

# 汽車維修消費爭議 案例及QA

邱家梁消保官



臺北市政府法務局  
Department of Legal Affairs, Taipei City Government

# 維修估價爭議案例

- 消費者因交通事故造成**車輛板金**毀損，至維修廠進行維修估價
  - ◆ 業者業務專員**口頭告知**需支付車輛**維修金額5%費用**並提供估價單
  - ◆ 消費者當下雖先交付**估價費用**，但估價當日並未進行車輛**拆裝**或電腦**檢測**
  - ◆ 嗣後消費者並未將車輛交由該業者維修，消費者請業者返還估價費用，業者拒絕返還。

維修費用查詢？

維修及額外項目、費用應先經同意？

未經同意就逕行維修如何處理？

# 進廠先收估價費用爭議案例

- 消費者駕車進入服務廠
- 業者**不管**車輛是否需要拆裝檢修或以電腦診斷檢測
  - ◆ **一律開立估價單**
  - ◆ 且需**付6%**的估價費用才能離開
- 消費者認為收取估價費用**不合理**。

估價需要付費嗎？

# 維修額外項目、費用爭議案例

- 消費者發現車子駕駛時有**引擎抖動**之情形，經找引擎廠商修復，經業者多次檢查後表示
  - ◆ 維修費用約新臺幣**1萬多**元，另外需再拆引擎檢查維修。
  - ◆ 拆下引擎後報價突然提升至**6萬多**，而且只是維修引擎部分，如果加上**鍊條引擎腳座水幫浦**一起維修費用約**10萬**元。
  - ◆ 如不維修，可將拆解車拖走，自行維修並支付引擎拆除費用**8千多**元。

估價需要付費嗎？

# 維修發生車損爭議案例

- 消費者因汽車故障，交由業者維修，於車輛維修完成取車回家後發現
  - ◆ 車輛擋風玻璃、天窗及左右兩側板金有刮痕
  - ◆ 後來擋風玻璃和天窗亦出現裂痕
- 消費者隨即向業者反映
  - ◆ 業者卻置之不理，毫無下文

維修車輛之保管？業者可以使用？

# 維修後保固爭議案例

- 消費者因電池無法充電至維修廠**更換電池**
- **過1年**又因**電池沒電**無法發動
- 因剛過保固期，業者同意**免費更換**新電池
- 過了**3個月**電池又無法充電
- 消費者主張一般**電池壽命至少2年**(因此保固期應該為2年)，業者當初並未告知保固期且未告知**電池製造日期**
- 無法得知業者是否以庫存電池更換而非新品
  - ◆ 要求業者退還更換電池費用

業者維修品質之擔保及檢測

業者保固內容？

# 使用原廠新品零配件爭議案例

- 消費者因汽車**變速箱異常**，至維修廠維修，在詢價及交易過程
- 業者表示更換之零件為**新品**且與原廠所用零件相同
- 於修復取車時，業者卻表示
  - ◆ **新品就是整新品**
  - ◆ 亦即拆下料件送去**整理維修後重複使用**，但並非是車主原送去整修之零件，而是一個換一個
    - 明顯以非新品更換

零配件須用正廠新品？

# 缺料是否提供代步車爭議案例

- 車輛於行駛中，突然失去動力無法行駛，消費者立即與業者服務廠聯絡拖吊車，拖回服務廠
- 過幾天業者服務廠告知因海運船期減少，所以沒有材料可以立即做修復，也無法保證何時會有料件到台
- 消費者等了兩個月，業者服務廠才告知材料到港進行維修
- 維修期間也沒有提供代步車，也沒有提供補償金額做為每日搭車費用

零配件選定？正廠缺料？

消費者可以自備零配件？

維修期間提供代步車？



# Q1：維修費用查詢？

## □ 業者應於維修場所明顯處揭示：

- ◆ 基本保養或常用維修項目所需之零配件價格、服務報酬、拖吊費等各項費用，或提供消費者查詢之方式
- ◆ 業者應確保收取之費用，不得超過原廠費用標準。(汽車維修服務定型化契約應記載事項第1點第1項、第3項)
- ◆ 服務報酬：係指業者所稱「工資」
- ◆ 提供消費者查詢之方式包括書面、網路、行動載具等

[返回 維修估價爭議](#)

# Q2：估價需要付費嗎？

## □ 估價不得收費

- ◆ 委請修車廠估定車輛修繕價格，通常不須額外支出估價費用
- ◆ 如需拆裝或電腦診斷始得估價者，其費用由雙方另行約定
- ◆ 業者應確保收取之費用，不得超過原廠費用標準。（汽車維修服務定型化契約應記載事項第1點第2項、第3項）

[返回 進廠先收估價費用爭議](#)

[返回 維修額外項目、費用爭議](#)

# Q3：維修及額外項目、費用應先經同意？

- 業者於**維修前**應將**維修項目**及**費用**告知消費者，經其**同意**後再行維修。
- 業者於維修中發現**另有其他項目**待修；或所需費用**超過預定**維修費用時，業者於進行維修或繼續維修前，應**先行**將其項目及費用告知消費者，並經其**同意**後再行維修。（汽車維修服務定型化契約應記載事項第2點第1項、第2項）
- 業者除收取約定之維修費用外，不得約定以其他方式變相或額外加價，亦不得以消費者未給付此等費用而留置維修車輛。（汽車維修服務定型化契約不得記載事項第5點）

# Q4：未經同意就逕行維修如何處理？

- 業者**怠於告知**或**未為告知**而逕行維修時，其能回復原狀者，應予回復原狀；無法回復原狀者，**不得**請求消費者支付因而增加之費用。消費者因此而受有損害並得請求**賠償**。（汽車維修服務定型化契約應記載事項第2點第3項）
- 怠於告知或未為告知之情形包括：
  - ◆ 維修前應將維修項目及費用告知
  - ◆ 維修中發現另有其他項目待修應告知
  - ◆ 所需費用超過預定維修費用應告知

# Q5：零配件須用正廠新品？

- 維修車輛有更換零配件之必要時，除另有約定外，業者應以正廠零配件更換。
- 所謂正廠零配件，指由製造商或代理商以其名義供應之新品零配件。
  - ◆ 若有使用舊品翻新之「再生新品」者，須業者及消費者「另有約定」。
- 更換之正廠零配件，除另有約定外，應載明製造日期，且不得為盜賊遺失物。（汽車維修服務定型化契約應記載事項第3點）

[返回 使用原廠新品零配件爭議](#)

## Q6：零配件選定？正廠缺料？

- 業者如因正廠零配件缺貨者，經雙方同意所需費用及待料期間後，得由業者代買。
  - ◆ 零配件由業者代買者，應由消費者核實支付費用，而非按估價單價目
- 更換之零配件，經消費者選定後，非經消費者同意，業者不得變更。
- 業者未經消費者同意變更選定之零配件為維修時，消費者得請求業者回復原狀；無法回復原狀者，消費者無須支付其所變更維修之費用；消費者因此受有損害者，並得請求賠償。（汽車維修服務定型化契約應記載事項第3點）

[返回 缺料是否提供代步車爭議](#)

# Q7：消費者可以自備零配件？

- 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。（汽車維修服務定型化契約應記載事項第4點）
  - ◆ 汽車維修零配件之更換，除更換正廠零配件以外，尚有消費者自備如**機油**、**雨刷**、**電池**、**壓縮機**等，有鑑於自備零配件維修產生糾紛眾多，為釐清責任並利於日後**舉證**，自備零配件明細應加註於維修文件如工單或其他經雙方同意之文件如電子文件，並由消費者簽名確認。

[返回 缺料是否提供代步車爭議](#)



## Q8：業者維修品質之擔保及檢測

- 業者應**擔保**其完成之維修工作，具備約定之**品質**及無減少或滅失價值或不適於通常或約定使用之瑕疵。（汽車維修服務定型化契約應記載事項第5點）
- 業者於維修完成後交車前，應就維修項目進行**檢測**或**路試**，並由消費者**確認**是否完全修復。（汽車維修服務定型化契約應記載事項第8點）
  - ◆ **課予業者**進行檢測或路試的責任，而非僅於依消費者要求時始予辦理。

[返回 維修後保固爭議](#)



## Q9：車輛故障或瑕疵之鑑定

- 為釐清車輛故障或瑕疵之原因及責任，消費者得先行墊支鑑定費用委託鑑定單位從事必要之鑑定，業者應配合並提供爭議車輛判定說明書、原廠技術資料及相關文件供鑑定單位完成鑑定。（汽車維修服務定型化契約應記載事項第14點）

# Q10：業者保固內容？

- 業者完成維修工作交車時，應確保車輛（包括各種零配件、板金、噴漆）於正常操作情形下，自交車之日起至少一年或行駛至少二萬公里範圍內（以先到者為準），如發生與維修時同一故障或瑕疵者，業者應免費負責維修。
- 保固內容及其免責事由，應記載於維修文件。（汽車維修服務定型化契約應記載事項第6點）

[返回 維修後保固爭議](#)

# Q11：業者保固責任之免除？

- 因下列情形之一，致發生與維修時同一故障或瑕疵者，業者不負保固責任：
  - ◆（一）故障或瑕疵因消費者自備之零配件所致。但因業者安裝不當所致之故障或瑕疵，或因故意或過失未發現零配件之瑕疵，或明知該瑕疵而未告知消費者時，不在此限。
  - ◆（二）消費者於維修完成後，自行於車輛原始出廠設計之外所為非原廠之加裝、改裝。（汽車維修服務定型化契約應記載事項第6點第2項）

# Q12：維修期間提供代步車？

- 業者已開始維修工作，但逾交車時間尚未完成者，消費者得定3日以上工作日催告業者完成維修工作。
- 業者未於期限內完成者，消費者得視情形，終止或解除契約，並得請求業者賠償因未完成維修工作所生之損害。
- 逾期交車而消費者未終止或解除契約者
  - ◆ 業者應提供代步車或按日補償消費者必要之交通費用（不得低於同等級車之租車費用之50%）。（汽車維修服務定型化契約應記載事項第9點）

[返回 缺料是否提供代步車爭議](#)

## Q13：維修車輛之保管？業者使用？

- 消費者將維修車輛交付業者進行維修後，業者應負責保管，不得另外收取費用。
- 維修保管期間內，業者對於維修車輛之毀損、滅失，應負責任。但因不可抗力，或因消費者之故意或過失行為所致者，不在此限。（汽車維修服務定型化契約應記載事項第10點第1項、第2項）
- 業者不得自行使用或交付第三人使用維修車輛。但其使用為試車所必要範圍者，不在此限。業者違反前項規定者，應給付消費者相當之費用，如有損害，並應負責賠償。（汽車維修服務定型化契約應記載事項第11點）

[返回 維修發生車損爭議](#)

# Q14：維修車輛逾期領回？

- 維修工作完成、終止或解除契約後，消費者應即領回維修車輛；經業者通知消費者領回，而消費者未領回時，業者得依當地公有停車場收費率就定按日計算，向消費者收取車輛停放費用，並僅就故意或重大過失，負其責任。（汽車維修服務定型化契約應記載事項第10點第3項）
- 車輛修竣後業者屢次通知車主前來取車付款，卻遭一再藉故拖延，乃寄發存證信函通知車主於法定期限1個月清償維修費用，否則將逕依法實行留置權，拍賣上述車輛以求償。（臺灣雲林地方法院111年度司拍字第26號民事裁定准予拍賣）

# Q15：消費者可以解除或終止契約嗎？

- 業者開始**維修前**，消費者得**隨時**解除契約，並取回維修車輛。（汽車維修服務定型化契約應記載事項第12點）
- 業者開始**維修後**，消費者得**隨時**終止契約。但應給付業者已完成維修項目之費用。（汽車維修服務定型化契約應記載事項第13點）