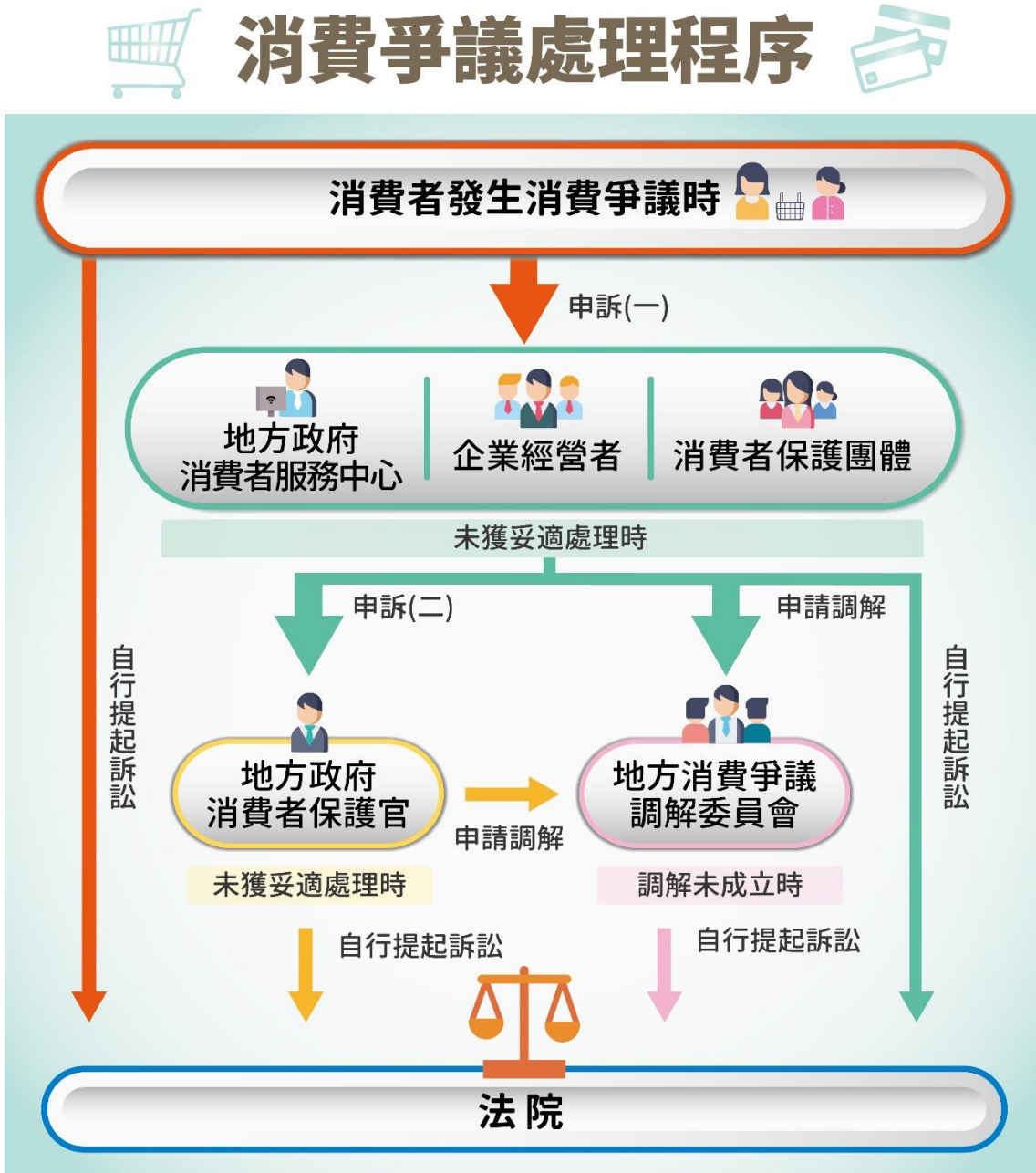


# 消費爭議處理程序及 Q&A

Q1: 消費爭議處理程序？



△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  
全國消費者服務專線1950

## Q2: 消費者於鐵路事故向企業經營者主張權利的法律依據？

- (一)「鐵路法」第 62 條及「鐵路機構行車與其他事故損害賠償及補助費發給辦法」第 3 條以下，規定鐵路機構的損害賠償責任，以及酌給卹金或醫藥補助費的情形：
1. 因可歸責於鐵路機構行車或其他事故，致人死亡或傷者，除醫療費用由鐵路機構負責支付外，其賠償金額如下：
    - (1) 死亡者，新臺幣 250 萬元。
    - (2) 重傷者，新臺幣 140 萬元。
    - (3) 受重傷以外之傷者，最高金額新臺幣 40 萬元。
  2. 受害人能證明受有前述規定金額以外更大損害者，得就其實際損害，請求賠償。前述規定，不影響請求權人的訴訟請求權。
  3. 如能證明事故的發生非由於鐵路機構的過失，對於受害人死亡或傷害的情形，仍應酌給卹金或醫藥補助費。
- (二) 消費者保護法(下稱消保法)第 7 條及第 51 條，規定企業經營者的商品與服務責任，以及業者因故意或過失所致損害，消費者得請求懲罰性賠償金的情形：
1. 鐵路機構為提供運輸服務的業者，依消保法第 7 條規定，提供服務的業者，應確保服務符合當時科技或專業水準可合理期待的安全性。若有違反致生損害時，應負賠償責任。但業者能證明無過失者，法院得減輕賠償責任。
  2. 消保法第 51 條規定，依消保法所提起的訴訟，因業者故意所致的損害，消費者得請求損害額 5 倍以下的懲罰性賠償金；因重大過失所致的損害，得請求 3 倍以下的懲罰性賠償金；因過失所致的損害，得請求 1 倍以下的懲罰性賠償金。
- (三) 因鐵路事故所致的損害，可參考民法第 192 條以下相關規定，請求包括醫療費、增加生活上需要的費用、殯葬費、扶養費、喪失或減少勞動能力損失及物品損失等財產上損害賠償，此外，亦可請求非財產上損害賠償(精神慰撫金)。

(四)有關鐵路機構是否依上述規定負損害賠償責任，須由權責單位依個案事實進行調查予以釐清。若有爭議，仍需由司法機關為最終判斷，以確定法律責任之歸屬。

### Q3:消費爭議救濟管道為何？

消費者因消費關係衍生爭議時，可以依消保法向行政機關提出申訴、申請調解或逕行提起司法訴訟。

#### (一)申訴及調解

##### 1. 申訴：消保法第 43 條規定

(1)消費者得向企業經營者、消費者保護團體或直轄市、縣(市)政府消費者服務中心提出第 1 次申訴。企業經營者對於消費者之申訴，應於申訴之日起 15 日內妥適處理。

(2)如第 1 次申訴未獲妥適處理時，得向所在地之直轄市、縣(市)政府消費者保護官(下稱消保官)提出第 2 次申訴。由消保官排定期間邀集消費者及企業經營者召開協商會議。

##### 2. 調解：消保法第 44 條及第 46 條規定

(1)消費申訴未獲得妥適處理時，消費者得向直轄市、縣(市)政府之消費爭議調解委員會申請調解。

(2)調解成立者應作成調解書；調解書經法院核定後，與民事確定判決具有同一之效力。

#### (二)司法訴訟

消費者有消費爭議時，可以不進行申訴調解程序，而直接選擇下列任一方式進行司法訴訟：

1. 一般訴訟：消費者得依民事訴訟法之規定，以自己名義逕向法院提起民事訴訟。

2. 選定當事人訴訟：依消保法第 54 條規定，如因同一消費關係而被害人眾多時，被害多數消費者可以選定一人或數人起訴請求損害賠償。

3. 團體訴訟：依消保法第 50 條第 1 項規定，優良消費者保護團體（下稱優良消保團體）對於因同一之原因事件，致使眾多消費者被害時，可以受讓 20 人以上消費者之損害賠償請求權，以優良消保團體的名義提起團體訴訟。

#### Q4: 企業經營者未於消費者申訴起 15 日內處理，消費者如何因應？

消保法第 43 條第 2 項規定，企業經營者應於消費者申訴之日起 15 日內妥適處理之。其意義如下：

- (一) 期間之起算點：依照消保法施行細則第 36 條規定，該 15 日之計算方式，是從企業經營者接獲消費者申訴的當日開始起算，為期 15 天，而不是從消費者為申訴的那一天開始起算。
- (二) 處理期限：企業經營者應於接獲消費者申訴之日起，法定的 15 日期限內予以妥適處理，否則即可視為未獲妥適處理，此時消費者可向直轄市、縣(市)政府消費者保護官申訴或向直轄市、縣(市)消費爭議調解委員會申請調解。

#### Q5: 消費者於何種情形下得向何消費爭議調解委員會申請調解？

消保法第 44 條規定，消費者依第 43 條規定申訴未能獲得妥適處理時，得向直轄市、縣(市)消費爭議調解委員會申請調解。其要件如下：

- (一) 須先經申訴程序：依照消保法規定，僅消費者可以申請調解。但消費者要經過下列之一申訴程序，且未獲妥適處理時，即可申請調解。
  1. 消費者向企業經營者、消費者保護團體或直轄市、縣(市)政府消費者服務中心或分中心申訴，而未獲妥適處理者。
  2. 消費者於上述申訴未獲妥適處理後，向消費者保護官申訴，而未獲妥適處理者。
- (二) 須向直轄市或縣〈市〉政府消費爭議調解委員會申請調解：消

費爭議調解委員會行使職權有其轄區範圍，原則上不得越區行使職權。故消費者應向所屬轄區的消費爭議調解委員會申請調解。

#### Q6: 消費者保護團體提起損害賠償訴訟要件為何？

消保法第 49 條及第 50 條規定，消費者保護團體必須具備下列要件，始得受讓消費者損害賠償請求權，以自己團體的名義提起損害賠償訴訟：

- (一) 資格要件方面：必須是優良消費者保護團體（經行政院評定為優良且公告者），目前有財團法人中華民國消費者文教基金會與社團法人台灣消費者保護協會兩個。
- (二) 實質要件方面：
  1. 必須對於同一之原因事件，且該事件造成眾多消費者受害時。
  2. 必須取得 20 人以上受害消費者將對企業經營者之損害賠償請求權讓與優良消費者保護團體。
  3. 必須以消費者保護團體自己之名義提起損害賠償訴訟。
  4. 必須委任律師代理訴訟。

#### Q7: 消費者進行消費申訴調解與提起消費訴訟之差異性？

消費者對消費爭議尋求解決之管道，進行申訴調解與消費訴訟之差別如下：

- (一) 性質：申訴與調解為行政上之救濟管道；消費訴訟為司法救濟管道。
- (二) 費用：消費者無庸負擔申訴與調解程序之費用；消費者需繳交消費訴訟之裁判費，另當優良消費者保護團體提起團體訴訟時，最多僅需負擔訴訟標的價額新台幣 60 萬元以內之裁判費。
- (三) 時間：申訴與調解程序所需時間較短；消費訴訟程序較長。
- (四) 懲罰性賠償金：消保法第 51 條規定：「依本法所提之訴訟，因企

業經營者之故意所致之損害，消費者得請求損害額五倍以下之懲罰性賠償金；但因重大過失所致之損害，得請求三倍以下之懲罰性賠償金，因過失所致之損害，得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金。」換句話說，消費者只要依據消保法提起消費訴訟，即可請求損害額 1 倍至 5 倍以下的懲罰性賠償金，至於消費者提出消費申訴與調解則無此規定之適用。

#### Q8: 消費爭議線上申訴建立之目的與網址？

如前所述，消保法第 43 條規定，發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或直轄市、縣(市)政府消費者服務中心申訴。然行政院為減輕消費者時間、金錢與勞力之壓力，提供網路線上消費爭議申訴系統，提供消費者更便捷的申訴管道。

消費者進入消費爭議線上申訴管道如下：搜尋行政院消費者保護會/申訴調解/線上申訴，或逕行登入以下網址

<https://appeal.cpc.ey.gov.tw/WWW/Default.aspx>。