

行政院消費者保護處 函

地址：100009臺北市忠孝東路1段1號
承辦人：楊嵐雅
電話：02-33567845
電子信箱：lyyang@ey.gov.tw

受文者：基隆市政府

發文日期：中華民國113年2月2日
發文字號：院臺消保字第1135002298號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：

主旨：有關Gogoro電動機車發生斷電事故影響行車安全一案，本處召開研商會議獲致共識如說明，請查照。

說明：

一、因近期媒體報導睿能創意股份有限公司（下稱睿能公司）生產販售之Gogoro電動機車，車主頻繁遇到斷電或瞬間掉電事故，嚴重影響行車安全；又睿能公司訂定之智慧電池服務合約（下稱電池合約）第9條免責約款，遭質疑有違反民法及消費者保護法（下稱消保法）之虞。為瞭解主管機關及睿能公司後續處理情形，以保障消費者權益，本處於113年1月18日召開「Gogoro斷電事故後續處理情形」會議，邀集交通部、財團法人車輛安全審驗中心及睿能公司共同研商並獲致初步共識，爰提供參酌，以利協商處理。

二、本案上開會議達成初步共識如下：

（一）有關召回改正計畫部分，包含車輛及電池之後續處理，請睿能公司基於保護消費者立場落實執行並揭露相關訊息，確實執行召回改正，並請交通部持續關注。

（二）個案爭議部分從寬從優從速處理，補償及賠償分開處

理，賠償均依民法及消保法規定要件辦理，不受電池合約第9條約款限制；補償期限做滾動式調整延長，24小時客服能量請睿能公司確認充足，使消費者可儘速聯繫客服人員以解決相關爭議。

(三)為處理本案並避免爭議，請睿能公司基於領導廠商身分，針對電池合約第9條再研議精進處理方案。至定型化契約應記載或不得記載事項之訂定，相關主管機關將再行研議。

(四)會議中要求提供電池批號相關資料部分，請睿能公司再提供予行政院消保處及交通部。

正本：臺北市政府、新北市政府、桃園市政府、臺中市政府、臺南市政府、高雄市政府、新竹縣政府、苗栗縣政府、彰化縣政府、雲林縣政府、屏東縣政府、宜蘭縣政府、花蓮縣政府、臺東縣政府、澎湖縣政府、金門縣政府、連江縣政府、基隆市政府、新竹市政府、嘉義市政府

副本：

