

汽車維修、買賣消費 案例及相關消保法規

報告人：邱家梁消保官



臺北市府法務局
Department of Legal Affairs, Taipei City Government

報告大綱

- ▶ 什麼是定型化契約？
 - ▶ 定型化契約應記載及不得記載事項
- ▶ 審閱期之法院實務見解
- ▶ 汽車維修、汽車買賣消費爭議實務
- ▶ 案例分享
- ▶ 汽車維修服務、汽車買賣定型化契約應記載及不得記載事項
- ▶ 結語

重要消保概念

▶ 通訊交易與實體店面交易

▶ 7天無條件解約權？

▶ 契約審閱期：

▶ 汽車買賣：3日

▶ 中古車買賣：2日

▶ 汽車維修：1日

▶ 落實契約審閱期之方式

▶ 可否放棄契約審閱期？

消保概念— 定型化契約

▶ 定型化契約：

▶ 企業經營者為與多數消費者訂立同類契約之用，預先擬定之契約條款。

▶ 不限於書面，字幕、張貼、牌示、網路等均屬之



消保概念— 定型化契約

- ▶ 定型化契約「範本」：
 - ▶ 性質：行政指導
- ▶ 定型化契約「應記載及不得記載事項」：
 - ▶ 性質：實質意義之法規命令
 - ▶ 違反：條款無效
 - ▶ 未記載：仍構成契約之內容

定型化契約應記載及不得記載事項

- ▶ 中央主管機關選定之特定行業
 - ▶ 就其定型化契約擬定具法規範效力之條款內容（應記載事項），及不得約定之條款內容（不得記載事項）
- ▶ 目前制訂公布超過180種
定型化契約應記載及不得記載事項
 - 其中即包含
 - 汽車買賣 | 中古汽車買賣
 - 汽車維修服務

汽車消費爭議相關法規

- ▶ 汽車買賣定型化契約應記載及不得記載事項
- ▶ 中古汽車買賣定型化契約應記載及不得記載事項
- ▶ 汽車維修服務定型化契約應記載及不得記載事項

- ▶ 違反之法律效果-消保法56條之1
 - 限期改正→罰鍰3萬以上30萬以下
→5萬以上50萬以下

消保概念— 審閱期

- ▶ **審閱期**：企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有**30日**以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。
 - ▶ 以定型化契約條款使消費者**拋棄**審閱期：**條款無效**
 - ▶ 未依規定給予審閱期：條款不構成契約之內容，但消費者得主張仍構成契約之內容。
- ➡ 契約效力：**消保法第16條**

審閱期之立法意旨

- ▶ 為保護消費者審閱契約，了解全部契約條款內容的權利，使其於訂立定型化契約前，有充分了解定型化契約條款之機會，
 - ▶ 避免消費者於匆忙間不及了解其依契約內容所得主張之權利及應負之義務，致訂立顯失公平之契約而受有損害。
- ▶ 為確保消費者之契約審閱權，明定企業經營者未提供合理「審閱期間」之法律效果。
 - ▶ 然如將消保法第11條之1第1項、第2項規定解釋為強制規定，違反即為無效，有時未必符合個別消費者希望快速訂約之需求及利益。

審閱期之法院實務見解

- ▶ 倘消費者於訂約當時對契約條款內容業已明瞭知悉，縱企業經營者未給予合理之審閱期間，甚至以定型化契約條款使消費者拋棄審閱期間之權利，對該定型化契約之效力亦不生影響，
 - ▶ 消費者不得事後再任意爭執企業經營者未提供合理審閱期間，企業經營者以定型化契約條款使其拋棄審閱期間之約定無效，始能維護商業交易之秩序，對企業經營者亦較為公允。
 - ▶ 臺灣高等法院107年消上字第5號民事判決、臺灣臺南地方法院108年簡上字第245號民事判決

壹、關於汽車維修

- ▶ 汽車維修定型化契約應記載及不得記載事項
- ▶ 經濟部110年5月26日經授中字第11004602200號公告修正
- ▶ 自110年5月31日生效

消費爭議案例（一）

- ▶ 消費者發現車子駕駛時有引擎抖動之情形，經找引擎廠商修復，經業者多次檢查後表示
 - ▶ 維修費用約新臺幣1萬多元，另外需再拆引擎檢查維修。
 - ▶ 拆下引擎後報價突然提升至6萬多，而且只是維修引擎部分，如果加上鍊條引擎腳座水幫浦一起維修費用約10萬元。
 - ▶ 如不維修，可將拆解車拖走，自行維修並支付引擎拆除費用8千多元。

消費爭議案例（二之一）

- ▶ 消費者因交通事故造成車輛板金毀損
- ▶ 至維修廠進行維修估價，
 - ▶ 業者業務專員僅口頭告知需支付車輛維修金額5%費用並提供估價單。
 - ▶ 消費者當下雖先交付估價費用，但因估價當日並未進行車輛拆裝或電腦檢測，
 - ▶ 但消費者嗣後並未將車輛交由該業者維修估價費用，
 - ▶ 消費者請業者返還已交付金額，
 - ▶ 業者拒絕返還。

估價單案例（二之二）

- ▶ 消費者駕車進入服務廠，
- ▶ 業者**不管**車輛是否需要拆裝檢修或以電腦診斷檢測，
 - ▶ **一律開立估價單**
 - ▶ 且需**付6%**的估價費用才能離開，
- ▶ 消費者認為收取估價費用**不合理**。

消費爭議案例（三）

- ▶ 消費者因汽車故障，交由業者**維修**，於車輛維修完成取車回家後發現
 - ▶ 車輛擋風玻璃、天窗及左右兩側板金**有刮痕**，
 - ▶ 後來擋風玻璃和天窗**出現裂痕**
- ▶ 消費者隨即向業者反映
 - ▶ 業者卻置之不理，毫無下文。

消費爭議案例（四）

- ▶ 消費者因電池無法充電至維修廠更換電池，
- ▶ 過1年又因電池沒電無法發動，
- ▶ 因剛過保固期，業者同意免費更換新電池，
- ▶ 過了3個月電池又無法充電。
- ▶ 消費者主張一般電池壽命至少2年（因此保固期應該為2年），業者當初並未告知保固期且未告知電池製造日期，
- ▶ 無法得知業者是否以庫存電池更換而非新品，
 - ▶ 要求業者退還更換電池費用。

消費爭議案例（五）

- ▶ 消費者因汽車變速箱異常，至維修廠維修，在詢價及交易過程，
- ▶ 業者表示更換之零件為新品且與原廠所用零件相同。
- ▶ 於修復取車時，業者卻表示
 - ▶ 新品就是整新品，
 - ▶ 亦即拆下料件送去整理維修後重複使用，但並非是車主原送去整修之零件，而是一個換一個，
 - ▶ 明顯以非新品更換。

消費爭議案例（六）

- ▶ 車輛於行駛中，突然失去動力無法行駛，消費者立即與業者服務廠聯絡拖吊車，拖回服務廠，
- ▶ 過幾天業者服務廠告知因海運船期減少，所以沒有材料可以立即做修復，也無法保證何時會有料件到台。
- ▶ 消費者等了兩個月，業者服務廠才告知材料，到港進行維修。
- ▶ 維修期間也沒有提供代步車，也沒有提供補償金額做為每日搭車費用。

消費爭議案例（七）

- ▶ 我國民法關於定作人之受領義務並無一般規定，僅就以個人技能為契約要素之契約，對於工作已完成部分，特別於民法第512條第2項規定，定作人有受領及給付相當報酬之義務，故除當事人以特約方式約定定作人有受領義務外，僅得謂定作人有受領之權利，尚難認定定作人有此義務。
- ▶ 定作人車輛修繕完成後，經承攬人通知，雖未將該車領回而受領遲延，但在定作人未受領前，或承攬人依法提存系爭車輛前，承攬人返還系爭車輛之義務仍然存在，亦有保管義務。系爭車輛停放在承攬人之廠區，即非無法律上原因。

消費爭議案例（八）-拍賣留置物

- ▶ 相對人所有之車輛，於民國○年○月○日因發生事故入聲請人所屬之服務廠維修，並於同年月○日完工，維修費用共計新臺幣○元。車輛修竣後聲請人屢次通知相對人前來取車付款，卻遭一再藉故拖延，乃於○年○月○日寄發存證信函通知相對人於法定期限1個月清償維修費用，否則將逕依法實行留置權，拍賣上述車輛以求償。（臺灣雲林地方法院111年度司拍字第26號）

Q1：維修費用查詢？

- ▶ 業者應於維修場所明顯處揭示：
 - ▶ 基本保養或常用維修項目所需之零配件價格、服務報酬、拖吊費等各項費用，或提供消費者查詢之方式。
- ▶ 服務報酬：係指業者所稱「工資」。
- ▶ 提供消費者查詢之方式：
 - ▶ 涵蓋有書面、網路、行動載具等形式。

Q2：估價需要付費嗎

- ▶ 估價不得收費；
 - ▶ 如需拆裝或電腦診斷始得估價者，
 - ▶ 其費用由雙方另行約定。
- ▶ 實務上業界
 - ▶ 常以電腦檢測汽車是否需要維修以及確認維修項目，
 - ▶ 故如涉及需拆裝或電腦診斷始得估價者，
 - ▶ 考量使用者付費及後續是否由該檢測業者維修等，
 - ▶ 由雙方就是否收費另行約定。

Q3：維修費用及檢修費用合理嗎？

- ▶ 委請修車廠**估定**車輛修繕價格，
 - ▶ 通常**不須**額外支出估價費用。
- ▶ 如有拆裝，其費用**另行約定**。
 - ▶ 業者應確保收取之費用，**不得**超過**原廠**費用標準。（行政院公告之汽車維修服務定型化契約應記載及不得記載事項第1 條第2 項規定甚明）。
- ▶ **收取之費用**包括：零配件價格、服務報酬、拖吊費等各項費用及雙方約定之拆裝或電腦診斷之檢測費用。

Q4：維修及額外項目、費用是否應先經同意再行維修？

- ▶ 業者於**維修前**應將維修**項目**及**費用**告知消費者，經其**同意**後再行維修。
- ▶ 業者於維修中發現另有其他項目待修；或所需費用超過預定維修費用時，
 - ▶ 業者於進行維修或繼續維修前，應**先**行將其項目及費用告知消費者，並經其**同意**後再行維修。
- ▶ **實務上**業者多已將維修項目及費用，告知消費者並經其同意後再行維修。

如未經同意就逕行維修 如何處理？

- ▶ 業者怠於告知或未為告知而逕行維修時，
 - ▶ 其能回復原狀者，應予回復原狀；
 - ▶ 無法回復原狀者，不得請求消費者支付因而增加之費用。
 - ▶ 消費者因此而受有損害並得請求賠償。
- ▶ 怠於告知或未為告知之情形包括：
 - ▶ 維修前應將維修項目及費用告知及於維修中發現另有其他項目待修；
 - ▶ 或所需費用超過預定維修費用時。

Q5：零配件用正廠？缺料？

- ▶ 維修車輛有更換零配件之必要時，除另有約定外，業者應以正廠零配件更換。
 - 所謂正廠零配件：指由製造商或代理商以其名義供應之新品零配件。
- ▶ 更換之正廠零配件，除另有約定外，應載明製造日期，且不得為盜贓遺失物。
 - 若有使用舊品翻新之「再生新品」者，須業者及消費者「另有約定」。
- ▶ 業者於維修完成後交車前，應提供消費者檢視更換之零配件，並由消費者決定攜回或交由業者處理。

正廠零配件缺料如何處理？

- ▶ 因正廠零配件缺貨者，經雙方同意所需費用及待料期間後，得由業者代買。
- ▶ 更換之零配件，經消費者選定後，非經消費者同意，業者不得變更。
- ▶ 零配件由業者代買者，應由消費者核實支付費用，而非按估價單價目。
- ▶ 業者未經消費者同意變更選定之零配件為維修時，
 - ▶ 消費者得請求業者回復原狀；
 - ▶ 無法回復原狀者，消費者無須支付其所變更維修之費用；消費者因此受有損害者，並得請求賠償。

Q6：消費者可以自備零配件嗎

- ▶ 消費者要求以**自備**零配件維修者，
 - ▶ 應於維修文件或其他經雙方同意之**文件**，**加註**自備零配件明細並經消費者**簽名**確認。
- ▶ 汽車維修零配件之更換，除更換正廠零配件以外，尚有消費者自備如**機油**、**雨刷**、**電池**、**壓縮機**等，有鑑於自備零配件維修產生糾紛眾多，
 - ▶ 為釐清責任並有利於日後**舉證**，因此如自備零配件明細應加註於維修文件如工單或其他經雙方同意之文件如電子文件，並由消費者簽名確認。

Q7：業者維修品質之擔保及檢視

- ▶ 業者應擔保其完成之維修工作，具備約定之品質及無減少或滅失價值或不適於通常或約定使用之瑕疵。
- ▶ 業者於維修完成後交車前，應就維修項目進行檢測或路試，並由消費者確認是否完全修復。
 - ▶ 課予業者進行檢測或路試的責任，而非僅於依消費者要求時始予辦理。
- ▶ 為釐清車輛故障或瑕疵之原因及責任，
 - ▶ 消費者得先行墊支鑑定費用委託鑑定單位從事必要之鑑定，
 - ▶ 業者應配合並提供爭議車輛判定說明書、原廠技術資料及相關文件供鑑定單位完成鑑定。

Q8：業者保固內容？

- ▶ 業者完成維修工作交車時，
 - ▶ 應**確保**車輛包括：各種零配件、板金、噴漆，於**正常操作**情形下，
 - ▶ 自交車之日起**至少一年**或行駛**至少二萬公里**範圍內（以先到者為準），
 - ▶ 如發生與維修時同一故障或瑕疵者，業者應**免費**負責維修。
- ▶ 保固內容及其免責事由，應記載於維修文件。

業者之免責事項

- ▶ 因下列情形之一，致發生與維修時同一故障或瑕疵者，業者不負保固責任：
 - ▶ 1. 故障或瑕疵因消費者自備之零配件所致。但因業者安裝不當所致之故障或瑕疵，或因故意或過失未發現零配件之瑕疵，或明知該瑕疵而未告知消費者時，不在此限。
 - ▶ 2. 消費者於維修完成後，自行於車輛原始出廠設計之外所為非原廠之加裝、改裝。

Q9：維修期間業者需提供代步車？

- ▶ 業者已開始維修工作，但逾交車時間尚未完成者，消費者得定3日以上工作日催告業者完成維修工作。
- ▶ 業者未於期限內完成者，消費者得視情形，終止或解除契約，並得請求業者賠償因未完成維修工作所生之損害。
- ▶ 逾期交車而消費者未終止或解除契約者，
 - ▶ 業者應提供代步車或按日補償消費者必要之交通費用（不得低於同等級車之租車費用之50%）。

Q10：維修車輛之保管及逾期領回需付停車費？

- ▶ 消費者將維修車輛交付業者進行維修後，業者應負責保管，
 - ▶ 不得另外收取費用。
- ▶ 維修工作完成、終止或解除契約後，消費者應即領回維修車輛；
 - ▶ 經業者通知消費者領回，而消費者未領回時，業者得依當地公有停車場收費費率按日計算，向消費者收取車輛停放費用，並僅就故意或重大過失，負其責任。

Q11：消費者可以解除或終止契約嗎？

- ▶ 業者開始維修前，
 - ▶ 消費者得隨時解除契約，
 - ▶ 並取回維修車輛。
- ▶ 業者開始維修後，
 - ▶ 消費者得隨時終止契約。
 - ▶ 但應給付業者已完成維修項目之費用。

汽車維修消費申訴案例

- ▶ 1. 未告知消費者維修項目以及金額
 - ▶ （擅自維修）。
- ▶ 2. 回原廠諮詢，原廠報價過高超出原廠金額。
- ▶ 3. 到維修廠牽車，隔天才傳LINE道歉沒先報價。
- ▶ 4. 維修換下來的料件，沒看到實體，
 - ▶ 質疑沒有更換，是跟中古交換。
- ▶ 5. 維修更換新品，要求提供相同耐用服務，
 - ▶ 保固7年。

貳、關於汽車買賣

- ▶ 汽車買賣定型化契約應記載及不得記載事項
- ▶ 經濟部110年1月28日經商字第10902435080號公告修正
- ▶ 自110年7月1日生效

消費爭議案例（一）

- ▶ 交車後，即發現天窗開閉有異音，
- ▶ 進廠維修，經拆裝檢查，
 - ▶ 判斷潤滑不夠，但問題依然沒有解決。
- ▶ 後來整組更換，還是有聲音，又再繼續更換，仍未解決異音問題，
- ▶ 竟說該車型天窗一定會有聲音，但功能沒有問題，
- ▶ 因天窗問題回廠6~8次，但問題都沒有解決，訴求更換新車。

消費爭議案例（一之一）

- ▶ 消費者駕駛購買的**新車**，由山區開車返家，經一**平緩彎道**後，方向盤立即**鎖死**，
 - ▶ 被迫停在馬路中央等待救援，
- ▶ 銷售業務告知**關閉引擎**，靜置5分鐘後恢復。
- ▶ 消費者主張，
 - ▶ 若在**連續彎道**中發生方向盤鎖死，不是撞上山壁就是衝進溪谷；若是在高速公路發發生鎖死，就是連環車禍，
- ▶ 該車輛嚴重影響車主的**人身安全**，且有很大機率影響其他用路人的安危，**訴求更換新車**。

消費爭議案例（二）

- ▶ **交車當天**，才將新車開出經銷商營業處所，不到**5分鐘**，新車出現「引擎系統性能已降低」和亮燈「烏龜燈號」的**危險警示**，且車速僅能維持於**低速**運轉。
- ▶ 回原廠保養廠檢修後，開出保養廠**10分鐘**，又再度顯示「引擎系統性能已降低」和亮燈「烏龜燈號」的**危險警示**，
- ▶ 對照**原廠說明書**係屬於**引擎與驅動系統**過熱，有導致引擎及驅動**失效**而引起交通意外之危險，
- ▶ 經過檢修後仍然未經修復。**訴求更換新車**。

消費爭議案例（二之一）

- ▶ 消費者向汽車業者訂購新車，交車時發現
 - ▶ 天窗遮陽簾大片淹水痕、
 - ▶ 三個門片烤漆皆有多處白斑及黑凹點、
 - ▶ 葉子板烤漆團團細刮紋
 - ▶ 及中控飾板缺角等瑕疵。
- ▶ 消費者向汽車業者要求說明，為什麼交付的車會是這麼糟的車況，請求退款或更換另一部新車
- ▶ 卻被以「已領牌」回絕。

消費爭議案例（三）

- ▶ 消費者於108年下半年，訂了一台新車，
- ▶ 在111年收到業務傳訊息告知：可否2月先行辦理**退還訂金**，之後再重新**調整售價**及交期。
- ▶ 消費者無法接受，已經過2年多近3年的等待，卻被通知要退訂金，之後還要再重新調整售價，
- ▶ 經銷商不提供排序表，如何知道**交車的先後順序**。

消費爭議案例（三之一）

- ▶ 消費者於111年3月於向車商**預購**車輛，並於當天交付訂金**5萬**元。
- ▶ 業務**口頭告知**為**4月底**到港第一批交車，（但合約註記：交車時間為**依船隻**到港日期）。
- ▶ 後業務員以**車輛不足**為由，告知無法交車。後又經業務員**再次**告知：因無法於第一批次交車，原簽訂的**早鳥優惠**價格**被取消**，若要交車則為官方**最新定價**而非早鳥價格。

消費爭議案例（三之二）

- ▶ 消費者訂車，車子沒有特別定製是現成車。雙方簽訂合約書，並付定金10萬元，
- ▶ 合約有審閱期，在過程中雙方也有說到若不買都可以退，
 - ▶ 簽約後消費者陸續主張，包含價錢能否更低，配備如何。
 - ▶ 後來消費者明確表達要解約。
- ▶ 業代說不退定金，要就找人來接，不然就放著以後買車再抵。

消費爭議案例（四）

- ▶ 購買新車行駛不滿8萬公里，甫於過保後，即故障。經原廠診斷為變速箱損壞，
- ▶ 原廠維修報價約5萬-6萬，
- ▶ 消費者主張：使用車輛期間，皆依照原廠車主使用說明手冊規範保養，每1萬公里換機油，每4萬公里換變速箱油，車輛大多上下班代步，無改裝也無激烈操駕，皆合理使用，剛過保即卻發生重大故障，
- ▶ 車輛品質如此不堪使用且安全性堪慮，
- ▶ 訴求免費保固更換維修。

消費爭議案例（四之一）

- ▶ 購買新車時，於銷售廣告記載「新車4年或12萬公里免費保固」。
- ▶ 使用2年多後，保養廠卻說電池充電不足需更換，要求車主負擔50%費用，
- ▶ 經與業者反應，業者表示：網站主頁面雖無註明，但有以小字說明，須依車主使用手冊辦理。車主使用手冊細則中有說明「電池無4年及12萬公里保固」，後面再以括弧訴明2-3年內，車主須付擔50%費用。
- ▶ 有欺瞞消費者之廣告不實情形，
- ▶ 訴求免費保固。

檸檬法 (Lemon Laws)

- ▶ 「檸檬法」是美國各州對於消保法所賦予的正式命名，
- ▶ 主要是在保障汽車買主的權益。
- ▶ 名稱起源於美國經濟學家喬治·阿克羅夫 (George A. Akerlof) 教授在1970年時發表的論文《檸檬市場：質化的不確定性和市場機制》，
- ▶ 主要在推理 不對稱資訊理論 (asymmetrical information theory) 對二手車市場的影響機制，
- ▶ 後來被引用來意指出廠後的瑕疵車，替新車瑕疵方面相關的消費者保護法命名，稱為「檸檬法」，
- ▶ 臺灣稱為「檸檬車條款」。
- ▶ 對於出廠後有瑕疵問題的汽車，通常也會稱呼其為檸檬車或直接就稱為檸檬。因此通常說「某某國的檸檬法」時也都能理解這是意指該國的（汽車）消保法之意。

檸檬車條款 - 標的物重大瑕疵之效果

- ▶ 標的物於交付後180日或行駛1萬2000公里之內(以先到者為準)，有下列重大瑕疵情事之一者，消費者得請求更換同型(或等值)新車或解除契約：
 - ▶ 1. 於行駛時，突然起火燃燒。
 - ▶ 2. 於排檔時或行駛時，發生暴衝。
 - ▶ 3. 於行駛時，煞車失靈。
 - ▶ 4. 於行駛時，突然熄火故障。
 - ▶ 5. 於行駛時，引擎溫度升高至極限。
 - ▶ 6. 其他重大瑕疵，有危害生命或身體健康安全之虞。
- ◆ 以上2-6項情形，經送業者維修○次(不得超過二次)而未修復。

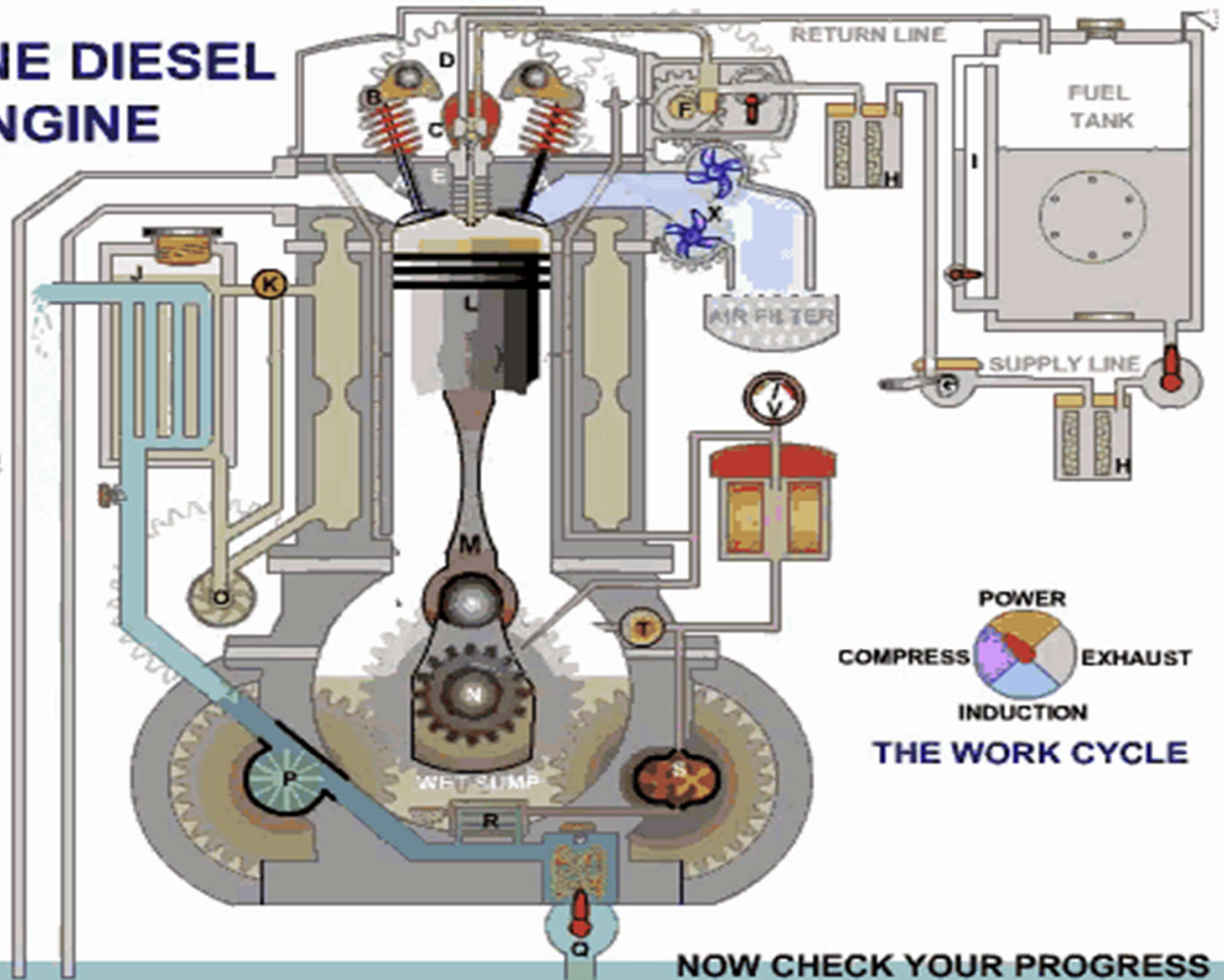
檸檬車條款及爭議鑑定-修正理由

- ▶ 本點規範目的在明定標的物有重大瑕疵，消費者得依民法第359條解除契約之例示具體情形。
- ▶ 各款情形之發生是否因標的物瑕疵所致，雙方有爭議時，得由雙方同意之專業機構鑑定。
- ▶ 鑑定結果證實係因標的物瑕疵所致者，業者應負擔鑑定費用。
- ▶ 前二項規定並不妨害消費者依法律或業者之保固所得主張之權利。

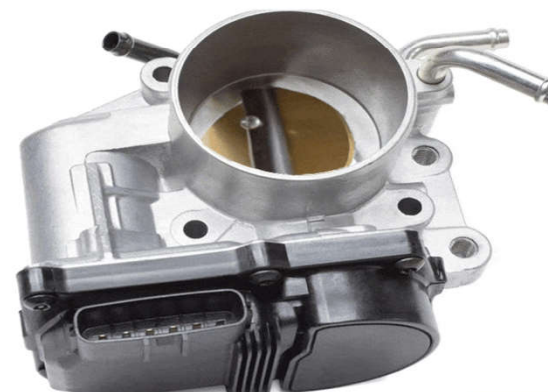
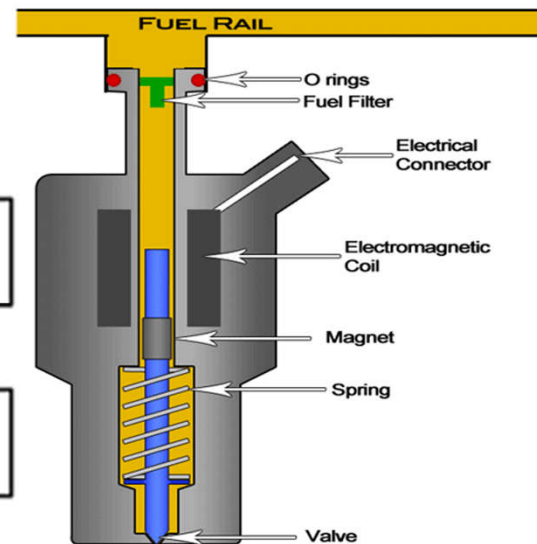
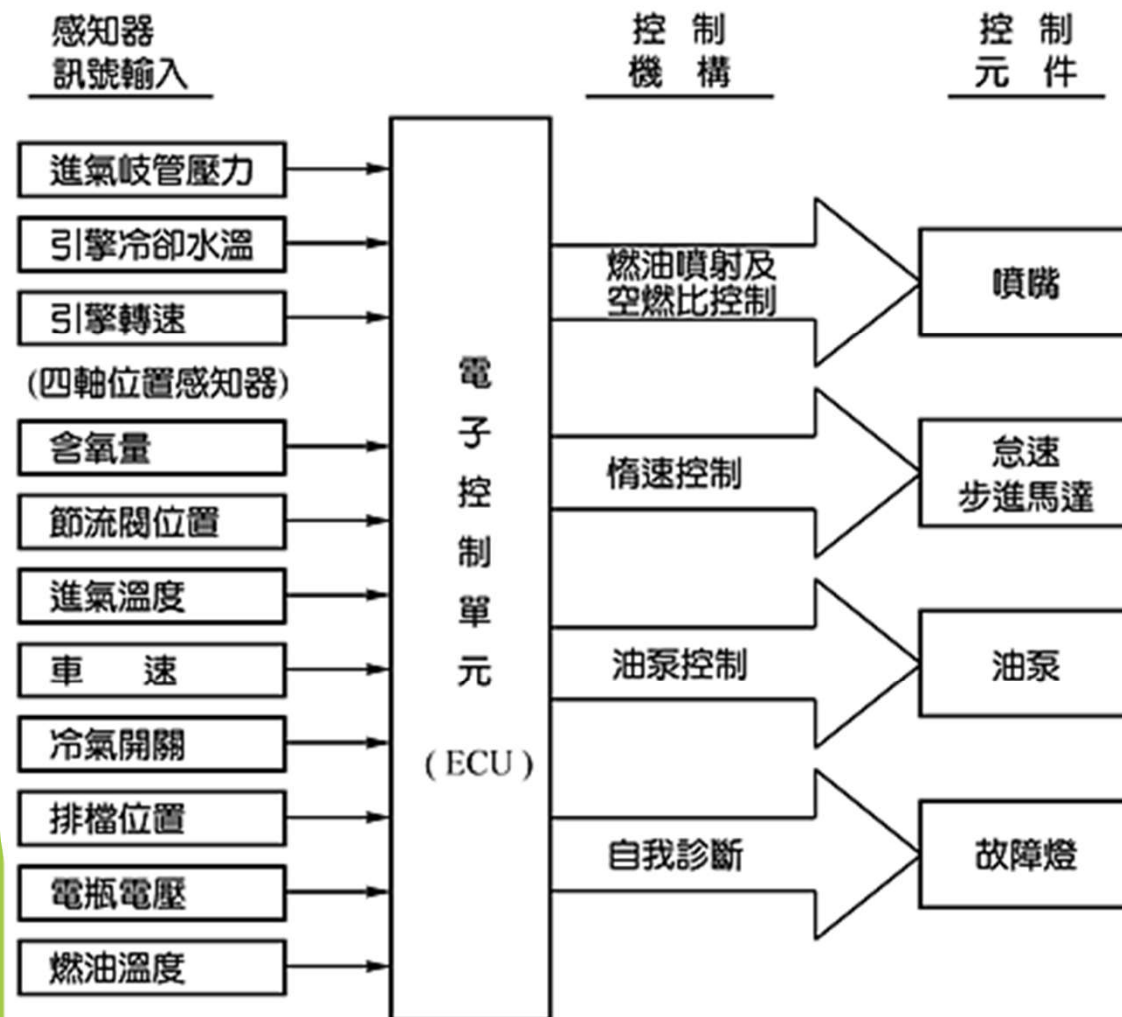
汽車引擎系統

MARINE DIESEL ENGINE

- A VALVES
- B ROCKERS
- C CAM SHAFT
- D TIMING GEAR
- E INJECTOR
- F FUEL PUMP
- G LIFT PUMP
- H FUEL FILTERS
- I SIGHT GAUGE
- J HEAT EXCHANGER
- K THERMOSTAT
- L PISTON
- M CON ROD
- N CRANKSHAFT
- O F.W. PUMP
- P R.W. PUMP
- Q SEACOCK
- R OIL COOLER
- S OIL PUMP
- T BYPASS VALVE
- U OIL FILTER
- V OIL GAUGE
- X AIR BLOWER



噴射引擎控制系統



法規之討論1/2

- ▶ 依檸檬車法，於行駛時突然起火或者發生暴衝經送業者維修不得超過兩次未修復。

- ▶ 暴衝原因：

- ▶ 人為控制不當？

- ▶ 機械本身故障？

- ▶ 起火原因：

- ▶ 自行任意改裝？

- ▶ 本身機械原因？

- ▶ 很難界定原因。

法規之討論2/2

- ▶ 行駛時煞車失靈，經送業者維修**不得**超過兩次而未修復。
 - 攸關重大安全，需維修達2次？
 - 對消費者既危險又不公平。
- ▶ 於行駛時突然熄火故障，經送業者維修**不得**超過兩次而未修復。
 - 熄火的原因很多，人為因素？
 - 油路？電路？感知器？
 - 兩次未修復？技術點太高，對業者不公平？

檸檬車條款 - 標的物屢修不復之效果

- ▶ 有下列情事之一者，消費者得請求更換同型(或等值)新車或解除契約：
 - 交付後○日(不得少於180日)或行駛○公里數(不得少於1萬2000公里)之內(以先到者為準)，因相同瑕疵於保養手冊所載之場所，經四次以上維修仍無法回復正常機能。
 - 交付後○日(不得少於180日)之內，因機能瑕疵所致無法正常使用車輛，經送保養手冊所載之場所維修，其累積無法使用日數達30日以上。但有下列情形之一者，其期間不予累計：
 - 1. 消費者未依通知取車之期間。
 - 2. 回廠維修已提供消費者代步車或補貼相當代步費用之合理期間。

增訂屢修不復之效果條款

- ▶ 參照美國「檸檬車」之相關規定增訂。
- ▶ 「機能瑕疵」：如該產品本質上即不具備該品質者即非本款所指之機能瑕疵。例如經雙方約定安裝之車內影音設備，本無法達到音效環繞功能者，即不得以欠缺環繞之功能或其他主觀感受等事由而主張有機能瑕疵。
- ▶ 如有業者「待料、缺料」之期間，可以選擇提供消費者代步車禍補貼相當代步費用，依但書規定該期間即不計入30日之維修累計日數內。

價金、定金及交車日期

- ▶ 交易方式及其價金總額：
 - (一)現金交易價格：新臺幣○元整（含稅）。
 - (二)分期付款總價款：新臺幣○元整（含稅）；各期價款與其他附加費用合計之總價款與現金交易價格之差額：新臺幣○元整。
- 定金：除有特別約定者外，
 - 不得定金**不得**超過價金總額**10%**。
- 記載業者**得**沒收消費者已付價金超過價金總額**10%**。
- 交車日期：雙方約定交車日期為○年○月○日。

買賣標的物瑕疵擔保

- ▶ **民法第359條**：買賣因物有瑕疵，而出賣人依前五條之規定，應負擔保之責者，買受人得解除其契約或請求減少其價金。但依情形，解除契約顯失公平者，買受人僅得請求減少價金。
- ▶ **民法第364條**：買賣之物，僅指定種類者，如其物有瑕疵，買受人得不解除契約或請求減少價金，而即時請求另行交付無瑕疵之物。
- ▶ 出賣人就前項另行交付之物，仍負擔保責任。

汽車買賣瑕疵擔保1/2

- ▶ 臺南地方法院 85年度訴字第1401號判決
- 物之出賣人，對於買受人應擔保其物自交付時，**無**滅失或減少其價值之瑕疵，亦**無**滅失或減少其通常效用或契約預定效用之瑕疵。
- 又買賣因物有瑕疵，而出賣人依規定，應負擔擔保之責者，買受人得解除其契約，或請求減少其價金；但依情形解除契約顯失公平者，買受人僅得請求減少價金。

汽車買賣瑕疵擔保2/2

- ▶ 最高法院93年度台上字第1825號判決
- ▶ 所謂解除契約顯失公平，係指瑕疵對買受人所生之損害，與解除契約對出賣人所生之損害，有失平衡而言。
- ▶ 最高法院94年度台上字第1112號判決
- ▶ 物之瑕疵係指存在於物之缺點而言。
- ▶ 凡依通常交易觀念，或依當事人之約定，認為物應具備之價值、效用或品質而不具備者，即為物有瑕疵。

保固責任

- ▶ 業者自交車之日起○個月，或行駛○公里數範圍內（以先到者為準），對車輛負保固責任。
- ▶ 但保固事由之發生係因：
 - 消費者未依使用說明書使用車輛，
 - 未依保養手冊所載時間、里程、場所保養、維修、
 - 天然災害、自然耗損
 - 或因可歸責於消費者之事由致生損壞者，不在此限。

瑕疵擔保與保固

- ▶ 乙方除應依民法及其他法令規定對甲方負擔瑕疵擔保責任外，並應自交車之日起36個月內且不計里程數，對車輛本身之瑕疵零件負更新或修復責任…。
- ▶ 經銷商如非買賣契約之當事人，是否負保固責任？
- ▶ 代理商網頁記載「我們於各國負責的銷售單位將負責履行這份合約的義務。該項保修合約由交車當日或較早的車輛登記日正式生效(下略)」，各經銷商彼此雖沒有隸屬關係，由於代理商對各經銷商之規定，經銷商雖非買賣契約之當事人，對於車輛保固期限內仍負有保固責任。（臺灣新北地方法院 110 年度簡上字第 251 號民事判決）

召回改正及檢修1/2

▶ 標的物

- ▶ 經製造廠、進口商或進口人召回改正者，業者應安排檢修之時間與地點，並負免費檢修之義務。
- ▶ 參照公路法第63條之1第1項，
 - ▶ 製造廠、進口商或進口人於車輛有事實足認有重大危害行車安全之虞時，應即召回改正。

召回改正及檢修2/2

- ▶ 標的物經中央公路主管機關或目的事業主管機關責令召回改正者，業者應於接到通知後7個工作日內公告周知，並於該期間內個別通知消費者檢修之時間與地點及免費檢修之權利。
- ▶ 如涉及車輛安全噪音及排氣污染與耗能及相關應施檢驗零組件標準等事宜，
 - ▶ 分屬交通部、行政院環境保護署及經濟部的權責，於中央公路主管機關或目的事業主管機關要求召回改正之情形，
 - ▶ 業者亦負免費檢修之義務。

結語

汽車相關消費爭議新趨勢

- ◆ 社群媒體影響
- ◆ 電腦控制之優點與盲點(不可測因子)
- ◆ 召修機制之確立
- ◆ 法律責任與客戶服務