

「消費爭議發生時，雙方得選擇利用下列訴訟外之紛爭處理方式」

1. 依消費者保護法第四十三條及第四十四條規定，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心申訴；未獲妥適處理時，得向直轄市或縣(市)政府消費者保護官申訴；消費者申訴未獲妥適處理時得向直轄市或縣(市)消費爭議調解委員會申請調解。

(1)本府申訴管道管：親至本府消費者服務中心提出申訴或至「消費爭議申訴系統」線上申請提出申訴。線上申請，請逕行上網「彰化縣政府首頁 (<http://www.chcg.gov.tw>) /便民服務/服務專線/消費者保護專線/業務專區/消費爭議申訴系統」申辦。

(2)前項申訴未獲業者妥適處理時，得向本府消費者保護官申訴或下載「消費爭議調解書」向消費爭議調解委員會申請調解亦可至「消費爭議調解系統」線上申請消費爭議調解。

2. 依鄉鎮市調解條例規定，向鄉鎮市(區)調解委員會聲請調解。
3. 依民事訴訟法第四百零三條及第四百零四條規定，向法院聲請調解。
4. 依仲裁法規定，向仲裁機構聲請仲裁。

消費爭議調解委員會、鄉鎮市(區)調解委員會調解成立之調解書經法院核定後與民事確定判決有同一效力；仲裁判斷，於當事人間，與法院之確定判決，有同一效力。

訴訟外紛爭處理方式相關網址：

1. 行政院消費者保護會申訴及調解系統：

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

2. 司法院訴訟外紛爭解決機構查詢平台：

<http://adrmapp.judicial.gov.tw/>