



Q1

什麼是消費爭議?

「消費爭議」是指消費者與企業經營者間因提供商品或服務而產生之爭議。

但不包括用於投資營利或生財而產生之民事糾紛。

Q2

如果發生消費爭議，該向誰申訴?

- 1 企業經營者。
- 2 消費者保護團體。
- 3 「企業經營者登記所在地」之地方政府消費者服務中心。



地方政府消費者服務中心

1950

Q3

對消費爭議有所疑問，如何獲得解答?

可用電話直撥 **1950** 接通所在地之消費者服務專線諮詢。

Q4

是否可以直接打電話到消費者服務中心，用口述方式申訴?

消費爭議申訴必須以「書面」或「網路線上申訴」方式申請。



Q5

若是年長者，寫字閱讀有困難，該如何申訴?

- 1 可以親自到臺北市府法務局消費者服務中心，由本中心服務人員協助填寫專為年長者設計的表格。
- 2 若無法親至本中心，亦可聯絡本中心索取申訴表，填寫完畢並親簽後，再請人傳真或郵寄至本中心。
- 3 若獨居且行動不便，本中心亦可派專人至所在里，就近提供服務。



Q6

在實體店面購物，是否可以主張7日無條件退貨?

不行。實體店面購物沒有7天解約退貨權利，除非店家有特別約定退換貨的權利則不在此限。但如果商品有瑕疵時，仍然可以依民法主張解除契約或減少價金。

另消費者保護法第19條規定，「通訊交易」(如：電視購物或網路購物)或「訪問交易」(如：登門推銷)之消費者，可於收受商品或接受服務後7日內不附理由解除契約。



臺北市府
法務局

Department of Legal Affairs Taipei City Government

廣告



臺北市府
消費者服務中心
提供

(11008)臺北市信義區
市府路1號1樓東區

1950

傳真：2720-6281

Available on the iPhone

ANDROID APP ON Google play



臺北市法規查詢系統APP
可掃描以上QR Code下載



消費爭議

發生時如何處理

SHOES

臺北市政府消費爭議案件處理程序流程圖

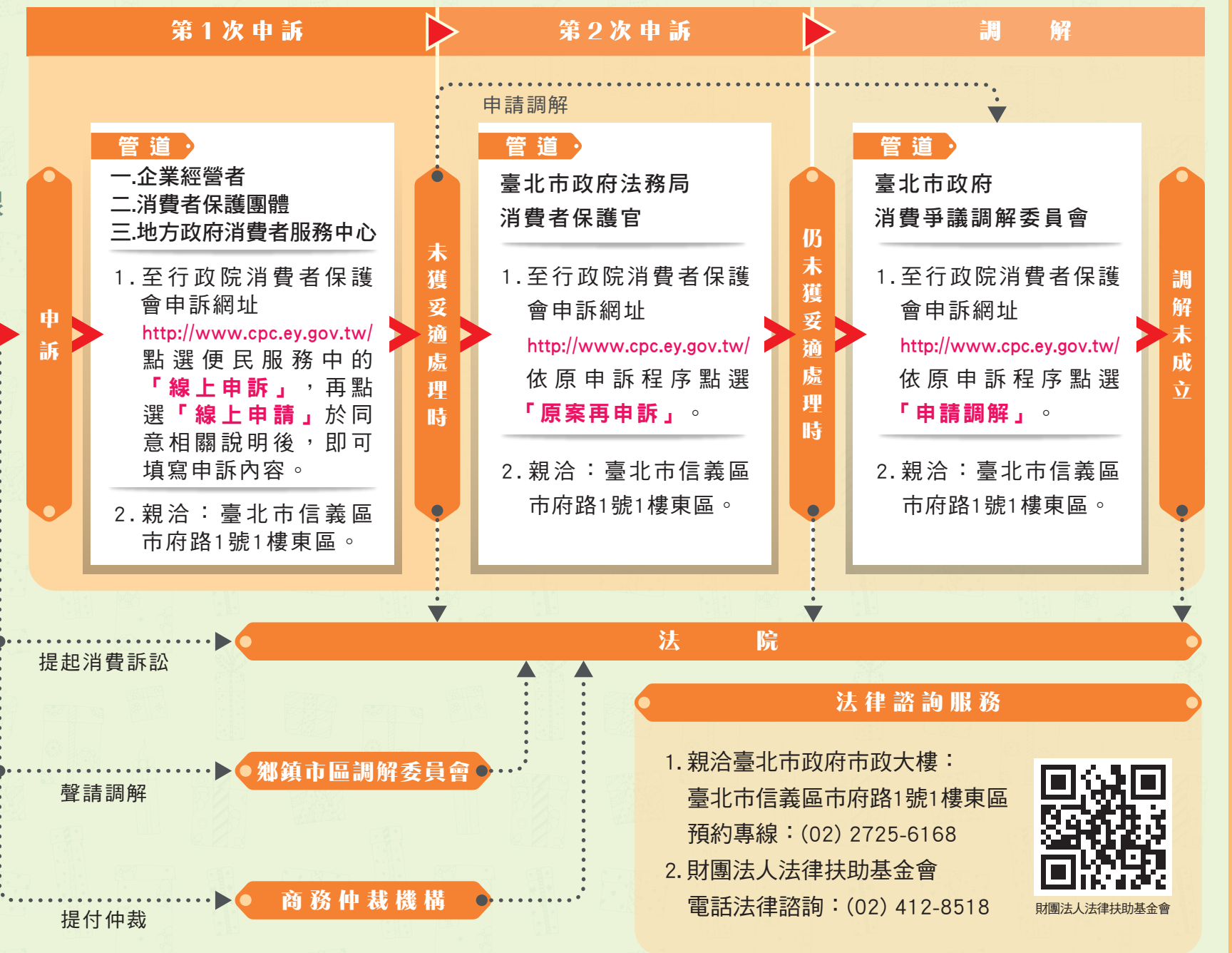


1950
消費者保護諮詢專線



臺北市政府法務局、社會局及法扶基金會合作便民扶助專案

免費諮詢消費爭議及債務清理相關案件
詳情請掃以下QR code



消費者保護諮詢機關聯絡資訊

健身中心

諮詢機關：臺北市政府體育局 運動產業科

地址：(10553)臺北市松山區南京東路4段10號

服務電話：(02)2570-2330 分機：6426

傳真：(02)2578-2176

食品藥物安全·化粧品

諮詢機關：臺北市政府衛生局

地址：(11008)臺北市信義區市府路1號1樓東南區

服務電話：食品藥物類 1999轉7079
化粧品類 1999轉7110

補習班

諮詢機關：臺北市政府教育局 終身教育科

地址：(11008)臺北市信義區市府路1號8樓南區

服務電話：1999轉6425/6428

傳真：(02)8192-6038

留遊學

諮詢機關：臺北市政府教育局 綜合企劃科

地址：(11008)臺北市信義區市府路1號8樓北區

服務電話：1999轉6350

傳真：(02)2720-5660

老人長期照顧及安養護機構

諮詢機關：臺北市政府社會局

地址：(11008)臺北市信義區市府路1號2樓北區

服務電話：(02)2759-7730
(02)2725-5172-5173
1999轉1618-1620
6966-6968

傳真：(02)2759-7731

不動產消費爭議 (包括不動產仲介業)

諮詢機關：臺北市政府地政局

地址：(11008)臺北市信義區市府路1號4樓北區

服務電話：1999轉7509

裝潢糾紛

諮詢機關：臺北市建築管理工程處

地址：(11008)臺北市信義區市府路1號2樓南區

服務電話：1999轉8395

傳真：(02)2759-5772

觀光遊樂業·旅館民宿業

諮詢機關：交通部觀光局

地址：(10694)臺北市大安區忠孝東路4段290號9樓

服務電話：觀光遊樂業
(04)2331-2688
旅館、民宿業
(02)2349-1500 轉8521至8525

傳真：(02)2773-9297

網址：<http://admin.taiwan.net.tw>

電信消費申訴

諮詢機關：國家通訊傳播委員會

地址：(10052)臺北市中正區仁愛路1段50號

免付費申訴電話：0800201205(有線電視申訴專線)
0800201207(電信消費申訴專線)

傳真：(02)2343-3994