**消費者保護主題:申訴、諮詢管道與機制**

**問題一:申訴的管道與機制有那些？**

**參考意見**:

1. 消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，可以直接向企業經營者申訴或以電話、手機直撥1950，向各直轄市、縣（市）政府之消費者服務中心提起申訴。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。
2. 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。

**問題二:○○餐廳（賣場或商店等）販售的○○產品不合理漲價，如何申訴？**

**參考意見:**為促進物價資訊透明化，行政院「穩定物價小組」已責成國家發展委員會整合民生相關的物價資訊，建置「物價資訊看板平台」（http://price.nat.gov.tw）。若您發現有業者不合理漲價，可於該平台內的「民眾提議」專區提出檢舉或建議；或可撥打法務部調查局24小時檢舉專線（0800-007-007）進行檢舉。受理單位一經接獲舉報，會立即轉請主管機關查處，以遏止不肖業者的不當漲價或聯合哄抬等行為；另主管機關亦會以電子郵件或電話回復您查處結果。

**資料來源:行政院消費者保護會**