

## 臺北市府處理違反消費者保護法及臺北市消費者保護自治條例事件 統一裁罰基準修正規定

中華民國九十五年四月三日臺北市府(95)府法保字第0九五七七六五六四00號令訂定，並自九十五年五月一日起實施

中華民國一〇六年八月二十八日臺北市府(106)府法保字第10六三三二四八五00號令修正發布全文，並自一〇六年九月十五日起生效

中華民國一一二年十二月二十八日臺北市府(112)府法保字第1一二三0五九三九九號令修正發布全文，並自一一三年一月十五日起生效

一、臺北市府（以下簡稱本府）為處理違反消費者保護法及臺北市消費者保護自治條例事件，依循適當原則予以有效之裁處，建立執法之公平性，減少爭議及提昇行政效率與公信力，特訂定本基準。

二、違反消費者保護法事件統一裁罰基準：

項次	違反事件	依據法條 (消費者 保護法)	法定罰鍰額度 (新臺幣：元)	統一裁罰基準（新臺幣：元）	裁罰 對象
一	企業經營者使用定型化契約，違反中央主管機關依消費者保護法第十七條第一項公告之應記載或不得記載事項者。但法律另有處罰規定者，不在此限。	第十七條第一項、第五十六條之一	一、經令其限期改正而屆期不改正者，處三萬元以上三十萬元以下罰鍰。 二、經再次令其限期改正而屆期不改正者，處五萬元以上五十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。	一、經令其限期改正而屆期不改正者，依違規次數處罰如下，並於處罰同時再次令其限期改正： 1. 第一次：處三萬元至十萬元罰鍰。 2. 第二次：處十萬元至二十萬元罰鍰。 3. 第三次：處二十萬元至三十萬元罰鍰。 4. 第四次以上：處三十萬元罰鍰。 二、經依前款裁處並再次令其限期改正，屆期不改正者，按次累加二萬元至五萬元，最高處五十萬元，至改正為止。	企業經營者
二	企業經營者規避、妨礙或拒絕執行機關調查其使用之定型化契約。	第十七條第六項、第五十七條	處三萬元以上三十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。	依違規次數處罰如下： 一、第一次：處三萬元至十五萬元罰鍰，並得按次處罰。 二、第二次：處十五萬元至三十萬元罰鍰，並得按次處罰。 三、第三次以上：處三十萬元罰鍰，並得按次處罰。	企業經營者
三	企業經營者未依商品標示法、消費者保護法等法令為	第二十四條、第五十六條	經通知改正而逾期不改正者，處二萬元以上二十萬元以下罰鍰。	經通知限期改正而逾期不改正者，依違規次數處罰如下： 一、第一次：處二萬元至十萬元罰鍰。	企業經營者

	商品或服務之標示者。			二、第二次：處十萬元至二十萬元罰鍰。 三、第三次以上：處二十萬元罰鍰。	
四	企業經營者對消費者保證商品或服務之品質時，未出具書面保證書或保證書未依消費者保護法規定載明者。	第二十五條、第五十六條	經通知改正而逾期不改正者，處二萬元以上二十萬元以下罰鍰。	經通知限期改正而逾期不改正者，依違規次數處罰如下： 一、第一次：處二萬元至十萬元罰鍰。 二、第二次：處十萬元至二十萬元罰鍰。 三、第三次以上：處二十萬元罰鍰。	企業經營者
五	企業經營者對於所提供之商品包裝，有誇張其內容或為過大之包裝者。	第二十六條、第五十六條	經通知改正而逾期不改正者，處二萬元以上二十萬元以下罰鍰。	經通知限期改正而逾期不改正者，依違規次數處罰如下： 一、第一次：處二萬元至十萬元罰鍰。 二、第二次：處十萬元至二十萬元罰鍰。 三、第三次以上：處二十萬元罰鍰。	企業經營者
六	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，並規避、妨礙或拒絕執行機關調查者。	第三十三條、第五十七條	處三萬元以上三十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。	依違規次數處罰如下： 一、第一次：處三萬元至十五萬元罰鍰，並得按次處罰。 二、第二次：處十五萬元至三十萬元罰鍰，並得按次處罰。 三、第三次以上：處三十萬元罰鍰，並得按次處罰。	企業經營者
七	企業經營者提供之商品或服務，經執行機關調查結果，認為確有損害消費者生命、身體、健康、財產之虞，經命令限期改善、回收或銷燬，或命令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	第三十六條、第五十八條	處六萬元以上一百五十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。	依違規次數處罰如下： 一、第一次：處六萬元至三十萬元罰鍰，並得按次處罰。 二、第二次：處三十萬元至六十萬元罰鍰，並得按次處罰。 三、第三次以上：處六十萬元至一百五十萬元罰鍰，並得按次處罰。	企業經營者

	供，或命令採取其他必要措施，未依命令作為者。				
八	企業經營者提供之商品或服務，對消費者已發生重大損害時。	第三十七條、第五十九條	處十五萬元以上一百五十萬元以下罰鍰。	<p>一、造成消費者一人以上五人以下受重傷或五人以上十人以下受傷者：處十五萬元至三十萬元罰鍰。</p> <p>二、造成消費者一人死亡或六人以上十人以下受重傷或十一人以上三十人以下受傷者：處三十萬元至八十萬元罰鍰。</p> <p>三、造成消費者二人以上五人以下死亡或十一人以上三十人以下受重傷或三十一人以上六十人以下受傷者：處八十萬元至一百五十萬元罰鍰。</p> <p>四、造成消費者六人以上死亡或三十一人以上受重傷或六十一人以上受傷者：處一百五十萬元罰鍰。</p>	企業經營者

三、本府處理違反臺北市消費者保護自治條例事件統一裁罰基準如下表：

項次	違反事件	依據法條（臺北市消費者保護自治條例）	法定罰鍰額度（新臺幣：元）	統一裁罰基準（新臺幣：元）	裁罰對象
一	本市消費場所之建築物所有人、使用人未投保公共意外責任保險。	第三條第一項、第三十八條第一項	處三萬元以上十萬元以下罰鍰，並命其限期改正，屆期不改正者，得按次處罰。	<p>一、第一次：處三萬元至五萬元罰鍰。</p> <p>二、第二次：處五萬元至十萬元罰鍰。</p> <p>三、第三次以上：處十萬元罰鍰。</p>	使用人（並通知所有人） 使用人、所有人 使用人、所有人

二	本市消費場所之建築物所有人、使用人未將每年投保公共意外責任保險之證明文件送市政府備查，或未於變更保險內容時送市政府備查。	第四條第二項、第三十二條第二項	經通知限期改正而屆期不改正者，得處三萬元以上十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。	經通知限期改正而屆期不改正者，依違規次數處罰如下： 一、第一次：處三萬元至五萬元罰鍰。  二、第二次：處五萬元至十萬元罰鍰。  三、第三次以上：處十萬元罰鍰。	使用人（並通知所有人）使用人、所有人、使用人、所有人
三	利用付費電話提供服務之企業經營者，於以未滿十八歲之青少年為主要讀者之報章、雜誌刊登廣告或散發文宣行為。	第六條、第三十九條第一項	處二萬元以上十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。	依違規次數處罰如下： 一、第一次：處二萬元至五萬元罰鍰，並得按次處罰。 二、第二次：處五萬元至十萬元罰鍰，並得按次處罰。 三、第三次以上：處十萬元罰鍰，並得按次處罰。	企業經營者
四	企業經營者使用定型化契約，未符合誠實信用與平等互惠原則。	第七條第一項前段、第三十九條第二項	經通知限期改正而屆期不改正者，得處二萬元以上十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。	經通知限期改正而屆期不改正者，依違規次數處罰如下： 一、第一次：處二萬元至五萬元罰鍰，並得按次處罰。 二、第二次：處五萬元至十萬元罰鍰，並得按次處罰。 三、第三次以上：處十萬元罰鍰，並得按次處罰。	企業經營者
五	企業經營者使用定型化契約與消費者訂立契約前，未給予消費者合理審閱期間。	第七條第二項、第三十九條第二項	經通知限期改正而屆期不改正者，得處二萬元以上十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。	經通知限期改正而屆期不改正者，依違規次數處罰如下： 一、第一次：處二萬元至五萬元罰鍰，並得按次處罰。 二、第二次：處五萬元至十萬元罰鍰，並得按次處罰。	企業經營者

				三、第三次以上：處十萬元罰鍰，並得按次處罰。	
六	企業經營者未依法令或中央主管機關公告定型化契約應記載或不應記載事項確實辦理履約擔保。	第七條第三項、第九條第二項	經通知限期改正而屆期不改正者，得處二萬元以上十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。	經通知限期改正而屆期不改正者，依違規次數處罰如下： 一、第一次：處二萬元至五萬元罰鍰，並得按次處罰。 二、第二次：處五萬元至十萬元罰鍰，並得按次處罰。 三、第三次以上：處十萬元罰鍰，並得按次處罰。	企業經營者
七	企業經營者訂立通訊交易或訪問交易契約未盡告知義務，或經由實際網路所為通訊交易應提供資訊，未以供消費者完整查閱、儲存之電子方式為之。	第八條、第九條第二項	經通知限期改正而屆期不改正者，得處二萬元以上十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。	經通知限期改正而屆期不改正者，依違規次數處罰如下： 一、第一次：處二萬元至五萬元罰鍰，並得按次處罰。 二、第二次：處五萬元至十萬元罰鍰，並得按次處罰。 三、第三次以上：處十萬元罰鍰，並得按次處罰。	企業經營者
八	企業經營者提供消費者之資訊，有誤導或隱匿正確資訊之行為。	第九條、第九條第二項	經通知限期改正而屆期不改正者，得處二萬元以上十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。	經通知限期改正而屆期不改正者，依違規次數處罰如下： 一、第一次：處二萬元至五萬元罰鍰，並得按次處罰。 二、第二次：處五萬元至十萬元罰鍰，並得按次處罰。 三、第三次以上：處十萬元罰鍰，並得按次處罰。	企業經營者
九	企業經營者透過消費借貸契約或債權讓與契約提供消費者商品或服務，未盡告知義務，或未取得消費	第十條第一項、第九條第二項	經通知限期改正而屆期不改正者，得處二萬元以上十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。	經通知限期改正而屆期不改正者，依違規次數處罰如下： 一、第一次：處二萬元至五萬元罰鍰，並得按次處罰。 二、第二次：處五萬元至十萬元罰鍰，並得按次處罰。	企業經營者

	者聲明已受告知之證明文件。			三、第三次以上：處十萬元罰鍰，並得按次處罰。	
十	企業經營者未於消費借貸契約或債權讓與契約訂立後，給與消費者契約書正本。	第十條第二項、第九條第二項	經通知限期改正而屆期不改正者，得處二萬元以上十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。	經通知限期改正而屆期不改正者，依違規次數處罰如下： 一、第一次：處二萬元至五萬元罰鍰，並得按次處罰。 二、第二次：處五萬元至十萬元罰鍰，並得按次處罰。 三、第三次以上：處十萬元罰鍰，並得按次處罰。	企業經營者
十一	企業經營者未經消費者同意，將消費借貸契約、債權讓與契約及證明文件以電子文件方式為之。	第十條第三項、第九條第二項	經通知限期改正而屆期不改正者，得處二萬元以上十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。	經通知限期改正而屆期不改正者，依違規次數處罰如下： 一、第一次：處二萬元至五萬元罰鍰，並得按次處罰。 二、第二次：處五萬元至十萬元罰鍰，並得按次處罰。 三、第三次以上：處十萬元罰鍰，並得按次處罰。	企業經營者
十二	策劃展覽活動者未拒絕未提供文件之業者參展。	第十一條第二項、第四條	處一萬元以上十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。	依違規次數處罰如下： 一、第一次：處一萬元至三萬元罰鍰，並得按次處罰。 二、第二次：處三萬元至五萬元罰鍰，並得按次處罰。 三、第三次：處五萬元至七萬元罰鍰，並得按次處罰。 四、第四次：處七萬元至十萬元罰鍰，並得按次處罰。 五、第五次以上：處十萬元罰鍰，並得按次處罰。	策劃展覽活動者
十三	策劃展覽活動者於展覽期間發覺現參與展覽之企業經營者所販售之商品或服務	第十一條第三項、第四條	處一萬元以上十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。	依違規次數處罰如下： 一、第一次：處一萬元至三萬元罰鍰，並得按次處罰。 二、第二次：處三萬元至五萬元罰鍰，並得按次處罰。	策劃展覽活動者

	有損及消費者權益且情節重大者，未立即通報市政府。			<p>三、第三次：處五萬元至七萬元罰鍰，並得按次處罰。</p> <p>四、第四次：處七萬元至十萬元罰鍰，並得按次處罰。</p> <p>五、第五次以上：處十萬元罰鍰，並得按次處罰。</p>	
十四	企業經營者提供之商品或服務有損害消費者其他權益之虞，並拒絕、規避、阻撓執行機關調查者。	第二十二條第三項、第四十條	處二萬元以上十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。	<p>依違規次數處罰如下：</p> <p>一、第一次：處二萬元至五萬元罰鍰，並得按次處罰。</p> <p>二、第二次：處五萬元至十萬元罰鍰，並得按次處罰。</p> <p>三、第三次以上：處十萬元罰鍰，並得按次處罰。</p>	企業經營者
十五	企業經營者提供之商品或服務，經執行機關調查結果，認為確有損害消費者其他權益之虞，經命令限期改善、回收或銷燬或命令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，或命令採取其他必要措施，未依命令作為者。	第二十二條第三項、第四十條	處二萬元以上十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。	<p>依違規次數處罰如下：</p> <p>一、第一次：處二萬元至五萬元罰鍰，並得按次處罰。</p> <p>二、第二次：處五萬元至十萬元罰鍰，並得按次處罰。</p> <p>三、第三次以上：處十萬元罰鍰，並得按次處罰。</p>	企業經營者

四、對個別案件有特殊情況者，於考量違規情節是否嚴重、行為人之故意過失、不法得利之多寡、受處罰者之資力及行為人之改善情形，得於法定罰鍰額度內，按裁罰基準酌量減輕或加重處罰，但應敘明其減輕或加重之理由；其違反臺北市消費者保護自治條例規定，情節極為輕微者，得免予處罰，但應敘明理由。

五、本基準所稱「違規次數」，係以同一行為人自該次違規之日起，往前回溯二年內，違反同項次受裁罰之次數累計之。

本基準第三點項次一及項次二所稱「第二次」及「第三次以上」，係指同一違規行為，經第一次處罰後，命其限期改正，屆期仍不改正者之按次處罰。

六、本府各機關就所管行業之企業經營者使用定型化契約違規行為，如就第二點項次一另定裁罰基準者，從其規定。