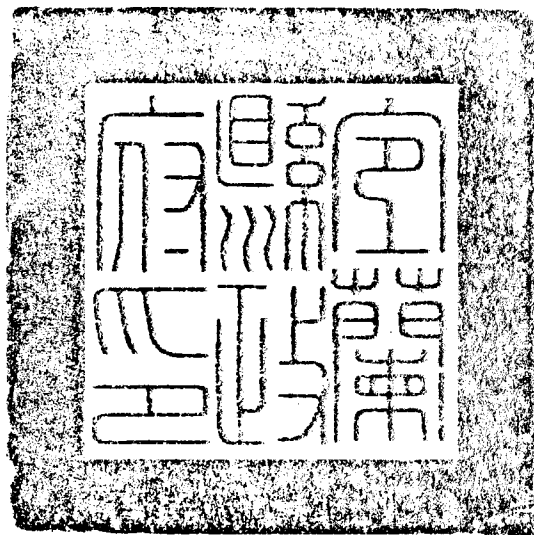


宜蘭縣政府 令

發文日期：中華民國105年8月30日

發文字號：府秘法字第1050143184B號

附件：



修正「宜蘭縣消費者保護自治條例」。
附「宜蘭縣消費者保護自治條例」

縣長林聰賢



裝

訂

線

宜蘭縣消費者保護自治條例

1. 中華民國 94 年 5 月 6 日宜蘭縣政府府秘法字第 0940056197-B 號令制定公布全文 29 條；並自公布日施行
2. 中華民國 105 年 8 月 30 日宜蘭縣政府府秘法字第 1050143184-B 號令修正公布全文 23 條

第一章 總則

第一條 宜蘭縣政府（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。

本縣消費者保護事項，除消費者保護法（以下簡稱本法）或中央其他法規另有規定者外，依本自治條例之規定。

第二條 本自治條例所稱主管機關為本府；執行機關為本府所屬各目的事業主管單位（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，應報請行政院依程序指定之。

第二章 消費者權利之保護

第三條 企業經營者應於提供消費關係之場所（下稱消費場所）投保公共意外責任險。

前項消費場所係向本縣轄內各級政府機關申請租借者，企業經營者應於申請時提出已投保之證明文件。

執行機關對所主管之消費場所進行建築物公共安全檢查、簽證或核發許可證照及相關業務檢查時，應一併查核該消費場所有無投保公共意外責任險。

企業經營者應定期將投保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。

第一項應投保公共意外責任險之消費場所種類、範圍及其最低投保金額等事項，由本府公告之。

公共意外責任保險契約之受益人，為消費場所之消費者或其繼承人。

第三章 消費者保護團體

第四條 執行機關或消費者保護官認有必要時，得委託消費者保護團體辦理下列事項：

- 一、為商品或服務之價格、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。

第五條 執行機關或消費者保護官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，得簽報主管機關核准後，頒發獎狀、獎牌或給予經費補助。

第四章 消費者保護組織與行政

第六條 本府為研擬、審議及推動本縣消費者保護方案之實施，應設消費者保護委員會，其職掌如下：

一、本縣消費者保護方案之審議。

二、各執行機關（單位）間關於消費者保護方案及措施之協調事項。

三、督促各執行機關（單位）有關本縣消費者保護事項之辦理情形。

前項消費者保護委員會設置要點，由本府另定之。

第七條 本府應設消費者服務中心，辦理消費者諮詢服務、教育宣導、申訴等事項，並得於各鄉（鎮、市）公所設消費者服務分中心。

前項服務中心或分中心所需人力，由本府或公所派員兼辦。

第八條 本府應於年度開始前，彙整各執行機關所提消費者保護執行事項，擬訂本縣年度消費者保護方案，陳報行政院核定後據以執行。

前項年度消費者保護方案之執行，由各執行機關予以列管。

第九條 本府消費者服務中心或執行機關，得視人力及財源狀況辦理下列消費者保護事項：

一、將消費警訊適時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、編印各種消費者文宣資訊。

四、辦理本府及所屬機關員工消費者保護知能訓練與講習。

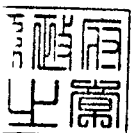
五、對相關企業經營者宣導消費者保護相關法令及理念。

六、將各項與消費者有關資訊，適時於網路或媒體公布。

第十條 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，得移請公平交易委員會處理：

一、企業經營者為訪問交易時，以提供無償服務、檢查、贈品等為名，行銷售商品或服務之實者。

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。

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。

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。

第十一條 執行機關或消費者保護官處理消費爭議案，發現企業經營者有下列情事之一時，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：

一、企業經營者經執行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。

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。

三、企業經營者拒絕接受消費者依本法第十九條第一項規定退還商品或解除契約。

第十二條 執行機關或消費者保護官在本縣轄區外對企業經營者進行調查時，應會同該主管機關或消費者保護官協助處理。

第十三條 執行機關及消費者保護官行使本自治條例職權時，應出示證件，必要時，得請本縣警察局或相關單位派員協同辦理。

第五章 消費爭議之處理

第十四條 消費者與企業經營者間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。

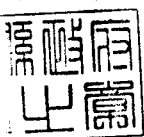
二、契約之訂立地或履行地在本縣者。

三、侵權行為之行為地或結果地在本縣者。

四、戶籍地在本縣者。

第十五條 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。

第十六條 執行機關處理消費者申訴案件，應依下列程序辦理，並副知本府



消費者服務中心及申訴人：

- 一、申訴案件非屬其主管業務者，應錄案後移送各該管轄機關。
- 二、申訴案件屬其主管業務者，應即函請企業經營者於文到之日起十五日內妥適處理，如須瞭解其案情者，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前來說明案情，商議解決方法。
- 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。

第十七條 消費者保護官處理消費爭議申訴案件，應依下列程序辦理：

- 一、消費者保護官受理之申訴案件，除非屬消費爭議或非屬轄區之案件，於錄案後，應移送各該主管機關並副知申訴人，並應函請企業經營者於文到之日起十五日內妥適處理；如須瞭解其案情者，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。
- 二、申訴案件涉及法令規定疑義時，得送請相關機關（機構）解釋或提供相關資料參考。
- 三、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。
- 四、申訴案件經消費者保護官調處達成協議時，應當場製作調處成立紀錄交付兩造；處理無共識時，亦應製作調處不成立紀錄交付兩造，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。

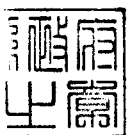
第十八條 消費者保護官處理申訴案件，必要時得請執行機關派員列席。

第六章 罰則

第十九條 企業經營者違反第三條第一項及第三項規定，經執行機關命其改正而屆期不改正者，處新臺幣二萬元以上十萬元以下罰鍰，並再次命其改正，屆期仍未改正者，處新臺幣五萬元以上十萬元以下罰鍰，並命其停止營業。

第二十條 企業經營者規避、妨礙或拒絕執行機關依本自治條例行使職權者，處新臺幣二萬元以上十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。

第二十一條 執行機關依本自治條例規定命企業經營者限期改正或處罰鍰時



，應以本府名義為之。

第二十二條 未依本自治條例投保公共意外責任險之企業經營者，應自本自治條例施行之日起三個月內辦理補正，未補正者，依第十九條規定處分之。

第七章 附則

第二十三條 本自治條例自公布日施行。

