

# 調解告知單(非親自來訪)

◎消費者已申請第一次申訴，後續進行申訴或調解程序◎

Q1：收到公文後，未獲業者妥適處理時，後續程序為何？

A1：可申請第二次申訴(消保官協商)或消費爭議調解程序(調解委員調解)。

Q2：以上 2 種程序有何不同？

相同處		
1. 均為解決消費爭議管道之一種，且不收協商或調解費用。		
2. 需申訴人及業者雙方至市政府協商或調解，但無法強制雙方到場出席。		
3. 與法官權限不同，無法強制業者接受和解條件。		
不同處		
	第二次申訴	消費爭議調解
主席	消保官 1 人	調解委員 1~數人 (大多案件為 1 人)
排程時間	收案日起 30~50 日內 (目前消保官共 5 位輪分協商案)	收案日起 20~25 日內 (調解委員共有 11 位可輪分調解案)
程序	協商不成立可聲請調解	調解不成立可向法院提訴訟
和解效果	僅具一般民事和解之效力， 若一方反悔，無法強制執行	調解書經法院核定後，與確定判決具 同一效力，若一方反悔，「得持調解書 向法院聲請強制執行」

★向本府申請消費爭議處理程序的時間，並不會中斷民事請求權時效。

若您的案件最後仍需進行民事訴訟，建議您逕向法院提訴訟，以免延誤時效。

## 調解小叮嚀

收到請業者妥處之公文(即正本：業者，副本：申訴人)後，經過 15 日，若未獲業者妥適處理而仍欲爭議時，請簽名並郵寄或傳真本告知單，務必來電查詢是否有收到。

傳真：04-22259509

地址：臺中市西屯區臺灣大道三段 99 號文心樓 10 樓

電話：手機、市話直播消保專線 1950 或 04-22289111\*23800

★依消保法第 43 條規定，需給業者妥處爭議的時間為 15 日，若您未待業者回復即寄回或傳真本告知單，本局亦需於收到 15 日後，確認未和解者，始排訂調解時間。

我已了解上述程序，日後若未獲業者妥適處理而且請求內容不變時，可以電話告知聲請調解，並以本告知單作為聲請調解書。

請簽名\_\_\_\_\_