

「臺北市消費者保護自治條例」修正草案總說明

- 一、按臺北市消費者保護自治條例（下稱本自治條例）係於九十年八月一日制定公布，嗣為明確規範本市突發性重大消費事件之處理方式及消費爭議申訴案件不受理之事由，並配合經濟部廢除營利事業統一發證制度，爰修正本自治條例部分條文，於一〇〇年七月十一日公布施行。又為配合本府法規委員會與訴願審議委員會合併為法務局，再次修正本自治條例，於一〇二年一月二十五日公布施行。另鑒於一〇四年六月二十七日新北市發生八仙樂園粉塵暴燃案，為凸顯消費場所投保公共意外責任保險之重要性，使參與活動之消費者無後顧之憂，及配合一〇四年六月十七日修正公布之消費者保護法（下稱消保法），爰修正本自治條例部分條文，並於一〇七年十二月二十八日公布施行。
- 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，或將其對消費者之債權轉讓貸款機構，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。為因應此類預付型交易消費型態，爰於本自治條例增訂企業經營者透過貸款機構以信用貸款分期付款方式提供商品或服務，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時，均應明確告知消費者內容並取得其已受告知之證明文件。
- 三、另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，將有損消費者權益，並引發大量消費爭議，爰增訂策劃展覽活動者應事

前檢視相關文件，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情節重大者，應即時通報本府進行必要處置等規定。

四、又為及時因應並處理企業經營者無預警歇業，爰規定於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，執行機關應予配合之處理機制等；另明定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規定，確實辦理履約擔保，以有效減少消費糾紛及充分保護消費者之權益。

五、綜上，爰擬具本自治條例修正草案，修正重點如下：

- (一) 修正條文第二條：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，爰增訂第三項。
- (二) 現行條文第三條：有關本條規定本府為執行消保法第三條第一項之措施，必要時得訂定自治法規，核屬當然之理，爰予以刪除。
- (三) 修正條文第三條：由現行條文第四條移列，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，現行條文第四條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，爰刪除之。
- (四) 修正條文第七條：由現行條文第八條移列，為預防預付型交易所帶來之交易風險，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，於本條第三項增訂企

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，確實辦理履約擔保。

- (五) 修正條文第八條：由現行條文第九條移列，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提供消費者之資訊及提供之方式，爰配合修正本條第一項。另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，爰刪除現行條文第二項。又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，應以可供消費者完整查閱、儲存之電子方式為之，故配合消保法第十八條第二項之增訂，新增本條第二項。
- (六) 修正條文第九條：由現行條文第十條移列，因修正條文第三十九條第二項已有限期改正之規定，爰刪除本條第二項。
- (七) 修正條文第十條：本條新增，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，卻未於事前告知消費者該貸款機構、消費借貸契約或債權讓與契約重要內容等資訊，致消費者在資訊不對等下誤作決定，及企業經營者因倒閉等因素致無法依約繼續提供應有服務或商品時，貸款機構卻仍向消費者催討貸款餘額，嚴重損及消費者權益，爰增訂本條，明定企業經營者應清楚告知消費借貸契約或債權讓與契約之重要資訊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、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及以電子文件方式為之之相關規範，以保護消費者權益。
- (八) 修正條文第十一條：本條新增，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，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，恐引發大量消費爭議，爰增訂本條，課予策劃展覽活動者應事前檢視相關文件之義務，對於未依規定提供文件之企業經營者，應拒絕其參展，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，俾進行必要處置。

- (九) 修正條文第十九條：由現行條文第十八條移列，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。
- (十) 修正條文第二十四條：由現行條文第二十三條移列，參考公平交易法第二十一條第一項規定，修正本條第四款。
- (十一) 修正條文第二十八條：由現行條文第二十七條移列，由於預付型交易型態日益興盛，於企業經營者無預警歇業常造成重大損失，為及時因應處理，避免造成更多消費糾紛，例示企業經營者無預警歇業為突發性重大消費事件，以利本市消保官指揮監督，強化跨機關協力通報及處理，爰修正本條。
- (十二) 修正條文第二十九條：由現行條文第二十八條移列，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件，除請執行機關、警察局協同辦理外，亦常需要有關機關之職務協助，爰修正本條。
- (十三) 修正條文第三十條及第三十一條：由現行條文第二十九

條及第三十條移列，配合行政院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、第四點規定及因應相關實務需求，修正相關規定。

- (十四) 修正條文第三十二條及第三十三條：由現行條文第三十一條及第三十二條移列，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，並破除消費爭議協商機制之地理隔閡，增訂得以視訊等其他方式說明案情。另配合電子化政府及實務運作需求，增訂第三十二條第三項及第三十三條第二項，經申訴人或企業經營者同意者，得以電子文件通知。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，修正第三十二條第一項第四款。
- (十五) 修正條文第三十五條：由現行條文第三十四條移列，為便利消費者，並符合實務需求，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。
- (十六) 修正條文第三十八條：由現行條文第三十七條移列，將現行條文第五條第三項有關未依該條第二項規定辦理之法律效果移列至罰則章規範。自現行條文第五條公布施行迄今，實務上尚無執行機關因企業經營者未依該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，爰刪除該條第三項「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，故為避免消費者無法獲得賠償，仍有規範之必要，爰明定屆期不改正者，得依實際違反情形處以罰鍰。
- (十七) 修正條文第三十九條：由現行條文第三十八條移列，增

訂違反修正條文第七條第三項及第十條之罰則。

- (十八) 刪除現行條文第三十九條第一項、第四十條第一項及第四十一條：現行條文第三十九條第一項、第四十條第一項及第四十一條之罰則規定，於消保法已有所規範，爰予刪除，不予重複規定。
- (十九) 修正條文第四十一條：本條新增，增訂違反修正條文第四十一條第二項及第三項之罰則。

六、本案業經本府一一一年七月十二日第二二〇一次市政會議審議通過。