

【政風宣導-消費者保護宣導】新車嚴重瑕疵退車還款

廉政檢舉專線：0800-286-586；全國消費者服務專線：1950

申訴內容：

謝先生於 97 年 3 月 12 日以總價款 68,500 元向機車行購買新型機車一台，雙方言明以最近出廠最新型款式交車；行車執照卻記載 96 年 12 月出廠，業者解釋因公司要求以「先進先出」出貨，提議以三瓶機油抵付。交車第二天即發現手把及車身異常震動，尤其剎車時更加明顯，經調整後，震動現象仍然存在，業者解釋該震動屬正常現象，消費者納悶，經堅持才轉送原廠測試檢修，卻僅說明所有檢測數據正常，車輛沒問題，也不願提出任何補救措施；消費者訴說，車身不正常震動，長途乘騎，引起人身及手腕酸痛麻痺，嚴重影響行車安全，甚且未照約定，未以新型款式交車，明顯蒙騙，又得不到正面回應，經台灣消保會協調後，業者自知理虧，解除契約，退車還款，返還 66,400 元，雙方和解。

消保會建議：

- 一、 消費者對於任何消費爭議，要懂得維護自身權益，若業者搪塞推諉，不合理回應，不願意接受，不應受到業者的慫恿，要能堅持勇敢說不！並尋求申訴管道解決。
- 二、 依據「汽車買賣定型化契約不得記載事項」第三項，不得預先排除故意重大過失責任。第八項，不得約定「貨物出門，概不退還」等概括免責條款。汽車買賣定型化契約範本第十三條（因標的物重大瑕疵之解約或更換新車）第六款，其他重大瑕疵，有危害生命安全或身體健康之虞，經送出賣人檢修二次而未修復者，

得解約或更換新車。爰此，本案消費者主張解除契約，業者不得拒絕。

三、車輛瑕疵若須鑑定，經鑑定證實係因機件瑕疵所致，非因使用者之故意或過失所致者，鑑定費用應由出賣人負擔，若無契約條款所列瑕疵者，其鑑定費用應由買受人負擔。

四、消費者對於任何買賣標的物，要點交清楚，交付後儘可能及早檢測，若有問題可及時處理，杜絕爭議。

八里區公所政風室關心您