法規名稱：臺北市動物保護處寵物診療消費爭議案件處理要點

修正日期：民國 112 年 07 月 13 日

當次沿革：中華民國 112 年 7 月 13 日臺北市動物保護處動保管字第 1126012517 號令修正發布第 5 點條文；並自 112 年 7 月 31 日生效

一、臺北市動物保護處（以下簡稱本處）為公正、客觀協調處理臺北市（以下簡稱本市）寵物診療消費爭議案件，特訂定本要點。

二、本要點之適用範圍為消費者因本市獸醫診療機構（以下簡稱獸醫診療機構）提供寵物之診斷、治療或檢驗等服務所生之消費爭議，並提出消費爭議第一次申訴之案件（以下簡稱爭議案件）。

三、本處依臺北市消費者保護自治條例（以下簡稱消保自治條例）規定，函請獸醫診療機構於文到之日起十五日內妥適處理時，應同時將爭議案件送請寵物診療案件判定小組（以下簡稱判定小組）協助本處判定是否涉屬獸醫師法第二十六條第二款獸醫師於診療上有重大錯誤或執行業務有欺騙行為之案件（以下簡稱重大診療案件）。前項判定小組成員至少三人，由本處邀集臺北市獸醫師公會授權代表及專家學者組成。

四、爭議案件經本處審酌判定小組意見，判定涉屬重大診療案件者，應依臺北市獸醫師診療案件審議作業要點規定處理，並應將本處召開獸醫師診療案件審議會議所達成之審議意見列為第五點調處會議之重要參考。

五、獸醫診療機構未依規定，於本處函文到達之日起十五日內妥適處理時，本處應主動詢問消費者及獸醫診療機構參與由本處召開調處會議之意願，於取得雙方書面同意後，邀集下列人員於指定期日召開調處會議，並得視需要邀請本府相關單位、其他民間團體代表及學者專家列席：

（一）消費者。

（二）獸醫診療機構。

（三）臺北市獸醫師公會授權代表。

（四）本處特聘律師。

前項未召開調處會議之爭議案件，本處應依消保自治條例第三十二條第一項第四款及臺北市政府消費爭議案件處理要點（以下簡稱處理要點）第六點規定辦理。

六、前點第一項調處會議之出席或列席人員有下列情形之一者，應予迴避：

（一）與消費者或獸醫診療機構之任一方具有利害關係。

（二）本人或其配偶與消費者或獸醫診療機構間現有或三年內曾有僱傭或委任關係。

（三）有其他情形足使本處認其有不能公正執行職務之虞。

七、本處依第五點第一項所定調處期日，消費者或獸醫診療機構有正當理由不予出席者，得於原定調處期日五日前，以書面載明理由向本處申請變更之。但以一次為限。

消費者或獸醫診療機構未依前項規定，提出變更調處期日申請者，視為未提出申請。

消費者或獸醫診療機構未出席調處會議，視為調處不成立。

八、調處結果不成立之爭議案件，本處應詢問消費者移送消保官處理或申請消費爭議調解委員會調解之意願後，載明於回復臺北市政府法務局之函文。

九、本要點所稱爭議案件之處理程序，除本要點規定外，應依消費者保護法、消保自治條例及處理要點相關規定辦理。

十、本要點所需經費，由本處相關預算支應。

十一、本要點所需書表格式，由本處定之。