

停車前請先睜大眼睛看看

行政院消費者保護處(下稱行政院消保處)統計 102 年至 103 年間，各直轄市、縣(市)政府受理停車場消費申訴案，共計 126 件，雖非屬熱門申訴類型，但也造成停車消費者極大困擾，行政院消保處提醒消費者注意自身權益。經統計相關申訴案，停車場消費糾紛主要類型如下：

一、消費資訊未充分揭露消費者申訴停車場之計費標準、營業時間、停車票卡遺失、有無緩衝計費時間等，常有資訊未揭露或揭露不完全之情形。

案例 1：因營業時間標示字體太小，且未放置於明顯處，導致取車時，發現停車場鐵門深鎖，連絡電話無人接聽，無法順利取車，隔日取車除收取原停車費外，又被加收營業時間外之費用。

案例 2：取車時，因假日離場車輛眾多，或因已逾自動收費時間，需改至人工收費處繳費，導致離場時已逾業者自訂之緩衝時間，被要求需支付新時段停車費用。

二、車輛受損相關糾紛包括停車時發生車損及取車時發現車輛毀損。前者多肇因於業者停車標示不清，例如標高有誤、誤認停車位；後者除無法確知事故發生原因外，另衍生監視系統不完備之情事。此外，「未提供充足停車位供月租戶使用」、「終止租約後之退費」及「月(季)租型用戶遺失停車月(季)票卡之補發」等糾紛，亦見於申訴案件中。

行政院消保處表示，交通部早於民國 90 年即公告「路外停車場租用定型化契約應記載及不得記載事項」(簡稱應記載及不得記載事項)，上開申訴糾紛類型，多在應記載及不得記載事項中有所規範，例如應記載事項第 4 點「使用票證之權利與義務」，要求業者應將停車月票卡使用之期間、停用之車位、終止後之退費、票卡遺失等事項於契約中載明；另應記載事項第 5 點「使用停車場之權益與責任」規定，業者應完善停車相

關設施，例如清楚標示限高、標線等，該消費者有所遵循，安全停車。

但應記載及不得記載事項仍有檢討改進之必要，例如請業者「提供合理之緩衝時間」與「如有提供監視設備者，其設備應具有堪用性」，有助於減少消費糾紛，卻未見於規範。行政院消保處表示，將函請交通部進行應記載及不得記載事項之研修，及加強宣導與落實執行；同時，並提醒各位車主，於停車前，宜先睜大眼睛，看清楚相關停車資訊後，再決定是否入場停車，以免權益受損。

資料來源：行政院消費者保護處