

發生消費糾紛要怎麼申訴？

 匿名（進階會員） 消費·借還錢·契約／一般買賣 2020-04-16 01:15

發生消費糾紛申訴好像有不同申訴管道，有點不知道要先找誰。我住台北但是東西是在桃園買的，我不是只能跑去桃園才能申訴？



陳琦妍（認證法律人）

讚：4 留言：8

2021-12-10 08:44

如果發生消費糾紛或爭議^[1]想要申訴，以下簡單說明申訴要找誰，以及相關的程序^[2]：

第一次申訴：業者、消保團體或消費者服務中心3選1

消費者如果因為商品或服務跟店家發生爭議，可以先從以下3種單位，找1個提出申訴。申訴原則上要提出書面^[3]，或也可以利用行政院消費者保護會（以下稱消保會）的「[線上申訴與調解](#)」提出：

(一) 業者

法律上稱為「企業經營者^[4]」，例如販賣商品的店家、提供線上課程服務的業者。

(二) 消保團體

消費者保護團體雖然不是政府機關，但它們是以保護消費者為目的而設立的社團法人、財團法人，也必須經過政府認定^[5]，例如消費者文教基金會（簡稱消基會）、崔媽媽基金會等。我國目前有哪些消保團體，可以參考行政院的「[消費者保護團體專區](#)」。

(三) 消費者服務中心

各直轄市、縣（市）政府都有消費者服務中心或分中心，他們的地址和聯絡電話，可以參考行政院消費者保護會（以下稱消保會）的網站：<https://cpc.ey.gov.tw/Page/2D85A84482CE6EB4>。

第二次申訴：消保官

如果第一次申訴沒有獲得妥當的處理，消費者可以向各直轄市、縣（市）政府的消保官提出第二次申訴^[6]。

要去哪個縣市提出申訴？

提問人提到東西在桃園買的，但人住臺北，如果要提申訴是不是只能跑去桃園？事實上是提問人可以選擇

在臺北或到桃園提申訴。消費者如果要向直轄市、縣（市）提申訴，可以自己選擇向以下其中一個地方提出^[7]：

- (一) 業者的營業所在地，包括總公司和分公司。
- (二) 消費關係的發生地，包括簽約地、履約地，或如果商品或服務造成消費者受損，也可以向受損地的政府提出。
- (三) 消費者的住所地。

因此，提問人可以選擇向自己的住所地的臺北，或消費關係發生地的桃園，任一處，提出申訴。

後續發展

如果申訴沒有獲得適當的處理，後續可以再申請調解^[8]；另外，不管有沒有先提出申訴或調解，都可以直接向法院提起訴訟^[9]。最後，遇到消費糾紛，在申訴或訴訟前，都可以先撥打「1950」全國性消費者服務專線^[10]進一步諮詢。

註腳

[1] **消費者保護法第2條**第4款：「本法所用名詞定義如下：……四、消費爭議：指消費者與企業經營者間因商品或服務所生之爭議。」

[2] **消費者保護法第43條**：「

- I 消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴。
- II 企業經營者對於消費者之申訴，應於申訴之日起十五日內妥適處理之。
- III 消費者依第一項申訴，未獲妥適處理時，得向直轄市、縣（市）政府消費者保護官申訴。」

[3] **消費爭議申訴案件處理要點**第2點：「

- I 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。
- II 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。
- III 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。
- IV 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。」
申訴書的範本可以參考：行政院消費者保護會（n.d.），《[申請書下載](#)》。

[4] **消費者保護法第2條**第2款：「本法所用名詞定義如下：……二、企業經營者：指以設計、生產、製造

、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。」

[5] **消費者保護法第2條**第6款：「本法所用名詞定義如下：……六、消費者保護團體：指以保護消費者為目的而依法設立登記之法人。」

消費者保護法第27條：「

I 消費者保護團體以社團法人或財團法人為限。

II 消費者保護團體應以保護消費者權益、推行消費者教育為宗旨。」

消費者保護團體認定要點第3點：「消費者保護團體之認定，由主管機關為之；必要時，得邀請專家學者協助審查。」

[6] **消費者保護法第43條**第3項。

[7] **消費爭議申訴案件處理要點**第3點：「

I 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。

II 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。」

[8] **消費者保護法第44條**：「消費者依前條申訴未能獲得妥適處理時，得向直轄市或縣（市）消費爭議調解委員會申請調解。」

[9] 行政院消費者保護會（n.d.），《[111.提起消費訴訟應否先經申訴或調解程序？](#)》。

[10]行政院消費者保護會（n.d.），《[全國消費者服務專線1950](#)》。

👉 申訴，消費者，消費糾紛，消費爭議，調解

匿名（一般會員） 2022-06-16 16:10:56

請教若是一般性非惡意導致之產品瑕疵，業者第一時間致歉表達誠意處理，並允諾就單一事件願安排多倍換貨及慰問致意，甚至優於消保法規範若為惡意導致傷害之最高賠償，然消費者仍持續不願與業者協調提出期望的具體做法或金額，持續言語威脅揚言發佈社群媒體公審，業者是否僅能被動等待？還是有建議做法或合適管道可供業者諮詢參考呢？

匿名（認證法律人） 2022-06-17 10:35:53

建議可以與消費者進行任何形式的調解，調解在網站上有文章可以參考喔～

匿名（一般會員） 2022-10-14 06:15:29

你好，我在7月底時在BOOKING上訂了房間，當天系統也刷了我的信用卡收取房費，8月底系統取消了我的訂單，問銀行有無退刷，客服說民宿已向銀行請款，9月中致電詢問，對方推託說老闆車禍傷勢嚴重，無法處理退款，今日致電過去說還沒出院，因為不知道事情是否為真，請問這種可以向消保會申訴嗎，申訴對象是民宿業者還是BOOKING網站呢？

匿名 (進階會員) 2023-01-28 07:21:00

請問我買了一台中古車.只有開了大概一年然後出現轉換器故障那一顆就要價八萬以上，然後台灣也沒有和日本也沒有貨，因為身體不好還需要在身障者故需要開車這樣子是否可以請賣方提供代步車 另外因為轉換器的問題曾經在TOYOTA的廠商有出現安全召回的公文，我買的車剛好是符合他的公文上的行照年份跟日期，這個也是自己去找到的答案，請問一下這樣子的狀況賣方是否

● 需要負責任

匿名 (一般會員) 2023-06-25 13:56:42

你好，我住彰化田中六月五日在一家五金賣場買了一個塑膠水桶，一直都沒發覺會漏水，今日才發覺裝滿水會由裝水入口漏水，跑去跟賣家說是否可以換，賣家說已經超過七日，不能換，還說

● 塑膠製品沒有保固，請教要如何處裡。

匿名 (一般會員) 2023-11-23 16:29:05

前幾天在網路上買天山雪蓮一箱30斤、收到只有29斤、發來的三分之二都是列的、他說運輸過程中碰撞裂掉是正常的、這些可以接受、但有很多本來就是列的瑕疵品也放進來、後來跟他起爭執他叫我退回去、我當天就退了、至今已經3天說還沒有收到、還說運輸過程中東西壞掉要扣我的錢、這種情況要如何處理？

LU0018136 (一般會員) 2024-02-02 00:38:48

你好 一月初和黃先生訂購展示櫃，一月24日請回頭車，從台南載到花蓮，載到花蓮發現玻璃裂掉，請問玻璃裂掉後續處理問題是黃先生還是回頭車張先生處理？還是買家處理？謝謝

LU0019931 (一般會員) 2024-06-24 19:58:53

你好 請問如果遇到消費者亂檢舉客訴， 店家改如何處理呢？目前我們都有保留與客戶到訊息。
● 以保護自己。