



# 消費爭議處理程序



消費者發生消費爭議時   

申訴(一)

  
地方政府  
消費者服務中心

  
企業經營者


  
消費者保護團體

未獲妥適處理時

申訴(二)


申請調解

自行提起訴訟

  
地方政府  
消費者保護官

未獲妥適處理時

申請調解

  
地方消費爭議  
調解委員會

調解未成立時

自行提起訴訟

自行提起訴訟

自行提起訴訟

  
法院

△消費者提起訴訟，不以進行申訴及調解程序為必要；綜於申訴及調解程序進行中，也可提起訴訟。

△消費者發生消費爭議時，可上行政院消費者保護會網站<https://www.cpc.ey.gov.tw>，或行政院全球資訊網<https://www.ey.gov.tw> 資訊與服務項下之「消費者保護」，點選「申訴調解」，就可以進行線上申訴。

△消費團體訴訟需由優良消費者保護團體依消費者保護法第50條或53條提起。



行政院消費者保護處 廣告  
全國消費者服務專線1950