

消費爭議第一次申訴處理結果問卷調查回饋單暨後續程序申請單

親愛的消費者，您好：

為了解臺中市政府（下稱本府）發文函請業者妥處消費爭議案件後，業者是否有依消費者保護法第 43 條所規範之 15 日期限內妥適處理您的消費爭議案件，又如未獲妥處，您有無續行後續程序之意願等事宜，因此煩請您於收到本府公文 15 日後再撥冗填寫以下問卷，此問卷將供本府相關機關擬定政策參考，有助於提升本府為民服務之品質，並加速您後續程序之申請時間。

此單填寫完後，請您以郵寄(40701 臺中市西屯區臺灣大道 3 段 99 號文心樓 10 樓)、傳真 (04-22210145)，或拍照回傳至公文所附承辦人電子郵件信箱等方式予本府，感謝您的協助！

臺中市政府法制局消費者保護官室 敬上

★案件編號：_____

☐一、【已獲妥善處理】經雙方協調已達成和解，業獲妥處。

☐二、【未獲妥善處理】

（一）未獲妥善處理之情形

☐1、收到公文超過 15 日，業者未聯絡。

☐2、業者有聯絡但未達成共識。

（二）後續程序之申請

☐1、不再進行後續程序。

☐2、想要進行下面的後續程序：

☐ (1) 第二次申訴

☐ (2) 調解

☐3、自行向法院提起民事訴訟。

(請擇一勾選，程序優缺點請參背面)

☐三、其他意見：

★依消費者保護法第 43 條規定，需給業者妥處爭議的時間為 15 日，若您未等待業者聯絡或回覆就寄回或傳真本申請單，本府亦需等前開 15 日時間過後，確認您們雙方未和解時，依法才能進行第二次申訴或調解處理程序。

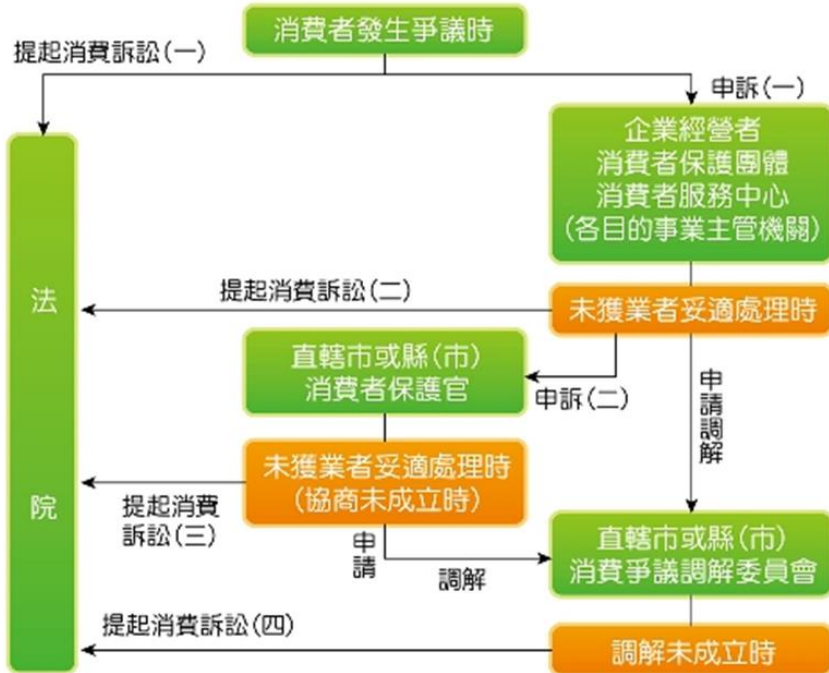
★請您在本單傳真、郵寄或拍照回傳承辦人電子郵件信箱後，再於上班時間來電確認有無收到。

★若您對於所提起的申訴案件有疑問，請撥打公文所附承辦人電話詢問。如有其它消費問題，請洽消費者諮詢專線 1950 或 04-22289111 分機 23800。

★申訴人簽名：

註 1 如第一次申訴是以線上申訴方式提出者，可以網路申請第二次申訴或調解，申請網址：<https://appeal.cpc.ey.gov.tw/WWW/Default.aspx>

消費爭議處理程序表



※消費者得不經申訴程序，隨時向法院提起消費訴訟。

流程圖說明：

依據消費者保護法第43條規定：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。企業經營者接獲申訴後應於15日內妥適處理，消費者未獲妥適處理時，得向消費者保護官申訴。消費者保護法第44條：如經兩次申訴均未能獲妥適處理時，得申請消費爭議調解。

後續程序說明-第二次申訴 v. s 消費爭議調解

	第二次申訴	消費爭議調解
主席	消保官	調解委員
排程時間	收案日起 30~50 日內	收案日起 20~25 日內
程序	協商不成立可聲請調解	調解不成立可向法院提訴訟
和解效果	僅具一般民事和解之效力，若一方反悔，無法強制執行	調解書經法院核定後，與確定判決具同一效力，若一方反悔，得持調解書向法院聲請強制執行
備註	結束後可再申請調解	調解程序為消費爭議 最終程序 結束後無法再申請第二次申訴