

**法規名稱：**彰化縣消費者保護自治條例

**修正日期：**民國 101 年 12 月 27 日

### **第 1 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 2 條**

本府消費行政主管單位為本府法制處，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，由本府法制處簽請縣長核定。

### **第 3 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、七月陳報本府法制處。

### **第 4 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 5 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。

### **第 6 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。

### **第 7 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 8 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 9 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 10 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 11 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。

## 第 12 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，其設置要點，由本府另定之。

## 第 13 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。

## 第 14 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。

## 第 15 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。

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 16 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，應於網路、媒體或其他方式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 17 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 17-1 條**

目的事業主管機關或消費者保護官認有必要時，得通知發生二次以上消費爭議案件之本縣企業經營者及所屬團體接受消費者保護講習。

#### **第 18 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於網路、媒體或其他方式公告之：

- 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。
- 三、企業經營者，無正當理由不接受消費者保護講習者。

#### **第 19 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 20 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 21 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。

#### **第 22 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：

- 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 23 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 24 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 25 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 26 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 27 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 28 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，應勒令停業。

#### **第 29 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 30 條**

本自治條例自公布日施行。

---