

使用輔助性科技

第 16 章

輔助性科技購買者之檸檬法保障

本手冊共分爲 17 個章節，此爲其中一個章節

第三版，2007 年修訂

作者：

PROTECTION AND ADVOCACY, INC. (簡稱 PAI)

版權所有 © 1995，PAI

由州政府撥款籌備。該筆撥款專用於和輔助性科技相關之保護與倡議計畫，並得到美國教育部復健服務管理局的資金支援，撥款編號：H343A070005B。

所有資料均遵行出版時有效的法律及法院裁決結果。聯邦法及州法可能會隨時修改。若對此手冊資訊後續之有效性有任何疑問，請聯絡 PAI 或您社區內的法律機構。

PROTECTION AND ADVOCACY, INC. (簡稱 PAI) 是一家私人的非營利組織，旨在保護加州殘障人士之法律權、公民權以及服務權。PAI 提供許多權利倡導方面的服務，包括相關資訊、轉介、技術協助及直接代理。若您需要就緊急問題獲得資訊或協助，請撥打：

PAI

免費電話：(800) 776-5746
星期一至星期五上午 9 時至下午 5 時

沙加緬度地區辦事處

100 Howe Ave., Suite 235-N
Sacramento, CA 95825
法律部門：(916) 488-9950
行政部門：(916) 488-9955
TTY：(800) 719-5798

聖地牙哥地區辦事處

1111 Sixth Ave., Suite 200
San Diego CA 92101
聯絡電話：(619) 239-7861
TTY：(800) 576-9269

洛杉磯地區辦事處

3580 Wilshire Blvd., Suite 902
Los Angeles, CA 90010
聯絡電話：(213) 427-8747
TTY：(800) 781-4546

奧克蘭地區辦事處

1330 Broadway, Suite 500
Oakland, CA 94612
聯絡電話：(510) 267-1200
TTY：(800) 649-0154

PAI 遵照以下法案接受資助：發展障礙支援與權利法案 (Developmentally Disabled Assistance and Bill of Rights Act)、精神障礙者之保護與倡議法案 (Protection and Advocacy for Mentally Ill Individuals Act)、個人權利之保護與倡議法案 (Protection and Advocacy for Individual Rights Act)、1998 年輔助性科技法案 (Assistive Technology Act of 1998)。本手冊中所發表之任何意見、調查結果、推薦或結論均代表作者個人的觀點，並非必然反映資助 PAI 之組織的觀點。

使用輔助性科技 目次

- 第 1 章 引言與概要
- 第 2 章 倡議技巧
- 第 3 章 私人健康福利計畫
- 第 4 章 地區中心
- 第 5 章 加州兒童服務
- 第 6 章 就業上的合理調整
- 第 7 章 職業復健 (包含貸款計畫)
- 第 8 章 社會安全工作獎勵
- 第 9 章 特殊教育
- 第 10 章 **Medi-Cal**
- 第 11 章 **Medicare**
- 第 12 章 退伍軍人管理
- 第 13 章 從公共機構獲得輔助性科技之權利
- 第 14 章 從私人企業獲得輔助性科技之權利
- 第 15 章 在高等教育機構中獲得輔助性科技之權利
- 第 16 章 輔助性科技購買者之檸檬法保障
- 第 17 章 資源指南 (含目次)

首字母縮寫詞與縮略語

詞彙表

(空白頁)

使用輔助性科技

第 16 章

輔助性科技購買者之檸檬法保障

目次

問題	頁次
1. 何謂檸檬法？	1
2. 檸檬法的功能為何？	1
3. 檸檬法的保障對象為何？	1
4. 何謂輔助性裝置？	1
5. 何謂擔保？	1
6. 何謂默示擔保？	1
7. 我想購買輔助性裝置，我有哪些默示擔保權利？	2
8. 何謂明示擔保？	2
9. 購買輔助性裝置時，明示擔保可提供哪些保障？	2
10. 明示擔保的書面聲明位於何處？	3
11. 我打算購買新輪椅，輪椅的明示擔保應有何標示？	3
12. 我是否有權知道自己打算購買的輪椅是被退還的瑕疵品？	3
13. 輔助性裝置之明示及默示擔保的效期為何？	3
14. 是否有輔助性裝置不受默示或明示擔保之保障？	3
15. 我想購買二手輔助性裝置，檸檬法能提供哪些保障？	3
16. 我的輔助性裝置之明示擔保中說明該裝置以「原樣」出售，這是否 意味著我沒有任何擔保權利？	4
17. 是否有人可強制我放棄檸檬法所賦予我的權利？	4
18. 我最近將舊的輔助性裝置更換成新品，新裝置的功能不佳，而銷售 商卻拒絕負責。我是否能換回原來的舊設備？	4

19. 某公共機構或私人健康計畫為我購買了輔助性裝置，但該設備並不符合我的需求。該設備是否受到檸檬法的保障？	4
20. 若我在收到裝置時發現其存在問題，有哪些處理方式？	4
21. 若我在簽收裝置後發現其存在問題，有哪些處理方式？	4
維修 – 於擔保效期內	5
22. 我需要將輔助性裝置送修，應該怎麼辦？	5
23. 我已將輪椅送交製造商維修，製造商是否應提供我暫時性的替代用品？	5
24. 若同樣的問題不斷重複發生，製造商應承擔哪些責任？	5
25. 若輔助性裝置之製造商在國內並未設有維修廠，我該怎麼辦？	5
26. 製造商必須在多長的期限內解決問題？	5
27. 若銷售商拒絕運送我的輔助性裝置，我該怎麼辦？	5
損失 6	
28. 何謂附帶損失及間接損失？	6
29. 根據檸檬法的規定，我必須在多長的期限內提出訴訟？	6
30. 我可於小額索賠法庭提出訴訟嗎？	6

第 16 章

輔助性科技購買者之檸檬法保障

許多人都曾詢問加州的檸檬法是否涵蓋輔助性科技裝置。答案是肯定的。本章中的問與答將能幫助您瞭解，在加州居民購買到不良輔助性科技裝置時，檸檬法能提供哪些保障。

1. 何謂檸檬法？

在加州，「檸檬法」一詞指的是「桑安 - 比華利消費者保障法」(Song-Beverly Consumer Warranty Act)，以下簡稱檸檬法。檸檬法中的法規，為購買消費性商品的民眾提供了法律補償。其中，消費性商品也包括輔助性裝置。一般而言，適用於消費性商品的法律也適用於輔助性裝置。然而，法律對輔助性裝置購買者仍提供了一些重要的額外保障。例如在檸檬法中，「消費性商品」通常僅指個人、家庭或住家使用的新產品，但輔助性裝置則不論新舊，均受到法律保護。本章將說明根據檸檬法和加州民法 § 1790 及以下內容，輔助性裝置購買者所享有之額外權利。

2. 檸檬法的功能為何？

從本質上而言，檸檬法規定，任何零售之輔助性裝置必須適合殘障人士使用，並符合殘障人士之需求。若裝置存在瑕疵，購買者都可向零售商、經銷商及製造商要求自身權利。這些權利保障以默示擔保及明示擔保的形式存在，並於輔助性裝置售出時生效。加州民法 § 1790 及以下內容。

3. 檸檬法的保障對象為何？

檸檬法的保障對象為全新或二手輔助性裝置之購買者。凡向銷售、出租、經銷或製造輔助性裝置的個人或公司購買或租用輔助性裝置者，均為「購買者」。加州民法 §§ 1791(b)。雖然法規並未明確為 Medi-Cal 等公共計畫或私人健康計畫之受益人提供明確保障，若該輔助性裝置是為您而購買，您即可以根據檸檬法，以「購買者」的身份申請保護。

4. 何謂輔助性裝置？

輔助性裝置係指可協助殘障人士克服障礙之設備。它可以是醫療設備 (例如義肢、輪椅或病床)、為視障人士設計之聽覺或觸覺輔助器、TDD 聽障設備、通訊設備或其他器材，這些器材能減少殘障之影響或代替受損部位之功能。然而，非盲胞所配戴的眼鏡或眼部用品並不屬於輔助性裝置之範圍。加州民法 § 1791(p)。

5. 何謂擔保？

輔助性裝置之擔保有兩種形式：默示擔保及明示擔保。這兩種擔保形式適用的標準及規定各有不同，茲說明如下。

6. 何謂默示擔保？

默示擔保是法律默示的保證，確保設備的功能必須符合可接受的標準。也就是說，不論零售商或製造商的免責聲明為何，法律均規定該設備必須符合其售出的使用目的。

7. 我想購買輔助性裝置，我有哪些默示擔保權利？

您有兩項默示擔保權利 – 適銷性及適用性。

*適銷性*係指輔助性裝置的零售商或製造商所作的保證，確保其符合以下規定：

- 功能符合合約及標籤上之描述；
- 適合其一般使用之目的；
- 充分包裝及標示；以及
- 符合業界標準。

若您購買的裝置不符合以上規定，即表示違反了適銷性這一款默示擔保。您可要求零售商或製造商維修該裝置，或要求退款。您亦可要求賠償因裝置瑕疵而造成的損失。

*適用性*則要求零售商 (而非製造商) 保證售出的輔助性裝置符合您的特殊需求。適用性擔保非常重要，因為這意味著零售商必須確保售出的輔助性裝置能達到您預期的功能。若裝置無法達成您預期的功能，您即可向零售商行使追索權。唯有在製造商瞭解您的特殊需求，而您也依賴其技術及判斷力來選擇適當裝置的情況下，您才可要求製造商賠償因違反適用性這一款默示擔保所造成的損失。加州民法 §§ 1792.1、1792.2(b)。

8. 何謂明示擔保？

「明示擔保」一詞有兩個*截然不同的*意義。

「明示擔保」的*第一種*意義係指書面聲明。在該書面聲明中，輔助性裝置之零售商、經銷商或製造商保證裝置的功效及性能，或保證若裝置的性能與承諾不符，消費者將可獲得賠償。根據法律規定，輔助性裝置在售出時必須附上書面的明示擔保。

書面聲明必須包含下列文字：

「茲擔保本輔助性裝置符合您 (即購買者) 的特殊需求，若該裝置未能符合您的特殊需求，您可於實際接獲或零售商組裝完成之日起的 30 天內，將裝置退還零售商。若您退回裝置，零售商將會進行調整或更換，或立刻全額退款。本擔保不會影響您在其他法律下所受到的保障及補償。」加州民法 § 1793.02(a)。

「明示擔保」的*第二種*意義係指法律保證。您所購買的裝置之性能必須與展示品或樣品相同。即使並未以書面形式列出，本擔保依然存在。若您在購買輔助性裝置前試用展示品或樣品，您所購得的裝置必須與試用品擁有相同的功能及特徵。加州民法 § 1791.2。

9. 購買輔助性裝置時，明示擔保可提供哪些保障？

書面聲明必須保證該裝置能達到您預期的功能。若其未能達到這些功能，您可於 30 天內退還。退還時，零售商必須調整該裝置以使其達成這些功能，或將其替換為其他符合您需求的裝置。否則，零售商應立即將該裝置的全額貨款退還給您。加州民法 § 1793.02(a)。

10. 明示擔保的書面聲明位於何處？

該聲明必須以 10 號以上的粗體字，標示於擔保書的第一頁中。零售商必須在您購買裝置時即附上擔保書，而非在您收到時才檢附。加州民法 § 1793.02(b)。

11. 我打算購買新輪椅，輪椅的明示擔保應有何標示？

輪椅的明示擔保和其他輔助性裝置的擔保有所不同。該明示擔保為製造商為確保輪椅沒有瑕疵所開立之書面聲明。製造商在此擔保書上不需做出任何特別聲明。該擔保書適用於各式輪椅，不論全新或二手、手動或電動、標準或訂製的輪椅均適用。然而，二手輪椅必須經過翻新或維修。即使您在購買輪椅時沒有取得擔保書，該輪椅仍享有明示擔保之保障。加州民法 § 1793.025(a)。

12. 我是否有權知道自己打算購買的輪椅是被退還的瑕疵品？

是的。若被退還的輪椅重新開放銷售或租用，零售商必須向打算購買或租用該輪椅的人士說明該輪椅被退還之原因。當遭退還之輪椅重新售出或被租用，其明示及默示擔保與其他新輪椅及二手輪椅無異。加州民法 § 1793.025(d)。

13. 輔助性裝置之明示及默示擔保的效期為何？

除輪椅外的其他輔助性裝置之明示擔保必須至少有 30 天的效期。30 天的效期從取得裝置之日，或零售商針對您的需求完成裝置組裝之日起計算，以較晚的日期為準。輪椅的明示擔保之效期，則依其為全新或二手而異。新輪椅的明示擔保之效期至少為一年，而二手輪椅之效期至少為 60 天。不論輪椅是全新的還是二手的，其明示擔保期都從輪椅實際交付給使用者之日起計算。零售商及製造商可自願提供更長的明示擔保效期。加州民法 §§ 1793.02(a)、1793.025(a)。

默示擔保的效期與明示擔保相同。然而，其效期不得少於 60 天或超過一年。因此，若一明示擔保之效期介於 60 天至一年之間，則默示擔保的效期與明示擔保相同。若明示擔保之效期少於 60 天，則默示擔保的效期至少為 60 天。若明示擔保之效期超過一年，則默示擔保的效期最多不超過一年。若明示擔保未說明效期，則默示擔保的效期為一年。加州民法 § 1791.1(c)。

14. 是否有輔助性裝置不受默示或明示擔保之保障？

是的。對於下列裝置而言，零售商不需保證其符合您的特定需求：

- 透過商品型錄購買之輔助性裝置 (助聽器除外)；
- 零售價低於 15.00 美元之輔助性裝置；
- 由內科或外科醫生透過手術植入之裝置；或
- 牙科醫師提供之牙齒矯正或假牙。

加州民法 § 1793.02(e)。

15. 我想購買二手輔助性裝置，檸檬法能提供哪些保障？

您購買或租用二手輔助性裝置時，擁有和新裝置購買者相同的權利。您會得到相同的明示

及默示擔保，並可向零售商、經銷商及製造商要求相同的權利。加州民法 §§ 1793.02(g)。唯有二手輪椅例外。請參閱問題 13。

16. 我的輔助性裝置之明示擔保中說明該裝置以「原樣」出售，這是否意味著我沒有任何擔保權利？

並非如此，合約、擔保書或標籤上使用的如「原樣」或「不保證商品沒有瑕疵」等措辭，並不影響您的明示或默示擔保權利。但您購買其他消費性商品時，這樣的措辭可能會影響您的權利。加州民法 §§ 1792.3、1793.02(f)。

17. 是否有人可強制我放棄檸檬法所賦予我的權利？

不可以，該法案保證了您的明示或默示擔保權利，沒有人可強制您放棄這些權利。若您在任何情況下簽署放棄權利書，則該放棄權利書在法律上並不成立，也無法執行。加州民法 § 1790.1。

18. 我最近將舊的輔助性裝置更換成新品，新裝置的功能不佳，而銷售商卻拒絕負責。我是否能換回原來的舊設備？

是的。若銷售商拒絕對裝置進行調整或更換，就必須立刻將已支付的款項及舊設備退還給您。此外，銷售商必須立即取消您已簽署的合約，並退還您為新品支付的保證金。銷售商亦不得以代為購買、組裝、籌措費用或退貨為由，向您收取任何費用。加州民法 § 1793.02(c)。

19. 某公共機構或私人健康計畫為我購買了輔助性裝置，但該設備並不符合我的需求。該設備是否受到檸檬法的保障？

是的。當銷售商瞭解其他個人、組織或機構是為您購買裝置時，就必須保證該裝置符合您的需求，即最終使用者的需求。加州民法 § 1793.02(d)。

20. 若我在收到裝置時發現其存在問題，有哪些處理方式？

您有兩種處理方式。您可以：

- 要求銷售商或製造商解決問題 (請參閱以下的「維修」部份)；或是
- 退還裝置。

若選擇退還，您有權購買其他替代裝置，並向原銷售商或製造商索取所有已付款項、購買替代裝置之合理費用及其他損失，例如薪資損失。

若您繼續持有或保管該裝置，則對已付款項，以及檢查、簽收、運送及保管退回裝置之合理費用享有擔保權利。您甚至可以出售該裝置，以補償這些個人損失。Civ. Code § 1794；Comm.Code § 2711。

21. 若我在簽收裝置後發現其存在問題，有哪些處理方式？

在擔保效期內，銷售商或製造商必須依您的要求維修裝置 (請參閱以下的「維修」部份)。您也可以針對下列四種損失索取賠償：

- 您在一般使用情形下，因裝置問題而蒙受的任何損失；

- 您收到之裝置及擔保裝置之價值差異；
- 因裝置問題而造成的任何可預見的損失；以及
- 任何因裝置不良而造成的損失。(請參閱「損失」部份)

Comm.Code §§ 2714、2715。

維修 – 於擔保效期內

22. 我需要將輔助性裝置送修，應該怎麼辦？

一般來說，將裝置退還給製造商或維修廠進行維修，屬於您的責任。但若因裝置過重、體積過大、組裝困難或問題的性質，您無法自行送修，則送修就成為製造商的責任。在這種情況下，您必須向製造商以書面形式說明問題及無法自行送修的原因。當然，製造商可到您的住家維修、收件，或安排將該裝置運送到維修廠。製造商若決定運送該裝置，就應承擔運送費用。若製造商在該州範圍內沒有相關的維修廠商，則相同的規定亦適用於零售商。加州民法 § 1793.2(c)。

23. 我已將輪椅送交製造商維修，製造商是否應提供我暫時性的替代用品？

是的。若您的輪椅維修需時一天以上，製造商就必須依照您的要求提供暫時性的替代用品。製造商可收取此裝置的費用，但此費用不可超過實際支出，也就是說，製造商不得藉由提供暫時性的替代用品而獲取利潤。製造商可自願承擔提供暫時性替代用品的費用。加州民法 § 1793.025(e)。

24. 若同樣的問題不斷重複發生，製造商應承擔哪些責任？

若經過合理次數的維修後，您的輔助性裝置仍不斷發生同樣的問題，製造商應為您更換新品或退款。製造商可向您酌收裝置發生問題之前的使用費。加州民法 § 1793.2(d)。

若該輔助性裝置為輪椅，則「合理次數的維修」意味著該輪椅在擔保效期內因同樣問題維修過四次(且問題仍舊存在)，或輪椅因為有待維修而無法使用達 30 天。加州民法 § 1793.025(c)。至於其他裝置維修之「合理次數」，則無名確定義。您需要自行決定何時應向製造商要求新品或退款。

25. 若輔助性裝置之製造商在國內並未設有維修廠，我該怎麼辦？

您可將裝置退還給當初向其購買的零售商店，或其他銷售同類產品的零售商。銷售商可維修裝置、介紹可維修此類裝置的店家、更換裝置，或退款。無法透過零售商解決問題時，維修您的裝置之廠商必須向製造商索取維修相關費用，必要時亦包括運費。若由獨立維修廠進行維修能節省費用，您也可交由獨立維修廠進行維修。加州民法 § 1793.3。

26. 製造商必須在多長的期限內解決問題？

製造商必須在 30 天內解決問題。除非基於製造商無法控制之因素，否則此期限不得延展。加州民法 § 1793.2(b)。

27. 若銷售商拒絕運送我的輔助性裝置，我該怎麼辦？

您可以：

- 申請法院命令，強制銷售商將裝置運送給您；或者
- 在合理時間內購買替代裝置。

若選擇第二種方式，您可向原銷售商索取已支付的費用，以及為取得替代裝置所產生的合理支出。您也有權要求補償因裝置未送達所造成的損失。Comm. Code § 2711。

損失

28. 何謂附帶損失及間接損失？

附帶損失包括：

- 您為欲退還之瑕疵裝置所承擔之檢驗、簽收、運送、維護及保管費用；
- 您退還瑕疵裝置後、或銷售商未將裝置運送給您時，您自行尋找替代用品所支付之費用與佣金；以及
- 任何因裝置延後運送或退還所產生之合理支出。

*間接損失*則是因違反擔保合約而對您造成的個人及財產損失。這些損失包括薪資、醫藥費、替代裝置之費用及其他損壞物品之維修費。Comm. Code §2715。

29. 根據檸檬法的規定，我必須在多長的期限內提出訴訟？

您必須在四年內提出違反檸檬法之訴訟，以補償您蒙受的損失。四年的期間從發現裝置有問題，且違反明示及默示擔保之日起開始計算，而非購買裝置之日。¹但是，裝置瑕疵必須發生於擔保效期內。

30. 我可於小額索賠法庭提出訴訟嗎？

可以。個人單次索賠金額上限為 7,500 美元。企業及其他機構 (如政府機構) 的索賠金額上限為 5,000 美元。您可提出任意次數的索賠訴訟，每次索賠金額上限為 2,500 美元。但每一歷年僅能提出兩起索賠訴訟。

¹ *Krieger v. Nick Alexander Imports, Inc.*, 234 Cal.App.3d 205, 285 Cal.Rptr. 717 (Cal.App. 1991)。