

「汽車維修定型化契約應記載及不得記載事項」
暨「汽車維修定型化契約範本」

線上修法說明會

Q & A彙整

經濟部中部辦公室

110年9月13日

【應記載事項第1點：費用之揭示及收取方式】

提問問題摘要	回覆說明
<p>由於汽車廠牌與車型眾多，維修項目無法一一標示，如何揭示費用？可否標示「車種繁多無法一一標示，保養維修前另當面說明」等文字？</p>	<p>業者揭示各項費用如有困難，可優先揭示定期保養價格，零件部分則以「提供消費者查詢方式」代替。查詢方式不拘，以書面、電腦、行動裝置等形式都可以。 如業者只標示部分車型費用，再註明「車種繁多無法一一標示，保養維修前另當面說明」等字句但仍須提供消費者查詢之方式，才符合本點規定</p>
<p>如需電腦診斷始得估價者，應區分保固期內或非保固期內車輛，保固內車輛無須付費。</p>	<p>本點第2項規定如需拆裝或電腦診斷始得估價者其費用由「雙方另行約定」。因此業者得自行約定保固內車輛是否收取費用。</p>
<p>經同意拆裝估價後，若消費者不同意維修，則收取估價總額之3%費用？</p>	<p>本點第2項規定如需拆裝始得估價者，其費用由「雙方另行約定」。故業者得在拆裝前和消費者約定拆裝費用，惟應注意不得超過原廠費用標準</p>

【應記載事項第1點：費用之揭示及收取方式】

提問問題摘要

回覆說明

業者確保收取之費用，不得超過原廠費用標準，若非原廠零配件（如機油）是否也有此限制？

本點第3項所指「原廠費用標準」包括零配件及服務報酬(工資)。通常原廠費用標準中，只有正廠零配件，應沒有非正廠零配件的費用標準。也因此，不會有超過原廠費用標準問題。至於工資部分，也不得超過原廠費用標準。

既然規定業者確保收取之費用，不得超過原廠費用標準，因此經銷商銷售零配件應有**統一定價**，並**公布**供業者及消費者查詢？

本項規定乃在防止業者向消費者收取不合理的費用，而所謂不合理的費用，是以「超出原廠費用標準」定之。

若消費者認為業者收取的費用，有超出原廠費用標準時，**應透過消費糾紛調解或法律途徑，確認原廠費用標準後，由業者退還超出原廠費用標準的差額。**

原廠或經銷商各零配件及工資費用標準如何訂定及是否公布，均由**各原廠及經銷商自行決定。**

【應記載事項第3點：零配件之選定】

提問問題摘要

因檢修過程需拆卸零配件，才可查明故障原因，第5項規定消費者請求業者回復原狀，應酌收工資。

回覆說明

本點第5項是指經消費者選定零配件後，業者**擅自變更選定的零配件**，為消費者進行維修時，消費者得請求業者裝回原選定的零配件，而此裝回的費用，業者不得向消費者請求。

若業者是只是為查明故障原因而拆卸零配件，而不涉及更換零配件者，應回歸第1點第2項規定，得約定收取拆裝費用。



【應記載事項第4點：自備零配件之確認】

提問問題摘要

契約書應增加「備註欄」，供記載自備料品、拍照之存證及雙方約定事項。

回覆說明

本點規定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，**無須加註於契約書中**。

至於備註欄部分，業者可自行設計在維修文件上(如維修工單)。



【應記載事項第6點：保固內容及免責事由】

提問問題摘要	回覆說明
<p>零配件有正廠新品、副廠新品、翻修件、拆車品等，如何全部適用1年2萬公里的保固？</p>	<p>本點所定的保固內容，是指當次維修的零配件除消耗品外，在「正常操作情形下」，「發生與維修時同一故障或瑕疵」時，業者於至少一年或二萬公里範圍內，應免費維修，並未區分正廠或副廠新品零配件。</p> <p>若是非新品零配件，性質上相當於消費者要求業者代買「自備零配件」，當發生與維修時同一故障或瑕疵時，業者不負責保固。除非該故障或瑕疵是因業者安裝不當，或未發現該零配件的瑕疵，或明知有瑕疵而未告知消費者所導致者，業者才需免費維修。</p>
<p>如業者在估價維修前，確實與消費者在價格及保固條件達成協議並簽名確認，是否合乎修正規定？</p>	<p>消保法第17條第4項及第5項分別規定：違反定型化契約應記載或不得記載事項之定型化契約，其定型化契約條款無效。且公告應記載事項，雖未記載於定型化契約，仍構成契約內容。因此，業者仍須依本點負保固責任。</p>

【應記載事項第6點：保固內容及免責事由】

提問問題摘要	回覆說明
<p>業者向消費者提供1年或2萬公里保固，則原廠或材料商對業者是否應負相同保固責任？</p>	<p>本點是規範維修業者對消費者的保固責任，至於維修業者與原廠或材料商間基於買賣零配件而生之保固責任，應回歸業者與原廠或材料商間的契約規定，屬於民事上法律關係，不是本定型化契約規範對象。</p>
<p>自備零配件瑕疵免責條款中，但書所規定「過失」未發現零配件瑕疵，是指何種程度過失？</p>	<p>注意的程度應視職業性質、社會交易習慣及法令規定等情形而定。汽車維修業者，基於與當事人的信賴關係，並本於其專業能力、工作經驗及職業責任，應盡善良管理人的注意義務。</p>
<p>自備零配件的瑕疵免責條款，但書所規定「故意或過失未發現零配件瑕疵」不應屬業者責任？</p>	<p>業者本於專業在更換零配件前，應檢查自備零配件是否有瑕疵，並告知消費者，若因故意或過失而未發現時，仍要負保固責任。</p>
<p>因自備零配件的瑕疵，致需二次施工，業者可否請求工資？</p>	<p>因自備零配件瑕疵，若不屬於但書事由，業者不負免費維修責任。若因此有二次施工，業者自應可要求工資。</p>

【應記載事項第6點：保固內容及免責事由】

提問問題摘要

消費者若未依業者建議，更換零件及按時保養，業者是否仍要負保固責任？

回覆說明

除消耗品外，業者更換零配件後，即應提供消費者自交車日起至少1年或2萬公里單一零配件之保固，但須符合「**單一零配件**」在「**正常操作情形下**」，「**發生與維修時同一故障或瑕疵**」的要件。



【應記載事項第7點：維修後零配件之處理】

提問問題摘要

消費者未攜回之劣品，經檢視後業者可否視同廢棄物處理而不予保存？

回覆說明

本點規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。

若消費者已交由業者處理，則業者可自行決定是否廢棄或保存。



【應記載事項第9點：給付遲延】

提問問題摘要

業者逾期交車應提供代步車或按日補償消費者必要的交通費用（不得低於同等級車之租車費用之50%）然遇天災人禍等不可抗力情形時，如何處理？

回覆說明

業者提供代步車或補償交通費用時機，只限**因逾期遲延交車，且消費者未解除契約**。發生**不可抗力事由係不可歸責於業者**，業者雖未交車，仍**不生遲延責任**，因此不須對消費者負提供代步車或補償的責任。



【應記載事項第14點：車輛故障或瑕疵之鑑定】

提問問題摘要	回覆說明
<p>消費者選擇的鑑定單位，是否需要雙方同意？</p>	<p>鑑定單位之選擇，由消費者自行為之，本點並未規定消費者有提供鑑定單位予業者認可的義務。相對的，業者也可以另找其他單位鑑定。</p>
<p>鑑定單位專業性如何確認？</p>	<p>增訂本點的目的，在於汽車維修糾紛發生時，使消費者能「及時」釐清車輛故障或瑕疵的原因，因此規定消費者得先行墊支鑑定費用，委託鑑定單位從事必要的鑑定，以保全證據，而業者有配合並提供文件的義務。</p> <p>至於消費者所委託的鑑定單位專業性是否足夠問題，係屬鑑定結果有無證明力的問題，宜經由訴訟程序予以確認。</p>
<p>原廠並未提供業者原廠技術資料，則糾紛發生時，業者如何提供原廠技術資料給消費者？</p>	<p>若屬非原廠業者與消費者的糾紛，而鑑定單位需要原廠技術資料時，得由受託的鑑定單位向原廠要求提供原廠技術資料，而非原廠業者仍須提供鑑定單位所需之其他文件，以完成鑑定。</p>

【契約範本前言：審閱期間】

提問問題摘要

消費者大多要求當日修復，審閱期間可否列為自由選項？

回覆說明

審閱期間的規定，是屬消費者權利之一種。這種權利，法律上沒有禁止拋棄，自**可由權利人(消費者)拋棄之**。但契約不可先約定消費者拋棄審閱期間。



【契約範本第6條：自備零配件之確認及免責事由】

提問問題摘要

消費者要求以自備零配件維修者，消費者應提供自備之零配件與原廠零配件功能特性相符之證明文件，且經業者承認後方始代為維修更換？

回覆說明

消費者因不具有汽車維修專業，也難以取得與原廠零配件功能特性相符的證明文件，因此課予消費者這項義務，未免過苛。
業者具有車輛維修專業與技術，若經判斷該自備零配件無瑕疵者，自得自行決定是否同意承攬維修。



【契約範本第8條：擔保責任一：瑕疵之修補】

提問問題摘要

本條所定「瑕疵非重要者，不得解除契約。」，所謂「瑕疵非重要」如何定義？

回覆說明

參考民法第493條第1項、第494條所定：承攬人不於期限內修補，或拒絕修補或其瑕疵不能修補者，定作人得解除契約，但瑕疵非重要者，定作人不得解除契約。

上開瑕疵屬重要者，是指該瑕疵已達重大而完全未能達到契約目的，非解除契約不可的程度。相對而言，若沒有達到這個程度，就不是重要瑕疵。



【契約範本第15條：受領遲延與留置權】

提問問題摘要	回覆說明
<p>如經業者屢次催促消費者繳費取車，消費者仍置之不理，該如何處置？</p>	<p>消費者若有未付維修費用及未取回車輛情形，車輛保管費部分可依應記載事項第10點規定收取，但債務不履行及受領遲延問題，非屬定型化契約規定範圍，仍宜循民事糾紛途徑解決。</p>
<p>車輛維修後，消費者遲未領回車輛，可否由地方公會進行鑑定車輛殘值後，依比例分攤受償？</p>	<p>維修費用追償問題，非屬定型化契約規定範圍。業者若要就留置車輛取償，應循民法「留置權」相關程序辦理。(民法928條-939條)</p>



【契約範本簽署欄：個人資料】

提問問題摘要

條款簽約內容有甲方、身份證地址、電話，是否每一項都要填寫呢？是否可以只填寫甲方及電話即可？

消費者如拒不簽名；或公司車輛由司機簽名；或公司不願授權司機簽名，該如何處理？

回覆說明

因應個人資料保護法第5條規定：「個人資料之蒐集、處理或利用，應尊重當事人之權益，依誠實及信用方法為之，不得逾越特定目的之必要範圍，並應與蒐集之目的具有正當合理之關聯。」消費者應無在契約中提供身分證字號之必要，本次修正已**刪除身分證字號欄**。

至於**其他欄位**，若無違反應記載及不得記載事項(如盜賊遺失物規定)，**也沒有不利於消費者**，**雙方可自行約定**。

消費者簽名，是證明承攬契約成立的主要方式。若消費者拒不簽名，業者需考量未來如有糾紛時，可能有無法舉證求償的風險。若業者仍要承攬維修，建議蒐集其他證據，以證明維修契約成立。司機簽名是否為有權代理公司，涉及民法代理相關規定，須依該規定認定。

【其他】

提問問題摘要

原廠將車輛電腦診斷系統加密上鎖，使非原廠業者無法進行維修？

回覆說明

本定型化契約是規範維修業者與消費者間就汽車維修衍生之權利義務。

原廠業者是否有義務將車輛電腦密碼解鎖，屬於原廠業者與消費者間，或原廠業者與非原廠業者間私法上權利義務關係，不是本定型化契約的規範對象，宜經由民事途徑解決。

