

# 業者對於消費糾紛因應之道 案例解析

106年6月30日

陳潼彬律師



## ► 常見汽車糾紛類型：

### ► 汽車瑕疵：

變速箱瑕疵、耗機油或汽油、安全氣囊、煞車、電子零件(例如儀表板)、行進間熄火、暴衝、火燒車。

### ► 服務：

分期付款條件、配備不符、延遲交車、多次維修均未能妥善、維修費用過高或浮報、保固期間內付費維修、資訊未充分揭露(泡水車、事故車、展示車、營業車、里程數不符)

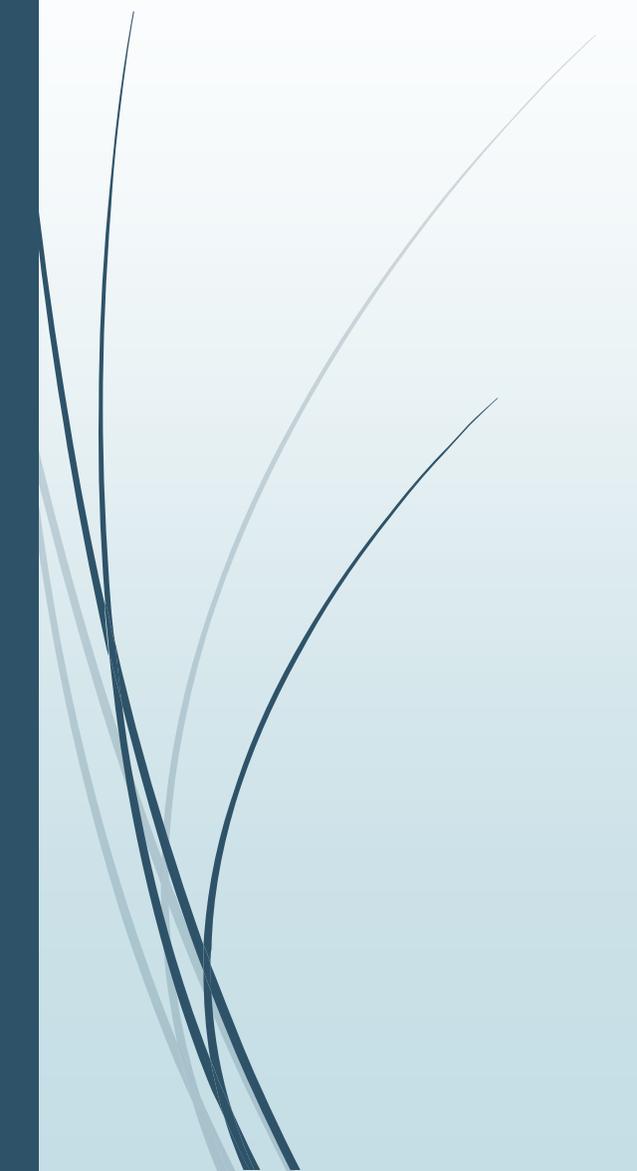


## ➡ 消費糾紛如何解決？

- ➡ 了解雙方權利義務關係。
  - ➡ 了解爭議所在。
  - ➡ 與消費者妥適溝通。
  - ➡ 第一線客服人員訓練與應對。
- 



➤ 消費者權益保障：

- 健康與安全保障（消保法§7以下）
  - 定型化契約（消保法§11以下）
  - 特種交易（消保法§18以下）
  - 消費資訊揭露（消保法§22以下）
- 



■ 案例一：

消費者購買某牌新車一輛，才開不到三個月，該車就在停車場發生火燒車意外，消費者放於汽車內的物品全數燒毀。



■ 案例二：

消費者到二手車商購買汽車一台，不到三個月維修三次，消費者主張維修廠的人員告知，該車應該是之前出過重大事故，因此容易故障，但車商堅決否認該車有重大事故。



► 案例三：

消費者購買新車一部，開不到兩個月消費者發現新車耗機油情形嚴重遂把車子送往維修，過程中維修人員雖然口頭告知新車耗油嚴重可能情形，但拒絕依照消費者要求提供書面紀錄或說明。維修後消費者再駕駛一個月仍然覺得耗油情形並未改善，因此再送往維修，維修人員將車拆解，消費者感覺非常意外，而維修人員依然不願意書面告知車輛問題，經過來回數次維修後，消費者依然覺得車子耗機油嚴重，於是電詢車商客服，客服表示因消費者是保固維修，非繳費維修，因此不會提供書面說明，消費者對於客服說明感到氣憤，因此詢問是否得解除契約？



► 案例四：

消費者購入新車一輛後不久，即送往維修表示車輛行駛間有異音，且煞車有頓挫感，經多次檢測均未發現消費者所稱情事，雖維修人員告知結果，但消費者仍堅持已無法安全駕駛該車，要求解除契約。



► 案例五：

消費者購車時，預繳訂金1萬元，業務員再三保證購車貸款可以核貸，但之後貸款無法下來，業務員反口表示若消費者無法給付尾款時，將沒收訂金。

► 案例六：

消費者購車時，業務人員告知與銀行辦理貸款的人員熟識，若委託該業務員辦理貸款，則將可以取得優惠貸款，消費者不疑有他而委託該業務員處理，嗣後發現該貸款為一般信用貸款，利息高達19%。



## ▶ 定型化契約範本

- ▶ 汽車買賣定型化契約範本
  - ▶ 中古車買賣定型化契約範本
  - ▶ 中古車買賣仲介定型化契約範本
  - ▶ 汽車維修服務定型化契約範本
  - ▶ 個人購車貸款定型化契約範本
- 



報告結束，謝謝各位聆聽