

十、啟動愛車突然發生暴衝， 車商竟置之不理

◎ 案例

向先生買了一輛進口自排車，一個月後，某一星期日早晨，向先生擬開車載全家出遊，在車庫啟動車子後，排檔時車子竟快速衝向前，車子衝到牆壁，車燈破碎保險桿破裂，車頭凹陷，向先生只好退車，沒想到一排倒退檔，車子又往後衝，向先生雖然緊急踩煞車，車子仍無法停住，後車燈破碎。向先生隔日向車商申訴，車商竟表示是向先生操作不當，誤踩油門踏板，不予處理。

☆ 解析

一、所謂暴衝，係指汽車僅排檔尚未踩油門，車子即快速前進，無法控制。一般而言，只有在自排車發生過，理論上，自排車加油要踩油門，未踩油門，車子應該不動，因此，國外暴衝車檢測，因均欠缺科學重複性，同一

部車經實驗，無法證明再出現暴衝，但在國內暴衝時有所聞，經過檢測迄今，亦仍無法證實有暴衝存在，亦無法證明確定暴衝是操作不當所致。為確保汽車消費者安全，政府相關部門應針對暴衝每個個案發生經過，詳加調查，再進行測試，以釐清暴衝是否存在。此外車商在消費者申訴暴衝時，亦應詳細搜索資料，調查發生暴衝前因後果，作為改進汽車之參考，倘確係消費者操作不當，亦應指導消費者改進，以確保消費之安全。

二、依消費者保護法（以下簡稱消保法）第七條第一項之規定，從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者應確保所提供之商品或服務，無安全或衛生上之危險。汽車倘若非因操作不當，而是不自主地暴衝，致消費者發生損害，企業經營者雖無過失，應依前開規定仍應負損害賠償責任。

三、車子暴衝是否為消費者操作不當，係車商應否負責之關鍵。惟依消保法第七條第二項規定，商品或服務具有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能者，應於明顯處為警告標示及緊急處理危險之方法。換言之，操作上應特別注意者，車商亦應於明顯處為警告標示及緊急處理危險之方法之標示。車商未依法為標示說明，致消費者操作不當發生車子暴衝，車商亦應負責。

四、自排車是否存在有暴衝之危險，關係著消費者之安全，依消保法第三十三條之規定，直轄市或縣（市）政府，應即進行調查，並在調查完成後，公開其經過及結果。倘調查後認為確有損害消費者生命、身體、健康或財產，或確有損害之實，直轄市或縣（市）政府得消保法第三十六條命車商召回改善等必要措施，以確保消費安全。此外，依消保法第三十八條之規定，中央或省之主管機關認為必要時，亦得為消保法第三十三條至三十七條之措施。

◆律師的話

一、國內自排汽車暴衝時有所聞，為解決暴衝問題，主管機關已將排檔鎖列為國家標準，亦即車子排檔時應踩煞車，才可排檔，有排檔鎖的車，似乎少聽有暴衝之情形。

二、車商對於汽車操作應不僅在操作手冊上說明，更應於車上排檔標示說明，消費者開車亦應詳讀操作手冊及車上排檔標示，是汽車安全之不二法門。

三、企業經營者應有危機處理之方案，以求將危機順利渡過，甚至化危機為轉機。不要忘記，機會永遠留給準備好的人，未準備好的人，只有嘆息。案

例所示，為去除消費者疑慮，倘車商主動召回同型車，作必要檢測，補正操作說明標示，將可預防暴衝的再發生，得到消費者的肯定。

四、為確保行車安全，政府捐助成立財團法人車輛測試研究中心，業者對於車輛相關問題，可在集合消費者申訴後，與之合作研究，發現問題，進而解決問題。

□ 參考法條

一、消費著保護法第七條第一項、第二項、第三十三條、第三十四條、第三十五條、第三十六條、第三十七條、第三十八條。

十一、政府公權力，解決毒米酒

◎ 案例

住在宜蘭的原住民阿甘，因失業在家，甚為苦悶，乃擬購買米酒澆愁，經詢問村裏雜貨店，台灣菸酒公司米酒要一百三十元，阿甘認為太貴，雜貨店趁機推銷「只有你」牌米酒，只要四十元，阿甘買了一瓶，一路喝酒回家，阿甘漸覺視力模糊、嘔心，在家門前跌倒在地，無法起來，經送醫急救，阿甘甲醇中毒，經檢測尚未喝完的「只有你」米酒，發現甲醇含量超過正常值一千倍。「只有你」負責人則表示，曾向台中地區金久工廠購買食用酒精摻入出售，不知有工業酒精甲醇，問「只有你」及雜貨店怎麼辦？

☆ 解析

一、企業經營者提供之商品或服務損害消費者權益，直轄市縣(市)政府固得依消費者保護法(以下簡稱消保法)第三十三條進行調查。倘調查結果認為確有損害消費者生命、身體、健康或財產，或有損害之虞，自應由直轄市或縣(市)政府採取適當措施，以確保消費者之權益。案例情形為免毒米酒持