

桃園市政府 108 年度消費爭議申訴暨調解案件統計分析

桃園市政府 108 年度受理消費爭議申訴案件計 6,110 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 名類型、爭議原因及未妥處率較高之企業經營者如下表。

一、消費爭議案件數最多之前 5 名類型及爭議原因

排名	類型	案件數	爭議原因
1	車輛（含汽車及機車）	442	商品瑕疵、車輛保固、返還定金、維修不完全、商品品質、價格
2	房屋（含預售屋、新成屋、中古屋、租屋）	438	施工瑕疵、房屋漏水、瑕疵給付、返還定金、返還押金
3	線上遊戲	408	帳號封鎖、遊戲品質、解除契約、帳號無效（限制能力未受允許）、帳號被盜
4	服飾皮件及鞋類	361	網購退貨、商品不符、商品瑕疵、退貨運費、退換貨
5	電器及周邊產品	299	商品瑕疵、商品保固、商品不符、網購退貨、訪問交易

二、桃園市政府 108 年度消費爭議案件數前 5 名類型中，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

(一)108 年度房屋類(含新建成屋、中古成屋、預售屋、租屋)消費爭議申訴案合計 438 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
1	寶徠建設股份有限公司	7	7	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，7 件協商不成立，不成立比率 100%。
				撤回	0	
				不成立	7	

爭議重點 交屋後發現社區大廳設計與預售時之廣告不符

(二)108 年度線上遊戲消費爭議申訴案合計 408 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
1	遊戲橘子數位科技股份有限公司	43	10	成立	4	申訴案件 43 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 11.63%。
				撤回	1	
				不成立	5	

爭議重點 遊戲帳號無故被封鎖

(三)108 年度服飾、皮件及鞋類消費爭議申訴案合計 361 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
1	香港商雅虎資訊股份有限公司	10	5	成立	0	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，5 件協商不成立，不成立比率 50%。
				撤回	0	
				不成立	5	
爭議重點	收到商品時發現與網路所揭示商品資訊不符（尺寸不合、商品有污漬、規格不符等）					
備註：	<p>一、申訴案件之計算係以個別之申訴人為計算基礎。</p> <p>二、一申為向本府消費者服務中心申訴。</p> <p>三、二申為一申未妥處向本府法務局消保官申訴。</p> <p>四、協商不成立個案原因不同，尚非全為企業經營者方面之問題。</p> <p>五、網路購物類消費爭議，消費者常因無網購賣家之聯絡資訊，而有以網路購物平臺為申訴對象之情形。</p>					