



修車變「屠宰業」？

維修前掌握「這4原則」自保

113年3月份消保宣導  
嘉義市政府財政稅務局政風室

- 不少人曾有修車遭到車廠「坑殺」的不愉快經驗。許多民眾闔家出遊，為確保旅途平安，愛車保養與維修更需多加留意。行政院消費者保護處提醒，維修前務必先掌握 4 原則，才不會讓荷包失血。
- 消保處指出，凡是有保養或維修需求的消費者，可依「汽車維修定型化契約應記載及不得記載事項」主張權利，特別注意「維修費用要透明」、「維修項目要同意」、「維修範圍要保固」、「維修完成要確認」等「四要」原則，才能避免消費糾紛。

- 行政院消保處指出，去（112）年有關汽車維修的消費申訴近**130**件，常見案例類型包括「業者未明確揭露費用資訊」、「收費過高」、「未經消費者同意逕行維修」、「維修後仍持續發生故障或瑕疵」等爭議，因此，消費者維修愛車時，應於維修前特別注意以下原則，避免發生糾紛。



- 第一、 維修費用要透明。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的零配件價格、服務報酬、拖吊費等各項費用，或提供消費者查詢的方式。
- 行政院消保處提醒，若「單純估價」不可收費，如需拆裝或電腦診斷才能估價的話，該費用需雙方另行約定，業者不得未經同意，即要求消費者支付。且各車廠收費應合理，所收取費用不得超過「原廠費用」標準。

- 第二、維修項目要經過同意。業者應於維修前，應將「維修項目」及「費用」告知消費者，經其同意，才能開始維修。維修中，發現額外需維修項目時亦同。如未告知而逕行維修，應「回復原狀」。若無法回復，不得要求消費者支付因而增加的費用。如導致消費者受損，業者應負賠償責任。

- 第三、 維修範圍要保固。凡是車輛，包括各種零配件、板金、噴漆，自交車之日起至少**1**年，或行駛至少**2**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。但如果上開故障或瑕疵，是因為消費者自備的零配件，或消費者於維修完成後，所為非原廠的加裝或改裝所致，業者不負保固責任。

- 第四、 維修完成要確認。鑑於實務上常發生交車後，消費者才發現愛車問題「仍未排除」，業者於維修完成後、交車前，應主動就維修項目進行檢測或路試，讓消費者確認是否完全修復，以避免糾紛，並確保行車安全。
- 行政院消保處再次提醒，為愛車進行維修或保養時，不宜僅以價格高低作為維修的唯一考量，應注意業者有無遵守「汽車維修定型化契約規範」，並掌握以上「四要原則」。

- 若因維修產生消費糾紛，可至行政院消費者保護會網站（ <https://cpc.ey.gov.tw/> ）線上申訴，或向消費者保護團體及各地方政府消費者服務中心申訴，以維護自身權益。



嘉義市政府財政稅務局 關心您