

## 電源供應器 vs. 電腦相容性

### 案情：

本人於 97 年 12 月間，購買由禹群企業股份有限公司（以下簡稱禹群企業）研發製造之電源供應器一只，以更換家用電腦之舊零件。不料安裝於電腦主機經啟動後，顯示卡隨即著火燃燒，造成主機多處零件損毀。

本人不甘電腦內儲存之資料，就此付諸流水，乃向當時購買的服務人員反映此問題。服務人員於檢測後聲稱，該電源供應器並無任何問題，事後還接到自稱電源供應器研發人員的來電，表示本人所遇到的狀況前所未聞，請本人將該電源供應器交給公司處理。因本人對禹群企業之處理方式已無法信任，轉而向消基會高屏分會尋求協助。

### 消基會處理：

消基會於接獲消費者申訴後，正式發函禹群企業請其處理。禹群企業回函表示，已派公司研發經理出面，此研發經理即為該項電源供應器之設計者；且表明公司的產品皆有投保產物保險，不會任由客戶損失而置之不理；而消費者損壞的電源供應器，經原購買店家檢測後顯示供電正常，希望消費者同意將該電源供應器由公司帶回，作進一步檢測。

消基會將禹群企業的回函轉知消費者後，消費者希望請本會尋求第三方進行電源供應器和燒毀零組件的檢測。因雙方無法達成共識，本會遂召開協調會。經協調，消費者與業者取得共識，同意讓業者將電源供應器及損毀的零組件帶回公司，作進一步檢測處理；而業者也應消費者要求，退還該電源供應器之原售價共新台幣 990 元整，本案遂告一段落。

### 消基會說明與建議：

近幾年來，由於電腦組裝技術門檻降低，加上相關知識教育的普及，許多消費者喜歡自行購買零組件回家組裝，廠商也趁機推出許多便宜且可自行組裝的套件，對於會組裝電腦的消費者而言，確實是一大福音。

然而電腦硬體的功能與架構的更新相當快速，許多零組件為了節省製造成本，會減少安裝說明書的內容，或是將效能調整到可容許範圍的臨界值。如果全部購買新品的話，發生問題的機率不大，但若是新舊產品交互使用，則往往必須特別注意相容性的問題。

本案發生電腦安裝新的電源供應器後，燒毀原先舊主機板、顯示卡和硬碟之情形，可能肇因於新品與舊品並不相容。為了減少損失，消基會專業委員建議，欲自行組裝電腦的消費者在安裝新零件時，必須確認電壓和電流的可容許範圍是否相同。

消費者於組裝電腦時可留意以下事項：組裝接頭的防呆裝置可以協助消費者安裝方向和位置的正確性；開機測試時，必須將主機板銲接面和機殼保持絕緣，如果沒有把握，可先不要裝舊的硬碟和顯示卡等周邊設備，等到確認與舊的主機板可以相容後，再接上顯示卡及硬碟。

本案中的電源供應器為整台電腦的動力來源，接上舊產品本來就比較容易出問題（如老舊電容被新供應器電流燒融）；萬一發生問題時，最好保留所有的組件並拍照存證；送修檢測時，也最好全程參與，以免再有糾紛；若可證實業者所提供的供電器為瑕疵商品，則業者應負損害賠償責任。

隨著科技的發達與普及，許多電腦零組件製造廠都應有面對、解決消費者問題的準備。雖然大部分產品都會事先投保保險作為事故發生時的賠償，但是消費者對產品產生疑義時，製造商和零售商的現場處理態度，往往會影響消費者對整起事件的信任與滿意度。建議業者應檢討客訴處理標準作業流程，避免採用僵硬與逃避責任的方式，如此一來，許多的客訴案件往往即可圓滿落幕，也不會傷害到企業形象。