臺北市政府 115.03.05 府訴一字第 1146087593 號訴願決定書

訴　　願　　人　○○○○○○○○股份有限公司

代　　表　　人　○○○

訴 願 代 理 人　○○○　律師

訴 願 代 理 人　○○○　律師

原 處 分 機 關　臺北市政府交通局

訴願人因違反公路法事件，不服原處分機關民國 114　年 9　月 10 日北市交運字第 11430762323 號裁處書，提起訴願，本府決定如下：

主　　文

訴願駁回。

事　　實

一、訴願人為經原處分機關所屬臺北市公共運輸處（下稱公運處）核准經營派遣業務之計程車客運服務業並領得營業執照，經公運處核准經營本市多元化計程車客運服務業務，並經該處以民國（下同）113 年 7　月 4　日北市運般字第 1133004230 號函（下稱公運處 113　年 7　月 4　日函）核准續營本市多元化計程車客運服務業務；訴願人係透過委託案外人○○○○○○股份有限公司（下稱○○公司）之 xxxx x.x　電子媒合系統商平台（下稱 xxxx 叫車 APP），提供訴願人所屬○○○車隊車輛派遣、車資預估等服務，且訴願人申請以 xxxx 叫車 APP　作為其經營多元化計程車使用，其所提供之應付車資業經交通部指定之專業機構測試確認為該管公路主管機關所核定之運價範圍內，並經交通部認可在案。

二、嗣公運處接獲民眾檢舉反映，xxxx 叫車 APP　提供訴願人所屬○○○車隊之車牌號碼 xxx-xxxx 車輛（下稱 A　車）多元化計程車之乘車服務，A　車於 114 年 6 月 7　日在 xxxx 叫車 APP　之預估費用包含「xxxx 處理費」。經公運處以 114 年 7　月 7　日北市運般字第 1143063112 號函分別通知訴願人及副知案外人○○公司略以，「xxxx 處理費」計費項目尚未經交通部認可納入既有多元計程車運價車資計算公式費率方案或參數，請於 114 年 7　月 11 日前於 APP 中下架相關處理費用，逾期未改善將依法裁處；經案外人○○公司以 114　年 7　月 10 日函復略以，「xxxx 處理費」係獨立於車資外由該公司獨立收取之費用，並由該公司獨立開立發票予乘客。案經原處分機關審認 xxxx 叫車 APP　收取之「xxxx 處理費」屬計程車運價範疇，訴願人未依程序申請變更費率及調整營業計畫書，違反計程車客運服務業申請核准經營辦法（下稱經營辦法）第 23 條之 1　第 2

項準用汽車運輸業管理規則（下稱管理規則）第 4 條第 3 項規定，乃依公路法第 77 條第 3 項規定，以 114 年 9 月 10 日北市交運字第 11430762323 號裁處書（下稱原處分），處訴願人新臺幣（下同）3 萬元罰鍰，並限期於 114 年 9 月 30 日前完成改善。原處分於 114 年 9 月 12 日送達，訴願人不服，於 114 年 10 月 9 日經由原處分機關向本府提起訴願，同年 10 月 29 日補正訴願程式及補充訴願理由，115 年 1 月 28 日補充訴願理由，同年 1 月 29 日補充訴願資料，並據原處分機關檢卷答辯。

理　　由

一、按公路法第 2 條第 15 款規定：「本法用詞，定義如下：……十五、計程車客運服務業：指以計程車經營客運服務而受報酬之事業。」第 3 條規定：「本法所稱公路主管機關：在中央為交通部；在直轄市為直轄市政府……。」第 34 條第 1 項第 4 款規定：「公路汽車運輸，分自用與營業兩種。……，營業汽車應依下列規定，分類營運：……四、計程車客運業：在核定區域內，以小客車出租載客為營業者。」第 42 條規定：「汽車運輸業之客、貨運運價，由汽車運輸業同業公會暨相關之工會按汽車運輸業客、貨運價準則共同擬訂，報請該管公路主管機關核定，非經核准，不得調整。前項準則，由交通部定之。」第 56 條第 1 項規定：「經營計程車客運服務業，應向所在地之公路主管機關申請核准，其應具備資格、申請程序、核准籌備與廢止核准籌備之要件、業務範圍、營運監督、服務費收取、車輛標識、營運應遵守事項與對計程車客運服務業之限制、禁止事項及其違反之糾正、限期改善、限期停止其繼續接受委託或廢止其營業執照之條件等事項之辦法，由交通部定之。」第 77 條第 3 項規定：「計程車客運服務業違反依第五十六條所定辦法者，處新臺幣三萬元以上九萬元以下罰鍰，公路主管機關得按其情節，予以糾正並限期改善、限期停止其繼續接受委託六個月至一年或廢止其營業執照。未依本法申請核准，經營計程車客運服務業者，得依其違反情節輕重，處新臺幣十萬元以上二千五百萬元以下罰鍰，並勒令其歇業。」第 78 條第 1 項規定：「本法所定之罰鍰，由該管公路主管機關處罰之。依本法所處之罰鍰，經限期繳納，屆期仍未繳納者，依法移送強制執行。」第 79 條第 5 項規定：「汽車及電車運輸業申請資格條件、立案程序、營運監督、業務範圍、營運路線許可年限及營運應遵行事項與對汽車及電車運輸業之限制、禁止事項及其違反之罰鍰、吊扣、吊銷車輛牌照或廢止汽車運輸業營業執照之要件等事項之規則，由交通部定之。」

計程車客運服務業申請核准經營辦法第 1 條規定：「本辦法依公路法第五十六條第一項規定訂定之。」第 2 條規定：「本辦法所稱派遣，係指接受消費者提

出之乘車需求後，以下列方式之一提供計程車客運業及其駕駛人服務並收取費用之營運方式：一、指派消費者搭車所在地同一營業區域內特定計程車前往載客。二、指派一輛以上計程車予消費者選擇後前往載客。」第 3 條規定：「計程車客運服務業得接受委託辦理下列服務業務：……六、車輛派遣。……計程車客運服務業之服務對象，應符合下列規定：一、須為領有有效之職業駕駛執照及執業地計程車駕駛人執業登記證之駕駛人。……三、經營前項第六款車輛派遣服務業務，限對同一營業區域內之計程車提供服務。」第 23 條第 1 項規定：「計程車客運服務業違反本辦法之規定，……依公路法第七十七條第三項規定處罰。」第 23 條之 1 規定：「經公路主管機關核准經營派遣業務之計程車客運服務業並領得營業執照，其辦理計程車共乘，準用汽車運輸業管理規則第九十六條之二至第九十六條之十之規定。前項業者經營多元化計程車客運服務，準用汽車運輸業管理規則第四條第三項、第十一條之一、第九十一條第一項、第三項至第六項及汽車運輸業審核細則第七條第三項之規定。」

汽車運輸業管理規則第 1 條規定：「本規則依公路法第三十四條之一第二項、第七十九條第五項規定訂定之。」第 2 條規定：「汽車運輸業依下列規定，分類營運：……四、計程車客運業：在核定區域內，以小客車出租載客為營業者。……計程車客運業為因應特定消費型態所需，得經營多元化計程車客運服務。前項多元化計程車客運服務，指以網際網路平臺，整合供需訊息，提供預約載客之計程車服務。」第 4 條第 3 項規定：「經營多元化計程車客運服務，應檢具營業計畫書（如附表一之一），向該管公路主管機關提出申請核准；變更時亦同。」第 11 條之 1 規定：「多元化計程車之費率，由計程車客運業於核定運價範圍內自行訂定，報請該管公路主管機關備查，並登載於第二條第四項之網際網路平臺首頁，始得實施；變更時亦同。」第 91 條第 3 項、第 5 項、第 6 項規定：「經營多元化計程車客運服務之業者，應提供下列服務：一、於消費者叫車時提供相關資訊：（一）車輛：至少應包括車輛廠牌、牌照號碼、出廠年份、車門數等。（二）駕駛人：至少應包括有效計程車駕駛人執業登記證之顯示、消費者乘車評價。（三）預估行駛路線及應付車資。但以計費表計收車資者，應提供預估車資。（四）前目應付車資於消費者確認後，因故需變更車資之收費規定。二、網際網路平臺以圖文或語音方式，於乘客搭乘時提醒應繫安全帶。三、依營業計畫書所定期程採全面電子支付。四、可供消費者乘車後進行服務品質評價。五、保存各趟次車號、預約時間、上下車時間、行駛路線、行駛里程、應付車資、實收車資及通行費等營運資料至少二年，並配合公路主管機關提供查詢及下載之權限。」「經營多元化計程車客運服務之業者申請車輛免依第一項第二款

規定裝設計程車計費表，應符合下列規定：一、經交通部指定之專業機構測試確認所提供應付車資於該管公路主管機關所核定之運價範圍內，並將確認結果提報交通部認可。二、車資報價發生系統異常之處理機制報請該管公路主管機關同意。三、提供電子化乘車證明。」「前項第三款電子化乘車證明，應記載下列項目：一、車號。二、上、下車時間及行駛時間。三、行駛路線及里程。四、車資金額。……。」

汽車運輸業客貨運運價準則第 1 條規定：「本準則依公路法第四十二條規定訂定之。」第 2 條規定：「本準則所稱汽車運輸業客貨運運價，指汽車客貨運輸每一基本單位之運價。」第 5 條規定：「公路汽車客運基本運價之訂定，依左列公式計算之：每延人公里之基本運價＝每車公里合理成本×（1 ＋合理經營報酬率）÷ 平均每車公里全票乘客人數＋平均每車公里各種義務性優待票人數換算成全票人數公式計算項目說明及運用準則如左：一、公式中每車公里合理成本，包括燃料、附屬油料、輪胎、車輛折舊、修車材料、行車人員薪資、行車附支、修車員工薪資、修車附支、業務員工薪資、業務費用、各項設備折舊、管理員工薪資、管理費用、財稅費用、稅捐費用等計算項目、由公路主管機關審定之。……」第 7 條規定：「遊覽車客運及計程車客運之運價，以車公里為基本單位，遊覽車並得採計時運價，車公里運價之計算，準用第四條及第五條之規定。」

交通部 114 年 8 月 6 日交運字第 1140021746 號函釋（下稱 114 年 8 月 6 日函釋）：「主旨：有關貴局函詢所轄經營多元化計程車車隊業者使用之 App 顯示預估費用包含處理費一案，復如說明……。說明：……二、……多元化計程車車隊業者所使用之 App 作為提供消費者預約叫車之平臺，應屬業者必須提供之服務功能及項目，請貴局先確認釐清，業者是否以類似系統處理費名目逕自向乘車民眾收取費用，而有違反本應提供必要服務義務之規定並影響消費者權益情事。三、依據汽車運輸業管理規則第 11 條之 1 規定……另同規則第 91 條第 5 項第 1 款規定……多元化計程車車隊業者倘因營運服務需考量 App 處理成本，前揭規定已提供業者調整乘車服務車資費率之程序及機制。四、依據汽車運輸業管理規則第 91 條第 3 項第 1 款第 3 目規定，多元化計程車經營業者申請車輛以免裝計費表營運，App 於消費者叫車時係提供應付車資而非預估車資，民眾看到之顯示金額即為擬搭乘趟次應付之車資。貴局來函表示應付車資尚含有其他非車資項目金額，又車隊業者說明非車隊要收取、乘客不會不知情或不同意等語，恐將使乘客、駕駛、系統間對於付費項目及金額，存在認知落差與混淆，易衍生消費糾紛，對消費者欠缺保障，惟尚未見貴局提出相關說明分析及見解，仍請貴局先予釐清確認本案對消費者可能造成之影響，復依權責及相關規定妥

處。」

臺北市政府 97 年 9 月 18 日府交管字第 09733315000 號公告：「主旨：公告本府主管業務委任事項，並自 97 年 10 月 1 日起生效。……公告事項：一、本府將下列業務委任本府交通局，以該局名義執行之：（一）公路法中汽車運輸業罰則之本府權限事項……。」

100 年 9 月 23 日府交運字第 10032613500 號公告：「主旨：公告本府主管業務委任事項。……公告事項：本府將臺北市計程車共乘營運審議小組業務暨公路法中計程車客運服務業罰則之本府權限事項委任本府交通局，以該局名義執行之。」

二、本件訴願及補充理由略以：

（一）訴願人並未向消費者收取 xxxx 處理費，消費者給付之 xxxx 處理費係消費者因使用 xxxx 叫車 APP 服務而支付○○公司應用程式運營之費用，既不會因行車公里而有變動，並非因計程車車程所生費用，非屬計程車運價範疇，訴願人毋庸為其向主管機關申請變更費率及調整營業計畫書；有○○公司和消費者間之使用者條款可稽。訴願人 108 年至 114 年間之營業計畫書僅係就 xxxx 叫車 APP 之功能為說明，並未表示 xxxx 叫車 APP 之營運費用將計入車資，況 xxxx 叫車 APP 非由訴願人所營運，係由○○公司營運。

（二）依交通部 114 年 8 月 6 日函釋，多元化計程車車隊業者是否有違反相關服務義務之前提為，車隊有以系統處理費名目向乘車民眾收取費用，如車隊並未向乘車民眾收取相關費用，自無違反相關服務義務之可能；訴願人既未向乘車民眾收取相關費用，自無違反服務義務之可能。

（三）縱認訴願人收取之 xxxx 處理費屬計程車運價範疇，然訴願人實無從預見未申請調整營業計畫書之不行為有違反經營辦法，相關規範內容有違反明確性原則。

（四）計程車客運服務業如違反經營辦法，如情節輕微，處分機關應予糾正並限期改善，非逕處以罰鍰，原處分處訴願人罰鍰違反比例原則。

三、查本件訴願人為經核准經營派遣業務及本市多元化計程車客運服務之計程車客運服務業，案經原處分機關查認訴願人所屬○○○車隊之派遣車輛 A 車於 114 年 6 月 7 日，在 xxxx 叫車 APP 收取之費用包含「xxxx 處理費」，「xxxx 處理費」屬計程車運價範疇，爰審認訴願人有未依經營辦法第 23 條之 1 第 2 項準用管理規則第 4 條第 3 項規定申請變更費率及調整營業計畫書之違規事實；有檢舉資料、A 車之計程車車輛派遣資料、訴願人之計程車客運服務業營業執照、申請時間為 113 年 5 月 24 日之○○○車隊多元化計程車營業計畫書（下稱營業計畫書）、公運處 113 年 7 月 4 日函等影本附卷可稽，原處分

自屬有據。

四、至訴願人主張其並未向消費者收取 xxxx 處理費，消費者給付之 xxxx 處理費係消費者因使用 xxxx 叫車 APP 服務而支付○○公司應用程式運營之費用，既不會因行車公里而有變動，並非因計程車車程所生費用，非屬計程車運價範疇，其毋庸申請變更費率及調整營業計畫書；依交通部 114 年 8 月 6 日函釋，多元化計程車車隊業者是否有違反相關服務義務之前提為，車隊有以系統處理費名目向乘車民眾收取費用，其未向乘車民眾收取相關費用，自無違反服務義務；縱認其收取之 xxxx 處理費屬計程車運價範疇，然其無從預見未申請調整營業計畫書之不行為有違反經營辦法，相關規範內容有違反明確性原則；原處分機關應予糾正並限期改善，非逕處以罰鍰，原處分違反比例原則云云：

（一）按計程車客運服務業，指以計程車經營客運服務而受報酬之事業；經營計程車客運服務業，應向所在地之公路主管機關申請核准，其應具備資格、營運應遵守事項、對計程車客運服務業之限制、禁止事項等事項之辦法，由交通部定之；計程車客運服務業違反依公路法第 56 條所定辦法者，處 3 萬元以上 9 萬元以下罰鍰，公路主管機關得按其情節，予以糾正並限期改善、限期停止其繼續接受委託 6 個月至 1 年或廢止其營業執照；為公路法第 2 條第 15 款、第 56 條第 1 項、第 77 條第 3 項前段所明定。次按計程車客運服務業得接受委託辦理車輛派遣等業務；經營辦法所稱派遣，係指接受消費者提出之乘車需求後，以指派消費者搭車所在地同一營業區域內特定計程車前往載客，或指派 1 輛以上計程車予消費者選擇後前往載客等方式之一提供計程車客運業及其駕駛人服務並收取費用之營運方式；另按經營多元化計程車客運服務，應檢具營業計畫書，向該管公路主管機關提出申請核准，變更時亦同；多元化計程車之費率，由計程車客運業於核定運價範圍內自行訂定，報請該管公路主管機關備查，並登載於管理規則第 2 條第 4 項之網際網路平臺首頁，始得實施，變更時亦同；違者，依公路法第 77 條第 3 項規定處罰；揆諸經營辦法第 2 條、第 3 條第 1 項第 6 款、第 23 條之 1 第 2 準用管理規則第 4 條第 3 項、第 11 條之 1 等規定自明。復按多元化計程車客運服務，指以網際網路平臺，整合供需訊息，提供預約載客之計程車服務；經營多元化計程車客運服務之業者申請車輛免裝設計程車計費表，應經交通部指定之專業機構測試確認所提供應付車資於該管公路主管機關所核定之運價範圍內，並將確認結果提報交通部認可及提供電子化乘車證明等；電子化乘車證明，應記載車資金額等事項；揆諸經營辦法第 23 條之 1 第 2 項準用管理規則第 91 條第 5 項及第 6 項等規定自明。

（二）查本件依卷附資料所示，訴願人為經核准經營派遣業務之計程車客運服務業，並經核准經營本市多元化計程車客運服務，訴願人另於 xxxx 叫車 APP 提供其所屬〇〇〇車隊車輛派遣服務；是依經營辦法第 23 條之 1 第 2 項準用管理規則第 4 條第 3 項規定，訴願人經營多元化計程車客運服務，應檢具營業計畫書如第 4 條第 3 項附表一之一，向該管公路主管機關提出申請核准，變更時亦同；而依第 4 條第 3 項附表一之一「多元化計程車營業計畫書應載明事項」，營業計畫書應載明事項包含多元化計程車規劃之費率及收費方式。另查多元化計程車車隊業者所使用之 App 作為提供消費者預約叫車之平臺，應屬業者必須提供之服務功能及項目，且多元化計程車車隊業者倘因營運服務需考量 App 處理成本，管理規則第 11 條之 1 及第 91 條第 5 項第 1 款等規定已提供業者調整乘車服務車資費率之程序及機制；又依管理規則第 91 條第 3 項第 1 款第 3 目規定，多元化計程車經營業者申請車輛以免裝計費表營運，App 於消費者叫車時係提供應付車資而非預估車資，民眾看到之顯示金額即為擬搭乘趟次應付之車資；前述各節有交通部 114 年 8 月 6 日函釋意旨可資參照。經查，依卷附公運處 113 年 7 月 4 日函核准訴願人續營本市多元化計程車之〇〇〇車隊 113 年 5 月 24 日營業計畫書影本所示，其中「6.多元化計程車規劃之費率及收費方式」載明〇〇〇車隊遵守政府規範費率作為應付車資報價依據，行程結束完成扣款將提供電子化乘車證明，另車資計算公式、核定運價，依車型標定最低費用、基本費用及每公里、每分鐘、夜間加成、動態加成之金額計算，並載明於網際網路平台刊載、臚列應付車資之計算方式；另「7.乘客消費模式及相關配套措施」亦無記載 xxxx 處理費等系統費用分攤問題。（三）然查，依卷附檢舉資料影本所示，xxxx 叫車 APP 之 xxxx 客服說明載明系統顯示之預估費用將直接包含 xxxx 處理費，另依系統電子明細等影本所示，訴願人所屬〇〇〇車隊之派遣車輛 A 車於 114 年 6 月 7 日在 xxxx 叫車 APP 收取之費用為「xxxx 處理費」4 元及行程費用 124 元。是如前所述，依訴願人之營業計畫書所載費率及付費方式，訴願人於 xxxx 叫車 APP 提供其所屬車隊多元化計程車乘車服務所顯示之金額，既為乘車民眾之應付車資，且核定運價並無「xxxx 處理費」之費用，則原處分機關審認本件 xxxx 叫車 APP 畫面顯示從 114 年 6 月 4 日起，除行程費用（即預估車資）外再加收 1 筆「xxxx 處理費」，已不符訴願人經核准之營業計畫書所載車資計算方式，爰認定訴願人有未依經營辦法第 23 條之 1 第 2 項準用管理規則第 4 條第 3 項規定申請變更營業計畫書之費率及收費方式等內容即收取該處理費之違規事實，應屬有據。

（四）另查，訴願人為經核准經營派遣業務及本市多元化計程車客運服務之計程車客運服務業，其對於經營辦法、管理規則等相關法規應負有知悉並遵守之義務，就相關法規不得諉為不知；且訴願人既使用 xxxx 叫車 APP 提供其所屬車隊多元化計程車乘車服務，就該叫車平臺顯示之乘車民眾應付車資，應與其經核准之營業計畫書所載費率及付費方式等內容相符一事，應負有注意義務；是訴願人主張其無從預見未申請調整營業計畫書之不行為有違反經營辦法、相關規範內容有違反明確性原則等語，委難採憑。復據原處分機關補充答辯書六所陳，依本件檢舉人舉證 10 輛有收取 xxxx 處理費之 xxxx 叫車 APP 畫面，其費用為 4 元至 8 元不等，若按其行程費用由低排列至高，xxxx 處理費亦一併提高，可見 xxxx 處理費會因行車公里長短而一併變動，屬計程車客運運價範疇無疑。是本件「xxxx 處理費」無論實際上是否由訴願人收取，既不影響「xxxx 處理費」屬乘車民眾之應付車資而屬運價範疇之認定，業如前述，則訴願人就本件違規事實主觀上縱無故意，亦有應注意、能注意而未注意之過失，尚難以 xxxx 處理費係消費者支付〇〇公司之費用、其未向消費者收取、非計程車車程所生費用、非屬計程車運價範疇等為由，冀邀免責。

（五）又如上所述，本件訴願人之違規事實為未依經營辦法第 23 條之 1 第 2 項準用管理規則第 4 條第 3 項規定申請變更營業計畫書之費率及收費方式，而其車隊之派遣車輛在 xxxx 叫車 APP 收取之費用包含「xxxx 處理費」；至於交通部 114 年 8 月 6 日函釋：「……說明：……二、……多元化計程車車隊業者所使用之 App 作為提供消費者預約叫車之平臺，應屬業者必須提供之服務功能及項目，請貴局先確認釐清，業者是否以類似系統處理費名目逕自向乘車民眾收取費用，而有違反本應提供必要服務義務之規定並影響消費者權益情事。……」係請原處分機關確認釐清業者是否以類似系統處理費名目逕自向乘車民眾收取費用，該函釋並未有訴願人所陳多元化計程車車隊業者是否有違反相關服務義務之前提為，車隊有以系統處理費名目向乘車民眾收取費之內容；是訴願人此部分主張，容有誤解，尚難採憑。另公路法第 77 條第 3 項未定有應先糾正並限期改善始得裁處罰鍰之規定，則訴願人主張原處分機關應予糾正並限期改善，非逕處以罰鍰，原處分違反比例原則等語，應屬誤解法令。訴願主張各節，均不足採。從而，原處分機關以訴願人違反經營辦法第 23 條之 1 第 2 項準用管理規則第 4 條第 3 項規定，依公路法第 77 條第 3 項規定，處訴願人法定最低額 3 萬元罰鍰，並限期於 114 年 9 月 30 日前完成改善，並無不合，原處分應予維持。

五、綜上論結，本件訴願為無理由，依訴願法第 79 條第 1 項，決定如主文。

訴願審議委員會主任委員　連　堂　凱

委員　張　慕　貞

委員　陳　愛　娥

委員　盛　子　龍

委員　邱　駿　彥

委員　陳　衍　任

委員　周　宇　修

委員　陳　佩　慶

委員　陳　陽　升

中　　華　　民　　國　　115　　年　　3　　月　　5　　日

本案依分層負責規定授權人員決行

如對本決定不服者，得於本決定書送達之次日起 2　個月內，向臺北高等行政法院提起行政訴訟。（臺北高等行政法院地址：臺北市士林區福國路 101 號）