

國人涉及跨境消費爭議之處理機制及管道

日期：2012-11-19 資料來源：消費者保護處

線上購物提供消費者更多的消費機會、購物資訊、方便性及選擇性，但發生消費糾紛又該怎麼辦？在國內發生狀況時，還可以向主管機關求助，或透過法律途徑解決，但若涉及跨境（跨國）消費糾紛，消費者多因不瞭解他國消費者保護法之規定，而望之卻步。因此，面對跨境消費爭議時，行政院消費者保護處提供消費者可參考之管道：

一、聯繫企業經營者溝通處理

建議消費者先行與企業經營者直接聯繫與溝通，讓業者有機會更正購物過程的誤會或過失，通常，有信譽的業者內部會有糾紛處理機制。若業者置之不理或溝通無效，再尋求第三方的協助。

二、詢問信用卡發卡行提供協助

信用卡有消費糾紛處理機制，消費者因使用信用卡付款而發生糾紛，則可以跟發卡行進行聯繫，請求發卡行提供處理上的協助。

三、透過政府機關協助處理

消費者可以填寫申訴書(表)，或者進行線上申訴(網址：<http://www.cpc.ey.gov.tw>)，政府機關在收到申訴案資

料後，將函轉外交部轉請我駐外單位協助處理。

四、逕行向各國家相關消費者保護機構辦理申訴

外交部領事事務局已蒐集各國（地區）消費者保護機構之申訴管道，消費者可至該局網站（<http://www.boca.gov.tw/np.asp?ctNode=683&mp=1>）瀏覽「各國暨各地區旅遊及消費者保護資訊」，查詢該國家之「消費者保護機構」，並自行檢具申訴資料，向企業經營者所在之國家進行申訴。

五、自行至跨境消費爭議處理網（eConsumer.gov²）申訴

國際消費者保護執行網絡（International Consumer Protection and Enforcement Network, ICPEN）於 2001 年成立跨境消費爭議處理網（eConsumer.gov），專責處理跨境（國）消費爭議之處理及協調工作，目前有 28 個國家參與該計畫，以網站之形式作為跨境消費爭議之入口。該網站提供英、西、德、法、日、韓、波蘭及土耳其語等 8 種語言，其管理機關（美國聯邦交易委員會）於接獲申訴資料後，會將申訴案轉請參與之會員國主管機關協助處理。

至於在大陸地區發生之消費爭議，則區分是否為旅遊消費糾紛，依下列不同管道處理：

一、旅遊消費糾紛(交通部觀光局諮詢電話：0800011765)

1、旅行社辦理之團體旅遊，由中華民國旅遊品質保障協會(品保協會)受理後，協調大陸相關旅遊組織協助處理。

2、非旅行社辦理之旅遊，由行政院大陸委員會受理後轉請海峽交流基金會(海基會)協調大陸之海峽兩岸關係協會(海協會)協處。

二、非旅遊消費糾紛

國人在大陸地區發生之非旅遊之消費爭議，目前均透過海基會提供協助處理機制。

最後，行政院消費者保護處提醒消費者，上述資訊之提供乃係方便消費者進行申訴，但由於各國消費者保護法令不一，且各國主管機關權限差異頗大，是否受理或如何處理我國民眾之消費申訴案，仍應遵循該國之法制規定，無法保證個別消費申訴案皆能完全獲得滿意之解決。