交通部 公告　　中華民國 115 年 6 月 30 日
交運字第 11550082571 號

主　　旨：預告訂定「道路拖吊服務定型化契約應記載及不得記載事項」。

依　　據：行政程序法第一百五十四條第一項。

公告事項：

一、訂定機關：交通部。

二、訂定依據：消費者保護法第十七條第一項。

三、「道路拖吊服務定型化契約應記載及不得記載事項」草案如附件。本案另載於本部全球資訊網站（網址：https://www.motc.gov.tw/），「新聞／公告／法規－法規內容－法規即時檢索－草案預告區」網頁。

四、對於本公告內容有任何意見或修正建議者，請於本公告刊登公報隔日起 60 日內陳述意見或洽詢：

（一）承辦單位：交通部。

（二）地址：臺北市中正區仁愛路 1 段 50 號。

（三）聯絡人：鄭專員。

（四）電話：（02）2349-2157。

（五）傳真：（02）2389-9887。

（六）電子信箱：jhao910824@motc.gov.tw。

道路拖吊服務定型化契約應記載及不得記載事項草案總說明

為加強提供拖吊服務業者管理，預防消費糾紛，並適時揭露相關資訊讓拖吊業者及消費者有明確依循，爰依消費者保護法第十七條第一項規定，訂定本定型化契約應記載及不得記載事項草案，共計十八點，其中應記載事項計十點，不得記載事項計八點，要點如下：

一、應記載事項

(一)契約審閱規定。(草案第一點)

(二)業者基本資料。(草案第二點)

(三)拖吊費用揭示。(草案第三點)

(四)拖吊服務品質之確保。(草案第四點)

(五)被拖吊車輛管領責任。(草案第五點)

(六)消費者終止契約。(草案第六點)

(七)拖吊服務業者終止契約。(草案第七點)

(八)使用被拖吊車輛之禁止。(草案第八點)

(九)事故之損害賠償。(草案第九點)

(十)消費爭議處理。(草案第十點)

二、不得記載事項

(一)不得記載拋棄契約審閱期間，或已給予消費者審閱期間。(草案第一點)

(二)不得記載廣告或消費者與業者間之口頭約定僅供參考或不構成契約之內容。(草案第二點)

(三)不得記載減輕或免除業者依法應負瑕疵之擔保責任。(草案第三點)

(四)不得記載業者得片面變更契約內容而消費者不得異議。(草案第四點)

(五)不得排除消費者保護法第四十七條或民事訴訟法第二十八條第二項、第四百三十六條之九規定小額訴訟管轄法院之適用。

（草案第五點）

(六)業者除收取約定之拖吊費用外，不得記載以其他方式變相或額外加價，亦不得以消費者未給付此等費用而留置拖吊車輛。（草案第六點）

(七)不得記載收回拖吊契約。(草案第七點)

(八)不得記載其他違反法律強制、禁止規定或顯失公平之約定。（草案第八點）

道路拖吊服務定型化契約應記載及不得記載事項草案

名稱	說明
道路拖吊服務定型化契約應記載及不得記載事項	為利明確拖吊服務範疇，拖吊服務業者提供拖吊車、救濟車或其他合於規定之救濟車輛，協助車輛拖吊或載運至指定地點之拖吊服務，而其他具道路救援服務性質如接電、打氣、加水、換胎、送油等項目，非本事項適用範圍。
規定	說明
前言 本事項所稱拖吊服務，係指企業經營者（下稱拖吊服務業者）指派具有合格駕駛執照之駕駛人（下稱拖吊車駕駛），駕駛拖吊車、救濟車或其他合於規定之救濟車輛，將消費者指定車輛（下稱被拖吊車輛）移置特定地點之服務。 前項拖吊服務，不包含下列經第三方契約或依法委託，而無須由消費者與拖吊服務業者另成立契約之情形： 一、由汽車車廠、信用卡發卡銀行或第三方業者（如遠通電收股份有限公司等）所提供之附加拖吊服務。 二、受高速公路、快速公路管理機關特約委託之拖吊服務。 三、受地方政府或警察機關委託執行道路交通違規車輛移置或事故現場車輛排除之拖吊服務。	一、為利明確拖吊服務範疇，明定拖吊服務之定義，係指企業經營者指派拖吊車、救濟車或其他合於規定之救濟車輛（如附平台或升降尾門之小貨車）將消費者指定車輛移置特定地點，並確立已受契約規範提供服務者如各地方政府執行交通違規車輛移置或排除事故車輛之業者、汽車車廠、信用卡發卡銀行或第三方業者等不適用本事項。 二、前項所稱已受契約規範，係指特定機構或單位與拖吊服務業者簽訂契約，雙方具有合作關係提供企業產品附加拖吊服務，無須與消費者再另立契約，其權利義務關係應依原契約約定辦理，故不適用本事項。
壹、應記載事項	
一、契約審閱規定 拖吊服務業者應於簽約前，將契約內容充分向消費者說明，並確認服務項目，雙方謹簽訂書面契約或以雙方同意之其他適當方式表示同意，以憑信守。 業者簽章： 消費者簽章： 簽約日期：	為保障消費者有合理期間充分詳閱契約內容，避免在未清楚契約條款內容與意義情況下簽訂契約或在未完成簽訂契約前先執行拖吊致生爭議，爰依消費者保護法第十一條之一第四項規定，參酌定型化契約條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，明定業者應於簽約前向消費者揭示契約內容。

二、業者基本資料 拖吊服務業者應揭示其名稱、負責人、聯絡電話、電子郵件信箱、營業所所在地地址、客服聯絡方式。	為維護消費者權益，拖吊服務業者應揭露營業資訊，供消費者與業者成立契約前資訊確認，或發生消費爭議申訴及請求處理之管道，爰明定業者應於契約及明顯處載明其詳細資訊，供消費者知悉及查詢。
三、拖吊費用揭示 拖吊服務業者應於契約載明拖吊費（基本費、里程加收費）、現場作業費、待時費、特殊期間加成費、特殊作業費、空趟費或其他經地方主管機關核定之費用等項目收費標準及付款方式，並揭示於營業所之明顯處與網頁等處；收費標準調整時，亦同。 拖吊服務業者向消費者收取費用，應明列所提供服務之內容、金額及計算方式，且不得超過前項內容，未明列者即不得擅自增加項目向消費者收取。 前項拖吊服務項目收費標準，應確保拖吊費（基本費、里程加收費）不得超過國道拖救基本費率之二倍。但地方主管機關另有核定費用時，應依該主管機關公告費率辦理。 拖吊服務業者提供跨區域拖吊服務時，其收費方式應依消費者起始地點計價或依地方政府協議公告內容辦理。	一、訂定第一項： (一)為使拖吊服務項目收費標準及付款方式透明化，避免消費者在未清楚情況下簽訂契約，爰明訂拖吊服務業者應於契約載明拖吊費（基本費、里程加收費）、現場作業費、待時費、特殊期間加成費（含夜間加成費、例假日加成費）、特殊作業費、空趟費或其他經地方主管機關核定之費用等各項目收費標準及付款方式，並應於營業所之明顯處與網頁揭示資訊，收費標準調整時，亦同。 (二)前揭現場作業費係指參照國道拖救基本費率所規範之各類現場作業項目、特殊作業費係指需特殊機具作業酌收費用、空趟費則指業者已派遣車輛未提供服務酌收費用。 二、訂定第二項：為避免衍生消費爭議，明訂已經雙方協議服務內容不得擅自增加項目向消費者收取。 三、訂定第三項：為避免基本拖吊費率不合乎於常態，爰明定拖吊費（基本費、里程加收費）不得超過國道小型車或大型車拖救基本費率之二倍，但地方主管機關有特別規定時，應依其公告費率。 四、訂定第四項：考量一般道路車輛拖吊具有跨區服務性質，為避免收費爭議，爰明定由消費者起始地點計價或依地方政府協議公告規定辦理。
四、拖吊服務品質之確保 拖吊服務業者應擔保其完成之拖吊工作，具備約定之品質及無減少或滅失價值或不適於通常或約定使用之瑕疵。	為確保履約期間拖吊服務業者服務品質，明定拖吊服務業者應擔保拖吊工作品質如同雙方簽訂契約約定。

五、被拖吊車輛管領責任 拖吊服務業者進行拖吊前、後應就被拖吊車輛拍照留存紀錄，並與消費者確認之。 拖吊服務業者於拖吊工作期間造成被拖吊車輛之毀損、滅失，應負責任。但因不可抗力，或因消費者之故意或過失行為所致者，不在此限。 拖吊工作完成、終止或解除契約後，消費者應即領回被拖吊車輛；經拖吊服務業者通知消費者領回，而消費者未領回時，拖吊服務業者得依當地公有停車場收費費率按日計算，向消費者收取車輛停放費用，並僅就故意或重大過失所致被拖吊車輛之毀損、滅失，負其責任。 拖吊服務業者不得以消費者未給付未約定之拖吊費用而留置被拖吊車輛；被拖吊車輛於留置期間因不可抗力毀損、滅失者，拖吊服務業者仍應負責。	一、訂定第一項：為避免衍生消費爭議，保障雙方權利及義務，明訂拖吊服務業者進行拖吊前、後應就被拖吊車輛拍照留存紀錄，並與消費者確認車況。 二、訂定第二項、第三項：為確保拖吊工作期間（消費者將車輛交付業者起至業者交付消費者指定地點止之期間）拖吊服務業者應負維持車況責任及注意義務；在通知消費者領回而未領回期間，得依當地公有停車場費率（消費者指定地點或業者暫時停放被拖吊車輛之行政區域）收費，明訂消費者及拖吊服務業者雙方責任與義務。 三、訂定第四項：為保障消費者權益，明訂拖吊服務業者不得以消費者未給未約定之費用為由留置被拖吊車輛，倘有不當留置車輛之情形，於留置期間因不可抗力造成車輛毀損、滅失，拖吊服務業者仍應負責。
六、消費者終止契約 拖吊服務業者確認派車服務前，消費者得不附理由終止契約，拖吊服務業者接獲消費者終止契約之通知後，應即通知拖吊車駕駛，並不得要求消費者支付任何費用。 拖吊服務業者確認派車服務後，因消費者終止契約所生費用，得由消費者負責。但不得超過基本費用。 執行拖吊服務期間，消費者得隨時終止契約。但應給付已完成履行項目費用。	為避免衍生消費爭議，保障雙方權利及義務，明定消費者於拖吊服務業者確認派車服務前、後或執行拖吊服務期間，因故終止契約所生費用收費方式。
七、拖吊服務業者終止契約 拖吊服務業者指派之拖吊車駕駛，如遇路阻、交通事故、車輛故障，或集會地區、臨時交通管制區、颱風、其他不可抗力因素無法前往或無法於預估時間內抵達消費者指定地點時，應即時通知消費者，並由拖吊服務業者洽詢消費者	為避免衍生消費爭議，保障雙方權利及義務，明訂拖吊服務業者如因不可抗力或其他因素致遲延或不能履約時，應立即通知消費者，以供消費者決定適當處置，如業者因故無法派遣其他車輛或已協助媒合其他業者，則可通知消費者終止服務契約。

意願派遣其他車輛或協助媒合其他業者提供服務，必要時拖吊服務業者得通知消費者終止服務契約。	
八、使用被拖吊車輛之禁止 拖吊服務業者不得自行使用或交付第三人使用被拖吊車輛。但其使用為拖吊服務所必要範圍者，不在此限。 拖吊服務業者違反前項規定，應給付消費者相當之費用，如有損害，並應負責賠償。	為維護消費者權益，明定拖吊服務業者不得擅自使用或交付第三人使用被拖吊車輛，如該等情形應負擔賠償責任。
九、事故之損害賠償 執行拖吊服務期間發生交通事故，致消費者或第三人之身體傷亡或財物損失時，除無法向警察機關報案之情形外，拖吊車駕駛並應立即通知拖吊服務業者配合處理事故。 前項事故原因可歸責拖吊車駕駛之事由者，拖吊服務業者應負連帶責任。	為保障雙方權利及義務，明定契約中應載明拖吊服務期間發生交通事故之處理規定及相關賠償責任。
十、消費爭議處理 拖吊服務業者應建立消費爭議處理機制，並應設消費爭議處理申訴（客服）專線或電子郵件信箱。	為明確消費爭議處理事宜，維護消費者權益，明定拖吊服務業者應設置消費爭議處理申訴管道。
貳、不得記載事項	
一、不得記載拋棄契約審閱期間，或已給予消費者審閱期間。	契約審閱期間係為保護消費者權益而設，為免業者輕易拋棄契約審閱期間，損及保護消費者之立意，參酌消費者保護法第十一條之一規定，不得以定型化契約約定拋棄契約審閱期間之文字。
二、不得記載廣告或消費者與拖吊服務業者間之口頭約定僅供參考或不構成契約之內容。	為保障消費者權益，參酌消費者保護法第二十二條規定，不得以定型化契約約定拋棄廣告內容之真實。
三、不得記載減輕或免除拖吊服務業者依法應負瑕疵之擔保責任。	為保障消費者權益，業者不得排除於拖車時未能發現瑕疵之責任。
四、不得記載拖吊服務業者得片面變更契約內容而消費者不得異議。	契約係經雙方合意而成立，內容攸關雙方權益，爰明定契約變更應在雙方同意下為之，不得由單方片面更改。
五、不得排除消費者保護法第四十七條或民事訴訟法第二十八條第二項、第四百三十六條之九規定小額訴訟管轄法院之適用。	為建立消費爭議處理管道，明定業者與消費者因契約發生爭議之管轄單位，如無法透過申訴、調解妥善處理而訴諸法院解決者，依民事訴訟法規定，業者與消費者得約定合意管轄法院，但不得違

	反消費者保護法第四十七條或民事訴訟法第二十八條第二項、第四百三十六條之九規定小額訴訟管轄法院之適用。
六、拖吊服務業者除收取約定之拖吊費用外，不得記載以其他方式變相或額外加價。	業者負有提供拖吊服務，所收取費用亦以業者所揭示收取費用項目為標準。為保障消費者權益，不得記載以其他方式變相或額外加收其他費用。
七、不得記載收回拖吊契約。	為保障消費者權益，契約係經雙方合意而成立，內容攸關雙方權益，應由雙方留存，不得以定型化契約約定收回。
八、不得記載其他違反法律強制、禁止規定或顯失公平之約定。	為保障消費者權益，參酌民法第七十一條、第七十二條及消費者保護法第十一條、第十二條規定，業者應盡力維護交易公平，明定不得為其他違反法律強制或禁止之規定或其他違反誠信、顯失公平之記載。