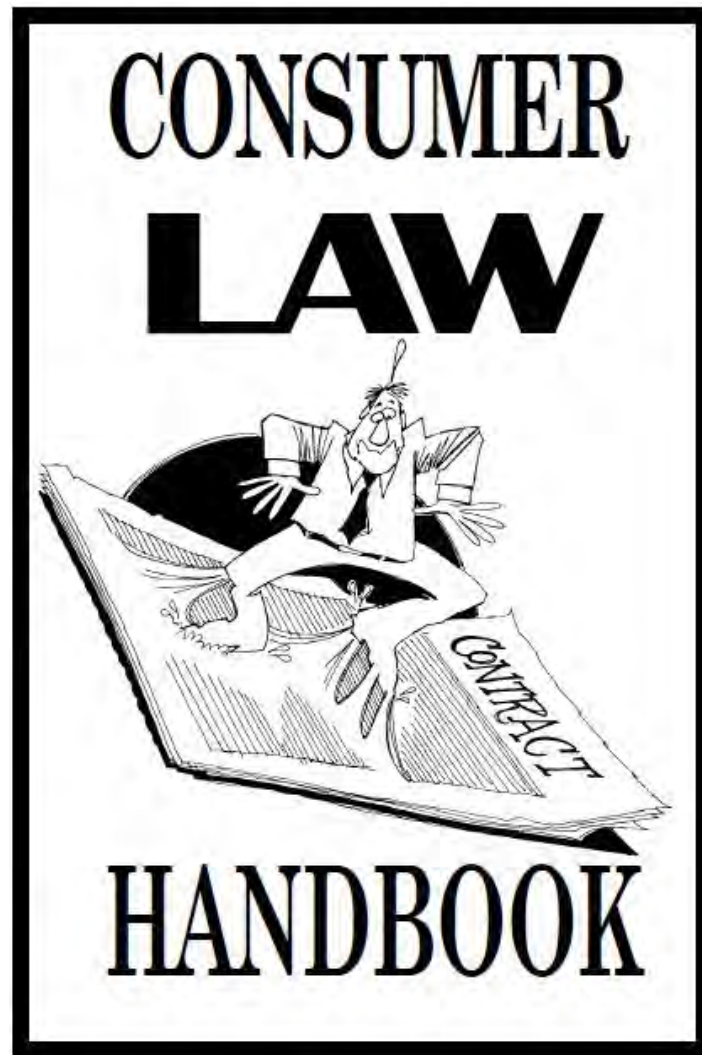


消費者保護法



2009-2010

HOUSTON BAR ASSOCIATION
COMMERCIAL & CONSUMER LAW SECTION

美國德州休士頓律師公會 商業及消費者保護委員會出版

消費者保護法

美國德州休士頓律師公會 商業及消費者保護委員會出版

目錄

前言.....	2
編譯者序	3
解決爭議 (Resolving Disputes).....	4
合同 (Contracts).....	6
商品保證 (Warranties).....	9
反欺詐貿易行為法：保護消費者免受賣方欺騙 (DTPA).....	11
購買汽車 (Purchasing an Automobile).....	14
購買汽車應注意事項 (Car Buyer Checklist).....	18
回復佔有 (Repossession).....	23
信用卡及現金卡責任 (Credit Card/Debit Card Liability)	25
追索債務 (Debt Collection)	30
發薪日貸款 (PAYDAY Loan)	32
信用報告－如何保護及修復 (Credit Reports)	33
電話行銷市場欺騙 (Telemarketing Fraud)	35
保險 (Insurance).....	38
美國健康保險攜帶和責任法案 (HIPAA).....	41
房東(Landlord)/房客(Tenant)的關係.....	44
房主的權利 (Homeowner Rights).....	47
服務資源及參考號碼 (Resource and Referral Numbers)	49

本手冊以問答形式將影響消費者權益的話題加以分門別類。雖然不能面面俱到地探討有關消費者權益的所有問題，我們仍希望本手冊能夠提供對基本法律權利和救濟手段的概括性介紹。

本手冊內容基於德州法律，旨在推廣常識而非提供諮詢顧問。這裏的介紹概括了截止 2009 年 9 月的現存法律。由於僅僅涉及基本常識，各種例外規定會存在。針對個別特殊情況，您應該尋求律師的專業諮詢。

美國德州休士頓律師公會 商業及消費者保護委員會出版

The Commercial and Consumer Law Handbook is a project of the Commercial and Consumer Law Committee of the Houston Bar Association.

中文出版：Chinese Editor Translation: 2003 版、2006 版及 2007 版: Andy C. Lai & Associates, P.C.

2009 版：Lapus, Greiner, Lai & Corsini, LLC 賴清陽中美歐聯合律師事務所，十位律師及所有工作同仁，共同編譯。

前言

消費者權益保護法涵蓋諸多法律專題，從合同到房屋租賃、從商品保證條款到信用責任，不一而足。為了確保本手冊包含與消費者最密切相關的專題，休士頓律師協會(Houston Bar Association) 商業及消費者權益法小組的作者們廣泛地參考了各種資源：法律專線服務中的常見問題；休士頓律師協會電話諮詢計劃；地方消費者權益顧問和新聞報導人員；以及小組成員作為消費者權益法執業律師所積累的豐富經驗。

當我們購買商品、享受服務、安置家居、為防患未然而尋求保險、或者從事商業社會裏必不可少的日常事務時，我們都是消費者。我們不可避免地會對這些商品和服務產生疑問、關切及問題。我們希望這本手冊能夠為您提供有關知識和資訊，使您成為知己知彼的消費者。

Barrett H. Reasoner
2009-2010 President
Houston Bar Association

ACKNOWLEDGEMENTS

Published by Houston Bar Association.

The Lapus , Greiner , Lai & Craig Corsini , LLC gratefully acknowledges each individual and committee of the Houston Bar Association , whose contributions made the publishing of the handbooks possible. It also recognizes past and present coordinators of the Houston Asian Association: Trang Q. Tran , Lan Nguyen Short , Andrea Tran , and Randall O. Sorrels , and the encouragement & support from Houston Chinese Community leaders and readers.

Directed by Andy C. Lai , Principal Attorney at: Lapus , Greiner , Lai & Craig Corsini , LLC.

5800 Ranchester Dr. , Suite 200 , Houston , Texas , 77036

Tel: 713-988-5666 Fax: 713-988-8846. Email: lailaw@lgcus.com

Copyright © 2009 Houston Bar Association. All rights reserved.



編譯者序

不知法，不犯法，是運氣；不懂法而犯法，是倒霉；知法犯法，是罪有應得；知法，守法，不犯法，才是現代人所求多福之道。運氣，常常不可靠，所謂靠山山倒，靠水水滂，靠人人跑，靠牆牆倒，靠友友刁。最好的選擇是靠自己，多讀法律書籍，有理走天下。再不然，就是依靠專業人員，生病靠醫師，報稅靠會計師，知法守法，不犯法就全靠專業律師。

這套德州最新法律手冊主要有三本書：《老人法律須知》(Elder Law)、《親屬法》(Family Law)、《消費者保護法》(Consumer Law)。《老人法律須知》介紹了遺囑須知，信託法重點，遺囑認證手續及醫療保險制度等。《親屬法》介紹了結婚與離婚的法律規定，子女監護，領養規定，家庭暴力與保護令等。《消費者保護法》介紹了爭議解決，契約合同的重要內容及陷阱，反欺詐貿易行為法，房東房客租賃關係等。

本系列手冊是三本教人了解德州最新法律的有益讀物。感謝休士頓律師協會給予我們部分經費，加上社會募捐和幾大銀行及賴清陽基金會的支持，使我們有機會編輯出版此書。出版此書，旨在拋磚引玉，集腋成裘，促進美國法律在華人社會的傳播。拳拳之心，殷殷之情不足以表達我們對華人社會的關注及感謝，在此，特別借助本系列手冊的翻譯、編撰、修訂和發行，為美國的華人社會貢獻綿薄之力。希望有更多機會一起來探討美國法律，由於時間倉促，淺薄之作，難免以管窺天，以蠶測海，拋磚引玉之作，期待批評指教。

來自海峽兩岸的新移民，在適應新大陸的生活環境之餘，同樣重要的是思維方式的調適，東方國家講情說理，不到最後關頭，不走法律途徑；西方人則相反，處事原則是法理情，而非情理法，因此，了解美國的法律及法庭審案、陪審團判決的程序，就成了很重要的課題。

身居美國，有人說是兒童的樂園，年輕人的職場、戰場，老年人的墳墓或退休頤養的金池塘、金沙灘。天下事本就如此，不好好處理，處處碰壁；好好處理，處處皆桃園，寸寸是樂土。遇到機會，過分審慎，裹足不前，痛失商機，故不可取；但，冒險躁進，不自量力，不做好法律準備及風險評估者，也不會是贏家。居異鄉，而能熟悉當地法律，充分發揮東西文化之長處，才是真正最後、最久的贏家。

祝福所有讀者，在美國這個“夢想之鄉”、“機會之邦”，不停尋求卓越之土地上，我們移民一定要以感激、感恩、感謝的心情，好好安頓、好好適應，然後好好發展，發揚光大，並反饋給美國社會，積極參與主流活動，提升亞裔在經濟、社會及政治上的地位。

中美歐律師事務所主任律師
賴清陽法學博士啓

5800 Ranchester Dr. Suite 200
Houston, TX 77036
Tel: 713-988-5666
Fax: 713-988-8846
Email: alal@lglcus.com

解決爭議 (Resolving Disputes)

問：如果與商家產生爭議，該怎麼辦？

答：一般來說，與商家的爭議大多可以通過協商解決。您可以直接與商家聯繫，向其業主或經理說明您對所購買的商品或服務有哪些不滿意。

有時上述作法未必奏效，那麼您需要採取其他步驟來解決爭議。一封表明您決意申訴的掛號信會更能引起有關人士的注意，從而幫助解決您的問題。您可採取以下建議的方式：

1. 寄一封掛號信給商家；
2. 向商業改善局 (Better Business Bureau) 或者德州司法部長 (State Attorney General) 投訴 (同時寄一份副件給商家)；
3. 通過第三方調解；
4. 向小額索賠法庭 (small claims court) 提出訴訟。

問：何種情況下應該寫投訴信？

答：如果通過登門或電話聯繫無法解決您的爭議，您可以寫信給商家，詳細說明您的問題。如果爭議是有關產品而非服務，那麼您可以寫信給產品的生產廠家。

您的信件要清晰、簡明、切中要害。您應該向商家提供您購買商品或接受服務的時間地點。

例如，告訴商家您 2008 年 1 月 2 日在位於 Elm 和 First 兩街交界的 Jiffy 店購買了一台 X 牌的四槽麵包烘烤機。如果您知道哪位店員曾為您服務，則可以提供他(或她)的姓名。告訴商家您支付的金額。隨信附上一張所購商品收據的複印件。如果您找不到收據但是以支票或信用卡付過帳的話，可以附上已支付的支票、或者信用卡帳單存根的複印件。您應該解釋清楚商品存在的瑕疵，並告之您的要求。例如，“我希望得到全部退款”。“我希望產品得到修理使其達到所述功能”。給商家預留一個合理而明確的期限來回覆您的信件。例如，以收到您信件起三十天為限。您可以同時把信件的複印本寄給產品的生產廠家。您購買的商品一般會包含一項商品保證或手冊，向您告之與廠家聯繫的投訴地址。如果商品沒有該資訊，您可以按照廠家的地址將信件寄給顧客投訴部。

一定要用掛號信寄出，您需要在郵局填寫一張綠色卡片以及回執憑證，郵局會幫助您辦理有關手續，掛號信的郵資低於 8 元，注意要保留一份信件副本、郵寄回執憑證，和其他所有文件以存檔。並注意不要寄出任何原始文件。

問：何種情況下應該向商業改善局(Better Business Bureau)或州司法部長(State Attorney General)辦公室投訴？

答：休士頓市的商業改善局接收消費者有關商家的投訴，許多消費者在與某商人交易前都向商業改善局詢問該商人的商業信譽，聲譽良好的商家不希望被大量投訴，這樣會阻礙將來的客戶與其交易。如果您在投訴後發一份複印件給商家，會促使其回應您的問題。您還可以通過電子網路提出投訴。商業改善局的地址如下：

Better Business Bureau of Metropolitan Houston
1333 W. Loop South, Ste. 1200,
Houston, Texas 77007
Phone: 713/868-9500, Fax: 713/867-4947
www.bbbhou.org

您向商業改善局投訴的同時，應再向州司法部長辦公室(消費者保護部門)提交投訴。方式可以通過當面遞交、郵寄、或電子郵件送達。州檢察長辦公室地址如下：

Texas State Attorney General's Office
Consumer Protection Division
P.O. Box 12548, Austin, Texas 78711-2548
Phone: 800/621-0508
www.oag.state.tx.us/consumer/index.shtml

問：什麼是調解？調解有何幫助？

答：調解是指由一位公正人士(調解人)幫助爭議雙方進一步溝通、增進理解、促成和議的過程。與其他法院的爭議解決方式不同，調解並不具有約束力。第三方調解人並不調查事實、出具意見或決定。調解中，雙方仍對其爭議的解決負責並擁有控制權。調解人將幫助雙方(1)確定爭議問題所在；(2)排除溝通障礙；(3)探尋變通方案；以及(4)幫助談判以達成協議。如果您與提供服務或產品的商家存在爭議，庭外解決或許是最經濟、最有效率的方式。哈里斯郡設有爭議解決中心，由經過訓練的志願調解人主持調解，為相關各方討論爭議提供便利、創造機會幫助各方疏導可能阻礙談判的不滿情緒或挫折感，在一個有秩序的氣氛裏商議解決問題。整個過程中爭議各方平等發言，調解人從中斡旋，會議通常持續兩小時，這一服務是由休士頓律師協會贊助免費提供的。欲瞭解更多情況，請參考以下網址：
www.co.harris.tx.us/DRC/，或寫信到以下地址：

Dispute Resolution Center, Inc.
49 San Jacinto, Suite 220, Houston, Texas 77002-1233
Phone: 713/755-8274, Fax: 713/755-8885

問：何種情況下應該求助於小額索賠法庭 (small claims court)？

答：如果您的權利主張清晰明確，許多商家會選擇調解爭議而您無需採取法律訴訟。但如果庭外解決失敗而您的案情充分有利的話，小額索賠法庭則是一個經濟、簡便的途徑解決爭議，您可以獲得向法官或陪審團陳情的機會。然而，這也許會消耗超出您預期的時間和金錢。在採取法律訴訟之前，您應該評估一下自己的勝算把握和追索決心。
小額索賠法庭適合於追索金額等於或少於\$10,000元的訴訟。您若勝訴，將獲得賠償實際

損害和費用支出。在小額索賠法庭提起訴訟，您無需聘請律師。

您決定訴訟後，應確定在哪裡起訴。一般來說，您必須向被訴商家所在地的小額索賠法庭提交訟狀。可以在電話簿上查詢商家所在地的治安法院(justice of peace court)的電話。法院職員會解答您的問題。

您前往法庭時應攜帶被訴方的姓名、或被訴商家送達代理人的地址(州務卿辦公室(The Secretary of State)可以提供送達代理人的姓名，其聯繫方式是 --- State Capitol Room,1019 Brazos, Austin, Texas 78701-2697/512-463-5701)。法庭會請您填寫一份訴狀。您在填寫完畢，並支付\$75 元後，將訴狀提交法庭。法庭會派遣一名司法警或警官將訴訟送達被告。如果被告拒絕您的訴訟請求，法庭將確定審理日期，給您一個陳述事實的機會。出庭時您要準備充分、陳述清晰、切中要害。務必備妥所有必要的證據 --- 商品、收據、證人。法官或陪審團會聆聽雙方陳述後，決定孰是孰非。

問：如何執行判決？

答：您若勝訴，該判決未在十日內被上訴即成為終審判決，您可以要求被告支付賠償。如果未能如期支付，您可以請求法庭出具一份判決摘要書(abstract of judgment)，再將摘要書登記於郡不動產登記簿中。該判決摘要書將於被告在該郡所擁有的任何未豁免不動產上設定裁判擔保權(judgment lien)，有效期十年。如果登記摘要書未能促使被告立即支付判決金額，那麼至少被告在轉讓該項擔保權所擔保的財產時，必須先付清判決金額。

您還可以採取其他更具威脅性的手段執行判決(或者促使被告自願支付)，包括對被告財產強制執行。這需要法庭簽發一份執行令狀(writ of execution)，由郡警官遞交被告。該令狀申明如若被告不主動履行判決，警官必須收繳(並拍賣)被告未豁免的財產，直至清償判決金額為止。德州法律豁免某些財產不受執行(包括自家住宅和不超過三萬元的個人財產)。然而公司實體不享有任何豁免權。如果上述手段均不奏效，還有其他方式可供選擇以控制被告財產，例如查封(attachment)，質押(garnishment)，轉讓債權(turnover)。

合同 (Contracts)

問：什麼是合同？

答：合同是一個法律術語，用以指稱由法律保證執行的承諾或約定。合同可用書面完成，也可口頭完成。重要的是，法律並非總是保證執行某人的每項承諾。

問：何種情況下的承諾具有法律效力？

答：只有為交換某種利益，而做出的承諾才可依法執行。這一法律原則通常稱作約因(Consideration)，即要求協定雙方必須付出對價以使約定有效。例如，珠寶商承諾以\$300元價格出售一枚戒指給買方。此項承諾在法律上是可執行的，因為雙方都付出了對價：珠

寶商出讓戒指，而買方支付\$300 塊錢。

問：合同必須採用正式格式嗎？

答：不必。一般來說，如果你同意做某事項，來換取對方承諾做另一事項，則合同已有效成立。在絕大多數情況下，法律將執行雙方意圖產生約束力的任何協定。該協定並不需要採取冗長、列印的格式。如果一方向另一方做出承諾時意圖受該承諾的約束，那麼通常雙方即承擔了法律上的履行義務。

問：一位朋友書面承諾贈與\$100 元給我，這一承諾法律上可以執行嗎？

答：通常不可以。某人書面允諾送給您\$100 元的事實本身並不表明您可以強制該人拿出錢來。法律一般規定贈與禮物的承諾不得強制執行，這是因為雙方尚未一致同意付出對價。上述對價的法律原則，要求協定雙方均支付代價方使該協定有效。您的朋友答應付出\$100 元，但您卻並未答應做任何事情為對價。因此，這個合約不能強制執行。

有時會產生這樣一種情況：某人因信賴他方贈與禮物的允諾而承受一定損失。例如，您的朋友答應給您\$100 元作為禮物。如前所述，這個贈與不能強制執行。但是，如果您已經依賴朋友的承諾而去商店先花 20 元買了件襯衫，那麼您有權強制執行該朋友的承諾。這是因為，法律並不希望您由於信賴他人的贈與承諾而被迫負擔額外損失。

問：一項合同必須以書面達成或經簽署才會有效嗎？

答：法律規定大多數合同並不需要以書面作出。在德州，口頭合同形式被長期使用，會繼續在全州範圍內被有效執行。許多協定僅僅經雙方握手敲定即有效成立。毋庸置疑，這些協定通常與書面合同一樣可以強制執行。

然而，有些合同被認定比其他類合同更為重要，一部名為防止欺詐法(the Statute of Frauds)的法律規定這些必須以書面締結才有效。對此類合同，請參考以下說明。

問：「防止欺詐法」(the Statute of Frauds) 內容是什麼？

答：“防止欺詐法”規定四類合同必須以書面達成：(1)土地買賣合同；(2)價值 500 元(或以上)貨物的買賣合同；(3)無法在一年內履行完畢的合同；(4)代償他人債務的合同。為強制執行此類合同，必須有足夠的書面證明，證明合同業已成立。

例如，賣方決定以\$700 元出售摩托車給買方。雙方達成口頭協定。數日後買方改變主意。根據“防止欺詐法”，因為該交易涉及價值\$500 元以上的貨物，所以合同應該以書面作出。由於協定是口頭的，賣方無權請求買方履行。

問：“防止欺詐法”對合同書面形式有什麼要求？

答：合同書面形式若包含以下內容即滿足“防止欺詐法”的要求：(1)締約各方身分；(2)對合同標的描述；(3)合同條款和條件；以及(4)被請求履行的締約方的簽名。簽名可以手寫、打字

或列印；如果符合簽約方意圖，各方姓名首字母縮寫簽字也滿足要求。

問：“防止欺詐法”的目的是什麼？

答：該法律目的是，希望在發生爭議時能提供合同條款的可靠憑證，並防止就合同實際條款進行欺詐及作偽證的可能。

問：“防止欺詐法”有例外情況嗎？

答：是的。在某些情況下，如果一方已經開始履行其合同項下義務，那麼可以使依“防止欺詐法”無法執行的非書面合同獲得可執行的效力。例如，假設買方口頭同意向賣方專門定做一張價值 2000 元的餐桌。當賣方開始製作數星期後，買方改變主意不再想要餐桌了。該合同涉及價值 500 元以上貨物的買賣，本應該以書面形式作出。難道賣方只能自認倒楣嗎？依照法律規定，如果請求履行的一方(這裏的賣方)能夠證明自己基於對口頭合同的信賴而履行合同義務，已經遭受了無法充分彌補的重大損失，那麼該合同是可請求履行的。本例中，買方必須支付 2000 元購買餐桌。

問：對已簽訂合同，能在多長時間內反悔？

答：多數情況下您一旦簽署合同即受其約束。雖然許多人相信他們有權在簽署合同後三日內改變想法，這通常並不是法律。只有下列極少數情況下您可以在三日內反悔所簽訂的合同，例如：與上門推銷的推銷員達成的合同。在所有其他情況下，合同一經簽署即對您產生法律約束力。

問：有效合同簽約人的法定年齡是多少？

答：任何年紀的人都可以締結合同。但是，德州法律規定(18 歲以下的) 未成年人達成的合同一般可由該未成年人撤銷。也就是說，一個未成年人可以請求履行與成年人締結的合同，而成年人卻不能請求履行與未成年人達成的合同。這一規則因而降低了成年人與未滿 18 歲的人訂立合同的意願。

問：協定應該落實在書面上嗎？

答：將達成的協議書面記錄下來不失為良策。如上所述，某些類合同只有具備書面形式才能有效。所以，如果您要訂立房地產合同、價值 500 元以上貨物的買賣合同、或者一年內無法履行完畢的合同，那麼該合同一定要有一個簽字的書面文件。否則，您無權請求履行該合同。即使就其他合同法律沒有要求，您也應該盡可能將達成的協議書寫下來。您並不需要準備一個內容冗長、格式精美的文本，在紙巾上記錄下寥寥數語經常就足夠了，這樣您可以避免日後因合同條款含糊不清，而產生爭議。

問：針對違約行為有什麼損害賠償？

答：受損的締約方有權就任何違約行為提起損害賠償訴訟。合同訴訟的一般原理是恢復受損方理應在合同適當履行時所處的位置。因此，受損方應該獲得金錢賠償，補償其交易損失。因為損害賠償旨在彌補損失而非懲誡違約方，合同違約訴訟中不具備懲罰性損害賠償的救濟。

商品保證 (Warranties)

問：什麼是商品保證？

答：簡單地說，商品保證是指保證買方所購商品的貨真價實。關於商品保證，大多數人會聯想到汽車手套箱裏的保修手冊、或者新購洗衣機附的標籤。其實還有很多其他種類的商品保證。

問：有哪幾種商品保證形式？

答：1. 明示商品保證(Express Warranty)

明示商品保證是指買方購買商品或服務時所依賴的賣方有關該商品或服務的幾乎任何表述。明示商品保證包括標明“商品保證”字樣的手冊或標籤裏的內容，也存在於推銷材料、廣告、樣品或模型中。它可以是書面的、口頭的、甚至產生於行為本身。就像消費者向廠商購買新車一樣，明示商品保證也會輕而易舉地在鄰居間買賣二手割草機的交易裏產生。

“這台割草機用起來跟新的一樣”，這就構成一項明示商品保證。

2. 默示商品保證(Implied Warranty)

默示商品保證是指由法定的商品或服務的保證。它無需經書面或口頭表達，也不必由雙方同意。即使賣方對商品保證條款閉口不談，默示商品保證依然會產生。實際上，大多數書面商品保證條款剝奪了消費者可能會享有的權利。默示商品保證有如下幾種類別：

- a. 權利瑕疵商品保證(Warranty of Title)，指買方應享有所購商品免受其他任何人追索的權利。如果您不知情而買了一輛偷來的汽車，或者從您的鄰居買了艘遊艇而鄰居尚未付清售價，那麼這一商品保證就至關重要了。
- b. 適用性商品保證(Warranty of Merchantability)，指所購物品應能符合該類物品的一般用途 --- 椅子應適於坐下、掃帚應適於掃地、梯子應適於攀登。
- c. 特定用途商品保證(Warranty of Fitness for a Particular Purpose)，是指如果賣方在銷售時知道買方會以某種特別方式使用所購物品，那麼該物品應能符合這一特別用途。例如，在明知買方購貨的特殊目的情況下，賣方還應保證出售的椅子可適於站立、拖把可用於油漆、或者掃帚可用於撐竿跳。
- d. 房屋租賃中的適住性擔保(Warranty of Habitability)，指房屋或公寓必須適於居住。在適當條件下，缺少供電、排汙、甚至暖氣、冷氣功能都可能使得住宅不適於居住。法律要

求房主必須負責修繕此類設備。關於房客應享有的權利和救濟手段，請參閱本手冊中房主與房客一章。

- e. 服務品質保證(Warranty of Good and Workmanlike Services)，指所提供的服務應合格有效，獲得消費者預期的效果。花錢雇清潔工的顧客有權得到乾淨整潔的房間；雇油漆工的顧客有權得到粉刷優良的房屋，而油漆沒有濺到窗戶或汽車上；雇機械師換機油的顧客有權得到換油服務，而汽車座位上沒有被油漬玷污。

3. 法定特別商品保證

“德州檸檬法”(Texas Lemon Law)所提供的雖然不是傳統意義的擔保，但被恰如其分地視為與商品保證相當。它適用於新車銷售，旨在保護消費者不受購買次級品或劣品(即檸檬，音譯自“Lemon”)的損害。如果賣方經合理努力後無法修理次級品或劣品的瑕疵 --- 該瑕疵或者造成了安全性危險，或者明顯地降低了汽車的市場價值或使用功效 --- 那麼賣方必須負責替換該車，或者接受退貨並退還買方的付款(減去因消費者使用產生的折扣)。有關該法律的詳情，請參閱本手冊“**購買汽車**”一章。

問：賣方能夠擺脫明示商品保證約束嗎？

答：嚴格地說，賣方必須受明示商品保證約束。但是，書面合同有時包含一個條款，聲明該交易“無其他商品保證”，此類條款可能起到相同作用。它並非真的使賣方擺脫明示商品保證約束，您往往會在購買新車或舊車的合同裏發現類似語言，意在保護汽車商不受推銷人誇大之詞的約束。排除明示商品保證的條款僅僅在合理範圍內有效。例如，需多車商提供保證的承諾僅是修復和更換瑕疵零件，排除賠償由於瑕疵引起的結果損害(Consequential Damage)或附隨損害(Incidental Damage)。

問：賣方能夠擺脫默示商品保證約束嗎？

答：默示商品保證是可被排除或免除，但是法律對免除不同類型商品保證的要求各有不同。可以通過一般性文字免除“特定用途商品保證”，例如，“除本合同所述之外不存在任何商品保證”(“There are no warranties which extend beyond the description on the face hereof”)。對於“適用性商品保證”，則必須以含有“適用性”(Merchatability)這一特定字句的免除文字來排除但如果合同文本中有“依現狀出售，售後概不負責”(“as is” or “without all faults”)的字樣，通常足以免除大多數默示商品保證責任。合同中用以排除“適用性商品保證”或“特定用途商品保證”的文字描述，必須直截了當、一目了然。

最常被排除在合同之外的是“適用性商品保證”和“特定用途商品保證”。當您把汽車留給車行修理時需要簽署一份格式合同，這類合同中幾乎都有用精細字體列印的條款免除這兩種商品保證。其他銷售合同也大多如此。設想沒有這些免責條款，如果修理師告訴您換一個 1 元錢的零件就可以修好您汽車的空調系統，那麼如果這個零件未能奏效的話，恐怕他只能再承擔 300 元的費用為您換一個壓縮機以其實現修好空調的保證。

排除“權利瑕疵商品保證”雖然是可能的，但卻非常困難，法庭對此也持懷疑態度。只有在極其少見的情況下，買方或許可以免除此商品保證。甚至連拍賣人也要對其賣出的商品

產權存在的瑕疵負責。

“適住性擔保”可以被排除，但卻極少發生，這多半出於商業而非法律原因。(如果合同寫明出租的房子無須適於居住，還有多少人會租住這樣的房子呢?)。當然，如果排除了適住性擔保，不適用於居住的房子仍可以出租，它還可以用作倉儲。您一定要仔細閱讀租約，不要在簽訂合同時抱著想當然的態度。

有關服務品質及“檸檬法”的商品保證不得被排除。

反欺詐貿易行為法：保護消費者免受賣方欺騙 (DTPA)

問：何謂德州反欺詐貿易行為法 (The Texas Deceptive Trade Practices Act, “DTPA”) ?

答：為消費者提供一個法律保護手段，使其不受賣方虛假、誤導及欺騙商業行為的侵害。這一法律或許是德州消費者所擁有的最有利武器。如果某人違反了 DTPA，他將或許會支付消費者所受損失三倍的賠償額，另加消費者的法庭訴訟費和律師費。

簡而言之，賣方從事誤導性或欺騙性的銷售行為即違反了 DTPA。而且，賣方進行誤導或欺騙的主觀意圖與其法律責任無關。如果一個賣方主觀上認為自己有關所賣物品的陳述符合事實，但實際上卻是虛假的，那麼他仍要負法律責任。該法律旨在懲誡虛假陳述，藉以要求商家除非能確定他們所陳述的事情為事實，否則不應為任何陳述。DTPA 列舉了 25 種被認為是虛假、誤導或欺騙性的商業行為。其中包括：

- 虛稱出售的產品或服務是某人提供的；
- 就產品或服務的來源、保證、審批或認證引起混淆與誤解；
- 就與他人的關係、或者由他人提供的認證引起混淆與誤解；
- 提供有關產品產地或服務來源的虛假介紹；
- 聲稱產品或服務擁有其並不擁有的保證、批准、特性、成分、用途、益處或數量，或者聲稱某人擁有其並不擁有的保證人地位、批准、身份、關聯或聯繫；
- 聲稱物品是嶄新的，而其實是損壞、修整過、回收、使用過或陳舊的；
- 聲稱產品或服務擁有其並不擁有的特定標準、質量、級別、特徵或型號；
- 以與事實不符的虛假或誤導性陳述，詆毀他人的產品或服務；
- 做廣告時，明知其不會按廣告所述方式，提供產品或服務；
- 除非廣告中明示限量供應，做廣告時明知其不會按照公眾所預期的合理數量供應產品或服務；
- 就價格減免的原因、範圍或幅度做虛假、誤導性陳述；
- 聲稱合同賦予或包含某種權利、損害賠償、或義務，但實際上並不包含，或其為被法律禁止的；
- 就零件需求、更換、或修理服務故意地做虛假、誤導性陳述；
- 對於出面達成交易最後條款的代理人、代表、推銷人的職權範圍，為不實的陳述；

- 在未做區別說明的情況下，對物品修理基於保證或商品保證條款收費，而不是按照履行實際修理工作的價值收費；
- 中斷、回調、重置汽車里程表以降低其顯示的實際里程數；
- 在銷售廣告中謊稱停業拍賣；
- 聲稱對物品進行過維護服務或零件更換，而實際上並未進行；
- 在交易時隱瞞已知的關於產品或服務的資訊，以誘使消費者達成其在該項資訊正常披露情況下，並不願意達成的交易。

問：誰受 DTPA 的保護？

答：要取得依照 DTPA 起訴的資格，您必須是購買或租賃任何商品，簽約服務，或不動產的交易的「消費者」。「消費者」包括任何個人、合夥、公司、或政府機構。因此，不僅個人，而且合夥及公司組織都受 DTPA 保護。唯一的限制是資產超過兩千五百萬元的商業消費者不得依 DTPA 起訴。合夥及公司組織必須以該經營組織的名義起訴。

您符合“消費者”資格後，DTPA 僅要求您證明您購買了或試圖購買商品或服務。因此，如果您免費獲取某物而某人就該免費品做了不實陳述，您仍然不能起訴。例如，如果商店通知您贏得一台四缸洗衣機，而結果該洗衣機只有三缸的話，您並不能依照 DTPA 起訴，因為您獲得的是免費禮物。

DTPA 的保護範圍廣泛，您也許不會奇怪可以起訴出售商品或服務的合夥及公司組織，然而根據該法律，您還可以起訴從事任何商業的個人。您可以起訴做出虛假性、誤導性或欺騙性陳述的任何人。即使朋友間的買賣交易也會受 DTPA 管轄。而如果您的朋友做出所賣物品“狀態完美”的保證，那麼他也會受潛在的 DTPA 義務約束，甚至承擔三倍損害賠償的責任。請記住您對自己所說的任何內容都負有責任。有一種情況，您保持沈默也許會違反 DTPA，即如果您保持沈默是想誘使消費者達成交易，並且消費者要是事先知道事實狀況的話將不會願意交易，那麼您隱瞞瑕疵的行為屬於違法。例如，假設您出售洗衣機但沒有告訴買方洗衣機的轉筒失靈，此遺漏將違反 DTPA。買方如果事先知道洗衣機功能失靈的話顯然不會再購買，這時，沈默就構成違法行為。

問：DTPA 為消費者提供有力保護，同時也簡單易用？

答：您並不需要聘請律師而主張 DTPA 上的權利。如果您的損失金額少於\$10000 元，您可以在小額索賠法庭代表自己出庭。但是，如果您的請求(包括實際損失額的三倍、法院費用及律師費)超過\$10,000 元，那麼地區法院或縣法院將有管轄權。這時律師的經驗將很有幫助。當您準備提起訴訟時，您並不能直接去法院起訴。DTPA 要求您在起訴前至少 60 天向商家或賣方發出書面通知，說明您的處境及損失狀況。許多時候，一旦賣方意識到其最終可能會由於虛假陳述而承擔三倍於您實際損失的賠償額、法院費用及律師費，他們將會迅速採取措施處理您的投訴。這樣，該書面通知給予您和賣方一次機會來解決爭議，避免昂貴、耗時的訴訟官司。

而且，一定要將此書面通知用掛號信寄出，並要求回執憑證(certified mail return receipt

requested)。由這種方式寄出，您可以得到郵寄和收件人簽名等證據。書面通知內容應該包括：該交易的事實背景；該商家或賣方的哪些言行導致 DTPA 項下的投訴；您的訴求的性質和細節(包括所追索的實際損失金額和律師費金額)；此信將作為滿足起訴前提條件的書面通知；如果投訴未能在 60 日內解決，您將依法起訴；如果您勝訴，您將有權獲得三倍於實際損失的賠償額。下面附上一封英文信樣本，供您參考：(信件原文)

*Mrs. Jane Ryan
123 Whiteoak Road, Hometown, TX 77777*

October 11, 2009

Dear Mr. Sam Seller:

Last Thursday, October 8, 2009, I bought a “brand new” washing machine from your appliance store. You specifically told me that not only was it brand new, but that it came equipped with 4 cycles and 4 different temperature settings. I paid \$289.00 for this washing machine. However, when I used the machine you sold me for the first time, I found scratches and dents on the inside tub, the machine had only 2 cycles, the spin cycle did not work, and it had only three different temperature settings. Since clothes cannot be washed in this machine, it is totally worthless.

I feel that the representations you made to me while I was in your store were false, deceptive and misleading under the Texas Deceptive Trade Practices Act. Because the machine is worthless, I would be happy to return the machine for a full refund.

Under the Act, I am required to give you sixty (60) days notice of my complaint prior to the filing of any suit. This letter should be considered as such notice. If we are not able to come to a mutually agreeable settlement with regard to the washing machine, I will proceed by filing suit in the appropriate court. I would also like to inform you that if I am successful in court, I may be entitled to three times my damages, my court costs and my attorney’s fees.

Thank you for your prompt attention to this matter. I look forward to hearing from you soon at my home phone number (XXX-XXX-XXXX) to discuss resolving this troubling situation.

Sincerely,

Jane Ryan

親愛的山姆先生(賣主):

上個星期四(10/8/2001) 我向你的家用電器行購買一台“全新的”洗衣機，你特別告訴我，

它不僅是全新的，並且備有 4 個循環，4 種不同溫度設定的裝置。我付了你\$289.00 購買此台洗衣機。但是，當我第一次使用它時，我發現它內部的缸有刮痕及凹陷，並且，我發現它僅有 2 個循環裝置，此旋轉裝置不能使用。還有它僅有 3 個種不同的溫度設定。此台洗衣機不能用來洗衣服，所以我認為它是毫無價值的。我感到當時我在你的店裡，所聽到你告訴我關於這台洗衣機的事，根據德州反欺詐貿易行為法(the “Texas Receptive Trade Practice Act”)，是錯誤的，欺騙的及誤導的。因為此台洗衣機是毫無價值的。我希望能夠退還你此台洗衣機並得到完全的退款。根據此法規，我需要在 60 天前提供你我的申訴通知，之後才能向法院提出告訴。此封信可當作是我的申訴通知。如果我們無法得到和解同意，我將向有權管轄法院正式提出訴訟，並且，我要提醒你，如果我一旦勝訴，我可能獲得我損失的 3 倍賠償，法庭費用及我所付出的律師費。謝謝你對此封信的關注，希望在不久的時間內可以聽到你的回音，以便與你討論解決此事的方法。附上我的電話號碼 (xxx-xxx-xxxx).

DTPA 是消費者與商家爭取權益的有效武器。請牢記，可以依據該法起訴虛假、誤導性和欺騙性的商業行為。同時要記住，任何時候您出售任何東西也受該法管轄。雖然 DTPA 有力地規範不講誠信的商家，它也平等地適用於其他所有人。

購買汽車 (Purchasing an Automobile)

問：我周六晚上買了輛汽車，但周日早上看報紙後改變了主意。在 72 小時內我有權取消合同嗎？

答：不行。72 小時內仍可撤銷合同的權利只適用於某些透過上門推銷、電話推銷成立的合同，以及房屋改建合同，它不適用於買賣汽車的交易。但是，如果您在購買後發現汽車存在問題，嚴重損害了該車的價值，那麼您可以採取其他救濟手段。汽車所存在的問題必須是隱藏的、或很難被發現的，並且嚴重到達到您如果事先瞭解情況的話就不會購買該汽車。如果您認為自己的情況符合上述條件，您應該立即尋求律師的幫助。

問：我過去的信用記錄不好。當我買車時，車商的貸款部要求我買信用保險。我必須這樣做嗎？另外，推銷員對我說他要調整新車車價和我舊車的折舊價(the trade-in value)，以提高我對新車的所有人權持份(equity)和首期付款。這樣做合適嗎？

答：不必。法律規定您不必購買信用保險，除非零售分期付款合同(Retail Installment Contract) 事先向您揭露此要求。

至於折舊價調整，這有可能違反了有關消費者信用的法律。請記住，誠信是最佳的經商之道，車商是因為有利可圖才玩弄數字遊戲。遇到上述問題，您應該與律師聯繫。

問：我的新車重複發生問題，儘管多次修理，車商仍不能解決問題，我該怎麼辦？

答：與其他州一樣，德州制定有“檸檬法”（Lemon Law）保護消費者。“檸檬法”由下述政府機構負責執行：

Texas Department of Transportation, Motor Vehicle Division
P.O. Box 2293, Austin, Texas 78768
Phone 800/622.8682.

您可以與德州交通部(TxDOT)聯繫取得有關“檸檬法”的資訊手冊和申訴表格。

問：車輛發生什麼類型的問題受「檸檬法」保護？

答：無論您購買的是新車或舊車，該車若仍然在製造商的保證期內，並且公里數不超過 24,000 英里（或者公里數稍微超過 24,000 英里，而車輛發生問題時的公里數是在 24,000 英里之前）。一般購買舊車，不受檸檬法保護，但如果屬重大問題，可以得到其他修理補償。重大問題分為兩類：1.安全問題和 2.非安全問題。是否屬於安全問題要根據具體情況來判定。例如，在車座表面出現彈簧品質問題，若是發生在副駕駛座或後座位上，就不屬於安全問題。反之，若問題發生在駕駛座位上，會影響駕駛員的駕駛安全，因存在安全隱患，即可定義為安全缺陷。另外，亦有關於持續性問題的規定，即車輛因修理而不能使用的時間累積達 30 日，且為提供替代車輛服務。

問：為什麼說鑒別安全缺陷和非安全缺陷是很重要的？

答：因為這兩種情況，請求修理賠償規定的條件不同。若由安全缺陷導致車輛發生兩次修理，或由於非安全缺陷導致車輛發生四次修理，可以依據檸檬法請求賠償。

問：在「檸檬法」下可以請求什麼樣的賠償？

答：「檸檬法」通常是保證履行規定。車輛管理委員會(Motor Vehicle Commission)可令製造商更換該車或退回原購車款，或替換缺陷零部件，但車輛管理委員會一般不會裁定向車輛購買人支付金錢賠償，且不能裁定賠償律師費。

問：如果我對車輛管理委員會裁決的賠償結果不滿意怎麼辦？

答：賠償結果基本是根據車輛製造商的保證內容，而不是取決於車輛購買者。如果你對賠償結果不滿意，可以聘請律師向法院提出訴訟。然而，汽車製造商可以告知法官或陪審團車輛管理委員會基於檸檬法的裁定。

問：我買的舊車多次出毛病，我可以尋求“檸檬法”幫助嗎？

答：不可以。“檸檬法”只適用於新車買賣。但是，如果您買的舊車依然處於製造廠家的保固期內，您應該仔細閱讀廠家的商品保證條款並與廠家聯繫，製造廠家經常會介入幫助您解

決問題。如果您仍持有廠家的有效商品保證，任何授權經銷商都會承認該保證，您因此不必把汽車退還給最初出售該車輛的經銷商來修理。

問：我買了一輛附帶延長服務合約 (extended service contract)的汽車。服務合約的公司無法提供幫助，而車商聲稱合同中有“依現狀出售，售後概不負責” (“AS IS”)的字樣。我該怎麼辦？

答：如果您是在向車商購買汽車的同時，或者 90 日之內購買的延長服務合約，那麼車商不得免除商品保證責任。這意味著即使購車合同中有“依現狀出售”的字句，您並非“依現狀”買車，服務合約構成車商所必須履行的商品保證條款，“依現狀出售，售後概不負責”等文件違反了法律，您可能可據此獲得金錢損害賠償。建議您應該向律師諮詢。

問：我購買的舊車出了毛病，但我並沒簽訂服務合約，而且車是以“依現狀”方式出售的。我該怎麼辦？

答：對於車商來說，“依現狀”出售是一劑靈丹妙藥，您恐怕對此無能為力，除非您能夠證明車商事先知道或應該知道該車存在問題。為證明這一點，您可以收集一下該車的修理記錄，從以前的車主、機械師處獲取資訊，或者尋求車行技術人員的證詞以表明該問題的存在，對於車商來說是顯而易見的。

問：我不是從車商而是從私人手中買的車，法律對此有區別對待嗎？

答：沒有。幾乎所有法律對任何賣車方，不論是私人還是車商，都一視同仁。

問：我認為汽車推銷人強迫我購買了我並不想要的保險和服務合約。我該怎麼辦？

答：您需要立即寫信給保險公司或服務合約公司提供方，取消有關的保險合同或服務合約。為獲得盡可能多的退款，您應該儘快這樣做，因為此類合同在合同初期會抵扣大額費用，而在後期則逐額減少。

問：我從本地一家新車經銷商買得一輛車，車商為我安排了貸款。他們要求我簽署一份臨時交貨協定(a temporary delivery agreement)，並告訴我這是例行手續。請問這份文件有什麼意義？

答：這個文件是許多糟糕交易的源泉。幾乎沒有買家知道，汽車經銷商自己並不為買車人融資。貸款是由第三方貸款人提供的。貸款人視您的貸款交易與購車交易相互獨立。

實際上，車商會把您的零售分期付款合同轉讓給出價最高的貸款人，而並非為買方提供最佳貸款條件的貸款人。潛在的貸款人對您不承擔任何義務直至他們同意購買您的零售分期付款合同。這就是車商要求買車人簽署臨時交貨協定的原因：讓您在融資尚未完成的情況下開走汽車。

車商一般聲稱簽署臨時交貨合同為買車人提供了便利，因為買車人可以邊等貸款邊開新車。其實，車商堅持要買車人簽字的真實意圖是擔心萬一您在其他地方找到更好的交易，

車商就會損失一次機會。

一旦買車人的信用有問題，或者沒有貸款人肯提供有利於車商的融資，車商會要求買車人退還新車，或者簽署一份修訂的零售分期付款合同。這份新合同對買車人來說決不會是一個更好的交易。所以，當買車人如前所述被要求簽署第二份合同時，應該立即與律師聯繫。

問：我一年前從車商買了一輛舊車，經多次與他們聯繫，我仍未收到產權證書或者其他任何證明已申請產權轉讓的憑證。請問我該怎麼辦？

答：這是一個非常嚴重的問題，預示著更大隱憂。法律規定舊車產權要隨車立即轉讓。您如果付的是現金就更應該如此。除非您同時取得產權證書，或者您至少得到機會檢驗產權狀況，您絕對不要支付全款，否則會導致很大麻煩。

法律給予汽車經銷商 20 個工作日的期限準備和提交產權證書的申請，需要您支付的費用也應在該期限內付清。車商有時會遇到產權方面的問題，他們可能丟失了汽車原有產權證，將車賣給車商的人可能拖延了遞交產權證，或者其他更為嚴重的問題可能產生。產權證遲遲未辦妥經常預示著：

- a) 該車里程顯示記錄有問題；
- b) 該車曾被損壞或大修；
- c) 該車是被盜竊來的；或者
- d) 車商財務狀況發生問題。

一個有執照的汽車經銷商必須向德州政府上交 2500 元的押金，用於補償任何向車商購車但未收到產權證書的人，及任何賣車給車商卻未獲付款的人。當然，2500 元的金額常常是杯水車薪，不足以補償一、兩個以上的交易。由於押金補償的授予，係以先來先受償為原則，您應該儘快採取行動。

問：我上月把車拿到修車行修理，車行未經我允許做了額外工作並收取額外費用，我與其爭辯，但為了取回我的車，最後只得開了支票，在回家路上我發現車行並沒能修好原有的問題，我十分生氣，所以就停止了該支票的付款。車行有權採取甚麼行動？

答：如果您停止支付支票，修車行可以通知您他們擁有回復佔有權(Repossession Right)後，重新佔有您的車。該通知應該在車行存取支票之前向您發出。您應該立即以書面形式向車行表達您的不滿，並尋求律師幫助。如果您不能承擔車被回復佔有造成的不便，那麼您應該支付所開出的支票。

問：我按以上建議付了支票，但我的問題仍未解決。我有權採取甚麼行動？

答：法律規定提供服務的工人，如車行機械師，向顧客承擔了服務品質優良的默示商品保證責任。這一商品保證不得被免除，也不必以書面形式存在。您的困難在於，您必須證明機械師未能適當地履行其修理服務。

最實際的辦法是您立即把車拿到另一家修車行，讓他們檢驗您的車並出具一份書面報告，指明有哪些進一步的工作需要完成及其費用，並向他們諮詢是否前一家車行適當地履行了

修理服務。請他們將其簡單的評估記錄在修車單上。您應該保留任何相關的零件，完成這些準備後您再進行書面投訴或聘請律師。

問：如果你未付修車費，修車技師是否有權再佔有汽車？

答：是的。直到你付清修車款之後，修車技師才會將車交還給你，如果你開具空頭支票，或要求銀行對支票停止支付，修車技師有權再佔有汽車，對修車技師行使再佔有權的最大限制是修車技師不得採取違反和平的方式行使權利。

問：上述許多解決辦法聽起來並不複雜，似乎我都可以自己來做，那什麼時候我應該請律師呢？

答：您可以在自己解決而未果時，再考慮聘請律師。希望您所有解決問題的努力都有書面記錄，如果沒有，那麼您應該立即這樣去做，或者至少把您對事態進展、談話回憶等記錄下來。大多數爭議都可以由您自己解決或只需律師的些許幫助。但是，下列情況的出現恐怕預示著您應尋求律師幫助：

- 您發現所買的車曾在以前的碰撞中嚴重受損，但購車時車商並未向您揭露有關情況；
- 您在買車後 45 天之內仍沒有收到產權證書和相關文件；
- 製造商授權的經銷商，以您的車在出售給您以前，就有瑕疵為由，拒絕履行製造商的商品保證條款；
- 所購汽車的里程表被改動過；
- 您被要求再簽署一份修訂後的零售分期付款合同(Retail Installment Contract)及其他購買文件，該新修改的合同與原有合同相比，規定了對您更為不利的條款；
- 雖然您向貸款人支付了所有款項，但您的車仍然被回復佔有，但該回復佔有係依據車行修車技師的留置權(Mechanic's Lien Repossessions)者不在此限。

如果您正計劃買車，建議您帶上下面這張問題清單並從車商那裏得到答案。這些問題會幫助您獲取有關車輛的包括商品保證條款、服務、及融資在內的重要資訊。

購買汽車應注意事項 (Car Buyer Checklist)

製造商(Vehicle Make)_____車型(Model)_____

生產年份(Year)_____ 里程數(Odometer)_____

汽車號碼(VIN)_____倉儲號碼(Stock Number)_____

汽車經銷商(dealer)_____

本車銷售商就該汽車證明其下述情況屬實：

1. 汽車產權(Vehicle Title)

- 新車：您是這輛車的第一位零售買主。
- 展覽車：本車曾在我處作為展覽車使用。該車里程數少於 6,000 英哩，並且只被我公司職工作為個人用車或顧客試車使用過。
- 二手車：這是一輛二手車，里程數為_____英哩。除非下面另有註明，本車為德州產權 (Blue Texas Title)，該車本身沒有報廢或重新裝配過。
- 外州車：本車目前為_____州汽車。
- 副本產權證書；原產權證書已丟失或被盜，新產權證書已簽發。
- 報廢車：本車曾經受過損傷，並作為報廢車出售。
- 泡水車：本車曾經被水浸泡過。
- 重新裝配車：本車曾為報廢車並被重新裝配過。

2. 先前所有權(Prior Ownership)

- 我從下述車主中購得此車：製造廠商，非汽車銷售商，其他汽車銷售商，交換(Trade-in)的汽車。
- 我們在車商拍賣會中購得此車。
- 這是一部商用車，商用車指該車曾被出租車行或商業車隊，作為商業用車而被適當使用過。
- 我們在_____（日期）從_____（賣方名）手中購得此車。該車最後一位產權登記人是_____該車購買時的里程數為_____英哩。

3. 車體狀況(Vehicle Condition)

- 我們對車體未曾做過檢驗，我們不知道該車的歷史，我們對下述問題不予回答。你在決定購買此車前應請你自己的修理師進行檢查。
- 該車沒有碰撞損害。
- 該車有碰撞情況。
- 我們已從保險公司獲得該車的保險索賠資料，請見所附摘要。
- 我們無法從保險公司獲得此車先前保險索賠資料。
- 車損情況輕微，其程度不影響任何製造商向你提供的保固項目，也不影響我們賣給你的任何延長服務合同項目。
- 車損情況嚴重，其程度會影響製造商保固項目的部分內容，或延長服務合同項目中內容。
- 此車沒有製造商保固或延長的維修服務合同，該車先前的碰撞已使保固失效或使售後延長服務合同失效。
- 你在我們充分揭露該車狀況的情況下，同意就此車目前狀況進行購買。

4. 維修歷史(Service History)

- 該車根據製造商建議的程序，進行過適當維修。
- 該車先前車主沒有維修記錄。我們對此車進行了檢修，我們未發現任何因缺少維修，而嚴重影響製造商保固的情況，或影響我們將賣給你的延長維修服務合同的情況。
- 我們沒有該車維修記錄，也未對汽車進行檢驗，我們不知道該車有無剩餘的保固項目或延長維修服務合同項目。
- 您可讓您選擇的汽車技師檢驗此車。

5. 貸款(Financing)

- 不適用。買方已付現金或自己已安排了貸款。
- 已批准。您的購車合同已轉給_____（貸款人），貸款人的地址印在零售分期付款合同上。我們在請您簽合同前已給了您至少 10 分鐘以上的時間閱讀合同，我們在簽署該合同後立即向你提供了一份合同副本。
- 未批准。您的貸款申請未獲批准，您只能在我們找到另一家貸款公司並同意其貸款條件的情況下購買此車。我們會在十天之內以書面方式通知您，我們是否將您的零售分期付款合同賣給另一家貸款公司。在我們將通知送達您之前的任何時候，您都可以將車還回，並取得您所付的全部頭期款退款或您交換的汽車。如果我們最終未能批准您的貸款申請，我們會退回您的全部頭期款及交換的汽車。在此情形下，只要您駕駛該車不超過 500 英哩，您對使用該車不用付款。但是，您同意在您佔有該車期間為車購買全額保險，並賠償任何在此期間發生的車體損害。請不要在車上裝置任何東西，如音響，警報裝置，或其他裝置，因為此類裝置可能會成為汽車的一部份，我們對此不負責補償。
- 此車買賣已成交，汽車已交給您，買賣已完成，您沒有三天思考期。

6. 信用保險(Credit Insurance)

- 此項買賣中沒有出售信用保險。
- 必須購買信用保險以獲取貸款。
- 在我們公司具有執照的代表_____，向您解釋過購買信用保險的價格及好處的情況下，您同意購買信用保險。我們也向您解釋過，我們出售的信用保險價格不菲，並且與您已有的人壽或傷殘保險可能重複。我們也向您解釋過，如果您有任何健康問題可能會使您喪失理賠資格，保險公司會退給你已支付的保險費，並拒絕理賠。這種情況下，你會失去理賠及已支付的貸款利息（在支付該信用保險保費的範圍內）。我們也向您解釋過在你有（或沒有）資格申請理賠之前有（或沒有）_____天的等待期，您的書面理賠申請必須檢附醫生所開證明。

7. 延長服務合同(Extended Service Contract)／保固合同(Warranty)

- 你沒有購買延長服務合同。
- 購買此車無延長服務合同。
- 製造商的保固項目將繼續有效直至_____英哩或_____ (日期)，這兩項指標滿足一項保固便失效。
- 延長服務合同在製造商保固項目到期後始生效。你必須進行諸如換機油等常規的汽車維修，並且在請求履行保固時，提供修車收據，以獲得補償。
- 在大部分請求履行保固合同的情況下，您都需要事先徵得同意方可進行修車。
- 為獲取車商的貸款，您必須購買延長服務合同。車商將扣除_____ %來支付延長服務合同費用，餘款將付給_____。

8. 仲裁(Arbitration)

- 該輛汽車銷售不適用仲裁協議。
- 該輛汽車銷售適用選擇性仲裁協議。
- 該輛汽車銷售適用強制性仲裁協議。您必須簽署此協議，否則我們不會將此車出售給您，仲裁協議的複印件與此事項目錄裝訂在一起。根據此協議你將放棄請求陪審團審判或在法官審判的權利，及多種情況下的上訴權利。您不能在法庭起訴，而只能尋求仲裁解決紛爭，仲裁裁決具有最後法律效力，對此實際上通常沒有上訴權利。申請仲裁裁決，如果爭議金額在\$10,000.00 以下則申請費為\$250.00。如果爭議金額在\$10,001.00 至\$50,000.00 之間，則仲裁申請費為\$750.00。如果爭議金額在\$50,001.00 至\$100,000.00 之間，則申請費為\$1,250.00。按規定，你應事先存入一半的仲裁人費用，仲裁庭費用及記錄員費用，這些費用至少是一個仲裁人一天\$1,500.00，如有多個仲裁人，則費用為依比例增加。
- 車商或貸款商可以針對您不履行付款義務的行為，向法庭控告以取得強制執行令，強制執行可包括法庭收取命令及財產扣押等。

9. 廣告報價(Advertised Price)或標價(Sticker Price)

- 這是一部新車，其標價為\$_____。原車標價貼在車窗上。
- 原車標價已從車上取掉，但複印件已提供給您。
- 本車在過去三十天內沒有在任何電子或印刷媒體上做過廣告。
- 本車在過去三十天內曾做過廣告，廣告價為\$_____。
- 一部與本車完全相同的新車曾在過去三十天內做過廣告，廣告價為\$_____。

10. 車商提供的零件(Dealer Accessories)及維修服務(Services)

- 我們準備的購車訂單不包括客戶服務，NADW，道路服務或其他類似項目。
- 我們準備的購車訂單包括客戶服務，NADW，道路服務或其他類似項目。
- 購買此車同時須購買下列服務，否則車商拒絕售車。所購車服務項目包括_____。服務項目介紹說明書已經提供給您。

11. 部分退款(Rebates)／特別貸款利率(Special Finance Rates)

- 銷售此車沒有部分退款內容或提供特別貸款利率。
- 購買此車有\$_____的部分退款。
- 此車貸款在_____月之內可享有_____ % 年利率。您的信用申請須事先批准以享受此優惠利率。
- 您必須在部分退款或特別貸款利率中兩者選擇其一。

12. 換車(TRADE-IN)

- 銷售此車不存在換車形式。
- 您已同意用您的車來交換此車，您的車是_____年_____ (製造商) _____ (車型)，其里程為_____ (英哩)至_____ (日期) 為止，您仍欠貸款人\$_____。
- 根據全國汽車車商協會舊車指南，您所用來交換的汽車在_____ (年/月) 的價值為\$_____。
- 您所用來交換的汽車所欠貸款額高於該車交換價值，該車銷售您的價格將包括這一差額在內。

13. 銷售簡述(Transaction Summary)

車價(Vehicle Price) \$ _____

售銷商附加配備(Dealer Add One) \$ _____

汽車總價(Total Vehicle Price) \$ _____

交換車價值(Trade-In Value) \$ _____
(非折價款)

減掉交換車貸款額(Trade-In Loan) \$ _____

淨交換車價值(Net Trade-In) \$ _____

頭款期(Down Payment) \$ _____

部分退款(Rebate) \$ _____

減掉所附總額(Total Paid) \$ _____

淨汽車售價(Net Vehicle Price) \$ _____
銷售稅(Sales Tax) \$ _____
產權證明及牌照(Title and License) \$ _____
信用保證(Credit Insurance) \$ _____
延長服務合同(Extended Service Contract) \$ _____
應付款總額或貸款總額(Total Amount Due or Financed) \$ _____
年利率(APR) \$ _____ %
貸款額(Amount Financed) \$ _____
貸款手續費(Finance Charge) \$ _____
應付款總額(Total Payments) \$ _____
已付款或頭期款(Payments & Down) \$ _____
月付款額(Payments) \$ _____ / 月
應付款日期(Due Date) \$ _____ / 每月
第一期款(First Payment) \$ _____ (日期)
付款總次數(Number of Payments) _____

回復佔有 (Repossession)

問：何謂回復佔有權(Repossession)？

答：回復佔有權指的是賣方銀行或貸款公司，因買方未能付清貸款或未支付分期付款，而將貨物再次佔有收回的權利。

問：債權人在未經法庭許可的情形下可否行使回復佔有權？

答：可以。當消費者未按合同支付一次或幾次擔保合約所規定的分期付款後，債權人可在未經法律程序處理的情況下，將抵押物以平和方式再次佔有，這也是通常所稱的自助性的回復佔有(Self -Help Repossession)。

問：何謂“違反和平方式”？

答：“違反和平方式”是妨礙治安行爲(Disorderly Conduct)的同義詞，德州法律認為下列方式為“違反和平方式”：

- (1) 從債務人手上將車鑰匙奪回；
- (2) 與債務人發生鬥毆行爲；
- (3) 破壞方式進入債務人車庫；
- (4) 撬開鎖進入建築物；及
- (5) 對財產造成不合理的損害。

但是對債權人來說，在深更半夜將汽車從債務人屋前拉走，仍算“和平方式”。

問：如債權人在行使回復佔有權時“違反和平方式”會產生甚麼樣的法律效果？

答：回復佔有權的行使只有在以和平方式完成時才為有效。因此，如債務人能證明債權人，違反和平方式行使再佔有權時，則債權人的再佔有無效。如果再佔有為違法行為，則債務人或許可依侵權法向債權人索求賠償。

假設你有三個月遲付汽車月付款，汽車銷售商有權以和平方式對該車行使回復佔有權，該車銷售商，到你家發現你的車鎖在車庫裡，然後銷售商打破玻璃弄開車庫門，並進入車庫將車開走，由於銷售商的行為違反和平方式，其再佔有為無效，據此您或許有權向法院控告並要求賠償。

問：債權人在行使回復佔有權之前，是否應通知債務人？

答：法律不要求債權人，通知消費者，其將行使回復佔有權。法律規定以下兩種情況才必須通知：

1. 債權人必須在回復佔有車輛後，通知債務人，給予債務人不少於 10 天的期限，將車輛買回。
2. 債權人也必須通知債務人，該車將被出售的時間及地點，無論該車係將透過私底下買賣或公開拍賣的方式出售。

如果債權人未為上述通知，債務人可依法請求損害賠償。

問：如財產被他人再佔有，債務人可否再獲得財產？

答：如債權人對抵押物已行使回復佔有權，則債務人只有付清全部餘款、回復佔有的費用、律師費，及其他扣押費用後才可重獲財產。不用說，這樣做費用昂貴，此一贖回行為應在債權人處分抵押物，或簽訂合同處分抵押物，或為滿足債務行使留置權之前行使。

問：債務人在財產被回復佔有後，對財產是否仍負債務？

答：是的。對債務人來說，自助回復佔有後果嚴重，債務人一般在以信用方式購買商品後可能已付了幾次款，但是僅因債務人漏付一次或幾次款，債權人就可以佔有該財產。債權人可將財產再次出售，而債務人有責任付清出售額與債務額的差價。

在此種情形下，債務人的財產可能消失，其已支付的定金及已付款也可能付諸東流，債務人可能對差價負有責任。無論如何，這樣的情況對債務人是十分不利的。

問：債權人在行使回復佔有後應做什麼？

答：法律要求債權人在行使回復佔有權後應該：

- (1) 採取適當方式通知債務人及其他利害關係人；及
- (2) 保證以商業上合情合理方式出售回復佔有物，所謂商業上合情合理的方式指在特定的時間，地點，採取合情合理的方式或廣告方式取得商品的公平市價。

問：如果債權人沒有以商業上合情合理的方式處分財產，會產生甚麼樣的法律效果？

答：如果債權人未採取商業上合情合理的方式處置財產，則其無權要求債務人支付債務與售價的差價，債權人在此情形下，只有權享有銷售財產所得收入，而這一收入通常又少於債務人所欠債務。

問：發生回復佔有後對我的信用報告有什麼影響？

答：回復佔有問題是毀壞個人信譽報告的嚴重因素之一，無論該狀況是自願或非自願被通報到信用調查機構，其都將在很長一段期間內對你的信用產生負面影響。

問：如果我被執法人員通知回復佔有，該怎麼辦？

答：如果執法人員身著制服，佩戴徽章，告知其身份和前來的目的，同時出示正式法院文件，你應該服從並配合執法程序。但在很多情況下，許多回復佔有公司(Repossession Company)都會使用類似執法機構的名稱，並使用類似警官的頭銜（例如：調查員），以威脅將起訴債務人或逮捕債務人的方式，來進行回復佔有，這樣的行為將可能涉及冒充警察的罪名。

信用卡及現金卡責任 (Credit Card/Debit Card Liability)

●甚麼是信用卡？

從實際上的角度來說，信用卡是一種身份識別卡、牌子、折價券、書、號碼，或是任何工具，提供被指定的人或持有人，可以利用其信用消費商品或服務。信用卡交易模式，提供持卡人一種便利的工具來支付帳單，同時允許持卡人使用一個循環信用額度。該循環信用額度，通常允許持卡人，最多 25 天的期限來支付每月信用卡帳單中的一個最低額度。

●甚麼是擔保信用卡(Secured Credit Card)？

大部分的信用債務都是沒有擔保的，也就是並沒有任何財產會被用來擔保信用卡債務。然而，有些發卡機構會發行必須由存款帳戶（銀行帳戶）擔保的信用卡。通常，擔保信用卡發卡的對象，是申請一般無擔保信用卡會被拒絕者，例如，先前有破產紀錄或是信用歷史不長的申請者。對發卡機構來說，發行擔保信用卡，風險降低許多，因為該信用卡係由存款帳戶所擔保。

●甚麼是現金卡(Debit Card)？

現金卡可說是一種身份識別卡、牌子、折價券、書、號碼，或是任何工具，提供被指定的人或持有人，用來提款機或客戶服務台進行交易。實際上，現金卡比信用卡更類似支票，也就是說，

在與商家交易時就同時付款，不像信用卡通常有一段時間可延後付款（請參考上一段●甚麼是信用卡說明）。現金卡提供商家自持卡人的帳戶，將交易款項轉到商家的帳戶。

●甚麼是簽帳卡(Charge Card)？

簽帳卡許多特色和功能，都類似信用卡。簽帳卡可以先消費，後付款（通常須在 25 天付款）。但是，不同於信用卡，簽帳卡帳單必須在到期日全部付清，不像信用卡允許僅支付最低額度。也就是，簽帳卡持卡人，不能如信用卡持有人享有一個未償還的循環的信用額度。

●信用卡的申請及推銷

在透過郵件廣告申請及推銷的狀況，必須做到至少揭露以下 6 項重要資訊給消費者：

1. 該信用卡適用的利率，包括機動利率的資訊；
2. 年費(Annual Fee)；
3. 融資手續費(Finance charge)；
4. 交易手續費(Transaction charge)；
5. 付款期限(Grace Period)；
6. 結餘帳單的計算公式（不適用預借現金）。

上述重要資訊必須以明顯的方式說明於申請表格、推銷文宣，或其附屬的文件上。此外，郵件廣告申請資料，必須揭露任何預借現金手續費、延遲還款手續費，或超額手續費的資訊。

在信用卡更新期限的至少 30 天前，發卡機構必須另外告知持卡人，更新該信用卡是否必須繳納年費。該通知內容必須包括以下：

1. 如未更新的話，該信用卡帳戶的失效日；
2. 適用於更新的信用卡上的前述 6 項重要資訊（但不包括附屬費用(Ancillary Fee)，例如：延遲付款手續費）；
3. 信用卡持有人如何取消該信用卡的方式。

●甚麼是持卡人合約(Cardholder Agreement)？

持卡人合約是規範持卡人與發卡機構間的權利義務關係。該合約包括所有的法律上及事實上的約定條款，依據其相關規定，持卡人或被授權人可使用該信用卡帳戶，發卡機構提供客戶的信用額度。消費者須取得該持卡人合約，以便將來參考之用。如果將來有任何關於信用卡消費或信用額度的問題或爭議，該合約將被用來作為解釋相關紛爭解決程序，或賠償請求的依據。

●甚麼資訊必須一開始就被揭露？

一般來說，在持卡人合約簽訂後，下列資訊必須一開始就被揭露：

1. 任何必須收取融資手續費的情況，包括任何免費期(Free-ride period)，或是如果沒有免費期，亦需說明；
2. 在必須收取融資手續費的情況，結餘帳款的計算公式；
3. 計算融資手續費的公式；
4. 在有一個或一個以上的週期比率(periodic rates)，用來計算融資手續費時，該個別的比率、結餘的範圍，以及其相應的年利率(APR)；
5. 其他手續費及其個別的計算方式；
6. 任何擔保利益的說明；
7. 每期最低還款額度的說明；
8. 一份說明，關於保護持卡人被不當扣款的紛爭解決；避免在帳單有爭議時，產生對持卡人不利信用報告；以及在哪些狀況下，持卡人有權向發卡機構提出主張和抗辯。

●甚麼是預借現金(Cash Advances)？

信用卡、簽帳卡，及現金卡通常都會提供預借現金的服務，讓持卡人可立即提領現金。預借現金需支付手續費以及如下所述一些其他費用：

1. 信用卡—通常包括交易手續費及利息。根據持卡人合約，利息是在還款時收取。
2. 簽帳卡—類似信用卡，通常也包括交易手續費及利息(利息亦是在還款時收取)。但簽帳卡每期的帳單，都必須全部付清。
3. 現金卡—由於現金卡使用方式類似支票，預借現金等同立即從持卡人的帳戶提領現金。通常不會有交易手續費或利息。

●如果信用卡被不當扣款時應如何處理？

在 1975 年時聯邦公平信用帳單法(Federal Fair Credit Billing Act, FCBA)生效，簡單來說，其規定如下：

1. 開方式誠信借款揭露(Open-end truth-in-lending disclosures)(例如：Mastercard 或是 Visa 的客戶)必須包含一份說明(依照 FCBA 提供的格式)，包含持卡人在不當扣款發生時，享有的權利，以及發卡機構承認和調查錯誤的責任。該說明必須在信用卡帳戶開立時就提供，並定期更新。
2. 該程序的第一步，持卡人必須在帳單送達後的 60 天內，檢附其姓名、帳戶號碼，以及其對帳單錯誤的主張，以書面向發卡機構提出申訴。除非銀行要求其他說明，持卡人可使用每月帳單的存根，來提出主張。“帳單錯誤”這個詞在定期的帳單上代表：(1)沒有給予信用額度，或額度錯誤；(2)對信用額度要求書面記錄或說明；(3)商品或服務沒有交付或不被接受；(4)

不正確的付款或欠款；(5)記錄或計算上的錯誤；以及(6)其他根據 FCBA 指定的錯誤。

3. 第二步，收到申訴的發卡機構必須在 30 天內，以書面表示收到，或是提出書面完整的回覆。如果一開始，僅以書面表示收到，則必須在收到申訴後的 2 個帳單循環期限內（但不可超過 90 天），提出完整的書面回覆。
4. 如果發卡機構經過調查後，確認有帳單錯誤的狀況，其必須做出更正的處置，包括退還任何收取的融資手續費，並通知持卡人。如果調查後，發現並無錯誤的狀況，則發卡機構必須通知持卡人，並向其說明為何結論為沒有錯誤。如果持卡人要求，發卡機構必須提供持卡人其債務的書面記錄。
5. 發卡機構在正式回覆持卡人後，不可為以下行為：(1)限制或關閉該持卡人帳戶以為報復；或(2)提出對持卡人不利報告給任何徵信機構。另一方面，在調查且正式回覆，並給予持卡人 10 天的寬限期還款後，發卡機構有權收取沒有爭議的帳款，並將有爭議的項目通報徵信機構。如果該爭議項目被通報徵信機構，發卡機構必須說明該項目為有爭議項目，並告知持卡人其已通知徵信機構。
6. 如果發卡機構未對持卡人所提帳單錯誤的申訴，做出適當的正式回覆，在超過\$50.00 元的部分，其將喪失收取有爭議項目的款項，及其相關融資手續費的權利。該懲罰是獨立於任何其他關於未能揭露持卡人公平信用帳單的權利的懲罰外。

●如果信用卡遺失或被竊時，我的有限責任(Limit of Liability)為何？

持卡人僅有在以下狀況，對未經授權的信用卡消費負責：

1. 事後承認該消費；
2. 該消費不超過\$50.00；
3. 發卡機構對可能產生的責任，適當的通知持卡人；
4. 發卡機構告知持卡人在卡片遺失或遭竊時，通知發卡機構的方式；
5. 未經授權的信用卡消費發生在持卡人通知發卡機構之前；及
6. 發卡機構已經提供一種方式（例如：簽名或是照片），可用以確認持卡人的身份，即是有權使用該信用卡者。

在上述的範圍內已經十分明確的說明發卡機構的責任，其有責任釋明上述條件皆已滿足，來使持卡者產生每張信用卡不超過\$50.00 的責任。

持卡者的有限責任，在持卡人自願且明知，允許他人使用其信用卡，而該他人任意使用其信用卡的情況下並不適用。

未經授權的使用，僅在沒有持卡人實際上、默示，或者是明示的授權的情況，才會發生。如果有前述授權，則持卡人必須對任何使用該卡片的消費負責。

總結的來說，如果對超過\$50.00 元的消費與商家有所爭議，且已依誠信原則，試圖從商家得到滿意的解決，持卡人可拒絕支付其信用卡帳單。發卡銀行在此情況下，不能主張其判例法上的權利，主張用抵銷持卡人帳戶的存款的方式，來強迫其支付該有爭議的帳款。

●何謂百哩條款(100-mile rule)？

百哩條款係用來限制發卡機構因為詐欺使用信用卡產生的責任。發卡機構對以持卡者提供的住址為中心，半徑 100 哩外的未經授權消費無須負責。在這樣的情況下，在給予及時，且正確的通知後，該損失的風險將轉移到參與該交易的商家。

●如果我的信用卡使用被拒，我有權取得哪些資訊？

如果你被商店或任何其他通常接受信用卡為付款方式的企業，拒絕收取你的信用卡為付款方式，根據公平信用報告法(Fair Credit Reporting Act)，該企業必須提供為何拒絕你的理由說明。並且，根據公平信用機會法(Equal Credit Opportunity Act)，商家不得因為你的性別、婚姻狀態、種族，或年紀拒絕你使用信用卡付款。

●徵信機關未能避免相同的錯誤持續發生在消費者的資料上，會產生甚麼影響？

大約有 5 千萬左右的消費者，信用記錄並不精確。通報徵信機關永久的更正記錄的錯誤，可使消費者取得實際及懲罰性的損害賠償，及律師費的補償。

●是否有哪些方式可以保護我避免受到債權人的騷擾？

是的。德州債務收取法(Texas Debt Collection Act)及聯邦公平債務收取法(Federal Fair Debt Collection Practices Act)限制債權人及其代表人(例如：討債公司)，債權收取的時間及方式，例如：債權人不能在早上八點以前，晚上九點以後與你聯絡；債權人不能用褻瀆你或威脅你的方式，來向你收取債務。並且，如果你以書面的方式要求，第三方債務收取人(Third-party Debt Collector)不得到你家或你工作地方與你接觸，則該收取人只能再聯繫你一次，通知你他下一步將採取的行動。你的前述請求必須用郵寄的方式，且務必保留一份備份。在和解或還款之前，消費者最好要求債務收取人提供書面資料來確認債務。

債權人權利濫用清單

債權人必須依據聯邦法和州法追索債務。以下所述屬於違法行為：

- 聯絡除債權人之外的其他人（配偶，律師和信用調查公司除外）；
- 早上八點前及晚上九點後與您連繫；
- 當你以書面方式通知債權人不得在你工作地方與你聯繫後，仍然打電話到你工作的地方；
- 任何不適當的騷擾行為；
- 暴力恐嚇；
- 褻瀆污穢語言；
- 連續撥打電話；

- 未表明債權收取代理人身份；
- 告知債務人，如不還款將被逮捕或監禁；
- 恐嚇使用非法手段；
- 指稱消費者觸犯刑法；
- 未通知消費者在 30 天內，有權請求確認債務是否存在；
- 沒有告知消費者，其在 30 天內有爭議權；
- 在確認債務存在之前，仍繼續採取追償的行動。

只有在某些狀況下，債權收取人的行為才會違法，如果你覺得他們的行為侵害你的權利，請務必持續追蹤債權收取的電話。

追索債務 (Debt Collection)

問：若債權人一直來電話追索債務，如何制止債權人的行為？

答：首先，要知道電話是從何處打來，關於什麼債務？如果你還沒有收到債權人的通知，要請債權人寄送正式書面通知給你，清楚知道有關債權人和具體債務資訊。在送出停止和終止函件之前，你可能需要向律師諮詢。另外，你應以掛號信（Certified mail with green card）郵寄或者傳真信件。無論哪種郵寄方式，請務必保留文件複印件及郵寄或傳真紀錄。

問：債權人在我工作時與我聯絡，屬於合法行為嗎？

答：債權人在你工作時與你聯絡是合法行為，除非你通知他們不要在你工作時與你聯絡。債權人接到你的通知後，不可以在你工作時與你聯絡，包括送達到你工作場所的各種形式的文件上，要加註「個人資訊和保密」，他們無權透露你的個人資訊。此外，債權人可能會聯絡你的僱主，以得知你的所在地點。

問：債權人聯絡我的姐姐並透露我的債務資訊。請問債權人有權向除了我的配偶外的其他人透露我的債務資訊嗎？

答：在沒有的你的同意的情況下，債權人不可以透露你的個人資訊或債務資訊給第三者。但是，若債權人無法與你聯絡，則可以與其他人聯絡找你。例如，可能試圖與你的鄰居或其它你的家庭成員聯絡，但不能透露你的債務資訊。若你聘請律師，債權人必須與你的律師聯絡。

問：如何確認債權人追索的債務是否屬於我的債務？

答：你若不能確認這筆債務，你需要在接到債權人索債通知的 30 天內，以掛號信或傳真形式通知債權人，要求證明這筆債務是屬於你的。無論哪種郵寄方式，請務必保留文件複印件及郵寄或傳真紀錄。

問：我送出停止和終止信函(cease and desist)或要求確認債權債務函(request for validation)後，會有什麼樣的法律效果？

答：債權人在沒有確認債權債務之前，不能再與你聯絡，且在沒有確認債權債務之前，也不能再追索債務。然而，許多債權人會將債權債務賣給/轉讓給討債公司。你若送出停止和終止函後，討債公司必須停止與你聯絡。債權人/討債公司收到你送出的停止和終止函後，且在沒有確認債權債務之前，若仍然與你聯絡，則屬於違反消費者權益法行爲。請注意保留與債權人/討債公司聯絡的所有紀錄。

問：我今天才剛剛收到法院訴訟通知。如果討債公司到法院控告我，我應該如何處理？

答：你若被債權人起訴，你必須自收到法院通知之日起的 10 天至 20 天內提出答辯。你若不提出答辯，法官可以判你敗訴，債權人有權追索債務的全部。你應盡速聘請律師幫助你辯護和處理訴訟案。

問：債權人/討債公司可以扣押我的工資還債嗎？

答：根據德州法，討債公司不可以扣押你的工資收入，用以還債。債權如爲支付未成年人（孩子）的生活費用、IRS 欠稅，或學生助學貸款，則債權人有權扣押你的工資。討債公司可以到法院控告你，若法官判定你敗訴，討債公司有權自你銀行的帳戶存款取債。

問：拒絕支付債權人債務，是否可能被送進監獄？

答：不會。在德州，債務人不會被送進監獄。

問：債權人可以扣押我的個人財產嗎？

答：債權人不可以扣押屬於債務人的房屋、汽車，和某些特定的個人財產。如果法官根據德州法對你的案子做出判決，並需要確認你的財產是否屬於豁免執行的財產時，請諮詢律師。

問：如果我和債權人簽署了還債協議，是否可以去掉信用報告中的記錄？

答：我們建議，只有在你同意和解除合同中的具體條件，且以書面做成合同的情況下，你才與債權人或討債公司簽署和解除合同。但你與債權人/討債公司簽署協議，並不意味著你的紀錄已經從你的信用報告中清除掉，這個紀錄有可能在你的信用報告中保留最多 7 年。你可以與你的債務人再簽署和解除合同前協商，要求清除這個紀錄或加註債務已付清的紀錄。

問：若債權人或討債公司違反我受公平債務收取法(Fair Debt Collection Practices Act, FDCPA)保護的權利，我應如何處理？

答：若債權人或討債公司侵害到你的權益，你可以有 1 年的時間起訴債權人或討債公司。如果你認爲他們違法，你應聘請律師來替你申訴。你可能至少可以得到\$1,000，律師費及其他實際損失的損害賠償。

發薪日貸款 (PAYDAY Loan)

問：什麼叫發薪日貸款？

答：發薪日貸款是指一種短期貸款。貸款機構取得貸款人的支票，或直接從貸款人的銀行賬戶扣款的權利，用以交換貸款給貸款人，然後依據借款人授權的日期提取貸款金額(指定的日期通常為貸款人下一個發薪日的當天或第二天)。

問：我剛剛取得一個發薪日貸款，並發現其利率為 100s。這是不是高利貸呢？

答：不一定是。重利罪是指利息高於法律規定的利率。德州關於貸款利率，係規定在德州憲法(Texas Constitution)、德州財政法(Texas Finance Code)，以及德州行政法的第七章(Title 7 of the Texas Administrative Code)。貸款利率依據貸款種類和貸款人的身份(個人或是商人)不同而有所差異，依據德州法，貸款利率即使超過 500%，都可能是合法的。如果放款機構是領有德州執照的信用服務機構(Credit Service Organization)，利率通常會是 10%，如果加上該機構的仲介人手續費，利率即使超過 500%也是合法的。

問：如果我的支票跳票（支票不能兌現），我會進監獄嗎？

答：在多數情況下，你不會被送進監獄。債權人善於以此恐嚇消費者。債權人是假定你出現跳票/空頭支票，觸犯了綜合盜竊法規。但是，法律定義觸犯「以支票竊盜罪」(theft by check)是指以不能兌現的支票支付所購買的產品或者獲得到某種服務。由於(1)貸款不屬於產品，也不屬於服務的範疇；(2)有時貸款機構會取得直接從貸款人的銀行賬戶扣款的授權，這並非支票，因此並不會構成「以支票竊盜罪」。

問：我用來償還\$100 發薪日貸款的支票跳票，貸款機構罰款\$35.00，另外銀行罰款\$35.00，這樣合法嗎？

答：不合法。發薪日貸款罰款不能超過\$30.00。銀行的罰款額是由你和銀行簽署的合同來決定。

問：如果我不償還發薪日貸款，會發生什麼法律後果？

答：根據以下（1）簽署的文件，及其中規定的損害賠償條款；（2）貸款的金額；（3）貸款機構的業務習慣等，不同情形，會有不同的法律後果。一般貸款機構會將您的案子賣給討債公司，他們會與你進一步聯絡。在很少的狀況，貸款機構會在貸款人住所地或貸款簽署地提出民事訴訟。

信用報告－如何保護及修復 (Credit Reports)

問：什麼是信用報告(Credit Report)？信用報告為什麼重要？

答：消費者報告機構(Consumer Reporting Agencies, CRA)，也稱信用局，從它的會員中獲得你的信用資訊。信用局保存你的個人信用資料，這些資料通常包括你是否在過去十年中，申請過破產；在過去七年中你是否按時支付債權人，及；何人最近曾申請取得你的信用報告。商業機構廣泛使用信用報告以決定是否擴張你的信用，房東用它來決定是否出租房屋給你，雇主有時也用它來決定是否雇用你。

問：如何取得一份我自己的信用報告？

答：如果有人根據某信用局提供的資料對你採取不利行為時，他們依法應通知你該信用局的名稱，地址及電話。如果你在 60 天之內向該信用局提出申請索取你的信用報告的話，則該信用局應免費提供你的信用報告給你。另外，你有權每隔 12 個月取得一份你的信用報告，如果你能證明：

- (1) 你目前無職業，並準備在 60 天尋找工作；
- (2) 你在接受社會救濟；或
- (3) 你的信用報告因詐欺原因而不準確。

全國性的三家信用局為：

- (1) Equifax－地址：P. O. Box 740241，Atlanta，Georgia 30374-0241，電話：800/685-1111。
- (2) Experian－地址：P. O. Box 2002，Allen，Texas 75013，電話：888/397-3742。
- (3) Trans Union－地址：P. O. Box 1000，Chester，PA 19022，電話：800/888-4213。

問：我的信用報告出現錯誤，如何加以改正？

答：你應就你認為不準確的信用資訊以書面方式通知信用局，信用報告機構通常會在 30 日內就有爭議的問題進行調查，你也應該向信用報告機構提供能夠證明資訊有誤的證明材料。在進行調查時，信用報告機構應將你提供的有關證明材料，提供給它取得爭議資訊的來源。爭議資訊來源機構隨後應展開調查，並向信用報告機構匯報其調查結果。如果提供資訊的機構最後證明具有爭議的資訊有誤，則其應通知全國所有的信用局，使其改正你的信用檔案資訊。如果提供資訊的機構不能確認資訊有誤，則信用局應在你的信用報告中刪除有爭議的內容。

信用管理局在完成調查後，應向你提供一份書面調查報告。如果調查導致你的信用報告有所修改，你有權免費取得一份你的信用報告。除非提供資訊的人能證明資訊的準確及完整性，並且信用報告機構也將資訊提供人的名稱，地址及電話書面通知了你，信用局不能將有爭議的內容再次放入你個人的信用檔案中去。

你也可以就你的信用報告的準確性，向債權人或其他資訊提供者提出質疑。對於有爭議部

分，你應以書面方式提出。如果債權人已向你提供具體地址的話，你的書面要求應直接寄到其所提供的地址。

如果你向信用報告機構或資訊提供單位提出爭議問題後，並未得到你所滿意的結果，你可以要求信用局將你認為資訊有誤的聲明，放入你的檔案之中，並在其今後的信用報告中包括這一內容。如果你要求信用局將你的聲明提供給某一個曾取得你信用報告的人，則信用局可向你收取一定的費用。如果你直接向資訊提供機構提出質疑聲明，則資訊提供機構在任何時候，向信用局報告你的信用時，都應包括你的聲明。

問：如何防止關於我得不實資訊被報告？

答：你在任何時候收到你認為有誤的帳單時，你都應該以書面方式通知債權人或討債公司，提出質疑，並且要求其向你提供可證明債權有效存在及正確的證明文件。

問：“信用醫生”或“信用修復公司”能將我的不好的信用歷史消除嗎？

答：不能。你自己不能合法解決的問題，“信用醫生”也不能幫你解決。“信用修復公司”常以二種方式改善你的信用記錄。他們第一步是對你信用記錄的所有內容提出爭議，使信用報告機構一時手足無措。如果信用報告機構在 30 日內無法就你記錄中的每一內容逐一核實的話，他們一般應該將這些資訊內容從你的信用報告中去除。信用報告機構也可以拒絕對無理的爭議要求進行調查，且信用報告機構對正確的內容也不能消除，除非資訊已過期（例如：破產紀錄將保留 7 年或 10 年）。“信用醫生”第二種可能的方法就是向你提供一個屬於信用良好的人的社會安全號碼，這一行為不但是詐欺行為，也是一個非法行為，將會使你的問題更嚴重。

你應注意下列公司：

- (1) 在工作完成之前及向你提供一份改善的信用報告前，就先向你收費。沒有效果，保證退費的保證是沒有保障的，因為一旦公司破產或倒閉，則這一保證立即成為泡影；
- (2) 保證將正確的資訊也一並從信用報告中移除；
- (3) 建議你如何取得新的“信用身份”(Credit Identity)的方式；
- (4) 向你保證他們有能力幫你移除你自己不能合法移除的資訊，或沒有事先向你解釋你法律上的權利。

問：如想修復信用應向哪裡取得幫助？

答：最好的辦法是控制你的財務情況，此外休士頓的消費者信用諮詢服務處(Consumer Credit Counseling Service)也是個好去處，其電話為 800/873-2237 或 713/923-2227，其網址為 www.cccsintl.org。

問：我還可以從哪裡取得額外資訊，或對可疑的債權人或信用報告機構的行為進行舉報？

答：(1) 聯邦貿易委員會消費者答覆中心 (Federal Trade Commission Consumer Response Center -FCRA) Washington, D.C. 20580; 202/326-3761 www.ftc.gov/bcp/menu-credit.htm ;

- (2) 德州檢察長消費者保護處地區辦公室 (The Regional Office of the Texas Attorney General Consume Protection Division) 713/223-5886 www.oag.state.tx.us/consumer/consumer.htm ;
- (3) 商業改善局 (The Better Business Bureau) 713/868-9500 www.bbbhou.org ;
- (4) 你個人的律師；
- (5) 每 12 個月索取一次個人免費的信用報告 www.annualcreditreport.com 。

電話行銷市場欺騙 (Telemarketing Fraud)

問：何謂電話行銷詐欺？

答：許多公司以打電話的方式銷售貨物或服務，其中大部份都有好的信譽，但也有一些公司以謊報價格，廉價產品，或高壓銷售技巧來欺騙消費者，下面是一些典型的電話詐欺的例子：

- (1) 提供免費禮物：電話銷售市場中的欺騙行爲，通常都伴隨有向你提供“免費禮物”情形，但所謂“免費禮物”是如果你願意在送貨之前支付運費，手續或處理費等，甚或禮物或銷售稅，通常這些禮物的價值都遠低於這些額外的費用。進一步講，如果你得花費一些錢，去取得什麼禮物的話，則禮物也就談不上是什麼“免費”禮物。
- (2) 假競賽獎：如同免費禮物一樣，這類獎也不是像其聲稱的一樣，通常是什麼競賽也沒有，每個人都能獲得一份廉價獎品。即使真有什麼競賽，你獲得有價值的獎品的機率也出奇的低，比如百萬分之一。為領回獎品，通常又要求你支付一些費用，並且獎品的價值又遠低於你所支付的費用。有時打電話的人還向你索取你的信用卡號碼，聲稱是為驗證明身份及你是否已中獎，然後（在你認為什麼東西都沒買時）將帳記到你信用卡上。
- (3) 旅遊：所謂“免費” (“Free”)或“低價” (“Low-Cost”)渡假，通常都伴隨有額外收費、隱藏限制或極難滿足的條件，你也可能會被要求參加一個需付費的旅遊俱樂部。一個兩人的渡假或許只包括一個人的機票費用，或是事先說只付一個人的機票錢取得兩人的機票，而實際上那一張機票比提前兩星期訂兩人的機票還貴得多。你有時還會不得不支付旅遊旺季預訂費。這些情形的結果是你一次渡假下來所花的費用比你自已安排還貴出二至三倍。
- (4) 廣告提供工作、信用修復或貸款：這類廣告通常指示消費者去打一個免費 800 或 888 電話號碼以獲取更多資訊，當你打這一免費電話時，消費者便會碰到要求你買東西的情形，並要你預先以支票或電匯或信用卡方式付費。有時消費者也會被要求去打一個 900 的號碼以獲得更多訊息，打這一號碼，消費者有時須付每分鐘幾美元至多達\$50 美元的費用。在這樣的狀況下，你通常會支付遠高於該服務價值的費用。這也是為什麼聯邦及許多州，會立法禁止在提供任何關於協尋工作、信用修復，或貸款的服務前，收取任何費用。
- (5) 迅速發財騙局：一些打電話行騙者慫恿你在稀有貨幣、不動產、寶石、有價證券、石油天然氣出租，及珍貴金屬上投資，並保證高回報，無風險。這類投資不是不能帶給你

所保證的高回報，就是投資風險相當高，或是投資根本沒有任何價值。這類騙局通常都針對那些早先受過騙的人，因為這些人總想從前一次的損失中將本錢撈回來。

- (6) 以慈善機構的名義：有些打電話行騙的人聲稱代表某慈善機構，他們會要求消費者購買義演的票，或募捐為殘廢兒童看馬戲，或以高價買一些燈炮或其他家用產品，並再給你講一些最近他人捐贈事例。這裡面的問題是，所募錢財很少或根本沒有被交給慈善機構。
- (7) 維他命：一些關心健康的消費者會被電話行騙的人，誘騙上當而買一些維他命，像其他騙局一樣，這類銷售也許包括一些中獎內容，並讓你在 6 個月內支付可高達\$600 的費用去買只值\$25 的商品。
- (8) 水純淨器：利用人們環保意識提高的現象，一些公司便打電話推銷水純淨器，打電話人利用嚇人的方式使你確信你所使用的自來水中含有不淨之物質，或致癌物質。其實，你所飲用之自來水非常符合標準，有時你會為一件不值\$50 的淨水裝置，而付\$300 至 \$500。

問：我如何保護自己？

- (1)加入謝絕商務電話登錄(Do Not Call Registry): 你可以選擇將你的家用電話或行動電話登錄在全國的謝絕商務電話登錄。通常，只要你的電話登錄超過 31 天後，你就不會接到任何的廣告電話，如果你還是持續接到廣告電話，你可以到其網站上提出申訴。
- (2)不要讓人牽著走：在你同意支付任何費用前，堅持索取書面資料，同時，也不要因為看到一份精緻的手冊或證書，就認為對方公司為合法公司。請記住，按德州法律，在週一至週六晚上九點後至次日早晨九點前，以及周日的中午前或晚上九點後的時間，禁止從事電話行銷
- (3)在你付錢之前問清細節：問清每樣東西的價格，問清你應付的總額，包括所有運費，手續費，或其他隱藏費用，如果你是在買一份旅遊計劃，請瞭解詳細內容及相關限制。此外，你應該瞭解是否須透過電話行銷公司購買機票，或是是否被限制只能在非旺季或其他不方便的時間旅遊。如果某人打電話告訴你，你已贏得什麼競賽或中什麼獎的話，他應該告訴你中獎的機率，如何領獎，或是在過去 12 個月內有多少人已獲得了該獎。
- (4)逐樣清查：你可以向休士頓商業改善局、德州司檢察長辦公室，或消費者保護單位，查詢該公司有無被控告的紀錄。此外，如果你懷疑某電話行銷為詐欺行為，請打電話給全國欺騙資料中心（1-800-876-7060），該專線每天東部時間早上九點半至下午五點半都有人接，全國欺騙資料中心可提供你一些指引，並告訴你某電話行銷是否可能為詐騙電話。但請注意，詐騙集團經常會改變名稱或地點，不能僅因為在上述單位無控告記錄，就推定其為值得相信的。此外，也可向德州州務卿辦公室查詢某公司是否註冊，或是否有依法繳納電話行銷保證金。同樣的，也可向州務卿辦公室查詢某信用修復公司或貸款經紀人是否為已登記註冊的信用服務機構。另外，也可向德州執照管理局查詢那些聲稱能幫你找到非臨時工作的公司，是否為登記註冊的勞動服務機構。只要某公司未按州法律登記註冊，你就不應與其有生意往來。

- (5) 避免事先向職業介紹所、信用修復公司，或貸款服務公司付費：依德州法律，任何從事介紹非臨時職業的人都不可以事先收費。同樣的，提供信用修復或貸款仲介的公司必須先繳納\$10,000 保證金，並向州務卿辦公室提供交保證明文件，方可向消費者預先收費。依聯邦法律，任何用信用修復公司如通過郵政、電話，或傳真方式從事生意活動，不得預先收費。同樣地，聯邦法律禁止某些從事洲際電話行銷的公司事先向消費者收費，這些公司包括信用修復、貸款仲介，或協助求償因電話行銷詐欺所受損失。
- (6) 小心不要輕易向人提供個人的財產資料：除非你瞭解對方的生意信譽，不要在電話中將你信用卡號碼告訴他人，對行騙的人來說，簡單騙錢的方法就是取得你信用卡號碼，然後，直接依據其推銷產品或服務，向你的信用卡收取費用。同理，也不要再在電話上將你支票帳戶的號碼告訴他人，因為這些人也可能會在沒有你簽名的情況下，從你的帳戶收取費用。
- (7) 在投資之前，三思而行：與一個你信得過的人討論你的財務決定，這人可以是理財專員、會計師、律師，或朋友。在你簽字之前，請這些人看一下你的合同或投資文件。
- (8) 提防慈善募捐活動：你有權瞭解打電話的人是一名義工，還是職業電話行銷人員。在電話裡不要答應任何事，並記得向對方索取書面資料，以瞭解你所捐的款項將有多少比例會用在慈善用途，有多少比例會用於該慈善機構的行政管理或募款成本。
- (9) 最後請記住這一建議：如果什麼事聽起來太美妙，以至於不像真的一樣，那這事情也許就不是真的。

問：如我已受騙付了錢，該如何處理？

答：(1) 信用卡付款方式：如果你使用信用卡方式付款，則聯邦法律允許你對尚未交付或已交付，但不符合賣方所宣稱的商品，拒絕付款。在電話行銷的買賣中，有時被告可能是信用卡的發行人，也就是向你發行 Master Card、Visa、Discover，或 American Express 信用卡的銀行。你行使拒付權利的前提是你必須先以誠信善意的態度與電話行銷公司解決糾紛，且糾紛金額要超過\$50，買賣行為發生地與你居住地在同一州，或距離你的信用卡帳單寄送住址 100 英哩的範圍之內。你必須主張該電話行銷交易發生在德州，因為德州是該電話行銷交易開始和完成的地點。在你行使這一權利之前，不要支付有糾紛的信用卡債務。因為你只要一付款，就等於放棄了你向詐騙行為人爭取權利的機會。根據德州法律，如果你使用信用卡向除了慈善機構以外的電話行銷公司購買商品和取得服務時，賣方有兩種選擇：第一，賣方可寄給你一份書面合同，合同詳盡所提供的商品或服務、總價格、賣方的名稱、地址、電話及任何買賣條件和規定。如果屬這種情形，賣方在收到你簽過字的合同前，不能向你的信用卡收取費用。如賣方選擇前述方式，則你至少有機會瀏覽一下合同，如果合同上描述的內容與行銷人員早先答應的內容不一致，你可拒絕在上面簽字。第二，賣方可以立即向你的信用卡收費，但你如果在 7 日之內，將收到的商品或服務退還賣方，則賣方應全額歸款給你。一旦你及時退還，則法律規定賣方必須在 30 日內將款項退還給你。這一方式的問題是，很多電話行銷公司在某地的經營一縱即逝，你根本沒有充足的時間去採取取消行動。如果你的確取消了合同並

在 30 日內未收到退款，你可向德州司檢察長辦公室消費者保護處投訴，或聘雇私人律師求償已付款項。

- (2) 支票或本票付款方式：如果你是用支票或本票支付的，你唯一的補救方式是在支票或本票被領取之前停止付款。一般只有在 2 至 3 日內立即通知停止付款才有成功的機會，否則會為時晚矣。當然，如支票或本票是寄到較遠的地方時，你會有更多一點的時間去通知銀行。
- (3) 現金支付方式，或通知銀行止付未果時：在這種情況下，沒有立即補救的方式。然而，即使這樣，你也應該通知商業改善局、德州檢察長辦公室消費者保護處、聯邦調查局，或全國詐欺資料中心。檢察官可能依你的告訴而提起公訴，但即使提起公訴，你獲得補償的機會也很小，除非電話行銷公司交過保證金，並在州務卿處辦公室登記過交保證明。如果你財產損失很嚴重，建議你應諮詢律師各種求償的可能方式。

問：我如何避免電話行銷的騷擾？

答：根據一項 2002 年 1 月 1 日生效的法律，德州消費者可以要求公共設施委員會 (Public Utility Commission) 將你的電話登錄全州謝絕電話行銷的名單之中，PUC 的電話號碼是(866) 896-6225，它的網站是 www.texasnocall.com。電話行銷者有義務不騷擾登錄在名單上的消費者，如有問題你可向德州檢察長辦公室消費保護處投訴。

你也可以寫信給以下機構，將你的電話從許多的全國性銷售名單上移除，該公司管理一份不願被電話行銷打擾的消費者名單：Telephone Preference Service, c/o Direct Marketing Association, P. O. Box 9008, Farmingdale, NY 11735-9008。不過你要記住，沒有任何法律明文禁止他人打電話給這一名單上的人。現行聯邦法律僅要求各別的電話行銷公司紀錄一份明確不願意收到這家公司電話的消費者名單，所以你不得不一次又一次地告知不同的電話行銷公司，將你的名字及電話從他們的顧客對象名單中移除。

保險 (Insurance)

問：保險費(Insurance Premium)是如何計算出來的？

答：保險費就是被保險人定期支付的款項，用來購買保險所涵蓋的保險範圍。

你所支付的保險費是根據各種的要素，包括年紀、健康情形、過去的駕駛記錄、死亡率、利率的推測...等而定。保險公司依據這些因素，套用一系列複雜的計算公式而計算出保險費率。

問：責任險(Liability)和財產險(Property Insurance)有何不同？

答：基本上有二種典型的保險：財產險及責任險。財產險保障你的財產損失風險，財產保險填補你因為保險範圍內的財產被偷或被損壞的價值。

責任險保障你因造成他人損害所受的損失。舉個例子來說，如果你發生車禍，責任保險保障你不被第三者直接要求索賠。當有人要向你個人要求索賠時，典型的責任險會要求保險公司為你抗辯及賠償。

問：何謂個人受傷保護〔Personal Injury Protection (PIP)〕？

答：個人受傷保護保險理賠的範圍是包含在汽車保險中，有時也稱作無過失(No Fault)保險。PIP 保障你本人、你的家人，及任何你准許駕駛你車子的人或你車上的乘客，一旦發生車禍，不論是誰的過失，PIP 會付每位有資格申請理賠的車禍傷者最高至\$2,500.00 的受傷理賠金。這項理賠金可應用於：有需要的醫療費用、葬儀費、受傷期間的收入損失等等。德州要求保險公司每個汽車責任險保單須包含 PIP 保險。然而，你可以用書面方式要求保險公司在你的汽車責任險保單移除 PIP 保險。

問：何謂沒有保險(Uninsured)／保險額不足(Underinsured)的汽車駕駛者 (Uninsured/Underinsured Motorist, UM)的保險理賠？

答：該保險項目包含沒有買保險或保險額不足的汽車駕駛者的保險理賠。當你發生車禍而受傷，對方駕駛者是沒有保險，你的保險公司會付你相當於該肇事者有買責任保險的情況下，你可獲得的理賠金額。同樣地，若對方保險不足，你的保險公司會付你保險差額以賠償你的損失。德州法律要求保險公司在所有的保單中包含 UM 保險項目，此項保險理賠一般包含人身傷害、死亡，及財產損失。

問：我如何得知我的保險包括了那些保障？

答：一般而言，想要知道保險保了些什麼可以從保險單上得知，若是你有一個特別的理賠要求，而保險單卻沒明確的顯示是否會理賠，則你須跟你的保險公司聯絡，並請保險公司人員解釋理賠條款，請記住，保險公司大多會傾向解釋你的情形並不被保。

請你記住，德州法律，要求模糊不清的保險條款，須以有利於被保險人的方式解釋。因此，如果你跟保險公司的人員談過後，你仍覺得保險條款並未被解釋清楚，你可以聯絡德州保險局或是律師來協助你。保險合約條款已被詮釋過無數次，因此，請教專精於保險法的律師通常可以告訴你法庭如何詮釋保險條款。

問：保險公司多快會理賠？

答：德州保險法第 21.55 條 (Article 21.55 of the Texas Insurance Code)規定保險公司須在一定的時間內處理你的理賠。在大多數的情形，該法律要求保險公司在收到你的書面理賠要求通知的 15 天內回覆你。在這段時間中，保險公司可能向你要求更詳細的相關的損失情況及資料，並且會開始進行調查。

等到獲得所有需要的資料後，保險公司有 15 天可以決定同意或否決你的保險理賠請求。如果保險公司無法在 15 日內作出決定，它必須通知你並向你解釋為何無法在 15 日內作決定，然後保險公司須在最長至 45 天以內決定同意或否決你的保險理賠要求（在有天災的情況

下，該處理期限依法可以再延長 15 天)。一旦保險公司同意理賠付款的情況下，在大多數的情況下，它必須在 5 日內把支票送交給你。如果保險公司拒絕理賠，它必須以書面寫明拒絕的理由。

問：何謂“惡意”(Bad Faith)？

答：德州法律規定每家保險公司有責任以善意及公平的方式來對待被保險人。如果該家保險公司，不合理的拖延你應獲得的理賠權利，則此家保險公司將被視為以惡意對待你，你有權以保險公司違反合約(Breach of Contract)訴訟及侵權(Tort Action)向法院提出訴訟。保險公司以惡意對待被保險人的情況如下：

- (1) 不合理拒絕和解，而令你之後被法庭判決須賠償高於保險理賠金額；
- (2) 不合理拖延支付理賠金；
- (3) 不合理拒絕理賠要求等等。

問：我如果感受到保險公司不公平的對待，應該如何處理？

答：如果你感受到保險公司不公平的對待，並且希望對此採取行動，你可以採取下列的行動：

- (1) 你可以向德州保險局(Texas Department of Insurance)投訴，德州保險局允許消費者，收取應得而未得的理賠金及保險費退款。
- (2) 你可以試圖與保險公司和解，或透過替代性爭議處理機制(Alternative Dispute Resolution, ADR)的仲裁員或協調員達成和解。由於 ADR 無須上法庭，可節省時間及金錢，也因此 ADR 成爲漸受歡迎的爭議解決方式。
- (3) 你可以直接告保險公司，違反合約及以惡意處理你的理賠要求。如果你勝訴，你可能獲得依據保險合約可獲得損害賠償，例如：保險公司支付的理賠金；因保險公司惡意處理理賠的賠償金；若是法院覺得保險公司的行爲是惡意的，可能會判決保險公司支付懲罰性賠償金。

問：我如何向德州保險局投訴？

答：你可透過網站 www.tdi.state.tx.us 直接下載投訴表格，或是撥(800) 599-7467 專線投訴。你可以透過網站、E-Mail、傳真，或郵寄方式遞交投訴文件：

Texas Department of Insurance Consumer Protection Program (111-1A)

P. O. Box 149091, Austin, Texas 78714-9104

Fax: (512) 475-1771 網址：www.tdi.state.tx.us E-Mail: www.consumerprotection@tdi.state.tx.us

你的投訴須包括以下資料：

- (1) 你的姓名，地址，及日間聯絡電話號碼；
- (2) 在你保險單上的保險公司的確實名稱；
- (3) 涉及你要投訴事情的保險代理或評估人的全名；
- (4) 你的保險單號碼；

- (5) 你的理賠申請號碼及你損失產生的日期；
- (6) 清楚的寫明你的問題；
- (7) 你認為應得的合理解決方式；
- (8) 所有支持你的論點的文件，包括帳單、取消的支票、廣告的資料，及你與保險公司或其代理人的來往文件；

德州保險局並提供消費者免付費專線，從星期一到星期五 8:00AM 到 5:00PM，為你解答保險相關問題，包括保險公司的地址、投訴歷史資料、財務及執照的情況，電話號碼是：(800) 252-3439。

問：向法庭提出訴訟的時間何時到期？

答：德州法律規定，通常在事故發生的 2 年內，須與保險公司達成和解或是提出訴訟。(如果是針對於保險公司惡意行爲，須在被保險公司拒絕理賠後的 2 年之內提出，或依據保險法提出訴訟，須在你受到不公平對待後的二年之內提出。) 請記住要保留所有你與保險公司溝通往來的記錄，那些記錄可以證明你向保險公司提出理賠申請的日期。

美國健康保險攜帶和責任法案 (HIPAA)

問：美國健康保險攜帶和責任法案(Health Insurance Portability and Accountability Act of 1996, HIPAA) 規範包括哪些資訊？

答：美國健康保險攜帶和責任法案包括所有被該法案涵蓋的機構（例如：醫療保健提供者和健康福利計劃）所記錄關於你的心理和生理的醫療資訊，該些資訊稱為「保護的健康資訊」(protected health information, PHI)。

問：我的健康資訊是以電子數據存儲嗎？

答：美國健康保險攜帶和責任法案所包括的資訊必須以電子方式傳輸。通常是在醫療保健提供者和健康福利計劃之間，以電子方式傳輸。因此，至少有一些您的 PHI 是以電子格式存儲。

問：我是否有權檢查和複製我的健康資訊？

答：是的，雖然有極少數的例外。

問：揭露我的任何資訊是否需要我的授權？

答：透露你的任何資訊需要你的具體授權。

問：我應如何取得我的健康資訊記錄？

答：通過聯繫衛生保健提供者，可以要求一份影本，但您可能會被要求簽署一份授權披露健康

資訊的同意書。

問：取得我得健康資訊記錄是否需付費？

答：依據美國健康保險攜帶和責任法案，你有可能被要求收取合理的成本費用。醫療機構可能收取紙張和工作人員為你複印的服務費，計算方式依據不同的機構而不同。一些醫療機構對於該機構的病患不收取費用。但如果是病人以外的人所做的請求，即使該人代表病人要求複印紀錄，也必須依據不同機構的規定辦理。

問：我可否為我照顧的父母或其他人申請的醫療記錄？

答：一般而言，你必須取得病患本身的授權。但如果你已經有病人的永久醫療委託授權書 (Durable Medical Power of Attorney)，那麼衛生保健提供者必須提供您該病患的健康記錄。

問：是否有可能取得死者的醫療記錄？

答：遺囑指定的管理人或由法院指定負責處理死者的事務的人，有權可取得該死者的醫療紀錄。此外，如果該死者的醫療記錄關係到死者的某親屬的健康，則該親屬有權取得該死者的醫療紀錄。

問：我是否有權利看到自己的孩子的醫療記錄？

答：一般而言，是的，但也有例外。主要的例外情況是，法律不要求進行該治療必須得到父母同意，亦即未成年本身可以同意進行該治療。

問：是否包括我的孩子 (K - 12) 到學校護士處就診的紀錄？

答：不包括。依據家庭教育權利和隱私法 (Family Educational Rights and Privacy Act, FERPA)，到學校護士處就診的紀錄應被記錄在學校「教育記錄」(Education Record)內。

問：我可以取消我的授權嗎？

答：是的，但您須在被授權人申請任何文件前，以書面形式取消授權。

問：醫院是否需要我的授權，才可以把我的名字放在住院名冊上(Directory)？

答：醫院會定期整理住院名冊簿，以供來自病人所屬的宗教團體、新聞媒體、家人或朋友的查詢。如果您不在名冊上，醫院將無法告知訪問者你在哪裡、你的房間電話、鮮花如何交給你...等。大多數醫院會請你事先簽署一份表格，取得您的同意。

問：美國健康保險攜帶和責任法案是否允許我擁有我的記錄原件？

答：不可以。依據美國健康保險攜帶和責任法案，您只有權得到您的記錄副本，但您可能被允許檢查原始記錄。

問：如果有人違反了美國健康保險攜帶和責任法案隱私規則，我可主張甚麼權利？

答：您沒有權直接依據健康保險攜帶和責任法提出訴訟，但根據該法，你能向醫療提供機構或醫療計劃提供機構提出申訴。該些機構提供給你的通知上，必須說明提出申訴的程序，並且每個受健康保險攜帶和責任法涵蓋的機構都必須設有專門處理申訴的人員，該些機構提供的通知，並應告知你如何聯繫健康及群眾服務委員會的人權辦公室(HHS Office of Civil Rights)的官員，因為該官員負責執行健康保險攜帶和責任法的隱私權條款。

問：我的僱主是否有權得到我的健康資訊？

答：一般沒有，除非你的僱主是你的保險公司，或者如果您提出工作傷害補償(Worker's Compensation)的請求。

問：如果我提出工作傷害補償(Worker's Compensation)的請求，會有甚麼法律效果？

答：依據德州的法律，一旦員工提出工作傷害補償的請求，他將放棄所有關於與其請求的條件有關的醫療資訊隱私的權利。

問：沒有我的書面授權，治療機構可以與我的家人或朋友討論我的病情或治療計劃嗎？

答：不可以的，醫療提供者必須取得你的授權，才可以與你的家人或朋友討論你的病情或治療計劃。但在緊急情況下，如果無法取得病人的授權，醫療提供者可以利用他們的專業判斷決定是否與你的家人或朋友討論你的病情或治療計劃。

問：緊急醫療提供者是否可以在沒有病患的同意下，詢問關於病患的資訊，例如：病患的名字、健康和醫療狀況？

答：可以的，在緊急的狀況下，緊急醫療提供者，可以取得病患的資訊。

問：如果我發現我得醫療記錄有錯誤，我可以請求更正嗎？

答：如果你相信你的醫療記錄出現錯誤，你可以請求醫療提供者或保險公司協助你更正。如果醫療提供者或保險公司，並非製作該錯誤記錄的機構，或者他們不同意你的看法，他們可以拒絕更改該記錄。

問：我有權取得揭露我醫療資訊的紀錄嗎？

答：你的醫療提供者必須記錄你的醫療資訊揭露的紀錄。你有權請求他們提供該記錄的明細表。

問：如果我不同意授權，我可能被拒絕治療或保險嗎？

答：一般來說，是不可以的。醫療機構或保險公司不可以因為你拒絕授權，而拒絕治療或保險給付。

房東(Landlord)／房客(Tenant)的關係

問：我可否將我租的房子分租給其他人？

答：你必須得到房東的同意，才能分租你租的房子。德州法律禁止你未經房東同意之前，將你租的房子分租給其他人。在你所簽定的租約上，必須特別註明房東授予你權利去分租，如果租約上並未註明此權利，你就不能分租。但如果你的租約上並未註明你分租的權利，你可向你的房東提出准許分租的要求，你的房東可能會同意。不過要注意的是，即使你的房東同意讓你分租，而你也把你所租住的房子分租給其他人，若那人不付房租，你仍然有責任繳交全部租金給房東。

問：我的房東是否可以進入我的租處？

答：你的房東能否進入你的租處，須依你所簽定的租約條款而定。如果在你的租約條款中，註明你的房東有權進入你的房子內，則你的房東可憑此條款進入你的租住的房子。如果在你的租約條款中，並未特別註明房東有權進入你租住的房子內，則你的房東可能無法隨意進入。不過，你的房東可能可以在合理的時間內進入你租住的房子，去檢查房子內部的狀況。如果你的房東違法地進入你的租處，他則須為他進入所造成的任何損害負責。其中主要判定的要點就是：你的房東必須在合理的時間進入，並且他進入的方式必須合理。

問：如果我的房東未繳付水電等費用，我有甚麼權利？

答：如果你的房東明示或默示在與你簽定的租約上同意為你繳交水費，瓦斯費及電費等，若其未繳付，一旦服務提供公司終止服務，或是寄送終止服務通知書給你時，他必須賠償你。你有以下幾種方式可以處理這樣的狀況：

- (1) 你可以先墊付該服務費，以讓服務公司從新提供服務給你或避免被切斷服務；
- (2) 你也可以在你收到將終止服務或確定終止通知書後（以先到者為準），以書面通知你的房東，你要終止租約並在 30 天內搬離。如果你終止租約，你依法可以要求用押租金來抵你的租金，或是要求房東退還你的押租金。還有，如果你終止租約，你可以從你所預付的租金在扣除掉你所該付的房租後，請求房東退款；
- (3) 你也可以從你該付的租金中，扣除你墊付給給服務公司的費用，不過你必須把你墊付給服務公司的收據副本等，交給你的房東以作為憑據；
- (4) 除此之外，你還可以告你的房東，並且要求房東賠償你“實際上的損失”(Actual Damages)。包括但不限於：搬家費、墊付服務公司的費用、倉儲費、因搬家而損的薪水，或其他相關的費用等等。你也可以向房東要求賠償你律師費（但不包括任何有關於人身傷害的律師費用）。

當你一旦收到服務公司通知你將會終止服務的通知時，或是確定終止服務的通知時，就可以行使上述的權利。然而，一旦以下情況發生，你就不能採取以上所述的行動：

- (1) 你的房東提供你服務公司的書面證明，證明所有遲付的費用已全部繳清；以及

(2) 當你收到服務公司的書面證明時，你尚未終止租約或是提出訴訟。

問：如果我沒繳租金，我的房東可否進入我的租住的房子，拿走我房子內的物品，甚至賣掉那些物品？

答：是的，如果租約允許你的房東這麼做，且你的房東依照法律要求的步驟來行動的話。德州的不動產法(Texas Property Code)第 54.001 條賦予房東在未付的租金的範圍內，對租處的非豁免財產(nonexempt property)有擔保權(Lien)，此種擔保權稱為“房東的擔保權”(Landlord's Lien)。德州法律准許房東以和平的方式進入你的租處，並且可以拿走你的物品或財產直到你繳付欠租為止。如果你未能在特定時間內繳付欠租，你的房東可以賣掉你的物品或財產，用來貼補欠租，但你的房東必須遵守德州法律相關規定才能行使其上述權利。

房東擔保權(Lien)

1. 首先，在你所簽定的租約中，有關“房東擔保權”的條款必須有特別畫線註明，或是以明顯的粗體字註明，你的房東才有權行使“房東擔保權”。如果在你的租約上並未包含關於擔保權的條款，或是此條款並未特別畫線註明，或是以明顯的粗體字註明，則你的房東就無法合法地進入你的房子，依據房東擔保權取走你的物品。如果他如此做，他須對你因此產生損害負賠償責任，也有可能因此犯上偷竊罪。
2. 如果房東因你違背租約而有房東擔保權，你的房東僅能對你的某些物品或財產有擔保權，且必須以和平的方式取走該些物品。**德州法禁止房東拿走租客下列物品作為擔保：(1)衣物；(2)職業上或行業上所需的工具或書籍；(3)教科書；(4)家庭藏書；(5)家庭相片；(6)一張沙發、二張客廳椅子，及一組飯桌椅；(7)床及床上用品；(8)廚房家具及食具；(9)食物；(10)藥品及醫療用品；(11)一輛車及一輛卡車；(12)農業用具及用品；(13)小孩玩具（非一般大人也使用者）；(14)房東或房東代理人知道不屬於欠租租客的物品；(15)房東或房東代理人知道已被抵押或擔保的物品。**如果你的房東拿走以上所列的物品，他就犯法，須賠償你因此產生的損失。
3. 此外，當你的房東或房東代理人拿走你的物品或財產，他必須留給你一份以書面方式書寫的文件，並包含以下內容：(1)他進入你租住的房子內；(2)列出所有他從你房子拿走的物品或財產；(3)你所欠的租金；(4)你可查詢任何有關你欠租資料的聯絡人姓名、地址，及電話號碼；(5)寫明一旦你付清欠租，那些被拿走的物品會以適當的方式退還。此份文件必須留在你租處內明顯的地方，使你能容易看到它。
4. 如果你的租約上有註明，你的房東可以收取以下費用：打包、搬運，及倉庫費。然而，請注意，如果(1)你的租約不是書面合約，或是(2)在你的書面合約上，並未註明關於房東有權可向你收取上述費用，或是(3)如果那些費用並不合理，則你的房東違法，並且須賠償你因此產生的損失。
5. 如果在你的租約上有註明授權給你的房東處理你的物品，則你的房東可以變賣你的物品。當你欠租時，除了上述之外，你的房東要合法地變更你的物品之前，必須遵守以下步驟：

- (1) 在變賣你的物品的 30 日之前或更早，房東須給你一份書面通知，這份通知必須列出以下內容：(a)你的物品即將被變賣的日期、時間及地點；(b)你所欠房東的租金數目；(c)聯絡人的姓名、地址及電話號碼，該人須可為你解釋關於財產出售、你所欠的錢，及你取回財產的權利；
- (2) 此件書面文件必須以限時(First Class Mail)及掛號信(Certified Mail)的方式寄送給你，且須附有收信收據(Return Receipt)，地址必須是房東所知道你最後住的地址；
- (3) 在拍賣時你的物品或財產須賣給出價最高的現金買主；
- (4) 房東收到變賣你物品所得的錢後，須先用來償還已到期的欠租，然後如果在你的租約上有註明許可，可用來償付房東所支出的打包、搬運、倉儲，及變賣費用；
- (5) 房東須在變賣你物品後的 30 天之內，扣除以上所述費用，如有剩餘，他須把餘額寄到他所知的你最後所住的地址；
- (6) 如果你以書面要求房東提供你變賣你物品後，使用變賣所得金額的明細表。房東在你提出書面要求後的 30 天之內，必須提供給你一份書面明細表。

即使你的房東遵守以上所有法律上的要求，只要你在物品被變賣之前付清所有欠租，及所有合理的打包、搬運、倉儲，及任何相關費用，你仍然可能可以在物品被變賣之前，向房東要回被房東扣留的物品。

問：如果我的房東違法，我有什麼權利？

答：你可以明顯看出，法律對於房東拿走及變賣房客物品的規定很嚴厲，儘管房東有權行使擔保權，很多房東並未以合法的方式行使其權利，如果你的房東並未遵守以上所述的每一個步驟，則他可能就違反法律。那麼你就有權告你的房東，如果房東或是房東的代理人故意違反以上所列出的法律步驟，德州法律規定房客有權得到以下賠償：(1)你的實際損失；(2)取回你尚未被房東變賣的物品；(3)取回房東已變賣你物品或財產所得的款項；(4)取回一個月的租金或是\$500.00(其中較大的金額)扣掉任何你欠房東的金額；及(5)合理的律師費用。在你向法庭提出訴訟之前，你可以試著向你的房東要求取回你被房東扣留的物品或財產。請你記住，儘管你的房東違法地拿走你的物品或財產，你仍然欠租，你的房東仍然有權趕走你，並告你以取得欠租。請嘗試與你的房東溝通，私下解决好過上法庭。

問：如果我在我租處受傷，我的房東是否需負責？

答：可能。建物（包含建築物及基地）責任(Premises Liability)包含所有因建物本身結構狀況或建物上任何可能導致受傷的因素的法律責任。近幾年來，此類問題集中在與保安相關的案例上，主要是建物業主或其物業管理者須對租客因第三者在建物內犯罪所受的損害負責。此種責任並非有法律明文，而是基於過失責任的法理。僅是因為房東擁有該建物，並不會當然使房東為你的受傷負責。一般而言，要使房東負責，必須符合三個要件(1)房東有保護義務(Duty of Care)；(2)房東違反保護義務；(3)你因此受有損害。通常情況下，房東對你及你所邀請的人不負保護義務，即使傷害是由於不安全的狀況或犯罪的原因引起。但例外的情況是，如果你的傷害是由於以下原因引起：(1)房東的維修過失；(2)房東在與你簽租約時

就已知的隱藏的缺陷；(3)該缺陷是在房東控制之下。

房東的維修過失可因二種原因產生：(1)房東在你租處內進行整修，則產生保護義務；(2)根據租約或法律規定，房東有義務進行整修，而房客提出請求時，房東也有保護義務。

房東對隱藏的缺陷對房客也有保護義務，但需符合以下條件(1)該缺陷係房東在移交房子時已知；且(2)未告知房客者；(3)房客對該缺陷亦非已知或可得而知。

建物內的缺陷是在房東控制之下，也會使房東產生保護義務。對此，主要問題在房東對你受傷的地方到底是否享有控制權，因為一般來說房東對租給你的區域及你控制的區域產生的傷害無須負責任。房東通常對公共區域（如樓梯區、門區）(Common Area)有控制權因此對房客具有保護義務。如果房東雇了一個經理進行管理，則房東和經理都有公共區域有控制權，兩者皆負有保護義務。如果房東將全部管理權都授權給管理經理的話，則房東或許對你不負責任。然而，如果房東並未審慎地選擇經理人，儘管他把管理權完全交給由經理，他也須為房客的受傷負責。因此，如果你在租處內（例如：公寓內或房子內）受傷，因該地方是你有控制權的，則你的房東應無需為你的受傷負責，除非，你受傷的地點是你的房東有責任維護的地方。若你是在此建物的共用區域受傷，例如：停車場，或是小公園，則房東或是管理經理可能須負責。

所謂**房東的保護義務**，是房東需盡到一般的注意義務(Ordinary Care)，確保房客能合理的，安全的使用租用的地方。至於**房東是否違反他的義務**？須證明有以下情形發生：(1)房東必須明知或可得而知他在建物上造成的狀況；(2)該狀況造成不合理的危險；(3)房東並未盡合理的努力以降低或解除該危險的狀況；(4)由於房東未盡合理努力造成你的受傷。典型的房東違反義務的情況，包括建築物的缺陷（例如：電梯門失靈、不平的磁磚等），或東西潑灑在地面上，（例如：水灑在地面上）。較有問題的是，缺乏防禦第三人在建物內犯罪的措施。在此問題上，房東是否必須提供的保護及保護的程度要求並不清楚，舉例來說，即使在房東的建物內，有某些情況可能會對房客造成危險，並不代表房東違反他的義務，必須房東“明知或可得而知”(knew or should have known)此危險狀況存在，並且並未採取行動改進，房東才算違反保護義務。因此主要的要點是房東是否明知或可得而知有造成房客危險的第三者犯罪行為存在。為了達到上所述要求，必須證明以下情況存在：(1)房東知道危險情況可能存在，且沒有像一般合理的人一樣採取任何改進措施；或是(2)危險情況已存在了一段時間，那段時間足以令房東發現並且改進。

房主的權利 (Homeowner Rights)

擔保 (Liens)

問：我已經付款給承包商(Contractor)，但是承包商的其中的一個次承包商(Subcontractor)，卻在我得房屋上設定擔保。他是否有權這樣做？

答：是的，他有權這麼做。因為你並沒有直接和次承包商訂約，因此你付款給承包商並不會使

次承包商喪失設定擔保的權利。因為擔保的設定是否有效，是高度技術性的問題，我們建議你最好諮詢律師。以下是一些關於在自用住宅(Homesteads)上設定擔保的一般規性規定：

1. 在自用住宅上不允許技工設定擔保權(Mechanic's Lien)，除非承包商，在開始動工前，有達到一些法定的要求。要在自用住宅設定有效的擔保權，必須符合以下條件：(1) 在動工以前，屋主以及承包之間，必須簽署書面的合約；(2) 如果屋主已婚，夫妻都必須簽署該合約；(3) 該合約必須登錄在該自用住宅所在地的郡書記官辦公室。有所多住宅合約都只有夫妻一方簽署該合約，而且很少有合約登錄在郡書記官辦公室。前述的缺失，都會造成設定的擔保無效；
2. 該次承包商，必須在工作的進行後的兩個月內通知，他沒有收到應付款。該通知必須送達屋主及承包商，說明他每個月都沒有收到應付款。沒有為前述通知，將使次承包商喪失設定擔保的權利；
3. 次承包商必須在他的所有工作完成後的三個月內，請求設定擔保；
4. 屋主在收到次承包商的未受給付通知後，有權在足以支付次承包商的應付款的範圍內，拒絕支付承包商，直到次承包商有權請求設定擔保的期限經過，或如果次承包商已請求設定擔保，在該擔保債務已經被清償或免除後。在這樣的情況下，屋主可以協助清償次承包商。
5. 最後，屋主有權在全部工程完成後 30 天內，扣住全部應付款的 10% 作為保留款 (Retainage)。如果次承包商在全部工程完工後 30 天內，有所請求，該筆保留款係用來支付次承包商。如果次承包商在全部工程完成後 30 天內沒有提出任何請求，則屋主有權支付該 10% 款項，且無須再對次承包商負任何責任。如果次承包商有及時提出任何請求，屋主僅在該 10% 的保留款，及上述 (第 2 點) 因次承包商通知後，保留未付的款項範圍內，對次承包商負責。

保證 (Warranties)

問：我和房屋修繕承包商之間的合約，並無包含任何保證條款，如果我對修繕結果不滿意，我應該如何請求？

答：即使沒有任何書面保證條款，您也不用擔心。德州法律規定，任何住宅的修繕，都應提供最低限度的保證。但是，你必須注意該請求權的請求時效，及時的提出你的請求。保證的期間如下：(1) 施工以及材料的保證期間為一年；(2) 水管、電路、暖氣及冷氣的保證期間為兩年；(3) 房屋主要結構元件的保證期間為十年。 前述期間的計算，自修繕工程完成時起起算。如果是新建的房屋，前述時效自房屋所有權移轉後，或屋主佔有該房屋後開始起算。因此，除非瑕疵發生在水管、電路、暖氣及冷氣，或房屋地基，你只有一年的時間可以請求。對其他所有瑕疵，你必須工程完工後一年內，以書面通知修繕公司，向其提出保證的請求。如果你沒有在時效內提出請求，你可能會喪失請求修繕公司修復該瑕疵部分的權利。

服務資源及參考號碼 (Resource and Referral Numbers)

政府機構

德州檢察長辦公室.....	(800)621-0508 or (713)-223-5886
消費者投訴部分：請參閱網址 www.oag.state.tx.us	
消費者保護部分：	
Consumer Protection Division, 808 Travis, Suite 300, Houston, Texas 77002	
德州銀行管理部門.....	(512) 475-1300
(監督政府許可的銀行請參閱網址 www.banking.state.tx.us	(877)-276-5554
德州南區破產法庭.....	(713) 250-5155
政府管理者的辦公室/銷售和使稅.....	(800)-252-5555
消費者信用委員 www.occc.state.tx.us	(800) 538-1579
哈裏斯郡檢察官辦公室／消費者被欺騙投訴.....	(713) 755-5836
消費者產品安全局 www.cpsc.gov	(800) 638-2772
州府辦公室線 www.governor.state.tx.us	(800) 252-9600
休士頓市政府.....	(713) 247-1000 or 311
休士頓健康及人事服務部 www.houstontx.gov	(713) 794-9311
休士頓住房和社區發展部門.....	(713) 868-8300
保險消費者專線/德州保險部門.....	(800) 252-3439
交通車輛諮詢專線.....	(800) 622-8682
國際詐欺諮詢中心 www.fraud.org	
德州公共水電局 www.puc.state.tx.us	(888)782-8477 or (512) 936-7000
小額訴訟法庭諮詢專線 www.jp.hctx.net/default.htm	(713) 755-5137
德州勞工部 www.twc.state.tx.us	(800) 832-9243
德州勞工委員會.....	(888) 469-5627

消費者服務

商業改善局 www.bbbhou.org	(713) 868-9500
1333 West Loop South, suite 1200, Houston, TX 77027	
登記全國謝絕商務電話 www.donotcall.gov	(888)382-1222
登記德州謝絕商務電話 www.texasnocall.com	(866)896-6225

其他參考網址與電話

會計師介紹服務 www.houstoncpa.org	(713) 622-7733
大休士頓區商業協會 www.houston.org	(713) 844-3600
休士頓住房協會 www.haaonline.org	(713) 595-0300

休士頓地產經紀協會 www.har.com.....	(713) 629-1900
哈裏斯郡醫療協會 www.hcms.org.....	(713) 524-4267
休士頓交通部 www.dot.state.tx.us.....	(800) 299-1700
全國裝修工業協會 www.narihouston.com.....	(713) 621-6274

法律諮詢網址與電話

投訴中心 www.drchouston.org.....	(713) 755-8274
德州律師公會受害者委員會 www.texasbar.com.....	(713)758-8200
孤星法律援助 www.lonestarlegal.org	(713)652-5911 or (800)289-4577
德州律師投訴專線 www.texasbar.com.....	(800) 932-1900
休士頓律師介紹服務公司 www.hlrs.org.....	(713) 237-9429
休士頓義務律師服務 www.hvlp.org.....	(713) 228-0732
法律專線 www.hba.org	(713) 759-1133
西班牙语法律諮詢專線.....	(713)759-1133
越南语法律諮詢專線.....	(713)759-1133

信用諮詢

消費者信用諮詢服務及國際性管理 www.moneymanagement.org.....	(713) 923-2227
美國信用諮詢中心.....	(800) 498-2222
信用聯合 www.creditcoalition.org.....	(713)-224-8100

信用機構

Equifax:www.equifax.com	(800) 685-1111
Trans Union Credit Informationwww.transunion.com.....	(800) 916-8800
Experian (formerly TRW):www.experian.com	(888) 397-3742
Free Credit Report:www.annualcreditreport.....	(877)322-8228

可供參考的刊物

HBA 消費者法律手冊 www.hba.org.....	(713) 759-1133
------------------------------	----------------

您可從休士頓律師協會索取這本手冊，也可從網站 www.hba.org 下載到包括英語版本以外的其他語言版本，如中文，越文或西班牙語的版本。

讀者也可來信索取，請附上貼好郵票，並填妥地址的 9”X12”大小信封，並說明欲索取 Consumer Law-消費者保護法，寄到以下地址：



休士頓律師協會-Houston Bar Association
商業及消費者保護委員會-Commercial & Consumer Law Section
1001 Fannin , Suite 1300 , Houston , Texas 77002
(713)759-1133
<http://www.hba.org>

or (或)

賴清陽中美歐聯合律師事務所
Lapus, Greiner, Lai & Corsini, LLC
5800 Ranchester Dr., Suite 200, Houston, Texas 77036
(713) 988-5666
<http://www.lglcus.com/>