



消費爭議之申訴管道

消費者對於日常生活所需而從事之購買、使用商品或接受服務，發生消費爭議或糾紛時，可以向業者、民間的消費者保護團體或各直轄市或縣（市）政府的消費者服務中心申訴。若不能獲得妥適解決，還可以向各直轄市或縣（市）政府的消費者保護官進行第2次申訴或向地方政府的消費爭議調解委員會進行調解；倘若還是無法達成和解，可以向地方法院提起民事訴訟以爭取權益。

行政院消費者保護處提醒消費者，可以利用下列管道維護自身的消費權益：

（一）消費爭議之申訴途徑：

- 1、線上申訴（<http://www.ey.gov.tw/資訊與服務/消費者保護/線上申訴調解>、<http://www.cpc.ey.gov.tw/線上申訴調解>）。
- 2、親自前往各地方政府消費者服務中心填寫申訴資料表。
- 3、上網下載申訴資料表，填妥後傳真或郵寄各直轄市或縣市消費者服務中心。

（二）利用市話或手機撥打「1950」全國消費者服務專線，可以得到消費諮詢服務。

另外，行政院消費者保護處之消費者服務中心亦提供消費者諮詢服務專線：02-28863210、02-28863220、02-28863230。