

「臺北市消費者保護自治條例」修正條文對照表

修正條文	現行條文	說明
第一章 總則	第一章 總則	未修正。
第一條 臺北市（以下簡稱本市）為保護消費者權益，促進消費生活安全，提昇消費生活品質，特制定本自治條例。	第一條 臺北市（以下簡稱本市）為保護消費者權益，促進消費生活安全，提昇消費生活品質，特依 <u>地方制度法第十八條第七款第四目</u> 制定本自治條例。 本市消費者保護事項，除 <u>消費者保護法（以下簡稱本法）</u> 或中央其他法規另有規定者外，依本自治條例之規定。	一、本自治條例係本市依職權制定，爰依現行法制體例刪除第一項「依地方制度法第十八條第七款第四目」之文字。 二、刪除現行條文第二項規定。本條規定核屬法規適用當然之理，爰予以刪除。
第二條 本自治條例之主管機關為臺北市政府（以下簡稱市政府）；執行機關為市政府所屬各目的事業主管機關。	第二條 本自治條例之主管機關為臺北市政府（以下簡稱市政府）；執行機關為市政府所屬各目的事業主管機關。	新增第三項規定。依行政程序法第十五條規定，本府得將權限以公告方式委任所屬下級機關執行之，爰增訂第三項。

<p>前項執行機關不明時，由市政府法務局報請市政府核定；涉及中央主管機關權限者，應報請行政院依程序指定之。</p> <p><u>第一項主管機關得將其權限委任執行機關執行。</u></p>	<p>前項執行機關不明時，由市政府法務局報請市政府核定；涉及中央主管機關權限者，應報請行政院依程序指定之。</p>	
	<p>第三條 市政府為執行本法第三條第一項之措施，必要時得訂定自治法規。</p>	<p>一、<u>本條刪除</u>。</p> <p>二、本條規定核屬當然之理，爰予以刪除。</p> <p>三、其後條次遞改。</p>
<p>第二章 消費者權利之保護</p>	<p>第二章 消費者權利之保護</p>	<p>未修正。</p>
<p>第三條 本市應投保公共意外責任保險之消費場所，其所有人或使用人應投保公共意外責任保險。</p> <p>企業經營者使用市政府各場地管理機關管理之場地作為消費場所者，應於使用</p>	<p>第四條 本市應投保公共意外責任險之消費場所，其所有人或使用人應投保公共意外責任險。</p> <p>企業經營者申請或租借市政府各場地管理機關管理之場地作為消費場所者，應</p>	<p>一、條次遞改。</p> <p>二、配合臺北市市有公用房地提供使用辦法規定，修正現行條文第二項「申請或租借」之文字為「使用」。</p> <p>三、依行政院一〇七年十二月二十日院臺消保字第一〇七〇二一</p>

期日前，檢具投保公共意外責任保險之證明文件經該場地管理機關審核通過，始得使用該場地。但場地管理機關已投保者，不在此限。

前二項所稱之消費場所，指提供消費關係之場所。

市政府執行機關對所主管之消費場所於辦理公共安全檢查、簽證、核發許可證照或相關業務檢查時，應一併查核第一項之消費場所有無投保公共意外責任保險。

第一項應投保公共意外責任保險之消費場所種類、範圍及其最低投保金額，由市政府定之。

於使用期日前，檢具投保公共意外責任險之證明文件經該場地管理機關審核通過，始得使用該場地。但場地管理機關已投保者，不在此限。

前二項所稱之消費場所，指提供消費關係之場所。

市政府各執行機關對所主管之消費場所於辦理公共安全檢查、簽證、核發許可證照或相關業務檢查時，應一併查核第一項之消費場所有無投保公共意外責任險。

第一項應投保公共意外責任險之消費場所種類、範圍及其最低投保金額，由市政府定之。

消費場所之消費者或其繼承人應為公共意外責任保險契約之受益人。

九八二七號函核定本府一〇七年五月九日府授法保字第一〇七二一〇四四〇四號函報修正本自治條例所檢送金融監督管理委員會意見認為，公共意外責任保險實務上係承保被保險人因意外事故致第三人體傷或財物損失，依法應由被保險人負賠償之責，現行條文第六項明定公共意外責任保險之受益人為契約消費者或其繼承人，如應受賠償之人非為消費者時，恐生爭議，且與保險法第五條、第九十條及民法侵權行為相關規定有所扞格，爰刪除現行條文第六項。

四、文字酌作修正。

<p><u>第四條</u> 消費場所之所有人或使用者申請相關許可證照時，應檢附投保公共意外責任保險證明文件，違反者不予核發證照。</p> <p>消費場所之所有人或使用者應將每年投保公共意外責任保險之證明文件，送市政府備查，變更保險內容時，亦同。</p>	<p><u>第五條</u> 消費場所之所有人或使用者申請相關許可證照時，應檢附投保公共意外責任保險證明文件，違反者不予核發證照。</p> <p>消費場所之所有人或使用者應將每年投保公共意外責任險之證明文件，送市政府備查，變更保險內容時，亦同。</p> <p><u>未依前項規定辦理，經通知限期改正而逾期不改正者，應廢止其相關證照，並勒令停業。</u></p>	<p>一、條次遞改。</p> <p>二、現行條文第三項有關未依第二項規定辦理之法律效果移列至罰則章第三十八條規範。</p> <p>三、文字酌作修正。</p>
<p><u>第五條</u> 企業經營者提供之消費場所、商品或服務於本市發生重大災害，致消費者生命、身體、健康或財產遭受重大損害者，執行機關得經受害消費者或罹難者之父</p>	<p><u>第六條</u> 企業經營者提供之消費場所、商品或服務於本市發生重大災害，致消費者生命、身體、健康或財產遭受重大損害者，執行機關得經受害消費者或罹難者之父</p>	<p>一、條次遞改。</p> <p>二、文字酌作修正。</p>

<p>母、子、女及配偶同意，協助其向法院對企業經營者、負責人或其他依法應負責任之人之財產，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服務援助。</p> <p>前項重大災害認定標準及協助範圍，由市政府定之。</p>	<p>母、子、女及配偶同意，協助其向法院對企業經營者、其負責人或其他依法應負責任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服務援助。</p> <p>前項重大災害認定標準及協助範圍，由市政府定之。</p>	
<p><u>第六條</u> 利用付費電話提供服務之企業經營者，不得於以未滿十八歲之青少年為主要讀者之報章雜誌刊登廣告或向其散發廣告文宣行為。</p>	<p><u>第七條</u> 利用付費電話提供服務之企業經營者，不得於以未滿十八歲之青少年為主要讀者之報章雜誌刊登廣告或向其散發廣告文宣行為。</p>	<p>條次遞改。</p>
<p><u>第七條</u> 企業經營者使用定型化契約者，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事項</p>	<p><u>第八條</u> 企業經營者使用定型化契約者，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</p>	<p>一、條次遞改。 二、第一項及第二項參照消費者保護法（以下簡稱消保法）第十一條之一及第十七條規定酌作文字修正。</p>

<p>辦理。</p> <p>企業經營者與消費者訂立契約前，應給予消費者合理審閱期間。</p> <p>企業經營者應依法令或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事項，並確實辦理履約擔保。</p>	<p>項辦理。</p> <p>企業經營者與消費者簽訂契約前，應給予消費者合理審閱期間。</p> <p>企業經營者使用定型化契約者，執行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。</p>	<p>三、另因消保法第十七條第六項、第五十六條之一及本自治條例第三十九條第二項已分別訂有查核及命限期改正之規定，爰刪除現行條文第三項查核及限期改正規定。</p> <p>四、為預防預付型交易(遞延給付)所帶來之交易風險，保障消費者權益，並落實消保法第十七條第一項及第二項第三款履約擔保之規定：「中央主管機關為預防消費糾紛，保護消費者權益，促進定型化契約之公平化，得選擇特定行業，擬訂其定型化契約應記載或不得記載事項，報請行政院核定後公告之。前項應記載事項，依契約之性質及目的，其內容得包括：……三、預付型交易之履約擔保。」爰於第三項增訂企</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		業經營者，應依法令或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事項，確實辦理履約擔保。
<p><u>第八條</u> 企業經營者以<u>通訊交易</u>或訪問<u>交易方式</u>訂立契約時，應將下列資訊以<u>清楚易懂之文句</u>記載於書面，提供消費者：</p> <p>一、<u>企業經營者之名稱、代表人、事務所或營業所及電話或電子郵件等消費者得迅速有效聯絡之通訊資料。</u></p> <p>二、<u>商品或服務之內容、對價、付款期日及方式、交付期日及方式。</u></p> <p>三、<u>消費者依消費者保護法（以下簡稱消保法）第十九條規定解除契約之</u></p>	<p><u>第九條</u> 企業經營者於訂立<u>郵購買賣</u>或訪問<u>買賣契約</u>時，應告知消費者下列事項，並應取得消費者聲明已受告知之證明文件：</p> <p>一、<u>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。</u></p> <p>二、<u>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。</u></p> <p>企業經營者違反前項規</p>	<p>業經營者，應依法令或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事項，確實辦理履約擔保。</p> <p>一、條次遞改。</p> <p>二、配合消保法第二條將郵購買賣修正為通訊交易，訪問買賣修正為訪問交易及消保法第十八條第一項修正企業經營者應以書面方式提供消費者相關資訊，爰配合修正第一項。</p> <p>三、因消保法第十九條第三項已規定未提供資訊者解除權行使期間最長為四個月，且本自治條例第三十九條第二項已有限期改正規定，爰刪除現行條文第二項。</p> <p>四、經由網際網路所為之通訊交易，具有大量及快速之特性，若無法以書面提供消費資訊，</p>

<p><u>行使期限及方式。</u></p> <p><u>四、商品或服務依消保法第十九條第二項規定排除消保法第十九條第一項解除權之適用。</u></p> <p><u>五、消費申訴之受理方式。</u></p> <p><u>六、其他中央主管機關公告之事項。</u></p> <p><u>經由網際網路所為之通訊交易，前項應提供之資訊應以可供消費者完整查閱、儲存之電子方式為之。</u></p>	<p><u>定時，執行機關應命其限期改正，消費者之契約解除權行使期間並延長為三十日。</u></p>	<p>應以可供消費者完整查閱、儲存之電子方式為之，爰配合消保法第十八條第二項之增訂，新增本條第二項。</p>
<p><u>第九條</u> 企業經營者對於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、隱匿或欺罔之行為。</p>	<p><u>第十條</u> 企業經營者對於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、隱匿或欺罔之行為。</p> <p><u>企業經營者違反前項規定者，執行機關應命其限期改正。</u></p>	<p>一、條次遞改。</p> <p>二、因第三十九條第二項已有限期改正規定，爰刪除現行條文第二項。</p>



第十條 企業經營者透過貸款機構以信用貸款分期付款方式(以下簡稱消費借貸契約)提供消費者商品或服務，或約定將其債權讓與貸款機構而由消費者分期付款與貸款機構者(以下簡稱債權讓與契約)，除法令或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事項另有規定外，應於契約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、消費者已充分瞭解消費借貸契約或債權讓與契約，係指定用途之專案貸款，申貸款項將依消費者指示逕予撥款至企業經營者指定帳戶。

二、貸款機構名稱及聯繫方

- 一、本條新增。
- 二、鑒於實務上常發生企業經營者以信用貸款分期付款方式提供消費者付費選擇，或將其對消費者債權轉讓貸款機構，卻未充分告知消費者該貸款機構資訊、消費借貸契約及債權讓與契約重要內容等資訊，致消費者在資訊不明確下誤下決定，且貸款機構於企業經營者無法依約繼續提供應有服務或商品或惡性倒閉時，卻仍向消費者催討貸款餘額，嚴重損及消費者權益，例如一〇五年連鎖補習班威爾斯美語、學承電腦、微爾科技及一〇七年查爾斯國際語言短期補習班無預警歇業等案件。
- 三、近年法院實務見解肯認企業經營者因惡性倒閉等因素無法提

<p>式。</p> <p>三、消費借貸契約或債權讓與契約之利率、期數、總價款等內容。</p> <p>四、企業經營者如有歇業、停業等無法繼續提供預付型商品或服務時，消費者得檢附催告企業經營者之存證信函或其他得證明企業經營者已無法繼續提供服務之證明，向貸款機構申請止付企業經營者未提供服務部分之貸款餘額。但企業經營者已有提供履約擔保者，不在此限。</p> <p>五、終止或解除商品或服務契約，消費借貸契約或債權讓與契約亦同時終止或解除。惟商品或服</p>		<p>供預付型商品或服務時，消費者得以對抗企業經營者之事由對抗貸款機構之抗辯機制，例如：臺灣臺北地方法院九十七年度北小字三五八三號判決認為：「分期付款買賣，如企業經營者為提升購買消費者之慾望，並強化其對價金債權之受償，由企業經營者以金融機構之貸款條件、貸款金額為廣告之內容，並經由企業經營者於消費者購買商品時為推銷、介紹，並提供金融機構之貸款申請資料，致消費者於購買商品時同意向金融機構辦理分期付款貸款以支付價金，該企業經營者與金融機構就該交易於經濟上實存在一緊密關係，結合成一體進行營業活動，共同獲取利益。此種經濟上處於一體</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

務契約之終止或解除，企業經營者能證明係因可歸責於消費者之事由所致者，貸款機構得逕向消費者收取企業經營者已提供服務之分期付款。

企業經營者應於消費借貸契約或債權讓與契約訂立後給與消費者該契約書正本。

前二項契約及證明文件，企業經營者得經消費者同意以電子文件為表示方法，並依電子簽章法規定辦理。

關係之交易，將契約書分離為買賣契約與消費借貸契約，並由貸與人自身主張因此而生對貸與人有利之效果，乃有違誠信原則，應認該二契約互有履行及效力之牽連關係，消費者得以對抗企業經營者之事由對抗金融機構，始符合誠信原則。」臺灣高等法院一〇八年度消上字第一〇號民事判決、臺灣臺中地方法院一〇四年度中小字第一三一七號小額民事判決、臺灣臺北地方法院一〇五年度北小字第一二五九號小額民事判決、臺灣嘉義地方法院一〇六年度嘉簡字第七七三號民事判決、臺灣士林地方法院一〇六年度湖小字第五八六號小額民事判決、臺灣臺北地方法院一〇六年度北簡字第一

		<p>二九二三號民事簡易判決等，亦持相同見解。</p> <p>四、經濟部一〇八年十一月十五日訂定發布網際網路教學服務定型化契約應記載及不得記載事項第九點、教育部一一〇年十一月一日修正發布健身中心定型化契約應記載及不得記載事項第七點、教育部一一〇年十一月一日訂定發布健身教練服務定型化契約應記載及不得記載事項第七點、教育部一〇九年三月十六日修正發布短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項第十一點及衛生福利部一〇九年十一月十九日修正發布瘦身美容定型化契約應記載及不得記載事項第十點等，亦已增列消費借貸分期支付之相關規定，惟除前揭特定</p>
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>類型外，實務上仍有許多常見之交易類型，例如：學習教材（套書）、美容護膚產品或課程、交友服務等缺乏相關規範，對消費者保護仍有不足。</p> <p>五、綜上，爰明定企業經營者以消費借貸契約方式提供商品或服務或將債權轉讓與貸款機構者，應負告知義務並取得消費者已受告知之證明文件、消費者對於貸款機構之抗辯機制、消費借貸契約或債權讓與契約於商品或服務契約終止或解除時亦同時終止或解除（民法第二九九條第一項規定參照）、企業經營者應提供消費借貸或債權讓與契約正本予消費者。</p> <p>六、另因電子商務蓬勃發展及利用網路從事交易之消費者日趨增加，爰依電子簽章法規定，明</p>
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		定上述契約及證明文件得以電子文件為表示方法並依該法規定辦理。
<p>第十一條 企業經營者於展覽活動販售商品或服務前，應提供下列文件予策劃展覽活動者檢視：</p> <p>一、公司或商業登記等證明文件。若企業經營者所營事業應經目的事業主管機關許可者，並應提供目的事業主管機關核發之營業許可。</p> <p>二、所販售之商品或服務，依法令或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事項應辦理履約擔保者，應提供</p>		<p>一、<u>本條新增</u>。</p> <p>二、考量本市每年以商展方式銷售商品及服務之規模及場次均為全國之冠，又企業經營者參展時常以促銷手法吸引大量消費者前往商展場地並消費，如企業經營者提供之商品或服務與廣告、契約內容不符或違反法規，將引發大量消費爭議，有損消費者權益，是策劃展覽活動者應事前檢視，對於未依規定提供文件之企業經營者，應拒絕其參展。又展覽活動期間如發現參展者所販售之商品或服務有損害消費者權益，且情節重大者，應即時通報本府進行必要處置。爰參照臺中市消</p>

<p>履約擔保證明文件。</p> <p>策劃展覽活動者應依前項規定檢視參與展覽之企業經營者之文件，企業經營者未依前項規定提供文件者，應拒絕企業經營者參與該次展覽活動。</p> <p>策劃展覽活動者於展覽活動期間發現參與展覽之企業經營者所販售之商品或服務有損及消費者權益且情節重大者，應立即通報市政府。</p>		<p>費者保護自治條例第三十二條之二及第三十二條之三規定，增訂本條規定。</p>
<p>第三章 消費者保護團體</p>	<p>第三章 消費者保護團體</p>	<p>未修正。</p>
<p>第十二條 執行機關或消費者保護官(以下簡稱消保官)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、</p>	<p>第十二條 執行機關或消費者保護官(以下簡稱消保官)認有必要時，得委託消費者保護團體辦理下列事項：</p>	<p>條次遞改。</p>

<p>品質及標示之調查、比較、檢驗、研究。</p> <p>二、對消費者意見之調查、分析、歸納。</p> <p>三、消費者教育宣導工作。</p>	<p>一、為商品或服務價格、品質及標示之調查、比較、檢驗、研究。</p> <p>二、對消費者意見之調查、分析、歸納。</p> <p>三、消費者教育宣導工作。</p>	
<p><u>第十三條</u> 執行機關或消保官於處理消費爭議時，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<u>消保法</u>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>前項消費者保護團體辦理團體訴訟，所需訴訟必要費用，執行機關或消保官之隸屬機關得酌予補</p>	<p><u>第十二條</u> 執行機關或消保官於處理消費爭議<u>申訴案件</u>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<u>本法</u>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>前項消費者保護團體辦理團體訴訟，所需訴訟必要費用，執行機關或消保官之隸屬機關得酌</p>	<p>一、條次遞改。</p> <p>二、第一項酌作文字修正。</p>



助。	予補助。	
<p>第十四條 執行機關或消保官對於協助本市推展消費者保護工作著有成效之消費者保護團體，得簽報市政府核准後，頒發獎狀、獎牌或給予財務上之獎助或補助。</p> <p>前項獎助或補助辦法，由市政府定之。</p>	<p>第十三條 執行機關或消保官對於協助本市推展消費者保護工作著有成效之消費者保護團體，得簽報市政府核准後，頒發獎狀、獎牌或給予財務上之獎助或補助。</p> <p>前項獎助或補助辦法，由市政府定之。</p>	條次遞改。
第四章 消費者保護組織與行政	第四章 消費者保護組織與行政	未修正。
第一節 消費者保護組織	第一節 消費者保護組織	未修正。
<p>第十五條 市政府為研擬、審議及推動本市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> <p>一、消費者保護方案之審</p>	<p>第十四條 市政府為研擬、審議及推動本市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> <p>一、消費者保護方案之審</p>	<p>一、條次遞改。</p> <p>二、依現行法制體例，法規款次應於數字右方加具頓號，再接續規定內容，爰修正各款之標點符號。</p>

<p>議。</p> <p>二、<u>執行機關關於消費者保護方案及措施之協調事項。</u></p> <p>三、<u>督促執行機關行使職權。</u></p> <p>前項消費者保護委員會設置辦法，由市政府定之。</p>	<p>議。</p> <p>二、<u>各執行機關關於消費者保護方案及措施之協調事項。</u></p> <p>三、<u>督促各執行機關行使職權。</u></p> <p>前項消費者保護委員會設置辦法，由市政府定之。</p>	<p>三、文字酌作修正。</p>
<p>第十六條 市政府應於<u>市政府法務局</u>設消費者服務中心，置主任一人及業務人員若干人，辦理消費者諮詢服務、教育宣導、申訴等事項，並得於各區區公所設消費者服務分中心。</p>	<p>第十五條 市政府應設消費者服務中心，置主任一人、業務人員若干人，<u>由市政府派兼之</u>，辦理消費者諮詢服務、教育宣導、申訴等事項，並得於各區區公所設消費者服務分中心。</p>	<p>一、條次遞改。</p> <p>二、依臺北市府法務局組織規程第三條第八款規定：「本局設下列各科、中心、室，分別掌理各有關事項：……八 消費者服務中心：消費爭議第一次申訴處理、消費者保護綜合行政及消費者保護法令諮詢等業務。」是本府消費者服務中心之業務係由法務局辦理，爰配合現行規定及實際辦理情形修</p>

		正。
<p>第十七條 市政府為推動消費者保護業務，應於市政府法務局置消保官及業務人員若干人；消保官達三人時，應指定一人兼任主任職務。</p>	<p>第十六條 市政府為推動消費者保護業務，應於市政府法務局置消保官及其助理人員若干人；消保官達三人時，應指定一人兼任主任職務。</p>	<p>一、條次遞改。 二、文字酌作修正。</p>
<p>第十八條 市政府應設消費爭議調解委員會，置委員七人至二十一人，辦理本市消費爭議之調解，任期二年，連聘得連任，除消保官為當然委員外，其餘委員由市政府遴聘學者專家、市政府代表、消費者保護團體推派之代表、企業經營者所屬或相關職業團體推派之代表共同組成。</p>	<p>第十七條 市政府應設消費爭議調解委員會，置委員七人至二十一人，辦理本市消費爭議之調解，任期二年，連聘得連任，除消保官為當然委員外，其餘委員由市政府遴聘學者專家、市政府代表、消費者保護團體推派代表、企業經營者所屬或相關職業團體推派代表共同組成。 前項消費者保護團體</p>	<p>一、條次遞改。 二、文字酌作修正。</p>

<p>前項消費者保護團體與企業經營者所屬或相關職業團體之代表人數應相同。</p>	<p>與企業經營者所屬或相關職業團體之代表人數應相同。</p>	
<p>第二節 消費者保護行政</p>	<p>第二節 消費者保護行政</p>	<p>未修正。</p>
<p>第十九條 消費者服務中心應定期彙整執行機關所提消費者保護執行事項，提報市政府消費者保護委員會。</p>	<p>第十八條 市政府消費者服務中心應於年度開始前，彙整各執行機關所提消費者保護執行事項，擬訂本市年度消費者保護方案，提請市政府消費者保護委員會通後據以執行。 <u>前項年度消費者保護方案之執行，應予以列管。</u></p>	<p>一、條次遞改。 二、「市政府消費者服務中心」用語統一為「消費者服務中心」，並酌作文字修正。 三、現行條文於年度開始前擬訂消費者保護方案，已無法符合消保實務須因應實際發展中之事件予以即時處理之需要；又各地方政府原配合「行政院辦理中央及地方主管機關消費者保護業務監督考核作業要點」規定，每年擬訂消費者保護方案予行政院審議與考核，惟行政院於一〇六年三月一日修正該</p>

		<p>要點全文及名稱為「行政院辦理中央主管機關消費者保護業務監督考核作業要點」，刪除對地方政府之考核且不再請各地方政府提報消費者保護方案，爰因應實務運作需求修正。</p>
<p><u>第二十條</u> 消費者服務中心、執行機關，得視人力及財源狀況，辦理下列消費者教育、宣導事項：</p> <p>一、將消費警訊於媒體或網路上公布或製作漫畫等宣導摺頁，廣為宣導、發放。</p> <p>二、舉辦消費者權利教育或宣導活動。</p> <p>三、編印消費者教育出版品。</p> <p>四、委請本市教師研習中心辦理本市各級學校</p>	<p><u>第十九條</u> 市政府消費者服務中心、執行機關，得視人力及財源狀況，辦理下列消費者教育、宣導事項：</p> <p>一、將消費警訊於媒體或網路上公布或製作漫畫等宣導摺頁，廣為宣導、發放。</p> <p>二、舉辦消費者權利教育或宣導活動。</p> <p>三、編印消費者教育出版品。</p> <p>四、委請本市教師研習中心辦理本市各級學校</p>	<p>一、條次遞改。</p> <p>二、「市政府消費者服務中心」用語統一為「消費者服務中心」。</p> <p>三、依現行法制體例，法規款次應於數字右方加具頓號，再接續規定內容，爰修正各款之標點符號。</p>

<p>教師消費者保護知能訓練，並於返校後利用集會向學生宣導。</p> <p>五、委請市政府公務人員訓練處辦理充實市政府及其所屬機關公務人員消費者保護知能訓練、講習。</p> <p>六、對企業經營者宣導消費者保護法令及理念，以期減少消費爭議。</p> <p>七、將各項與消費者有關資訊，適時於網路上或媒體公布。</p>	<p>教師消費者保護知能訓練，並於返校後利用集會向學生宣導。</p> <p>五、委請市政府公務人員訓練處辦理充實市政府及其所屬機關公務人員消費者保護知能訓練、講習。</p> <p>六、對企業經營者宣導消費者保護法令及理念，以期減少消費爭議。</p> <p>七、將各項與消費者有關資訊，適時於網路上或媒體公布。</p>	
<p>第二十一條 執行機關或消保官對於企業經營者提供之商品或服務，認有安全或衛生上危險之虞者，應即辦理檢驗或檢測。</p>	<p>第二十條 執行機關或消保官對於企業經營者提供之商品或服務，認有安全或衛生上危險之虞者，應即辦理檢驗或檢測。</p>	<p>條次遞改。</p>

<p>前項檢驗或檢測，得付費委託具有相關檢驗設備之消費者保護團體、職業團體或其他公私機關或團體辦理。</p>	<p>前項檢驗或檢測，得付費委託具有相關檢驗設備之消費者保護團體、職業團體或其他公私機關或團體辦理。</p>	
<p>第五章 消費者保護行政監督</p>	<p>第五章 消費者保護行政監督</p>	<p>未修正。</p>
<p>第二十二條 執行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、財產之虞者，應即依消保法第三十三條第二項進行調查，於調查完成後，得公開其經過及結果。但在公開其經過及結果前，應給予企業經營者有說明之機會。</p> <p>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，</p>	<p>第二十二條 執行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、財產之虞者，應即依本法第三十三條第二項進行調查，於調查完成後，得公開其經過及結果。但在公開其經過及結果前，應給予企業經營者有說明之機會。</p> <p>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，</p>	<p>一、條次遞改。 二、第一項及第二項酌作文字修正。</p>

<p>或確有損害之虞者，應依<u>消保法</u>第三十六條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。</p> <p>企業經營者提供之商品或服務有損害消費者其他權益之虞者，準用前二項規定處理。</p>	<p>或確有損害之虞者，應依<u>本法</u>第三十六條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。</p> <p>企業經營者提供之商品或服務有損害消費者其他權益之虞者，準用前二項規定處理。</p>	
<p><u>第二十三條</u> 執行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，應即在大眾傳播媒體公告企業</p>	<p><u>第二十二條</u> 執行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，應即在大眾傳播媒體公告企業</p>	<p>條次遞改。</p>



<p>經營者之名稱、地址、商品、服務或為其他必要之處置。</p>	<p>經營者之名稱、地址、商品、服務或為其他必要之處置。</p>	
<p><u>第二十四條</u> 執行機關或消保官處理消費爭議，發現企業經營者有下列不當銷售行為時，得移請公平交易委員會或相關主管機關處理：</p> <p>一、為訪問交易，以提供無償服務、檢查、贈品為名，行銷商品或服務之實。</p> <p>二、所為行為、言詞或廣告，使消費者誤信其為政府機關、公益團體或其他企業經營者之人員而與其為交</p>	<p><u>第二十三條</u> 執行機關或消保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，得移請公平交易委員會處理：</p> <p>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，行銷商品或服務之實者。</p> <p>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。</p>	<p>一、條次遞改。</p> <p>二、企業經營者有不當銷售行為之類型多元，主管機關除公平交易委員會外，亦涉其他相關主管機關，爰增列得移請相關主管機關處理。</p> <p>三、配合消保法第二條修正，將現行條文第一款訪問買賣修正為訪問交易。</p> <p>四、將現行條文第三款後段移列至第四款。</p> <p>五、現行條文第四款「足以影響交易秩序」，在實務運作上認定不易，在企業經營者壟斷或聯合行為始能達到影響交易秩序，恐對消費者權益保障不周，又因涉及公平交易委員會</p>

<p>易行為。</p> <p>三、<u>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。</u></p> <p>四、<u>所為行為、言詞或廣告，使消費者誤信其已取得政府機關、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。</u></p> <p>五、<u>在商品或服務或其廣告上，或以其他使公眾得知之方法，對於與商品或服務相關而足以影響交易決定之</u></p>	<p>三、<u>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。</u></p> <p>四、<u>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。</u></p>	<p>權責，爰參考公平交易法第二十一條第一項規定修正並移列至第五款。</p> <p>六、依現行法制體例，法規款次應於數字右方加具頓號，再接續規定內容，爰修正各款之標點符號，並酌作文字修正。</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------

<p><u>事項，為虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵。</u></p>		
<p><u>第二十五條</u> 執行機關或消保官處理消費爭議，發現企業經營者有下列情事之一者，得將其名稱、爭議商品或服務及所為行為於網路上或媒體公告之：</p> <p>一、經執行機關或消保官通知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。</p> <p>二、參加前款消費爭議案件協商獲致協議，無正當理由不履行。</p> <p>三、拒絕接受消費者依</p>	<p><u>第二十四條</u> 執行機關或消保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、爭議商品或服務及所為行為於網路上或媒體公告之。</p> <p>一、<u>企業經營者</u>經執行機關或消保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。</p> <p>二、<u>企業經營者</u>參加前款消費爭議<u>申訴</u>案件協商獲致協議，無正當理由不履行</p>	<p>一、條次遞改。</p> <p>二、配合實務執行情形，酌作文字修正。</p>

<p><u>消保法</u>第十九條第一項規定退還商品或解除契約。</p>	<p>者。 三、<u>企業經營者</u>拒絕接受消費者依<u>本法</u>第十九條第一項規定退還商品或解除契約者。</p>	
<p>第二十六條 執行機關應指派消費者保護業務承辦人、聯絡人及其職務代理人，確實辦理該管消費者保護業務及聯繫工作。</p>	<p>第二十五條 執行機關應指派消費者保護業務承辦人、聯絡人及其職務代理人，確實辦理該管消費者保護業務及聯繫工作。</p>	<p>條次遞改。</p>
<p>第二十七條 執行機關或消保官在本市轄區外對企業經營者進行調查時，應會同該管直轄市、縣（市）政府或消保官辦理。依調查結果，認為有依<u>消保法</u>第五十七條至第五十九條規定處罰時，應將全案移</p>	<p>第二十六條 執行機關或消保官在本市轄區外對企業經營者進行調查時，應會同該管直轄市、縣（市）政府或消保官辦理。依調查結果，認為有依<u>本法</u>第五十七條至第五十九條規定處罰時，應將全案移請</p>	<p>一、條次遞改。 二、文字酌作修正。</p>

<p>請該管直轄市、縣（市）政府處理。</p>	<p>該管直轄市、縣（市）政府處理。</p>	
<p><u>第二十八條</u> 執行機關行使<u>消保法或本自治條例</u>職權，如有必要時，得請消保官協同辦理。</p> <p>消保官認有必要時，得會同執行機關行使<u>消保法或本自治條例</u>職權。</p> <p>執行機關與消保官行使前二項職權意見不一致時，得報請市政府決定。</p> <p>執行機關依<u>消保法或本自治條例</u>進行調查及處置，應將處理過程及結果<u>通報</u>消保官。</p> <p>本市發生<u>企業經營者無預警歇業等突發性</u></p>	<p><u>第二十七條</u> 執行機關行使<u>第七條、第八條、第九條、第十條、第二十一條及第二十二條</u>職權，如有必要時，得請消保官協同辦理。</p> <p>消保官認有必要時，得請執行機關會同行使<u>第七條、第八條、第九條、第十條、第二十一條及第二十二條</u>執行機關職權。</p> <p>執行機關與消保官行使前二項職權意見不一致時，得報請市政府決定。</p> <p>執行機關辦理<u>第二十一條、第二十二條</u>之調</p>	<p>一、條次遞改。</p> <p>二、考量執行機關或消保官行使消保法或本自治條例職權，需跨機關共同協力辦理，例如檢查、調查或宣導等，不限於現行條文第七條至第二十二條等所規定之職權，爰修正現行條文第一項、第二項及第四項規定，以符實務運作需求。</p> <p>三、執行機關調查處理過程及結果之陳報，應回歸分層負責明細表辦理，且本府消費者保護委員會由消保官兼任執行秘書，執行機關通報消保官即可達消費者保護行政監督目的，爰刪除第四項陳報本府備查並副知消費者保護委員會之規定，以簡化行政流程。</p>

<p>重大消費事件時，<u>得</u>由消保官指揮，並分派任務，執行機關應予配合，不適用第三項之規定。</p>	<p>查及處置，應將處理過程及結果<u>陳報市政府備查，並副知市政府消費者保護委員會及消保官。</u></p> <p>本市發生突發性重大消費事件時，<u>應依據臺北市處理突發性重大消費事件作業要點辦理，由本市消保官指揮，並分派任務，各執行機關應予配合，不適用第三項之規定。</u></p>	<p>四、由於預付型交易型態日益興盛，在企業經營者無預警歇業時常造成重大損失，為及時因應並處理企業經營者無預警歇業，以及強化執行機關間通報，避免造成更多消費糾紛，爰修正第五項，例示企業經營者無預警歇業明文為突發性重大消費事件，以利本市消保官指揮監督，及時應變。另考量本府處理突發性重大消費事件係內部執行事務，消保官依據消保法及本自治條例即可請執行機關配合，故刪除第五項「應依據臺北市處理突發性重大消費事件作業要點」文字。</p> <p>五、文字酌作修正。</p>
<p><u>第二十九條</u> 執行機關或消保官於進行調查或處理突發性重大消費事件，必要</p>	<p><u>第二十八條</u> 執行機關或消保官於進行調查，必要時，得請市政府警察局派員協</p>	<p>一、條次遞改。</p> <p>二、依實務運作，消保官進行行政調查或處理突發性重大消費事</p>

<p>時，得請市政府警察局或有關機關派員協同辦理。</p>	<p>同辦理。</p>	<p>件，除請執行機關、警察局協同辦理外，常需要有關機關職務協助，例如勞動局對於無預警歇業之企業經營者進行歇業認定，俾消費者得向銀行申請爭議款、社會局派社工前往醫院探視受害消費者等，爰修正本條。</p>
<p>第六章 消費爭議之處理</p>	<p>第六章 消費爭議之處理</p>	<p>未修正。</p>
<p>第一節 申訴</p>	<p>第一節 申訴</p>	<p>未修正。</p>
<p><u>第三十條</u> 消費者與企業經營者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市。</p>	<p><u>第二十九條</u> 消費者與企業經營者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<u>市政府</u>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</p>	<p>一、條次遞改。 二、「市政府消費者服務中心」用語統一為「消費者服務中心」。 三、為便利消費者，並符合實務需求，參照行政院一〇九年三月十八日修正發布消費爭議申訴案件處理要點(下稱申訴處理要點)第三點第一項第三款規</p>

<p>二、契約之訂立地或履行地在本市。</p> <p>三、侵權行為之行為地或結果地在本市。</p> <p>四、<u>消費者住居所在本市。</u></p>	<p>地在本市者。</p> <p>二、契約之訂立地或履行地在本市者。</p> <p>三、侵權行為之行為地或結果地在本市者。</p>	<p>定，增訂第四款。</p> <p>四、文字酌作修正。</p>
<p>第三十一條 消費者服務中心受理申訴案件，應即依其性質移送執行機關處理。<u>執行機關自移送之日起逾三十日未將處理結果告知消費者服務中心者，消費者服務中心得依申訴人之申請將案件移送消保官處理，並函知該執行機關改善。</u></p> <p>申訴案件有下列情形之一者，<u>消費者服務中心應不予受理，並函復申訴人：</u></p>	<p>第三十條 消費者服務中心受理申訴案，應即依其性質移送各執行機關處理，<u>執行機關自移送之日起逾三十日未將處理結果告知消費者服務中心時，消費者服務中心得將申訴案移送消保官處理並函知該執行機關改善。</u></p> <p><u>消費者服務中心受理申訴案，若有下列情形之一者，得不予處理，或為其他適當之措施：</u></p> <p>一、<u>業經法院判決、調解或</u></p>	<p>一、條次遞改。</p> <p>二、現行條文第一項配合實務運作修正。</p> <p>三、現行條文第二項「……或為其他適當之措施」因實務上認定不易，爰刪除之。</p> <p>四、案件倘進入司法程序，為避免行政資源浪費及造成消保官與法院在事實認定上有所矛盾，參照申訴處理要點第四點，修正第二項第一款。</p> <p>五、實務上申訴案件如無具體指明相對人、具體內容或未具真實姓名或住址，均由受理機關通</p>



<p>一、<u>經法院一審言詞辯論</u>終結或判決。</p> <p>二、<u>經通知限期補正</u>，<u>屆期未補正</u>。</p> <p>三、<u>非屬消費爭議事件</u>。</p> <p>四、<u>非消費者或其代理人提起</u>。</p> <p>五、<u>曾依消保法第四十四條申請調解</u>，<u>經調解不成立</u>。</p> <p>六、<u>曾依法調解或仲裁成立</u>。</p> <p>七、<u>同一消費爭議事件</u>，<u>重複依消保法第四十三條規定提起申訴</u>。</p>	<p><u>其他已獲妥適處理</u>。</p> <p>二、<u>通知定期補正</u>，<u>逾期未補正</u>。</p> <p>三、<u>非屬消費爭議事件</u>。</p> <p>四、<u>非消費者或其代理人提起</u>。</p> <p>五、<u>曾經調解委員會調解不成立</u>。</p> <p>六、<u>無相對人</u>。</p> <p>七、<u>無具體之內容或未具真實姓名或住址</u>。</p> <p>八、<u>同一事由</u>，<u>經予適當處理</u>，<u>並已明確答覆後</u>，<u>而仍一再申訴</u>。</p>	<p>知限期補正，屆期未補正者始不受理，爰刪除現行條文第二項第六款及第七款規定，並將第二項第二款文字酌予修正。</p> <p>六、依法調解或仲裁成立之案件與確定判決具同一效力，應不予受理。又曾依消保法第四十四條申請調解，經調解不成立之案件，基於一事不再理原則不予受理，參考行政院修正發布申訴處理要點第四點規定，修正第二項第五款及增訂第六款。</p> <p>七、另因現行條文第二項第八款未臻明確，配合實務運作需求並參考申訴處理要點第四點修正文字，並移列第七款。</p> <p>八、依現行法制體例，法規款次應於數字右方加具頓號，再接續規定內容，爰修正第二項各款</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>之標點符號。 九、文字酌作修正。</p>
<p>第三十二條 執行機關處理申訴案件，應依下列程序辦理：</p> <p>一、申訴案件不屬執行機關主管業務者，應錄案後移送各該管轄機關。</p> <p>二、無前款情形者，應即函請企業經營者於文到之日起十五日內妥適處理，如須瞭解其事實和經過者，得轉請企業經營者查復。</p> <p>三、企業經營者未予妥適處理而執行機關如認申訴人有理由時，應擇期請企業經</p>	<p>第三十二條 執行機關處理消費者申訴案件，應依下列程序辦理：</p> <p>一、申訴案件不屬本機關主管業務者，應錄案後移送各該管轄機關。</p> <p>二、申訴案件屬本機關業務者，應即函請企業經營者於文到之日起十五日內妥適處理，如須瞭解其事實和經過者，得轉請企業經營者查復。</p> <p>三、企業經營者未予妥適處理而執行機關如認申訴人有</p>	<p>一、條次遞改。</p> <p>二、參考消保法第四十三條、第四十四條及申訴處理要點第十點，消費者於申訴未獲妥適處理時，得向直轄市、縣(市)政府消保官申訴或向直轄市、縣(市)消費爭議調解委員會申請調解，爰修正本條第一項第四款。</p> <p>三、第二項「市政府消費者服務中心」用語統一為「消費者服務中心」。</p> <p>四、配合電子化政府及依電子簽章法第四條及實務運作需求，增訂第三項，執行機關依修正條文第一項及第二項規定函復或副知申訴人、企業經營者或消費者服務中心，經其同意者，</p>

<p>營者及申訴人說明案情，商議解決方法。</p> <p>四、<u>經前二款方式仍未獲妥適處理者，執行機關應將處理結果函復申訴人及副知企業經營者，並得依申訴人之申請將全案移送消保官或本市消費爭議調解委員會處理。</u></p> <p>執行機關依前項<u>所為之處理</u>，均應副知消費者服務中心及申訴人。</p> <p>執行機關依前二項<u>函復或副知申訴人、企業經營者或消費者服務中心，經其同意者，得以電子文件通知。</u></p>	<p>理由時，應擇期請企業經營者及申訴人<u>前來說明案情</u>，商議解決方法。</p> <p>四、<u>經前二款方式仍未妥適處理者，執行機關應將處理結果函復申訴人及副知企業經營者與市政府消費者服務中心，並得將全案移送消保官處理。</u></p> <p>執行機關依前項處理<u>每一過程</u>，均應副知<u>市政府消費者服務中心及申訴人</u>。</p>	<p>得以手機簡訊、通訊軟體、電子郵件等電子文件通知。</p> <p>五、文字酌作修正。</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------

<p><u>第三十三條</u> 消保官處理申訴案件，應依下列程序辦理：</p> <p>一、<u>非屬消費爭議或非屬第三十條所定案件，應不予受理或移送各該主管機關並副知申訴人。</u></p> <p>二、<u>須瞭解其事實及過程者，得請企業經營者、消費者保護團體或有關機關（構）提供有關資料研議或請企業經營者查復。</u></p> <p>三、<u>涉及法令規定疑義時，得送請有關機關（構）解釋及提供相關資料參考。</u></p> <p>四、<u>必要時得通知企業</u></p>	<p><u>第三十二條</u> 消保官處理消費爭議申訴案件，應依下列程序辦理：</p> <p>一、<u>消保官受理之申訴案件，除非屬消費爭議或非屬轄區之案件，於錄案後，移送各該主管機關並副知申訴人外，應即函請企業經營者於文到之日起十五日內妥適處理；如須瞭解其事實和過程者，得請企業經營者、消費者服務中心、消費者保護團體或有關機關提供有關資料研議或請企業經營者</u></p>	<p>一、條次遞改。</p> <p>二、申訴人於第一次消費爭議申訴時，執行機關已函請企業經營者於文到之日起十五日內妥處，倘申訴人認為企業經營者仍未妥適處理時，始進行第二次申訴，由消保官處理該消費爭議申訴案件，毋須再函請企業經營者處理，俾縮短消費爭議申訴案件處理期程，爰修正第一款文字，並將現行條文第一款後段移列至第二款，其餘款次依序遞延，並酌作文字修正。又因消費者服務中心與消保官均隸屬法務局，相互查復可透過內部流程處理，爰刪除之。</p> <p>三、為增加消費者與企業經營者間對話溝通進而促成雙方達成共識之機會，並破除消費爭議協</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>經營者及申訴人到場或以視訊等其他方式說明案情，商議解決方法。</p> <p>五、經協商達成協議時，應製作協商紀錄，必要時得將紀錄函送雙方當事人；未獲妥適處理時，應告知申訴人，得向本市消費爭議調解委員會申請調解或逕向法院提起消費訴訟。</p> <p>消保官依前項函送、副知申訴人或企業經營者，經其同意者，得以電子文件通知。</p>	<p>查復。</p> <p>二、<u>申訴案件</u>涉及法令規定疑義時，得送請有關機關或機構解釋及提供相關資料參考。</p> <p>三、必要時得請企業經營者及申訴人前來說明案情，商議解決方法。</p> <p>四、<u>申訴案件</u>經協商達成協議時，應製作協商紀錄，必要時得將紀錄函送雙方當事人；<u>處理無結果時，應製作處理書函送申訴人及副知企業經營者，並告知申訴人</u>，得向本市消費</p>	<p>商機制之地理隔閡，本市與臺中市、高雄市等縣市於一〇八年度試辦政府消費爭議視訊協商會議，並於COVID-19疫情三級警戒期間擴大舉辦及一一一年五月起辦理網購平台消費爭議視訊協商，另配合行政院修正發布申訴處理要點第十二點規定，修正第四款得以視訊及其他方式說明案情。</p> <p>四、消費爭議申訴案件經消保官協商達成協議時性質上屬民法上和解契約，協商不成立時則無該效力，有無書面紀錄並不影響申訴人後續依消保法得提起調解或訴訟等權利，爰配合實務需求，未獲妥適處理時，因本府已於開會通知單及協商紀錄載明申訴人得向本市消費爭議調解委員會申請調解或逕向</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>爭議調解委員會申請調解或逕向法院提起消費訴訟。</p>	<p>法院提起消費訴訟，毋須再製作處理書函送申請人及副知企業經營者，爰修正現行條文第四款，款次遞延為第五款。</p> <p>五、配合電子化政府及依電子簽章法第四條及實務運作需求，增訂第二項，消保官依第一項規定函送或副知申訴人或企業經營者，經其同意者，得以手機簡訊、通訊軟體、電子郵件等電子文件通知。</p>
<p>第三十四條 消保官處理申訴案件，<u>通知</u>申訴人及企業經營者<u>進行協商時</u>，必要時得請執行機關派員列席。</p>	<p>第三十三條 消保官處理申訴案件，<u>請</u>申訴人及企業經營者<u>前來說明並</u>進行協商，必要時得請執行機關派員列席。</p>	<p>一、條次遞改。</p> <p>二、因消保官協商方式已規定於前條第一項第四款，爰不重複規定，並酌作文字修正。</p>
<p>第二節 調解</p>	<p>第二節 調解</p>	<p>未修正。</p>

<p><u>第三十五條</u> 消費者認為<u>申訴案件</u>未獲妥適處理時，得向本市消費爭議調解委員會申請調解。</p> <p>消費爭議調解案件，當事人兩造之<u>住居所、營業所或事務所</u>均在本市轄區者，應向本市消費爭議調解委員會申請調解。有下列情形之一者，消費者亦得向本市消費爭議調解委員會申請調解：</p> <p>一、<u>消費者住居所、企業經營者之營業所或事務所所在地在本市</u>。</p> <p>二、消費關係發生地<u>在本市</u>。</p> <p>三、兩造同意<u>在本市調</u></p>	<p><u>第三十四條</u> 消費者向<u>市政府消費者服務中心或向消保官</u>申訴未獲妥適處理時，得向本市消費爭議調解委員會申請調解。</p> <p>消費爭議調解案件，當事人兩造之<u>住所</u>均在本市轄區者，應向本市消費爭議調解委員會申請調解，其住居所在本市者，依下列規定行之：</p> <p>一、<u>得向他造住所居所、營業所、事務所所在地之消費爭議調解委員會申請</u>。</p> <p>二、<u>得向消費關係發生地之消費爭議調解委員會申請</u>。</p>	<p>一、條次遞改。</p> <p>二、為便利消費者，並符合實務需求，本條第二項參照行政院消費爭議調解辦法第六條修正，明定住居所在本市之消費者得申請調解，另「住所」用語統一為「住居所」，並酌作文字修正。</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>解。</p>	<p>三、<u>經兩造同意</u>，得由 <u>任一消費爭議調 解委員會</u>調解。</p>	
<p>第三十六條 消費爭議調解案件 調解成立者，應作成調 解書並送法院核定；如 經法院核定，與民事確 定判決有同一效力。 <u>調解不成立時，應 製作調解不成立證明 書；如申請調解人依法 起訴時，得將調解不成 立證明書附於書狀內。</u></p>	<p>第三十五條 消費爭議調解案件 調解成立者，應作成調 解書並送法院核定，如 經法院核定，與民事確 定判決有同一效力；調 解不成立時，應製作調 解不成立證明書送申請 調解人，如申請調解人 依法起訴時，得將調解 不成立證明書附於書狀 內。</p>	<p>一、條次遞改。 二、將現行條文分列為二項，後段 文字移列至第二項，並配合實 務運作修正。</p>
<p>第三十七條 執行機關及消保官 處理消費爭議案件所知 悉之內容應予保密，不 得予以洩漏或不當利 用；發現有案件涉及刑</p>	<p>第三十六條 執行機關及消保 官，對於處理消費爭議 案件所知悉依法應予保 密，不得予以洩漏或不 當利用；發現有案件涉</p>	<p>一、條次遞改。 二、文字酌作修正。</p>



<p>事責任者，應將案件移請<u>司法機關</u>處理。</p>	<p>及刑事責任者，應將案件移請<u>檢警機關</u>處理。</p>	
<p>第七章 罰則</p>	<p>第七章 罰則</p>	<p>未修正。</p>
<p>第三十八條 <u>消費場所之所有人或使用者違反第三條第一項規定者，得處新臺幣三萬元以上十萬元以下罰鍰，並命其限期改正，屆期不改正者，得按次處罰。</u></p> <p><u>消費場所之所有人或使用者違反第四條第二項規定，經通知限期改正而屆期不改正者，得處新臺幣三萬元以上十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。</u></p>	<p>第三十七條 違反第四條第一項或第六項規定者，得處新臺幣三萬元以上十萬元以下罰鍰，並命其限期改正，<u>逾期仍不改正者，得按次處罰。</u></p>	<p>一、條次遞改。</p> <p>二、增列行為主體，以臻明確。</p> <p>三、依行政院一〇七年十二月二十日院臺消保字第一〇七〇二一九八二七號函核定本府一〇七年五月九日府授法保字第一〇七二一〇四四〇四號函報修正自治條例所檢送法務部意見，修正「逾期」為「屆期」。並配合現行條文第四條第六項之刪除，修正本條第一項。</p> <p>四、現行條文第五條第三項罰則移列至本條第二項。按現行條文第五條第二項規定消費場所之</p>

		<p>所有人或使用人應將每年投保公共意外責任保險之證明文件，送本府備查，此處所謂備查係指消費場所之所有人或使用人就其已投保公共意外責任保險對本府所為之陳報或通知；自本條公布施行迄今，實務上尚無執行機關因企業經營者未依本條第二項規定將投保公共意外責任保險證明文件送備查而廢止證照或勒令停業之案例，爰刪除現行條文第五條第三項「應廢止其相關證照，並勒令停業」之規定。惟消費場所之所有人或使用人如未將投保公共意外責任保險之證明文件送備查，本府無從知悉消費場所是否業已投保，為避免消費者無法獲得賠償，仍有規範之必要性，且考量已給予限</p>
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>期改正之機會仍不改正，爰明定屆期不改正者，得依實際違反情形處以罰鍰。</p>
<p><u>第三十九條</u> <u>企業經營者違反第六條規定者，得處新臺幣二萬元以上十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。</u> <u>企業經營者違反第七條第一項前段、第二項、第三項或第八條至第十條規定，經通知限期改正而屆期不改正者，得處新臺幣二萬元以上十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。</u></p>	<p><u>第三十八條</u> <u>企業經營者違反第八條至第十條規定之一，經通知限期改正而逾期不改正者，得處新臺幣二萬元以上十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。</u> <u>違反第七條規定者，得處新臺幣二萬元以上十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。</u></p>	<p>一、條次遞改。 二、依現行法制體例，關於罰則規定，依違反條次之先、後，排列罰則規定，爰將本條第一項移列至第二項，第二項移列至第一項。 三、於第一項增列行為主體，以臻明確。 四、企業經營者違反修正條文第七條第一項後段之罰則，消保法已有所規範，配合現行法制體例，爰不重複規定，刪除其罰則規定；另增訂違反修正條文第七條第三項及第十條罰則規定。 五、依行政院一〇七年十二月二十日院臺消保字第一〇七〇二一</p>

		<p>九八二七號函核定本府一〇七年五月九日府授法保字第一〇七二一〇四四〇四號函報修正自治條例所檢送法務部意見，修正「逾期」為「屆期」。並酌作文字修正。</p>
<p><u>第四十條</u> 企業經營者規避、妨礙或拒絕執行機關依<u>第二十二條第三項規定</u>所為調查，或<u>違反執行機關依第二十二條第三項規定</u>所為命令者，得處新臺幣二萬元以上十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。</p>	<p><u>第三十九條</u> 企業經營者規避、妨礙或拒絕執行機關依<u>第二十一條第一項</u>所為調查者，應依本法第五十七條處新臺幣三萬元以上三十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。</p> <p>企業經營者規避、妨礙或拒絕執行機關依<u>第二十二條第三項</u>所為調查者，得處新臺幣二萬元以上十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。</p>	<p>一、條次遞改。</p> <p>二、現行條文第一項刪除。企業經營者規避、妨礙或拒絕執行機關調查之罰則，消保法已有所規範，配合現行法制體例，爰不重複規定。</p> <p>三、現行條文第二項與現行條文第四十條第二項合併規定。</p> <p>四、文字酌作修正。</p>

	<p>第四十條 企業經營者違反執行機關依第二十一條第二項所為命令者，應依本法第五十八條處新臺幣六萬元以上一百五十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。</p> <p>企業經營者違反執行機關依第二十一條第三項所為命令者，得處新臺幣二萬元以上十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。</p>	<p>一、現行條文第一項刪除。企業經營者違反執行機關調查後所為命令之罰則，消保法已有所規範，配合現行法制體例，爰不重複規定。</p> <p>二、現行條文第二項移列至修正條文第四十條合併規定。</p>
	<p>第四十一條 企業經營者有第二十二條規定情形者，執行機關並得依本法第五十九條處新臺幣十五萬元以上一百五十萬元以下罰鍰。</p>	<p>一、<u>本條刪除</u>。</p> <p>二、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之罰則，消保法已有所規範，配合現行法制體例，爰不重複規定，故刪除本條規定。</p>

<p>第四十一條 策劃展覽活動者違反第十一條第二項或第三項規定者，得處新臺幣一萬元以上十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。</p>		<p>一、<u>本條新增</u>。  二、按第十一條係規範策展者事前檢視文件及通報義務，第一項企業經營者如未提供文件予策展者，將被拒絕參展。又在實務執行上，執行機關及消保官至展覽活動現場稽查參展者有無違反法令時，可進一步調查策展者有無違反第二項及第三項事前檢視、拒絕參展及通報義務，爰就第十一條第二項及第三項訂定罰則。另因策展者違反第十一條第二項檢視、拒絕參展及第三項通報義務並無改正之可能，故毋需命限期改正逕予裁罰。</p>
	<p>第四十二條 執行機關依本自治條例規定命企業經營者限期改正或處罰鍰時，應以市政府名義為之。</p>	<p>一、<u>本條刪除</u>。  二、配合第二條之修正，爰刪除本條規定。</p>

第八章 附則	第八章 附則	未修正。
第四十二條 本自治條例自公布 日施行。	第四十三條 本自治條例自公布 日施行。	條次遞改。