

# 113年1月消費者保護宣導-

## 消費者申訴的管道與機制有哪些？

### ✔一般消費爭議

(一)消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，可以直接向企業經營者申訴，或向民間的消費者保護團體，例如消費者文教基金會或台灣消費者保護協會申訴。

(二)行政院消費者保護會已建置「線上申訴與調解」系統，消費者也可上網提起消費申訴，系統會自動通報相關的直轄市、縣(市)政府的消費者服務中心受理；另也可以向各直轄市、縣(市)政府的消費者服務中心申訴。

(三)企業經營者對於消費者的申訴，應於申訴日起十五日內妥適處理，如果雙方仍未能取得共識，消費者可以向直轄市、縣(市)政府的消費者保護官提出第二次申訴；如仍未獲妥適處理，還可以向直轄市、縣(市)消費爭議調解委員會申請調解。

### ✔網路交易爭議

網路交易所發生的消費爭議態樣相當多元，因涵蓋的產品或服務類型廣泛，涉及不同機關權責，由各相關機關依所轄法規管理(例如：利用網路購買食品、衣物、旅遊券等，一旦發生消費爭議，即分屬衛生福利部、經濟部、交通部權責)。

由於民眾對各行政機關權責難以判斷，若遭遇消費爭議須立即提出申訴時，亦可先行向負責電子商務產業發展的主管機關經濟部請求協助，以保障自身權益。

### ✔○○餐廳(賣場或商店等)販售的○○產品不合理漲價

為促進物價資訊透明化，行政院「穩定物價小組」已責成國家發展委員會整合民生相關的物價資訊，建置「物價資訊看板平台」

(<http://price.nat.gov.tw>)。

若民眾發現有業者不合理漲價，可於該平台內的「民眾提議」專區提出檢舉或建議；或可撥打法務部調查局24小時檢舉專線（0800-007-007）進行檢舉。受理單位一經接獲舉報，會立即轉請主管機關查處，以遏止不肖業者的不當漲價或聯合哄抬等行為；另主管機關亦會以電子郵件或電話回復查處結果。

【資料來源：消費者保護處】