

1950 專線

有任何消費問題，請撥打全國消費者服務專線 1950，各地方政府消費者服務中心有專人提供專業及熱忱的服務。

1950 特碼專線係政府於民國 88 年 12 月 6 日規劃建置，消費者不需要記憶各地方政府消費者服務中心冗長的電話號碼，祇要拿起按鍵式電話或手機撥打 1、9、5、0 四個碼，就會直接轉接至所在地縣市政府消費者服務中心。

基於使用者付費原則，1950 專線之計費方式，比照一般市內電話或行動電話收費；亦即消費者以市內電話撥打，即以市話計價，若以行動電話撥打，則以行動電話撥市話費率計費。

消費爭議如何申訴或申請？

1. 使用「線上申請」功能直接在網路上提出申請。

(<http://appeal.cpc.ey.gov.tw/WWW/Default.aspx>)

2. 使用「申請書下載」功能下載並列印申訴與調解申請書，填妥後傳真或郵寄至各直轄市、縣（市）政府消費者服務中心。

3. 亦可親自至直轄市、縣（市）政府之消費者服務中心填寫相關文件進行申訴及調解。

4. 案件受理後若欲查詢案件處理進度或欲撤回申訴調解案件，請利用「案件查詢」功能處理。

消費爭議申訴案件處理流程？

本府消費者服務中心接獲申訴案件後，處理程序如下：

- 1、本府消費者服務中心於接受消費者所提書面申訴（第一次申訴）後，立即依申訴案件之性質移送各執行機關處理，各執行機關接受案件之移送後，將發文函請業者依消費者保護法第 43 條規定書面回覆或直接與申請人溝通協調。
- 2、若第一次申訴未獲妥適處理，申訴人可提起第二次申訴或申請調解，第二次申訴由消保官函請申訴人及業者到場開會協商。
- 3、若第二次申訴仍無法獲得妥適處理時，消費者可申請調解，而調解係由本府消費爭議調解委員會居中調解。

The screenshot displays the website of the Executive Yuan Consumer Protection Committee. The header includes the committee's name in Chinese and English. Below the header, there is a section titled '親愛的消費者您好，歡迎使用本系統，欲提起消費爭議申訴或申請調解時：' (Dear consumer, welcome to use this system. If you want to file a consumer dispute complaint or apply for mediation:). This section lists four steps: 1. Online application, 2. Download application form, 3. In-person application, and 4. Case inquiry and withdrawal. Below this, there are four main service categories: '線上申請' (Online Application), '申請書下載' (Download Application Form), '案件查詢及撤銷' (Case Inquiry and Withdrawal), and '各地受理窗口' (Local Acceptance Windows). Each category has a corresponding 'STEP 1' and 'STEP 2' description. The '線上申請' section includes steps for inputting basic information, entering a verification code, writing the complaint content, and selecting the handling agency. The '申請書下載' section includes steps for downloading and printing the application form, and filling it out with a hard copy or mail to the local consumer service center. The '案件查詢及撤銷' section includes steps for inputting applicant information and performing case progress inquiries. The '各地受理窗口' section includes a note that consumers can go to local government consumer service centers to file complaints and apply for mediation.

