

談台灣的汽車消費者權益

賴鼎元*

- 壹、前言
- 貳、新車買賣糾紛
- 參、中古車買賣糾紛
- 肆、汽車維修糾紛
- 伍、火燒車
- 陸、安全氣囊該暴不暴
- 柒、暴衝車
- 捌、結 論

壹、 前言

消費者保護涉及的層面非常廣泛，涵蓋每一個人的「食、衣、住、行、育、樂」等各方面，保護消費者的工作攸關全體國民生活福利；尤其近年來經濟低迷跌到谷底，汽車銷售量年年降低，到7月底銷售量只有15.5萬來換算，今年的銷售量約22萬輛，約減少3成的消費量。受高油價的影響，世界汽車美國大廠通用汽車、福特汽車、克萊斯勒汽車面臨倒閉危機，要求美國政府融資250億美元才能渡過難關，可謂世界經濟風暴的開始。

按照銷售量少，汽車消費糾紛應會減少，但本會接受消費者申訴案例年年增加，可說有增無減，其問題出在那裡？就是汽車總代理(進口車)以及製造原廠(國產車)、經銷商虧損累累，為減輕財務支出(如：保固期內發生零配件瑕疵或屢修不好都把責任推給消費者，所謂(操作不當為罪名))，要消費者自費維修、打080電話給總公司，總公司會說：已授權給經銷商處理。而經銷商也無奈的表示車輛零配件瑕疵是製造原廠的責任，我們只是替製造原廠賣車而已，推來推去無法解決，吃虧的都是弱勢的消費者；不服氣的消費者只好打官司，但打官司要有錢、有時間、有耐心，可說浪費金錢與社會資源。(而企業經營者都以財大氣粗之態而自豪)，而企業經營者背後又有具備法律知識的智慧團為其走法律邊緣，甚至鑽法律漏洞，在「上有政策，下有對策」的情況下，以種種理由推卸責任，如此弱勢的消費者往往喪失權益。少數不良車商在車商聯誼會中提議要團結排斥本會，想把本會除掉，「一勞永逸」其心態可疑(此消息是三家車商偷偷打電話告知筆者，

* 作者為社團法人中華民國汽車消費者保護協會理事長

要筆者保密及防患)天可憐見，好的車商還是佔多數，車商也希望本會永續經營，以合法、合情、合理來解決消費者與車商的糾紛，本會可說是車商與汽車消費者的良性溝通的橋樑。本會之車輛瑕疵鑑定委員成員都有 20 年以上的汽車維修經驗(實務經驗)來擔任，而且有各大廠的廠長級擔任，實事求是，萬無一錯，不然早就被車商告倒了。創會 15 年來，沒有一家車商敢告本會，反而是有企圖的消費者，求償獅子大開口不成，認為本會與車商勾結，四處發黑函攻擊本會，實感無奈，但「清者自清，濁者自濁」。鑑定案件，是要專業、道德、良心、尊嚴，每件案例都能捫心自問「是否對得起雙方對造人」。

本會的鑑定委員少有學者，因為學者都不會拆卸零件，只是觀察而以學術理論來判斷，而學術理論是 $1+1=2$ ，一萬年也不會變。學者能倒在地上拆卸零件嗎？不能拆下零件怎能判斷是非，太誇張了吧！

但本會都以實務理論(麻糬理論)去推翻它， $1+1$ 不等於 2，1 個麻糬加 1 個麻糬搓搓揉揉等於 1 個，又可把他捏成 3 個或 4 個。

這種理論才能突破案例，不能墨守成規，例：火燒車就有 20 種，全部零配件都燒光，車商也未能提供電腦儀器來測試，無法檢測就得用「實務理論法」及「目測觀察法」由電瓶二條主電線， \oplus 電瓶→起動馬達， \ominus 電瓶→發電機查起，以及接地導線再由中級電線(28 根絲斷面積)、弱電線導線(14 根絲斷面積)、電線「短路」其斷裂處會結球，消防隊沖水斷裂處不會結球，而其主電線「短路」處由原本黃銅色(產生高溫)，變成紅銅色都可查出，本會去年購買特殊放大鏡及紅外線顯微鏡更能查驗電線斷裂層及結球處，可說求償成功百分之百，大部分經本會的鑑定結果，車商與消費者都會私下和解了事，高級的○○有三部車，○○一部都能求償成功而不必打官司。

很遺憾的是車商與消費者和解都簽有保密條約，賠償金錢及內容不可透露給本會，經本會追查消費者都不敢言，只說已和解其他不談；消費者只是利用本會專業知識去向車商求償爭取權益，把本會當作免洗餐具，「用完即丟」，好似海軍陸戰隊打前鋒搶灘頭，再由陸軍來接手，有種被消費者利用的感覺。例前年○○汽車產生油泥事件(高雄小港機場排班計程車有 100 多部計程車到高雄○○汽車拉白布條抗議二次求償都未成功，然後從金聲電台收聽到筆者主持的「汽車消保天地」節目要求本會出面求償，但 100 多位車主可是向本會連署才只有 42 位，筆者親自出面與○○汽車協商，並指出其瑕疵之零件是汽門油封老化，須現場吊引擎拆卸分解瑕疵零件才能解謎，連拆 5 部引擎都是汽門油封老化，42 部全部求償成功(每部 18000 元)，但求償成功後 42 部車主也未樂捐一毛錢給本會。

其他未連署之車主再來本會申訴，筆者跟他們說抱歉，請你們連署就怕看到人家求償成功才要申訴求償，不覺得好笑嗎？且現在已過求償期，請消費者可向媒體爆料 一台車 5000 公里吃機油 800C.C 不正常，吃機油有兩種：①活塞環磨

損②汽門油封老化。

筆者判定油封老化，是用原車上取下的油封用手指甲挖就碎裂腐化，正常的油封有彈性挖了會彈回，就是用這樣的「實務理論法、目視觀察法」才使○○汽車認罪賠償 42 台車，○○汽車總共花了 756000 元賠償消費者；這證明筆者鑑定能力，讓○○汽車技術部門心服口服。各經銷商的技術部門瑕疵無法排除屢修不好，消費者要求換車，來電要求筆者指教，○○汽車產生油泥案件，本會已經把相關資料呈報行政院消保會，交通部再轉工研院，工研院來函說無法鑑定，實感遺憾。案例車輛開到海拔 2000~2500 公尺馬力不足爬不上山，怪消費者技術不良不會操作，後來由車商技術人員操作，結果還是一樣，電腦測試又正常，經筆者說明「高山症」就是缺氧現象，好像人爬高山會缺氧，只要把空氣濾清器暫時拿下就能爬上去，下山再裝好就行了，已解決人人害怕的高山症，以及車商與消費者的糾紛。

貳 新車買賣糾紛案例

新車買賣糾紛有 20 種：

案例：1.分期付款糾紛(0 利率、年利率) 2.年式與年份認知問題(領牌車)3.新車瑕疵屢修不好 4.保固期內修車要付費(非消耗品)5.延遲交車 6.配備不符 7.修理費過高 8.瞬間熄火 9.變速箱瑕疵 10.引擎暴裂 11.安全氣囊該暴不暴或不該暴而暴 12.耗機油、耗汽油 13.煞車失靈 14.暴衝車 15.火燒車 16.泡水車 17.展示車 18.代步車 19.試乘車 20.試驗車。

新車熄火 3 次 判車行退錢

法官認瑕疵危害駕駛 業者：缺乏公證鑑定

案例一：消費者 林 XX 車商：○○汽車

工程師林 XX 前年購買○○公司暢銷車不到一年就發生三次行進間熄火，因修不好，車商又不願退費或換車，林憤而告上法院要求解約退錢。台北地方法院審理後，認定該車有瑕疵並危害駕駛人的生命安全，日前判決○○子公司○○企業要退還林已付的 50 萬 5 仟多元。

林 XX 描述三次熄火過程時仍心有餘悸，他說：「最後一次在快速道路熄火最驚險，當時後方車子發現後緊急煞車，沒撞上來，我趕緊停路邊，在車後擺放警示三角架等車廠人員過來，後來連三角架也被壓爛，事後覺得自己的命是撿回來的。」

林 XX 是前年 7 月以妻子名義花 59 萬 9 千元，透過○○汽車經銷商「新苗汽車」公司向○○企業購買 1.8 四門轎車，其中 40 萬元向○○公司貸款，分期付款。隔月，林開車行經北二高新店路段時儀表板故障燈突然全亮，於是就近到新店中太車廠檢修。

前年 10 月，林 XX 駕車再北市羅斯福路時引擎突然熄火，重新啓動後恢復，隔天開到新苗車廠檢修。去年 1 月 2 日，林在竹北中山路上再度熄火，車廠仍無法確認原因。林 XX 於是透過消保官與○○公司、新苗達成協議，約定檢修後 5 個月內若再發生行進間熄火，○○公司、新苗同意無條件解約，為林 XX 更換新車或退錢。沒想到，去年 6 月 8 日林 XX 又在北市水源快速道路熄火。

林 XX 不滿車廠拒絕退款或換車，告上法院要求解約退錢。與林簽約的○○企業認為，沒有第三人證明林的車子在行進間熄火，而且，林 XX 未依合約規定，「在 30 天內行進間熄火進廠維修 3 次」，所以不能解約。○○公司與○○汽車則表示未與林 XX 簽約。

法官認為，○○汽車的定型化契約對消費者不公平，應無效，由於林 XX 買車後連續發生行進間熄火，技師也偵測到故障碼，即使熄火後可重新發動，仍不符車輛的正常使用，況且在高速公路上突然熄火極度危險，因此認定該車有瑕疵

並危害駕駛人的生命安全，判○○公司要解約並退還林 XX 已支付的 50 萬餘元。

對此，○○公司法務經理張 XX 說：「公司會上訴，因審理過程缺乏第三公證單位專業鑑定，就被判定車輛有瑕疵不公平，希望上訴後能釐清責任歸屬。」○○公司也表示，應由公證單位鑑定故障原因，並強調公司的定型化契約沒問題。

買到瑕疵車事件簿

- 2006/07/12 林 XX 以妻子名義，透過○○公司經銷商新苗汽車向○○企業購買 1.8 四門銀色轎車
- 2006/08/23 林 XX 行駛北二高新店路段時，儀表板故障燈全亮
- 2006/10 林 XX 行駛北市羅斯福路時，引擎行進間熄火
- 2007/01/02 林 XX 行駛新竹縣，竹北中山路，引擎再次突然熄火
- 2007/03/07 林 XX 與新苗汽車協議，維修後 5 個月內若再熄火，無條件解約退費或換新車
- 2007/03/10 ○○汽車檢修出廠
- 2007/06/08 林 XX 行駛北市水源快速道路時第 3 次熄火，但對方拒絕退費或換新車
- 2008/06/20 林 XX 提告後，台北地方法院判決○○企業要退還林 XX 已支付的 50 萬餘元車款

◎車輛瞬間熄火要以實務理論依汽車原廠維修記錄表就可求償

◎汽車的瞬間熄火是突發性，電腦也無法去測試的，本會也不敢接案，如測試 2~3 天測試不出瞬間熄火現象，鑑定報告書是要寫測試無瞬間熄火？這樣對消費者是更不利。

本會只能協調由經銷商送回製造原廠(國產車)或總代理(進口車)，做全車體檢，因總公司的儀器多，工程師素質高，大部分送回總廠較能排除瑕疵。

案例二：消費者吳 XX (以上 13 位消費者申訴) 車商：○○汽車

本人於去年 8 月時向○○公司購買了一部頂級的轎車，於使用 5000 公里回廠做定保時，發覺變速箱下方有漏油現象，原廠判斷要更換一顆變速箱，因此部份為原廠出廠即造成，並非敝人使用很長一段時間才有此異常，當下請經銷商協助，除更換部品外，看是否能有其它的補償方式，但期間敝人與台南東門(購車處)，永康店(發現問題處)及台北總公司多次聯繫，只見各車廠之客服經理們，總公司間互踢皮球，只應允要修復車體，但無任何實質動作(敝人要求針對有拆解的部份要延長保固，但原廠無法回應)。敝人只好默默承受並於 95/10/24 接受更換部品動作。而敝人於 96/2/12 進廠進行 15000km 保養時，於這顆更換過的變速箱下方的相同位置又發現相同的漏油現象，其保固技師研判是鑄造砂孔導致，又要再拆換一顆新的變速箱。敝人有找尋其它車友，亦發覺全省有數起相同的異常，實見此非單一異常，亦可見其變速箱的不良率是異常的高。敝人認為這種明顯的原廠設計/製造的重大異常導致敝人在購買新車約半年期間竟連續發生 2 次，且每次

都需要車體拆解更換的動作(需從下方落引擎，其引擎、變速箱、週邊及下方車架、懸吊等都需拆開)造成本人諸多不便及權益受損(經過拆解後的中古車價折損、引擎室拆解後無法恢復到原廠組裝狀態，也無法保證日後因過拆解而導致其相關零組件的耐用性是否受到影響等等)。本人在向多方反應亦無法得到任何回應，實感身為小小消費者之無助，希請委員幫忙解答，感謝你。

以下之車主我皆一一聯絡過(包含我)，我有確認過每位因變速箱漏油的車主們其漏油的位置、狀況皆是一樣。因其中幾位車主皆已換完變速箱，故他們說僅可以依他們的漏油的事情舉證，其它的部份可能就幫不上忙啦。

1.台南 吳 xx 2006.07 出廠 2.桃園 沈 xx 2006.05 出廠 3.高雄 朱 xx 2006.05 出廠
4.台中 何 xx 2006.07 出廠 5.宜蘭 廖 xx 2006.07 出廠 6.台南 陳 xx 2006.05 出廠
7.上海 李 xx 2007.01 出廠 8.高雄 林 xx 2007.01 出廠 9.鳳山 蘇 xx 2007.01 出廠
10.新竹 劉 xx 2006.08 出廠 11.台南 吳 xx 2006.06 出廠 12.台北 宋 xx 2006.08 出廠
13.彰化 楊 xx 2006.09 出廠。

吳 XX 的新車在購買半年內，連續吊引擎分解變速箱屢修不好，車商也不敢保證換新變速箱可解決後患，以後不會漏油。本會推論○○公司非換新的變速箱，而是將甲車的拆下修好後，換給乙車，乙車的修好後再換給丙車。

本會召開協調會，○○汽車還強詞奪理，說變速箱漏油是小事，只是變速箱鋁合金外殼在鑄造過程有(沙目孔)，再換一個新的就好，但不能保證變速箱不會再漏油；按換變速箱程序，是要拆卸下引擎，再分解變速箱，這是大事怎會說是小事(此種車型要拆引擎，其週邊零件及下方車架懸吊系統全部都要拆開，還要把全車車體用頂車機，頂上再拉下引擎)；日後也會影響其週邊零件壽命。

汽車消保會：未能延長保固期，是否拖到保固期過後，就沒有事了嗎？那消費者的權益在那裡，而且除了吳 XX 以外，還有 13 部汽車都是一樣的瑕疵，應該召回此批車輛更換全新的變速箱才是，不可用中古變速箱給消費者；為何以前的○○公司未發生重大瑕疵，都能接受本會建議該換車就換新車，換了台灣○○汽車經營後就變質了，現在的台灣○○汽車應學習○○公司的服務態度，不要把多年來商譽毀掉。

(本案例為通案已行文給行政院消保會、交通部，未聽聞有召回信息)

參、中古車買賣糾紛

買台中○○中古車行 車要小心

- 1.網路文宣第一
- 2.賣中古車事故車率第一

- 3.牌照稅、燃料稅要付全年
- 4.過戶費要 3,600 元(沒收據)
- 5.推卸責任不給試車

以亮麗的廣告 吸引消費者入陷阱

○○汽車營運已有 17 年的歷史，從早到晚全年無休為社會大眾服務，始終秉持著「永續合法經營」、「價格合理公道」、「誠信透明化交易」與「客戶良好口碑與信任感」之經營理念，堅持品質及物超所值之服務導向，讓每位客戶都能以中古車的價格享受新車般的品質。受理各種廠牌新舊車買賣，以熱誠的心為您提供完整專業的新車、二手車服務。

○○汽車所有車輛來源均清清楚楚，挑高的格局與寬敞的賞車空間(千坪汽車廣場)讓每位顧客都能輕鬆自在的賞車，以簡單、乾淨為您呈現最佳的購車環境；上百部車種及專業的車輛鑑定人員，每輛在庫車輛都經過嚴格審查及鑑定測試，絕無贓車、泡水車及重大事故車輛之買賣。○○汽車中古車品質一律都是公開化與透明化，堅持完善的「售後服務與品質保證」。售後服務更做到 25000 公里油水免費服務，讓您在選購愛車時更加放心!!

○○汽車不定時推出優惠促銷方案，根據您不同的理財規劃，提供完整的貸款服務，○○汽車的每一位服務人員不但具有多元化客戶服務理念，更具備良好的素質及專業的資訊，可因應不同顧客需求，提供最適合及完善的服務。(以上是○○汽車在網站上的文宣)

消費者申訴一： 申訴者：劉 XX (台中縣)

申訴內容：

本人購買○○汽車商行所販售中古車(規格 1.3 C.C 銀色)，自民國 97.03.14 繳付訂金 3 萬元至民國 97.03.17 交車，買賣過程出現眾多瑕疵說明如下：

- 一、兩次要求試車，皆被業務員以其他理由婉拒試車要求，看車當天說無掛照、夜間試車不安全，隔日下午又以已開入保養廠、需挪動其他車輛為由推託。
- 二、交車前業務員保證非事故車，交車後經其他合法車廠經專業判定為事故車，車體後側及右側皆曾受過重大撞擊，致車體結構有異，後側兩個避震器、前輪三角架壞掉，致開車有明顯聲響持續發出。
- 三、先要求本人刷卡繳付保證金 3 萬元後，即要求簽訂○○汽車商行所訂之「汽車買賣合約書」(並未事先告知簽約程式即先進行刷卡動作)，合約書問題有：
 - (一)繳付訂金後才告知談定車價需另支付過戶費 3,500 元，乃有故意不告知之嫌。
 - (二)牌照稅及燃料稅經兩次糾正才改以購買日期起起算第一次填寫全年稅額(11,920 元)，經糾正後改以折算二個月(10,000 元)，經告知應以購買日天數起算才更正(9,443 元)。
 - (三)繳付訂金當日約定交車當日中午 12:00 來本人公司接送，因當日未接到業務員來電，經主動聯絡後瞭解業務員當日早就排休並未事先安排接送事宜，經聯絡○○汽車商行，雖後來另派人員來接，已

致本人延誤下午上班時間近一個多小時，且因○○汽車商行因素，致交車過程根本無時間確認合約書所訂第十二條規定(核對車體狀況)，此條也在未告知本人情形下由○○汽車商行人員自行填寫。

- 四、交車當日晚上，與業務員聯繫車況非當時該員保證無問題情事並要求處理，經兩日協調結果告知需比原交易車價折損約五萬元購回(成交價為 159,779 元，告知以 11 萬元購回)。綜上所述，尤以第二條嚴重，○○汽車商行因故意不告知此等重大減損價值的瑕疵，已違反《民法》第三百五十五條第二項：「買受人因重大過失，而不知有前條第一項所稱之瑕疵者，出賣人如未保證其無瑕疵時，不負擔保之責。但故意不告知其瑕疵者，不在此限。」及同法第三百六十條：「買賣之物，缺少出賣人所保證之品質者，買受人得不解除契約或請求減少價金，而請求不履行之損害賠償；出賣人故意不告知物之瑕疵者亦同。」同時，汽車商行故意不告知雙方交易上的重要資訊，將構成《民法》第九十二條第一項的民事詐欺行為，本人擬依法請求撤銷買賣契約，並依不當得利規定，請求汽車商行同意全額返還收取的價金。

(檢附雙方簽訂合約書)

消費者申訴二： 消費者：吳 XX(高雄市)

申訴內容：

本人 97 年 3 月 13 日向台中文心南路○○中古車購買一部 2006 出廠的○○汽車。交車後開回高雄，進保養廠保養時發現是重大事故車引擎已拆卸分解過且修理費超過 40 萬，我花了 1,175,000 元買了一部引擎大修過的車子，還不退車還款，令人憤慨，要求原價退車還錢，○○汽車不肯，而且又超收牌照稅、燃料費 4,017 元，還有一筆掛牌費 3,600 元(無收據)，故向本會申訴要求退車還款，本會 4 月 3 日發出公函通知 4 月 9 日來本會協商，但 4 月 7 日○○汽車委任之律師來電說明，人力不足未能派人前來。

○○汽車商行 來函(一)

說明：

- 一、貴會汽車消保字第 970121 號函，敬悉。
- 二、關於消費者吳 XX 君向 貴會申訴渠向本商行購買車牌號碼○○○○汽車疑為瑕疵車爭議案件，蒙 貴會定期將於民國 97 年○月○日下午 2 時，於 貴會會址所在舉行協調會。基於尊重消費者保護團體及維護消費者權益立場，本商行原應遵諭派遣人員與會出席協調。查本商行位於台中位與貴會所在之高雄市相距路途遙遠，且商行營運人力短缺，實難調派人員赴高雄準時與會。考諸消費者保護法第 47 條規定意旨，消費訴訟，似以由消費關係發生地之「法院」管轄為宜，本件消費者吳 XX 君雖係籍設高雄地區人士，因而就近洽請素享公正盛譽之貴會出面代為協調本件消費爭議。惟，本件消費關係發生地係位於台中市，祈 貴會諒察本商行屬小型

營業人力短絀，無法派員遠赴高雄與會之情，併請參酌民事訴訟法、消費者保護法等相關法規之「管轄」規定，建 請貴會准將本件爭議事件移轉委託台中市主管機關辦理。就本事件本商行願派員就近於所在地之主管機關進行協調處理，此於日後本件相關訴訟程序之進行（管轄法院為台灣台中地方法院），亦較為便利。

三、以上事項函達如上，請查照。

（本會建言：調解、協調非訴訟不分管轄法院）

◎本會覺得很無奈，怎有這麼惡劣的車商，所以只好上網列入「不良中古車商」，但車商不思改進，看到本會網站，又來函要告本會。

○○汽車商行 函(二)

受文者：社團法人中華民國汽車消費者保護協會

發文日期：中華民國 97 年○○月○○日

發文字號：(97)○○字第○○○號

速別：最速件

附件：社團法人中華民國汽車消費者保護協會網站之網頁

主旨：請 貴會立即停止誹謗本商行商譽之行為並將對本商行之不實指摘內容自貴會網站網頁撤除，如未蒙置理，本商行即追究 貴會相關人員民刑、事責任，詳說明，請查照。

說明：

- 一、本商行甫查悉 貴會於電腦網際網路之 貴會網站上，具體指摘本商行為所謂「不良車商」，細繹 貴會刊登之內容，以消費者「劉 XX」、「吳 XX」與本商行間購車爭議事件，消費者分別向 貴會申訴，本商行以消費地均在臺中地區且商行人力有限，委婉轉請 貴會參酌消費者保護法第 47 條規定，將該消費調解事件移委由臺中市消費者保護主管機關處理，為 貴會悍然嚴拒，本商行聞訊甚為遺憾。
- 二、本商行一向尊重消費者保護主管機關及消費者保護團體之超然立場，然於上開消費糾紛事件，是非曲直尚未經訴訟程序公斷定案，而 貴會僅僅以消費者片面之詞及本商行未能派人遠赴高雄參與協調情，率爾於網站上以「買台中○○中古車行 車要小心...賣中古車事故車率第一、牌照稅、燃料稅要付全年、...、推卸責任不給試車」、「以亮麗的廣告吸引消費者入陷阱」(詳附件)等文字，具體指摘本商行為「不良商行」，已嚴重破壞貶損本商行之商譽。按「意圖散佈於眾，而指摘或傳述足以毀損他人名譽之事者，為誹謗罪，一年以下有期徒刑、拘役或五百元以下罰金。」、「散布文字、圖畫犯前項之罪者，處二年以下有期徒刑、拘役或一千元以下罰金。」刑法第三百十條定有明文。次按刑法上誹謗罪，所謂「足以毀損他人名譽之事」，乃指對於被害人包括自然人及法人在社會上所保持之人格及聲譽地

位，因加害著之指摘或傳述，達於足以毀損之程度而言，刑法第三百十條所規定「足以」，係不以實際發生損害為必要，即足使社會對於他人之名譽有產生不利觀感之虞時即可。貴會上開恣意詆毀本商行商譽之作爲，已然構成刑法第三百十條第二項之誹謗罪。茲本商行爲維權益，特鄭重以本函通知貴會，請於函到立即停止誹謗本商行商譽之行爲並將對本商行之不實指摘內容自貴會網站網頁撤除，如未蒙置理，本商行即追究貴會及相關人員一切民刑、事責任。

三、以上事項，函達如上，請查照。

正本：社團法人中華民國汽車消費者保護協會

副本：存查

經本會行文請示 台中市政府，詳查○○商業車行是否申設營利事業登記，經台中市政府回函說明：

主旨：貴協會函查本市南屯區文心南路「○○汽車商行」是否申設營利事業登記乙案，經查本府電腦檔案資料及派員現場訪查結果，該商行並無向本府申領營利事業登記證，復請查照。

說明：

一、復 貴協會 97 年○月○○日汽車消保字第○○○○號函。

二、按商業登記法第 31 條規定：未經設立登記而以商業名義經營業務或爲其他法律行爲者，主管機關應命行爲人限期辦妥登記；屆期未辦妥者，處新台幣 10000 元以上，50000 元以下罰款，故本府業以 97 年○月○日府經商字第○○○○號函命令該商行限期內向本府申辦營利事業登記證，屆期未辦妥將處新台幣 10000 元以上，50000 元以下罰款。

○○汽車無照「營業」還敢嗆本會；真是囂張，行爲惡劣

本會 敬請「○○汽車」現在就應提出告訴，不要再保留法律追訴權。

本會一向對事不對人，事實求是，不畏強權，不講人情，來打擊不良的中古車商，保護優良中古車商。

(本會已協助消費者 劉 XX 及吳 XX 向台中地方法院提出告訴)

本會已上網續查是否有其他消費者受害?

肆、汽車維修糾

保固期內修車要付費

案例一：消費者 陳 XX 台北縣 車商：○○汽車

我買了一部 2000 c.c 的轎車，交車後都按照保養手冊回原廠保養換機油，除

第一次 1000 公里換機油外，每 5000 公里回原廠保養換機油，但這一次因沒時間 45000 公里未換拖到 47000 公里，引擎就發生頻震回原廠保養，保養廠說引擎縮缸要大修，大修要 12 萬元，我說保固期是 2 年 50000 公里，而我的汽車一年多而已，里程也 47000 多公里，都未到期而修理費要 12 萬元很不合理，請 貴會能協助。

筆者打電話與台北縣樹林○○汽車經銷商廠長協商，但廠長說明是消費者未按照使用手冊 45000 公里回廠保養所致，故而修車費要由消費者付費是正常行為。筆者要求廠長暫時不修，待我去看車後才做決定。隔天筆者親自北上○○汽車樹林廠勘驗拆卸零件損壞狀況，發現引擎曲軸 crankshaft 第四缸的連桿及小波司有燒壞，其他三支都完好，汽缸 cylinder 汽缸蓋 cylinder head 都不必換。筆者向廠長說：按照損壞項目，光曲軸 4 目、小波司 4 套 8 片、連桿 1 支、大修包 1 包、曲軸前後油封，材料費共約 7000 多元就能修，目前尚在保固期中，付 2 萬元做不做，廠長說沒辦法作決定，筆者馬上打電話給○○汽車總公司服務部門課長，說明保固期間付 2 萬元就可賺一萬多何樂而不為；開玩笑一定要 12 萬元，如要 12 萬元三天後在維修廠召開記者會由新聞媒體來報導，敲竹槓也不要這麼狠，何況是老客戶，吃人不吐骨頭；希望○○汽車公司隔天能解決回覆，第二天○○汽車公司來電願意以 2 萬元維修，並延長保固。(由於筆者親自北上處理，消費者維修費省了 10 萬元)

◎按曲車軸燒壞：只要光(磨)曲軸大目有 5 目(汽缸體處)，小目有 4 目(連桿處)，新車記號為 STD(標準)，再來以 0.25 為 1 單位→0.50→0.75→1.00→1.25→1.50(每次光磨約 0.50 看損壞狀況，標記與活塞與活塞環同標記)

案例二：消費者 林 XX 基隆計程車 車商：○○汽車-基隆廠

筆者到台北開會在坐計程車時，與司機閒聊中，司機提問時規皮帶壽命是幾公里該換，筆者回答：正常使用 8 萬公里該換，但司機說：○○汽車經銷商保養廠叫我 6 萬公里就要換掉比較安全，但 6 萬公里換新皮帶卻跑了 48000 公里，皮帶又斷，24 支氣門都折彎了，○○汽車不負責，向我索價 48000 元，修車費合理不合理？

筆者說不合理，下車後叫司機等我一下，筆者打電話到○○汽車指定廠長接電話，廠長 6 年前上過我的課，廠長了解後，說老師講不合理收費，我很尊重老師的意見，願意退 48000 元(非現金以維修卷代之)。計程車司機自言自語說：早知道找「汽車消保會」就好了，今天好像中彩卷般好高興。

案例三 消費者 任 XX 車商：○○汽車

本人於 3 月 17 日下午 3 點多開 ○○ 車子於行經 330.3 公里處(快到仁德交流道)車子紅色閃叫，本人緊急停車，聯絡金鋒道路救援免費拖吊車子到 ○○ 汽車有限公司後，即做檢測，賴姓員工加水箱水好幾千 c.c 後，發現水箱沒水，導致引擎溫度過熱，汽缸蓋燒毀，要換約 3、4 萬後介紹至○○汽車服務廠原價 1.5 萬，沒幾天 ○○

汽車服務廠李先生又索價須 5 萬多,我不知為何故想回原廠修理,卻不放行,說都已經拆了,我叫賣車子給我的林小姐陪同我拿估價單要錢不合理零件.陪同我去看的人說沒損壞結果還換,零件被調包且以中古行情不合理。

李先生是在○○汽車服務十幾年後出去開○○汽車服務廠的員工。本人請賣我車的經銷人員林小姐上星期五去看車,車頭全拆,她父親叫○○汽車服務廠拿從我的車換下來的零件來看看,他發現沒壞,且他說引擎在沒水高溫底下燃燒,不可馬上開水箱加水,○○汽車賴姓員工在我車子拖吊抵達(新市交流道旁),該公司就打開水箱加入好幾千 c.c 的水做檢測,發現我車子水箱完全沒水所導致引擎溫度過高,汽缸蓋須換掉約 3~4 萬後,介紹我至○○汽車服務廠說是他公司以前的師父出去開的信得過。

剛開始李先生只說換中古只需 1.5 萬就行了,過沒幾天又打電話說要收 5 萬多,也沒叫本人去看,都推說拆了,全拆了,我一直說要讓車子回○○原廠公司,他不放行,我拜託介紹我去的賴姓員工去幫我看車再回報我,只說很嚴重,引擎燒的很嚴重,後來我去拿清單估價單報給○○汽車蕭師父看,因他也是從○○汽車出來開業的師父,他說汽缸蓋 8500 元以中古行情是很健康的,不須再做汽門導管、汽門再生、汽門座整修,更換汽門導管平面磨光等代工,又說以行情○○汽車服務廠開的清單約須 3 萬多就可,他認為相當不合理,叫我找你們汽車消保會出面,因怕好的零件偷偷被換掉,且估價太高,坑人了。

※原修車費 54,270 元，本會協調以五折 27,000 付之，雙方同意協調成立。

※授權的經銷商不修，推薦到離職員工所開的保養廠修理有抽佣可拿，吃定消費者。

保養廠敲竹槓 修車糾紛頻傳

汽車平常要按照保養手冊好好保養，所謂保養重於修理；若故障要修理要求維修廠先開估價單，所換的零件項目，零件是換正廠、副廠，或中古(所謂殺肉)價錢合意再修，如估價太貴不修，不能收估價費，貨比三家不吃虧，要小心，別被揩油了，很多保養廠看準消費者不懂汽車的心裡，獅子大開口海削一倍以上的情形不稀奇。

有些不肖業者甚至全用仿冒的零件，混充原廠貨，價差十倍，保養廠敲消費者竹槓的事件層出不窮，時常傳出糾紛，最常見的就是車子只有一點小毛病，卻被講成大問題，實際上沒有換零件，還亂報價，過年期間有些跑長途的車子，因為水箱的水不夠，引擎室會向外冒白煙，引擎尚未縮缸，只要把車慢慢開到路肩，遇上這種情況，打開引擎蓋停約 30 分鐘降溫，把水箱蓋(用濕毛巾蓋才不會燙到手)加點水，就可以重新發動，不過很多消費者都不知情，叫拖吊車來吊車，業者趁機獅子大開口，說要拆引擎大約一萬元，等到你來開車就說很嚴重要大修 5、6 萬，不付錢車子就休想開回。

伍、火燒車

案例一：消費者 邱 XX 車商：○○汽車

1. 本人的日產進口車於 89 年 2 月 24 日交車，向高雄市○○汽車公司(業務代表李 XX 已離職，博愛分公司)購入，車型○○ 黑色乙輛。(高雄市鼓山區博愛)
2. 因本人家住三民區天津街後火車站附近，離○○公司，汽車保養就近(三民區中原街)定期保養。
3. 保養廠廠長姓張，每次定期保養，電腦資料均可查知
4. 本人車自 90 年起停放於高雄市後火車站旁，松江街與安寧街口○○寄車場，最初由二班工人輪流看管，最近二年無人看管，安裝自動開啓鐵門遙控器，出入停車場之租車者皆有乙把遙控器，並由星 X 保全看管。
5. 97 年 6 月 5 日 23:10 左右，三民區十全派出所警員電話通知，本人車已火燒，請急速到停車場，本人於 6 月 5 日 23:20 左右抵火燒現場時，火燒已熄滅，十全消防隊察看，消防車還未離開，由消防隊長洪 XX、邱 XX 等人在場處理火警現場，本人汽車頭、引擎全部燒燬，面目全非，大吃一驚，不知所措。
6. 火燒車頭前停放一部○○汽車，車後部塑膠大燈及保險桿等亦波及燒燬，並要求賠償。
7. 本人車於 97 年 6 月 4 日 13 時多駛入停車場時有下雨，氣溫約在 20~24°C，6 月 5 日下午高雄市的積雨量為 250mm，造成部分淹水，氣溫亦在 20°C 左右。
8. 此停車場部分蓋有鐵皮屋，下大雨時會被大雨吹入波及雨水
9. 是什麼原因造成本人車火燒車，深為遺憾，申請汽車消保會做鑑定，勘驗查出真正原因了解真相，並要求日產公司汽車代理商賠償本人所有一切損失。

鑑定結論

本案經本會車輛瑕疵專業鑑定委員，前往現場勘查拍照存證，再召開鑑定委員會討論，鑑定報告結果如下：

該車電瓶周邊電線燒燬狀況，正電源斷成三節，而電瓶嚴重燒燬熔化，引擎蓋內部被燒燬呈白色氧化狀，可比對起火點。起動馬達外部焚燒呈白色氧化狀，但檢查內部齒輪用手推能轉動，表示內部未受損(故而排除起火點)，而冷氣壓縮機外表焚燒呈白色氧化狀，但用手推能轉動表示內部未受損，已排除起火點。

起動馬達外燒、風扇馬達外燒、塑膠葉片外燒熔化結球，但用手可轉動表示內部未受損。冷氣壓縮機無損，都排除起火點，冷氣排已焚燒氧化剩下約 1/4，而水箱也全部燒燬，可見火苗由引擎室向外延燒。通車內儀表板之電源線焚燒露銅，甚至輪胎燒燬破裂；雨刷馬達線束絕緣體輕微燒燬，而內部電線未受損(已排除起火點)，起動馬達電線整條燒成露銅狀，用紅外線顯微鏡可看細電線絲結球斷裂狀況；發電機馬達分解困難，因短路內燃集流環轉子主件卡死。引擎室燒燬狀

況，紅圈處引擎蓋與電瓶處比對嚴重燒燬，左前葉子板燒燬呈白色氧化狀，可見電瓶位置起火燃燒最嚴重。引擎室零配件電線分佈圖，後車尾部未有焚燒現象。

總結：

該車起動馬達、冷氣壓縮機、雨刷馬達、風扇馬達都受外燒未有內燃現象，都能轉動；例：風扇馬達葉片(塑膠製品)燒燬成結球狀，但用手轉動都能動，表示外燒非內燃。

而唯一發電機馬達不能動，故而拆卸分解發電機零件，分解困難得用工具鎚打才能分解。

附件一：發電機分解零件說明

- A. 定子繞線絲有燒燬結球呈白色氧化狀是為「起火點」
- B. 同樣是定子繞線有 U 型規則，並未有白色氧化結球斷裂現象，AB 線絲可比對就知發電機內燃起火點。
- D. 轉子末端的連鎖觸頭，以及「E」轉子繞線都有內燃結球現象，該車可說最嚴重之火燒案例，例：外燒決不可能燒到發電機內部主件，發電機也不可能卡死。

發電機線圈絕緣體老化受潮濕感染產生自燃(短路)，高電流主電線回燒電瓶，正負極電瓶頭延燒「起動馬達」主電線(燒成紅銅色)，兩條主電線、發電機、起動馬達塔鐵短路，致電瓶嚴重燒燬延致大小線束全部燒燬，可比對引擎蓋，及電瓶裝置處之重點燃燒。

起火原因：為發電機瑕疵所致，非外來因素(人為縱火)

火燒車有 20 種：

1. 起動馬達
2. 發電機馬達
3. 風扇馬達
4. 雨刷馬達
5. 電瓶超高規格不符
6. 電瓶架螺絲鬆脫(高速行駛擦撞造成)
7. 電瓶頭鬆脫磨擦
8. 加裝逆電流
9. 加裝繼電器
10. 加裝電裝品(暗開關、霧燈、電視)
11. 汽油管老化(維修不良)
12. 觸媒轉換器阻塞(排氣管尾部不銹鋼尾管會燒焦)
13. 觸媒轉換器高溫時，停車於雜草地方(長途駕駛停車不當)
14. 電線短路內燃(停車場)
15. 行駛中追撞(溢油)前車、後車，都會引燃
16. 儀表板插座鬆脫
17. 車載易燃品(氣體、小瓦斯罐、殺蟲劑罐)
18. 安全氣囊暴開時，發出氣體-氮氣，而車內有人抽菸造成(烘燒但不會起火燃燒)
19. 未裝地線(遊覽車最多)
20. 外來因素、人為因素縱火(汽油、去漬油、化學品)

陸 安全氣囊該暴不暴

案例一：消費者 林 XX 小姐 車商：○○汽車

進口塑膠容器的○○公司負責人 林 XX，去年 10 月開著公司承租的高級轎車，載著當時擔任移民署長吳 XX 從台北新店青山鎮下山時，疑似煞車失靈撞上

路樹，車上 8 顆安全氣囊都未暴開，導致林女顏面重創，吳頸椎等處挫傷，兩人不滿車子瑕疵肇禍，告上法院共求償 1780 多萬。

這件意外事件發生在去年 10 月 17 日下午，林 XX 開著公司承租的新車載吳 XX 到新店青山鎮看房子，下山時疑似煞車失靈撞上路樹，且 8 顆安全氣囊未暴開，導致林女顏面重創，吳頸椎等多處挫傷。林女說：當時車子一發動煞車就失靈，她只能任車子往下衝，約 500 公尺後撞上對面車道邊路樹，「左邊是樹，右邊是山壁，若掉到山溝一切都完了」。

吳 XX 也說：「安全帶沒有完全發揮作用，造成我的頸椎、腰椎受傷，現在仍在復健治療不能久坐」，林 XX 則說「我顏面重創變形、鼻骨斷裂，已動過 2 次整形手術，而且視力很模糊，臉很麻、肺部也常喘不過來，現在還在治療。現在聽到救護車聲就會怕，更別說開車或坐車」。林女是前年以公司名義向○○公司旗下的融資小客車租賃公司承租高級汽車，但車禍後認為車子有瑕疵，要求解約退費，林女與吳 XX 向車商求償 1780 萬元，二人各求償 500 萬醫療費及精神慰撫金。

車商指撞擊角度所致：對此○○公司公共事務部協理劉 XX 回應說，「公司到過現場勘查，並檢查車子補助防護系統，沒有發現任何故障，車輛沒有瑕疵，所以建議由德國原廠鑑定原因，但是未獲得對方的回應，不過既然是老客戶，基於關懷顧客考量，願意更換同款新車，並給每位傷者 6 萬多元的慰問金。」

林 XX、吳 XX 則認為○○公司沒誠意，開出的條件連請律師都不夠，還想找自家人檢驗，所以決定告到底。

劉 XX 並強調，當時車子是跳動後「鑽撞」到（好比小客車塞入大卡車底下）與地平線呈 30 度角的傾斜路樹，再加上角度等種種的因素，才導致安全氣囊未暴開，並非機械問題；吳 XX 則駁斥說：「根本是歪理一堆，太誇張了」。

◎筆者認為：每一家車商說詞一致：什麼角度不對，駕駛人操作不良，難道駕駛人要發生車禍之前要先找角度再撞嗎？強詞奪理是車商的一貫伎倆，消費者永遠是弱者。

安全氣囊該暴不暴

案例二：消費者 李 XX 君 車商：○○汽車

消費者陳述：先父(李 XX 先生)於 92 年 11 月 20 日晚上 10:00 駕駛一車款，於國道 3 號南下三峽交流道附近發生事故，因安全氣囊未暴開，導致先父頭部、胸部重創，傷重不治。○○汽車認為「駕駛失控撞擊角度未達氣囊該暴程度，檢驗車子是正常」，故要求 本會鑑定責任歸屬。

本會於 93 年 1 月 8 日(星期日)下午 2:00，由筆者帶領鑑定小組，合計 4 人前往台北縣樹林市○○汽車有限公司作現場勘驗，○○公司也派出德國來的多名工程師會勘；筆者問：貴公司不是說有儀器可測試嗎？為何沒帶來，工程師「啞口無言」。

本會鑑定方式：以「實務理論推斷法、目視觀察法鑑定」，配合國道公路警

察局第 X 警察隊 XX 分隊之道路交通事故現場圖比對，拍照存證回來再開鑑定委員會討論，結果再由筆者親自編寫鑑定報告書(彩色相片)給消費者、經銷商、總代理。

相片 1-左前車頭、燈罩撞毀，相片 2-前引擎蓋撞毀，相片 3-左前車頭前葉子板及左前車門被撞毀，相片 4-左前橫樑已撞彎。相片 5-a 白色刮痕為輪胎擦撞路肩之顏色，b 為暴胎之痕跡，相片 6-右車身被遊覽車攔腰撞毀，相片 7-右前後車門及 b 柱撞毀嚴重而扭曲。相片 8-被撞毀之右車門，b 柱及後車門，支點齊向車內，致駕駛座變成狹小空間；相片 9-由右邊看車身及車內支點嚴重毀損變形，相片 10-受重大撞擊影響致右前方向機拉桿也脫落。相片 11-由右看「左車門側邊安全氣囊未暴之情況」；相片 12-a 方向盤內及乘客座，車門側邊 6 個安全氣囊都該暴而未暴。

結論：

經查該車已撞得支離破碎，從左車頭、引擎蓋、左前葉子板、左前門、左後門、左 a 柱、b 柱、c 柱、左後葉子板、車頂、行李箱蓋、行李箱座及右車頭、右引擎蓋、右前葉子板、右前門、右後門、右 a 柱、b 柱、c 柱、右後葉子板、前後保險桿，包括厚鋼板的前橫樑、前左右大樑都撞彎曲，駕駛室儀表板折斷碎裂，慘不忍狀；例電腦、儀器已無法檢測。鑑定現場有 3 名國外原廠工程師拿著捲尺，東量西量搖搖頭而已，並未表示立場，只說要回國外原廠研究。以實務理論推斷法以及目測觀察法鑑定，以橫樑撞擊點來說已符合前方左右二個安全氣囊該暴的數據(車輛前方左右 30 度，且撞擊速度 25~30 公里以上)都符合該暴程序，而該車失控偏離車道衝撞(內側)隔離島護欄後，彈到(外側)車道遭後方的遊覽車撞擊，被推撞拖行 80 公尺，車子被撞得支離破碎，車內的 6 個安全氣囊全無作用，該暴而不暴令人不可思議，本會鑑定其為電腦失控，因台灣氣候屬於海島型氣候塩、濕，而電腦內的印刷電路是由銅粉結合而成，最怕的是塩、濕，易造成故障。

安全氣囊(air bag)

1.安全氣囊(air bag)的功能為何?

空氣囊即為一般俗稱的「安全氣囊」，當有安裝安全氣囊之車輛，在碰撞的極短時間內，安全氣囊被快速充氣，使坐在安裝有安全氣囊之人員，能在尚未碰撞車內較硬之內裝前，做為人和車之間之能量吸收緩衝器，以減輕人員所受之傷害。

因為碰撞而造成人員死亡，其中前撞所佔之比例甚高，而安裝在方向盤或右前座的安全氣囊即是設計為保護來自前方之碰撞。在此類碰撞中，車輛內之人員並不會和車輛一樣立即停止，反而是人們將持續向前移動，在此一碰撞之瞬間，安全氣囊和安全帶幾乎同時啟動，藉由降低人們之速度來保護車內人員安全。安全氣囊可藉由避免頭和胸直接碰撞方向盤、儀錶板或前擋風玻璃，而保護人員，如果在碰撞前發生緊急煞車或劇烈操控時，可藉由安全帶來使人員

能在碰撞之前仍保有足夠之空間，使安全氣囊能產生足夠的能量吸收緩衝區。此外，安全帶亦能夠保護非前方之碰撞及防止人員被拋出車外。

2.安全帶和安全氣囊的功能有何不同?

如果僅使用安全帶，在車內人員之頭及四肢仍會在前撞時向前移動，因而撞向方向盤、前擋風玻璃或儀錶板等。此時，人員可能因碰撞到這些東西而受傷甚至死亡。安全氣囊可以提供人員重要的保護，以避免碰撞到這些東西。相同地，即使安裝安全氣囊之車輛，仍然需要繫上安全帶，因為安全帶不僅保護來自前方之碰撞，也保護來自非前方之碰撞，此兩者缺任何一種，均會減低其保護人之功能。

3.安全氣囊在什麼時候作動?

大部分的設計為：當碰撞速度高於 16~20 公里/小時啟動安全氣囊，有些設計為，當人員未繫上安全帶時，碰撞速度高於 16~20 公里/小時就會啟動安全氣囊；而繫上安全帶時，碰撞速度高於 26 公里/小時才啟動安全氣囊，其原因為有繫安全帶之人員，在低速度下較不易受傷。

美國聯邦政府要求汽車製造業者，在 1999 年以後所生產的車輛(含：所有型式的轎車、輕型卡車及有蓋貨車)，在駕駛座及右前座均需要安裝安全氣囊。

4.安全氣囊是否可以救我們一命?

是的。根據美國 nhtsa 報導，到目前為止約有 3500 人因為安全氣囊而生還，且駕駛者之死亡率降低了 14%，右前座之死亡率降低了 11%。駕駛者使用安全氣囊之死亡率較僅使用安全帶低 12%，較右前座之死亡率低 9%，同時，不可以認為使用安全帶後即不使用安全氣囊。

5.使用安全氣囊有何注意事項?

有很少部份之人因為正在充氣之安全氣囊而受到嚴重之傷害，甚至造成死亡。在這些案例中，大部份造成死亡之原因為：未繫安全帶、安全帶之使用方式不當或所處的位置不當。

當人們太靠近正在充氣的安全氣囊時，人們會被充氣之能量所傷。安全氣囊在開始充氣之前一瞬間，充氣的力道可以傷害任何人，所以安全氣囊在充氣過程中所造成之傷害和人們所處的位置有關。和人們之大小及年紀無關。

當緊急煞車或劇烈操控時，對於沒有繫安全帶或使用安全帶方式不當之人，其身體可能會往前移動，此時如發生碰撞，則其所處位置可能會因太靠近而被安全氣囊所傷，特別是坐在右前方座位之乘客，其向前之可能性較駕駛者高。如果駕駛座的位置調整得太前面，則駕駛者可能會因太靠近方向盤(低於 25cm 左右)，此外兒童安全座椅亦可能會太靠近前面，在此情況下，即使有繫安全帶，仍可能被安全氣囊所傷。

大部分 1998 年以後所生產之車輛，其安全氣囊被重新設計，使用新式的

安全氣囊時其安全距離較舊式的短，但即使使用改良過後之安全氣囊，最好還是不要坐得太靠近方向盤。

6. 需要控制安全氣囊作動的開啓或關閉嗎?

當安裝有安全氣囊之座位沒有人時，可以考慮關閉安全氣囊的作動。當座位在無法向後調且該員所處位置仍太靠近安全氣囊時，則必需權衡是否要開啓或關閉安全氣囊的作動功能。

當你考慮到是否要控制安全氣囊作動功能的開關時，可能會因為一時疏忽而在右前座有人時忘記開啓安全氣囊的作動功能，增加了右前座乘客之風險。

7. 對於身材較短或年紀較大之駕駛而言，上述資料是否適合他們?

身材較短或年紀較大之駕駛，其受傷的原因主要為其坐的位置太靠近方向盤，而不是因為其身材小或年紀大。其坐的位置太靠近方向盤的原因為其習慣於將身體向前，而不是將身體向後。因此，這些習慣將身體向前之駕駛者，需要學習將身體向後，和方向盤保持一定距離。如果真得無法保持一定距離，則需要考慮將踏板加長。

8. 孕婦開車時應如何注意?

有些孕婦無法將其下腹部遠離方向盤，因此其胎兒可能因為安全氣囊作動而受傷，即使沒有安全氣囊，其胎兒仍可能因方向盤而受傷，所以孕婦並不適合開車。

9. 安全氣囊可能造成手臂受傷嗎?

是的。有些人的手臂因安全氣囊作動而受傷，特別是手臂橫過方向盤時特別容易受傷。

柒、暴衝車

汽車會暴衝嗎 ???? 會暴衝

但國內很多專家都說不會，就像很多專家都說，核能電廠不會發生意外，自己製造的飛機不會發生意外，如果連消費者 X 金會聘請的專家都說汽車不會發生暴衝，對於消費者自身的保護又要向誰申訴呢？這些專家在 X 金會裡又代表誰呢？汽車如果不會暴衝，那麼疑似暴衝的車子都是怎麼發生的？為何別的廠牌都沒有疑似暴衝的案例？再說高科技的衛星、太空梭為何會爆炸？

以 1996 年○○汽車暴衝事件，說是消費者誤踏油門，到了 2002 年○○接手，保險公司才能理賠，如稱暴衝是機械問題，很難釐清責任，而保險公司是不會賠償的。

買○○汽車的人都是高收入的消費者，而車輛都有保高額之全險，如發生暴衝事件凱楠汽車都會跟消費者說是「誤踏油門」，這樣保險公司才會理賠，如稱

「暴衝」是機械問題，很難釐清責任而保險公司是不會理賠的，所以所有受害者只有默默的承受，全部口頭一致說是「誤踏油門」，但紙是包不住火的；一件暴衝是誤踏油門，二件暴衝也是誤踩油門，三件暴衝可能因緣際會巧合，四件暴衝就無法說服消費者，何況有 70~80 部暴衝車「代誌就大條」，要收拾已來不及了，沒人敢買○○汽車，如當初○○汽車能聽信本會之鑑定，改善化油器就不會有此下場，○○總代理權被取消，而國外總公司不堪虧損，導致把公司小客車部門轉賣給○○汽車；○○汽車接手後更改化油器系統，未有再發生暴衝事件，可說當初本會鑑定其化油器的進氣閥門出問題是正確的，悔不當初，商譽受損，全世界銷售量 100% 下降到 30%，你說可怕不可怕；成名不易，毀於一夕，如今要恢復其銷售量，恐怕得再花 10 多年時間，本會如未有把握事實真相，決定不會亂槍打鳥，本會宗旨，只是要求車商改善其零件瑕疵，按消保法第七條(從事設計生產製造商品或提供服務企業經營者之侵權責任)從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該商品或服務，附合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。

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。並非要迫其關廠，其關廠對本會未有好處，此案件並非本會所願三敗俱傷(本會、車商、消費者)，由此案件可做為車商之殷鑑。本會創會 15 年，可接受車商挑戰是非；現在有消費者來電詢問想買○○汽車，會不會再發生暴衝，本會說：○○型的車 6 年多未有暴衝車現象，沒關係可買了。

暴衝事件

- (一)人為操作不當：誤踏油門，無煞車痕
- (二)機械問題：加油線鋼絲斷裂卡死(有固定回轉速)
- (三)電腦問題：無限加速「進氣閥出問題」，有煞車痕跡但煞不住
- (四)真正的暴衝是有前兆：引擎「無預期加速」聲響如萬馬奔騰之吼聲，相當嚇人。

○○汽車南都(類似案例)

案例一：台南縣永康市○○汽車 1996 年同型車暴衝案

事由：駕駛人於台南縣永康市某停業之百貨公司之前，橫向停車於路肩，停車下車看還可再前進 60 公分(2 台尺)重新上車想向前進 60 公分，但發動引擎踩煞車後推入「d」檔前進發生向前暴衝時速約 35 公里，同時跳過 20 公分高度階梯(路面與人行道高度)，以及 14 公分高度之(走廊與人行道階梯)，一直撞到百貨公司內的水泥柱車子才停下，其起步到撞到水泥柱之長度為 26.28 公尺，地上有黑色之煞車痕跡為 13 公尺，車商以各種理由排斥是暴衝，把責任推給消費者，推說是消費者誤踩油門操作不當，拒絕理賠。

筆者說：用同型車來現場做測試就能找出問題點，經雙方對造人同意現場模擬測

試，○○汽車問我怎樣試，筆者說你先開一部同型車來，我再教你怎麼試。

(1)該車離人行道距離 60 公分(有階梯高度 20 公分)我向○○汽車工程師說：你起步入「d」檔前進，爬過階梯向前衝，連續三次都衝不上去。

第一次 前進碰到高階梯車子就退回

第二次 前進碰到高階梯車子就退回

第三次 前進碰到高階梯車子就退回

} 右前輪胎都未有摩擦痕跡

我說距離只有 60 公分起步引擎不會超過 1000 轉時速約 8 公里，發動引擎怠速「n」檔為 800 轉表示不是駕駛人誤踩油門。

(2)事故車速約 35 公里以上，而且右前輪輪胎有高速運轉刮痕之摩擦，○○汽車無言以對，○○汽車回答：「我們了解」。

a.○○汽車工程師測試三次都爬不上人行道高階梯

b.事故車右前輪輪胎有高速運轉之摩擦痕跡，而左前輪為何沒有摩擦痕跡。是停車之角度問題，起步是右輪先碰到人行道階梯高速運轉才會造成右輪胎有摩擦之痕跡。

c.○○汽車提問為何距離全長度 26.58 公尺，煞車黑色痕跡只有 13 公尺。

筆者答：駕駛人發生暴衝唯一反應放鬆油門踩煞車其時間約(1.0 秒)長度約 10 公尺以內一定沒有煞車痕跡，10 公尺以上開始有不太明顯之煞車痕跡應有 2.3 公尺(人要趴在地上才看得出，但照相機拍不到)，最後○○汽車默認與消費者和解(已和解)，要求本會不要上報，本會也同意以「個案」處理。

捌、結論

全國唯一的「汽車消保會」組織與其他消保團體不一樣，其他消保團體可說是家綜合醫院，而「汽車消保會」則是家專科醫院，只接受汽車、機車申訴案，在全國可說是特殊的消保團體。

一部車子是由一萬多個零件所組合而成，而零件大都是由下游的衛星工廠提供，難免發生車輛瑕疵致引起消費糾紛，而瑕疵的構成有的是由於操作不當所衍生出的問題，如何去判斷其事非是要靠經驗，高科技的電腦與儀器是無法去判斷是非，或難以學術理論而論定；所以汽車的瑕疵還是要以實際經驗、實務理論去判斷，然而學術理論有一段差距，所以汽車消保會現有 9 名鑑定委員，其資歷都有 20 年以上經驗，實際從事汽、機車修理的技術人員才能擔任，還有現職各汽車廠廠長擔任諮訊委員。

諸如汽車暴衝、「安全氣囊該暴不暴、不該暴而暴」、火燒車、行駛中打滑等案例，都需要現車以及肇事現場鑑定、勘查、了解天氣、地形，甚至現場模擬，是否人為因素造成，同時須面對消費者的陳述是否事實，與車商專業工程人員的說明。每次的鑑定都由本人親自帶領鑑定委員 3~4 人前往鑑定，以及現車分解零件拍照存證帶回，之後再經由 9 人鑑定委員會評審，以中立、合情、合理、合法的原則來判斷事發原因，促進雙方良性協調，主觀懸殊與客觀實理落差太大是要相當的智慧去認定，均需符合汽車專業、汽車論理去規範；如汽車瑕疵，消費者得理不饒人，索賠獅子大開口，本會都會道德勸說，而雙方各退一步達成協議。

雖有汽車消保會做為汽車糾紛的專業鑑定與協調單位，車商都很尊重本會鑑定結果，而與消費者私下協商理賠不必打官司，但往往有些不良車商不顧商業道德，以及逃避消保法無過失責任，明明是車輛零件瑕疵硬拗，都推說人為操作不當或外來因素來推卸責任，或以恐嚇、威脅之手段迫退消費者申訴，甚至打電話來會說要把筆者幹掉，筆者絕不會向暴力屈服，向媒體表示要告本會(保留法律追訴權)，到法院也不怕。惡劣的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，等到消費者因無力應付，終致放棄而結束；但目前有法律扶助基金會的協助，弱勢的消費者才有一線希望。

所幸目前法院重視汽車安全與重大瑕疵，肯定本會的鑑定能力，委由本會鑑定，成功求償率約有 8 成左右；例○○汽車客貨二用車加裝的第三煞車燈及防撞橫桿有設計上的瑕疵「童卡頭勒頸亡」，以設計瑕疵判車商敗訴，判賠 323 萬。

林姓消費者購買○○汽車暢銷車買不到一年新車熄火 3 次，判車行退錢，法官認為瑕疵危害駕駛人及乘客安全，應退車還錢但車商還振振有詞說，消費者未依合約規定「在三十天內行進間熄火，進廠維修三次」，所以不能解約。

法官認為○○汽車的定型化契約對消費者不公平，應無效；由於林姓消費者買車後連續發生行進間熄火，技師也偵測到故障碼，即使熄火後可重新發動仍不符車輛的正常使用，況且在高速公路上突然熄火極度危險，如後車未保持距離會發生追撞，因此認定該車有瑕疵並危害駕駛人的生命安全，判○○公司解約並退還林姓消費者已支付的 50 多萬元；「○○汽車公司不服表示會上訴，因審理過程缺乏第三公證鑑定單位，就被判定車輛有瑕疵很不公平，希望上訴後能釐清責任歸屬」；難道又要請車商組成的○○區汽車修理工業同業公會來做鑑定嗎?(球員兼裁判)很多人不知道○○區汽車修理工業同業公會的理事長與理事都是車商，鑑定的結果用耳朵想就知道。

汽車消保會，第一缺資源(錢)、第二缺人(專業人員培訓困難)，尤其台灣的车種約有 700~800 種，構造雖大同小異但還要找資料詳細分析才能使車商心服口服，又得不到相關單位關愛的眼神，為解決汽車消保會的財務困難，使能發揮更大的消保效益，期望行政院消保會能多編預算補助本會，始能展現公權力能確實

協助汽車消費糾紛，以免民眾浪費時間、金錢，同時也浪費司法資源。

在此感謝司法部門對本會的車輛瑕疵鑑定決議，都持肯定的態度，並全力支持，因此提高了本會鑑定委員會的處理消費爭議成效，本會是較特殊之消保團體，服務時間從早上 8:00~晚上 10:00，電話申訴、e-mail、申訴單以及汽車專業電台(汽車消保天地)入不敷出，來保護消費者。