



臺灣南投地方法院
TAIWAN NANTOU DISTRICT COURT

廉政通訊報你知

中華民國111年12月13日 024期

消費者保護宣導

《消費者申訴的管道與機制有哪些？》

一般消費爭議

- 一、消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，可以直接向企業經營者申訴，或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、行政院消費者保護會已建置「線上申訴與調解」系統，消費者也可上網提起消費申訴，系統會自動通報相關的直轄市、縣（市）政府的消費者服務中心受理；另也可以向各直轄市、縣（市）政府的消費者服務中心申訴。
- 三、企業經營者對於消費者的申訴，應於申訴日起十五日內妥適處理，如果雙方仍未能取得共識，消費者可以向直轄市、縣（市）政府的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）消費爭議調解委員會申請調解。

網路交易爭議

網路交易所發生的消費爭議態樣相當多元，因涵蓋的產品或服務類型廣泛，涉及不同機關權責，由各相關機關依所轄法規管理（例如：利用網路購買食品、衣物、旅遊券等，一旦發生消費爭議，即分屬衛生福利部、經濟部、交通部權責）。

由於民眾對各行政機關權責難以判斷，若遭遇消費爭議須立即提出申訴時，亦可先行向負責電子商務產業發展的主管機關經濟部請求協助，以保障自身權益。

○○餐廳（賣場或商店等）販售的○○產品不合理漲價

為促進物價資訊透明化，行政院「穩定物價小組」已責成國家發展委員會整合民生相關的物價資訊，建置「物價資訊看板平台」（<http://price.nat.gov.tw>）。

若民眾發現有業者不合理漲價，可於該平台內的「民眾提議」專區提出檢舉或建議；或可撥打法務部調查局24小時檢舉專線（0800-007-007）進行檢舉。受理單位一經接獲舉報，會立即轉請主管機關查處，以遏止不肖業者的不當漲價或聯合哄抬等行為；另主管機關亦會以電子郵件或電話回復查處結果。

《收受賄款，違背職務未將違建查報拆除案》

案情摘要

一、甲為建管機關技工，負責違章建築「查報認定」，96年間陸續透過土木工程承包商乙為白手套，居中引薦收受搭蓋違建之民眾賄款，而未將違建物列入拆除。

二、其相關犯行如下：

（一）96年7月會勘A違建物，收受乙4萬元賄款，而於違章建築勘查紀錄表之會勘結論、平（立）面示意圖、位置圖均乏違章建築之認定記載，且未通知拆除違建同仁執行後續拆除。

（二）96年7月兩度會勘B違建物，又收受乙不詳金額賄款，且未製作任何勘查紀錄及違章建築之認定記載。

（三）96年9月會勘C違建物，又收受乙7萬元賄款，故意不將勘查認定「應隨報隨拆」之結論輸入電腦，致無從取得「違章建築認定通知書文號」，遂使C違建亦長期處於未拆除狀態。

責任追究

97年12月板橋地檢署依「貪污治罪條例」第4條第1項第5款對於違背職務之行為收受賄賂罪嫌將甲提起公訴，因其有犯數罪之相牽連關係，該署再於98年7月追加起訴，99年12月板橋地方法院一審判決將甲處有期徒刑10年6個月，褫奪公權4年，並追繳沒收所得財物。

檢討研析

一、甲係依法令服務於行政機關而具有法定職務權限之公務員，因貪念之故，連續收受乙賄款，未將所悉違建查報拆除，遭法院判處期徒刑，殊值公務員引為殷鑑、自我警惕。

二、甲雖已於97年3申請退休，然中國時報100年1月1日大幅報導本案，業引發社會矚目，其不法行為已然危害機關形象甚鉅。