

如何保護台灣 600 多萬的汽車消費者權益

賴鼎元*

壹、前言	肆、汽車安全瑕疵之召回
貳、汽車買賣定型化契約	伍、結論
參、中古車買賣定型化契約	

壹、前言

消費者保護的工作攸關全體國民生活福利。在「食、衣、住、行、育、樂」的層面，可說「行」最重要，買到黑心食品、藥品或過期食品藥品，只是造成消費者身體不適而已，或慢性中毒。買到蔬果及根莖、葉、花、果菜類以及水果類，殘留含量農藥過高也不會吃死人。買到黑心房屋，重大瑕疵偷工減料漏水，尚不致瞬間造成人員死亡。

汽車的零配件瑕疵會引起駕駛人以及乘客傷亡，重大的車禍造成的傷害衍生社會大眾的安危，尤其近年來世界經濟快速成長起飛，高科技的發達、社會的進步中，汽車成必要的交通工具。無車就像沒有腳，說起來汽車對現代人很重要，汽車系為目前陸上運輸最主要，且使用最廣泛之交通工具。台灣目前有 5,676,052 輛小客車以及 799,704 輛小貨車。小客貨車合計起來總共有 6,475,756 輛，以全台灣二千三百萬人來說，每 3.5 人就擁有一部車子。

安全性亦為世界車輛及產業發展主要核心重點，故為有效維護汽車行車安全之虞，車輛或車型進行召回改正，為企業經營者對其製造、銷售或進口汽車應負之責任，針對通案、安全性有重大危及行車安全，此措施於歐、美、日等先進國家施行已久。

消費者四大權益：要求安全的權利，明瞭事實真相的權利，自由選

* 作者為財團法人中華民國汽車消費者保護協會榮譽理事長。

擇的權利、以及意見受尊重的權利後，始蔚為世界潮流，消費者保護的推進及落實，自然不容忽略。

貳、汽車買賣定型化契約

(未落實形同虛設)

汽車買賣定型化契約之糾紛

(一)審閱期明定為三天以內可退還訂金，但大部份車商都未遵守汽車買賣定型化契約，以致汽車買賣定型化契約形同虛設。

消費者只要付出訂金，不要說有三天的審閱期，今天下訂金，明天要取消就很困難。車商、業代都有教戰手冊，一致的戰略「推、拖」手段，吃定消費者。再說打 0800 免付費服務電話有效嗎？今天的 0800 服務員陳小姐，說要先了解會回電，明天再打 0800 換了位林小姐接聽，也說要先了解再回電，後天再打電話，又換了宋小姐，說得也是同樣一句話。

換個方式去找業代，業代會回答你，訂金已交給公司，是否能退訂金要請示主管。然後會向消費者說，請示主管後得到的回應是不能退，但可保留訂金，以後買車可扣除，或是叫消費者自己去找親戚朋友來買車，才可以扣抵。消費者不厭其煩，最後也只有自認倒楣。

(二)廣告不實……太子汽車 SUZUKI，不實廣告，企圖欺騙消費者。電視媒體刊登廣告，誇大噱頭，買車就送總價值 36,000 的車輛配備，但事實並非如此，車商辯稱：廣告只是吸引客戶買車而已，並不一定送。

依據消費者梁小姐自述：

我於 95 年 1 月 18 日訂車，服務業務員說：

1. 他們賣車獎金 20,000 元，透明的，所以他不要賺。
2. 我又問我們不買全險，只要買竊盜險、強制險意外險、丟車賠車險，該名業務說我們有套餐式的保險，25,000 元，我問這種套餐式保險

保額多少，他說最高的那種。可是我完全不知道保險內容是什麼，該業務說：最後保險公司會寄單子給我。

3. 這台車要分期，該名業務說可全貸，於是我分 60 期，我問一個月繳多少業務說 9,300 多元，我問利率是多少，業務一直不肯說，只是一直說我幫你們辦最低的利率，到銀行對保時我說要改 48 期分期付款，問該業務要多少錢，業務只說 1 萬 1 千元以內，並沒有明確的金額，之後又追問多少金額，該業務還是遲遲未答覆。到交車日 1 月 24 日當天，我問業務當初說要給我 2 把鑰匙，為何只有一把，業務就說我當初有要給你嗎!?我說對呀，他就說那明天再給你一把，加上後照鏡。
4. 隔天 1 月 25 日我又去展示中心拿鑰匙時，我又問你們的廣告不是寫，現在買 SOLIO 送 DVD 或天窗任選一樣，再送後門跑車式兩刷、前進雷達、帥氣背門飾板嗎？該名業務說 DVD 或天窗當初已經折價 2 萬元給你了，其他配備他忘了給，配件也缺貨等配件到我再通知你來安裝，不然你 1,000 公里來保養時再幫你安裝，過 2 天後又打電話給該業務問，配件到了嗎，他說你 1,000 公里來保養我再裝。該業務也說要跟我要購車的合約書，我問不是要留一份給我作收據嗎，業務說沒有，你已交車合約書就該收回，表示你交車到你手上了。我問買車不是該有汽車買賣定型化契約嗎？業務說沒有這種東西呀，從來沒聽過這種東西（最好是沒有這種東西）業務問我誰告訴你有這種定型化契約書，我說我問過汽車消保會賴理事長，他說有，每一家車廠都會有，他說沒聽過，我們公司沒有這種你說的汽車買賣定型化契約書，我很納悶，怎麼會沒有。我又問你們的廣告說買車送 DVD 或天窗，這樣買該輛車就應該會有這樣東西不是嗎，業務說當初問你要不要 DVD 你們不要，扣 20,000 元現金，我說你們的 20,000 元是你的賣車獎金，他說如果要 DVD 他的獎金會減少，就沒有獎金，我也問過該店經理廖燈村，他說廣告只是吸引客戶上門買車而已，並不是一定要給。太子汽車欺騙消費者不良行為，請貴協會為我們爭取該有權利。

(三)因標的物重大瑕疵之解約或更換新車。

汽車買賣標的物重大瑕疵之解約或更換新車，瑕疵的認定：買賣標的物有下列情事之一，得由雙方同意專業鑑定，或由買受人逕行委託中央主管機關公告之專業機構鑑定，鑑定結果證實系因機件瑕疵所致者，出賣人除應負鑑定費用外，買受人得請求更換同型新車，或解除契約而請求退還已付之價金，及自受領日起至返還日止，依法定利率計算之利息。

汽車重大瑕疵換車或退車還款：

1. 煞車失靈檢修二次未修復者。
2. 行駛中突然起火燃燒者。
3. 行駛中突然熄火故，檢修二次未修復者。
4. 於排擋時發生暴衝者。
5. 行駛中引擎溫度升高至極限，檢修二次未修復者。
6. 其他重大瑕疵，有危害生命或身體健康之虞，檢修二次未修復者。

以目前本會收集各汽車廠商定型化契約書，重大瑕疵換車或退車還款，大都填上 30 日或 60 日而已。一般汽車的零配件磨合期約 10,000 公里(約 10 個月)，過後才能發現瑕疵。而車商都以超過期限不能解約或更換新車。只能再維修或更換零配件而已，而更換零配件，東換、西換婁修不好，找不出毛病，讓消費者開車出門會有驚恐焦慮感覺。

例一：高雄縣政府殷消保官接到一件申訴案，消費者購買一部鈴木 SUZUKI 自交車後，汽油蓋常常冒出汽油，造成停車場上地面濕濕的一片油漬。婁修不好已入廠維修，更換零件四次之多，消費者覺得很無奈，而車商也盡力了，但還是沒有辦法解決。消費者每天開車都帶著恐懼心態，不知會在何時、何地會爆炸。造成人員傷亡誰能負責，車商無言以對，只說盡力了抱歉話。消費者說：漏油是事實，但技術人員無法找出毛病也是事實。既然找不出毛病，就得換車或退車還款，車商乃啞口無言以對。最後消保官說，是否擇日由筆者親自上場，鑑定並找出原因，筆者答應可試看看。

鑑定當天：筆者把汽油桶拆下（由殷消保官親自在場陪鑑），檢驗汽油管、通風管、回油管通通沒有瑕疵問題，最後把油桶蓋

子以及油桶蓋下座鐵管拆下，放在裝水的大面盆，再灌氣做試驗，結果會冒水泡（表示油桶蓋與下座鐵管緊密度不夠）才會冒泡，再換二個新油桶蓋還是冒泡。表示油桶蓋非主因，然後用舊油桶蓋，換新油桶蓋下座鐵管再浸水灌氣測試未冒泡，瑕疵的主因也就是，油桶蓋下座鐵管不良所致，一般油桶蓋會冒汽油，都是油桶蓋換一換就好，令人意想不到是油桶蓋下座出問題（油桶蓋下座瑕疵比例只有五萬分之一）。既然瑕疵已找到，車商也不必換車，消費者也可安心的開車，此鑑定案因筆者親自鑑定，未報備理事會，故不收鑑定費用。

例二：中華賓士 12 噸軍用大卡車，行駛高速公路行駛中發生火燒車。消費者（陸軍總司令部 21 砲指部 9 營、砲指部代表：汪xx

▲該車 93 年 2 月 2 日，經台北某某學術單位鑑定時未能拆下，引擎室週邊線路詳查，不動手只是站著看看外表，就發鑑定報告書如下：
朋馳 Atego 1223 行政卡車「車牌號碼 軍 E-20688」失火事件鑑定報告—『外力使然』之可能發生原因：

一、停靠休息站之可能火源：

軍用大貨車係屬重型車輛，停靠休息站時必與其它民用大貨車併排停放，又車斗頂篷前後方均未加裝擋篷，故易被丟入如菸頭、火柴等未熄滅火源至車斗內。又車斗內存放軍毯，如勤務排長所云，係用塑膠布包層易燃物品，如觸及未熄滅火源極可能造成車斗內起火燃燒。

二、在般道路行進間之可能火源：

行經交叉路口紅燈停車時，路人或機車騎士從車外丟入菸頭、火柴等如同前條所述狀況。

三、高速公路行進間之可能火源：

如前述車斗頂篷前後方均未加裝擋篷，在行進間可能由於本車駕駛疏忽，或被其他同型車輛如大貨車或拖車等，自前或後方丟入菸頭於車斗內，而引起包裹軍用被服等易燃物品的塑膠布燃燒，造成車斗失火之另一原因。

★行進中軍斗篷內因未加裝前後擋篷，將使車斗內形成一個空氣流場，加速促進火源擴大燃燒。

因此，本鑑定研判火源可能在車斗中間後方處發生，係外力使然，再加上強勁的東北季風助力，不然單靠引擎油路以及新科技的超高壓噴射柴油引擎的能力，是不足以造成這次這麼嚴重的火燒車。

以上為台北某某學術機構的鑑定報告書（依據砲指部官兵所言，車輛已全部燒光，台北某某學術機構三位鑑定員只看外表及後車斗之燒廢物，未動手詳查火燒車之相關零配件查驗，就開鑑定報告書，草率得令人質疑），93年3月3日砲指部再向本會申請鑑定。

(一)汽車消保會現場會勘

聽取駕駛兵及排長兩位口述，駕駛兵說，他們二人在國道三號休息站休息三十分鐘後上高速公路，當時車速在 90Km/h 的狀況下行駛，引擎動力系統、轉向系統及煞車系統等全部正常，在 137.2KM（苗栗西湖路段）時排長感覺得車內溫度很高，再回頭往後看發現車頭後方有火苗竄出，駕駛兵放空檔滑行隨即將車停下，駕駛兵取滅火器在車頭與車斗間滅火器無效而放棄滅火，而排長由車斗後方爬上車，到車頭附近的位置查看起火原因（因車輛停駛後為「靜態狀況」再加上強勁的東北季風助力所以濃煙往車頭方向吹）排長才能爬上車斗再走向車頭看。

(二)鑑定結果

為車頭（駕駛室）前、左、右方全部燒燬，而後車斗所載之燒燬物品，包含煞車油類、塑膠類、輪胎全燒燬。查看起動馬達部位外表看，燒得不嚴重，因起動馬達在引擎右側，其週

邊未有油管，致未有熔化現象。分解起動馬達發現電磁開關，激石線圈燃燒露銅、電刷燒焦變色。電極焚燒變色、電樞線圈嚴重脫皮，此案因起動馬達小齒輪被飛輪齒咬死，致起動馬達通往電瓶之主電線產生起高溫，外皮絕緣體被燒燬露銅，很明顯露銅處為電線固定架處塔鐵所致，再引起全部電線主線、副線燒燬，如排長口述感覺駕駛室內溫度很高。是因起動馬達承受不了極大電壓產生走火，電磁及馬達，由內向外燃燒尚看不到火苗，等主電線延燒到引擎左側柴油管斷裂時，柴油一直噴燒，自然引起濃煙，故而引擎左側燒得很嚴重，連彈簧鋼片都燒成彎曲。

按常理普通柴油閃火點高為（約 54℃）高級柴油閃火點高為（50℃）可說不可能燃燒（大貨車車斗所戴小部份煞車油罐及六個大輪胎）。大輪胎閃火點為 480℃，若火源受外力影響所致，後車斗發生起火點，車斗上的物品應全部燒燬而濃煙應由車斗竄起（行駛中為動態），若軍毯著火不會到 30 分鐘後才發現，而輪胎、煞車油罐（未開封）要燒起來也不可能。

據當事人口述火苗是由車頭與車斗中間竄起，就能證明非外力影響。因此，本會鑑定其主因為起動馬達小齒輪與飛輪咬死，電磁線圈與起動馬達承受不了極強的電流由內部產生高溫致電線走火，發生電線短路（排長口述車內溫度很高很吻合），起動馬達電線屬於重型粗大的電纜線（直接通到電瓶）一走火，車輛所有全部電線都會由線圈內部燒起。

因主電線燒到絕緣外皮至電線露銅碰到固定架而短路，短路到引擎右側時，燒燬柴油管一發不可收拾。（研判火源在車頭與車斗間很吻合）。

動態車輛：行駛中發生火燒車，濃煙由前向後吹。

靜態車輛：火燒車濃煙要看風向。

此案車輛：因受東北季風影響順風向濃煙由車尾吹向車頭是正常的。

◎本案，應為電線走火發生短路燒燬各主、副電線及其外皮，所謂（絕緣膠布）著火再燒斷，柴油管引起火燒車為車輛零件瑕

疵所致（非外來因素）。

引擎發動是由起動馬達小齒輪帶動飛輪而起動的，起動馬達在起動馬達起動的幾秒鐘內，抽導極強的電流，可能高速達 360 安培，相當於 100 個大燈燈泡所用的電流。因此，起動馬達的電線全為粗電線，馬達開關都由一個電磁線圈來操縱，當駕駛人起動馬達開關，線圈就會發生作用。馬達有一慣性式驅動裝置，馬達轉動時，一個小齒輪即沿樞輪移動，與飛輪嚙合，帶動飛輪，使引擎起動。

◎A、一般常見的起動馬達毛病，都是電刷磨損。

◎B、較特殊的毛病為起動馬達小齒輪與飛輪齒輪咬死。

本會排除台北某某學術鑑定，所謂外來因素引起火燒車：

(一) 停靠休息站 30 分鐘（可能之火源）：如停車車斗被人丟菸引發塑膠布之易燃物起火會冒煙，然後會擴大燃燒範圍，休息站人那麼多為何沒有人看見。

(二) 高速公路行進間（可能火源）：時速達 90 公里，如有他車丟菸頭及火柴於車斗上，為起火原因都不可能，因行進中車輛著火，濃煙會往後飄，如有可能為何後面車輛無人發現。

※行駛 5 分鐘才發現濃煙由車頭與車斗間冒出就能排除車斗為著火點，所以起火點是引擎柴油管被燒燬，柴油燃燒再引發車斗易燃物，連最不易燃燒的輪胎也燒起來，所以煙由稀變濃（輪胎濃煙最高）。

本會鑑定總結：該車是由休息區休息 30 分鐘，再開往高速公路約 5 分鐘就起火，乃為起動馬達小齒輪被飛輪圈之環狀齒咬死為起火燃燒。非外來因素車商應負賠償責任。洗清了駕駛兵的責任歸屬。

例三：福特六和汽車車禍安全氣囊該暴不暴駕駛死亡。

消費者口述：本人之子王耀燦於民國 92 年 12 月 3 日駕駛福特 9R-3523，自用小客車，沿雲七四公路，雲林縣虎尾鎮惠來往

埕內（東往西）方向行駛，因路急彎致行車衝出對向路外（東向東道）撞上路外民宅及報廢車輛，肇致死亡，此有交通事故證明書及相驗屍體證明書可佐。上述車輛經二次撞擊已扭曲變形全毀，然該車安全氣囊卻絲毫未發揮保護作用，因而導致王輝燦身亡。（駕駛有繫安全帶）

現場勘驗結論，本會鑑定：引擎室以及防火牆、水箱上架、前冷氣排也未受損，可證明當時車頭因緊急煞車原理（車頭低車尾高），以致冷氣排下之橫樑撞到水泥水溝而翻滾。受損部位翻滾之痕跡，可證明翻滾是左前車頂玻璃框、左前擋風玻璃框、左前柱開始翻滾後受損。前橫樑被撞凹達 12 公分深，可謂撞車力非常大（時速應為 100 公里以上）。

該車因高速行駛速度過快，轉彎示慎向左滑行車身失去平衡，因高速行駛緊急煞車，以致車頭部位降低高度，因而前保險桿內橫樑撞上水溝，水溝水泥受高速撞擊而破裂一大缺口。橫樑撞凹高達 12 公分，因車頭橫樑受撞擊，以致翻滾再撞上牆壁。按各種車輛所設計安全氣囊，行駛速度 20~30 公里以上，撞擊點左右 30 度以內之正面撞擊安全氣囊「應該要暴」。

而該車所設計之電子感應器之裝置地方，是冷氣排前撞擊點正下方。

◎應判斷該車為安全氣囊「該暴而不暴」，車商應負賠償責任。

◎很多車輛安全氣囊「該暴而不暴」查其原因：①藥包潮濕所致②

電腦失控，因台灣為海島型氣候，電子器材材料因潮濕而失控。
安全氣囊系統：

這個系統，包含在方向盤裏面的氣囊，氣體增壓器在車頭兩側或車頭中間的撞擊感應開關和在車內的電子監控系統以及安全開關。

作用原理：

氣囊置於方向盤中央防撞墊盤內，在預先設計的破裂點上充氣膨脹及突破出，當它在方向盤上完全充飽氣時，它減緩了駕駛者向前撞擊的力道和保護身體的上半部。

前座氣囊可以說是針對車前方受嚴重撞擊所設計的輔助安全裝置，當汽車正面或涵蓋各約三十度角，遭受到時速約二、三十公里以上速度撞擊時，氣囊就爆開以減低前座頭、胸部受傷害。氣囊從開始作用到結束前後僅需零點一秒，速度相當快，氣囊中的氮氣是由藏在氣囊室的藥劑分解產生而爆開。

福特硬拗消費者說：安全氣囊只保護駕駛人及前座乘客胸部而已，不保護頭顱，死者有繫安全帶，頭顱破裂非產品瑕疵造成。雲林地方法院法官相信福特的說法：「令人匪議」，消費者已上訴台灣高等法院。筆者呼籲消費者，福特汽車設計上，安全氣囊不能保護駕駛人的頭顱，開福特車一定要戴安全帽。

★汽車分期付款買賣契約書（經濟部版）★

第二十一條（買受人遲延給付分期款價金）

買受人連續兩期遲延分期付款價金，且所得遲付之價額已達全部價金之五分之一者，出賣人得不解除契約，請求買受人一次清償，如付件分期攤還表示清償本金及其遲延利息。

不得記載事項：

一、不得違反民法第三百八十九條及第三百九十條而約定期限加速屆至約款及解約扣價約款。

不得以契約約定價金加速條款違反民法第三百八十九條、三百九十條之規定。亦即除買受人有連續兩期給付遲延，遲延價額已達全部價金五分之一外出賣人仍不得請求支付全部價金；而約定解約扣價，其扣留之數額亦不得超過標的物使用之代價，及標的物受有損害時之賠償。

說明：

分期付款之消費者多為經濟上之弱者，若有遲延給付情事即適用期限加速約款及解約扣價約款，消費者將蒙受巨大之不利益，是以民法第三百八十九條及第三百九十條將期限加速屆至約款之條件加以限制，並就解約扣價之數額設定上限，此為強制規定，不得以約定排除。

★財政部金融局按照個人購車貸款定型化契約範本★

第三條第五項：

乙方（金融機構）應提供甲方（借款人）借款本息計算方式及攤還表，如經甲方請求時，乙方並應告知查詢方式。

第七條：

甲方不依本契約之約定按期攤付本息時，不問債權債務之期間如何。乙方有權將甲方寄存乙方之各種存款及對乙方之一切債權前清償，並將期前清償之款項逕行抵銷甲方對乙方所負之一切債務。

第十條：

乙方因業務需要，如已將催收業務委外處理，於借款契約訂定時應將上述情事告知甲方：借款契約訂定後，乙方將催收業務委外處理，亦同。

政府法律三頭馬車致汽車消費者誤陷法網，多數消費者購車分期付款，消費者都採用經濟部版第二十一條（買受人連續兩期遲延分期付款價金，且所得遲付價額已達全部價金之五分之一者，出賣人得不解除契約請求買受人一次清償，如付件分期攤還表示清償本金及其遲延利息。）

經濟蕭條，消費者以為差 1、2 星期再繳沒關係，未違背逾期二期或達全部車價五分之一（100 萬約 20 萬），是實分期付款購買汽車延遲一天就不行，在未提前告知之下車子被吊回，甚致被法院拍賣。

金融貸款公司都按照，金融局購車貸款定型化契約範本，依第七條、第十條，差一天繳都不行就吊車拍賣。

購車分期付款：銀行（金融公司）大賺暴利、消費者吃虧。一隻牛剝三層皮，汽車分期付款的毛病在那裡，那一個單位要負責。本會於 91 年 7 月行文行政院消保會，消保會推給經濟部，經濟部推給財政部，財政部又推給金融局，金融局寄來一張「個人購車定型化契約」（逾期就可拖吊拍賣）。

經濟部：汽車分期付款買賣契約，依民法第 389 條及第 390 條，除買受人連續二期給付，遲延價額已達全部價金五分之一外，出賣人仍不得請求支付全部價金，而約定解約扣款。

法律是否重疊：政府要檢討，並明示消費者

- 1、以財政部金融局的「個人購車定型化契約」逾期就可拖吊拍賣。
- 2、以經濟部「汽車買賣定型化契約」依民法 389 條 390 條除買受人連續二期給付遲延價額已達全部價金五分之一外，出賣人仍不得請求支付全部價金而約定解約扣價。

案例一：消費者 劉先生(高雄) 台新銀行

92 年 2 月 10 日來電申訴逾繳 2 期，但未達全部車價的五分之一（車子停於門口），被拖吊不知而警方報失竊，問銀行是否把車拖吊回去，銀行說沒有，三天後台銀行才向消費者說明逾期繳納，而已將車子吊回。2 月 12 日本會打電話到台新銀行了解情況，要全部清償貸款才可還車。

2 月 13 日本會發函雙方來會協商（協調日期 2 月 18 日）。

2 月 18 日台新銀行未派人前來協調（台新銀行來電拒絕協商）。

2 月 20 日消費者的父母拿了全部貸款現金到高雄台新領車，台新說車子已拍賣。再收貸款違約金 10%，26,000（貸款 260,000）（按照貸款契約書第四條第二款，一年內解約收百分之十違約金）車子在位家門口拖吊費用 33,000（標準在那裡）以台北拖吊一部車到高雄市價約 7,000 元。

案例二：消費者 王先生 裕融

貸款本金：441,936，期繳 36 期。還款總額：248,809，已繳期數 20 期

拍賣金額：162,000，市價 22 萬。

利 息：43,202

結清應計稅：821 遲延費：4,078

法務費用：41,017（未有收據）

結清總金額：120,245

第一層：

貸款利率吃定消費者，買車時業務員明說利率 8%，交車後變 18、

19%未違反規定(按民法第二百零五條規定年利率二十%以下都合法)消費者很無奈。

第二層：

汽車被拖吊拍賣期間未以(動產擔保交易法第十八條)規定,(未以拍賣法拍賣十日前以書面通知債物人)拍賣時顯然違反民法第二十九條(標之物之再出賣之效力),經本會查證銀行、融資公司拍賣前十天是否通知消費者,「說有」都用平信,為何不用掛號信(說太浪費)你相信嗎?並以各縣市汽車公會附設的鑑價委員會,鑑價都以中古車七成價左右拍賣,高價低估,圖利中古車商(球員兼裁判)。

在此例貸款 60 萬已還 30 萬尚欠銀行 30 萬,市價有 40 萬消費者以為拍賣後尚有錢可領回,結果拍賣只有 25 萬尚欠銀行 5 萬,再加上其他雜費 5-6 萬。

第三層：

銀行吃定消費者再增加以各種名目,開列費用要求消費者付費。1. 貸款本金 2. 利息 3. 還款總額 4. 違約費用 5. 拍賣金額 6. 遲延費 7. 法務費:(包含尋車費) 8. 拖吊費:(三萬至五萬) 9. 結清總金額。

汽車分期付款只要逾繳,不管三天、五天或一期,車子就會被金融公司或委外拖吊公司給吊回,永遠沒救,打官司也不會贏,法官都以動產法處理,而不以汽車買賣定型化契約,連續逾期二期未繳,未達全部價金五分之一不能拖吊,筆者奉勸消費者,分期付款的汽車不要逾繳,以免吃大虧。

◎有關汽車買賣定型化契約分期付款契約,與動產擔保交易法,第十八條規定是法律重疊,行政部應去研究,明示以保護汽車消費者權益。

參、中古汽車買賣定型化契約

中古車商如何吃定消費者、吃相難看,專鑽法律漏洞

「中古汽車買賣定型化契約範本」,但都未落實實施,主管機構經濟部難辭其咎,因為事實上中古車商 100 家中,有 99 家都未簽寫定型化契約,另定「訂講合約書」之賣與買不同之合約書,顯然違反公平交易法。

車商口號一致都表示是經某人託賣的，車行只是仲介而已，並出示委託書給消費者看。但事實上，委託賣車的人少之又少，大部分都是車行人以人頭名義買入的。而消費者買車時，車商大多只提供一張 A4 的車輛「訂購合約書」而已，並未填寫定型化契約，待交車時，車商還會將「訂購合約書」收回，以致事後消費者無法留下證據，求償因難。

車商雖有三保證：1.保證非泡水車、2.保證非重大事故車、3.保證非贓車，另加免費保固 3 個月，或 5 仟公里，但事實上，卻常常連消費者當日買的車子都不能退車，有的車買回二、三天就毛病連連，車商相應不理，藉口說中古車小毛病都有。更讓人難以心服的是，中古車商甚至掛上各縣市汽車公會「優良車商」紅布條來誤導消費者。按公會只要有人會繳會費，都可發紅布條（表示是會員而已）。

案例一：台南消費者劉小姐於 93 年 7 月以 26 萬，向中古車商購一部裕隆 MARCH 1,300C.C，一個多月後到原廠保養，保養技工說這一部車是變造車，是由二部車輛焊接為一部車，讓消費者開車怕怕。

經本會召開協調會，消費者劉小姐要求退車還款，但中古車商一直否認，直辯車體只有小焊接而已，本會為求證，把車底板地毯拆下檢驗（免費），確實是二部車焊接成為一部，而其切割處是前椅座 B 柱邊，非內行人很難看得出。在協商中，中古車商只願以 16 萬買回，協調不成立，只好以法律解決，於是消費者向台南地方法院提出告訴。結果令人失望，法院判消費者敗訴。

查其因：買車時有寫一份中古車訂購單，而交車時中古車商「說」車子也過戶、也交車了，訂購單也沒有用要收回，消費者不明究理也就把訂購單還給車商。法院出庭時，檢察官只看訂購單兩造是否有簽名，只問消費者訂購單的姓名，是不是你所簽的，消費者答「是」。檢察官說訂購單有寫，此車「如有事故焊接達到 2/3 可退車還款，但此車只有切割焊接一條線而已」，未達 2/3 尚合法，消費者差點昏倒於法庭，筆者求證台南汽車公會，答覆該公司未參加公會，公會未有約束力。

肆、汽車安全瑕疵之召回

為督促企業經營者就車輛重大安全瑕疵確實履行消費者保護法第十條規定之回收等義務，並維護道路交通安全。

所稱重大安全瑕疵者，係指汽車有下列各款情形之一者：

- 一、行駛中煞車失靈、轉向系統或其他關鍵性零組件故障致車輛失控者。
- 二、燃料系統故障致燃料洩漏、車輛熄火或起火者。
- 三、油門斷裂或卡死者。
- 四、排檔系統失效致車輛暴衝者。
- 五、發生不可預期之爆胎或空氣囊失效、做動者。
- 六、配線不當致車輛起火燈熄滅者。
- 七、配置嚴重違反車輛安全法規者。
- 八、同一批號車輛經企業經營者或國外生產廠商宣布召回或發布警告通知者。
- 九、其他重大安全瑕疵。

企業經營者、消費者服務中心或行政消費者保護委員會、消費者保護團體，每月受理同型式車輛具前項第一款至第八款事由之申訴案件三件以上者，亦同。

例一：豐田汽車 ALTIS 1600C.C 汽門油封老化，93 年 5 月 12 日陳姓消費者來會申訴（高雄市小港機場排班司機）。陳述於 91 年 6 月向高豐田高都購買一部 Altis 1.6 營業車，於 93 年 7 月 30 日，行駛里程 2.825 公里，開始引擎嚴重耗損機油，該車保養得很好，每 5000 里就換機油（原規定每 10,000 公里），損耗機油約 800cc，向豐田高反應，都未有善意的回應。

93 年 5 月 21 日本會召開協調會：

豐田高都說明：

以消費者未按照保養手冊規定回廠換機油，是否按照時間換油及外面換的機油品質是否有問題，難以釐清，而二年五萬公里已超過保固期，故而不必負起責任。

消費者：

因原廠保養費過高，計程車大部份都買中國石油的機油，在傳統保養場換機油，而每 5,000 公里就換機油，應是引擎有瑕疵，而有很多同型

計程車都有發生此現象。

汽車消保會：

按一般汽車保養第一次磨合期須1,000公里回廠換機油，第二次為5,000公里以後，每一萬公里要做保養換油就符合規定，而機油是用SAE標誌的中國石油也符合使用手冊規定，根據以上推斷應是汽門油封品質硬化不良問題。

雙方未有共識：本會建議消費者繼續再開看看，本會會做市面調查。

汽車消保會：

本會派義工到小港機場，指對排班之計程車做市調「其他廠牌之計程車」，加用同一種機油（中國石油）都未有此耗機油現象，顯然非油質及換油期限問題，經六個月之調查ALTIS 1.6此形式車輛，大約有100多部該車型都有耗機油現象。

顯然非個案而是通案，經與豐田高都協商再不處理將開記者會，高都經消費者同意春節過後由本會現場檢驗以釐清責任。

94月2月中旬現場五部營業車吊起引擎分解後，筆者親自鑑定證明本會判斷正確，該五部引擎耗機油的營業車引擎拆修後，調查分析為汽門油封(橡膠料)品質不良變形硬化而造成耗機油，有油環積碳卡住和汽門面積碳不良現象，且已傷害到汽缸壁，五部車都發生同樣瑕疵，事實可證明該車的瑕疵。本會判定正確。

原有不正常耗機油計程車約100多部，但敢向本會連署申訴登記索賠者只有42部（每部維修約15,000~20,000）豐田高都已全部免費維修完畢。豐田高都尊重本會鑑定為汽門油封老化，答應處理42部計程車全部免費（每輛維修費18,000），對此事件是個負責任的車商。後來60多部的排班司機要再來本會連署求償，本會不接受申訴。

42部計程車在本會堅持免費修理（1部18,000），求償成功後並未回饋一毛錢給本會。台灣的消費者都把消保團體當做「免洗餐具，用完就丟」，根本不懂飲水思源。汽車消保會在爹不疼娘不愛的環境下，財務陷入困境，沒人敢接理事長這一個職位。

在汽車界無論是新車及中古車商，都帶著有色眼鏡看待本會，汽車消保會有如過街老鼠，車商人人喊打。而面對消費者無理的求償，也抱

怨本會被車商給收買，但本會的宗旨是站在中立性，以合情、合理、合法去解決糾紛，可說是車商與消費者之間溝通的橋樑。處理汽車消費糾紛要有專業知識，其重要零件200多件都要會背讀，甲零件...乙零件...丙零件...是何相關去解圖，使得車商無言以對，要求賠償或甚至是打官司也會贏。車輛瑕疵並不像是一般消費糾紛這麼好處理，相對之下汽車零件是由一萬多件零件結合而成，並非百分百的無瑕疵。高科技的衛星，太空梭也會爆炸，這可想而知，汽車的瑕疵並非不存在。

最近有少數不良車商，連署向行政院消保會、交通部告狀本會，說本會對消費者保護過當。本會認為這些車商，不要只會打小報告，本會可挑戰不良車商，來開一場瑕疵辯論會。也有廠商如有瑕疵車檢驗不出來，還不是請本會幫忙找出毛病？

商業道德，君子愛財、取之有道！奉勸車商們，請捫心自問，如果瑕疵車一旦造成傷害，受害者是你的家屬，你又有何感想呢？

	每天行駛	每月行駛	一年行駛	保固期限(二年)
計程車	250公里	7,500	90,000	50,000
自用車	30~40公里	1,050	12,600	50,000

◎按自用車行駛里程8萬公里~10萬公里(可能要七、八年)才發現耗機油現象，要索賠已難釐清責任。對自用車主最不公平。

◎按汽油車在正常保養下，引擎壽命約35萬~40萬(消耗品除外)

例二：台北藍先生油泥苦主，終歸訴訟！自用車ALTIS也生油泥？

任誰都不希望自己辛辛苦苦存下錢所買的車，會成為一部讓自己悔萬分的瑕疵車。而消費者也萬萬想不到，原以為可以依賴的車廠，最後卻讓自己成為必須靠打官司才能爭回自己權益的無賴車廠？這其中心境的的轉折，就像每天上演的肥皂劇般，該人哭笑不得！

為了維護讀者們知的權力，將完整呈現油泥事件始末。繼上次與和泰汽車協調失敗，並將對和泰汽車提起法律訴訟後，又再收到多件相關油泥的申訴案例。

車主變苦主，事實上，在最近所接獲的申訴案例中，發現一件值得

注意的現象。以往所認為，只有計程車才會出現的油泥，現在竟已出現在一般自用車上，而情況更嚴重到把引擎內的機油都「吃」光了。雖然發現及時，沒有使引擎因此縮缸，但對引擎所造成的傷害卻已在所難免。

而這位投訴者在向和泰汽車反映後，卻沒有辦法獲得正面的回應，並被保養廠人員一口咬定是使用了劣質油品才會造成引擎油泥。試問，一直該廠保養的車怎麼可能會使用劣質油品？莫非問題是出在保養廠的油品？當然，在舉證不力的情況下，這位車主也只能摸摸鼻子自認倒楣。

另一方面，財大氣粗的和泰汽車，可能也是看準了消費者缺乏專業知識與進行法律訴訟的時間、金錢，認為不會對其造成多大的影響，因此而有恃無恐！不過，為了維護所有消費者的權益，亦將持續追蹤，蒐集相關資料，以報導事實真相。

另一方面，藍先生雖然沒有深厚的財力，但尋求真理的執著卻比一般人要更為強烈。再加上協調會破局後，消基會的義務律師—黃碧芳肯主動出面協助，才堅定了其尋求真理的決心。

不過，以和泰汽車擅長的「拖」字訣看來，藍先生此次的訴訟可能不甚樂觀。而且和泰汽車背後龐大的律師團，也將使藍先生此役打來更為艱辛。

例三：Alits油泥縮缸事件追蹤（汽門油封老化是主因）。

一台車產生油泥，可能是車主保養不當。兩台車產生油泥，可能是使用地下劣油。三台車產生油泥，可能是因緣際會巧合。但如果同時有上千部相同車型產生油泥，那麼常把「總是為你設想」掛在嘴邊的和泰汽車，又要想出個什麼理由來搪塞無辜的車主？

由和泰汽車代理銷售的Toyota Alits，本來是國內計程車運匠們的最愛。但自從93年底爆發近千部Toyota計程車運匠向立委集體陳情「油泥」問題的事件後，Toyota Camry及Alits在運匠心中的良好評價便立刻扣分。不過，由於和泰高層封鎖消息的功力高深，讓油泥事件在媒體大力報導前便被擋了下來。因此，完全知情的消費者可說是少之又少，而這樣的訊息也只能透過運匠們之間的口耳相傳慢慢散播。但為了滿足讀者知的權利，去年底本刊還不畏和泰高層打壓，堅決爆料和泰所代理生產的車輛設計瑕疵。因此，才又喚醒運匠們及消費者對此事的重視。

為了堅持社會的公理與正義，藍先生依然持續著與和泰汽車的對抗。而和泰方面，則依然對藍先生的訴求無動於衷。甚至連藍先生要求協助維修問題車輛，也被和泰以「超過事件處理時間」而一口回絕。而這無疑是要藍先生一肩扛起由和泰製造的車輛瑕疵，並在無形中增加藍先生的負擔。不過，這些冷漠的回應與對待都無法擊潰藍先生對抗到底的決心。因為在本刊報導後，藍先生已獲得各界的共鳴。其中，像是台北市調解委員會的委員在看藍先生所蒐集的各種完整證據後，都譴責和泰汽車如此的作為。

豐田1.0 ALITS汽門油封老化案件並呈送相片給行政院消保會，行政院消保會再轉交通部，交通部再轉車輛研究測試中心（ARTC），之後再轉工業研究所，工業研究所說：沒有辦法檢驗，這樣就草草結案，令人憤慨！高雄豐田高都民族廠，由筆者現場會勘，連續拆卸五部同型車，檢驗汽門油封都老化失去彈性，後來連續拆卸42部車輛結果都是一樣，是汽門油封老化所產生油泥，42部計程車豐田高都終於承認，汽門油封有瑕疵，願意免費更換零件（每部18,000）。

豐田高都都承認了，和泰汽車為何死不承認，主管單位也未追究，到底誰在保護消費者？

伍、結論

為保障汽車消費者的生命、身體、健康或財產，免於遭受損害，應檢討並充實相關法令，提昇規格及標準，加強檢驗及測試，建立監視及預警制度，以及健全汽車瑕疵召回制度等。

建議政府相關單位，不要只重視食品衛生管理法、農藥管理法、藥事法、化妝品衛生管理條例。應該重視汽車消費問題，在全國有汽車共6,475,756輛，每3.5人就擁有一部車子，可看汽車對現代人是很重要的。

一部車子是由一萬多個零件所組合而成，而零件大都由衛星工廠（下游工廠）所提供，難免發生零件瑕疵，汽車也走高科技路線，以國產車來說，每部車電腦有三、四個，進口車有七、八個電腦，而台灣屬於海島型氣候（鹹濕），而電腦內部組織為銅粉製造的印刷電路，最怕的鹹、

濕、酸的氣候，容易引起無預期（突發性）的短路，以致發生暴衝、火燒車、安全氣囊該暴不暴、不該暴而暴、行進中瞬間熄火，煞車失靈等原因而造成大、小車禍，大多因電腦凸槌有關聯，雖有「汽車消保會」做為汽車消費糾紛的專業鑑定與協調單位，但往往有些車商不顧商業道德，以及逃避消保法無過失責任，明明是車輛零件瑕疵，卻都以人為因素操作不當，或外來因素推卸責任；或以拖、拖、拖、或以威脅之手段，迫退消費者申訴管道，或向媒體表示要告本會（保留法律追訴權），到法院也不怕，惡劣車商認為消費者未有時間、金錢打官司，而推說依法處理，由地方法院、高等法院、最高法院層層審理，官司一打數年，等消費者因無力應付，終至放棄而結束。（認輸自認倒霉）難鬥財大氣粗的車商。

所幸目前法院、軍事檢察署、財團法人車輛研究測試中心、台灣金屬研究所、各大學車輛工程系及各汽車廠商所受理儀器無法鑑定的車輛瑕疵案，大都會建議到汽車消保會以目測觀察法、實務理論法，加上本人以專業研究汽車五十多年的經驗做為鑑定，而大部分的車商與消費者都會尊重汽車消保會的鑑定。

本會創會已十三年，尚未有廠商敢提出告訴本會的鑑定不實，或不公正，例VOLVO暴衝事件，和泰豐田ALTIS 1.8產生戴奧辛事件160,000萬部全部召回（每部召回換音響板約3,000元×16萬部，損失約四億元），為何不敢告本會。那就是表示本會鑑定有相當的水準，而不敢告，媒體為車商的衣食父母，每年100多億的廣告費用（50萬輛×30,000元）你不想爭食嗎？

所以可說媒體也是依靠車商，車商最近動作頻頻，利用各種管道、公關部門（有錢能使鬼推磨），認為本會是個麻煩製造者，給本會相當的壓力，預感到汽車消保會，遲早有一天要關門！