

臺灣臺中地方法院民事判決

114年度消字第8號

原告 武治華
被告 和泰汽車股份有限公司

法定代理人 黃南光
訴訟代理人 梁瑜晏

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國115年1月16日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

原告之訴駁回。
訴訟費用由原告負擔。

事實及理由

一、原告主張：原告於民國114年1月5日向訴外人萬豐車業公司購入廠牌為豐田、車型為CAMARY HYBRID、107年5月出廠、車牌號碼為000-0000號之中古汽車（下稱系爭汽車）。嗣因感受到系爭汽車煞車力道不足，必須重踩煞車，連帶產生煞車系統異音問題（下稱系爭瑕疵），遂於同年2月7日至被告授權之經銷商即訴外人中部汽車股份有限公司南台中廠（下稱中部汽車公司）檢查，並請中部汽車公司依被告在109年12月14日公告，針對生產期間為100年（西元2011年）8月23日至107年（西元2018年）8月7日生產之TOYOTA CAMARY HYBRID車型，因煞車系統於日本豐田汽車公司出廠時有瑕疵，車主可至被告授權之經銷商，免費更換煞車總泵及蓄壓器（下合稱煞車零件）之顧客服務活動（下稱系爭活動），為原告免費更換煞車零件，以改善系爭瑕疵。惟中部汽車公司竟告知原告，必須汽車有煞車故障警示燈亮起才符合更換條件，因系爭汽車並無上開情形，故拒絕為原告免費更換，致原告為改善系爭瑕疵，分別於同年3月21日、同年5月20日再至中部汽車公司自費更換，因而支出維修費新臺幣（下同）共計9萬2,284元。然系爭瑕疵係日本豐田汽車公司於該款汽

01 車出廠時，未具備合於當時科技或專業水準可合理期待之安
02 全性問題，且有危害消費者之健康安全，而被告為日本豐田
03 汽車公司在臺灣之總代理商，依消費者保護法（下稱消保
04 法）第10條第1項規定，負有召回該款汽車之義務，若不召
05 回亦應依同項但書規定，提供消費者必要之處置。系爭活動
06 既為被告為除去系爭瑕疵之危險，提供消費者必要之處置，
07 被告之經銷商中部汽車公司即應替原告免費更換，惟中部汽
08 車公司卻拒絕為被告更換，此舉顯已違反消保法第10條規
09 定，亦不符合消保法第11條、第12條之平等互惠、誠信原
10 則，並有危及原告健康安全之虞，故爰依消保法第7條第3
11 項、第10條、第51條及民法第184條第2項規定，請求被告賠
12 償原告維修費9萬2,284元及5倍違約金46萬1,420元，共計55
13 萬3,704元等語。並聲明：被告應給付原告55萬3,704元。

14 二、被告則以：原告並非向被告或被告授權之經銷商中部汽車公
15 司購買系爭汽車，兩造間並無買賣關係存在，被告應無提供
16 原告免費更換煞車零件之義務。被告109年12月14日公告之
17 系爭活動，非屬安全性召回改正，是日本原廠自主提供維修
18 更換活動，依系爭活動公告內容，必須出現煞車系統作用機
19 能減損或煞車故障警示燈亮起，才可免費更換煞車零件，系
20 爭汽車於114年2月7日首次至中部汽車公司檢查，於同年3月
21 21日、同年5月20日進廠維修時，均未發現有煞車等安全性
22 問題，亦無出現煞車系統作用機能減損或煞車故障警示燈亮
23 起之情形，被告自無法依系爭活動，免費為原告更換。再
24 者，依交通部於114年8月4日回覆原告提出之消費爭議申訴
25 回函，亦提及TOYOTA CAMARY HYBRID車型之煞車問題，經原
26 廠確認係屬車輛長期使用之零件正常耗損，日本豐田網站公
27 告之顧客服務活動為煞車系統品質服務活動，非發布安全性
28 召回改正作業等語，足見上開車型之車輛雖可能出現煞車系
29 統須更換之現象，然並非與駕駛或行車等安全性欠缺有關之
30 重大瑕疵，被告比照日本原廠提供符合特定資格之車主顧客
31 服務活動，已善盡企業經營者責任，無違反誠信原則等語，

01 資為抗辯。並聲明：原告之訴駁回。

02 三、經查，原告主張其於114年1月5日向萬豐車業公司購入系爭
03 汽車，嗣於114年2月7日至中部汽車公司檢查，於同年3月21
04 日、同年5月20日再至中部汽車公司自費更換煞車相關零
05 件，共計支出維修費9萬2,284元等情，業據其提出中古汽車
06 買賣定型化契約書、中部汽車公司估價單、中部汽車服務明
07 細表及電子發票證明聯等件為證（見本院卷第17頁至第19
08 頁、第103頁至第107頁），並有卷附之車號查詢車籍資料在
09 卷可稽（見本院卷第145頁），復為被告所不爭執（見本院
10 卷第156頁至第157頁），是原告主張之上開事實，堪信為
11 真。至於原告主張系爭汽車於出廠時有系爭瑕疵存在，被告
12 依法應召回系爭汽車，若不召回，被告應有依系爭活動，免
13 費為原告更換煞車零件之義務等情，則為被告所否認，並以
14 前詞置辯，是以，本件應審究者應為：(一)原告依消保法第7
15 條第3項、第10條及第51條規定，請求被告賠償其自費更換
16 煞車零件費用9萬2,284元及5倍懲罰性違約金，共計55萬3,7
17 04元，有無理由？(二)原告另依民法第184條第2項規定，請求
18 被告賠償前開共計55萬3,704元損害，有無理由？

19 四、得心證之理由：

20 (一)原告依消保法第10條第1項、第7條第3項、第51條規定請求
21 部分：

22 1.按本法之企業經營者：指以設計、生產、製造、輸入、經銷
23 商品或提供服務為營業者，消保法第2條第2款定有明文。經
24 查，本件被告為日本豐田汽車公司在臺灣之代理商，負責日
25 本豐田汽車公司TOYOTA品牌汽車在臺灣之銷售業務，而中部
26 汽車公司為被告授權之經銷商之一，負責為被告銷售、維修
27 代理品牌之汽車等情，為兩造所不爭執（見本院卷第157
28 頁），是被告既為日本TOYOTA汽車在臺灣之代理商，且授權
29 中部汽車公司提供消費者相關之維修、保養、銷售等服務，
30 則揆諸前揭法律規定，本件被告應屬消保法第2條第2款所定
31 之企業經營者。是以，兩造就系爭汽車雖無買賣之法律關

01 係，惟就兩造間關於系爭汽車之維修服務等關係，自有消保
02 法規定之適用，先予敘明。

03 2.次按從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，
04 於提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該商品或
05 服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。商品
06 或服務具有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能者，
07 應於明顯處為警告標示及緊急處理危險之方法。企業經營者
08 違反前二項規定，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶
09 賠償責任。但企業經營者能證明其無過失者，法院得減輕其
10 賠償責任，消保法第7條第1項、2項、3項規定甚明。是依此
11 規定，從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者
12 損害賠償責任之成立，自以商品或服務具有未符合當時科技
13 或專業水準可合理期待安全性之危險，且消費者因使用商品
14 或接受服務而致健康或安全受侵害而生之損害，方有適用。
15 而消費者依上開規定請求賠償，仍應證明其係因企業經營者
16 提供服務之危險性而受有損害，即二者間具有因果關係之事
17 實（最高法院103年度台上字第2120號民事判決意旨參
18 照）。又當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之
19 責任，此為民事訴訟法第277條前段所明定，且損害賠償之
20 債，以有損害之發生及有責任原因之事實，及二者間有相當
21 因果關係為成立要件，如不合於此項成立要件，即難謂有損
22 害賠償請求權存在（最高法院107年度台上字第523號民事判
23 決意旨亦足資參照）。準此，於消費者依消保法第7條規定
24 請求損害賠償時，就「損害之發生」，及「企業經營者所提
25 供之服務欠缺安全性與損害之發生間具有因果關係」等要
26 件，仍應由消費者負舉證之責。本件原告主張系爭汽車於出
27 廠時有系爭瑕疵，欠缺安全性，被告未召回系爭汽車，亦拒
28 絕為原告更換煞車零件，致原告受有支出維修費之損害等
29 情，既為被告所否認，並以前詞置辯，則依前揭說明，原告
30 自應就其上開主張之事實，負舉證之責。

31 2.原告固提出豐田油電車煞車系統瑕疵召修爭議大事紀、臺灣

01 醒報、東森網路新聞、Mobile01論壇網友意見、消費爭議申
02 訴書、107年奇摩及中時新聞報導截圖、youtube影片下方網
03 友留言等件為證（見本院卷第13頁至第16頁、第21頁至第28
04 頁、第95頁至第101頁），惟查，上開證據資料或為新聞報
05 導，或為不知名網友於汽車論壇發表之評論，至多僅能證明
06 與系爭汽車同款型之部分車輛可能出現煞車系統失靈問題，
07 並引起消費大眾廣泛討論，尚非能以上開資料遽認系爭汽車
08 亦同有新聞報導所載TOYOTA油電車煞車系統失靈之瑕疵存
09 在；且觀諸被告所提出原告於114年3月10日至中部汽車公司
10 自費更換煞車零件之工作傳票，可知原告於更換煞車零件
11 前，有與中部汽車公司之工作人員駕駛系爭汽車上路，以檢
12 測煞車系統有無出現故障情形，而依該工作傳票檢診說明欄
13 所載：「現象：與車主（即原告）路試為踩煞車有洩壓聲。
14 問題：電磁閥洩壓聲音。結果：正常作動聲。其他：車主表
15 示要預防性更換，已告知煞車增壓器更換後洩壓聲仍然存在
16 在，為正常現象，車主表示同意更換。」等內容，亦可知系
17 爭汽車之煞車故障警示燈並未亮起，踩煞車時雖有洩壓聲
18 音，然此屬作動產生之正常現象，是系爭汽車是否有系爭瑕
19 疵存在，尚非無疑。

20 3.再者，系爭汽車為原告於114年1月5日向萬豐車業公司購買
21 之中古車，而依原告提出之買賣契約所示，系爭汽車於購入
22 前里程數為12萬4,527公里，有中古汽車買賣定型化契約書
23 在卷可佐（見本院卷第103頁），可見系爭汽車於原告購入
24 時已使用過相當之期間，並有上路行駛過一定之路程，是縱
25 認系爭汽車有系爭瑕疵，亦難以此率斷系爭瑕疵係於出廠時
26 即存在之問題，而非系爭汽車前手使用期間因其他問題所造
27 成。況參以交通部於114年8月4日就原告對於被告未提供免
28 費更換零件服務提出陳情之函覆資料，交通部前就TOYOTA C
29 AMARY HYBRID油電車煞車系統瑕疵問題，已責成財團法人車
30 輛安全審驗中心依汽車安全性調查召回改正及監督管理辦理
31 第6條規定辦理彙整判斷分析，經該中心於109年10月15日邀

01 集專家學者召開109年度汽車安全性通報案件第6次會議討
02 論，其結論為：「...經原廠確認係煞車增壓器中的增壓電
03 磁閥座和柱塞桿尖端磨損而發生液壓洩漏所致，屬於車輛長
04 期使用之零件正常耗損。經查日本TOYOTA網站之公告係為煞
05 車系統品質服務活動，日本及其他國家均無針對本案發布安
06 全性召回改正作業。...」等情，此亦有交通部114年8月4日
07 函覆資料在卷可憑（見本院卷第77頁至第79頁），足見與系
08 爭汽車同款型之車輛所生煞車系統問題，屬於車輛長期使用
09 後之正常耗損現象，並非該款車型於出廠時欠缺合於當時科
10 技或專業水準可合理期待之安全性問題，益徵原告之系爭汽
11 車縱有系爭瑕疵，非無可能為前車主使用相當時間後產生之
12 耗損情形所致，是原告主張系爭汽車於出廠時即有系爭瑕疵
13 云云，尚難憑採。

14 4.原告另主張系爭汽車在其自費更換煞車零件後，煞車力道明
15 顯提升，亦無異音產生，且被告提出之114年3月20日工作傳
16 票未有其本人簽名，該傳票列印時間為2025/09/16，與被告
17 提出之114年5月20日工作傳票列印時間為2025/05/20格式不
18 同，114年3月20日工作傳票應係經過被告修改云云，然查，
19 原告就其自費更換煞車零件後，系爭汽車之煞車力道明顯有
20 改善提升且無異音等情，並無提出相關資料舉證以實其說，
21 且系爭汽車為二手中古車，於更換新煞車零件後，本可能較
22 諸原本前手已使用相當時間之舊煞車零件反應敏捷，是原告
23 以此主張系爭汽車有系爭瑕疵等情，亦難認可採。至於被告
24 提出之上開2張工作傳票，本為原告在不同時間點至中部汽
25 車公司維修之書面資料，其上登載之列印時間非一致亦僅表
26 示被告從電腦輸出列印各該工作傳票電子檔之時間不同，且
27 就工作傳票未有原告簽名一事，被告表示係因目前工單均採
28 無紙化措施，只有消費者要求另外列印出來，才會讓其簽名
29 等語（見本院卷第157頁），而觀之原告自己提出114年3月2
30 0日中部汽車公司之估價單完整頁面（見本院卷第17頁）並
31 未有原告之簽名，惟被告提出之同日、同時間、同份估價單

01 完整頁面（見本院卷第117頁），則有原告之簽名等情，堪
02 認被告前開主張，應非無稽。況互核被告提出之114年3月20
03 日工作傳票上所載消費日期、發票號碼及結帳時間，與原告
04 自己提出之同日消費電子發票登載之內容均相符一致（見本
05 院卷第17頁、第119頁），則原告主張被告提出之114年3月2
06 0日工作傳票恐有經被告修改云云，自非可採。

07 5.又按企業經營者於有事實足認其提供之商品或服務有危害消
08 費者安全與健康之虞時，應即回收該批商品或停止其服務。
09 但企業經營者所為必要之處理，足以除去其危害者，不在此
10 限，消保法第10條第1條固有明文，惟此仍須有事實足認企
11 業經營者提供之商品或服務有危害消費者安全與健康之虞
12 時，企業經營者方負有收回商品或停止服務，或為除去危險
13 之必要處理之義務。本件原告之系爭汽車尚難認於出廠時即
14 有系爭瑕疵等節，業經本院認定如前，是原告依上開法律規
15 定，主張被告應召回系爭汽車，若不召回，應提供必要之處
16 置，以除去危險云云，已難認可採。且依系爭活動公告內容
17 所示，已明確記載實施項目為：「本次顧客服務活動對象為
18 部份2011年8月23日至0000年0月0日生產之TOYOTA CAMARY H
19 V、2008年10月24日至0000年0月0日生產之PRIUS車型及2012
20 年5月7日至0000年0月00日生產之PRIUS PHV車型。由於煞車
21 總泵及蓄壓器內部組件因長期且嚴苛條件使用下，可能因自
22 然耗損而發生煞車系統作用機能減損或煞車故障警示燈亮起
23 情形。」；服務內容為：「自即日起，若有上述生產期間之
24 車輛，經服務廠確認底盤號碼且符合日本原廠通知之故障現
25 象，將免費更換煞車總泵及蓄壓器。」；注意事項中並載
26 明：「本次為日本原廠自主提供的維修更換服務，並非安全
27 性召回改正，日本原廠保有是否核准的最終決定權。」等內
28 容，由此可知，系爭活動係因考量上述特定生產期間之車
29 款，因煞車零件長期使用所生自然耗損現象，日本原廠自主
30 提供之維修更換活動。而享有免費維修更換之條件，除特定
31 汽車款式、特定生產期間外，尚包括應合於日本原廠通知之

01 故障現象即煞車系統作用機能減損或煞車故障警示燈亮起之
02 情形，且上開公告內容亦為原告所不爭執（見本院卷第157
03 頁），是系爭活動既係基於前開特定目的而提供之顧客服
04 務，則公告內容設有適用對象之條件、適用汽車之特定情狀
05 等限制，尚難謂有何違反平等互惠、顯失公平之情。原告之
06 系爭汽車雖合於系爭活動公告之車款類型及生產年份，然並
07 未有煞車系統故障燈亮起之情，已如前所述，是被告自無依
08 系爭活動提供原告免費更換煞車零件之義務，被告授權之經
09 銷商中部汽車公司拒絕為原告免費更換，亦難認有何違反消
10 保法第10條規定之情事。

11 6. 綜上，依前開說明，本件原告依消保法第7條第3項、第10條
12 及第51條規定，請求被告賠償其自行支出之維修費及懲罰性
13 賠償金，共計55萬3,704元，難認有據。

14 (二)原告依民法第184條第2項規定請求部分：

15 本件原告主張被告拒絕為其免費更換煞車零件之舉，有違反
16 消保法第10條、第11條及第12條之規定，並依民法第184條
17 第2項規定，請求被告應賠償其所受損害云云，惟查，被告
18 未依系爭活動提供原告免費更換煞車零件之服務，並無違反
19 消保法之規定，業經本院認定如前，是原告依前揭法律規
20 定，請求被告應賠償其所受損害，亦屬無據。

21 五、綜上所述，依原告提出之證據資料，難認其上開主張可採，
22 且縱認原告之系爭汽車有系爭瑕疵，惟依本件卷內證據資
23 料，亦難據此率斷系爭瑕疵係於系爭汽車出廠時已存在之問
24 題。是以，原告依消保法第7條第3項、第10條及第51條、民
25 法第184條第2項規定，請求被告賠償其55萬3,704元，均無
26 理由，應予駁回。

27 六、本件事證已臻明確，兩造其餘之攻擊防禦方法及舉證，經本
28 院審酌後，認均不足以影響本判決之結果，毋庸一一論列，
29 併此敘明。

30 七、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

31 中 華 民 國 115 年 2 月 13 日

01
02
03
04
05
06
07
08

民事第四庭 審判長法官 王怡菁
法官 林依蓉
法官 張詩靖

以上正本係照原本作成。

如不服本判決，應於送達後20日內向本院提出上訴狀（須附繕本）。如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

中 華 民 國 115 年 2 月 13 日
書記官 張峻偉