

申訴管道



(一) 消費申訴的管道有哪些？

依照消費者保護法第43條及第44條規定，消費者先後有二次申訴及一次申請調解的機會：

1. **第一次申訴**：消費者得選擇向下列任一機關或單位申訴，申訴後尚可申請調解：
 - (1) 企業經營者。
 - (2) 消費者保護團體。
 - (3) 直轄市、縣〈市〉政府消費者服務中心或分中心。
2. **第二次申訴**：第一次申訴後，如未獲妥適處理時，得向所在地消保官申訴。
3. **消費爭議調解**：第一次或第二次申訴的處理，如認為未獲得妥適處理，可向直轄市或縣〈市〉政府消費爭議調解委員會**申請調解**。
4. **消費訴訟**：消費者對於消費爭議的糾紛，隨時均可**直接向法院提起消費訴訟（不必經申訴或調解程序）**，保障自己權益。

簡單的說，如果有因商品或服務發生消費爭議，你可以**直接先向業者申訴**，要求解決，如果不能獲得合理解決的話，可以向**各縣市政府消費者服務中心提出申訴**（你可用電話或手機直撥消費者服務專線1950諮詢相關程序）。或者，你也可以向**民間的消費者保護團體**，例如消基會或臺灣消費者保護協會等申訴。

若再不能解決的話，你還可以向縣市政府的**消保官申訴、消費爭議調解委員會**申請召開調解會，來調解雙方的消費爭議糾紛；如果還是無法達成和解的話，你就可能要考慮是否採取**訴訟（向法院）**的方式爭取你的權益了。

(二) 消費申訴時，要提供（準備）哪些資料？

1. 書面申訴。
2. 申訴人及申訴對象的資料。
3. 相關證據、單據資料。

發生糾紛時，如果確認是屬於消費糾紛的話，你應盡量以書面的方式提出，並清楚提供申訴人與被申訴對象的真實姓名、正確的聯絡地址、聯絡電話或電子郵件信箱，以及事實經過的描述，並附上相關的證物及單據影本等資料。

最好能於事發現場保持冷靜，儘量蒐集一些相關的證明資料，如收據、發票、契約、廣告、照片等等，因為那是申訴處理中很重要的參考依據。

另外，消費爭議案件如果涉有三方權利義務關係，例如以融資貸款方式繳付補習費者，宜將融資公司加列為相對人，以利一併解決貸款事宜。

(三) 消費申訴有哪些功效？

1. 消費者向業者、各縣市政府消費者服務中心或消費者保護團體提出申訴後，可以讓業者對消費者申訴的問題，有一個進行瞭解、檢討、改善、處理的機會，很多業者對消費者的申訴都能妥善處理，即時解決雙方糾紛。
2. 業者倘未在15日內妥適處理的話，消費者還可向縣市政府提出第二次申訴，由消保官協商處理。如經消保官處理仍未能達成和解，可以再提出消費爭議調解申請。如果經調解成立的消費爭議調解書在報請法院核定後，就與法院民事確定判決有相同的效力，業者如不履行時，可以向法院聲請強制執行。
3. 雙方如果能在訴訟之前達成和解，是最經濟而有效的解決。在縣市政府達成和解的消費案件，除有提出鑑定需要費用外，其餘都免費，不但省時又節省經費。

(四) 消費申訴結果不滿意或消費爭議調解無法達成和解，怎麼辦？

1. 目前消費者保護法對於消費爭議申訴案件（如買賣或履約上的私法糾紛案件）在行政機關的協商或調解處理係採任意制。即基於減少訟爭，協助解決糾紛的原則，通知雙方協商或調解，以協調雙方就爭議案件縮短意見差距達成共識。但必須在雙方對協商條件都能達成共識，才能達成和解目的。如雙方意見不一致時，因行政機關或調解委員在處理消費爭議申訴事件，其功能僅在於居中協調解決雙方當事人的爭議。企業經營者如無違反相關強制或禁止法令，行政機關本於依法行政原則，也無法以行政權介入干預私人間買賣的民事糾紛及任意處罰業者，也不能像法院法官可以就糾紛作出裁判，強制決定業者應為如何之賠償。
2. 如果經過申訴及調解程序都無法解決問題，建議你重新檢視、確認權益受到損害的情況，可檢視在**法理上有無爭取空間**，再考慮是否採取司法途徑解決！
3. 消費者最好是要隨時**養成吸收正確消保相關資訊的習慣**，**建立正確消費觀念及知識**，以避免再發生其他的消費糾紛，才能有效確保自己的權益。因為最能保護消費者的是消費者本身，有正確消費觀念及知識，才能避免或減少吃虧上當。

