【案例一】（消費者貸款購車時應注意是否符合銀行放貸條件）

業務員向消費者說明可以用貸款購車，消費者簽署買賣契約後，因銀行無法核貸，消費者要求解除買賣契約，業者應如何處理?

陳潼彬律師

案例說明

某甲到 A 公司展間參觀，某乙為 A 公司的銷售人員，在介紹車況及與某甲閒聊後，得知某甲因新工作需要，急需購車一台，但也了解某甲資金不足，遂向某甲表示可以向銀行分期貸款購買，然某甲表示因為之前曾積欠卡債，信用不佳，銀行應該不會同意核貸。然某乙向某甲說明有認識銀行行員，可以了解與協助貸款，於是某甲簽署買賣契約以及填寫相關貸款文件後即先行離去。數日後，某甲收到銀行通知因債信不佳，無法通過核貸，某甲持銀行通知文件向某乙要求解除買賣契約，但某乙表示資力不足為某甲個人事由，不得解除買賣契約，某甲遂向消保官提出申訴，A 公司應如何處理？

業者指南

某甲個人資力問題導致無法履行買賣契約，不得解除買賣契約。

若某乙向某甲吹噓有管道必定可以核貸，導致某甲因此陷於錯誤，某甲可撤銷買賣契約之意思表示。

案例解析

一、汽車價格高，尤其新車價格動輒百萬，消費者購車時往往選擇透過貸款方式分期給付，因此汽車買賣往往會與消費者與銀行或金融機構間的貸款有所關連，一旦其中一份契約有無法履行之情事發生時，另一份契約之履行同時也會受到事實上的影響。但二者畢竟為不同契約，法律適用上仍僅得個別檢視消費者、車商與銀行或金融機構是否在各該契約中是否有違約事由而得解除契約。

二、本案例中，某甲係以銀行未能核貸為由向 A 公司主張解除買賣契約，由於買賣雙方訂約前本應考量自身履約能力（包含資力），某甲因個人資力導致買賣契約無法履行，非屬可歸責 A 公司之事由，某甲並無法定解除事由，自不得據此解除契約（類似購屋貸款案例可參臺灣臺北地方法院 102 年度訴字第 1202 號判決），買賣契約仍有效。

三、實務上常見某甲主張某乙吹噓有管道一定核貸，或是於銀行中有認識行員，可以協助核貸等等，導致某甲信以為真，認為銀行必定核貸始簽訂買賣契約，主張因意思表示錯誤或詐欺而依第 88 條或民法第 92 條規定，撤銷買賣契約之意思表示：

(一) 本案例中，某甲明知個人因積欠卡債，債信不佳，故銀行不會同意核貸，而某乙係 A 公司受雇人，僅表示「認識銀行行員」、「會了解與協助」，並非擔保某甲一定通過銀行審核，某甲仍簽訂買賣契約，故對於某甲而

言，並無意思表示錯誤存在，因而不得依民法第 88 條規定主張撤銷意思表示。

(二) 若某甲已經表示其債信不佳，銀行不會同意核貸，但某乙仍吹噓有認識行員，銀行必定核貸等等，進而導致某甲誤信某乙「關係良好」而得以貸款購車，此時因某乙之詐欺行為，致使某甲陷於錯誤而為買賣契約之意思表示，依民法第 92 條規定，某甲得撤銷意思表示，契約自始無效。

處理建議

一、對於銀行未能核貸，導致消費者解除買賣契約之情形，建議業者與消費者進行協商後續處理辦法，因買賣契約縱使繼續履行，亦難期待消費者得按契約繳納款項，若消費者提起直轄市或縣市政府消費爭議調解時，亦建議業者積極參與調解，共同尋求爭議解決之辦法。

二、目前汽車買賣定型化契約範本對於銀行貸款部分，並未如預售屋買賣定型化契約範本有規範銀行貸款成數不足時，雙方可以協議解除契約，固然汽車價格不及於預售屋價格，但對於一般消費者仍屬於高價消費，不妨於訂立買賣契約時加註條款，將銀行未能核貸作為合意解除契約之事由，惟應一併注意汽車過戶時間，避免產生折舊等問題。

參考法令

- **民法第 88 條、第 92 條**
- **消費者保護法第 43 條**
- **臺灣臺北地方法院 102 年度訴字第 1202 號民事判決**

【案例二】（消費者給付定金時應謹慎為之）

消費者購買新車交付定金後，因故無法購買，並要求返還全額定金，業者應如何處理?

陳潼彬律師

案例說明

某甲購買 A 公司進口車一台，由於該車款在台熱賣缺貨，於是某甲先給付定金 1 萬元，待一個月汽車到港後，雙方再正式簽署買賣契約並計算稅後價金，然某甲回家後，發現新聞大肆報導該品牌另種車款零件有瑕疵，恐對安全有虞，國外已經大量召回原廠檢修等負面新聞，某甲雖然知道報導所稱有瑕疵之車款與其所購買的車款並不相同，但因心理因素而仍向 A 公司表示放棄購買，並要求退還定金，A 公司則表示車款不同，原廠也未要求回收某甲所購買的車款，因此不同意退還定金，雙方因此爭執不休。

業者指南

在雙方未對於買賣契約細節磋商前，定金應為立約定金性質，雙方成立預約可歸責消費者事由而導致買賣契約無法履行時，定金毋庸返還。

案例解析

一、汽車買賣中，在某些特別熱門的進口車款缺貨下，業者往往讓消費者先繳納定金，以確認消費者購買意願，並按照消費者訂購數量向原廠進口，待將來確認到貨後再與消費者正式訂立買賣契約。

二、本案例中，某甲給付定金後，某甲與 A 公司間之法律關係為何？契約是否已經成立？不無疑義，按民法第 248 條規定：「訂約當事人之一方，由他方受有定金時，推定其契約成立。」此處雖規定為「推定契約成立」，但應視雙方當事人間之真意判斷雙方究係已經成立契約，抑或尚未成立契約，而僅係擔保將來契約必定會訂立之立約定金性質，本案例中雙方對於買賣細節（包括交車日期、含稅總價金等）均尚未有討論，難認契約已經成立，某甲給付定金應係立約定金之性質。

三、某甲給付定金後，雖新聞大肆報導該品牌之其他車款有安全性瑕疵問題，但終究非某甲所預訂之車款具有瑕疵，除非能證明其他車款的安全性瑕疵於某甲所預定的車款中亦存在，否則某甲係單純因個人心理因素而放棄購買，故係屬於可歸責某甲事由而導致契約無法訂立，按臺灣高等法院 103 年度上字第 150 號判決：「按俗稱之『立約定金』，對於交付立約定金者，除當事人另有約定，應依其約定外，如付定金之當事人拒不成立主契約，則受定金之當事人毋庸返還其定金，如受定金之當事人拒不成立主契約，即應加倍返還。而立約定金雖無適用民法第 248 條規定之餘地，然仍應類推適

用同法第 249 條之規定。」(相同見解可參臺灣高等法院 101 年度重上字 136 號判決)於此情形下，A 公司得類推適用民法第 249 條第 2 款規定，沒收某甲所給付之定金 1 萬元。

處理建議

一、業者固然沒收定金於法有據，然而若業者並無實際損害或損害甚微時，可以考慮主動將定金退回，或酌收一定手續費後退回，避免爭議擴大，浪費不必要爭訟成本，例如在本案例之情形，由於某甲預約的車款為熱門車款，且尚未領牌過戶，因此 A 公司得隨時將汽車出售予其他預約者，對於 A 公司而言幾無損害，故 A 公司可以考量在酌收一定手續費，或者甚至可以考慮全額將定金退還某甲，以定紛止爭。

二、若雙方無法達成共識，可尋求直轄市或縣市政府消費爭議調解，於消費爭議調解委員前雙方進行討論，並可由調解委員審視雙方意見後提出適當方案，促成雙方調解成立。

參考法令

- **民法第 248 條、第 249 條**
- **消費者保護法第 43 條**
- **臺灣高等法院 101 年度重上字 136 號民事判決**
- **臺灣高等法院 103 年度上字第 150 號民事判決**

【案例三】（消費者購買新車時應先確認該車年份是否與預期相符）

消費者購買新車後，發現該車為「新古車」，引發糾紛，業者應如何處理？

郭祐舜律師

案例解析

某甲於民國 101 年 3 月間至 A 公司友人購買新車一部，僅口頭約定，並委託 A 公司代為辦理領牌、登記過戶事宜。詎料，某甲發現 A 公司竟交付 99 年份汽車乙輛，該車齡為已經過 2 年之汽車，A 公司稱該車並無人使用過，僅是已領牌的「新古車」，仍屬於新車。某甲即主張應退還部分價金。

業者指南

業者在與消費者洽談買賣契約時，應主動提出書面買賣契約，確認消費者對於欲購買新車之「年份」、「樣式」、以及汽車之「總價金」等項目，以作為雙方履行契約權利與義務之確認。

案例說明

一、何謂「新古車」：

各大廠牌汽車公司業績是每月結算，坊間有雜誌出版、公布各家汽車公司銷售業績，作為各家汽車廠牌市占率之比較。

又各家汽車公司下的經銷商以及業務人員，在每個月或特定期間內達到業績目標，經銷商或是業務人員，即得取得獎金或是銷售優惠等福利。因此在這樣的誘因下，經銷商為維持銷售業績目標，或是取得銷售優惠福利，就會將部分新車於未出售予一般消費者前，提前先出售予員工，向各大廠牌汽車公司領車後，並辦理牌照登記於員工名下，營造出該經銷商「領牌數」的業績目標，嗣後再將牌照註銷，因此坊間也有稱之為「績效車」。此車車況實際上與新車無異，只是曾領取牌照，而有折舊問題。

二、消費者應先證明洽談汽車買賣時，與業者約定是購買全新車輛，且業者以「新古車」為新車之契約履行為交付

（一）參民事訴訟法第 277 條第 1 項前段規定「當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任。」及最高法院 48 年台上字第 481 號判例要旨，又民事訴訟如由原告提起以主張權利者，自應由原告就主張有利於己之事實負舉證責任，必原告已盡其證明責任後，始由被告就其抗辯事實負證明之責，若原告不能舉證證明其主張為真，即應為不利於原告之認定，此乃舉證責任分配之原則。

（二）本例中，消費者於 101 年以「口頭」與業者約定購買「新車」乙部，且未約定購買之年份，業者在交付 99 年份之新車作為契約履行時。消費者主張業者所給付之汽車並非 101 年的新車，而是已有兩年年份的新車。而業者多以交車時，以明確告知交付汽車年份，消費者已

知悉該車現況要求免責等語。本案例中，消費者僅是口頭上與業者約定購買車輛，並無簽訂買賣合約，註明購買汽車之年份，易淪為與業者各執一詞之情形，此情一旦進入民事訴訟程序，即是依照民事訴訟法之舉證責任規定。先由消費者即先就欲購買新車乙部，業者交付之車輛有價值、效用或品質之瑕疵先負舉證責任，易言之業者有隱瞞汽車年份車齡乙事。

三、「新古車」仍屬物之瑕疵擔保中之價值上之瑕疵，業者在未如實告知該車為新古車時，仍以未曾掛牌之新車價格出售與消費者，應退還相當折舊之合理價金予消費者

（一）參民法第 348 條第一項規定「物之出賣人，負交付其物於買受人，並使其取得該物所有權之義務。」第 354 條規定「物之出賣人，對於買受人應擔保其物依第 373 條之規定危險移轉於買受人時，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。但減少之程度無關重要者，不得視為瑕疵。出賣人並應擔保其物於危險移轉時，具有其所保證之品質。」以及最高法院 73 年台上字第 1173 號判例要旨參照，所謂物之瑕疵係指存在於物之缺點而言。凡依通常交易觀念，或依當事人之決定，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。

（二）本案例中，消費者所欲購買之汽車為新車，並未向業者提出欲購買已有年份的新車或是曾掛牌未曾使用之新車，業者在履行買賣契約時，交付非當年度之新車，並

收取新車之價金，因曾掛牌之「新古車」，已有兩年之折舊產生，是而有價值上之瑕疵。

（三）參民法第 227 條第一項規定「因可歸責於債務人之事由，致為不完全給付者，債權人得依關於給付遲延或給付不能之規定行使其權利。」第 226 條第一項規定「因可歸責於債務人之事由，致給付不能者，債權人得請求賠償損害。」第 256 條規定「債權人於有第 226 條之情形時，得解除其契約。」第 359 條規定「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。」以及參照最高法院 88 年度台上字第 1438 號裁判要旨，所謂買受人解除契約顯失公平，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。以及最高法院民事判決 93 年度台上字第 80 號意旨，惟所謂「顯失公平」，應就買賣雙方因契約解除所生損害或所得利益，加以衡量，非得僅以其使用現況影響輕微，遽認買受人之損害較小，進而謂買受人解除契約有失公平。

（四）依照民法規定，業者交付年份差距之「新古車」，實屬於不完全給付情形，且應適用給付不能行使權利，即消費者似乎得依照上述規定主張解除契約，然解除契約是將契約狀態溯及既往失去效力，契約雙方各自負擔回復原狀之義務。果若消費者主張解除契約時，依照現行裁

判實務，會審酌消費者因此瑕疵所受之損害，以及業者解除契約後之損害，兩相衡平後認定解除契約是否合法。舉例而言，一輛是曾掛牌三個月的新古車，此時，司法實務即可能會認定曾掛牌三個月的新古車，對消費者損失輕微，而予以駁回解除契約之請求。又另一輛為曾掛牌三年的「新古車」，依據「固定資產折舊率表」汽車耐用年數為 5 年，對於消費者而言，此「新古車」已折舊甚多，即可能認定消費者損失甚大，准予消費者解除契約之請求。

處理建議

一、依據消費者保護法第 17 條「中央主管機關為預防消費糾紛，保護消費者權益，促進定型化契約之公平化，得選擇特定行業，擬訂其定型化契約應記載或不得記載事項，報請行政院核定後公告之（第一項）。前項應記載事項，依契約之性質及目的，其內容得包括：一、契約之重要權利義務事項。二、違反契約之法律效果。三、預付型交易之履約擔保。四、契約之解除權、終止權及其法律效果。五、其他與契約履行有關之事項。（第二項）」現今經濟部有公告「汽車買賣定型化契約範本應記載及不得記載事項」，不論是業者或是消費者，在洽談汽車買賣時，均提出上述官方制定契約範本，仔細針對購買車輛商議，並且以書面契約方式約定，以杜口頭訂約，對於汽車重要事項之約定條款不明之風險。

二、消費者保護法第 43 條第一項規定「消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴。」以及消費爭議調解辦法第 2 條規定「消費者對於消費爭議事件，經依本法第 43 條規定申訴未獲妥適處理者，得向直轄市或縣（市）消費爭議調解委員會（以下簡稱調解委員會）申請調解。」以本案為例，新古車與新車，年份差距約莫存在在一、二年之折舊價值瑕疵，消費者欲提起民事訴訟程序，應是適用民事訴訟法之小額訴訟或是簡易訴訟程序，價值差距也多是介於十幾萬元至二十萬元之間，若消費者與業者間有上述消費糾紛，得透過上開爭議調解，免去提起訴訟程序上勞力、時間與金錢之耗費，以及節省司法資源，創造雙贏。

參考法令

- **消費者保護法第 17、43 條**
- **消費爭議調解辦法第 2 條**
- **民法第 227 條第一項、第 226 條第一項、第 256 條、第 348 條、第 354 條、第 359 條、第 373 條**
- **民事訴訟法第 277 條第 1 項前段**
- **最高法院 73 年台上字第 1173 號民事判例**
- **最高法院 48 年台上字第 481 號民事判例**
- **最高法院 93 年度台上字第 80 號民事判決**
- **臺灣臺北地方法院 99 年度簡上字第 145 號民事判決**

【案例四】（消費者購買中古車時應會同業者確認該車曾否發生重大事故）

消費者購買中古車後，發現該車為「重大事故車」且「未經認證」，要求解約退款，業者應如何處理?

郭祐舜律師

案例說明

某甲於民國 105 年 10 月 20 日在 A 二手車公司向購買 2006 年出廠之小客車一部，某甲於 105 年 11 月初與 A 公司簽訂汽車買賣契約並交付價金完成過戶，某甲於交車後即至保養廠更換機油並保養該小客車，經技師告知該車輛有下列瑕疵「大樑有焊接痕跡」、「右後側車門無法密合」、「右後乘客座椅搖晃」及「左右葉子板有手工塗上防水膠且不平」等諸多瑕疵。某甲隔日即到 A 公司請求解除契約並返還價金。

業者指南

業者對於出售車輛應依照經濟部公告「中古汽車買賣定型化契約應記載及不得記載事項」，如實告知、載明車輛狀況。或是提出、配合消費者到第三公證單位「台灣區汽車修理工業同業公會」及「台灣德國萊因技術監護顧問股份有限公司」認證出售車輛之品質（認證費用雙方另行約定），且給予消費者充分契約審閱期，以杜紛爭。

案例解析

依照經濟部公告「中古汽車買賣定型化契約應記載事項　八、(影響車況重大事項之告知)」，針對事故車作出定義「所謂『重大事故』，係指車輛發生事故致汽車之引擎、變速箱、懸吊系統或車體主要結構(如大樑、門柱、底盤、車頂)受損或發生其他重大損壞，亦即車輛受損係在『車門柱、水箱上支架、水箱下支架、劍尾、內龜前板、戶定內板、戶定外板、後內龜板、後尾板、備胎中心螺絲外側後廂底板』範圍內者。」簡言之，該汽車重要的主體結構曾發生重大損壞，進而可能影響該車輛通常效用與行駛安全減損，及價值之瑕疵。

一、業者於消費者訂立中古車買賣契約時，應充分給予消費者契約審閱期，並依據行政院公告「中古汽車買賣定型化契約範本」如實載明該中古車之現況

（一）參消費者保護法第 11 條之 1 第 1 項「企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容（第一項）。中央主管機關得選擇特定行業，參酌定型化契約條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，公告定型化契約之審閱期間。（第三項）」以及經濟部公告「中古汽車買賣定型化契約應記載事項」契約審閱權之規定：「一、本契約訂定前，出賣人應將本契約書之正本及相關附件交付買受人攜回審閱，未經買受人攜回審閱，買受人得主張不受本契約之拘束。二、本契約於中華民國__年__月__日經買受人攜回審閱___日（契約審閱期間不得少於二

日）。」與依照行政院公告「中古汽車買賣定型化契約應記載事項　八、(影響車況重大事項之告知)」將該中古車是否曾發生重大事故明確記載，以及將已知的受損情況詳列。

（二）上述立法規定以及契約範本之目的，主要是維護消費者知的權利，確保其於訂立定型化契約前，有充分攜回詳讀、瞭解定型化契約條款權利義務，確保消費者不會在不了解定型化契約條款內容下，輕易簽定顯不合理的契約。對於業者而言也是在保障買賣契約後續產生不必要之糾紛。

二、民事上，業者未於買賣契約明載、告知為「事故車」，消費得據此請求撤銷訂約之意思表示，並解除契約、退還價金

（一）參照民法第 92 條第一項規定「因被詐欺或被脅迫而為意思表示者，表意人得撤銷其意思表示。」民法第 259 條第二款規定「契約解除時，當事人雙方回復原狀之義務，除法律另有規定或契約另有訂定外，依左列之規定：二、受領之給付為金錢者，應附加自受領時起之利息償還之。」第 354 條第一項：「物之出賣人對於買受人，應擔保其物依第三百七十三條之規定危險移轉於買受人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。但減少之程度，無關重要者，不得視為瑕疵。」第 359 條規定「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。」

（二）本案例中，業者在與消費者洽商中古車買賣時，已知悉該車輛為事故車時，未能主動揭露該訊息給消費者，致使消費者為錯誤之購買意思表示，消費者得依照民法第 92 條第一項規定撤銷買受之意思表示及買賣契約，要求業者返還此中古車價金。

（三）參最高法院 73 年度台上 1173 號判例意旨「所謂物之瑕疵，係指存在於物之缺點而言，凡依通常交易觀念，或依當事人之決定，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，且不以物質上應具備者為限。」非「事故車」之通常效用除供交通承載使用，亦需具備相當程度之耐撞能力。現本案例中，車輛已確認有「結構受損痕跡」為「事故車」，耐撞程度降低，已影響車輛使用之目的，屬物之瑕疵。因而有不能達到社會上一般通常效用（安全性）瑕疵，業者即應負瑕疵擔保之責，消費者得據此解除契約，應屬正當。

三、刑事上，業者未據實告知「事故車」乙事，恐涉及刑法詐欺取財罪。

（一）依照刑法第 339 條第一項「意圖為自己或第三人不法之所有，以詐術使人將本人或第三人之物交付者，處五年以下有期徒刑、拘役或科或併科五十萬元以下罰金。」

（二）主觀上，業者在知悉出售車輛為曾經發生重大事故，基於不法賺取非事故車的販售利潤之所有意圖，客觀上，於消費者購買時，未如實告知，甚而隱瞞該車輛曾為事故車的行為，屬於施詐術之行為，消費者若因此發生錯誤認知，相信此車未曾發生事故，進而購買此車輛並交付金錢予業者，即構成詐欺取財罪。

處理建議

一、業者在與消費者訂立中古車買賣契約時，若消費者對於中古車是否為事故車有所疑慮時，建議業者參照經濟部公告「中古汽車買賣定型化契約應記載及不得記載事項　八、(影響車況重大事項之告知)」「重大事故」之定義，在業者有限的能力範圍內，主動與消費者核對車輛主要結構，使消費者更加了解該車輛狀況，或是約定由第三公證單位出具鑑定報告，以免造成不必要紛爭。

二、消費者與業者於交車時，針對中古車輛重要結構、零件部分逐一檢視，並註記於買賣契約中，即可認為雙方在簽訂契約時已就系爭車輛現存瑕疵狀況、無瑕疵範圍、瑕疵危險負擔之分配，另以「個別磋商條款」詳載於買賣契約中，嗣後消費者即不得就該「個別磋商條款」中之瑕疵主張民法物之瑕疵擔保責任。

參考法令

- 民法第 92 條第一項、第 354 條第一項、第 259 條第二款、第 359 條
- 刑法第 339 條第一項
- 消費者保護法第 11 條之 1 第 1 項
- 最高法院 73 年度台上 1173 號民事判例
- 臺灣桃園地方法院 104 年度桃簡字第 673 號民事判決
- 臺灣新北地方法院 104 年度訴字第 2715 號民事判決
- 臺灣高等法院臺中分院 99 年度上易字第 1113 號刑事判決

【案例五】（消費者購買中古車時應會同業者確認車輛里程數及使用情況）

消費者購買中古車後，反應里程數造假，業者應如何處理？

郭祐舜律師

案例說明

某甲於民國 104 年 9 月 21 日在 A 二手車公司展示中心參觀 2011 年出廠之小客車型號 C6、車身號碼 6UXF55AL2311 號之美國進口二手車輛，該車非泡水車也非事故車，經業務人員介紹此車里程數，如儀表版所示之 76,990 公里，並將系爭車輛行駛里程數為 76,990 公里載明於交車明細表內。嗣後某甲查證其實際行駛里程數並非 A 二手車公司所保證 76,990「公里」，而是 76,990「英哩」（即 123,876.91 公里），某甲即到 A 公司請求減少價金。

業者指南

業者應主動提供消費者可得查詢汽車基本資料之資訊，舉凡如公路主管機關「公路監理加值服務網」，以及「Auto-Check」等國外驗證車輛檢測歷史報告，供消費者檢視所欲購買之車輛過去車況，充分揭露車輛過去里程數，以及是否有相關事故記錄之重要事項予消費者知悉。

案例解析

現今台灣進口車市場有代理車、外匯車（水貨車）。所謂「代理車」以 Mercedes-Benz 為例，總代理台灣賓士股份有限公司將汽車進口到台灣，稱為總代理車，由台灣賓士股份有限公司辦理完稅、車檢、驗車再販售予消費者，掛牌後上路。所謂「外匯車」是坊間貿易商業者，在美國或德國地區購入當地中古車，再由坊間貿易商業者辦理完稅、車檢、驗車再販售予消費者，掛牌後上路。簡言之，「外匯車」就是在台灣境內還沒掛牌，但已在台灣境外使用過的中古車，坊間稱為「外匯車(又稱平行輸入車、水貨車)」。又因外匯車在台灣公路總局下監理站主管機關並無監理紀錄與車籍記錄，對於消費者而言，該車車況是全然不知悉之情況，是此案例探討國外進口二手車之交易糾紛：

一、業者自我國境外地區，進口已於境外地區使用過車輛，稱為「外匯車」，本質上仍屬於中古車，應適用經濟部公告「中古汽車買賣定型化契約應記載及不得記載事項」

（一）依照民法第 354 條規定「物之出賣人對於買受人，應擔保其物依第 373 條之規定危險移轉於買受人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。但減少之程度，無關重要者，不得視為瑕疵。出賣人並應擔保其物於危險移轉時，具有其所保證之品質。」以及參照經濟部公告「中古汽車買賣定型化契約應記載事項　（十五）交車時碼表之里程數雙方依據車輛現況記錄里程數為_____公里。

□擔保車輛之里程數和現況之里程數一致。

□不擔保車輛之里程數和現況之里程數一致。

（未勾選則視為擔保）」

（二）本案例中，業者在交車明細表中記載車輛行駛里程數為76,990「公里」，若業者曾向消費者擔保車輛里程數和現況之里程數一致，且有為里程數造假之情事或是有故意不告知之情形。業者即應對於消費者負擔民法買賣契約章節物之瑕疵擔保責任。

二、本案例中，車輛里程數原是 76,990「英哩」，業者對於出車輛里程數僅對於距離單位，更改為 76,990「公里」即出售予消費者，應負擔民法買賣契約章節價值減少之瑕疵責任，應將合理市價價差之價金退還予消費者

（一）最高法院 73 年度台上 1173 號民事判例意旨，所謂「物之瑕疵」係指存在於物之缺點而言，凡依通常交易觀念，或依當事人之決定，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，且不以物質上應具備者為限。以及民法第 359 條規定「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。」

（二）本案例中業者在交車明細表上填載之 76,990「公里」與車輛實際行駛里程數 76,990「英哩」間乃存在 46,886.91「公里」之差距【計算式：76990 英哩≒

123,876.91 公里 - 76,990 公里 = 46,886.91 公里】，此間之差距已超出一般交易可容忍之合理誤差，業者以該明顯偏高之里程數佯稱系爭車輛僅行駛 76,990 公里，並以同型車輛行駛 76,990 公里之價格出售予消費者，致消費者誤認所購買之系爭車輛具備同等之合理市價之二手汽車，是系爭車輛確有欠缺業者所出售的「僅行駛 76,990 公里」合理市價之瑕疵。是此案例中里程數不一致之情況，是屬於價值上之瑕疵，經「高雄市汽車商業同業公會」鑑定出該車輛實際里程數之合理市價與業者擔保之里程數之價金價差退還予消費者。

（三）參照最高法院 73 年度台上字第 4360 號判決意旨，又民法第 359 條，所謂解除契約顯失公平，除指瑕疵對於買受人所生之損害與解除對於出賣人所生之損害，有失平衡而言外，亦應考量出賣人之可歸責程度，如出賣人有故意不告知瑕疵、保證無瑕疵或其他可歸責性較高之事由，卻要求買受人不得主張原有之契約解除權而僅能請求減少價金，實難謂符事理之平。是此司法裁判實務所彰顯，買賣之物有瑕疵，得否解除契約或減少價金，應視個案情況而定，以本案例為例，果若里程數差距確實業者所造假，以及業者刻意隱匿並且擔保確認里程數，又里程數差距導致汽車價值有明顯差距（舉例該車先前為營業車輛），是業者可歸責性顯然較高，若僅是允許消費者減少價金，即有失公平正義。

三、刑事上，中古車車輛里程數造假乙事，業者恐涉及刑事詐欺取財罪

（一）依照刑法第 339 條第一項「意圖為自己或第三人不法之所有，以詐術使人將本人或第三人之物交付者，處五年以下有期徒刑、拘役或科或併科五十萬元以下罰金。」

（二）主觀上，業者在知悉中古車輛實際行駛里程數，而出於為自己不法所有意圖賺取中古車里程數差異之價差，客觀上，未將該中古車輛實際里程數標示，並且未告知消費者，甚而隱瞞該買賣契約之重要必要事項，是屬於施詐術之行為，消費者因此發生錯誤認知，相信此車所呈現之行駛里程數，進而購買此車輛並交付金錢予業者，即構成詐欺取財罪。

（三）業者若以買賣契約中註明上述「中古汽車買賣定型化契約應記載事項　（十五）交車時碼表之里程數」中勾選「□不擔保車輛之里程數和現況之里程數一致」字語，作為不成立詐欺取財罪之抗辯，並未受法院採信。業者公開陳列汽車供消費者選購時，基於交易公平、資訊公開及消費者交易安全、保障之原則，即應公開揭示之訊息及買賣條件，供消費者做選擇，此行為才可免除有刑法上之詐欺之故意與行為，否則容易使業者以「□不擔保車輛之里程數和現況之里程數一致」條款免責，並使刑法詐欺罪之規定即恐淪為具文。

處理建議

一、業主得主動告知消費者，上交通部公路總局「公路監理加值服務網（網址：https://mvdvan.mvdis.gov.tw/mvdvan/）」查詢里程數資訊，或下載交通部公路總局發行「監理服務APP」中「車輛里程數查詢」功能，輸入「車牌號碼」及「出廠年月」2 項資料，即可查得該車輛最近 2 次辦理檢驗時的里程數。即得比對中古車儀表板上顯示的里程數之真實性與否。

二、以美國地區進口之二手車為例，當地對於車輛的監理紀錄有「AutoCheck」與「Carfax」可供查詢，此二報告與記錄，主要是於美國各州的監理機構合作，報告內容會議記錄，經歷多少任車主、里程數為何、何時何地掛牌、是否發生事故、車籍資料是否合法以及維修記錄等等歷史資料。這兩份報告和記錄的真實性，與可信度，因為受到聯邦法保護，間接也提高了報告書的真實性。

參考法令

- **民法第 354、359 條**
- **最高法院 73 年度台上字第 4360 號民事判決**
- **最高法院 73 年度台上 1173 號民事判例**
- **臺灣台北地方法院 99 年度訴字第 93 號民事判決**
- **臺灣高雄地方法院 107 年度簡字第 25 號民事判決**
- **臺灣高雄地方法院 103 年度鳳簡字第 874 號民事判決**
- **臺灣高等法院高雄分院 106 年度上易字第 21 號刑事判決**

【案例六】（消費者購買中古車時應會同業者確認該車引擎外觀曾否有變更痕跡）

消費者購買中古車後，反應車輛現況與車商描述不符，業者應如何處理？

郭祐舜律師

案例說明

某甲於民國 102 年 5 月間至 A 公司購買號牌「5566 - QQ」中古車一部，價金新臺幣（下同）105,985 元，過戶後，嗣發現該中古車係曾經失竊，並遭變造車身號碼（原為 A32TK023837，經變造為 A32TK021225）改變號牌（原號牌為 5F - 7799，改掛 5566 - QQ）之汽車，系爭汽車既係經變造之贓車。某甲即主張解除契約並請求返還價金。

業者指南

業者受委託出售中古車，應對於車輛引擎號碼烙印處詳加核對，或是至公路總局監理機關查閱該車輛車籍資料、車主身分是否相符合，確認車輛是否贓車或是屬於借屍還魂車輛，以確保自身權益，避免與消費者產生不必要消費糾紛。

案例解析

一、本案例所探討為「借屍還魂車」，所謂「借屍還魂車」即是坊間部分中古車行以低價價格收購即將報廢「重大事故車」與「泡水車」後，將該些車輛交由工廠切割有烙印車身號碼的零件，再鎖定、找尋與即將報廢的車輛同樣款式、同樣車色之汽車行竊，將上開切割有烙印車身號碼的零件，以烤漆、焊接等手法接上偷竊得來之汽車上，再由不肖車行對外誆稱該「重大事故車」與「泡水車」已修復，出售予不知情消費者以獲取暴利。

二、民事責任，業者須負權利瑕疵擔保責任以及侵權行為損害賠償責任

（一）參民法第 349 條規定「出賣人應擔保第三人就買賣之標的物，對於買受人不得主張任何權利。」第 353 條「出賣人不履行第三百四十八條至第三百五十一條所定之義務者，買受人得依關於債務不履行之規定，行使其權利。」第 227 條第一項「因可歸責於債務人之事由，致為不完全給付者，債權人得依關於給付遲延或給付不能之規定行使其權利。」第 226 條第一項規定「因可歸責於債務人之事由，致給付不能者，債權人得請求賠償損害。」第 256 條規定「債權人於有第 226 條之情形時，得解除其契約。」第 259 條第二款規定「契約解除時，當事人雙方回復原狀之義務，除法律另有規定或契約另有訂定外，依左列之規定：二、受領之給付為金錢者，應附加自受領時起之利息償還之。」

（二）本案例中，消費者所購買之中古車是遭變造之贓車，此中古車仍屬於第三人所有，消費者仍可能遭第三人主張所有權應予歸還，是業者所為之給付並未依照雙方買賣契約約定之本旨做契約履行，屬於不完全給付類型，因此消費者即依照上開規定主張解除契約、回復原狀，業者即應將受領之價金返還予消費者。

（三）參民法第 184 條規定「因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責任。故意以背於善良風俗之方法，加損害於他人者亦同（第一項）。違反保護他人之法律，致生損害於他人者，負賠償責任。但能證明其行為無過失者，不在此限（第二項）。」

（四）案例中，車商若明知該中古車為贓車或為借屍還魂之車輛，或是曾參予偷竊、變造車身號碼之行為，進而隱瞞消費者，賺取暴利之行為，侵害消費者財產權，此行為即是符合民法侵權行為規定，故意不法侵害他人財產權，以及偷竊、變造之行為即是以故意背於善良風俗之方法損害消費者利益。對於消費者應負擔賠償之責任。

三、刑事責任，業者若知悉且參與偽造、變造車身號碼以及收受贓車出售等行為，即涉及詐欺罪、偽造文書罪及贓物罪

（一）依照刑法第 339 條第一項規定「意圖為自己或第三人不法之所有，以詐術使人將本人或第三人之物交付者，處 5 年以下有期徒刑、拘役或科或併科 50 萬元以下罰金。」主觀上，業者若知悉中古車輛為贓車，且為借屍還魂之車輛，而出於為自己不法所有意圖賺取正常中古

車與贓車之暴利價差，客觀上，將該贓車或借屍還魂之車輛，隱瞞消費者，並以正常中古車販賣予消費者，是屬於施詐術之行為，消費者因此發生錯誤認知，相信此車為合法、正常之中古車，進而購買此贓車並交付金錢予業者，即構成詐欺取財罪。

（二）刑法第 349 條規定「收受、搬運、寄藏、故買贓物或媒介者，處 5 年以下有期徒刑、拘役或科或併科 50 萬元以下罰金（第一項）。因贓物變得之財物，以贓物論（第二項）。」業者若是知悉該中古車輛為贓車，並將該贓車加以變造、焊接後出售予不知情之消費者，即構成贓物罪。

（三）刑法第 210 條規定「偽造、變造私文書，足以生損害於公眾或他人者，處 5 年以下有期徒刑。」以及民國 63 年 11 月 05 日最高法院 63 年度第 4 次刑庭庭推總會議決議（七）「汽車引擎上之號碼，係表示製造工廠及出廠時期之標誌，依刑法第 220 條規定，以私文書論，且偽刻引擎號碼，足以生損害於公路主管機關之管理及製造廠商之信譽，自應論以刑法第 210 條之偽造私文書罪。」汽車之引擎號碼經最高法院決議認定屬於私文書，若業者參與贓車或重大事故車的引擎號碼磨除、烙印、焊接等變造行為，即構成偽造文書之罪。

處理建議

一、 業者在與消費者洽商中古車買賣時，業者得主動或是應消費者要求提出註銷舊車牌並請領新車牌紀錄，以及利用車輛必需重新至交通部公路總局各地監理機關檢驗的機會，確認是否為有問題的贓車。消費者也得以監理機關檢驗證明收據做為未來消費糾紛時之憑據，藉以避免不肖車商趁消費者疏忽之際，衍生繁瑣之訴訟程序與糾紛。

二、 業者得主動告知交通部公路總局之「公路監理加值服務網」，以輸入車牌號碼與登記車主身分證號方式來查詢目前登記車主是否正確，如行照登記之車型與實際車型不相符，則該車極可能為借屍還魂之贓車。並與消費者核對車輛年份與行照登記是否相同。

三、 業者在能力範圍內，主動與消費者查核車輛車身號碼是否有遭焊接、切割與剪接之加工痕跡。以及正常車輛因車身號碼與引擎號碼於原廠製造完成前均有加強處理不易生鏽，而借屍還魂之贓車，是由不肖工廠將贓車之引擎號碼磨除，重新將「重大事故車」或「泡水車」之車身號碼與引擎號碼以烙印、繕打或焊接等手法至贓車上，此種二次施作、變造之手法，不如原廠出廠的特殊處理，因而易有生鏽情形，因此如車輛引擎號碼、車身號碼有異常生鏽情形，即得合理懷疑此車恐為借屍還魂之贓車。

四、 依照行政院經濟部公告「中古汽車買賣定型化契約範本」以及「中古汽車買賣定型化契約應記載及不得記載事項」僅有

權利瑕疵之條約範例，消費者與業者也得以「個別磋商條款」約定「交車後，買方若發現該車是借屍還魂車，或車身、車體有熔接，證件、引擎號碼有偽造等情事時，買方可要求解除契約，賣方願無條件退還所有車款，不得主張異議。」將民法相關規定直接明文、特定化，有利紛爭訴訟之認定。

參考法令

- **民法第 349 條、第 353 條、第 227 條第一項、第 226 條第一項、第 256 條、第 259 條第二款、民法第 184 條**
- **刑法第 339 條第一項、第 349 條、第 210 條**
- **臺灣基隆地方法院 98 年度基簡字第 717 號民事判決。**
- **民國 63 年 11 月 05 日最高法院 63 年度第 4 次刑庭庭推總會議決議（七）**

【案例七】（業者維修報價項目應該明確以使消費者充分知悉內容）

消費者接受業者維修報價，但汽車維修後，消費者認為費用過高且有不必要的維修項目，而不願意付款，業者應如何處理?

陳潼彬律師

案例說明

某甲於開車過程中，發現汽車冷氣忽冷忽熱，由於某甲工作因素需長時間開車，且因夏天氣溫飆高，為避免影響工作，因此將車送入 A 公司進行維修，A 公司維修人員檢測後認為風箱損壞、風管阻塞，因此需更換風箱等，維修人員在將車開進場進行檢測時，另外發現煞車不良，檢視後發現來令片過薄而需要更換，整體檢視後，維修人員將上述風箱、風管與煞車問題以及需更換風箱、來令片與維修費用記載於估價單提供某甲審閱，某甲瀏覽估價單後並未表示任何意見並簽名於估價單上後即行離去。維修完畢後 A 公司通知某甲前來領車，某甲於結帳時看到價格大吃一驚，仔細檢視項目後表示當初並未要求更換來令片，且冷氣維修只需要清一清風管即可，維修價格過高，不願意付款，並要求 A 公司維修人員把風箱與來令片回復原狀。

業者指南

- 汽車維修項目與估價應盡量明確，並且向消費者詳細解說，避免維修後發生爭議。
- 汽車維修服務契約審閱期間至少為 1 日。
- 消費者若可合理推認已經明白契約權利義務，不得以未有足夠審閱期間為由爭執。

案例解析

一、由於汽車內部構造複雜，消費者遇到汽車故障時，往往無法自行判斷故障處，有時若非汽車進廠維修或保養，有些潛在的故障或影響難以被發現，然而因檢查需要時間，且有些消費者因趕時間等原因，未能仔細檢視汽車維修項目與報價，導致維修後屢屢發生爭議。

二、按消費者保護法第 11-1 條第 1 項規定：「企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。」另按汽車維修服務定型化契約範本第 1 條規定，汽車維修服務定型化契約審閱期至少為 1 日。本案例中某甲因汽車冷氣故障之故送往 A 公司進行維修，維修人員除發現風箱損毀與風管阻塞外，另外發現煞車不良需更換來令片等問題，雖維修人員均記載於估價單上，但某甲雖有瀏覽並簽名於估價單上，但契約審閱期並不足一天，某甲是否能主張違反消費者保護法第 11-1 條第 1 項以及汽車維修服務定型化契約應記載及不得記載事項前言規定，估價單上所載更換風箱與來令片等無效，要求回復原狀？

三、按契約審閱期之目的「按企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。違反前項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容，消保法第十一條之一第一項、第二項分別定有明文。揆其立法意旨，乃為維護消費者知的權利，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，且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。」最高法院 103 年度台上字第 2038 號判決可參，因此，契約審閱期的目的在於保障消費者知的權利，但並非業者提供的時間少於定型化契約範本所載的審閱期間即屬侵害消費者知的權利，此部分可參照臺灣臺中地方法院 100 年度簡上字第 130 號判決：「依消費者保護法第 11 條之 1 第 1 項規定，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；其立法理由在於維護消費者知的權利，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，惟如消費者於簽約前業已充分獲悉契約條款，縱令未達審閱期間，然於消費者之權利既無妨礙，基於私法自治及契約自由原則，要難嗣以審閱期間不足為由主張契約無效，否則有違民法第 148 條第 2 項誠信原則之規定。」

四、本案例中 A 公司提供的估價單上已經清楚載明維修項目、更換零件等，某甲亦已於維修前瀏覽估價單與簽名，依照上述說明，某甲自不得以維修費用過高，未同意更換零件等事由，拒絕付款並請求回復原狀。

處理建議

一、業者於維修前應儘量將維修項目詳實記載於估價單上，並能當面告知消費者為妥，以避免爭議。

二、另維修過程中可能會發現其他瑕疵，此時依照汽車維修服務定型化契約應記載及不得記載事項壹、二規定：「維修廠於維修中發現另有其他維修項目待修；或所需費用超過預定之維修費用時，維修廠於進行維修或繼續維修前，應即先行將其項目及費用通知消費者，其有保險者，並應通知保險公司。」並依壹、三(四)之規定：「維修廠未經同意變更選定之零配件為維修時，消費者得請求維修廠回復原狀；無法回復原狀者，消費者無支付費用之義務；消費者因此而受有損害者，並得請求賠償。」，按照上開規定，業者應先通知消費者，由消費者決定是否維修，若業者怠於通知時，應負回復原狀之責任。

參考法令

- **消費者保護法第 11-1 條第 1 項**
- **汽車維修服務定型化契約應記載及不得記載事項前言、壹、二、壹、三(四)**
- **最高法院 103 年度台上字第 2038 號民事判決**
- **臺灣臺中地方法院 100 年度簡上字第 130 號民事判決**

【案例八】（業者得收取必要之檢修費用）

消費者對於汽車同一故障情形多次要求維修，但經檢測找不出問題，消費者進而要求退還維修費，業者應如何處理?

陳潼彬律師

案例說明

某甲於開車過程中覺得汽車時常有異音，因此將車送往 A 公司進行維修，維修人員請某甲將車發動後入內查看，並未發現有任何異狀，於是告知某甲回去後若有狀況再過來處理，數日後，某甲又向 A 公司表示行徑中異音問題，A 公司維修人員上車進行試開，仍未發現任何異狀，於是向某甲再度表示並無任何狀況，可能是某甲比較敏感，一陣子之後應該會好，某甲回去後過數日又再度前往 A 公司，仍持續表示異音問題，並且說明異音聲響擴大，A 公司維修人員詢問某甲異音來源，某甲表示似乎是從冷氣口傳出，於是 A 公司維修人員將汽車相關部分拆解，仍無法找到任何故障與原因，某甲離去時，A 公司向某甲表示按照價目表，本次汽車或進行拆檢，檢測費用為 3000 元，某甲認為 A 公司並未找出問題，且前幾次 A 公司也未要求付款，因此拒絕支付本次檢測費用。

業者指南

檢修價格應訂價目表，以避免爭議；檢修縱使無法找出故障原因，仍得請求報酬；單純估價不得請求費用或報酬。

案例解析

一、由於每台汽車性能不同，且每位消費者對於駕駛過程中操作感受不同，因此某些消費者對於操作過程中不順暢或感覺奇怪部分，會認為有故障問題而需要維修，但實際上並未到達需要修復程度，或是專業維修人員認為並非故障等，此時由於汽車並未「修復」，消費者會認為無須支付維修費用，然而，汽車從開進維修廠開始，維修人員即有可能已經開始提供服務，並非需維修人員找出問題並維修完成消費者始需付款。

二、汽車維修服務係維修人員，按照消費者指示或提供的資訊，提供檢查、維修等服務，性質上應屬於民法之承攬契約（若有零件更換時，兼有買賣契約性質）。實務上常見消費者將車開入維修廠，表示汽車問題後，維修廠人員直接開始進行維修，雙方並無特別約定維修價格與維修範圍，導致爭議不斷，於此種狀況下，報酬應如何給付？不無疑義，依民法第 491 條第 2 項規定：「未定報酬額者，按照價目表所定給付之；無價目表者，按照習慣給付。」另按汽車維修服務定型化契約應記載及不得記載事項壹、一、(一)之規定：「維修廠擔保主要零件價格、服務費、拖吊費等各項費用不超過其揭示於維修場所之價格。」因此，維修的報酬，應以維修廠所揭示的價目表為主，若維修廠並無價目表，則按習慣給付。

三、本案例中，A 公司於維修廠訂有價目表，某甲將汽車送入維修廠時，應可視為某甲同意維修廠之價目表，因此 A 公司維

修人員依照某甲所述故障情形進行拆檢，某甲並未違反對之意思，則檢測後即應依照 A 公司所揭示的價目表給付報酬，不因 A 公司維修人員並未檢測出故障而可免除給付報酬義務。

處理建議

一、業者固然於維修場所放置價目表，惟該價目表位置應盡量醒目，且於檢測維修前應告知消費者本次維修項目收費，使消費者得於維修前得知價格並決定是否進行維修，避免維修後消費者主張維修費用並未經過合意，產生爭議。

二、另按汽車維修服務定型化契約應記載及不得記載事項壹、一、(二)亦規定：「估價不得收費，如有拆裝，其費用另行約定。但不得超過原廠拆裝費用標準。」有時業者僅係就汽車外觀進行檢查，即提供估價單與消費者，並未實際進行檢測，應認業者尚未提供服務，故不得收取報酬。

參考法令

- **民法第 491 條第 2 項**
- **汽車維修服務定型化契約應記載及不得記載事項壹、一、(一)、(二)**