駛學校向本會稱，由於江小姐最初的導師獲得升職，另有新工作安排，所以安排另一位導師教導江小姐，惟該導師稍後呈辭，無可奈何下只能再為江小姐安排新的導師。D駕駛學校表示將安排2堂免費課堂，以補償江小姐學習進度上的延誤。本會將這調停建議轉呈江小姐，此後她沒有要求本會作進一步調停。

被詬病的經營手法

上述個案只反映部分問題，部分駕駛學校中可能存在某些不良經營手法或服務，有關的指稱包括：

1. 推銷手法不當，就某些重要資料作誤導或誇大的陳述，包括合格率、上課時數及收費等，又或隱瞞重要資料，如課程並

不包括理論課、有額外收費等，也有以壓力推銷，誤導學員以為課程是必須參加的強制課程

2. 課程提供的實習不足，令一般學員難以在首次便取得合格，然後再加推其他補充課程
3. 預訂課堂困難，可選擇的時段不多，尤以一些標榜「任學」的課程，學員必須先完成一節課堂，才能再預訂下一節，但僧多粥少下，極難成功預訂心儀時段
4. 導師質素欠佳，態度馬虎散漫
5. 經常更換導師
6. 遲遲未為學員排期考試，或經常無故延期
7. 收取學員款項後結業

消費者注意事項

消費者在付款參加駕駛學校的課程前，宜注意以下事項及參考香港運輸署網頁的駕駛考試程序及要求：

1. 學習駕駛必須在一名持有駕駛教師執照的人士在旁下進行，並必須使用附有輔助制動系統的車輛
2. 私家車學員必須年滿18歲，及身體狀況必須符合法例規定
3. 部分外地地區或內地的駕駛執照，可以通過免試程序申領香港駕駛執照
4. 部分駕駛違例紀錄例如醉駕等，可能影響學員考取其他車輛類別執照
5. 消費者委託駕駛學校代為安排路試排期，宜預先約定日期，以免被延誤；亦要核對排期資料，例如車輛類別、棍波還是自動波等，以免出錯
6. 消費者參加駕駛學校的課程前，宜先瞭解可預約的時段是否符合自己的需要，否則付款簽約後，難以因上課時段不配合而要求退款
7. 消費者宜揀選口碑好的駕駛學校，如指定心儀導師任教，必須先與駕駛學校溝通，以作安排

駕駛學校代辦的內地駕駛證 有效性成疑

隨着中港自駕遊的興起，越來越多香港市民希望取得內地的駕駛執照（駕駛證），以方便在內地遊覽。故此，香港部分駕駛學校提供為香港市民辦理免試申領內地駕駛證的服務，讓消費者繳付一定的費用，便可免赴內地而取得內地的駕駛證。

但是，內地對相關申請程序的規管十分嚴格，一般申請人需親自到內地公安機關的車輛管理所辦理手續，期間需提供身份證明及香港駕駛執照的正本文件，以及當地的居留或暫住證明，還要有當地指定醫療機構的合格驗身證明文件。因此，香港駕駛學校代辦的內地駕駛證，有效性成疑，消費者應直接向內地公安機關的車輛管理所查詢瞭解，以免觸犯內地法規。

有關香港居民辦理免試申領內地駕駛證的資料，消費者可參考香港運輸署網頁，或親身到內地車輛管理所查詢最新情況。