



消費爭議處理程序



消費者發生消費爭議時

申訴(一)

地方政府
消費者服務中心

企業經營者

消費者保護團體

未獲妥適處理時

申訴(二)

申請調解

自行提起訴訟

地方政府
消費者保護官

地方消費爭議
調解委員會

申請調解

自行提起訴訟

未獲妥適處理時

調解未成立時

自行提起訴訟

自行提起訴訟

法院

△消費者提起訴訟，不以進行申訴及調解程序為必要；縱於申訴及調解程序進行中，也可提起訴訟。

△消費者發生消費爭議時，可上行政院消費者保護會網站<https://cpc.ey.gov.tw>，或行政院全球資訊網<https://www.ey.gov.tw> 資訊與服務項下之「消費者保護」，點選「申訴調解」，就可以進行線上申訴。

△消費團體訴訟需由優良消費者保護團體依消費者保護法第50條或53條提起。



行政院消費者保護處 (廣告)
全國消費者服務專線1950

消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，可直接向企業經營者申訴，或以電話、手機於上班時間(不含午休)直撥 1950，向各直轄市、縣(市)政府之消費者服務中心諮詢。另外，行政院消費者保護會已建置「線上申訴與調解」系統，您可上網提起消費申訴，或者也可以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。

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，如果沒有得到妥適處理，可以向直轄市、縣(市)政府之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)政府之消費爭議調解委員會申請調解，調解未獲妥適處理或未成立時，可向法院提起消費訴訟。

消費者提起消費訴訟，不以進行申訴及調解程序為必要，縱於申訴及調解程序進行中，也可提起消費訴訟。

消費者利用行政救濟程序，可上[行政院消費者保護會網站 https://cpc.ey.gov.tw](https://cpc.ey.gov.tw)，或[行政院全球資訊網 https://www.ey.gov.tw](https://www.ey.gov.tw) 資訊服務項下之「消費者保護」，點選「申訴調解」，就可以進行線上申訴。