

正 本

檔 號：

保存年限：

臺中市政府 令

發文日期：中華民國113年10月7日

發文字號：府授法規字第1130278971號

附件：



修正「臺中市消費者保護自治條例」。

附修正「臺中市消費者保護自治條例」。

市長 盧秀燕

臺中市消費者保護自治條例修正總說明

臺中市消費者保護自治條例（以下簡稱本自治條例）於一百年十二月二日以府授法規字第一〇〇〇二三五五九三號令制定公布，並於一百零五年十月四日修正在案。現考量因預付型交易消費型態下，企業經營者與第三方以貸款或債權讓與方式合作，卻以輕鬆分期付款為話術，使消費者常在資訊不明狀況下簽署契約，且於企業經營者倒閉而無法繼續提供商品或服務時，消費者仍被第三方催討價金餘額，嚴重損及消費者權益。另對於違反法令規定且消費案件爭議顯著增加，又未妥適處理之企業經營者，加強資訊揭露之要求，及企業經營者應依消費者保護法公告之定型化契約應記載事項規定，確實辦理履約保障，與辦理消費者保護業務有跨機關共同協力之必要，爰依實務運作需求，及參照行政院訂定之消費爭議申訴案件處理要點，修正相關條文。其修正重點如下：

- 一、為有效達成業務監督之效果，現行已改由各執行機關依序輪流於每季消費者保護委員會中報告，刪除現行條文第三條及第十三條。
- 二、臺中市公共營業場所強制投保公共意外責任險自治條例已有相關規範，刪除現行條文第五條。
- 三、考量契約文件對消費者權益行使之重要性，以及企業經營者未辦理履約保障時，事實上無法發生「視為已記載」之效果，爰增訂企業經營者應提供消費者其已簽名之契約文件全部，並確實依法辦理履約保障及其罰則。（修正條文第四條及第三十條）
- 四、企業經營者與第三方合作，藉以提供消費者分期付款之付款方式購買商品或服務時，課予企業經營者相關告知事項義務與證明責任及其罰則。（修正條文第八條、第九條及第三十條）
- 五、為提高消費者保護團體協助提起團體訴訟之意願，增訂補助規定。（修正條文第十四條）
- 六、避免企業經營者假借或利用社福團體之名義誤導消費者，並提醒消費者慎選交易對象，增訂移送及公告規定。（修正條文第十八條及第十九條）
- 七、消費者保護業務有跨機關共同協力之必要，明定執行機關及消費者保護官間協同配合辦理之相關事宜。（修正條文第二十四條）

- 八、有關消費爭議申訴案件受理程序，消費爭議申訴案件處理要點已有相關規範，且案件受理具全國一致性，爰刪除現行規定第二十五條至第二十八條及第三十條。
- 九、企業經營者違反消費者保護法或本自治條例，致消費爭議案件顯著增加且未妥適處理，經限期改善未改善者，得於企業經營者營業處所公告，以更直接方式提醒消費者慎選交易對象，並課予企業經營者容忍義務。（修正條文第三十一條及第三十二條）

臺中市消費者保護自治條例修正條文對照表

修正名稱	現行名稱	說明
臺中市消費者保護自治條例	臺中市消費者保護自治條例	名稱未修正。
修正條文	現行條文	說明
第一條 臺中市（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 臺中市（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。	本條未修正。
第二條 本自治條例之主管機關為臺中市政府（以下簡稱本府），執行機關為本府所屬各目的事業主管機關。 前項執行機關不明時，由 <u>臺中市政府法制局</u> （以下簡稱法制局）報請本府核定；涉及中央主管機關權限者，應報請行政院指定之。	第二條 本自治條例主管機關為臺中市政府（以下簡稱本府），執行機關為本府所屬各目的事業主管機關。 前項執行機關不明時，應報請主管機關核定；涉及中央主管機關權限者，應報請 <u>行政院消費者保護委員會</u> 指定之。	文字酌為修正。
	第三條 各執行機關應依消費者保護法第三條規定事項就其辦理情形，於每年一月陳報本府備查。	一、 <u>本條刪除。</u> 二、為有效達成業務監督之效果，現行已改由各執行機關依序輪流於每季消費者保護委員會中報告，並提出與前一年度稽查結果相比較之情形，以實質審議方式代替陳報備查，因原有條文已不合時宜，爰予刪除。
第三條 企業經營者對其所提供之消費場所，應依 <u>臺中市公共營業場所</u> 強制投保公共意外責任險自治條例之規定投保公共意外責任險。 執行機關對消費場所辦理建築物公共安全檢查、商業登記、簽證	第四條 企業經營者對其所提供之消費場所，應依本市公共營業場所強制投保公共意外責任險自治條例之規定投保公共意外責任險。 執行機關對消費場所辦理建築物公共安全檢查、商業登記、簽證	一、條次變更。 二、文字酌為修正。

或核發許可證照及相關業務檢查時，應一併查核有無投保公共意外責任險。	或核發許可證照及相關業務檢查時，應一併查核有無投保公共意外責任險。	
	第五條 前條第一項之消費場所於申請商業登記或其他許可證照時，應檢附投保公共意外責任險證明文件。違反者，不予核發商業登記或其他許可證照。 消費場所應於每年十二月三十一日前將投保之公共意外責任險證明文件，送主管機關備查，變更保險內容時，亦同。 未依前項規定辦理，經通知限期改正屆期不改正者，應廢止其商業登記或其他許可證照，並勒令停業。	一、<u>本條刪除</u>。 二、臺中市公共營業場所強制投保公共意外責任險自治條例已有相關規範，為避免疊床架屋，爰予刪除。
第四條 企業經營者使用定型化契約時，應符合誠實信用與平等互惠原則，並依中央主管機關依消費者保護法第十七條第一項規定公告之<u>定型化契約（以下簡稱公告之定型化契約）</u>應記載及不得記載事項辦理，且應給予消費者合理審閱期間。 定型化契約未記載依公告之<u>定型化契約</u>應記載事項者，視為已記載；定型化契約記載依公告之<u>定型化契約</u>不得記載事項者，視為無記載。 定型化契約中之一般條款牴觸依公告之<u>定型化契約</u>應記載事項者，其效力依應記載事	第六條 企業經營者使用定型化契約時，應符合誠實信用與平等互惠原則，並依中央主管機關公告定型化契約應記載或不得記載之事項辦理，且應給予消費者合理審閱期間。 定型化契約未記載中央主管機關公告應記載事項者，視為已記載；定型化契約記載中央主管機關公告不得記載事項者，視為無記載。 定型化契約中之一般條款牴觸中央主管機關公告應記載事項者，其效力依應記載事項定之。 企業經營者使用定型化契約者，各執行機	一、條次變更。 二、文字酌為修正，重申僅限中央主管機關依消費者保護法第十七條第一項規定公告之定型化契約應記載及不得記載事項，方有視為已記載或視為無記載之效力。 三、消費者保護法第十三條第三項已有明文規定，惟實務常有企業經營者未落實，故增訂第四項規定，並於修正條文第三十條增訂罰則。 四、因企業經營者未依法辦理履約保障時，事實上無法發生「視為已記載」之效果，故對此義務，增訂第五項規定，明定企業經

項定之。 <u>定型化契約書經消費者簽名或蓋章者，企業經營者應給與消費者該定型化契約書正本。</u> <u>企業經營者應依公告之定型化契約應記載事項辦理履約保障。</u> 企業經營者使用定型化契約者，各執行機關得隨時派員查核。	關得隨時派員查核。	營者應確實辦理履約保障，並配合於修正條文第三十條增訂罰則。 五、現行條文第四項項次配合遞移。
第五條 企業經營者於訂立訪問交易契約時，應將<u>下列資訊以清楚易懂之文句記載於書面</u>，並應取得消費者聲明已受告知之證明文件： 一、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。 二、商品或服務之內容、對價、付款期日及方式、交付期日及方式。 三、消費者依消費者保護法第十九條規定解除契約之行使期限及方式。 四、商品或服務依消費者保護法第十九條第二項規定排除第十九條第一項解除權之適用。 五、消費申訴之受理方式。 六、其他中央主管機關公告之事項。	第七條 企業經營者於訂立<u>通訊交易或訪問交易</u>契約時，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： 一、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。 二、商品或服務之內容、對價、付款期日及方式、交付期日及方式。 三、消費者依消費者保護法第十九條規定解除契約之行使期限及方式。 四、商品或服務依消費者保護法第十九條第二項規定排除第十九條第一項解除權之適用。 五、消費申訴之受理方式。 六、其他中央主管機關公告之事項。 <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</u>	一、條次變更。 二、關於通訊交易，經濟部業依消費者保護法第十七條規定，訂定零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項，業者應依該法規規定辦理，倘違反該規定者，得依消費者保護法一百零四年修法所增加之罰則規定(即消費者保護法第五十六條之一)處理，爰刪除第一項及第二項關於通訊交易之規定。又考量實務上消費者仍多未能瞭解並把握訪問交易亦有七日猶豫期適用之權益，故修正第一項本文規定，保留以訪問交易方式進行行銷之企業經營者應以清楚易懂文字為說明之書面義務。

	<u>子方式為之。</u>	
第六條 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、隱瞞或欺罔之行為。	第八條 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、隱瞞或欺罔之行為。	條次變更。
第七條 企業經營者不得利用推介就業或招募員工之機會，使求職人為一定之交易行為，而從中謀取不當利益。	第九條 企業經營者不得利用推介就業或招募員工之機會，使求職人為一定之交易行為，而從中謀取不當利益。	條次變更。
第八條 企業經營者與第三方合作提供消費性貸款予消費者（以下簡稱消費借貸契約），或將對消費者之債權讓與第三人（以下簡稱債權讓與契約），藉以提供消費者分期付款方式購買商品或服務者，除依公告之定型化契約應記載或不得記載事項另有規定者外，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、貸款機構或受讓債權人之名稱及聯繫方式。 三、消費借貸契約或債權讓與契約之利率、期數、總價款及違約責任等內容。 四、企業經營者如有歇業、停業或其他無		一、 <u>本條新增</u> 。 二、實務上常發生企業經營者以分期付款方式向消費者行銷商品或服務，惟實際上該分期付款實質為信用貸款或債權讓與分期付款，卻未充分告知消費者該貸款機構資訊、消費借貸契約或債權讓與等相關重要資訊，致消費者在資訊不明確下誤下決定，且貸款機構或債權受讓人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或債權餘額，嚴重損及消費者權益。 三、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、健身中心定型化契約應記載及不得記載事項第七點、健身教練服務定型化契約應記載及不得記載事項第七點、短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項第十

法繼續提供遞延（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。但企業經營者已辦理足額履約保障者，不在此限。 五、企業經營者如有歇業、停業或其他無法繼續提供遞延（預付）型商品或服務時，消費者得向債權受讓人主張同時履行抗辯權，止付企業經營者未提供商品或服務部分之債務餘額。但企業經營者已辦理足額履約保障者，不在此限。 六、終止或解除遞延（預付）型商品或服務契約，消費借貸契約或債權讓與契約亦同時終止或解除。 前項契約及證明文件，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。		一點及瘦身美容定型化契約應記載及不得記載事項第十點等，均已增列消費借貸分期支付之相關規定，惟實務上仍有許多常見之交易類型，例如：學習教材（套書）、交友服務等缺乏相關規範，對消費者保護仍有不足，爰參照臺北市消費者保護自治條例第十條增訂本條規定。
第九條 企業經營者提供遞延（預付）型商品或服務時，應主動提供消費者已受領商品或服務之證明予消費者。 企業經營者未能提		一、本條新增。 二、實務常見企業經營者無預警倒閉，消費者申請停止繼續給付或同時履行抗辯權時，常常苦無僅受領部分

供前項證明文件，且無法證明消費者已受領之數量者，推定為消費者未領取。		商品或服務之證明，故課予企業經營者，於提供遞延（預付）型商品或服務時，即應提供消費者相關證明憑證。 三、如企業經營者未提供憑證且無法證明時，推定消費者未領受該商品或服務，企業經營者或第三方均不得向消費者要求給付未領受部分之價金。
第十條 以舉行展覽活動方式販售商品或服務者，參與展覽活動之企業經營者（以下簡稱參展業者）應於參展前提供下列證明文件，交由策劃展覽活動者檢視： 一、參展業者所營事業應經目的事業主管機關許可者，提供目的事業主管機關核發之營業許可證明文件。 二、參展業者所販售之商品或服務應依相關法令規定辦理履約保障者，提供履約保障文件。 策劃展覽活動者應依前項規定檢視參展業者所提供相關證明文件，經檢視後發現有不符前項規定情形者，應拒絕其參與該次展覽活動。 策劃展覽活動者於展覽活動期間發現參展業者所販售之商品或服務有損及消費者權益情事且情節重大者，應立即通知各執行機關或消		一、本條新增。 二、為符合立法體例，現行條文第三十二條之二及第三十二條之三移列修正條文第十條一併規範，並將罰則移列至修正條文第二十九條。

費者保護官（以下簡稱消保官）。		
第十二條 本府為研擬、審議及推動本市消費者保護方案之實施，設<u>臺中市政府</u>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、各執行機關於消費者保護方案及措施之協調事項。 三、督促各執行機關行使職權。	第十條 本府為研擬、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： 一、消費者保護方案之審議。 二、各執行機關於消費者保護方案及措施之協調事項。 三、督促各執行機關行使職權。	一、條次變更。 二、文字酌為修正。
	第十一條 本府設消費者服務中心，辦理消費者諮詢服務、教育宣導及申訴等事項。並得於各區區公所設消費者服務分中心。	一、<u>本條刪除</u>。 二、消費者保護法第四十二條已有明文規定，且此較無涉人民權益之事務性規定，爰予刪除。
第十二條 本府設<u>臺中市政府</u>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。 前項委員會以本府職等較高之消保官為主席外，其餘委員由本府遴聘本府代表、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、學者及專家共同組成。 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。	第十二條 本府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。 前項委員會以本府職等較高之<u>消費者保護</u>官為主席外，其餘委員由本府遴聘本府代表、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、學者及專家共同組成。 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。	文字酌為修正。
	第十三條 本府法制局應於年度開始前，彙整各執行機關陳報之消費者保護執行情形，擬訂本市年度消費者保護方	一、<u>本條刪除</u>。 二、<u>臺中市政府</u>消費者保護委員會之運作為細節性規範，且現行已改由各執行機關依序

	案，提本府消費者保護委員會通過後據以執行。 前項年度消費者保護方案之執行，由各執行機關自行列管。	輪流於每季消費者保護委員會中報告，並提出與前一年度稽查結果相比較之情形，以實質審議方式代替陳報備查，因原有條文已不合時宜，爰予刪除。
第十三條 本府消費者服務中心及各執行機關應辦理下列消費者教育、宣導事項： 一、將消費警訊適時於媒體或網路上公開並廣為宣導。 二、舉辦消費者權利教育、宣導。 三、編印各種消費者宣導資料。 四、辦理充實本府及所屬機關人員消費者保護知能訓練與講習。 五、對相關企業經營者宣導消費者保護法令及理念。 六、將各項與消費者有關資訊，適時主動於網路或媒體公開。	第十四條 本府消費者服務中心及各執行機關，應辦理下列消費者教育、宣導事項： 一、將消費警訊適時於媒體或網路上公開並廣為宣導。 二、舉辦消費者權利教育、宣導。 三、編印各種消費者宣導資料。 四、辦理充實本府及所屬機關人員消費者保護知能訓練與講習。 五、對相關企業經營者宣導消費者保護法令及理念。 六、將各項與消費者有關資訊，適時主動於網路或媒體公開。	一、條次變更。 二、文字酌為修正。
第十四條 各執行機關或法制局於處理消費爭議，對於同一原因事件受害消費者在二十人以上時，得經受害消費者同意，商請符合消費者保護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。 前項消費者保護團體辦理團體訴訟，所需訴訟必要費用，執行機關或法制局得酌予補助。		一、<u>本條新增</u>。 二、為提高消費者保護團體協助提起團體訴訟之意願，爰明定補助依據。

第十五條 各執行機關或消保官為確保消費者權益，得對企業經營者提供之商品或服務辦理檢驗、檢測。 前項檢驗、檢測，得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立機關(構)或團體辦理。 各機關(構)或團體受託辦理前項檢驗事項時，得請求支付適當之費用。	第十五條 各執行機關對於企業經營者提供之商品或服務，<u>認有安全或衛生上危險之虞者，應即辦理檢驗、檢測。</u> 前項檢驗、檢測，得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立機關(構)或團體辦理。 各機關(構)或團體受託辦理前項檢驗事項時，得請求支付適當之費用。	考量消保官亦應有辦理檢驗、檢測之權限，且檢驗、檢測不應侷限「商品或服務有安全或衛生上危險之虞」，爰修正第一項，刪除該條件限制。
第十六條 各執行機關或消保官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，應即調查，於調查完成後，得公開其經過及結果；<u>於公開前</u>，應給予企業經營者陳述意見之機會。 前項調查結果，認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 各執行機關、消費者保護官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，應即調查，於調查完成後，得公開其經過及結果；公開前，應給予企業經營者陳述意見之機會。 前項調查結果，認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。	文字酌為修正。
第十七條 各執行機關或消保官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經營者之名稱、地址、商	第十七條 各執行機關、消費者保護官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經營者之名稱、地	文字酌為修正。

品、服務或為其他必要之處置。	址、商品、服務或為其他必要之處置。	
第十八條 各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者，得移請相關主管機關處理： 一、為訪問交易時，以提供無償服務、檢查、贈品為名，行銷銷售商品或服務之實。 二、所為行為、言詞或廣告，使消費者誤信為政府機關、公益團體、社福團體或其他企業經營者之人員，而與其為交易行為。 三、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、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。 四、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。	第十八條 各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，得移請相關主管機關處理： 一、<u>企業經營者</u>為訪問交易時，以提供無償服務、檢查、贈品為名，行銷銷售商品或服務之實者。 二、<u>企業經營者</u>所為行為、言詞或廣告，使消費者誤信為政府機關、公益團體或其他企業經營者之人員，而與其為交易行為者。 三、<u>企業經營者</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，或其已取得政府機關、公益團體或其他企業經營者之許可、認可、授權、推薦，而與其為交易行為者。 四、<u>企業經營者</u>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。	一、一般消費者對於社會福利團體多抱持正面肯定態度，而增加消費之意願，故修正增加第二款之假借團體態樣。 二、文字酌為修正。
第十九條 各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形之一者，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： 一、經執行機關或消保	第十九條 各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情形之一時，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：	一、本文及第一款至第三款文字酌為修正。 二、增訂第四款主動揭露企業經營者相關消費糾紛資訊之事由，俾利提醒消費者慎選交易對象。

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。 二、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。 三、拒絕接受消費者依消費者保護法第十九條第一項規定退還商品或解除契約。 四、<u>違反消費者保護法或本自治條例，且消費申訴爭議案件顯著增加而未妥適處理。</u>	一、<u>企業經營者經執行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。</u> 二、<u>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。</u> 三、<u>企業經營者拒絕接受消費者依消費者保護法第十九條第一項規定退還商品或解除契約者。</u>	
第二十條 各執行機關應指派專人辦理消費者保護業務及聯繫工作。	第二十條 各執行機關應指派專人辦理消費者保護業務及聯繫工作。	本條未修正。
第二十一條 各執行機關或消保官在本市轄區外對企業經營者進行調查瞭解時，應告知或會同該管主管機關或消保官協助辦理。	第二十一條 各執行機關或 <u>消費者保護</u> 官在本市轄區外對企業經營者進行調查瞭解時，應告知或會同該管主管機關或 <u>消費者保護</u> 官協助辦理。	文字酌為修正。
第二十二條 各執行機關或消保官於進行調查或 <u>處理突發性重大消費事件</u> 時，如有必要，得請 <u>臺中市政府警察局</u> 或相關機關派員協同辦理。	第二十二條 各執行機關或 <u>消費者保護</u> 官於進行調查時，如有必要，得請本府警察局或相關機關派員協同辦理。	增加請求其他機關職務協助之時機。
第二十三條 各執行機關或 <u>消保官</u> 認有需要時，得委請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。	第二十三條 各執行機關認有需要時，得委請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。	明定消保官得委請消費者保護團體辦理相關事項。

三、消費者教育宣導工作。	三、消費者教育宣導工作。	
第二十四條 各執行機關行使消費者保護法或本自治條例職權，如有必要時，得請消保官協同辦理。 消保官認有必要時，得會同執行機關行使消費者保護法或本自治條例職權。 執行機關與消保官行使前二項職權意見不一致時，法制局得報請本府決定。 各執行機關依消費者保護法或本自治條例進行調查及處置，應將處理過程及結果通報消保官。		一、<u>本條新增</u>。 二、考量各執行機關或消保官行使消費者保護法或本自治條例職權，需跨機關共同協力辦理，及跨機關行使權限，爰參考臺北市消費者保護自治條例第二十八條增訂本條規定。
第二十五條 各執行機關或法制局對於協助本市推展消費者保護工作著有成效之團體或個人，得簽報市長核可後，頒發獎狀、獎牌或<u>獎勵金</u>。 前項工作者若屬消費者保護團體，得另給予適當<u>補助</u>。	第二十四條 各執行機關對於協助本市推展消費者保護工作著有成效之<u>消費者保護團體</u>，得簽報市長核可後，頒發獎狀、獎牌或給與經費之補助。 前項工作者，若屬<u>個人或非消費者保護團體</u>，得給予適當獎勵。	一、條次變更。 二、法制局統整消費業務，故增訂簽報獎助及補助之權限。 三、消費者保護推展宜多元，自不宜限制於消費者保護團體方能辦理，各類團體或個人如推展有所成效，應得予鼓勵。
	第二十五條 消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議，有下列情形之一者，消費者得向本府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。 二、契約之訂立地或履行地在本市。 三、侵權行為之行為地或結果地在本市。 四、消費者之住居所地	一、<u>本條刪除</u>。 二、有關消費爭議申訴案件受理程序，已有行政院訂定之消費爭議申訴案件處理要點可資依循，且受理程序應具全國一致性，不宜由自治條例另行規定，爰予刪除。

	在本市。 五、其他消費關係發生地在本市。	
	第二十六條 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，執行機關自移送之日起三十日內，應將處理情形告知消費者，並副知消費者服務中心。 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費者保護官處理，並函知該執行機關改善。	一、<u>本條刪除。</u> 二、有關消費爭議申訴案件受理程序，已有行政院訂定之消費爭議申訴案件處理要點可資依循，且受理程序應具全國一致性，不宜由自治條例另行規定，爰予刪除。
	第二十七條 各執行機關處理消費者申訴案件，應依下列程序辦理： 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。 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。 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，應擇期請企業經營者及申訴人說明案情，商議解決方法。 四、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	一、<u>本條刪除。</u> 二、有關消費爭議申訴案件受理程序，已有行政院訂定之消費爭議申訴案件處理要點可資依循，且受理程序應具全國一致性，不宜由自治條例另行規定，爰予刪除。

	企業經營者與本府消費者服務中心，並得將全案移送消費者保護官處理。 執行機關依前項處理每一過程，均應副知本府消費者服務中心及申訴人。	
	第二十八條 消費者保護官處理消費爭議申訴案件，應依下列程序辦理： 一、非屬消費爭議之案件，於錄案後移送各該主管機關並副知申訴人。 二、非屬其轄區內之消費申訴案件，錄案後移送該主管之消費者保護官，並副知申訴人。 三、申訴案件尚未經企業經營者處理者，錄案後將有關資料函請企業經營者於文到之日起十五日內妥適處理，並請其逕復申訴人及副知消費者保護官，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或請企業經營者查復。 四、申訴案件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。 五、必要時得請企業經營者及申訴人前來說明案情，商議解	一、<u>本條刪除。</u> 二、有關消費爭議申訴案件受理程序，已有行政院訂定之消費爭議申訴案件處理要點可資依循，且受理程序應具全國一致性，不宜由自治條例另行規定，爰予刪除。

	決方法。 六、申訴案件經協商達成協議時，應製作協商紀錄，必要時得將紀錄函送雙方當事人；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，得向本府消費爭議調解委員會申請調解或逕向法院提起消費訴訟。	
第二十六條 消保官處理消費爭議申訴案件，於必要時得通知執行機關派員列席。	第二十九條 消費者保護官處理申訴案件，必要時，得通知執行機關派員列席。	一、條次變更。 二、文字酌為修正。
	第三十條 消費者認為申訴案件未獲妥適處理時，得向本市消費爭議調解委員會申請調解。 消費爭議調解件，當事人兩造之住居所均在本市轄區者，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： 一、消費者之住居所在地在本市。 二、企業經營者之營業所、事務所所在地在本市。 三、消費關係發生地在本市。 四、雙方當事人同意在本市調解。 消費爭議調解案件調解成立者，應作成調解書並送管轄法院審核，如經法院核定，與民事確定判決有同一效	一、本條刪除。 二、有關消費爭議調解案件受理程序，已有行政院訂定之消費爭議調解辦法可資依循，且受理程序應具全國一致性，不宜由自治條例另行規定，爰予刪除。

	力；調解不成立時，應作成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。	
第二十七條 各執行機關及 <u>法制局</u> 對於處理消費爭議案件所知悉依法應予保密之資料，不得洩漏、不當利用或提供他人使用；發現有涉及刑事責任者，應移請 <u>司法機關</u> 處理。	第三十一條 各執行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密之資料，不得洩漏、不當利用或提供他人使用；發現有涉及刑事責任者，應移請檢警機關處理。	一、條次變更。 二、法制局為受理消費爭議案件之主辦機關，直接接觸相關消費爭議案件資料，保密義務不應僅侷限消保官，故修正為法制局。
第二十八條 企業經營者使用之 <u>定型化契約</u> ，違反第四條第一項公告之 <u>定型化契約</u> 應記載或不得記載事項，應依消費者保護法第五十六條之一規定處罰。	第三十二條 企業經營者使用定型化契約，違反第六條第一項公告之應記載或不得記載事項者，應依消費者保護法第五十六條之一規定處罰之；並得按次處罰。	一、條次變更。 二、消費者保護法第五十六條之一即有按次處罰之規定，並配合相關條文條次變動，文字酌為修正。
第二十九條 <u>策劃展覽活動違反第十條規定者</u> ，處新臺幣三萬元以上十萬元以下罰鍰。	第三十二條之二 <u>以舉行展覽活動方式販售商品或服務者，參與展覽活動之業者（以下簡稱業者）應符合下列規定，並於參展前提供相關證明文件，交由策劃展覽活動者檢視：</u> <u>一、業者所營事業應經目的事業主管機關許可者，應提供目的事業主管機關核發之營業許可。</u> <u>二、業者所販售之商品或服務依其性質或依相關法令規定應提供履約保證者，應提供履約保證。</u> <u>策劃展覽活動者應依前項規定檢視業者所提供相關證明文件，經檢視後發現有不符前項規定情形者，應拒絕業</u>	一、條次變更。 二、現行條文第三十二條之二第一項及第二項規定移列修正條文第十條規定一併規範，第三項項次遞移。 三、現行條文第三十二條之三第一項規定移列修正條文第十條規定，第二項移列本條一併修正。

	<u>者參與該次展覽活動。</u> 策劃展覽活動者未檢視第一項所定文件、或於檢視後發現有不符第一項規定之情形，而未拒絕業者參與該次展覽活動者，處新臺幣三萬元以上十萬元以下罰鍰。 <u>第三十二條之三 以舉行展覽活動方式販售商品或服務者，策劃展覽活動者於展覽活動期間發現業者所販售之商品或服務有損及消費者權益情事且情節重大者，應立即通知各執行機關或消費者保護官。</u> 策劃展覽活動者違反前項規定者，處新臺幣三萬元以上十萬元以下罰鍰。	
<u>第三十條</u> 企業經營者違反<u>下列規定之一者，應令其限期改善，逾期不改善者，處新臺幣三萬元以上十萬元以下罰鍰；並得按次處罰：</u> <u>一、違反第四條第四項或第五項。</u> <u>二、違反第五條、第六條、第七條或第八條。</u>	<u>第三十二條之一</u> 企業經營者違反第七條至第九條規定，執行機關應令其限期改正，屆期不改正者，<u>得處新臺幣三萬元以上十萬元以下罰鍰；並得按次處罰。</u>	一、為符合立法體例，現行條文第三十二條之一移列至修正條文第三十條。 二、企業經營者未依公告之定型化契約應記載事項記載履約保障時，應依消費者保護法第五十六條之一規定辦理；惟企業經營者使用定型化契約雖依公告之定型化契約應記載事項記載履約保障，惟卻未確實辦理履約保障者，因無法依消費者保護法第五十六條之一規定辦理，爰增訂罰則。 三、配合第四條第四項及第五項增訂違反效果。 四、配合第八條增訂違反

		效果。
第三十一條 企業經營者有第十九條第四款規定之情事且情節重大者，各執行機關或消保官得通知其限期改善；逾期未改善者，得於企業經營者營業處所揭示消費警訊公告三十日。		一、 <u>本條新增</u> 。 二、企業經營者有第十九條第四款規定之情事且情節重大者，各執行機關或消保官得就其缺失通知業者限期改善，如業者應加強提醒退費規定、提供美容商品明細表等，業者應提供改善作法，如逾期未提供改善作法或提供改善作法卻未實際落實，各執行機關或消保官得於業者之營業場所揭示（如張貼、懸掛布條、放置立牌等方式）消費警訊公告，以提醒消費者與該業者交易應注意之事項，以減少消費爭議案件之發生。
第三十二條 企業經營者拒絕、規避、妨礙各執行機關或消保官依前條揭示公告者，處新臺幣三萬元以上十萬元以下罰鍰。撕毀、移置、遮蔽公告或其他類此行為，致一般人無法辨識者，亦同。		一、 <u>本條新增</u> 。 二、課予企業經營者應有容忍各執行機關或消保官揭示消費警訊公告之義務。
第三十三條 企業經營者拒絕、規避、妨礙各執行機關或消保官依第十六條第一項所為調查者，應依消費者保護法第五十七條規定處罰。	第三十三條 企業經營者拒絕、規避、妨礙各執行機關、 <u>消費者保護官</u> 依第十六條第一項所為調查者，應依消費者保護法第五十七條規定處罰之。	文字酌為修正。
第三十四條 企業經營者違反各執行機關或消保官依第十六條第二項所為命令者，應依消費者保護法第五十八條規定	第三十四條 企業經營者違反各執行機關、 <u>消費者保護官</u> 依第十六條第二項所為命令者，應依消費者保護法第五十八	消費者保護法第五十八條即有按次處罰之規定，爰文字酌為修正。

處罰。	條規定處罰之；並得按次處罰。	
第三十五條 企業經營者有第十七條規定情形，除依該條規定處置外，並得依消費者保護法第五十九條規定處罰。	第三十五條 企業經營者有第十七條規定情形，除依該條之規定處置外並得依消費者保護法第五十九條規定處罰之。	文字酌為修正。
第三十六條 各執行機關或消保官依本自治條例規定調查、處置或處罰時，應以主管機關名義為之。	第三十六條 各執行機關、消費者保護官依本自治條例規定調查、處置或處罰時，應以主管機關名義為之。	文字酌為修正。
第三十七條 本自治條例自公布日施行。	第三十七條 本自治條例自公布日施行。	本條未修正。

臺中市消費者保護自治條例修正條文

第一條 臺中市（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。

第二條 本自治條例之主管機關為臺中市政府（以下簡稱本府），執行機關為本府所屬各目的事業主管機關。

前項執行機關不明時，由臺中市政府法制局（以下簡稱法制局）報請本府核定；涉及中央主管機關權限者，應報請行政院指定之。

第三條 企業經營者對其所提供之消費場所，應依臺中市公共營業場所強制投保公共意外責任險自治條例之規定投保公共意外責任險。

執行機關對消費場所辦理建築物公共安全檢查、商業登記、簽證或核發許可證照及相關業務檢查時，應一併查核有無投保公共意外責任險。

第四條 企業經營者使用定型化契約時，應符合誠實信用與平等互惠原則，並依中央主管機關依消費者保護法第十七條第一項規定公告之定型化契約（以下簡稱公告之定型化契約）應記載及不得記載事項辦理，且應給予消費者合理審閱期間。

定型化契約未記載依公告之定型化契約應記載事項者，視為已記載；定型化契約記載依公告之定型化契約不得記載事項者，視為無記載。

定型化契約中之一般條款抵觸依公告之定型化契約應記載事項者，其效力依應記載事項定之。

定型化契約書經消費者簽名或蓋章者，企業經營者應給與消費者該定型化契約書正本。

企業經營者應依公告之定型化契約應記載事項辦理履約保障。

企業經營者使用定型化契約者，各執行機關得隨時派員查核。

第五條 企業經營者於訂立訪問交易契約時，應將下列資訊以清楚易懂之文句記載於書面，並應取得消費者聲明已受告知之證明文件：

一、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。

二、商品或服務之內容、對價、付款期日及方式、交付期日及

方式。

三、消費者依消費者保護法第十九條規定解除契約之行使期限及方式。

四、商品或服務依消費者保護法第十九條第二項規定排除第十九條第一項解除權之適用。

五、消費申訴之受理方式。

六、其他中央主管機關公告之事項。

第六條 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、隱瞞或欺罔之行為。

第七條 企業經營者不得利用推介就業或招募員工之機會，使求職人為一定之交易行為，而從中謀取不當利益。

第八條 企業經營者與第三方合作提供消費性貸款予消費者（以下簡稱消費借貸契約），或將對消費者之債權讓與第三人（以下簡稱債權讓與契約），藉以提供消費者分期付款方式購買商品或服務者，除依公告之定型化契約應記載或不得記載事項另有規定者外，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、貸款機構或受讓債權人之名稱及聯繫方式。

三、消費借貸契約或債權讓與契約之利率、期數、總價款及違約責任等內容。

四、企業經營者如有歇業、停業或其他無法繼續提供遞延（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。但企業經營者已辦理足額履約保障者，不在此限。

五、企業經營者如有歇業、停業或其他無法繼續提供遞延（預

付)型商品或服務時，消費者得向債權受讓人主張同時履行抗辯權，止付企業經營者未提供商品或服務部分之債務餘額。但企業經營者已辦理足額履約保障者，不在此限。

六、終止或解除遞延(預付)型商品或服務契約，消費借貸契約或債權讓與契約亦同時終止或解除。

前項契約及證明文件，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。

第九條 企業經營者提供遞延(預付)型商品或服務時，應主動提供消費者已受領商品或服務之證明予消費者。

企業經營者未能提供前項證明文件，且無法證明消費者已受領之數量者，推定為消費者未領取。

第十條 以舉行展覽活動方式販售商品或服務者，參與展覽活動之企業經營者(以下簡稱參展業者)應於參展前提供下列證明文件，交由策劃展覽活動者檢視：

一、參展業者所營事業應經目的事業主管機關許可者，提供目的事業主管機關核發之營業許可證明文件。

二、參展業者所販售之商品或服務應依相關法令規定辦理履約保障者，提供履約保障文件。

策劃展覽活動者應依前項規定檢視參展業者所提供相關證明文件，經檢視後發現有不符前項規定情形者，應拒絕其參與該次展覽活動。

策劃展覽活動者於展覽活動期間發現參展業者所販售之商品或服務有損及消費者權益情事且情節重大者，應立即通知各執行機關或消費者保護官(以下簡稱消保官)。

第十一條 本府為研擬、審議及推動本市消費者保護方案之實施，設臺中市政府消費者保護委員會，其職掌如下：

一、消費者保護方案之審議。

二、各執行機關於消費者保護方案及措施之協調事項。

三、督促各執行機關行使職權。

第十二條 本府設臺中市政府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。

前項委員會以本府職等較高之消保官為主席外，其餘委員由本府遴聘本府代表、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、學者及專家共同組成。

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。

第十三條 本府消費者服務中心及各執行機關應辦理下列消費者教育、宣導事項：

一、將消費警訊適時於媒體或網路上公開並廣為宣導。

二、舉辦消費者權利教育、宣導。

三、編印各種消費者宣導資料。

四、辦理充實本府及所屬機關人員消費者保護知能訓練與講習。

五、對相關企業經營者宣導消費者保護法令及理念。

六、將各項與消費者有關資訊，適時主動於網路或媒體公開。

第十四條 各執行機關或法制局於處理消費爭議，對於同一原因事件受害消費者在二十人以上時，得經受害消費者同意，商請符合消費者保護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。

前項消費者保護團體辦理團體訴訟，所需訴訟必要費用，執行機關或法制局得酌予補助。

第十五條 各執行機關或消保官為確保消費者權益，得對企業經營者提供之商品或服務辦理檢驗、檢測。

前項檢驗、檢測，得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立機關(構)或團體辦理。

各機關(構)或團體受託辦理前項檢驗事項時，得請求支付適當之費用。

第十六條 各執行機關或消保官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，應即調查，於調查完成後，得公開其經過及結果；於公開前，應給予企業經營者陳

述意見之機會。

前項調查結果，認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。

第十七條 各執行機關或消保官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經營者之名稱、地址、商品、服務或為其他必要之處置。

第十八條 各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者，得移請相關主管機關處理：

- 一、為訪問交易時，以提供無償服務、檢查、贈品為名，行銷售商品或服務之實。
- 二、所為行為、言詞或廣告，使消費者誤信為政府機關、公益團體、社福團體或其他企業經營者之人員，而與其為交易行為。
- 三、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、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。
- 四、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。

第十九條 各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形之一者，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：

- 一、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。
- 二、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。
- 三、拒絕接受消費者依消費者保護法第十九條第一項規定

退還商品或解除契約。

四、違反消費者保護法或本自治條例，且消費申訴爭議案件顯著增加而未妥適處理。

第二十條 各執行機關應指派專人辦理消費者保護業務及聯繫工作。

第二十一條 各執行機關或消保官在本市轄區外對企業經營者進行調查瞭解時，應告知或會同該管主管機關或消保官協助辦理。

第二十二條 各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時，如有必要，得請臺中市政府警察局或相關機關派員協同辦理。

第二十三條 各執行機關或消保官認有需要時，得委請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。

第二十四條 各執行機關行使消費者保護法或本自治條例職權，如有必要時，得請消保官協同辦理。

消保官認有必要時，得會同執行機關行使消費者保護法或本自治條例職權。

執行機關與消保官行使前二項職權意見不一致時，法制局得報請本府決定。

各執行機關依消費者保護法或本自治條例進行調查及處置，應將處理過程及結果通報消保官。

第二十五條 各執行機關或法制局對於協助本市推展消費者保護工作著有成效之團體或個人，得簽報市長核可後，頒發獎狀、獎牌或獎勵金。

前項工作者若屬消費者保護團體，得另給予適當補助。

第二十六條 消保官處理消費爭議申訴案件，於必要時得通知執行機關派員列席。

第二十七條 各執行機關及法制局對於處理消費爭議案件所知悉依法

應予保密之資料，不得洩漏、不當利用或提供他人使用；發現有涉及刑事責任者，應移請司法機關處理。

第二十八條 企業經營者使用之定型化契約，違反第四條第一項公告之定型化契約應記載或不得記載事項，應依消費者保護法第五十六條之一規定處罰。

第二十九條 策劃展覽活動違反第十條規定者，處新臺幣三萬元以上十萬元以下罰鍰。

第三十條 企業經營者違反下列規定之一者，應令其限期改善，逾期不改善者，處新臺幣三萬元以上十萬元以下罰鍰；並得按次處罰：

一、違反第四條第四項或第五項。

二、違反第五條、第六條、第七條或第八條。

第三十一條 企業經營者有第十九條第四款規定之情事且情節重大者，各執行機關或消保官得通知其限期改善；逾期未改善者，得於企業經營者營業處所揭示消費警訊公告三十日。

第三十二條 企業經營者拒絕、規避、妨礙各執行機關或消保官依前條揭示公告者，處新臺幣三萬元以上十萬元以下罰鍰。撕毀、移置、遮蔽公告或其他類此行為，致一般人無法辨識者，亦同。

第三十三條 企業經營者拒絕、規避、妨礙各執行機關或消保官依第十六條第一項所為調查者，應依消費者保護法第五十七條規定處罰。

第三十四條 企業經營者違反各執行機關或消保官依第十六條第二項所為命令者，應依消費者保護法第五十八條規定處罰。

第三十五條 企業經營者有第十七條規定情形，除依該條規定處置外，並得依消費者保護法第五十九條規定處罰。

第三十六條 各執行機關或消保官依本自治條例規定調查、處置或處罰時，應以主管機關名義為之。

第三十七條 本自治條例自公布日施行。