

消費爭議申訴案件處理要點

中華民國 102 年 10 月 25 日院臺消保字第 1020151216 號函修正發布

中華民國 108 年 3 月 19 日院臺消保字第 1080168498 號函修正發布

中華民國 109 年 3 月 18 日院臺消保字第 1090166780 號函修正發布

第一章 總 則

一、為迅速合理解決消費者依消費者保護法（以下簡稱本法）第四十三條規定提出之消費爭議申訴案件（以下簡稱申訴案件），並確保消費者權益，特訂定本要點。

二、消費爭議之申訴，除第二項之情形外，應以書面提出，載明下列事項，並由申訴人或代理人簽名或蓋章：

（一）申訴人姓名、出生年月日、通訊地址、聯絡電話或其他聯絡方式。

（二）有申訴代理人者，其姓名、出生年月日、通訊地址、聯絡電話或其他聯絡方式。

（三）企業經營者之名稱、地址及聯絡電話。

（四）申訴事由及請求內容。

申訴人因特殊困難而無法以書面為申訴者，得以言詞提出。受理機關得依其口述意旨作成紀錄，向其朗讀或使閱覽確認其內容無誤後，由其簽名或蓋章。

申訴代理人應於最初為申訴行為時提出委任書，未提出者，應請其補正。

前三項資料有不完整者，受理機關應通知申訴人以書面或親自前來補正之。

三、消費者得向下列地點之直轄市、縣（市）政府提出申訴：

（一）企業經營者之營業所、事務所（包括總機構及其分支機構）所在地。

（二）消費關係發生地（包括消費契約之訂立地、履行地及侵權行為之行為地、結果地）。

（三）申訴人住所地。

前項經申訴人擇定之直轄市、縣（市）政府應受理其申

訴案件，非經申訴人同意，不得將案件移送其他機關。

四、申訴案件有下列情事之一者，直轄市、縣(市)政府應於錄案後函復申訴人不予受理之理由：

- (一) 經依第二點通知補正，屆期未為補正。
- (二) 非屬消費爭議事件。
- (三) 非消費者或其代理人提起。
- (四) 曾依法調解或仲裁成立。
- (五) 曾依本法第四十四條申請調解，經調解不成立。
- (六) 經第一審法院言詞辯論終結。
- (七) 曾經法院判決確定。
- (八) 同一消費爭議事件，重複依本法第四十三條規定提起申訴。

五、直轄市、縣(市)政府對於下列申訴案件，錄案後逕行移送各該主管機關，並副知申訴人：

- (一) 顯非屬消費爭議。
- (二) 顯非屬本直轄市、縣(市)政府主管業務範圍。

六、直轄市、縣(市)政府受理申訴案件時，應提醒企業經營者對於申訴人個人資料之蒐集、處理及利用，應遵守個人資料保護法之規定。

七、直轄市、縣(市)政府對於所受理之申訴案件，應於受理後七日內、結案後十五日內將申訴辦理情形及辦理結果登錄於申訴案件之業務應用系統，並辦理追蹤考核。

第二章 申訴案件之處理

八、直轄市、縣(市)政府消費者服務中心或分中心(以下簡稱消服中心)對於所受理之申訴案件，應予編號錄案列管，並視案件及業務性質移送該府所屬各目的事業主管機關(以下簡稱主辦單位)處理。

申訴案件如涉及兩個以上主辦單位時，消服中心應同時分送各主辦單位處理，並指定主協辦單位，處理結果由主辦單位彙復。

九、主辦單位受理申訴案件後，應儘速依下列方式處理，並將處理情形通知申訴人及副知消服中心：

- (一) 錄案後將有關資料函轉企業經營者於十五日內妥為處理，並請其逕復申訴人及副知主辦單位。
- (二) 必要時，得請企業經營者提供資料，或派員查核，或請企業經營者及申訴人前來或以其他方式說明案情，商議解決方法。
- (三) 申訴案件如屬闡釋或適用法令者，依相關法令規定，函復當事人；如有疑義者，送請各該法令主管機關解釋後函復當事人。其屬通案性質者，並副知各該企業同業公會轉知所屬會員。

十、主辦單位將申訴案件之處理情形函知申訴人時，應附記說明如申訴人認為該案件未獲妥適處理時，得為下列行為：

- (一) 向直轄市、縣（市）政府消費者保護官申訴。
- (二) 向直轄市、縣（市）消費爭議調解委員會申請調解。
- (三) 向法院提起消費訴訟。

十一、申訴人於下列期間未接獲處理情形之通知，其所提出之申訴案件視為本法第四十三條所稱未獲妥適處理：

- (一) 企業經營者於接獲申訴之日起，逾十五日者。
- (二) 消費者保護團體於接獲申訴之日起，逾三十日者。
- (三) 直轄市、縣（市）政府於接獲消費者申訴之日起，逾三十日者。

十二、消費者保護官受理申訴案件後，應儘速依下列方式處理，並將處理情形通知申訴人：

- (一) 申訴案件未向企業經營者、消費者保護團體或消服中心申訴者，錄案後將有關資料轉請企業經營者或消服中心、主辦單位處理，並請其將處理情形及結果逕復申訴人及副知消費者保護官。
- (二) 申訴案件業經企業經營者、消費者保護團體或消服中心處理者，必要時，得請企業經營者、消費者保護團體、消

服中心或主辦單位提供資料，或派員查核，或請企業經營者及申訴人前來或以其他方式說明案情，商議解決方法。

- (三) 申訴案件如屬闡釋或適用法令者，依相關法令規定，函復當事人；如有疑義者，送請各該法令主管機關解釋後函復當事人。其屬通案性質者，並副知各該企業同業公會轉知所屬會員。

前項第二款之商議會議，其程序得不公開；如經兩造當事人及消費者保護官均同意時，得錄音、錄影或攝影。

十三、消費者保護官將申訴案件之處理情形函知申訴人時，應附記說明如申訴人認為該案件未獲妥適處理時，得為下列行為：

- (一) 向直轄市、縣(市)消費爭議調解委員會申請調解。
- (二) 向法院提起消費訴訟。