

雲林縣殯葬禮儀服務業消費者爭議申訴管道問答集

Q1：消費者就消費爭議得如何尋求解決？

A：消費者與企業經營者間因商品或服務發生消費爭議時，依照消費者保護法規定，消費者就消費爭議得選擇下列一種方式或同時辦理，以圓滿解決爭議：

(一) 行政解決方式：行政解決方式有二種，其先後次序如下：

1、申訴。(消費者保護法第四十三條)

2、調解：在申訴未獲妥適處理時，得申請調解。(消費者保護法第四十三條)

(二) 司法解決方式：提起消費訴訟。(消費者保護法第四十七條至五十五條)

Q2：消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，得向何機關或單位申訴？

A：消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，依照消費者保護法第四十三條規定，消費者先後有二次申訴的機會，說明如下：

(一) 第一次申訴：消費者得選擇向下列任一機關或單位申訴：

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

（二）第二次申訴：消費者向企業經營者、消費者保護團體、直轄市、縣（市）政府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，得向所在地消費者保護官申訴。

Q3：消費者向消費者保護官申訴之要件為何？

A：消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，依照消費者保護法第四十三條規定，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申訴後，未獲妥適處理者，得向直轄市、縣（市）政府消費者保護官申訴。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）須為消費者爭議案件：即以消費者與企業經營者間因商品或服務所發生的爭議為限。

（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，使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。

Q4：企業經營者對消費者之申訴應於如何期間內處理？

A：消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議，消費者向企業經營者申訴時，企業經營者對於消費者的申訴，依照消費者保護法第四十三條第二項規定，應於消費者申訴之日起十五日內妥適處理之。其意義如下：

(一) 處理期限：企業經營者應於消費者申訴之日起，法定的十五日期限內予以妥適處理，否則即可視為未獲妥適處理，而得向消費者保護官申訴或向消費爭議調解委員會申請調解。

(二) 期間之起算點：依照消費者保護法施行細則第三十六條規定，該十五日之計算方式，是

從企業經營者接獲消費者申訴的當日開始起算，為期十五天，而不是從消費者為申訴的那一天開始起算。