

訴 願 人 ○○○

訴願人因消費爭議事件，不服臺北市政府法務局不作為，提起訴願，本府決定如下：

主 文

訴願不受理。

理 由

一、本件民國（下同）114 年 2 月 13 日及 2 月 27 日訴願書分別記載：「……於前曾已多次反映○○股份有限公司違反誠信和消費保護法造成異議人損害……向鈞府消費者保護官提起申訴後，不僅未有何實質保護外，且還不予問聞吃案至今……。」「……不應怠惰處理……。」揆其真意，訴願人應係主張本府法務局處理其消費爭議不作為，合先敘明。

二、按訴願法第 2 條規定：「人民因中央或地方機關對其依法申請之案件，於法定期間內應作為而不作為，認為損害其權利或利益者，亦得提起訴願。前項期間，法令未規定者，自機關受理申請之日起為二個月。」第 77 條第 8 款後段規定：「訴願事件有左列各款情形之一者，應為不受理之決定：……八、對於……其他依法不屬訴願救濟範圍內之事項提起訴願者。」

消費者保護法第 43 條規定：「消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴。企業經營者對於消費者之申訴，應於申訴之日起十五日內妥適處理之。消費者依第一項申訴，未獲妥適處理時，得向直轄市、縣（市）政府消費者保護官申訴。」第 44 條規定：「消費者依前條申訴未能獲得妥適處理時，得向直轄市或縣（市）消費爭議調解委員會申請調解。」第 47 條規定：「消費訴訟，得由消費關係發生地之法院管轄。」

三、訴願人與案外人○○股份有限公司士林分公司（即企業經營者，下稱○○士林分公司）間因抵用券發生消費爭議（下稱系爭爭議），其於 111 年 3 月 3 日向本府法務局消費者服務中心提出消費爭議第 1 次申訴。經本府法務局以 111 年 3 月 23 日北市法服字第 1113011423 號函（下稱 111 年 3 月 23 日函）通知○○士林分公司依消費者保護法第 43 條第 2 項規定限期於文到 15 日內妥為處理，並將處理結果副知該局（消費者服務中心）；同函副知訴願人，並敘明如認為未獲妥處欲對業者再主張權益時，得依消費者保護法第 43 條第 3 項規定向本府消費者保護官提起申訴（即第 2 次申訴），亦得依同法第 44 條

規定向直轄市、縣（市）消費爭議調解委員會申請調解，如不選擇上開權益救濟方式，亦可依同法第 47 條至第 55 條規定逕向法院提起消費訴訟。○○股份有限公司於 111 年 4 月 6 日將上開消費爭議案之處理結果函復本府法務局。訴願人主張本府法務局處理其消費爭議不作為，於 114 年 2 月 13 日向本府提起訴願，114 年 2 月 27 日及 4 月 14 日補充訴願理由，並據本府法務局檢卷答辯。

四、本件訴願人主張本府法務局處理其消費爭議不作為 1 節，經查本府法務局就訴願人之消費爭議申訴，業依消費者保護法第 43 條第 2 項規定，以 111 年 3 月 23 日函通知○○士林分公司限期妥為處理在案，訴願人如認未獲妥適處理，得依消費者保護法第 43 條規定提起消費爭議申訴，該規定係賦予消費者有提起消費爭議申訴之權利，然此係人民私法關係所生爭執之程序利用與選擇權，並未賦予人民有公法上之請求權，亦即訴願人因系爭爭議所生之私權爭執，除依民事訴訟程序向普通法院尋求救濟外，若向本府消費者保護官申訴系爭爭議，因消費者保護法申訴所處理者仍為私權事項，不因本府消費者保護官介入私權爭議之解決，而改變其法律性質，訴願人依消費者保護法第 43 條第 1 項規定向本府法務局消費者服務中心申訴，未獲妥適處理，得向本府消費者保護官申訴，或循調解程序、提起消費訴訟解決，無從提起訴願、行政訴訟以資救濟。是訴願人逕提起本件課予義務訴願，尚非屬訴願救濟範圍內之事項。從而，訴願人就此提起訴願，揆諸前揭規定，自非法之所許。

五、綜上論結，本件訴願為不合法，本府不予受理，依訴願法第 77 條第 8 款後段，決定如主文。

訴願審議委員會主任委員 連 堂 凱（迴避）
委員 陳 愛 娥（代行）
委員 邱 駿 彥
委員 李 瑞 敏
委員 王 士 帆
委員 陳 衍 任
委員 陳 佩 慶
委員 邱 子 庭

中 華 民 國 114 年 4 月 28 日

本案依分層負責規定授權人員決行

如對本決定不服者，得於本決定書送達之次日起 2 個月內，向臺北高等行政法院提

起行政訴訟。（臺北高等行政法院地址：臺北市士林區福國路 101 號）