

金門縣消費者保護自治條例

中華民國 91 年 07 月 30 日府秘字第 9128860 號令制定公布
中華民國 103 年 12 月 19 日府行法字第 10301044280 號令修正公布
中華民國 115 年 05 月 12 日府綜法字第 1150039364 號令修正公布

第一章 總則

第一條

金門縣政府(以下簡稱本府)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。

金門縣(以下簡稱本縣)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

本自治條例所稱消費者保護主管機關為本府；執行機關(單位)為本府所屬各目的事業主管機關(單位)。

本府產業發展處(得設消費者保護科)，負責協調本府各目的事業主管機關(單位)，推動消費者保護各項業務。

前項目的事業主管機關(單位)不明時，由本府核定。

第三條

本府各目的事業主管機關(單位)應就有關消費者保護業務之辦理情形，於每年一月、七月函送本府產業發展處彙整並會消費者保護官後，陳縣長核定公布。

第二章 消費者權利之保護

第四條

本縣一定規模消費場所之建築物所有人、使用人應投保公共意外責任險。

前項所稱之消費場所，係指提供消費關係之公共場所或公眾出入場所。

本府城鄉發展處於辦理第一項建築物公共安全檢查、簽證時，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。

第一項有關一定規模之範圍及最低投保金額，由本府另定之。

第五條

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前，應給予消費者合理審閱期間。

企業經營者使用定型化契約者，本府各目的事業主管機關(單位)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。

第六條

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、事務所或居所。
 - 二、消費者得於收受商品或服務後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者，本府各目的事業主管機關(單位)應命其限期改正。

第七條

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、隱瞞或欺罔之行為。

違反前項規定者，本府各目的事業主管機關(單位)應命其限期改正。

企業經營者對地方消費者保護政策之推動與本府、消費者同負義務。

第三章 消費者保護組織與行政

第一節 消費者保護組織

第八條

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。

第九條

本府置消費者保護官，負責督導、推動本縣消費者保護業務。

第十條

本縣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，得連聘連任；除消費者保護官為當然委員並為主席外，其餘委員由縣長遴聘學者專家、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。

第十一條

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及與消費者有關法規之審議及其執行之推動、聯繫與考核。

四、本縣各目的事業主管機關（單位）關於消費者保護政策及措施之協調。

五、監督本縣各目的事業主管機關（單位）及消費者保護官行使職權。

六、本縣消費者保護執行結果及有關資料之定期公告。

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

第十二條

本府產業發展處應於年度開始前，彙整本府各目的事業主管機關（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，經本府消費者保護委員會審議後，陳報行政院消費者保護委員會核定執行。

前項年度消費者保護方案之執行，由本府各目的事業主管機關（單位）自行予以列管。

本府消費者保護官應會同法制單位人員，適時擬定與消費者有關之法規，提本府消費者保護委員會審議，並完成立法程序後，據以執行。

第十三條

本府各目的事業主管機關（單位）應致力辦理下列消費者保護事項：

- 一、將消費警訊適時於網路或媒體上公布，並廣為宣導。
- 二、舉辦消費者教育宣導。
- 三、編印各種消費者文宣資訊。
- 四、辦理充實本府所屬機構人員消費者保護知能訓練與講習。
- 五、對企業經營者宣導消費者保護相關法令及理念。
- 六、鼓勵企業經營者就商品包裝、標示、交易等攸關消費者權益事項制定自律公約。
- 七、將各項與消費者有關資訊，適時於網路或媒體公布。

第十四條

本府各目的事業主管機關（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，應即辦理檢驗、檢測。

前項檢驗、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。

第十五條

本府各目的事業主管機關（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、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。

本府消費者保護官認為必要時，亦得協調辦理前二項事宜。

第十六條

本府各目的事業主管機關（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、公布企業經營者之名稱、地址、商品、服務或為其他必要之處置。

本府消費者保護官認有必要時，亦得協調辦理前項事宜。

第十七條

本府各目的事業主管機關（單位）辦理前二條之調查及處置，應將處理過程及結果陳報本府備查，並副知本府產業發展處及消費者保護官。

第十八條

本府各目的事業主管機關（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機關（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，並得依消費者保護法第三十三條第二項所定方式辦理。

第十九條

企業經營者經本府各目的事業主管機關（單位）或消費者保護官通知前來說明消費爭議申訴、調解案件案情、商議解決方法，企業經營者不得拒絕。

第二十條

本府各目的事業主管機關（單位）應指派專人辦理消費者保護業務及聯繫工作。

第二十一條

本府各目的事業主管機關（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或會同該管主管機關或消費者保護官協助辦理。

第二十二條

本府各目的事業主管機關（單位）人員及消費者保護官依本自治條例行使職權時應出示執行職務之證件。

第二十三條

本府各目的事業主管機關（單位）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單位派員協同辦理。

第二十四條

本府各目的事業主管機關（單位）應編列預算經費，提供本縣消費者消費訴訟貸款與補助。

前項貸款與補助應送本府消費者保護委員會審查，如有顯無勝訴或濫訴之情形者，應不予核貸或補助。

第四章 消費者保護團體

第二十五條

本府各目的事業主管機關（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。

第二十六條

本府各目的事業主管機關（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。

第二十七條

本府各目的事業主管機關（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。

第二十八條

本府各目的事業主管機關（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，得給予適當之獎勵。

第五章 消費爭議之處理

第一節 申訴

第二十九條

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，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。

第三十條

消費者服務中心受理申訴案，應即依其性質移送本府各目的事業主管機關(單位)處理，目的事業主管機關(單位)自受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。

第三十一條

本府各目的事業主管機關(單位)受理消費者申訴案件，認非屬本機關(單位)主管業務者，應錄案後移送各該管轄機關(單位)處理，並副知消費者服務中心及申訴人。

第三十二條

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機關(單位)列席，目的事業主管機關(單位)應即派員。

第二節 調解

第三十三條

消費爭議調解案件，當事人兩造於消費行為或申請調解時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。企業經營者有下列情形之一者，亦得向本縣消費爭議調解委員會申請調解：

- 一、企業經營者之營業所、事務所所在地在本縣者。
- 二、消費關係發生地在本縣者。
- 三、經企業經營者同意者。

第三十四條

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。

第三十五條

本府各目的事業主管機關（單位）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，不得予以洩漏、不當利用或提供他人使用；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

第三十六條

企業經營者違反第五條第三項、第六條第二項或第七條第二項規定，經通知限期改正而逾期不改正，或違反第十九條規定者，本府各目的事業主管機關（單位）或消費者保護官得處以新台幣一萬元以上十萬元以下罰鍰，連續違反者，並應連續處罰。

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。

第三十七條

企業經營者違反第四條規定者，本府各目的事業主管機關（單位）得處以新台幣一萬元以上十萬元以下罰鍰，並命其限期改善，逾期仍不改善者，應連續處罰。

第三十八條

企業經營者拒絕、規避、阻撓本府各目的事業主管機關（單位）依第十五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。

第三十九條

企業經營者違反本府各目的事業主管機關（單位）依第十五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。

第四十條

企業經營者有第十六條規定情形，本府各目的事業主管機關（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

第四十一條

本府各目的事業主管機關（單位）辦理第十三條、第十四條、第二十五條、第二十七條及第二十八條所需費用，應視需要編預算支應。

第四十二條

本自治條例自公布日施行。