

高雄市楠梓區公所 105 年 12 月份消費者保護宣導資料

標題：行政院消保處呼籲消費者辦理退貨應理性，如發生糾紛消費者可依消保法規定申訴

內容：

行政院消費者保護處(下稱行政院消保處)肯定本次因劣質豬油所製成之瑕疵食品而需辦理退貨消費者，多數均秉持理性態度辦理退貨，而對於絕大部分業者針對本次民眾退貨態度也採取從寬從優方式及條件予以肯定。如消費者有任何退貨糾紛或問題，行政院消保處建議消費者得依消保法規定向地方消費者服務中心提出申訴或諮詢，以獲有效協助。

對於本次劣質豬油製成瑕疵食品，主管機關衛生福利部(下稱衛福部)已明確公告受影響之業者名稱及其產品，對此不論依民法或消保法規定，業者有義務及責任辦理消費者全額退費，惟對於業者未受劣質豬油製成產品，而未經衛福部公告之產品，由於部分消費者已對於該產品產生疑慮，業者是否退費，本處仍建議業者秉持危機就是轉機之態度，採取從優從寬處理退費爭議，以獲取消費者更大認同。

最後行政院消保處再次呼籲，消費者如因退貨發生消費糾紛時，可撥打 1950 消費者服務專線，向各地方政府消費者服務中心申訴或至行政院消費者保護網站(<http://www.cpc.ey.gov.tw>)進行線上申訴，以保障自身權益。

(資料來源：行政院消費者保護處)