

# 汽車維修服務爭議處理

## ✚ 案例事實：

申訴人於民國 109 年初因電池無法充電至維修廠（以下簡稱業者）更換電池，過了 1 年申訴人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。惟過了 3 個月，車輛又無法發動，申訴人認為無法發動是因電池又沒電，主張業者所更換的 2 顆電池都是有瑕疵且非新品，要求業者退還更換電池費用。雙方未就爭議達成和解，於是向臺北市政府提起申訴。

## ✚ 申訴處理經過：

消保官請雙方出席協商，申訴人表示，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。業者則表示更換之電池為新品，並具備約定之品質及無減少或減失價值。維修完成後交車前，已就維修項目即更換之新電池進行檢測，並由申訴人確認完全修復。雖然剛過保固期，業者已依申訴人要求免費更換了新電池。本案非屬「可歸責於業者之事由」，且電池業經申訴人使用超過一年，無法同意申訴人退費之訴求。

## ✚ 問題研析與建議：

依據「汽車維修定型化契約應記載事項」第 3 點及第 6 點之規定，關於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。更換之正廠零配件，除另有約定外，應載明製造日期，且不得為盜贓遺失物。關於維修更換零件保固，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。本案經協調後，因申訴人主張車輛無法發動係因更換之電池有瑕疵且非新品；業者則說明電池為新品且經測試後交付，並經申訴人使用超過一年已過保固期，雙方爭執涉及車輛故障或瑕疵之原因及責任之鑑定，建議依「汽車維修定型化契約應記載事項」第 14 點規定，委託鑑定單位從事必要之鑑定。



#### 參考條文：

1. 汽車維修定型化契約應記載事項應記載及不得記載事項第 3 點（零配件之選定）：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。前項所稱正廠零配件，指由製造商或代理商以其名義供應之新品零配件。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。  
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。  
更換之正廠零配件，除另有約定外，應載明製造日期，且不得為盜贓遺失物。
2. 汽車維修定型化契約應記載事項應記載及不得記載事項第 6 點（保固內容及免則事由）：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。
3. 汽車維修定型化契約應記載事項應記載及不得記載事項第 14 點（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。

資料來源：臺北市政府法務局

資料日期：111/11/14