

消費者保護宣導

消費者保護問與答

Q：「消費」的定義是什麼？有哪些情況可以申訴？

A：為滿足日常生活所需，購買、使用商品或接受服務的行為，都屬於消費範疇。如果是為了營業或牟利等動機而購買的商品或服務，就不屬於消保服務的範圍囉！（例如：出租、轉售賺錢或其他營利）

至於申訴：只要在消費過程中發生爭議或糾紛，都可以透過申訴管道，爭取合理的權益！

Q：申訴的管道有哪些？

A：您可以直接先向業者申訴要求解決，如果不能獲得合理解決的話，可以向消保單位請求協助，各縣市政府都有消費者服務中心，可以用電話直播 1950 就可接到該中心。也可以向民間的消費者保護團體，例如消基會或台灣消費者保護協會申訴，若還是無法解決，還可以向縣市政府的消費爭議調解委員會申請召開調解會；如果還是無法達成和解的話，可能就需要考慮是否要採取訴訟的方式爭取您的權益了。

Q：申訴有哪些功效？

A：透過申訴可讓業者對消費申訴的問題，有一個進行瞭解、檢討、改善、處理的機會。如果業者不能在 30 天內妥適處理的話，消費者還可透過縣市政府消費者服務中心提出第二次申訴，由消費者保護官處理，如未能達成和解，可提出消費爭議調解申請，調解成立的消費爭議調解書經法院核定後，就與法院民事確定判決有相同的效力。

所以，雙方如果能在訴訟之前達成和解，是最經濟而有效的解決，在縣市政府達成和解之消費案件，除有提出鑑定需要費用外，其餘免費，不但省時又節省經費。

新竹區監理所政風室製作關心您

