澎湖縣消費者保護自治條例

91.4.1 府行法字第 0910016845 號令公布

◎ 第一章 總 則

第一條 澎湖縣政府（以下簡稱本府）為保護本縣消費者權益，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，除消費者保護法或其他法律另有規定者外，依本自治條例之規定。

第二條 本自治條例所稱目的事業主管單位，係指行政院消費者保護委員會訂頒之消費者保護行政機關分工表中之主管單位或指定之主管單位。

前項目的事業主管單位不明時，由本府消費行政主管機關（觀光局）簽請縣長召集相關主管單位及消費者保護官會商後核定。

◎第二章 消費者權利之保護

第三條 本縣供公共使用營利事業場所之建築物所有人、使用人應投保公共意外責任險。

本府建設局、觀光局於辦理前項建築物公共安全檢查、簽證或核發營利事業登記證時，應一併查核建築物所有人、使用人有無投保公共意外責任險。

第一項供公共使用營利事業場所之範圍及最低投保金額，由本府另定之。

第四條 企業經營者使用定型化契約時，應遵守依法公告定型化契約應記載或不得記載之事項，並給予消費者合理審閱期間。

本府各目的事業主管單位得隨時派員查核，發現企業經營者違反前項規定者，應命其限期改正。

第五條 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，並應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。

二 消費者得於收受商品或服務七日內退回商品或服務，或以書面通知

企業經營者解除買賣契約，無須說明理由及負擔任何費用或價款。

企業經營者違反前項規定時，目的事業主管機關應命其限期改正。

第六條 企業經營者對於其提供之商品或服務，應給予消費者充分與正確之資訊，不得有誤導或隱瞞之行為，如有違反者，各目的事業主管單位應命其限期改正。

◎ 第三章 消費者保護組織與行政

第一節 消費者保護組織

第七條 本府應設消費者服務中心，辦理消費者之諮詢服務、教育宣導及申訴等事項。

前項消費者服務中心設置要點，由本府另定之。

第八條 本府應置消費者保護官一至三人，負責推動消費者保護業務。

第九條 本縣應設消費爭議調解委員會，置委員七人至十五人，辦理本縣消費爭議之調解，任期二年，連聘得連任；除消費者保護官為當然委員並為主席(以職等較高者)外，其餘委員由縣長遴聘本府代表、消費者團體推派代表、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。

第十條 本府為研擬及審議本縣消費者保護政策與監督其執行，得設消費者保護委員會，其職掌如下：

- 一 本縣消費者保護基本政策及措施之研擬及審議。
- 二 本縣消費者保護計畫之研擬、修訂及執行成果檢討。
- 三 本縣消費者保護方案之審議及其執行之推動、連繫與考核。
- 四 本縣各目的事業主管單位關於消費者保護政策及措施之協調事項。
- 五 監督本縣各目的事業主管單位及消費者保護官行使職權。

六 定期公告消費者保護之執行結果及有關資料。

前項消費者保護委員會設置要點，由本府另定之。

第二節 消費者保護行政

第十一條 本府消費行政主管單位應於年度開始前，彙整各目的事業主管單位所提消費者保護執行事項，擬訂本縣年度消費者保護方案，陳報行政院消費者保護委員會核定後據以執行。

前項年度消費者保護方案之執行，由各目的事業主管單位自行予以列管。

第十二條 本府各相關單位得辦理下列消費者保護事項：

- 一 將消費警訊於媒體或網路上公布，並廣為宣導。
- 二 舉辦消費者權利教育及宣導。
- 三 編印消費者教育手冊。
- 四 辦理充實本府公教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，以期減少消費爭議。

六 將各項與消費者有關資訊，適時主動上網或於媒體公布，供消費者參考。

第十三條 本府各目的事業主管單位或消費者保護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，得付費委託與檢驗項目有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檢驗。

第十四條 本府各目的事業主管單位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，應即依消費者保護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，應讓企業經營者有說明或申訴之機會。

經前項調查結果，如認為確有損害消費者生命、身體、健康或財產，或確有損害之虞者，應依消費者保護法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。

第十五條 本府各目的事業主管單位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。

第十六條 本府各目的事業主管單位或消費者保護官處理消費爭議案件時，如發現企業經營者有下列不當銷售或漠視消費者權益行為時，得進行瞭解，並為必要之處置：

一 企業經營者違反行政院公平交易委員會有關消費爭議之行業導正規定者。

二 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。

三 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。

四 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。

五 其他損害消費者權益行為者。

本府各目的事業主管單位或消費者保護官進行瞭解時，得通知企業經營者到場說明。

第十七條 企業經營者經本府各目的事業主管單位或消費者保護官通知前來說明消費爭議申訴案件案情、商議解決方法，企業經營者不得拒絕。

第十八條 本府各目的事業主管單位應指派專人辦理消費者保護業務及聯繫工作。

第十九條 本府各目的事業主管單位或消費者保護官在本縣轄區外對企業經營者進行調查瞭解時，應告知會同該管主管機關或消費者保護官協助

辦理。

第二十條 本府各目的事業主管單位及消費者保護官行使本自治條例職權時，應出示證件。

第二十一條 本府各目的事業主管單位或消費者保護官於進行調查時，如有必要，得請本縣警察局或相關單位派員協同辦理。

◎ 第四章 消費者保護團體

第二十二條 本府各目的事業主管單位認有需要時，得委請消費者保護團體為商品或服務價格、品質及標示之調查、比較、檢驗、研究以及對消費者意見之調查、分析、歸納。

第二十三條 本府各目的事業主管單位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消費者達二十人以上時，應告知受害消費者得提起團體訴訟。

前項團體訴訟，消費者保護官應主動協助爭取權益及聯繫消費者保護團體。

第二十四條 本府各目的事業主管單位為推展本縣消費者教育宣導工作，得委請消費者保護團體辦理相關消費者保護活動。

第二十五條 本府各目的事業主管單位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，得簽報縣長核可後，頒發獎狀、獎牌或給與經費之補助。

前項工作者，若屬個人或非消費者保護團體，得給予適當獎勵。

◎ 第五章 消費爭議之處理

第一節 申 訴

第二十六條 消費者與企業經營者因商品或服務發生爭議，如有下列情形之一者時，消費者除得向企業經營者或消費者保護團體申訴外，並得向本府消費者服務中心申訴：

- 一 企業經營者之營業所、事務所所在地在本縣者。

二 契約之訂立地、履行地在本縣者。

三 侵權行為之行為地、結果地在本縣者。

第二十七條 消費者服務中心受理申訴案，應即依其性質移送各目的事業主管單位處理，目的事業主管單位自移送之日起四十五日內，應將處理情形告知消費者，並副知消費者服務中心。

第二十八條 本府各目的事業主管單位受理消費者申訴案件，認為不屬本府主管業務者，應錄案後移送各該管轄機關處理。

第二十九條 消費者保護官處理申訴案件，於通知申訴人及企業經營者前來說明並進行協商，如認有必要，得通知目的事業主管單位列席，目的事業主管單位應即派員。

第二節 調 解

第三十條 消費爭議調解案件，當事人兩造之住居所均在本縣轄區者，應向本縣消費爭議調解委員會申請調解，其住居所不在本縣者，依下列規定行之：

- 一 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。
- 二 得向消費關係發生地之消費爭議調解委員會申請。
- 三 經兩造同意，得向任一消費爭議調解委員會申請調解。

第三十一條 消費者認為申訴案件未獲妥適處理時，得向本縣消費爭議調解委員會申請調解。

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力；調解不成立時，應製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。

第三十二條 本府各目的事業主管單位及消費保護官，對於處理消費爭議案件所知悉依法應予保護之秘密，不得予以洩漏或不當利用；發現有案件涉及刑事責任者，應將案件移請檢警機關處理。

◎ 第六章 罰 則

第三十三條 企業經營者違反第四條、第五條第二項或第六條規定，經通知限期改正而逾期不改正或違反第十七條規定，本府各目的事業主管單位或消費者保護官得處新臺幣六萬元以上十萬元以下罰鍰，並得連續處罰。

前項企業經營者之營業所或事務所不在本縣轄區者，亦適用之。

第三十四條 企業經營者違反第三條規定者，本府目的事業主管單位得處新臺幣三萬元以上十萬元以下罰鍰，並命其限期改善，逾期仍不改善者，得連續處罰。

第三十五條 企業經營者拒絕、規避、阻撓本府各目的事業主管機關依第十四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。

第三十六條 企業經營者違反本府各目的事業主管單位依第十四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之；並得連續處罰。

第三十七條 企業經營者有十五條規定情形，本府各目的事業主管單位並得依消費者保護法第五十九條規定處罰之。

第七章 附 則

第三十八條 本府各目的事業主管單位辦理第十三條、第二十二條、第二十四及第二十五條所需費用，得視需要編列預算支應。

第三十九條 本自治條例自公布日施行。