

北市消費申訴 爭議最多九大行業出爐

資料來源:三立新聞網記者李鴻典

消費糾紛時有耳聞，台北市法務局近日公布北市 105 年度受理消費申訴案件數量最多的前九大行業類別，以及各該類別的榜首業者，提醒消費大眾注意，供消費者維護自身權益參考。

台北市法務局主任消保官何修蘭表示，依 105 全年消費爭議申訴案件統計資料顯示，申訴案件數量達到 250 件以上的九大行業類別及其榜首業者分別為：

1. **補習類申訴案總計 2,758 件**，榜首為威爾斯美語股份有限公司 1118 件；第 2 多為學承電腦股份有限公司 665 件；第 3 多為邱素貞瑜珈補習班系 552 件。
2. **網路購物類申訴案總計 1023 件**，榜首為香港商雅虎資訊股份有限公司 368 件。
3. **電信類申訴案總計 803 件**，榜首為中華電信股份有限公司 278 件。
4. **通訊及周邊產品類申訴案總計 638 件**，榜首為台灣三星電子股份有限公司 248 件。
5. **車輛類申訴案總計 466 件**，榜首為台灣本田股份有限公司 344 件。
6. **健身類申訴案總計 408 件**，榜首為香港商世界健身事業有限公司 298 件。
7. **旅遊類申訴案總計 339 件**，榜首為雄獅旅行社股份有限公司 50 件。

8. 運輸類申訴案總計 285 件，榜首為復興航空股份有限公司 114 件。

9. 線上遊戲類申訴案總計 255 件，榜首為台灣競舞娛樂有限公司 96 件。

何修蘭表示，105 年度申訴案件數量最多為補習類，申訴對象前 3 名對象分別為威爾斯美語、學承電腦及邱素貞瑜珈，該 3 家業者皆因無預警倒閉原因，消費申訴案件數量一直居高不下，目前這些消費申訴案件，多數已由消保協會受理，進入團體訴訟階段。運輸類消費申訴對象第一名為復興航空，其原因亦為無預警倒閉所引起消費爭議申訴。

至於其他類別，網路購物類申訴案總計 1023 件居次，其中香港商雅虎資訊股份有限公司則因屬網路交易平台，相關賣家網路詐騙、物品刊載瑕疵及退換貨退款爭議亦屢見不鮮，顯見網路購物風險性仍大，特別提醒消費者注意，也建議消費者向有第三方支付服務的網購平台購物，較有保障。

電信類 105 年度申訴案總計 803 件居第 3，但比起 104 年度案件總數高達 1,083 件，已有顯著下降，其中設備通訊為電信類申訴事由中最大宗(約佔電信類申訴總件數 33%)，而中華電信股份有限公司因市佔率高、設備通訊及資費爭議等事由，以 278 件居電信類榜首。

通訊及週邊產品類，台灣三星電子股份有限公司則因手機 Galaxy Note7 爆炸事件等相關瑕疵退換貨事宜，遭到消費者申訴件數眾多而居於該類榜首。另車輛類，台灣本田股份有限公司則因汽車鋼板鏽蝕瑕疵問題而遭消費者大量投訴

- 健身類榜首香港商世界健身事業有限公司則多因健身教練契約及會員定型化契約中途解約退款等事宜而發生消費爭議。

此外，線上遊戲類被申訴最多者（105 年度為 96 件）與上一年度（104 年度為 79 件）榜首相同，仍為台灣競舞娛樂有限公司，何修蘭呼籲消費者在進行 APP 內購買前應先詳細閱讀付費條款或遊戲公告，切勿衝動消費，並且在遇到特殊狀況發生時，善用手機截圖功能留存畫面、保存證據。

臺中市政府建設局政風室提醒您：

透過消費爭議排行，提醒同仁們消費各類商品應注意事項，若有任何消費爭議問題，可利用消費者服務專線「1950」，以獲得消費專業諮詢，消保官將會依消費者保護相關法令規定持續進行查處，以維護消費者權益。