臺北市消費者保護自治條例

中華民國111年11月16日臺北市府(111)府法綜字第1113048382號令修正公布

第一章 總則

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。

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。

第一項主管機關得將其權限委任執行機關執行。

第二章 消費者權利之保護

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。

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。

第四條

消費場所之所有人或使用人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。

消費場所之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，送市政府備查，變更保險內容時，亦同。

第五條

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。

前項重大災害認定標準及協助範圍，由市政府定之。

第六條

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。

第七條

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

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辦理。
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。
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。

第八條

企業經營者以通訊交易或訪問交易方式訂立契約時，應將下列資訊以清楚易懂之文句記載於書面，提供消費者：

- 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（以下簡稱消保法）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。
- 五、消費申訴之受理方式。
- 六、其他中央主管機關公告之事項。

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。

第九條

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、隱匿或欺罔之行為。

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式。
- 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。
- 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。
- 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。

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：

- 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。

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，應提供履約擔保證明文件。

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。

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。

第三章 消費者保護團體

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、品質及標示之調查、比較、檢驗、研究。
- 二、對消費者意見之調查、分析、歸納。
- 三、消費者教育宣導工作。

第十三條

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，商請符合消保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，執行機關或消保官之隸屬機關得酌予補助。

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。

前項獎助或補助辦法，由市政府定之。

第四章 消費者保護組織與行政

第一節 消費者保護組織

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：

- 一、消費者保護方案之審議。
- 二、執行機關關於消費者保護方案及措施之協調事項。
- 三、督促執行機關行使職權。

前項消費者保護委員會設置辦法，由市政府定之。

第十六條

市政府應於市政府法務局設消費者服務中心，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。

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。

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。
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。

第二節 消費者保護行政

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。

第二十條

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：

- 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。
- 二、舉辦消費者權利教育或宣導活動。
- 三、編印消費者教育出版品。
- 四、委請本市教師研習中心辦理本市各級學校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。
- 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。
- 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。
- 七、將各項與消費者有關資訊，適時於網路上或媒體公布。

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。

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。

第五章 消費者保護行政監督

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。

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，應依消保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。

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。

第二十三條

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經營者之名稱、地址、商品、服務或為其他必要之處置。

第二十四條

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：

- 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。
- 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。
- 四、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。
- 五、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事項，為虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵。

第二十五條

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：

- 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。
- 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。
- 三、拒絕接受消費者依消保法第十九條第一項規定退還商品或解除契約。

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。

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，認為有依消保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。

第二十八條

執行機關行使消保法或本自治條例職權，如有必要時，得請消保官協同辦理。

消保官認為有必要時，得會同執行機關行使消保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，得報請市政府決定。

執行機關依消保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。

本市發生企業經營者無預警歇業等突發性重大消費事件時，得由消保官指揮，並分派任務，執行機關應予配合，不適用第三項之規定。

第二十九條

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，必要時，得請市政府警察局或有關機關派員協同辦理。

第六章 消費爭議之處理

第一節 申訴

第三十條

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。
- 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、消費者住居所在本市。

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。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。

申訴案件有下列情形之一者，消費者服務中心應不予受理，並函復申訴人：

- 一、經法院一審言詞辯論終結或判決。
- 二、經通知限期補正，屆期未補正。
- 三、非屬消費爭議事件。
- 四、非消費者或其代理人提起。
- 五、曾依消保法第四十四條申請調解，經調解不成立。
- 六、曾依法調解或仲裁成立。
- 七、同一消費爭議事件，重複依消保法第四十三條規定提起申訴。

第三十二條

執行機關處理申訴案件，應依下列程序辦理：

- 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。
- 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。
- 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。

執行機關依前項所為之處理，均應副知消費者服務中心及申訴人。

執行機關依前二項函復或副知申訴人、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。

第三十三條

消保官處理申訴案件，應依下列程序辦理：

- 一、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。
- 二、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。
- 三、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。
- 四、必要時得通知企業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。
- 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。

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。

第三十四條

消保官處理申訴案件，通知申訴人及企業經營者進行協商時，必要時得請執行機關派員列席。

第二節 調解

第三十五條

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。

消費爭議調解案件，當事人兩造之住居所、營業所或事務所均在本市轄區者，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、消費者住居所、企業經營者之營業所或事務所所在地在本市。
- 二、消費關係發生地在本市。
- 三、兩造同意在本市調解。

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。

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。

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；發現有案件涉及刑事責任者，應將案件移請司法機關處理。

第七章 罰則

第三十八條

消費場所之所有人或使用人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。

消費場所之所有人或使用人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。

第三十九條

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。

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。

第四十條

企業經營者規避、妨礙或拒絕執行機關依第二十二條第三項規定所為調查，或違反執行機關依第二十二條第三項規定所為命令者，得處新臺幣二萬元以上十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。

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。

第八章 附則

第四十二條

本自治條例自公布日施行。