

桃園市政府 110 年度上半年消費爭議申訴暨調解案件統計分析

桃園市政府 110 年度上半年受理消費爭議申訴案件計 4,637 件，依行政院消費申訴及調解案件管理系統資料，統計分析消費爭議案件數最多之前 5 類類型、爭議原因及協商不成立比率逾百分之十之企業經營者如下表。

一、消費爭議案件數最多之前 5 類類型及爭議原因

排名	類型	案件數	爭議原因
1	食品	459	食品品質、取消訂單退費、商品優惠、服務品質
2	房屋(含預售屋、成屋、租屋)	335	定金返還、契約爭議、房屋品質瑕疵、公設瑕疵、公設移交、廣告不實
3	服飾皮件及鞋類	267	商品退貨退款、退貨運費、商品換貨、商品品質不佳、商品不符
4	線上遊戲	266	帳號停權、遊戲品質、廣告不實、遊戲規範、道具異常、遊戲儲值退費
5	醫療器材	224	口罩未出貨退費爭議、商品不符、商品品質不佳、取消訂單、廣告不實

二、桃園市政府 110 年度上半年消費爭議案件數前 5 類類型中，申訴案件 5 件以上且協商不成立比率逾百分之十之企業經營者就申訴案件之處理情形分析

統計分析說明：

- (一) 申訴案件之計算係以個別之申訴人為計算基礎。
- (二) 一申為向本府消費者服務中心申訴。
- (三) 二申為一申未妥處向本府法務局消保官申訴。
- (四) 個案協商不成立之原因不同，尚非全為企業經營者方面之問題。
- (五) 食品類及醫療器材類消費爭議之協商不成立比率均未逾百分十。

(一)房屋類消費爭議申訴案合計 335 件，申訴案件 5 件以上且協商不成立比率逾百分之十之企業經營者計 2 家，其申訴案件處理情形。						
排名	企業經營者名稱	一申件數	二申件數	申訴案處理結果		協商不成立比率
1	和峻建設股份有限公司 (陽光大境案)	16	16	成立	0	申訴案件 16 件，經本府消費者服務中心及消保官二階段處理，16 件協商不成立，不成立比率 100%。
				撤回	0	
				不成立	16	
2	鴻灃建設股份有限公司 (鴻灃 RICH 案)	28	25	成立	0	申訴案件 28 件，經本府消費者服務中心及消保官二階段處理，25 件協商不成立，不成立比率 89.3%。
				撤回	0	
				不成立	25	
爭議重點	公設點交、契約爭議(交屋保留款)、公設廣告不實、房屋漏水及其他瑕疵維修保固爭議。					
(二)服飾皮件及鞋類類消費爭議申訴案合計 267 件，申訴案件 5 件以上且協商不成立比率逾百分之十之企業經營者計 2 家，其申訴案件處理情形。						
排名	企業經營者名稱	一申件數	二申件數	申訴案處理結果		協商不成立比率
1	新加坡商蝦皮娛樂電商有限公司台灣分公司	14	4	成立	0	申訴案件 14 件，經本府消費者服務中心及消保官二階段處理，4 件協商不成
				撤回	0	

				不成立	4	立，不成立比率28.6%。
2	速龍有限公司	9	2	成立	0	申訴案件9件，經本府消費者服務中心及消保官二階段處理，2件協商不成立，不成立比率22.2%。
				撤回	0	
				不成立	2	
爭議重點	商品不符、品質不佳、商品退貨退款、退貨運費等爭議。					
(三)線上遊戲類消費爭議申訴案合計266件，申訴案件5件以上且協商不成立比率逾百分之十之企業經營者計2家，其申訴案件處理情形。						
排名	企業經營者名稱	一申件數	二申件數	申訴案處理結果		協商不成立比率
1	新加坡商競舞電競有限公司 臺灣分公司	14	3	成立	0	申訴案件14件，經本府消費者服務中心及消保官二階段處理，3件協商不成立，不成立比率21.4%。
				撤回	0	
				不成立	3	
2	美商蘋果亞洲股份有限公司 台灣分公司	12	2	成立	0	申訴案件12件，經本府消費者服務中心及消保官二階段處理，2件協商不成立，不成立比率16.7%。
				撤回	0	
				不成立	2	
爭議重點	帳號停權、遊戲品質、遊戲儲值退費(大多係因透過Apple store下載遊戲，故申訴美商蘋果亞洲股份有限公司台灣分公司)、廣告不實(即涉及道具中獎機率)、變更遊戲規範及道具異常等爭議。					

