

本府就「瓦斯通於 2020 年開放於台南地區,可以透過 APP 叫瓦斯,對於民眾而言,使用上十分便利。然而在此種商業模式下,若是產生消費糾紛民眾該如何解決,至今未有相關案例或是宣導供民眾參考。」案,敬答覆如下:

一、民眾若欲透過瓦斯通 APP 叫瓦斯,必須先電子簽署瓦斯通之線上家用液化石油氣供氣定型化契約。意即,透過瓦斯通 APP 叫瓦斯的當下,民眾即已與蜂群電子商務股份有限公司簽訂家用液化石油氣供氣定型化契約,先予敘明。

二、消費爭議該怎麼申訴(詳如附件 1「桶裝瓦斯供氣契約消費爭議處理流程」表)

1. 故若民眾遇有桶裝瓦斯供氣消費爭議發生時,民眾可提起訴訟或依消保法第 43 條第 1 項向企業經營者、消費者保護團體或直轄市、縣(市)消費者服務中心或其分中心擇一提起消費申訴,本府經視其消費糾紛樣態,若為液化石油氣安全管理、容器保證金相關問題由本府消防局協助溝通;若為液化石油氣重量、品質等一般經濟交易行為相關問題由本府經發局協助溝通。
2. 倘經本府消防局或經發局協助溝通後仍未獲妥適處理,可提起訴訟或依消保法第 43 條第 3 項向本府消費者保護官申訴。
3. 申訴未能獲得妥適處理時,可提起訴訟或依消保法第 44 條向本府消費爭議調解委員會申請調解。
4. 調解不成立時,則可依消保法第 47 條向消費關係發生地之法院提起消費訴訟。

三、本府消防局與經發局目前針對家用液化石油氣供氣定型化契約已持續向民眾宣導,與業者合意成立桶裝瓦斯供氣服務契約時應與業者簽訂。爾後將會持續針對消費爭議處理流程於官網臉書、市府 LINE 推播等宣導管道加強宣導,以保障民眾消費權益。

四、本府消防局目前成果或進度：

1. 107 年 5 月 16 日訂定「臺南市政府消防局家用液化石油氣供氣定型化契約範本輔導及查核專案執行計畫」，目前仍持續執行中，並於每季函報消防署執行成果(含消費爭議處理件數)。
2. 本府消防局網站設有「家用液化石油氣供氣定型化契約宣導專區」，內容包含家用定型化供氣定型化契約應記載及不得記載事項、家用液化石油氣供氣定型化契約範本、桶裝瓦斯供氣契約消費爭議處理流程等。

桶裝瓦斯供氣契約消費爭議處理流程

