

# /// 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



申訴

更多消費訊息  
及消保影片請上  
臺北市政府  
法務局消保網



## 第 1 次申訴 管道

- 一. 企業經營者
- 二. 消費者保護團體
- 三. 臺北市政府法務局  
消費者服務中心

① 線上：  
至臺北市政府法務局  
消保網  
<https://dlacp.gov.taipei/>  
點選消費爭議申訴中的  
「我要申訴」，再點  
選「線上申請」於同  
意相關說明後，即可填  
寫申訴內容。

② 親洽或郵寄：  
臺北市信義區市府路1號  
1樓中央東區。

③ 傳真：2720-6281

未獲妥適處理時

聲請調解



鄉鎮市區調解委員會

提起消費訴訟

## 第 2 次申訴 管道

臺北市政府法務局  
消費者保護官

- ① 線上：  
至臺北市政府法務局消保網  
<https://dlacp.gov.taipei/>依原  
申訴程序點選「原案再申訴」。
- ② 親洽、郵寄或傳真。

申請調解

## 調 解 管道

臺北市政府  
消費爭議調解委員會

- ① 線上：  
至臺北市政府法務局消保網  
<https://dlacp.gov.taipei/>依原  
申訴程序點選「申請調解」。
- ② 親洽、郵寄或傳真。

自行提起訴訟

未獲妥適處理時

自行提起訴訟

自行提起訴訟

調解未成立

法  
院

