

## 買新車靠運氣，瑕疵不斷靠自己？

消基會自 98 年至 99 年 4 月止，共接獲了 44 件汽車「新車屢修不復；保固期內瑕疵不斷」的申訴案件，平均一個月就有將近 3 件的申訴案發生。只是消費者花錢購買新車，卻要忍受新車屢修不復的狀況，產品有瑕疵卻無法退換貨，花了錢也無法獲得同等價值的商品，合理嗎？為此消基會調查了各家業者販售汽車的訂購合約書，結果發現解約或是更換新車的條件皆過於嚴苛，消費者購車權益嚴重受損！

案例一：98 年 2 月 18 日消費者購車並交車後，2 月 23 日至 27 日即因漏油、引擎腳固定座偏移、右後門六腳螺絲等問題入場維修 3 次，2 月 28 日更在未踩油門的情況下暴衝。消費者因而向公司要求退車與換車，但公司卻僅願檢驗該車，而不願作其他處理。

案例二：消費者於 98 年 8 月 19 日至公司購買一輛汽車 56,7000 元，交車後發現車底有生鏽的零件，立即向公司反應，並於 8 月 20 日至車廠詳細檢查，發現底盤生鏽的情況更嚴重，且前輪的生鏽位置似有安全之虞，但公司卻表示無法更換新車，僅願提供更換新零件及日後保養優惠，消費者無法認同，要求公司應更換新車或退車退款。

案例三：消費者於 98 年 11 月 25 日購車，當日即發現「新車異音」，其後陸續發現引擎及其所屬機件兩件嚴重異音，另一件內裝座椅異音；自 11 月 25 日起為了福特新車瑕疵，陸續進廠已十次，至 99 年 2 月 5 日仍無法完全修復，消費者深感困擾。

### 調查結果

- 一、80%業者規定 30 天內發生重大瑕疵，且經檢修 2~3 次而未修復才可解約退款或更換新車；
- 二、簽訂汽車合約之前，消費者應有 3 天的審閱期；然而卻有 1 家業者不願意提供契約讓消費者攜回；
- 三、非重大瑕疵但屢修不復，卻不可以解約退款、更換新車？

### 消基會呼籲

- 一、美國各州均有檸檬車法保障購車權益，主管機關應立即研擬類似法規，並修訂定型化契約應記載及不得記載事項；
- 二、業者在販售商品時，應提供更保障消費者權益的服務；
- 三、訂購汽車前，消費者擁有 3 天的審閱期，應詳細閱讀過契約書之後再行簽署，以維護自身的權益；

嘉義區監理所 關心您