

修正「臺中市消費者保護自治條例」草案  
公聽會會議紀錄

- 一、時間：113年4月1日（星期一）上午10時
- 二、地點：臺灣大道市政大樓惠中樓9樓臺中廳
- 三、主席：臺中市政府法制局李善植局長                      紀錄：何婉綺
- 四、出（列）席人員：詳如簽到簿
- 五、簡報說明：（略）
- 六、討論事項：（詳如附表）
- 七、主席結論：

感謝各位先進撥冗與會提供寶貴建議，本次公聽會與會代表所提有關自治條例修法相關意見將納入研議，讓法規更為完善。
- 八、臨時動議：無。
- 九、散會：上午11時。

# 臺中市消費者保護自治條例修正草案公聽會

## 六、討論事項

修正名稱	現行名稱	說明	公聽會意見
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。	無意見
修正條文	現行條文	說明	公聽會意見
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。	無意見
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，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。	無意見
	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	無意見

<p>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強制投保公共意外責任險自治條例</u>之規定投保公共意外責任險。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>以刪除。</p> <p>一、條次變更。 二、文字酌為修正。</p>	<p>無意見</p>
	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>一、<u>本條刪除</u>。 二、<u>臺中市公共營業場所強制投保公共意外責任險自治條例</u>已有相關規範，為避免疊床架屋，爰予以刪除。</p>	<p>無意見</p>
<p>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<u>消費者保護法第十七條第一項規定公告之定型化契約</u>（以下簡稱公告之定型化契約）應記</p>	<p>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。</p>	<p>一、條次變更。 二、文字酌為修正，重申僅限僅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</p>	<p>無意見</p>

<p>載及不得記載事項辦理，且應給予消費者合理審閱期間。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>定型化契約中之一般條款抵觸中央主管機關依消費者保護法公告應記載事項者，其效力依應記載事項定之。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>五、現行條文第四項項次配合遞移。</p>	
<p>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：</p> <p>一、企業經營者之名稱</p>	<p>第七條 企業經營者於訂立通訊交易或訪問交易契約時，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：</p> <p>一、企業經營者之名稱</p>	<p>一、條次變更。</p> <p>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</p>	<p>無意見</p>

<p>、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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>五、消費申訴之受理方式。</p> <p>六、其他中央主管機關公告之事項。</p>	<p>、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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>五、消費申訴之受理方式。</p> <p>六、其他中央主管機關公告之事項。</p> <p><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、儲存之電子方式為之。</u></p>	<p>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。</p>	
<p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>條次變更。</p>	<p>無意見</p>
<p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>條次變更。</p>	<p>無意見</p>

<p><u>第八條</u> 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：</p> <p>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。</p> <p>二、貸款機構或受讓債權人之名稱及聯繫方式。</p> <p>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。</p> <p>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</p>		<p>一、本條新增。</p> <p>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。</p> <p>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</p>	<p>一、臺中市女子美容商業同業公會理事長王新惟理事長意見：AI可能會模仿電子簽名，請在電子簽章部分能有預防性措施，以免因電子簽名衍生爭議爭議。</p> <p>二、法制局回應：目前受理的消費爭議案件，契約多為面對面簽定，少數為線上簽名。關於電子文件之簽名，業者除要取得消費者同意外，仍要符合電子簽章法相關規定，以保障消費者權利。</p>
--	--	--	--

<p>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足額履約保障者，不在此限。</p> <p>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。但企業經營者已有提供足額履約保障者，不在此限。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>		<p>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。</p>	
<p>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。</p> <p>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。</p>		<p>一、<u>本條新增</u>。</p> <p>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商品或服務之證明，故課予企業經</p>	<p>無意見</p>

		<p>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。</p> <p>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。</p>	
<p>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：</p> <p>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。</p> <p>二、參展業者所販售之商品或服務應依相關法令規定提供履約保障者，提供履約保障文件。</p> <p>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</p>		<p>一、<u>本條新增</u>。</p> <p>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。</p>	<p>無意見</p>

<p>拒絕其參與該次展覽活動。</p> <p>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。</p>			
<p>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，設消費者保護委員會，其職掌如下：</p> <p>一、消費者保護方案之審議。</p> <p>二、各執行機關於消費者保護方案及措施之協調事項。</p> <p>三、督促各執行機關行使職權。</p>	<p>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：</p> <p>一、消費者保護方案之審議。</p> <p>二、各執行機關於消費者保護方案及措施之協調事項。</p> <p>三、督促各執行機關行使職權。</p>	<p>條次變更。</p>	<p>無意見</p>
	<p>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。</p>	<p>一、<u>本條刪除</u>。</p> <p>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，爰以刪除。</p>	<p>無意見</p>
<p>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。</p> <p>前項委員會以本府職等較高之消費者保護官為主席外，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</p>	<p>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。</p> <p>前項委員會以本府職等較高之消費者保護官為主席外，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</p>	<p>本條未修正。</p>	<p>無意見</p>

<p>相關職業團體推派代表、學者及專家共同組成。</p> <p>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。</p>	<p>相關職業團體推派代表、學者及專家共同組成。</p> <p>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。</p>		
	<p>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案，提本府消費者保護委員會通過後據以執行。</p> <p>前項年度消費者保護方案之執行，由各執行機關自行列管。</p>	<p>一、本條刪除。</p> <p>二、臺中市政府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，爰予以刪除。</p>	<p>一、張家鉞議員辦公室溫佑宸專員意見：消費者保護執行情形已於貴府每季消費者保護委員會報告，但其組成成員非市府各目的事業主管機關，刪除本條是否有影響？</p> <p>二、法制局回應：本府消費者保護委員會乃由消費者保護委員組成，而涉消費者保護業務之各目的事業主管機關均會出(列)席會議，並由市長擔任主任委員，進行消費者保護執行情形報告及討論。</p>
<p>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：</p> <p>一、將消費警訊適時於媒體或網路上公開並廣為宣導。</p> <p>二、舉辦消費者權利教育、宣導。</p> <p>三、編印各種消費者宣導資料。</p> <p>四、辦理充實本府及所屬機關人員消費者</p>	<p>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：</p> <p>一、將消費警訊適時於媒體或網路上公開並廣為宣導。</p> <p>二、舉辦消費者權利教育、宣導。</p> <p>三、編印各種消費者宣導資料。</p> <p>四、辦理充實本府及所屬機關人員消費者</p>	<p>條次變更。</p>	<p>無意見</p>

<p>保護知能訓練與講習。</p> <p>五、對相關企業經營者宣導消費者保護法令及理念。</p> <p>六、將各項與消費者有關資訊，適時主動於網路或媒體公開。</p>	<p>保護知能訓練與講習。</p> <p>五、對相關企業經營者宣導消費者保護法令及理念。</p> <p>六、將各項與消費者有關資訊，適時主動於網路或媒體公開。</p>		
<p>第十四條 各執行機關或法制局於處理消費爭議時，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。</p> <p>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。</p>		<p>一、<u>本條新增</u>。</p> <p>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。</p>	無意見
<p>第十五條 各執行機關或<u>消費者保護官為確保消費者權益</u>，得對企業經營者提供之商品或服務辦理檢驗、檢測。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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</u>，應即辦理檢驗、檢測。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>考量消費者保護官亦應有辦理檢驗、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。</p>	無意見
<p>第十六條 各執行機關或消費者保護官認為企業經營者提供之商品或服</p>	<p>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</p>	本條未修正。	無意見

<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>		
<p>第十七條 各執行機關或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、地址、商品、服務或為其他必要之處置。</p>	<p>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、地址、商品、服務或為其他必要之處置。</p>	<p>本條未修正。</p>	<p>無意見</p>
<p>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者，得移請相關主管機關處理：</p> <p>一、企業經營者為訪問交易時，以提供無償服務、檢查、贈品為名，行銷售商品或服務之實。</p>	<p>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：</p> <p>一、企業經營者為訪問交易時，以提供無償服務、檢查、贈品為名，行銷售商品或服務之實者。</p>	<p>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，故修正第二款之假借團體態樣。</p> <p>二、團體組織以保護消費者名義辦理評鑑，惟</p>	<p>一、台灣消費者保護協會黃翌徭主任意見：</p> <p>就本條第5點，如果企業經營者不收取費用，而以捐款等名義，也可能達到誤導消費者之目的，是否將本條第5點中段修為「或」向受評鑑之企業收取費用，或者將業者不收費的情形，納入修法考量。另社</p>

<p>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、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。</p> <p>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、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。</p> <p>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。</p> <p>五、<u>以消費者保護名義設立評鑑機制而未公開其評鑑流程及標準，並向受評鑑之企業收取費用，有誤導消費者其評鑑之成果。</u></p>	<p>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、公益團體或其他企業經營者之人員，而與其為交易行為者。</p> <p>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、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。</p> <p>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。</p>	<p>該評鑑卻無公開之評鑑流程及標準，且該評鑑組織向受評鑑者收取費用，等同販售評鑑標章之情形，因上述此行為足以影響其他企業經營者公平競爭之機會，故增訂第五款移送態樣。</p> <p>三、文字酌為修正。</p>	<p>福團體是否為公益團體呢？</p> <p>二、張家鉞議員辦公室溫佑宸專員意見：請問新增社福團體的理由？</p> <p>三、法制局回應：將考量本條第5點文字酌修為並向受評鑑之企業收取費用或利益。另考量社福團體不一定為公益團體，爰於本條第2點增列社福團體。</p>
<p>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：</p> <p>一、企業經營者經執行</p>	<p>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：</p> <p>一、企業經營者經執行</p>	<p>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，並酌修文字。</p>	<p>無意見</p>

<p>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。</p> <p>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。</p> <p>三、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。</p> <p>四、<u>企業經營者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></p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>三、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。</p>		
<p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>本條未修正。</p>	<p>無意見</p>
<p>第二十一條 各執行機關或消費者保護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費者保護官協助辦理。</p>	<p>第二十一條 各執行機關或消費者保護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費者保護官協助辦理。</p>	<p>本條未修正。</p>	<p>無意見</p>
<p>第二十二條 各執行機關或消費者保護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<u>臺中市政府</u>警察局或相關機關派員協同辦理。</p>	<p>第二十二條 各執行機關或消費者保護官於進行調查時，如有必要，得請本府警察局或相關機關派員協同辦理。</p>	<p>增加請求其他機關職務協助之時機。</p>	<p>無意見</p>
<p>第二十三條 各執行機關或消費者保護官認有需要時，得委請消費者保</p>	<p>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</p>	<p>明定消費者保護官得委請消費者保護團體辦理相關事</p>	<p>無意見</p>

<p>護團體辦理下列事項：</p> <p>一、為商品或服務價格、品質及標示之調查、比較、檢驗、研究。</p> <p>二、消費者意見之調查、分析、歸納。</p> <p>三、消費者教育宣導工作。</p>	<p>事項：</p> <p>一、為商品或服務價格、品質及標示之調查、比較、檢驗、研究。</p> <p>二、消費者意見之調查、分析、歸納。</p> <p>三、消費者教育宣導工作。</p>	<p>項。</p>	
<p>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，得請消費者保護官協同辦理。</p> <p>消費者保護官認有必要時，得會同執行機關行使消費者保護法或本自治條例職權。</p> <p>執行機關與消費者保護官行使前二項職權意見不一致時，法制局得報請本府決定。</p> <p>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費者保護官。</p>		<p>一、<u>本條新增</u>。</p> <p>二、考量各執行機關或消費者保護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，以及企業經營者突然歇業，為突發性且須立即應變之重大消費事件，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。</p>	<p>無意見</p>
<p>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。</p> <p>前項工作者，若屬消費者保護團體，得另給予適當補助。</p>	<p>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消費者保護團體，得簽報市長核可後，頒發獎狀、獎牌或給與經費之補助。</p> <p>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。</p>	<p>一、條次變更。</p> <p>二、法制局統整消費業務，故增訂簽報獎助及補助之權限。</p> <p>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</p>	<p>無意見</p>

		如推展有所成效，應得予鼓勵。	
	<p>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：</p> <p>一、企業經營者之營業所或事務所所在地在本市。</p> <p>二、契約之訂立地或履行地在本市。</p> <p>三、侵權行為之行為地或結果地在本市。</p> <p>四、消費者之住居所在地在本市。</p> <p>五、其他消費關係發生地在本市。</p>	<p>一、<u>本條刪除</u>。</p> <p>二、有關消費申訴案件受理程序，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。</p>	無意見
	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>一、<u>本條刪除</u>。</p> <p>二、有關消費申訴案件受理程序，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。</p>	無意見
	<p>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：</p> <p>一、申訴案件不屬本機關主管業務者，應</p>	<p>一、<u>本條刪除</u>。</p> <p>二、有關消費申訴案件受理程序，已有行政院訂定之消費</p>	無意見

	<p>錄案後移送各該管轄機關。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p>	
	<p>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：</p> <p>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。</p> <p>二、非屬其轄區內之消費申訴案件，錄案後移送該主管之消</p>	<p>一、<u>本條刪除</u>。</p> <p>二、有關消費申訴案件受理程序，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</p>	<p>無意見</p>

	<p>費者保護官，並副知申訴人。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>五、必要時得請企業經營者及申訴人前來說明案情，商議解決方法。</p> <p>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。</p>	<p>行規定，爰予刪除。</p>	
<p>第二十六條 消費者保護</p>	<p>第二十九條 消費者保護</p>	<p>條次變更。</p>	<p>無意見</p>

<p>官處理申訴案件，必要時，得通知執行機關派員列席。</p>	<p>官處理申訴案件，必要時，得通知執行機關派員列席。</p>		
	<p>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。</p> <p>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：</p> <p>一、消費者之住居所在地在本市。</p> <p>二、企業經營者之營業所、事務所所在地在本市。</p> <p>三、消費關係發生地在本市。</p> <p>四、雙方當事人同意在本市調解。</p> <p>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。</p>	<p>一、<u>本條刪除</u>。</p> <p>二、有關消費申訴案件受理程序，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。</p>	<p>無意見</p>
<p>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</p>	<p>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</p>	<p>一、條次變更。</p> <p>二、法制局為消費申訴之受理主辦機關，直接接觸相關消費</p>	<p>無意見</p>

<p>人使用；發現有涉及刑事責任者，應移請檢警機關處理。</p>	<p>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。</p>	<p>爭議案件資料，保密義務不應僅侷限消費者保護官，故修正為法制局。</p>	
<p>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之。</p>	<p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>無意見</p>
<p>第二十九條 <u>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。</u></p>	<p>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></p> <p><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></p> <p><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></p> <p><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，應拒絕業者參與該次展覽活動。</u></p> <p>策劃展覽活動者未</p>	<p>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。</p>	<p>無意見</p>

	<p>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。</p>		
	<p><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></p> <p>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。</p>		<p>無意見</p>
<p><u>第三十條 企業經營者違反下列規定之一者，應令其限期改正，屆期不改正者，處新臺幣三萬元以上十萬元以下罰鍰；並得按次處罰：</u></p> <p><u>一、違反第四條第四項或第五項。</u></p> <p><u>二、違反第五條、第六條或第七條。</u></p>	<p><u>第三十二條之一 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，得處新臺幣三萬元以上十萬元以下罰鍰；並得按次處罰。</u></p>	<p>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。</p> <p>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</p>	<p>無意見</p>

		<p>卻未確實辦理履約保障者，因無法依法消費者保護法第五十六條之一規定辦理，爰增訂罰則。</p> <p>三、配合第四條第四項及第五項增訂違反效果。</p>	
<p>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，各執行機關或消費者保護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張貼消費警訊公告三十日。</p>		<p>一、本條新增。</p> <p>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，各執行機關或消費者保護官認為情節重大時，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做法卻未實際落實，各執行機關或消費者保護官得於業者之營業場所張貼消費資訊公告，以提醒消費者與該業者交易應注意之事</p>	<p>一、臺中市女子美容商業同業公會王新惟理事長意見：針對美容行業，得函送本會相關訊息，本會願協助處理。</p> <p>二、張家鉸議員辦公室溫佑宸專員意見： ：第31條、第32條及第19條係明定業者受限期改善，逾期未改善，且有情節重大者，將進行網路或營業處所公告，顯示市府有決心保護消費者。故業者如有違反此等規定，建議將此公告警訊列為強制規定。</p> <p>三、財團法人中華民國消費者文教基金會楊榮富律師意見：本條公告期限明定30日，在執行上是否會滯礙難行，如業者公告後改善，是否繼續公告呢？</p> <p>四、法制局回應： 1. 不論是第19條規</p>

		<p>項，以減少消費爭議案件之發生。</p>	<p>定於網路，或是本條新增於實體營業處所公告之消費警訊，都是基於保護消費者立場。又查只有少數消費者會利用網路獲取消費知識及警訊，不少消費者因自身遭遇消費糾紛，始瞭解衍生糾紛的交易型態，爰新增於實體店面公告消費警訊之規定。此外，消保法屬私法性質，故行政作為乃採取必要性及最後手段性，也就是業者違反消保法規，經行政機關限期改善，卻逾期未改善，又情節重大者，始以張貼實體公告消費警訊。</p> <p>2. 明定消費警訊公告30日乃考量此行政措施係最後手段，亦考慮張貼時間對業者的影響及消費者知悉的可能，所以才明定為30日。</p> <p>3. 於業者營業場所張貼消費警訊之公告，其性質為觀念通知，非行政處分，公告內容為業者的消費糾紛的數量，不帶有任何評價。</p>
<p>第三十二條 企業經營者拒絕、規避、妨礙各執行機關或消費者保護官依前條張貼公告者，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。</p>		<p>一、<u>本條新增</u>。</p> <p>二、課予企業經營者應有容忍各執行機關或消費者保護官張貼消費警訊公告之義務。</p>	<p>一、台中市保險契約消費者權益促進會蔡柯隆理事長意見：本條罰責太輕，因部分交易金額很大，業者恐不在乎此罰責。</p> <p>二、法制局回應：地方制度法對於自治條例最高罰鍰上限為10萬元，本條已依</p>

			法提高至上限。本次修法期能督促中央機關做相對應的調整。
第三十三條 企業經營者拒絕、規避、妨礙各執行機關或消費者保護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之。	第三十三條 企業經營者拒絕、規避、妨礙各執行機關、消費者保護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之。	文字酌為修正。	無意見
第三十四條 企業經營者違反各執行機關或消費者保護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之；並得按次處罰。	第三十四條 企業經營者違反各執行機關、消費者保護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之；並得按次處罰。	文字酌為修正。	無意見
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之。	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。	無意見
第三十六條 各執行機關或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。	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。	無意見
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。	無意見