

代客駕車服務定型化契約應記載及不得記載事項 總說明

為貫徹消費者保護法(以下簡稱消保法)保障消費者權益之立法意旨，並減少代客駕車服務業者與消費者使用代駕服務之消費糾紛，並確保契約之公平合理，俾使消費者及業者互蒙其利，爰依據消保法第十七條訂定本應記載及不得記載事項，其中應記載事項計十三點，不得記載事項八點，重點臚列如下：

一、定義：本事項所稱代客駕車服務，指企業經營者(以下簡稱代駕服務業者)指派具有職業駕駛執照之駕駛人(以下簡稱代駕人)代消費者將指定車輛駕駛至其指定地點之服務(以下簡稱代駕服務)。

二、應記載事項：

- (一)業者基本資料(第一點)。
- (二)廣告及網站揭示資訊之效力(第二點)。
- (三)收費之標示(第三點)。
- (四)提供服務前之揭示及確認(第四點)
- (五)消費者之協力義務(第五點)
- (六)消費者終止契約(第六點)。
- (七)代駕服務業者終止契約(第七點)。
- (八)代駕人之資格條件(第八點)。
- (九)事故之損害賠償(第九點)。
- (十)保險揭示(第十點)。
- (十一)代駕服務違反交通法規處罰之責任(第十一點)。
- (十二)消費爭議處理(第十二點)。
- (十三)準據法與管轄法院(第十三點)。

三、不得記載事項：

- (一)目的外個人資料之利用(第一點)。
- (二)片面變更契約內容(第二點)。
- (三)任意終止解除契約與賠償責任之免除(第三點)。
- (四)排除限制消費者解除及終止契約之權利(第四點)。

- (五)服務義務免除與變相收費（第五點）。
- (六)故意重大過失責任預先免除（第六點）。
- (七)拋棄訴訟權（第七點）。
- (八)違反誠信及平等互惠條款（第八點）。

代客駕車服務定型化契約應記載及不得記載事項

壹、定義

| 規定 | 說明 |
|---|---|
| <p>本事項所稱代客駕車服務，指企業經營者（以下簡稱代駕服務業者）指派具有職業駕駛執照之駕駛人（以下簡稱代駕人）代消費者將指定車輛駕駛至其指定地點之服務（以下簡稱代駕服務）。</p> | <p>明定代客駕車服務定義，係指代駕服務業者指派具職業駕駛執照代駕人代替消費者駕駛其自用小客車至消費者指定之地點。</p> |

貳、應記載事項

| 規定 | 說明 |
|---|--|
| <p>一、業者基本資料 代駕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。</p> | <p>契約應載明代駕服務業者之基本資料，供消費者知悉、查詢及利用。</p> |
| <p>二、廣告及網站揭示資訊之效力 代駕服務業者應確保廣告及網站內容之真實；其於廣告、網站服務頁面呈現之服務價格、服務內容、可提供之服務或限制及其他相關資訊，為契約之一部分。</p> | <p>代駕服務業者所揭示之服務內容、可提供之服務或限制及其他相關資訊，應確保廣告及網站內容之真實，對消費者所負之義務不得低於廣告及網站之內容。</p> |
| <p>三、收費之標示 代駕服務業者應於契約載明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。</p> | <p>為使消費者知悉代客駕車收費項目及付款方式，契約中應載明代駕服務業者之收費標準，並應於營業所之明顯處與網頁等處揭示。</p> |
| <p>四、提供服務前之揭示及確認 代駕服務業者於提供代駕服務前，應先向消費者揭示契約內容，並與消費者確認服務內容。</p> | <p>為減少代駕服務之消費糾紛，並確保代駕服務業者與消費者雙方之權益，契約中應載明於提供服務前與消費者確認相關服務條件，供代駕服務業者判斷此次代駕之風險。</p> <p>契約內容應依本定型化契約應記載及不得記載事項載明，包含契約當事人基本資料及代駕服務條件等項目。</p> |
| <p>五、消費者之協力義務 消費者使用代駕服務時，應符合下列情形： （一）意識清楚，並提供緊急聯絡人之聯絡方式；如已陷於意識不清楚、醉酒或其他情況者，需有意識清楚之陪同人員陪</p> | <p>為因應消費者意識不清楚之狀況，明列消費者應配合之義務，包括代駕車輛之狀況與消費者意識不清楚時，需有意識清楚之陪同人員，陪同取車並全程陪同，以及消費者需提供緊急聯絡人之聯絡方式，供臨時聯絡之需。</p> |

| | |
|---|--|
| <p>同至指定地點。</p> <p>(二)提供具有強制汽車責任保險、非盜賊車、車況正常等之車輛。</p> | |
| <p>六、消費者終止契約</p> <p>代駕服務業者指派之代駕人到達約定地點，通知消費者前，消費者得不附理由終止契約。代駕服務業者接獲消費者終止契約之通知後，應即通知代駕人，並不得要求消費者支付任何費用。</p> <p>代駕服務業者指派之代駕人到達約定地點，通知消費者後，因消費者終止契約所生費用，得由消費者負責。</p> | <p>參考實務上代駕服務業者之經營模式，多採代駕人到達約定地點，通知(方式不拘)消費者前，消費者如取消契約時，業者不收費；通知消費者後，消費者才終止契約時，業者始考慮是否要對消費者收費。至於最終是否要收費與要收多少費用，因涉及市場競爭與業者之經營策略等因素，宜由代駕服務業者依據個別契約規定自行訂定。</p> |
| <p>七、代駕服務業者終止契約</p> <p>代駕人如遇路阻、交通事故、交通管制，或颱風等其他不可抗力因素無法於約定時間內抵達約定地點時，應即時通知消費者變更抵達時間，或由代駕服務業者通知消費者終止契約。</p> | <p>契約中應載明代駕服務如因代駕人遭遇不可抗力或其他因素致遲延或不能履行時，應通知消費者變更抵達時間，或由代駕服務業者通知消費者終止服務契約。</p> |
| <p>八、代駕人之資格條件</p> <p>代駕服務業者所指派之代駕人應具備有效職業駕駛執照及警察刑事紀錄證明書之全部期間無犯罪紀錄證明。</p> | <p>考量本事項之消費者，其精神與意識多處於耗弱或無意識狀態，與一般乘客有別；且代駕人駕駛之車輛，又係消費者提供者。因此，為保障消費者之人身、財產安全，始有代駕人資格條件之要求。</p> <p>為保障消費者之安全，參考警察刑事紀錄證明書之內容，契約中應載明代駕服務業者提供代駕服務之代駕人，除必須擁有職業駕照，尚需具備警察刑事紀錄證明書內全部期間無犯罪紀錄證明之消極資格條件。</p> |
| <p>九、事故之損害賠償</p> <p>代駕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，代駕人應立即通知代駕服務業者配合處理事故。</p> <p>前項事故原因可歸責代駕人之事由者，代駕服務業者應負連帶責任。但因可歸責於消費者之事由者，得減輕或免除責任。</p> | <p>為保障消費者權益，契約中應載明代駕服務期間發生交通事故之處理規定，另代駕服務定型化契約之簽約雙方，係消費者與代駕服務業者。且代駕人係於代駕服務業者承諾契約後，受代駕服務業者指派履行契約，代駕服務業者具監督管理客觀事實，為策進消費者使用代駕服務安全，代駕人於代駕期間發生交通事故，代駕服務業者應對消費者負連帶責任，以保障消費</p> |

| | |
|---|--|
| | <p>者權益。</p> <p>考量可歸責於消費者之事由而導致事故發生，如消費者酒醉之不當行為，或車內乘客間之爭吵等行為，得減輕或免除代駕人及代駕服務業者責任。</p> |
| <p>十、保險揭示</p> <p>代駕服務業者應揭示代駕服務所投保責任保險項目、範圍與金額等內容，並向消費者說明。</p> | <p>為保障消費者權益，契約中應載明代駕服務為消費者所投保之保險項目及內容(含範圍及金額)。另為使消費者明瞭，得以網頁、營業處所、廣告文宣、電子郵件等媒介揭示之。</p> |
| <p>十一、代駕服務違反交通法規處罰之責任</p> <p>代駕服務期間，消費者如有違反交通法規之要求，代駕人應告知及拒絕。</p> <p>代駕服務期間，因交通違規所生之處罰案件，除係消費者行為所致者外，由代駕服務業者負責；如罰鍰由消費者代為繳納者，代駕服務業者應負責償還。</p> | <p>為保障消費者權益，契約中應載明代駕服務期間，代駕人有忠實依據相關交通法令執行業務之義務，消費者如有違反交通法令之要求，代駕人應告知及拒絕。</p> <p>如有交通違規處罰案件，除係消費者行為所致者外，應由代駕服務業者(或代駕人)負責，罰鍰部分亦應由代駕服務業者(或代駕人)負責繳清，如由消費者代繳，亦應負責償還；另代駕服務期間之交通違規有處罰鍰以外處罰，消費者得依道路交通管理處罰條例第八十五條規定，主張歸責於代駕服務業者(或代駕人)，避免衍生糾紛。</p> |
| <p>十二、消費爭議處理</p> <p>代駕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。</p> | <p>為處理消費爭議，代駕服務業者應建立消費爭議處理機制，並應設置消費爭議處理申訴(客服)專線或電子郵件信箱。</p> |
| <p>十三、準據法與管轄法院</p> <p>雙方就契約有關之爭議，以中華民國之法律為準據法。</p> <p>契約發生訴訟時，雙方同意以下車地點所在地之地方法院為第一審管轄法院，但不得排除消費者保護法第四十七條及民事訴訟法第二十八條第二項、第四百三十六條之九規定之小額訴訟管轄法院之適用。</p> | <p>為保障消費者權益，代駕服務業者與消費者間爭議，以中華民國之法律為處理爭議之準據法。</p> <p>若發生訴訟時，參考計程車消費爭議產生之訴訟以消費者下車地點所在地之地方法院為第一審管轄法院，以保障消費者權益，避免因契約條款而需遠赴對造所預定之法院進行訴訟。</p> |

參、不得記載事項

| | |
|----|----|
| 規定 | 說明 |
|----|----|

| | |
|--|---|
| <p>一、除法律另有規定外，不得記載代駕服務業者得就消費者所提供之各項個人資料，為履行契約目的範圍外之利用或洩漏。</p> | <p>為保護消費者個人資料，避免代駕服務業者從事契約目的範圍外之利用或洩露，爰明文納入不得記載事項。</p> |
| <p>二、不得記載代駕服務業者片面變更契約或服務內容，而消費者不得異議。</p> | <p>契約係經雙方合意而成立，內容攸關雙方權益，爰契約變更應在雙方同意下為之，不得由單方片面更改。</p> |
| <p>三、不得記載代駕服務業者得任意終止或解除契約。不得預先免除或減輕代駕服務業者終止或解除契約時所應負之賠償責任。</p> | <p>代駕服務業者不得任意終止或解除契約，亦不得預先免除終止或解除契約時所應負之賠償責任。</p> |
| <p>四、不得記載消費者放棄或限制依法享有之契約解除權或終止權。</p> | <p>消費者得隨時解除及終止契約，故契約內容不得預先排除其解除契約之權利。</p> |
| <p>五、不得記載以其他方式變相或額外加收其他費用。</p> | <p>代駕服務業者負有提供代駕服務，所收取費用亦以代駕服務業者所揭示收取費用項目為標準。為保障消費者權益，明定代駕服務業者不得記載以其他方式變相或額外加收其他費用。</p> |
| <p>六、不得以「概不負責」之記載，排除代駕服務業者之故意或重大過失責任。</p> | <p>民法第二百二十二條規定，故意與重大過失責任不得預先免除，爰明文納入不得記載事項。</p> |
| <p>七、不得約定消費者拋棄訴訟權。</p> | <p>為保障消費者權益，消費者訴訟權不應事先拋棄。</p> |
| <p>八、不得記載違反法律強制、禁止規定、違反公序良俗、誠實信用或顯失公平之條款。</p> | <p>參照民法第七十一條、第七十二條及消費者保護法第十一、第十二條規定，代駕服務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。</p> |