

## 臺北市動物保護處消費爭議申訴作業要點

條文	說明
一、臺北市動物保護處（以下簡稱本處）為確保消費者權益，迅速合理解決消費爭議申訴案件(以下簡稱申訴案件)，以落實消費爭議之處理，特訂定本要點。	參酌臺北市大同區公所性騷擾防治申訴及調查處理要點第 1 點體例訂定本要點立法目的。
二、本要點所稱寵物消費爭議，係指寵物買賣、寄養、美容、寵物食品、醫療及其他與寵物相關消費行為所生之爭議。 前項所稱寵物醫療爭議，係指在寵物醫療過程中，飼主與獸醫診療機構間，因寵物傷害、殘廢或死亡之醫療事故所生之爭議。	明定本要點中有關寵物消費紛爭定義並參酌臺北市醫療調處自治條例第 3 條訂定寵物醫療爭議定義。
三、民眾應填寫消費爭議申訴資料表，向臺北市消費者服務中心或本處提出申請。 由消費者保護中心受理消費案件，倘內容涉及寵物買賣、寄養、美容、寵物食品或寵物醫療由本府法務局移送本處受理。	參酌新北市政府地政局處理不動產交易消費爭議申訴案件標準作業程序說明第 1 點體例訂定人民申請寵物消費及醫療爭議申訴及受理規定。
四、申訴案件屬本處業務者，應即函請企業經營者於文到之日起十五日內妥適處理，如須瞭解其事實和經過者，得轉請企業經營者查復。	參酌臺北市消費者保護自治條例第 31 條第 2 款訂定函請企業經營者妥適處理之規定。
五、企業經營者未予妥適處理而本處如認申訴人有理由時，應擇期請企業經營者及申訴人前來說明案情，商議解決方法。	參酌臺北市消費者保護自治條例第 31 條第 3 款訂定本處如認申訴人有理由且企業經營者未妥適處理時，可請企業經營者及申訴人前來說明案情。
六、經前二點方式仍未妥適處理者，本處應將處理結果於收受申訴之日起三十日內函復申訴人及副知企業經營者與市政府消費者服務中心及申訴人。	參酌臺北市消費者保護自治條例第 31 條第 4 款訂定如消費爭議案件未獲妥適處理時之處理方式。