一、申訴管道

消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，可直接向企業經營者申訴，或以電話、手機於上班時間(不含午休)直撥1950，向各直轄市、縣（市）政府之消費者服務中心諮詢。另外，行政院消費者保護會已建置「線上申訴與調解」系統，您可上網提起消費申訴，或者也可以向民間的消費者保護團體，例如消費者文教基金會或台灣消費者保護協會申訴。

二、辦理流程

企業經營者對於消費者之申訴，應於申訴之日起十五日內妥適處理，如果沒有得到妥適處理，可以向直轄市、縣（市）政府之消費者保護官提出第二次申訴；如仍未獲妥適處理，還可以向直轄市、縣 (市) 政府之消費爭議調解委員會申請調解，調解未獲妥適處理或未成立時，可向法院提起消費訴訟。

三、注意事項

消費者提起消費訴訟，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，也可提起消費訴訟。

消費者利用行政救濟程序，可上行政院消費者保護會網站https://cpc.ey.gov.tw，或行政院全球資訊網https://www.ey.gov.tw 資訊服務項下之「消費者保護」，點選「申訴調解」，就可以進行線上申訴

