

桃園市政府109年度消費爭議申訴暨調解案件統計分析

桃園市政府109年度受理消費爭議申訴案件計8,892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	運輸（含航空、公路大眾運輸、物流、網路訂餐外送）	733	機票退改票、取消訂單、物品遺失毀損、溢收費用、服務品質
2	車輛（含汽車新車、汽車中古車、機車新車、機車中古車）	533	商品瑕疵、維修不完全、車輛保固、未告知重要資訊、解除契約
3	房屋（含預售屋、成屋、租屋）	495	房屋瑕疵、施工瑕疵、隱瞞重要資訊、解除契約、定金返還、違反定型化契約、廣告不實
4	線上遊戲	492	帳號停權、遊戲品質、遊戲規範、契約無效(限制能力未受允許)、廣告不實
5	健身	489	退費、解除契約、服務品質、業者無預警歇業、解約費用

二、桃園市政府109年度消費爭議案件數前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

統計分析用詞說明：

- (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。

(一)109年度運輸類消費爭議申訴案合計733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1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
				成立	不成立	
1	富胖達股份有限公司	111	14	0	14	申訴案件111件，經本府消費者服務中心及消保官二階段處理，14件協商不成立，不成立比率12.61%。
				0		

爭議重點 預訂餐點外送服務，因未收到餐點或取消訂單衍生之扣款退款爭議。

(二)109年度車輛類消費爭議申訴案合計533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3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
				成立	不成立	
1	元隆汽車股份有限公司	5	3	1	2	申訴案件5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40%。
				0		
2	和泰汽車股份有限公司	19	7	1	5	申訴案件19件，經本府消費者服務中心及消保官二階段處理，5件協商不成立，不成立比率26.3%。
				1		
3	大桐汽車股份有限公司	6	4	1	1	申訴案件6件，經本府消費者服務中心及消保官二階段處理，1件協商不成立，不成立比率16.7%。
				2		

爭議重點 車輛維修保固及零件品質爭議。

(三)109年度房屋類消費爭議申訴案合計495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6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
				成立	不成立	
1	冠奕建設股份有限公司	6	4	成立	0	申訴案件6件，經本府消費者服務中心及消保官二階段處理，4件協商不成立，不成立比率67%。
				撤回	0	
				不成立	4	
2	豐邑建設股份有限公司	6	4	成立	0	申訴案件6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50%。
				撤回	1	
				不成立	3	
3	定泰建設股份有限公司	10	7	成立	2	申訴案件10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30%。
				撤回	2	
				不成立	3	
4	宏杰開發建設有限公司	5	3	成立	2	申訴案件5件，經本府消費者服務中心及消保官二階段處理，1件協商不成立，不成立比率20%。
				撤回	0	
				不成立	1	
5	悅新建設有限公司	7	3	成立	2	申訴案件7件，經本府消費者服務中心及消保官二階段處理，1件協商不成立，不成立比率14.3%。
				撤回	0	
				不成立	1	
6	竹城建設股份有限公司	7	2	成立	0	申訴案件7件，經本府消費者服務中心及消保官二階段處理，1件協商不成立，不成立比率14.3%。
				撤回	1	
				不成立	1	
爭議重點	交屋保留款違反定型化契約應記載及不得記載事項；房屋銷售廣告不實；公設及房屋瑕疵維修保固；解除買賣契約等。					

(四)109年度線上遊戲類消費爭議申訴案合計492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
				成立	不成立	
1	新加坡商競舞電競有限公司臺灣分公司	25	7	成立	0	申訴案件25件，經本府消費者服務中心及消保官二階段處理，7件協商不成立，不成立比率28%。
				撤回	0	
				不成立	7	
2	遊戲橘子數位科技股份有限公司	36	9	成立	2	申訴案件36件，經本府消費者服務中心及消保官二階段處理，6件協商不成立，不成立比率16.7%。
				撤回	1	
				不成立	6	

爭議重點 帳號停權、遊戲品質、遊戲規範、契約無效(限制能力未受允許)、廣告不實等。

(五)109年度健身類消費爭議申訴案合計489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4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
				成立	不成立	
1	大園運動中心	11	5	成立	0	申訴案件11件，經本府消費者服務中心及消保官二階段處理，4件協商不成立，不成立比率36.4%。
				撤回	1	
				不成立	4	
2	香港商世界健身事業有限公司	105	29	成立	6	申訴案件105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15.2%。
				撤回	7	
				不成立	16	
3	極強股份有限公司	83	23	成立	13	申訴案件83件，經本府消費者服務中心及消保官二階段處理，9件協商不成立，不成立比率10.8%。
				撤回	1	
				不成立	9	
3	全真概念健康事業股份有限公司	20	4	成立	1	申訴案件20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10%。
				撤回	1	
				不成立	2	

爭議重點 課程退費、解除契約、服務品質、解約費用等。