

苗栗縣消費者保護自治條例修正條文

第一條 苗栗縣政府（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。

第二條 有關消費者保護事項，除消費者保護法（以下簡稱本法）或其他法規另有規定外，依本自治條例之規定。

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機關（單位）。

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，應報請行政院消費者保護處指定之。

第三條 本府為推動消費者保護事項，設消費者保護委員會，其職掌如下：

- 一、消費者保護方案之研擬及審議。
- 二、各執行機關對於消費者保護方案及措施之協調事項。
- 三、督促各執行機關行使職權。

前項消費者保護委員會設置辦法，由本府另定之。

第四條 本府設消費者服務中心，辦理消費者諮詢服務、教育宣導及消費爭議申訴等事項。

第五條 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，提請本府消費者保護委員會通過後據以執行。

前項年度消費者保護方案之執行應陳報本府備查。

第六條 各執行機關應指派專人，確實辦理該管消費者保護業務及聯繫工作。

第七條 企業經營者對其提供之商品或服務，應提供消費者必要及正確之資訊，不得有誤導或隱匿之行為。

第八條 企業經營者為通訊交易或訪問交易，除依本法第十八條規定事項告知消費者外，並應告知消費者得依本法第十九條規定退回商品或解除契約。

第九條 消費者保護官或各執行機關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。

第十條 消費者保護官或各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，應即進行調查，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。

經前項調查，認企業經營者提供之商品或服務確有損害消費者生命、身體、健康、財產，或確有損害之虞者，消費者保護官或執行機關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。

第十一條 企業經營者違反本法或本自治條例相關規定，經認確有損害消費大眾權益之虞，或經消費者保護官或執行機關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，本府得將名稱、地址、消費爭議要旨及相關事項，於大眾傳播媒體公告之。

第十二條 消費者保護官或各執行機關進行調查，必要時得請苗栗縣警察局派員協同辦理。

第十三條 本府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、消費者意見之調查、分析、歸納。
- 三、消費者教育宣導工作。

第十四條 消費者與企業經營者因商品或服務發生爭議，消費者除得向企業經營者或消費者保護團體申訴外，符合下列情形之一者，亦得向本府消費者服務中心申訴：

- 一、企業經營者之住（居）所、營業所、事務所（包括總機構及其分支機構）所在地在本縣。
- 二、消費關係發生地（包括契約之訂立地、履行地及侵權行為之行為地、結果地）在本縣。
- 三、申訴人住（居）所所在地在本縣。

第十五條 本府消費者服務中心受理申訴案，應依其性質派案各執行機關處理。各執行機關受理分案後應即辦理，並自受理之日起三十日內將辦理情形告知消費者，並副知消費者服務中心。

第十六條 各執行機關處理消費者申訴案件，應依下列程序辦理：

- 一、申訴案件不屬執行機關業務者，應錄案後移送各該管轄機關。
- 二、申訴案件屬執行機關業務者，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。
- 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，得擇期請企業經營者及申訴人至本府說明案情，商議解決方法。
- 四、經前二款方式仍未妥適處理者，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。

第十七條 消費爭議申訴案件未獲妥適處理，符合下列情形之一者，消費者得向本府消費爭議調解委員會申請調解：

- 一、企業經營者之住（居）所、營業所、事務所（包括總機構及其分支機構）所在地在本縣。
- 二、消費關係發生地（包括契約之訂立地、履行地及侵權行為

之行為地、結果地)在本縣。

三、消費者住(居)所所在地在本縣。

四、雙方當事人合意在本縣調解。

第十八條 消費爭議調解委員會處理調解案件，必要時得請執行機關派員列席。

第十九條 消費者保護官及各執行機關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、不當利用或提供他人使用。

第二十條 企業經營者違反第七條及第八條規定，處新臺幣三萬元以上十萬元以下罰鍰，並限期改善，屆期仍不改善者，得按次處罰。

第二十一條 企業經營者拒絕、規避、阻撓消費者保護官或執行機關依第十條第一項所為調查者，應依本法第五十七條規定處罰之。

第二十二條 企業經營者違反消費者保護官或執行機關依第十條第二項所為之命令者，應依本法第五十八條規定處罰之。

第二十三條 本自治條例自公布日施行。