



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

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

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://www.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 廣告
全國消費者服務專線1950

一頁廣告多詐騙

社群下單細分辨



一頁式廣告 指業者將商品所有資訊，包括商品介紹、圖片、價格、下標等，都集中在一個頁面

一頁式廣告特徵

- ❶ 多出現於社群或入口網站
- ❷ 強調貨到付款
- ❸ 價格低於市價
- ❹ 標榜7天鑑賞期
- ❺ 限時限量促銷
- ❻ 無實體聯絡電話及地址

爭議類型

多屬跨境包裹。消費者收到後，發現商品不符或明顯瑕疵欲退貨，卻無法聯繫到賣家/託運人，或遭消極拖延，退貨退款不易。

爭議處理機制

新竹物流、統一速達、台灣宅配通等貨運業者、統一超商及全家便利商店，均已提供跨境包裹消費爭議協處服務，可直接辦理退貨退款或協助轉知託運人處理。

提醒消費者

- ❶ 避免在一頁式廣告中購物。
- ❷ 如已付款取貨，儘速拆封查明商品有無不符或瑕疵。
- ❸ 退貨卻聯繫不上賣家或託運人，可請貨運或超商協助。
- ❹ 若仍無法解決，可至網站 (<https://cpc.ey.gov.tw/>) 進行線上申訴。