

# 論臺灣之消費爭議處理 程序

---

尹義雄

2014/8/25

## 論臺灣之消費爭議處理程序

- 一、 前言
- 二、 消費者遇到消費糾紛，如何應對
- 三、 申訴
- 四、 第二次申訴—消保官協商程序
- 五、 調解
- 六、 向法院提起民事訴訟
- 七、 大陸的消費爭議處理程序
- 八、 結論

## 一、前言

由於經濟蓬勃發展，導致消費型態多樣化，企業經營者相較於消費者而言，容易處於資訊優勢地位，使得消費者在從事消費行為時，欠缺磋商交涉談判之能力，經常成為不平等的角色，為了要保障消費者之權益，臺灣於西元 1994 年 1 月 11 日經立法院三讀通過消費者保護法，於同年 1 月 13 日起發生效力。

消費者保護法(下稱消保法)，其章節有總則、消費者權益、消費者保護團體、行政監督、消費爭議之處理、罰則、附則一共七章，總則主要是名詞解釋及一般性規定(消保法第 1 條至第 6 條)；消費者權益則分為健康與安全保障、定型化契約、特種買賣、消費資訊之規範四節(消保法第 7 條至第 26 條)；消費者保護團體敘明消費者保護團體的任務(消保法第 27 條至第 32 條)；行政監督規定行政機關的調查權(消保法第 33 條至第 42 條)；消費爭議之處理說明消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，如何向行政機關申訴之程序(消保法第 43 條至第 55 條)；罰則則是企業經營者違反消保法部分規定的行政裁罰(消保法第 56 條至第 62 條)；附則為施行細則由行政院定之及自公布日施行(消保法第 63 條、第 64 條)。

其中消費者與行政機關間互動最頻繁的就是消費爭議之處理章節，為保護消費者權益，促進國民消費生活安全，協助消費者與企業經營者因商品或服務所衍生之消費爭議，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或本府消費者服務中心提出申訴(第一次)。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。消費者第一次申訴，未獲妥適處理時，得向各地方政府消費者保護官申訴(第二次申訴)，若仍未獲妥適處理時，得向該地方政府消費爭議調解委員會申請調解。本文主要介紹臺灣的消費者遇到消費糾紛，應如何保障自己的權利，以及臺灣的行政機關如何替消費者處理消費爭議案件。

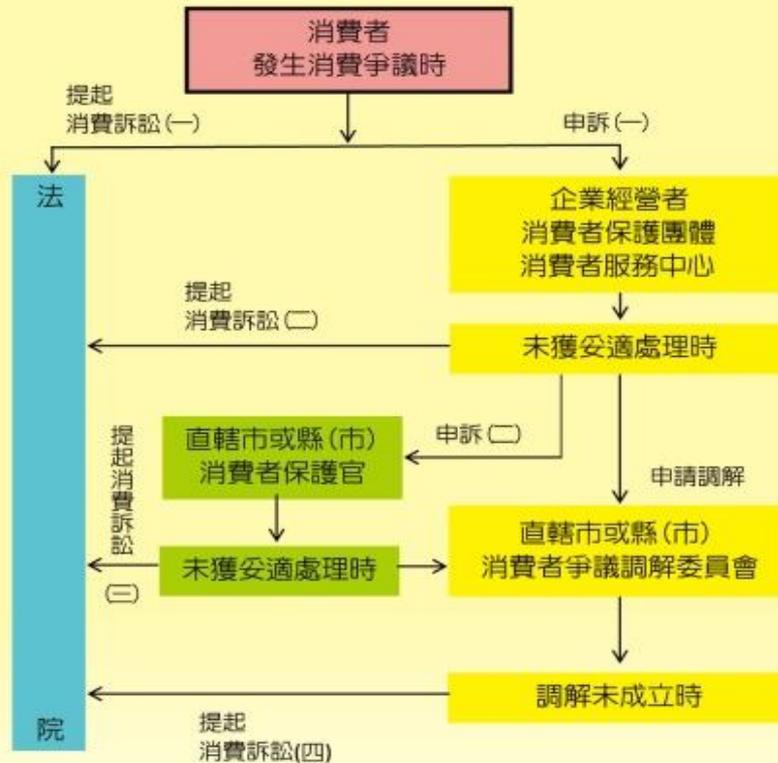
## 二、消費者遇到消費糾紛，如何應對

消費型態千百種，遇到消費糾紛時，消費者須保持冷靜，收集消費行為當時的相關資料，例如：收據、發票、契約、廣告、照片等對於自己申訴或上法院有利之證據。

而消保法第 19 條：「郵購或訪問買賣之消費者，對所收受之商品不願買受時，得於收受商品後七日內，退回商品或以書面通知企業經營者解除買賣契約，無須說明理由及負擔任何費用或價款。郵購或訪問買賣違反前項規定所為之約定無效。契約經解除者，企業經營者與消費者間關於回復原狀之約定，對於消費者較民法第二百五十九條之規定不利者，無效。」消保法針對特種買賣(郵購或訪問買賣)賦予七日的無條件解約權，消費者於行使本條解約權時，建議以存證信函方式辦理，較能保全證據，若消費者僅以口頭告知業者解除契約，將來如業者否認有收到通知時，消費者須舉證證明自己已於法定期間內通知業者解除契約，對於消費者較為不利。

消費者若和業者產生消費糾紛，與業者溝通後仍無法解決，消費者當然可以逕向法院提起民事訴訟，只是這樣會產生大量消費訴訟案件湧入法院，為了讓消費者有多一點選擇得向業者申訴之機會，依消保法規定，消費者發生消費爭議時，其救濟途徑分為申訴、申請調解或提起訴訟，其處理流程圖如下：

## 消費爭議救濟程序



- 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<http://www.cpc.ey.gov.tw>，或行政院全球資訊網<http://www.ey.gov.tw> 資訊與服務項下之「消費者保護」，點選「線上申訴調解」，就可以進行線上申訴。



行政院消費者保護處  
全國消費者服務專線 1950

廣告

消保法對於消費爭議申訴及調解的設計，僅為行政解決方式，並不是司法解決方式(消費訴訟)必要之前置程序。該兩種解決途徑並無先後之分，消費者選擇其中一種或兩種同時為之，均無不可。如果消費者沒有先行經過申訴或調解的程序，而採取直接向法院起訴的方式，其所提起消費訴訟仍為合法，並無任何不良影響。因此，消費者在發生消費爭議時，可自行選擇決定對其有利的解決方式辦理。<sup>1</sup>

<sup>1</sup>參照洪誌宏，消費者保護法，2013 四月初版，280 頁

### 三、申訴

依消保法第 43 條第 1 項：「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。」也就是說，消費者發生消費爭議時，得選擇向下列任一機關或單位為第一次申訴：(一)企業經營者。(二)消費者保護團體。(三)直轄市、縣(市)政府消費者服務中心或分中心。

就臺中市政府而言，消費者遇到消費糾紛，得向臺中市政府的消費者服務中心提起申訴。提起的方式，依消費爭議申訴案件處理要點第 2 點：「申訴案件之受理，應以書面為之；申訴人如親自前來申訴者，應詢問申訴人及企業經營者基本資料、申訴要旨，並填載於申訴資料表(格式如附件)後交由申訴人簽名或蓋章。」簡單的說，就是要以書面的方式為之，現行的作法除了現場填單外，亦可用郵寄、傳真等方式，或者上行政院消費者保護會線上申訴系統(<http://appeal.cpc.ey.gov.tw/WWW/Default.aspx>)，以網路填單的方式申訴。目前為了防止申訴人非本人或者申訴人提供資料有不齊全之情事，消費者尚不能採用電話之方式，提起消費申訴。

依消費爭議申訴案件處理要點第 3 點：「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。」只要該業者的營業所在地、消費關係發生地或申訴人住所地位於該直轄市或縣(市)政府，消費者皆可以向該直轄市或縣(市)政府申訴。

依消費爭議申訴案件處理要點第 8 點：「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。」茲因消保法第6條有規定，消保法的主管機關在中央為目的事業主管機關；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。故地方政府的消費者服務中心接到消費申訴時，視該案件之性質，分送該目的事業主管機關辦理，例如：電信消費糾紛事項，該主管機關為國家通訊傳播委員會，地方政府接到相關申訴案件時，移給國家通訊傳播委員會辦理第一次申訴程序。

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。

#### 四、第二次申訴—消保官協商程序

然依消保法第 43 條第 2 項：「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。」業者對於消費者之申訴，須於申訴之日起十五日內和消費者妥處，如消費者對於業者的處理不甚滿意時，得對業者提起第二次申訴。

消費者在向企業經營者、消費者保護團體、消費者服務中心或分中心第一次申訴後，如未獲妥適處理，得向所在地消費者保護官申訴。消費者保護官受理申訴之要件如下：

(一)僅消費者有權申訴：

依照消保法規定，僅消費者可以申訴，企業經營者不得為之。

(二)須為消費爭議案件：

即以消費者與企業經營者間因商品或服務所生之爭議為限。

(三)須為第二次申訴：

向消費者保護官申訴屬於第二次申訴性質，故消費者須於向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或分中心第一次申訴後，如未獲妥適處理時，始得向消費者保護官申訴。

(四)須向所在地消費者保護官申訴：

消費者保護官行使職權有其一定的轄區範圍，不得越區行使，故須向所在地轄區消費者保護官申訴。<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> 洪誌宏，上揭書，281 頁

## 五、調解

由於消費糾紛案件形形色色，類型千變萬化，對於消費者保護官而言，未必每一種領域都有涉獵，故參考鄉鎮市調解條例之精神，依消保法第 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。」在直轄市及縣（市）設立消費爭議調解委員會，由擁有各方面領域專長之學者、實務經驗之人擔任調解委員，俾促進解決消費糾紛。

而消費者依照消保法第 44 條規定申請調解，其要件如下：

### （一）僅消費者有權申訴：

依照消費者保護法規定，僅消費者可以申訴，企業經營者不得為之。

### （二）須為消費爭議案件：

即以消費者與企業經營者間因商品或服務所生之爭議為限。

### （三）須先經申訴程序：

1、消費者向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或分中心第一次申訴後，如未獲妥適處理者。

2、消費者於上述申訴未獲妥適處理後，向消費者保護官提起第二次申訴，而未獲妥適處理者。

### （四）須向直轄市或縣（市）政府消費爭議調解委員會申請調解：

消費爭議調解委員會行使職權有其轄區範圍，原則上不得越區行使職權，故應向所屬轄區的消費爭議調解委員會申請調解。<sup>3</sup>

值得注意的是，調解程序係不用經過消費者保護官之協商程序，方得為之，只要消費者有向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或分中心第一次申訴，未獲妥適處理，即可申請調解。

---

<sup>3</sup>洪誌宏，上揭書，281、282 頁

消費爭議案件經調解成立者，依照消保法第 46 條規定，應作成調解書，其效力準用鄉鎮市條例第 27 條至第 29 條的規定。調解書經法院核定後，具有如下的效力：

- (一)該調解書具有與民事確定判決同一之效力。
- (二)當事人雙方就該消費爭議事件不得再行起訴。
- (三)調解成立並經法院核定者，如該消費爭議事件已繫屬於法院，訴訟終結。
- (四)如該消費爭議事件有無效或得撤銷之原因時，當事人得向原核定法院提起宣告調解無效或撤銷調解之訴。<sup>4</sup>

所以，如消費者希望選擇對自己比較有保障之申訴方式，相較於消費者保護官的協商程序中所簽訂的和解筆錄，自得選擇調解程序，方能比照民事確定判決之效力，不用怕業者不履行調解筆錄之內容，如業者真的不履行，消費者得據此向法院聲請強制執行。

---

<sup>4</sup>洪誌宏，上揭書，286 頁

## 六、向法院提起民事訴訟

就民事訴訟而言，消費者係不用經過上述消費申訴程序，也就是說無論消費者消費申訴程序進行到哪一個階段，皆可逕向法院提起訴訟，並沒有任何條件限制。消費者發生消費爭議時，即可以向法院提起訴訟；也可以等到向消費者服務中心提起申訴，該申訴處理結果不滿意時提起訴訟；或者等到調解不成立時，再提起民事訴訟，消費者得自由選擇對自己有利之方式。

就消費申訴而言，申訴及調解程序係不用支付任何費用的，如消費者不想花錢打訴訟，可以採用申訴或調解程序來解決消費爭議，但如該案件涉及須鑑定或無法用協商或調解來解決的，建議消費者逕向法院提起訴訟，避免浪費時間成本費用在消費申訴程序上。

## 七、大陸的消費爭議處理程序

依據中華人民共和國消費者權益保護法第 39 條：「消費者和經營者發生消費者權益爭議的，可以通過下列途徑解決：（一）與經營者協商和解；（二）請求消費者協會或者依法成立的其他調解組織調解；（三）向有關行政部門投訴；（四）根據與經營者達成的仲裁協定提請仲裁機構仲裁；（五）向人民法院提起訴訟。」與臺灣的消保法規定相比，大陸看起來似乎並無在各地方設立消費者服務中心，惟仍可向有關行政部門投訴，是否有設立消費者服務中心以及消費者保護官來保障消費者之權益，可以好好思量一下。

而臺灣的消保法本身並無關於與經營者達成的仲裁協定提請仲裁機構仲裁之消費爭議處理程序，惟消保法第 1 條第 2 項：「有關消費者之保護，依本法之規定，本法未規定者，適用其他法律。」臺灣有仲裁法之規定，依仲裁法第 1 條規定，有關現在或將來之爭議，當事人得訂立仲裁協議，約定由仲裁人一人或單數之數人成立仲裁庭仲裁之。故臺灣的消費者如與企業經營者定有仲裁協議，亦得成立仲裁庭解決消費爭議。

## 八、結論

消費者遇到消費爭議千萬不要驚慌，不要有先入為主的想法認為自己是弱勢，無法對抗具有龐大勢力的企業經營者，我們政府設有消費者保護法之法規，各地方政府亦設有消費者服務中心以及消費者保護官可以捍衛我們應得之權利，如果有消費疑義，可利用手機或市話撥打 1950，電話會直接轉到撥電話地點的地方政府消費者服務中心，會有專業人員為消費者解決消費疑義。

消保法也替消費者提供三道消費申訴程序，藉由第一次申訴程序、第二次申訴程序(協商)、調解，由政府替消費者爭取應得之權益，畢竟消費者處於弱勢，政府應該站出來為消費者把關，避免有不肖之業者欺瞞消費者，致消費者權益受損。

附表一：

臺灣102年1月至12月各直轄市、縣（市）政府消費申訴及調解案受理  
件數統計

程序/件數	102 年度受 理件數	101 年度受 理件數	件數增減	變動比例
第 1 次申訴	29,957	28,310	+1,647	5.82%
佔總案件比 例	72.76%	72.56%		
第 2 次申訴	8,771	8,502	+269	3.16%
佔總案件比 例	21.30%	21.79%		
調解	2,447	2,204	+243	11.03%
佔總件數比 例	5.94%	5.65%		
總計	41,175	39,016	+2,159	5.53%

變動比例： $(102 \text{ 年度受理件數} - 101 \text{ 年度受理件數}) / 101 \text{ 年度受理}$   
 $\text{件數} \times 100\%$

(以上參考自行政院消費者保護會網站)

附表二：

臺灣102年第1次申訴案件數前5名之類別統計

排序		1	2	3	4	5
	案件類別	電信	通訊及周 邊產品	補習	車輛	房屋
處理 程序	第一次申 訴	3,343	2,123	1,849	1,682	1,630
	第二次申 訴	1,424	536	578	508	618
	調解	206	125	193	204	165
	結案數	4,030	2,580	2,214	1,850	1,813
	結案率(%)	81.04	92.67	92.40	77.28	75.13
爭議 事項	商品或服 務之爭議	1,886	1,585	345	966	874
	契約問題	779	226	1,201	264	408
	其他	1,266	824	887	654	517

(以上參考自行政院消費者保護會網站)

附表三：

臺中市政府消費申訴案件統計

	消費調解	第一次申訴	第二次申訴	消費諮詢
95年	193	966	627	1383
96年	211	1017	660	1046
97年	229	1988	654	1236
98年	251	1931	731	1448
99年	487	2590	801	1979
100年	275	3042	960	3849
101年	313	3285	757	2856
102年	325	3537	896	3953

(以上參考自臺中市政府消費者保護園地網站)

參考資料：

- 1、 行政院消費者保護會網站  
(<http://www.cpc.ey.gov.tw/Default.aspx>)
- 2、 臺中市政府消費者保護園地網站  
(<http://www.consume.taichung.gov.tw>)
- 3、 消費問題彙編，臺中市政府法制局編，三版
- 4、 洪誌宏，消費者保護法，2013 四月初版