

消費者向企業經營者申訴【參考範例】

消費者遭遇消費糾紛，最有效而快速解決糾紛的方式為先向企業經營者溝通、申訴，並盡可能保存書面證據。以書面向企業經營者申訴時，須注意之重點如下：

- 清楚描述所遭遇的問題，及您希望如何處理。
- 說明交易時之背景，例如交易之時間、地點、通路，及問題發生的時間。
- 說明曾經採取哪些措施解決問題，並說明如業者未妥善解決，您將如何處理。
- 要求業者須在合理期限內回復。
- 避免過於生氣或恐嚇用字。
- 檢附有關證明文件如收據、發票等影本，正本請自行妥善保管。

消費者可參考以下範例，依實際發生之消費爭議現況撰寫申訴信（請自行增刪文字），並寄給企業經營者要求妥善處理。

【參考範例】

公司名稱：

公司地址：

聯絡人姓名職稱：

○○○你好：

本人在○年○月○日於○○地點購買（或維修）○件○○產品（或服務項目，請填寫產品名稱及型號）。很可惜貴公司產品或服務不良，原因如下（請自行列舉遭遇之問題及刪除不必要文字）：

- 產品設計瑕疵不良。
- 產品與說明之描述不符。
- 提供的服務與廣告不符。
- 產品(服務)所使用的材料品質有疑慮。
- 其他：（請自行說明）

該產品(服務)於○月○日發生問題，本人曾打電話（或親自到○門市或其他...）向貴公司○○先生/小姐反應（或維修），但仍未獲得妥善處理。檢附本次購物（維修、服務）相關資料影本（如發票、收據、保證書、保固書、訂貨或退貨紀錄、合約書、產品型號序號等），希望貴公司能○○○○○○○（請提出您希望業者如何處理，例如退款、賠償、換貨、維修等等）。

請貴公司在○月○日前妥善處理，並以電話或信件（或電子郵件）回復，屆時如未獲得解決，本人將向消費者保護機關（機構、團體）進行申訴。

感謝

申訴人姓名：

會員編號：

申訴人地址、電話、電子郵件：

申訴日期：