



# 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

申請調解

地方消費爭議  
調解委員會

自行提起訴訟

未獲妥適處理時

調解未成立時

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；縱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://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 廣電  
全國消費者服務專線1950