

新制上路有保障，愛車維修免煩惱

資料來源：消費者保護處

行政院消費者保護會審議通過經濟部研擬之「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，因應現行實務汽車維修業除提供維修服務外，亦兼具商品(例如零配件)之販售，爰修正名稱為「汽車維修定型化契約應記載及不得記載事項」，較現行規範提供消費者更進一步之保障。後續將由經濟部依法公告，並輔導業者遵守規範，修正重點如下：

一、增訂業者費用揭示義務及收費標準：

- (一) 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。
- (二) 估價不得收費；如需拆裝或電腦診斷始得估價者，其費用由雙方另行約定。
- (三) 為確保收費合理性，明定上開收取之費用，不得超過原廠費用標準。

二、維修項目及費用應告知消費者並經同意始得維修：

- (一) 為避免業者擅自加價更換零配件，明定業者應於維修前將維修項目及費用告知消費者，經其同意始得維修；維修中發現額外需維修項目時，亦同。
- (二) 業者未告知而逕行維修，應回復原狀；若無法回復，不得要求消費者支付因而增加之費用，消費者如有損害，並負賠償責任。

三、增訂消費者自備零配件須簽名確認：

為防止糾紛及釐清責任，增訂如消費者要求以自備零配件維修，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。

四、明定保固內容及免責事由：

- (一) 為避免業者無正當理由拒絕保固，明定車輛（包括各種零配件、板金、噴漆）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，業者應免費負責維修。
- (二) 如上開故障或瑕疵係因消費者自備之零配件，或消費者於維修完成後所為非原廠之加裝、改裝所致，業者不負保固責任。

五、業者應檢測或路試以確認完全修復：

為減少消費爭議及確保行車安全，明定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。

六、增訂消費者委託鑑定業者之配合義務：

為避免汽車維修糾紛發生時，未能及時釐清車輛故障或瑕疵之原因，故增訂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。

消保處提醒消費者，為愛車進行維修或保養時，應注意業者契約內容是否符合規定，不宜逕以價格高低作為決定維修之唯一考量；另呼籲業者，所提供之定型化契約應符合「汽車維修定型化契約應記載及不得記載事項」規定，倘與前開規定未合，經令限期改正而屆期不改正者，主管機關可依消費者保護法第 56 條之 1 規定處罰。

