

加州檸檬法

為新車和二手車買主而設的保護法

這本有關新車和二手車買主的加州保護法手冊將詳述州立檸檬法如何運作，涵蓋哪些車輛，以及大多數汽車經銷商採用的仲裁方案，以及加州的消費者應如何索償。

檸檬法與你有問題的車輛

如果你在加州購買或租用一輛汽車，然後發現該車有對其安全、使用或價值有實質影響的缺陷，加州檸檬法可以幫助你向汽車製造商爭取一個令人滿意的解決方案。雖然檸檬法

未必能夠幫助每一個有“檸檬車”

（有問題的車輛）的人，有些人也許必須要聘請律師才能解決問題，

無論如何，該法案至少賦予汽車買主一些重要權利。本手冊將提供基本資料，解釋在保用期內車主應如何利用此法案以爭取修理或更換其有問題的汽車。

（汽車保用單是指保證車輛具有完好品質的書面說明。）

即使檸檬法並不適用於你的情況，還有許多其它的加州的法律和聯邦法律可以保障你的權益。這些法律要求誠實借貸，禁止欺詐行為和強制車輛符合最低安全標準。大多數保護消費者的法律都會讓你至少可以爭取退款以及拿回你的律師費用。

桑安-比華利消費者保用法案 (The Song-Beverly Consumer Warranty Act)

桑安-比華利消費者保用法案（加州民事法令 1790 條文）規定，汽車製造商或其代表對於賣出或租出的汽車，經過合理次數的努力後，如果仍然不能修復到書面保證的標準時，製造商必須盡快更換或回購該車輛。（製造商只可扣回部分款項，即你因該缺陷把車送回修理前駕駛該車的里程。）

該法所保障的車輛必須是在加州購買或租賃，限用於個人、家庭或商務。（保用法可涵蓋多達五輛用於商務的汽車，但只保障 10,000 磅以下的車輛。）

在廠商的保用期內，桑安-比華利保用法讓你在整個保用期內得到保障。（根據某個 2002 年法庭案例，保用法並不適用於選擇性延長服務合同的車輛。）如果你購買一輛帶有五年廠商

保用期限的車輛，那麼你在至少五年內受到保障。此保障期限甚至還可以

延長，因為在初次發現汽車缺陷之時算起，還有四年的時限可以

採取法律行動，控告廠商違反保用合約。例如：如果你在五年保用期內的第四年才發現車輛有缺陷，那麼你還有另外四年時間（等於買車之後第八年）

可以採取法律行動。



如果你的車輛經確定是一輛檸檬車，你便有權選擇退款，而不僅是更換車輛。廠商不能強求你換車而不退款給你。此外，你還可以要求賠償修車、拖車以及租車的費用。

二手車與檸檬法

桑安-比華利保用法同樣適用於仍在廠商保用期內的二手車輛。還在廠商新車保用期內的車輛在轉售之後，新車主在剩餘的保用期內將繼續受到保障。

該法還包括重售的檸檬車（即由廠商或經銷商回購的有缺陷車輛後重新再出售）。根據加州法律規定，回購的檸檬車在第一次以零售方式重售時，必須就車輛缺陷附有一年的原廠保養，而且按“現狀 as is”出售是不合法的。法律規定該車必須在車主證上標明為“檸檬法回購車”，並且必須在車門貼上“lemon”（檸

檬車) 貼紙。即使回購檸檬車是以“現狀”方式非法出售的，買主仍然擁有檸檬法賦予的權利。

爭取檸檬法賦予的權利

你應先記錄車子情況，再寫信給廠商，簡要說明車輛出現的問題。要求廠商“回購”你的車輛，因為這是一輛檸檬車。要以掛號信寄出信件並要求回執，信件可郵寄至車主手冊上寫的廠商地址。（自2001年一月起，汽車製造商必需在所有新車主手冊上提供清晰準確的地址。）即使廠商設有顧客服務電話號碼，也不必打電話去浪費時間，因為你需要用信件將車況記錄報備。

廠商可能在你採取進一步行動前就決定自願回購你的檸檬車。如果廠商在回購檸檬車的過程中刁難你，你可以聘請律師或利用廠商的仲裁程序（如果有的話）來解決問題。有些廠商提供“仲裁”方案解決檸檬法的爭議。然而，由於廠商會支付仲裁費用，仲裁結果會偏袒廠商。仲裁人不需要依照法律，並且常常會忽略法律。消費者團體建議在你試圖通過仲裁解決爭議之前，你應該聯絡有經驗的檸檬法律師尋求建議。全國消費者權益保護協會（NACA）提供有關聯絡檸檬法律師的資訊，全國消費者權益保護協會的成員通常會向消費者提供免費的初步諮詢。

如果你還是決定要嘗試以仲裁的方式解決爭議，即使你知道仲裁往往會偏袒廠商這一事實，你可以在車主手冊上查找廠商是否有仲裁安排，或可以致電加州消費者事務部熱線電話800-952-5210。如果你想以仲裁方式解決問題，可以致電索取一份申請表格和一份仲裁程序規則的複印本，以便了解仲裁案件之程序。為了提高贏得仲裁的機率，你應收集一切有助

於鑒定本案的文件：保用書、修理單據、檢驗報告和技術服務報告。複印上述文件並提交給仲裁小組。仲裁小組必須在四十天之內安排日期為你舉行聽證會。然而，許多人都經歷過延誤。如果你的案子出現延誤，你可以向消費者事務部提出投訴。如果你使用廠商的仲裁方案，他們不得向你收取費用。可是你可能會有的交通花費，而且把有問題的車輛送往仲裁所在地檢驗可能會很困難或費用會很高。

你最好出席聽證會以便陳述個人觀點。你可以接受或拒絕仲裁的結果。如果你接受仲裁決定，廠商就必須遵行，並且在三十天內執行這項決定。可是一些人也經歷過長時間的拖延，例如廠商要用一年或更長的時間才發出退款支票，或者出現其他的問題，如廠商扣除了按照檸檬法不應扣除的里程。然而廠商不得對仲裁結果提出上訴。

如果你在仲裁中失敗也不要氣餒，你還可以向法院提告，要求換車或退款。大多數檸檬法案例的裁決結果都有利於消費者。不過仲裁結果在法庭上也許會有對你不利的證供，而且，如果你在仲裁案中輸了，一些代理檸檬法的律師就不會接你的案子。

如果廠商沒有一個被認證的處理仲裁案服務，或者你寧願上法庭爭取檸檬法賦予你的權利，你可以提出訴訟。在這種情況下，你需要聘請一位律師。如果你勝訴，你有權取回你的律師費，另外，很多律師會採用“contingency 應變性”收費接案子，也就是說，你不必先付律師費。你最好聘請一位熟悉檸檬法案例或消費者保障法，同時只代表消費者而不代表廠商的律師。通常，只需要由一位有檸檬法經驗的律師發出信件以引起廠商的注意就可以快速解決案子。在加州，大多數檸檬法訴訟案件都可



以很快得到解決，消費者可取得退款並取回他們的律師費。

檸檬法假定

在保用期內的車輛，如果出現任何嚴重影響使用、價值或安全的缺陷或狀況，而你也曾經把車子送到授權的經銷車行修理，你就有權根據檸檬法要求退款或換車。這是真的，即使廠商堅持說找不到問題。檸檬法認為，如果你買了一輛新車或還在廠商保用期內的二手車，你就有權依賴其可靠性和安全性。

通常汽車廠商並不總是願意依照檸檬法去履行其責任，於是，加州的立法者在保用法中增加了特別的條文，即唐納消費者權益保護法 (Tanner Consumer Protection Act)，此條文可在加州民法 1793.22(b) 裡找到。此法提供了一個合理的法律假定準則，那就是汽車製造商已經有足夠的時間或機會去修理車輛，但還是沒有把車修理好。(有時檸檬法假定準則並非絕對，因而可能會受制於法官或仲裁人的詮釋。)

依據檸檬法假設定義，如果你的車輛在最初的 18 個月期間或在 18,000 英哩 (miles) 里程內，以其中較早發生的日期為準，若出現重大缺陷，你的車就有可能被定為檸檬車。

查閱你的保修和車主手冊說明，了解如何報告車輛出現的問題。如前所述，要以書面形式及用戶手冊中所示的具體地址向廠商報告問題以保障自己。詳細記錄與廠商或其代理的所有電話通話，並且要保存工作訂單、維修收據以及通信聯繫，包括電子郵件。每當你送車輛去修理時，一定要堅持向經銷商索取一份工作訂單 (work order)，即使經銷商未能檢測或嘗試修理車輛的問題。

所謂的合理修理嘗試次數取決於幾個因素，包括缺陷的嚴重性。如果你符合下列任何一條或全部條件，若依據檸檬法尋求退款或換車，你可以受惠較多的檸檬法定義利益：

- 你的車輛有嚴重問題，可能會造成死亡或嚴重身體傷害，而你提供了兩次或更多機會給經銷商修理車輛，即使經銷商未能檢測出具體問題或嘗試修理。
- 你的車輛有嚴重問題以致影響其使用、價值或安全，而你提供了四次（或更多）機會給經銷商修理車輛，即使經銷商未能檢測出具體問題或嘗試修理。
- 因為各種問題導致車輛不能運作三十天或以上。（這三十天不必是連續的。）



汽車賣方對檸檬車的假定提出異議

正如檸檬法假定準則可能受制於法官或仲裁人的詮釋，該準則也可能會被提出異議和被證明不適用。如果廠商可以證明他們沒有合理的機會去修理你的車輛，你可能無權要求退款或更換車輛。或者如果廠商能夠證明你沒有正常使用車輛，在車禍中損壞了車輛，或者因改裝車輛而導致保用條款作廢，那麼檸檬法也無法幫助你。

更多相關資訊

消費者車輛可靠性和安全性同盟(CARS) 在其網站 (www.carconsumers.org) 提供有關加州檸檬法的資訊。要尋求協助與轉介可致電 530-759-9440

汽車安全中心 (www.autosafety.org) 提供其它各州有關檸檬法的資訊。他們還通過網站 (www.autosafety.org/lawyers-experts) 和電話 (202-328-7700) 提供律師轉介

消費者行動 (www.consumer-action.org) 向消費者提供諮詢與轉介。可致電415-777-9635 留言，會有諮詢專員以中文、英文或西班牙文覆電。

全國消費者權益保護協會 (NACA) (www.consumeradvocates.org) 可讓消費者在其數據庫搜索全國俱備各種領域專長的律師成員相關資料。

加州消費者事務部仲裁認證計劃 (www.dca.ca.gov/acp/) 認證和監察汽車製造商的第三方仲裁程序。

加州政府的下列刊物也可能有助於你：

“汽車保用和檸檬法” (州府檢察長辦公室)：
<http://oag.ca.gov/consumers/general/lemon>

“消費者檸檬車協助” (加州消費者事務部)
www.dca.ca.gov/acp/pdf_files/englemn.pdf

備註：本手冊只提供一般資訊，並非法律建議。如果你有一輛檸檬車，請諮詢律師如何運用檸檬法來解決你的問題。

Consumer Action www.consumer-action.org

消費者行動自1971年以來致力捍衛國內弱勢群體的消費者。作為一個非牟利 501(c)(3)組織，消費者行動致力於通過消費者教育，協助中、低收入及英語能力有限的消費者提升經濟能力。該組織還為消費者在媒體和立法者前代言，提升消費者權益，促進企業改革。

通過提供多種語言的消費者教育材料，一條全國免費諮詢熱線，一個綜合性網站，為社區基層代言，對年度金融以及消費者服務作調查，消費者行動在市場經濟中協助消費者維護自身的權益並作出財務上的精明選擇。將近 7500 個社區和基層組織每年受益於該組織廣泛的外展服務計劃、培訓材料和相關支援。

Consumer Action www.consumer-action.org

電話：415-777-9635
info@consumer-action.org

消費諮詢和轉介熱線
消費者可提交投訴至我們的諮詢及轉介熱線：
http://www.consumer-action.org/hotline/complaint_form/
或致電：415-777-9635

可使用華語、英語和西班牙語

這本指南是由消費者行動社區理財教育項目編輯出版。查詢相關資訊，請瀏覽網站：www.managing-money.org

版權所有：2002 消費者行動
修訂版：7/2015