

【政風宣導-消費者保護宣導】

六縣市 Youbike 大癱瘓、消費者權益向誰討

廉政檢舉專線：0800-286-586；全國消費者服務專線：1950

資料來源：財團法人中華民國消費者文教基金會

YouBike 8 月 31 日清晨五時全台大當機，影響 14 萬人次的交通權益。台北市交通局劉科長表示，截至今早十時，台北市仍有 117 站待修，仰賴 YouBike 的通群族還在焦急等待。YouBike 於今日上午，提出道歉方案：9 月 2 日起的 48 小時，第一小時免費使用 YouBike。對此，消基會認為，YouBike 損壞逾 30 個小時，賠償方案舉無輕重，與民眾實際上受到的衝擊，不成比例，應補償消費者至少一週第一小時免費使用。

根據 YouBike 服務條款，若因不可抗力之因素（例如天災）及系統維修保養而暫時中斷服務，YouBike 不負任何賠償責任。然而，本次的 YouBike 大癱瘓是因自己的停車柱訊號異常，而非外力因素或例行維護，因此，YouBike 本就該為這起事件負起責任、全面檢討，拿出消費者滿意的賠償方案。

事實上，根據 YouBike 服務條款：「惟本公司承諾將以監控管理系統、數學模型分析，並以專屬之調度車與調度人員進行例行與機動調度，盡可能達到車輛與車位之最優化配置。如果還車時該站暫無車位，您可使用該站 Kiosk 首頁中車位已滿功能，輸入車號，將可再提供您至少 30 分鐘的免費使用時間，您可利用 Kiosk 查詢以至鄰近站點還車或於該站等候。」本會認為，如有在系統故障前租借 YouBike，但無法還車之消費者，YouBike 也必須額外增加半小時的免費騎乘補償。

不少民眾因臨時無法租借 YouBike，導致上班遲到被扣錢。本會呼籲，依據民法 227 條-1、消保法 51 條的債務不履行條文，民眾可提出具體證據，將悠遊卡中租借 YouBike 通勤上班或轉搭大眾運輸的資料印出，以及 8 月 31 日、9 月 1 日遲到扣薪的證明，以此向 YouBike 或市府單位求償。

在維修時效方面，本會認為，YouBike 因中彰系統故障，導致全台 YouBike 連線出錯，這類遠端控制的系統故障，是一個技術上非常基本且嚴重的錯誤，居然延宕一天一夜還在「搶修」。本會呼籲，YouBike 系統大整修之後，政府應該給 YouBike 進行一場模擬考，並出示系統測試報告，確認以後不會再有類似情事發生。

在北市府開罰方面，本會也認為罰責太輕。根據台北市政府交通局運輸管理科表示，依據合約，當 YouBike 故障達四小時，當處以 1 萬元罰金，四小時後，每 1 小時加罰 1 萬元，如此累進。若 9 月 1 日下午 5 時修復完成，估計將開罰 YouBike 約 33 萬元。消費者基金會認為，台北市政府的開罰太少，市府應該提高罰責，督促業者做好風險管理。

消基會呼籲
對政府

- 一、對 YouBike 提高罰責，督促 YouBike 交出系統管理報告書，避免同樣事件再次發生。
- 二、將 YouBike 上繳的罰金，一部分用於消費者的服務建設，提升更友善的消費環境。
- 三、YouBike 系統故障損壞逾 30 個小時，賠償方案舉無輕重，與民眾實際上受到的衝擊，不成比例，應補償消費者至少一週第一小時免費騎乘使用。

對業者

- 一、做好系統的風險管理，以及危機處理，將系統評鑑報告定期向消費大眾公開。
- 二、對於消費者因 YouBike 當機而遭受的損失，給予「從寬認定」，擴大賠償方案。
- 三、如有在系統故障前租借 YouBike，但無法還車之消費者，致使其必須要負擔車輛保管責任，除了負擔價金外，YouBike 也要為這類消費者，額外增加半小時的免費騎乘補償方案。

對消費者

- 一、若因 YouBike 當機而影響通勤，可備妥相關證據，例如扣薪證明、悠遊卡租借資料等，向 YouBike、各地市政府求償。

八里區公所政風室關心您