

(6)消費爭議處理程序

一、消費爭議申訴程序

(一) 第 1 次申訴階段 (臺北市政府消費者服務中心)

1. 提出方式：

(1) 線上申訴

請至行政院消費者保護處申訴網址：<http://www.cpc.ey.gov.tw/>，於上方點選「申訴調解」之「線上申訴」後點選「線上申請」，並瀏覽相關說明後，採「線上申訴」方式辦理。

(2) 傳真或郵寄

下載表格填妥後傳真或郵寄至臺北市政府消費者服務中心。地址：11008 臺北市信義區市府路 1 號 1 樓東區臺北市政府法務局消費者服務中心。

(3) 親洽：親自至臺北市政府消費者服務中心辦理。

2. 案件進度查詢：1999 轉 6169 或 7812。

(二) 第 2 次申訴階段 (臺北市政府法務局消費者保護官)

1. 提出方式：

(1) 第 1 次申訴採線上申訴者

請至行政院消費者保護處申訴網址：<http://www.cpc.ey.gov.tw/>，於原案件點選「原案再申訴」。

(2) 第 1 次申訴採傳真或郵寄者

下載表格填妥後傳真或郵寄至臺北市政府消費者服務中心。地址：11008 臺北市信義區市府路 1 號 1 樓東區臺北市政府法務局消費者服務中心。

(3) 第 1 次申訴採親洽者：親自至臺北市政府消費者服務中心辦理。

(4) 申訴業者所在地係臺北市者，亦可直接電洽第 1 次申訴階段本府執行機關，由該機關代為提出第 2 次申訴。

2. 案件進度查詢：1999 轉 6169 或 7812。

(三) 調解階段 (臺北市政府消費爭議調解委員會)

1. 提出方式：

(1) 採線上申訴者

於第 2 次申訴程序終結後，請至行政院消費者保護處申訴網址：<http://www.cpc.ey.gov.tw/>，於原案件點選「申請調解」。

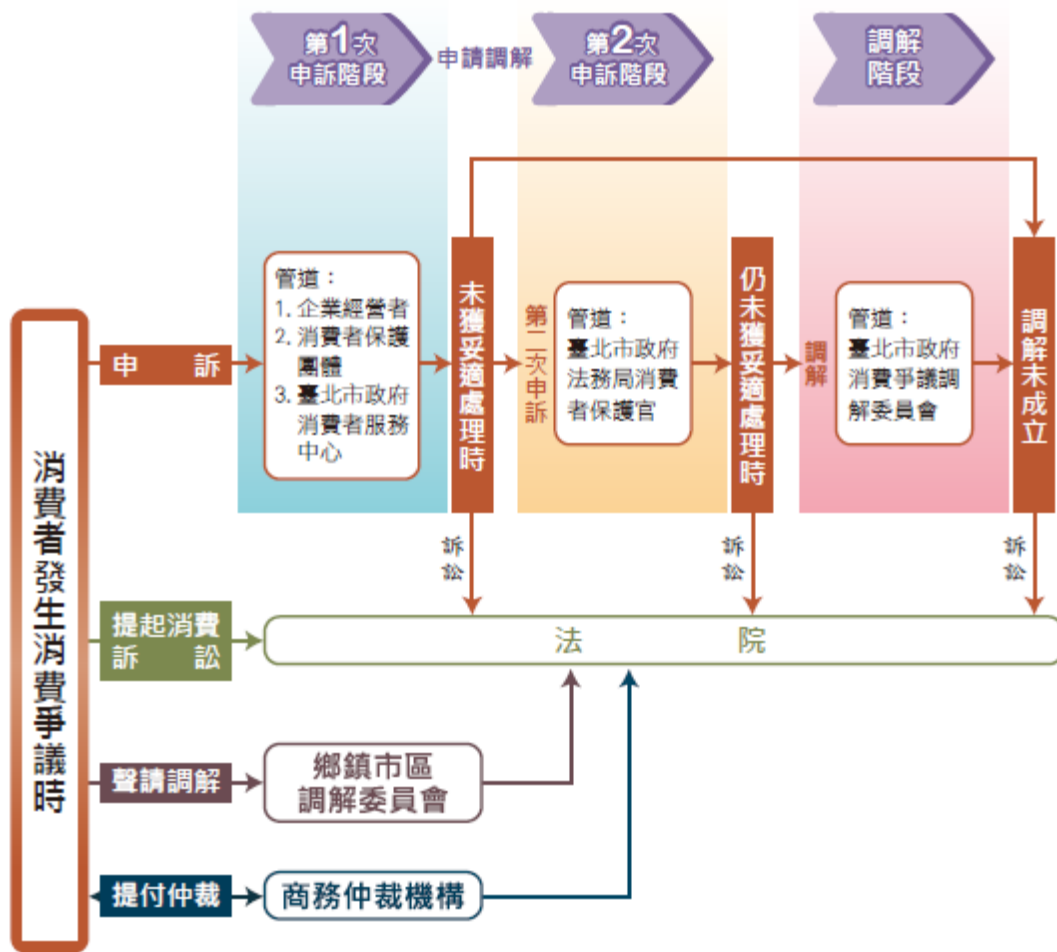
(2) 採傳真或郵寄者

下載表格填妥後傳真或郵寄至臺北市政府消費者服務中心。地址：11008 臺北市信義區市府路 1 號 1 樓東區臺北市政府法務局消費者服務中心。

(3) 採親洽者：親自至臺北市政府消費者服務中心辦理。

2. 案件進度查詢：1999 轉 6169 或 7812。

二、消費爭議處理程序流程圖



★有關商務仲裁機構部分，專屬不動產仲裁之機構有「[中華不動產仲裁協會](#)」，該協會結合不動產學者及專家、律師、建築師、估價師、地政士、經紀業、代銷業、地籍測量等多位菁英人士，民眾若有需求可逕洽該協會。地址：110 台北市信義區光復南路 495 號 6 樓之 4，電話：02-2729-7171，傳真：02-2729-9955。