

議題研析

一、題目：汽車維修服務定型化契約之研析

二、所涉法律：消費者保護法、汽車維修服務定型化契約應記載及不得記載事項

三、探討研析：

(一)「汽車維修服務定型化契約應記載及不得記載事項」係經濟部依消費者保護法第17條第1項規定授權訂定，於95年2月13日施行迄今。為因應社會變遷，內容有必要適度修正，爰於108年7月26日預告「汽車維修服務定型化契約應記載及不得記載事項」修正草案，名稱並修正為「汽車維修定型化契約應記載及不得記載事項」

(二)主要修正重點如下：

1、明定維修廠應揭示費用之項目，並增訂維修廠應提供消費者查詢維修所需零配件價格之方式(亦即以網路、書面、口頭告知等形式)。

2、零配件原由維修廠代買消費者按估價單付費之規定，刪除「按估價單價目」，明定消費者核實付費。

3、明定維修保證之要件及維修廠不負保證之事由如下：

(1)零配件經維修廠提供保固者，已逾保固期。

(2)維修瑕疵因消費者自備之零配件所致者。但因維修廠安裝不當所致之瑕疵，或因故意或過失未發現該瑕疵，

或明知該瑕疵而未告知消費者者，不在此限。

(3)消費者於車輛原始出廠設計之外所為非原廠之加裝、改裝。

4、為便於消費者確認汽車是否完全修復，消費者於維修完成後交車前，得要求維修廠會同消費者就維修項目進行檢測或路試，以確認是否完全修復，維修廠不得拒絕。

(三)本次修法係以更明確保障消費者為方向，並適度兼顧維修廠之維修責任範疇，以期符合實際市場運作。

四、建議事項：

(一)為更積極保障消費者，建議「維修廠於維修完成後交車前，應會同消費者就維修項目進行檢測或路試，以確認是否完全修復」

經濟部本次修正版本為「消費者於維修完成後交車前，得要求維修廠會同消費者就維修項目進行檢測或路試，以確認是否完全修復，維修廠不得拒絕」，基於維修廠完成維修，本應以適當之方法證明維修之成果，由消費者要求維修廠檢試維修成果，似較為被動，為積極保障消費者，建議定型化契約修正為「維修廠於維修完成後交車前，應會同消費者就維修項目進行檢測或路試，以確認是否完全修復」。

(二)契約修正實施後，宜加強宣導及稽查汽車維修廠是否落實契約之執行

消費者保護法第2條第7款及第9款分別規定，「定型化契約條款」指企業經營者為與多數消費者訂立同

類契約之用，所提出預先擬定之契約條款。定型化契約條款不限於書面，其以放映字幕、張貼、牌示、網際網路、或其他方法表示者，亦屬之；「定型化契約」指以企業經營者提出之定型化契約條款作為契約內容之全部或一部而訂立之契約。消費者對於企業訂定之各類型契約條款（例如信用卡契約、預售屋買賣契約、旅遊契約等）並無與企業討價還價，進而修改契約之可能。政府為保障消費者權益，爰訂定各類型契約範本提供業者參考，公告該類型契約應記載或不得記載事項；契約範本對業者有一定之拘束力，違反該契約者無效。是以，如發生汽車維修消費糾紛，法院會依官方版本之定型化契約內容作成裁判之依據，本次汽車維修定型化契約修正實施後，宜加強新制之宣導，並落實查核維修廠與消費者簽訂之契約，以使消費者及業者了解契約的權利義務，避免產生消費糾紛。

撰稿人：賴怡瑩