

桃園市政府消費者服務中心消費爭議處理程序流程說明

(第一次申訴)

作業流程	流程說明	作業期限
受理申訴作業	<p>一、申訴案件之受理，原則上以書面為之，無論申訴人係親自來訪或以郵遞、傳真、電子郵件等方式提出，均須填妥申訴人與企業經營者之基本資料（如姓名或名稱、地址、電話）申訴之事由及主要訴求等，並經申訴人簽名或蓋章後，交由或傳真或郵寄至消費者服務中心即可。如資料有不完整者，則開立一次告知單，由申訴人以書面或親自前來補正。</p> <p>二、消費者服務中心接獲申訴案件後，對於顯非屬消費爭議之申訴案件，或顯非屬該機關主管業務範圍之消費爭議申訴案件，錄案後於七日內逕行移送各該主管機關處理，並副知申訴人。</p> <p>三、若非消費爭議事件，另函告知消費者向區公所調解委員會申請調解，或向區公所法律扶助服務處，請求法律諮詢。</p>	受理後一日
申訴處理作業	<p>一、若屬消費爭議案件，則移文業務主辦單位，並將案件編號，錄案列管。主辦單位應於七日內（逾期以催辦單稽催），函請企業經營者於十五日內妥適處理，並將處理情形函復申訴人並副知該直轄市或縣市消費者服務中心。</p> <p>二、若非為第一次申訴，則移消費者保護官，進行第二次申訴程序。</p>	錄案後一日
處理結果作業	第一次申訴案件，消費者於十五日內未獲企業經營者妥適處理時，得向本府消費者保護官申訴（第二次申訴）或向本市消費爭議調解委員會申請調解。	錄案後五日

桃園市政府消費者保護官消費爭議處理程序流程說明

(第二次申訴)

作業流程	流程說明	作業期限
受理申訴作業	<p>一、消費者保護官接獲申訴案件後，若資料不完整，應先開立一次告知單，請申訴人以書面或親自前來補正。對於未曾向企業經營者、消費者保護團體、或消費者服務中心申訴而逕提之申訴案件，應先移消費者服務中心依第一次申訴程序處理。</p> <p>二、非屬該機關主管業務範圍之消費爭議申訴案件，則錄案後移送各該主管機關處理，並副知申訴人告知其他處理途徑。</p> <p>三、若非消費爭議事件，另函告知消費者向區公所調解委員會申請調解，或向區公所法律扶助服務處，請求法律諮詢</p> <p>四、申訴案件，自申訴之日起逾越左列期限未將處理情形告知申訴人者，視為未獲妥適處理：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 企業經營者於接獲消費者申訴之日起，逾越十五日者。 2. 消費者保護團體於接獲消費者申訴之日起，逾越三十日者； 3. 縣（市）政府自消費者服務中心或分中心接獲消費者申訴之日起，逾越三十日者。 	受理後一日
申訴處理作業	<p>消費者保護官受理申訴案件後，應儘速依左列方式妥為處理，並將處理情形通知申訴人：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、屬消費爭議申訴案件，視案件性質及類型編訂案號、案由，一案一卷（專卷）。 二、申訴案件尚未經企業經營者處理者，錄案後將有關資料轉請企業經營者處理，請其逕復申訴人及副知消費者保護官，或將處理情形轉由消費者保護官函復。 <p>三、申訴案件尚未經消費者服務中心處理者，錄</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 錄案後五日 2. 視個案繁簡難易，依法酌情處理。

	<p>案後將有關資料轉請各該主管之消費者服務中心處理，請其逕復申訴人及副知消費者保護官，或將處理情形轉由消費者保護官函復。</p> <p>四、申訴案件業經企業經營者及消費者服務中心處理者，錄案後得視個案性質而為下列之處理（進行協商程序）：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 申訴案件如須了解其事實和過程者，得請企業經營者、消費者服務中心、消費者保護團體或政府有關機關提供有關資料研議。 2. 為了解案情，必要時得會同有關單位至系爭現場勘驗或為必要之調查或鑑定，如有違反相關法令（如公平法、建築法、消防法等）則移送各該目的事業主管機關查處。 3. 申訴案件如涉及法令規定疑義時，得送請有關機關解釋及提供相關資料參考。 4. 必要時得請企業經營者及申訴人等前來說明案情，即排定協商日期進行協商，商議解決方法，協商次數視案情繁簡而定。 	
處理結果作業	<ol style="list-style-type: none"> 一、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： <ol style="list-style-type: none"> 1. 向本市消費爭議調解委員會申請調解。 2. 向法院提起消費訴訟。 二、協商成立者，製作協商紀錄書，並將紀錄書影本交雙方當事人收執。 三、協商不成立時，除記明紀錄書外，並告知申訴人得向本市消費爭議調解委員會申請調解或向轄區法院提起消費訴訟，以為救濟方式。 	

消費爭議調解處理程序流程說明

- 一、消費者依消保法提出消費爭議申訴，而未獲妥適處理時，得向直轄市或縣市消費爭議調解委員會申請調解，因此，未經申訴而申請調解者，消費爭議調解委員會應不予受理。
- 二、有下列情形者，調解委員會不予受理，如：逾期未補正、非屬消費爭議事件、非消費者或其代理人提起者、曾經調解或仲裁成立者、曾經調解不成立，未重行調解者、經第一審法院言詞辯論終結者、無相對人或曾經法院判決確定者及重複申請調解者。
- 三、消費爭議調解案件之申請，以書面為主（填具調解申請書），無論申請人係親自來訪或以郵遞、傳真、電子郵件方式提出，均須填妥申請人與企業經營者之基本資料（姓名或名稱、地址、電話等），及調解事由與請求內容，並經申請人簽名或蓋章後郵寄或傳真至直轄市或縣市消費爭議調解委員會即可。
- 四、消費爭議調解委員會錄案登記受理後，應於三十日內指定期日召開調解委員會議，調解會議採概括授權調解及會議調解，前者得經全體調解委員三分之二以上出席，出席委員二分之一以上同意，授權調解委員會主席指定調解委員一人或數人逕行調解；後者為全體調解委員三分之一以上出席之調解會議。
 - 1、調解不成立：指當事人一造未到（或二造均未到）或雙方意見不一致，則調解不成立，於當事人申請後七日內發給調解不成立證明書，或向法院提起消費訴訟。
 - 2、調解成立：指雙方意思一致，即當事人合意，調解即成立，須於七日內將製作之調解書送法院審核，法院核定後之調解書須送達兩造當事人。
 - 3、調解方案：
 - (1) 當事人不能合意，但意思已甚接近者，經參與調解委員過半數之同意，依職權提出解決事件之方案。
 - (2) 十萬元以下小額消費爭議，當事人之一方無正當理由，不於調解期日到場者，經到場當事人一造之請求，或調解委員會依職權提出解決事件之方案。該方案應經全體調解委員過半數之同意。
 - 4、調解方案送達後，於十日之不變期間內無異議者，則視為已依該方案成立調解，並製作解決方案書送法院核定；若十日內異議者，於當事人不能合意，但已甚接近者，視為調解不成立（當事人得向法院提起消費訴訟），於小額消費爭議，當事人之一方無正當理由不到場者，調解委員得審酌依職權提出解決方案，若於十日不變期間提出異議者，經調解委員另定調解期日，無正當理由不到場者，視為依該方案成立調解。