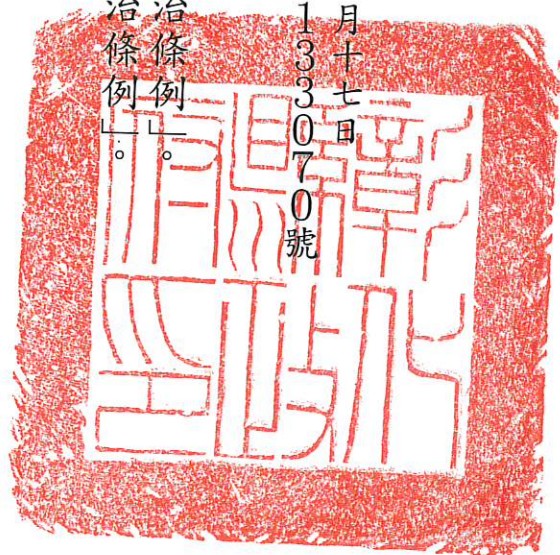


檔號：
保存年限：

彰化縣政府 令

發文日期：中華民國九十二年七月十七日
發文字號：府法制字第0920133070號

制定「彰化縣消費者保護自治條例」。
附「彰化縣消費者保護自治條例」。



機關地址：彰化市中山路二段四一六號
傳真：(04) 720-1922

縣長翁金珠

簽收正本乙份



彰化縣消費者保護自治條例

第一條

彰化縣政府（以下簡稱本府）為保護彰化縣（以下簡稱本縣）消費者權益，促進消費生活安全，提昇消費生活品質，特制定本自治條例。

本縣消費者保護事項，除消費者保護法（以下簡稱本法）或中央其他法規另有規定者外，依本自治條例之規定。

第二條

本府消費行政主管單位為本府建設局，負責協調本府各目的事業主管機關及單位（以下簡稱目的事業主管機關），推動消費者保護各項業務。

第三條

前項目的事業主管機關不明時，由本府建設局簽請縣長核定。
目的事業主管機關應依本法第三條規定事項就其辦理情形，於每年一月、七月陳報本府建設局。

第四條

企業經營者對其提供之商品或服務，應提供消費者充分與正確之資訊，不得有誤導或隱匿之行為。

第五條

企業經營者應對所提供之消費場所投保公共意外責任險。

前項消費場所公共意外責任險之投保，依本縣營利場所強制投保公共意外責任險自治條例規定辦理。

第六條

公共意外責任保險契約之受益人，為消費場所之消費者或其繼承人。
企業經營者提供之消費場所、商品或服務於本縣發生重大災害，致消費者生命、身體

、健康或財產遭受重大損害者，如企業經營者依法有應負賠償責任之可能時，目的事業主管機關得協助其向法院對企業經營者、其負責人或其他依法應負責之人之財產依法聲請假扣押或協助處理和解賠償事宜或提供其他必要之法律扶助。

第七條

企業經營者使用之定型化契約條款，應符合誠實信用與平等互惠原則，並依中央目的事業主管機關公告定型化契約應記載或不得記載之事項辦理。

企業經營者與消費者簽訂定型化契約，應依定型化契約所定之審閱期間給予消費者先行審閱。未定審閱期間者，其審閱期間不得少於十日。

企業經營者使用定型化契約者，目的事業主管機關得隨時派員查核，發現企業經營者違反前二項規定者，應命其限期改正。

第八條

企業經營者於訂立郵購買賣或訪問買賣契約時，應告知消費者下列事項，並取得消費者聲明已受告知之證明文件：

一 買賣之條件、出賣人之姓名、名稱、負責人、事務所或住居所及連絡電話。

二 消費者得於收受商品或服務後七日內退回商品或以書面通知企業經營者解除契約，無須說明理由及負擔任何費用或價款。

第九條

目的事業主管機關或消費者保護官認有必要時，得委託消費者保護團體辦理下列事項：

- 一 為商品或服務價格、品質及標示之調查、比較、檢驗、研究。
- 二 消費者意見之調查、分析、歸納。
- 三 消費者教育宣導工作。

第十條

目的事業主管機關或消費者保護官於處理消費爭議申訴案件時，對於同一原因事件受害者，在二十人以上時，得經受害消費者同意，商請符合本法第四十九條第一項規定之消費者保護團體協助提起團體訴訟。

第十一條

第十二條

本府對於協助本縣推展消費者保護工作著有成效之消費者保護團體，得給予獎勵。
本府為研擬、審議及推動本縣消費者保護方案之實施，設消費者保護委員會，其職掌如下：

一 消費者保護方案之審議。

二 目的事業主管機關關於消費者保護方案及措施之協調事項。

三 督促目的事業主管機關行使職權。

前項消費者保護委員會設置要點，由本府另定之。

第十三條

第十四條

第十五條

本府設消費者服務中心（以下簡稱消費者服務中心），其設置要點由本府另定之。
各機關（構）或團體接受本府委託辦理檢驗事項時，得請求支付適當之費用。

目的事業主管機關認為企業經營者提供之商品或服務有損害消費者生命、身體、健康或財產之虞者，應即進行調查，於調查完成後，得公開其經過及結果。

經前項調查結果，如認為確有損害消費者生命、身體、健康、財產，或確有損害之虞者，應命企業經營者限期改善、回收或銷燬，必要時並得命其立即停止該商品之設計、生產、製造、加工、輸入、經銷或服務之提供，或採取其他必要措施。

第十六條

目的事業主管機關於企業經營者提供之商品或服務，對消費者已發生重大損害或有發生

重大損害之虞，而情況危急時，除為前條之處置外，應即公告企業經營者之名稱、地址、商品、服務或為其他必要之處置。

第十七條

執行機關或消費者保護官處理消費爭議案件，發現企業經營者有下列不當銷售行為時，得移請行政院公平交易委員會處理：

一 企業經營者為訪問買賣時，以提供無償服務、檢查、贈品為名，行銷售商品或服務之實者。

二 企業經營者所為行為、言詞或廣告，使消費者誤信為政府機關或公益團體或其他企業經營者之人員而與其為交易行為者。

三 企業經營者所為行為、言詞或廣告，使消費者誤信有購入、設置或利用商品或服務之法令上義務或其已取得政府機關或公益團體或其他企業經營者之許可、認可、授權、推薦而與其為交易行為者。

四 企業經營者涉嫌有足以影響交易秩序之欺罔行為，刊登不實廣告或引人錯誤之表示者。

第十八條

目的事業主管機關或消費者保護官處理消費爭議案件，發現企業經營者有下列情事之一時，得將其名稱、地址、商品或服務及所為行為公告之：

一 企業經營者經目的事業主管機關或消費者保護官通知前來說明消費爭議案情或商議解決方法，無正當理由不派員出席者。

二 企業經營者參加前款消費爭議申訴案件協商獲致協議，無正當理由不履行者。

第十九條

目的事業主管機關或消費者保護官在本縣轄區外對企業經營者進行調查時，應會同該管直轄市、縣（市）政府或消費者保護官辦理。依調查結果，認為有依本法第五十七條至第五十九條規定處罰時，應將全案移請該管直轄市、縣（市）政府處理。

第二十條

目的事業主管機關行使第七條第三項、第九條、第十條、第十八條及第十九條職權，必要時，得請消費者保護官協同辦理。

消費者保護官認有必要時，得請目的事業主管機關會同行使第七條第三項、第九條、第十條、第十八條及第十九條目的事業主管機關職權。

第二十一條

第二十二條

目的事業主管機關或消費者保護官於進行調查，必要時，得請本縣警察局派員協同。消費者與企業經營者間因商品或服務發生消費爭議，符合下列情形之一者，消費者得向消費者服務中心申訴：

- 一 企業經營者之營業所或事務所所在地在本縣者。
- 二 契約之訂立地或履行地在本縣者。
- 三 侵權行為之行為地或結果地在本縣者。
- 四 其他消費關係發生地在本縣者。

第二十三條

消費者服務中心受理申訴案件，於三十日未獲得處理結果之回覆時，得將申訴案件移送消費者保護官處理。

第二十四條

消費者保護官處理申訴案件，必要時得請目的事業主管機關派員列席。

第二十五條

消費爭議調解案件，調解不成立時，應製作調解不成立證明書送申請調解人。

第二十六條

目的事業主管機關及消費者保護官，對於處理消費爭議案件所知悉依法應予保護之秘密，不得洩漏或不當利用；發現有涉及刑事責任者，應移送司法機關處理。

第二十七條

企業經營者違反第四條、第八條規定，經通知限期改正而逾期不改正者，處新臺幣一萬元以上三萬元以下罰鍰，並得連續處罰。

第二十八條

企業經營者違反第五條第一項規定，除依本縣營利場所強制投保公共意外責任險自治條例規定辦理外，吊扣營利事業登記證或其他許可證照，並勒令停業。

第二十九條

企業經營者違反第五條第三項規定，經通知限期改正，逾期仍不改正者，處新臺幣一萬元以上三萬元以下罰鍰。

第三十條

本自治條例自公布日施行。

制定「彰化縣消費者保護自治條例」草案總說明

一、立法背景

消費者保護法自八十三年一月十一日公布施行以來，因經濟活動之多元發展、新型商品及服務日新月異種類繁多、以及行銷手法五花八門，伴隨而來之消費糾紛不斷，致本府受理申訴、調解案件亦日益增多，有鑑於消費者保護法規定多係原則性規定以及地方制度法第十九條第七款明定消費者保護為縣自治事項之一，乃參酌現行消費者保護相關法令、高雄市消費者保護自治條例及實際需要，擬定本自治條例草案，期能依法定程序儘速完成立法，以確保本縣消費者之消費權益，並落實消費者保護法之功能。

二、立法重點

本自治條例草案條文共三十條，除部分條文整合消費者保護法及相關法規、函釋外，草擬重點為補充消費者保護法規不足，加強消費者權利之保護、對於不當交易行為、漠視消費者權益企業經營者之規範，明定目的事業主管機關（單位）（以下均含單位）為處理消費爭議之權責機關，強化目的事業主管機關及本府消費者保護官權限以及簡化處理消費爭議申訴流程等，茲分述如下：

（一）、明定本自治條例之適用為補充法地位（第一條第二項），如消費者保護法律、中央主管機關專業法令另有規定者，應優先適用各該規定，原則上不予重複規定。惟部分消費爭議申訴管轄地、消費者重要權利及罰則等規定仍予以重申規定，俾周知消費者並警惕企業經營者。（第七條第、第八條、第十條、第十五條、第十六條、第二十二條）

（二）、明定本府各目的事業主管機關為處理消費爭議及消費者保護之權責機關及執行消費者保

護之行政工作。(第二條、第三條、第九條、第十條、第十五條、第十六條、第十七條、第十八條、第十九條、第二十條、第二十一條、第二十六條)

目的事業主管機關為處理消費爭議及消費者保護之權責機關，部分目的事業主管機關認知上有偏差，誤認為消費爭議案件之處理是本府消費者服務中心及消費者保護官之職責，爰於本自治條例相關條文中，載明各目的事業主管機關之權責。

(三)、明定本府各消費者保護業務目的事業主管機關、消費者保護官與其他地方政府及消費者保護團體間對消費者保護措施與執行之協力與互助。(第九條、第十條、第十二條、第十四條、第十九條、第二十條)

(四)、明定消費場所投保公共意外責任險。(第五條、第二十八條、第二十九條)

為保障縣民在消費場所從事消費行為之安全，應予投保之消費場所種類、範圍等依「彰化縣營利場所強制投保公共意外責任險自治條例」規定辦理，並規定公共意外責任保險契約之受益人為消費場所之消費者或其繼承人，企業經營者若有違背，明定罰則。

(五)、加強消費者權利之保護及對企業經營者違反之限期改正與處罰。(第四條、第七條、第八條及第二十七條)

消費者保護法令對企業經營者、對商品或服務隱瞞正確資訊及違反定型化契約應記載及不得記載事項，未予定型化契約合理審閱期，特種買賣未盡告知義務及對商品或服務隱瞞正確資訊等尚無明確罰則規定，為加強消費者之保護，爰明定違反者，得命限期改正，逾期不改正者並得予以處罰。

(六)、企業經營者不當銷售行為，多與公平交易法第二十一條或二十四條規定有違，爰列不當銷售行為態樣並明定得移請行政院公平交易委員會處理(第十七條)

(七)、促使企業經營者重視申訴，確保消費者權益，對於無正當理由不到場協商處理消費申訴、不履行協商協議之企業經營者，明定本府各目的事業主管機關或消費者保護官得於網路或媒體上公告之，以警惕企業經營者。(第十八條)

(八)、強化本府各目的事業主管機關之權限。(第十五條、第十六條、第十八條、第二十七條、第二十八條、第二十九條)

為強化各目的事業主管機關消費者保護行政監督權限，爰於本自治條例中增列多項消費者應予保護之權利，並賦予調查、命限期改正、公告及罰則等職權。

(九)、設置本府消費者保護委員會及消費者服務中心。(第十二條、第十三條)

為健全本縣消費者保護諮詢工作以及全面推展本縣消費者保護業務，有成立本府消費者保護委員會任務編組之必要，爰酌消費者保護法第四十條、第四十一條及第四十二條規定與本縣實際需要明定之，以為建制之依據。

(十)、縮短縣民申訴之流程。(第二十三條、第二十五條)

有關消費爭議案件之申訴流程依消費者保護法第四十三條、第四十四條規定，計有消費者服務中心消費者保護官及消費爭議調解委員會等三級。基於掌握處理時效及便民考量，爰明定本府消費者服務中心受理申訴案件未獲妥適處理時得將案件移送消費者保護官處理。

彰化縣消費者保護自治條例

擬 訂 定 條 文 說 明

第一條

彰化縣政府（以下簡稱本府）為保護彰化縣（以下簡稱本縣）消費者權益，促進消費生活安全，提升消費生活品質，特制定本自治條例。

依地方制度法第十九條第七款規定，消費者保護為縣自治事項，爰依同法第二十五條規定，就本縣自治事項制定本自治條例。

本縣消費者保護事項，除消費者保護法（以下簡稱本法）或中央其他法規另有規定者外，依本自治條例之規定。

第二項規定本自治條例適用順序。

第二條

本府消費行政主管單位為本府建設局，負責協調本府各目的事業主管機關及單位（以下簡稱目的事業主管機關），推動消費者保護各項業務。

前項目的事業主管機關不明時，由本府建設局簽請縣長核定。

第一項明定本府建設局為本府消費行政主管單位。

第二項規定目的事業主管機關不明時之認定程序。

<p>第三條 目的事業主管機關應依本法第三條規定事項就其辦理情形，於每年一月、七月陳報本府建設局。</p>	<p>為落實本法第三條政府關於消費者保護應有之作為，爰為本條之規定。</p>
<p>第四條 企業經營者對其提供之商品或服務，應提供消費者充分與正確之資訊，不得有誤導或隱匿之行為。</p>	<p>配合本法對企業經營者之資訊監督，爰規定企業經營者對其提供之商品或服務，應提供消費者充分與正確之資訊，不得有誤導或隱匿之行為。</p>
<p>第五條 企業經營者應對所提供之消費場所投保公共意外責任險。 前項消費場所公共意外責任險之投保，依本縣營利場所強制投保公共意外責任險自治條例規定辦理。 公共意外責任保險契約之受益人，為消費場所之消費者或其繼承人。</p>	<p>一、為確保消費場所安全，明定企業經營者應對所提供一定規模之消費場所投保公共意外責任險。 二、應投保公共意外責任險之消費場所、種類範圍、最低投保金額及受益人，依現行本縣營利場所強制投保公共意外責任險自治條例規定辦理，爰為第二項明定。 三、為落實公共意外責任險，明定該責任險之受益人為消費者或其繼承人，爰為第三項規定。</p>

第六條

企業經營者提供之消費場所、商品或服務於本縣發生重大災害，致消費者生命、身體、健康或財產遭受重大損害者，如企業經營者依法有應負賠償責任之可能時，目的事業主管機關得協助其向法院對企業經營者、其負責人或其他依法應負責之人之財產依法聲請假扣押或協助處理和解賠償事宜或提供其他必要之法律扶助。

本條規定目的事業主管機關遇有重大災害發生時得斟酌協助消費者向企業經營者請求賠償之相關事宜。

第七條

企業經營者使用之定型化契約條款，應符合誠實信用與平等互惠原則，並依中央目的事業主管機關公告定型化契約應記載或不得記載之事項辦理。

企業經營者與消費者簽訂定型化契約，應依定型化契約所定之審閱期間給予消費者先行審閱。未定審閱期間者，其審閱期間不得少於十日。

企業經營者使用定型化契約者，目的事業主管機關得隨時派員查核，發現企業經營者違反前二項規定者，應命其限期改正。

落實本法規定企業經營者使用定型化契約條款，應符合誠實信用、平等互惠原則，並不得違背中央目的事業主管機關公告應記載或不得記載事項。且遵行審閱期間之規定，企業經營者使用之定型化契約，未經中央目的事業主管機關公告審閱期間者，應給予消費者五日之審閱期間。且為防杜企業經營者使用定型化契約違背前開規定，爰定目的事業主管機關得隨時查核。

第八條

企業經營者於訂立郵購買賣或訪問買賣契約時，應告知消費者下列事項，並取得消費者聲明已受告知之證明文件：

- 一 買賣之條件、出賣人之姓名、名稱、負責人、事務所或住所及連絡電話。
- 二 消費者得於收受商品或服務後七日內退回商品或以書面通知企業經營者解除契約，無須說明理由及負擔任何費用或價款。

本條規定係重申消費者保護法第十八條、第十九條第一項企業經營者於訂立郵購買賣或訪問買賣契約時，應告知消費者之事項，並取得消費者聲明已受告知之證明文件。

第九條

目的事業主管機關或消費者保護官認有必要時，得委託消費者保護團體辦理下列事項：

- 一 為商品或服務價格、品質及標示之調查、比較、檢驗、研究。
- 二 消費者意見之調查、分析、歸納。
- 三 消費者教育宣導工作。

落實本法規定目的事業主管機關或消費者保護官得委託消費者保護團體辦理之事項。

<p>第十條 目的事業主管機關或消費者保護官於處理消費爭議申訴案件時，對於同一原因事件受害者在二十人以上時，得經受害消費者同意，商請符合本法第四十九條第一項規定之消費者保護團體協助提起團體訴訟。</p>	<p>本條規定目的事業主管機關或消費者保護官對於符合提起團體訴訟之消費爭議申訴事件，得商請消費者保護團體提起之。</p>
<p>第十一條 本府對於協助本縣推展消費者保護工作著有成效之消費者保護團體，得給予獎勵。</p>	<p>本條規定本府對於協助本縣推展消費者保護工作著有成效之消費者保護團體，得給予獎勵。</p>
<p>第十二條 本府為研擬、審議及推動本縣消費者保護方案之實施，設消費者保護委員會，其職掌如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一 消費者保護方案之審議。 二 目的事業主管機關關於消費者保護方案及措施之協調事項。 三 督促目的事業主管機關行使職權。 <p>前項消費者保護委員會設置要點，由本府另定之。</p>	<p>第一項規定本府應設消費者保護委員會及其職掌事項。</p> <p>第二項規定前項委員會設置要點，由本府另定之。</p>

第十 三條

本府設消費者服務中心（以下簡稱消費者服務中心），其設置要點由本府另定之。

落實本法第四十二條規定本府應設消費者服務中心，其設置要點由本府另定之。

第十 四條

各機關（構）或團體接受本府委託辦理檢驗事項時，得請求支付適當之費用。

本條規定各機關（構）或團體接受本府委託辦理檢驗事項時，得請求支付適當之費用。

第十 五條

目的事業主管機關認為企業經營者提供之商品或服務有損害消費者生命、身體、健康或財產之虞者，應即進行調查，於調查完成後，得公開其經過及結果。

本條規定係重申目的事業主管機關具有消費者保護法第三十三條、第三十六條之職權。

經前項調查結果，如認為確有損害消費者生命、身體、健康、財產，或確有損害之虞者，應命企業經營者限期改善、回收或銷燬，必要時並得命其立即停止該商品之設計、生產、製造、加工、輸入、經銷或服務之提供，或採取其他必要措施。

第十

六條

目的事業主管機關關於企業經營者提供之商品或服務，對消費者已發生重大損害或有發生重大損害之虞，而情況危急時，除為前條之處置外，應即公告企業經營者之名稱、地址、商品、服務或為其他必要之處置。

本條規定係重申目的事業主管機關具有消費者保護法第三十七條之職權。

第十 七條

執行機關或消費者保護官處理

消費爭議案件，發現企業經營者有下列不當銷售行為時，得移請行政院公平交易委員會處理：

本條規定執行機關或消費者保護官處理消費爭議案件得移請行政院公平交易委員會處理之事項。

一 企業經營者為訪問買賣時，以提供無償服務、檢查、贈品為名，行銷售商品或服務之實者。

二 企業經營者所為行為、言詞或廣告，使消費者誤信為政府機關或公益團體或其他企業經營者之人員而與其為交易行為者。

三 企業經營者所為行為、言詞或廣告，使消費者誤信有購入、設置或利用商品或服務之法令上義務或其已取得政府機關或公益團體或其他企業經營者之許可、認可、授權、推薦而與其為交易行為者。

四 企業經營者涉嫌有足以影響交易秩序之欺罔行為，刊登不實廣告或引人錯誤之表示者。

第十八條

目的事業主管機關或消費者保護官處理消費爭議案件，發現企業經營者有下列情事之一時，得將其名稱、地址、商品或服務及所為行為公告之：

本條規定目的事業主管機關或消費者保護官處理消費爭議案件，得在網路上或媒體公告之要件。

一 企業經營者經目的事業主管機關或消費者保護官通知前來說明消費爭議案情或商議解決方法，無正當理由不派員出席者。

二 企業經營者參加前款消費爭議申訴案件協商獲致協議，無正當理由不履行者。

第十九條

目的事業主管機關或消費者保護官在本縣轄區外對企業經營者進行調查時，應會同該管直轄市、縣（市）政府或消費者保護官辦理。依調查結果，認為有依本法第五十七條至第五十九條規定處罰時，應將全案移請該管直轄市、縣（市）政府處理。

本條規定目的事業主管機關或消費者保護官於轄區外執行職務時應會同當地政府或消費者保護官辦理。

第二十條

目的事業主管機關行使第七條第三項、第九條、第十條、第十八條及第十九條職權，必要時，得請消費者保護官協同辦理。

本條規定目的事業主管機關與消費者保護官間互有協助之義務。

消費者保護官認有必要時，得請目的事業主管機關會同行使第七條第三項、第九條、第十條、第十八條及第十九條目的事業主管機關職權。

第二十一條

目的事業主管機關或消費者保護官於進行調查，必要時，得請本縣警察局派員協同。

為保障目的事業主管機關或消費者保護官執行職務時之人身安全，明定本縣警察局有協助之義務。

第二十二條

消費者與企業經營者間因商品或服務發生消費爭議，符合下列情形之一者，消費者得向消費者服務中心申訴：

本條規定消費爭議申訴之管轄，

- 一 企業經營者之營業所或事務所所在地在本縣者。
- 二 契約之訂立地或履行地在本縣者。
- 三 侵權行為之行為地或結果地在本縣者。
- 四 其他消費關係發生地在本縣者。

<p>第二十三條 消費者服務中心受理申訴案件，於三十日未獲得處理結果之回覆時，得將申訴案件移送消費者保護官處理。</p>	<p>本條規定消費者服務中心受理申訴案件未獲妥適處理時得將案件逕行移送消費者保護官處理，以免消費者尚須另行申訴。</p>
<p>第二十四條 消費者保護官處理申訴案件，必要時得請目的事業主管機關派員列席。</p>	<p>本條規定目的事業主管機關於消費者保護官處理申訴案件時有派員列席協助之義務。</p>
<p>第二十五條 消費爭議調解案件，調解不成立時，應製作調解不成立證明書送申請調解人。</p>	<p>本條規定調解不成立時應發給證明書。</p>
<p>第二十六條 目的事業主管機關及消費者保護官，對於處理消費爭議案件所知悉依法應予保護之秘密，不得洩漏或不當利用；發現有涉及刑事責任者，應移送司法機關處理。</p>	<p>本條規定目的事業主管機關及消費者保護官於執行職務時之保密及知有涉及刑事責任時應主動移送司法機關之義務。</p>
<p>第二十七條 企業經營者違反第四條、第八條規定，經通知限期改正而逾期不改正者，處新臺幣一萬元以上三萬元以下罰鍰，並得連續處罰。</p>	<p>本條規定企業經營者違反第四條及第八條規定時之罰則。</p>

<p>第二十八條 企業經營者違反第五條第一項規定，除依本縣營利場所強制投保公共意外責任險自治條例規定辦理外，吊扣營利事業登記證或其他許可證照，並勒令停業。</p>	<p>本條規定企業經營者違反第五條第一項規定時之罰則。</p>
<p>第二十九條 企業經營者違反第五條第三項規定，經通知限期改正，逾期仍不改正者，處新臺幣一萬元以上三萬元以下罰鍰。</p>	<p>本條規定企業經營者違反第五條第三項規定時之罰則。</p>
<p>第三十條 本自治條例自公布日施行。</p>	<p>本條規定本自治條例之施行日期。</p>

