



Mẫu Đơn Khiếu Nại Dành Cho Người Tiêu Dùng

1-800-441-2555 – CHỈ PA
1-570-963-4913

Cục Bảo Vệ Người Tiêu Dùng (Bureau of Consumer Protection)
15th Floor, Strawberry Square
Harrisburg, PA 17120

consumers@attorneygeneral.gov
www.attorneygeneral.gov

Mẫu đơn này phải được điền thông tin bằng **tiếng Anh**.

TÊN CỦA NGƯỜI BIÊN DỊCH

SỐ ĐIỆN THOẠI CỦA NGƯỜI BIÊN DỊCH

Thông Tin Của Quý Vị

Các ô có đánh dấu * là thông tin bắt buộc.

- Vui lòng đánh dấu vào ô này nếu quý vị hoặc thành viên gia đình trực hệ của quý vị là quân nhân hoặc cựu chiến binh.
 Vui lòng đánh dấu vào ô này nếu quý vị từ 60 tuổi trở lên.

HỌ TÊN*

ĐỊA CHỈ*

THÀNH PHỐ*

TIÊU BANG*

MÃ ZIP CÓ 5 CHỮ SỐ*

QUẬN*

SỐ ĐIỆN THOẠI THƯỜNG DÙNG*

SỐ ĐIỆN THOẠI DỰ PHÒNG

EMAIL

Khi cung cấp địa chỉ email, quý vị đồng ý nhận thông tin liên lạc qua email gửi từ Văn Phòng Tổng Chương Lý Pennsylvania.

TUỔI

Thông Tin Khiếu Nại

Các ô có đánh dấu * là thông tin bắt buộc.

TÊN DOANH NGHIỆP*

NGƯỜI QUÝ VỊ ĐÃ NÓI CHUYỆN

ĐỊA CHỈ DOANH NGHIỆP

THÀNH PHỐ*

TIÊU BANG*

MÃ ZIP CÓ 5 CHỮ SỐ

SỐ ĐIỆN THOẠI CỦA DOANH NGHIỆP

QUÝ VỊ MUỐN DOANH NGHIỆP LÀM GÌ ĐỂ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA QUÝ VỊ?

QUÝ VỊ ĐÃ LIÊN HỆ CƠ QUAN NÀO KHÁC CHƯA? CÓ CHƯA

NẾU CÓ, VUI LÒNG CHO BIẾT CƠ QUAN ĐÃ LIÊN HỆ VÀ BIỆN PHÁP XỬ LÝ HỌ ĐƯA RA (NẾU BIẾT)

Thông tin khác

LÀM THẾ NÀO MÀ QUÝ VỊ BIẾT ĐẾN CHÚNG TÔI?

CHUNG TỘC HOẶC DÂN TỘC CỦA QUÝ VỊ LÀ GÌ?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> NGƯỜI TÂY BAN NHA/LA TINH | <input type="checkbox"/> NGƯỜI CHÂU Á |
| <input type="checkbox"/> NGƯỜI DA TRẮNG (KHÔNG PHẢI NGƯỜI TÂY BAN NHA/LA TINH) | <input type="checkbox"/> NGƯỜI MỸ BẢN ĐỊA |
| <input type="checkbox"/> NGƯỜI DA ĐEN/NGƯỜI MỸ GÓC PHI (KHÔNG PHẢI NGƯỜI TÂY BAN NHA/LA TINH) | <input type="checkbox"/> MANG HAI CHUNG TỘC |
| <input type="checkbox"/> NGƯỜI HAWAII BẢN ĐỊA/NGƯỜI ĐẢO THÁI BÌNH DƯƠNG | <input type="checkbox"/> KHÁC |
| | <input type="checkbox"/> KHÔNG MUỐN TRẢ LỜI |

VUI LÒNG ĐỌC KỸ

Tổng Chương lý không thể đóng vai trò là luật sư riêng của quý vị. Là một cơ quan thực thi pháp luật, chức năng chính của Văn Phòng Tổng Chương Lý là đại diện cho công chúng nói chung bằng cách thực thi các điều luật nghiêm cấm các hành vi không công bằng hoặc lừa đảo. Tổng Chương Lý, thông qua Cục Bảo Vệ Người Tiêu Dùng, cung cấp dịch vụ hòa giải cho người tiêu dùng – đơn khiếu nại của người tiêu dùng cá nhân sẽ được thụ lý hòa giải nếu thuộc thẩm quyền của văn phòng. **Xin lưu ý rằng thông tin quý vị cung cấp sẽ được chia sẻ với bên bị khiếu nại. Ngoài ra, đơn khiếu nại của quý vị có thể sẽ được chia sẻ hoặc chuyển đến các cơ quan thực thi pháp luật hoặc cơ quan quản lý khác của chính phủ.** Đơn khiếu nại của quý vị cũng sẽ được lưu hồ sơ tại văn phòng của chúng tôi và thông tin khiếu nại có thể được sử dụng để xác định các hành vi vi phạm Pháp Luật Pennsylvania. Kèm theo mẫu đơn khiếu nại này là tờ hướng dẫn để giúp quý vị điền thông tin vào mẫu đơn khiếu nại cũng như giải thích cụ thể hơn về quy trình hòa giải. Khi ký tên vào phần bên dưới, tôi cho phép Cục Bảo Vệ Người Tiêu Dùng liên hệ với (các) bên mà tôi đã gửi đơn khiếu nại nhằm tìm ra phương án giải quyết ổn thỏa. Tôi cũng cho phép (các) bên mà tôi khiếu nại liên lạc và cung cấp thông tin liên quan đến đơn khiếu nại của tôi cho Cục Bảo Vệ Người Tiêu Dùng. Tôi xác nhận mình đã đọc và hiểu nội dung của tờ thông tin về quy trình này; và thông tin mà tôi cung cấp là đúng và chính xác trong phạm vi hiểu biết, thông tin và niềm tin của tôi.

KÝ TÊN

NGÀY

**Vui lòng cung cấp bản sao mọi loại giấy tờ liên quan đến vấn đề quý vị gặp phải.
Vui lòng gửi BẢN SAO, không phải bản gốc.**

THỜI ĐIỂM CẦN GỬI ĐƠN KHIẾU NẠI

Nếu quý vị không thể giải quyết vấn đề với một doanh nghiệp (xem “Mẹo Giải Quyết Vấn Đề” bên dưới), quý vị có thể gửi đơn khiếu nại lên Văn Phòng Tổng Chương Lý, Cục Bảo Vệ Người Tiêu Dùng (“Cục”). Quý vị có thể tải xuống mẫu đơn khiếu nại trên website www.attorneygeneral.gov của chúng tôi hoặc gọi điện đến số điện thoại miễn cước 1.800.441.2555 để yêu cầu gửi mẫu đơn cho quý vị qua thư.

Cục cung cấp dịch vụ hòa giải cho người tiêu dùng – Cục sẽ nỗ lực giải quyết những khiếu nại của cá nhân thuộc thẩm quyền. Thông tin quý vị cung cấp sẽ được sử dụng cho nỗ lực giải quyết khiếu nại của quý vị và sẽ được chia sẻ với (các) bên mà đơn khiếu nại được gửi đến. Ngoài ra, đơn khiếu nại của quý vị có thể sẽ được chia sẻ hoặc chuyển đến các cơ quan thực thi pháp luật hoặc cơ quan quản lý khác của chính phủ.

LƯU Ý: (1) Việc tham gia vào quá trình hòa giải là tự nguyện và chúng tôi không thể buộc một doanh nghiệp hợp tác; và (2) Chúng tôi không thể hòa giải một vấn đề đã hoặc đang là đối tượng của một vụ kiện.

Khi chúng tôi nhận được mẫu đơn khiếu nại đã được quý vị điền đầy đủ thông tin, nhân viên của chúng tôi sẽ xem xét và, tùy thuộc vào bản chất của nội dung khiếu nại mà chúng tôi có thể tiến hành một trong các quy trình xử lý sau.

■ Chúng tôi có thể chuyển đơn khiếu nại của quý vị đến một cơ quan địa phương, tiểu bang hoặc liên bang có thẩm quyền chính đối với vấn đề này. Nếu đơn khiếu nại của quý vị được chuyển đến một trong những cơ quan hoặc tổ chức này, quý vị sẽ được thông báo qua thư về tên và địa chỉ của cơ quan hoặc tổ chức tương ứng để quý vị tiện theo dõi quá trình xử lý đơn khiếu nại của mình.

■ Nếu đơn khiếu nại của quý vị thuộc thẩm quyền của Cục, chúng tôi có thể tiến hành quy trình hòa giải tự nguyện của chúng tôi với doanh nghiệp liên quan, trong trường hợp này quý vị sẽ nhận được thư cho biết số hồ sơ của quý vị và tên của người đại diện phụ trách việc hòa giải. Vui lòng giữ lại số hồ sơ của quý vị để tham khảo về sau, khi cần liên hệ với văn phòng này.

LƯU Ý: Do số lượng đơn khiếu nại nhận được, Cục có thể phải mất thời gian trước khi xem xét và xử lý đơn khiếu nại của quý vị. Chúng tôi mong quý vị sẽ kiên nhẫn trong thời gian chờ đợi.

LƯU Ý: Để lưu và cập nhật hồ sơ khiếu nại của quý vị, chúng tôi yêu cầu mọi thông tin liên lạc giữa quý vị và doanh nghiệp với chúng tôi phải được thực hiện bằng văn bản.

■ Quý vị sẽ được thông báo qua thư khi chúng tôi nhận được thông tin về trường hợp của quý vị.
ĐỂ HỖ TRỢ CHO CHÚNG TÔI TRONG QUÁ TRÌNH TRỢ GIÚP QUÝ VỊ, VUI LÒNG HẠN CHẾ YẾU CẦU “BÁO CÁO TÌNH HÌNH”.

Nếu các nỗ lực hòa giải không thành công, quý vị có thể được yêu cầu liên hệ luật sư tư nhân hoặc Tòa Án Quận Có Thẩm Quyền để được trợ giúp giải quyết. Cục không thể cung cấp cho quý vị dịch vụ tư vấn pháp lý cá nhân hoặc đưa ra lời khuyên pháp lý. Cục đại diện cho công chúng nói chung trong việc thực thi các Hành Vi Thương Mại Không Công Bằng và Luật Bảo Vệ Người Tiêu Dùng (“Luật Bảo Vệ Người Tiêu Dùng”). Luật Bảo Vệ Người Tiêu Dùng cho phép người tiêu dùng cá nhân có tự xử lý nếu dẫn chứng được hành vi kinh doanh không công bằng và lừa gạt.

MẸO GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ

Quý vị nên cố gắng tự giải quyết khiếu nại trước khi liên hệ với Cục. Tuy nhiên, nếu quý vị đã nỗ lực hết sức để giải quyết vấn đề nhưng không thành công, hãy liên hệ ngay với Văn Phòng Tổng Chương Lý để được hỗ trợ.

LƯU Ý: Nếu nội dung khiếu nại của quý vị liên quan đến tranh chấp về các khoản phí trên thẻ tín dụng hoặc bảng sao kê thanh toán, hoặc nếu người bán hứa sẽ đảo ngược hoặc cộng tiền vào thẻ tín dụng của quý vị đối với khoản phí đã tính nhưng không thực hiện, quý vị phải hành động nhanh chóng để bảo vệ quyền phân phối khoản phí của mình. Theo Đạo Luật Thanh Toán Tín Dụng Công Bằng Liên Bang, công ty thẻ tín dụng của quý vị phải nhận được thông báo khiếu nại bằng văn bản từ quý vị trong vòng 60 ngày kể từ ngày hóa đơn đầu tiên có khoản phí bị khiếu nại được gửi cho quý vị qua thư. Cục không thể giúp quý vị khiếu nại khoản phí này. Xem mặt sau của bảng sao kê thẻ tín dụng để biết quy trình nộp đơn khiếu nại cụ thể. Quý vị phải gửi đơn khiếu nại đến công ty thẻ tín dụng của mình, chỉ gửi đơn khiếu nại cho người bán hoặc công ty đã tính phí là chưa đủ. Quý vị vẫn có thể gửi đơn khiếu nại về thẻ tín dụng đến văn phòng của chúng tôi.

XÁC ĐỊNH VẤN ĐỀ

Trước khi gửi khiếu nại cho một công ty, quý vị phải xác định rõ vấn đề, những việc mà quý vị đã làm (nếu có) để cố gắng giải quyết vấn đề và đề xuất phương án giải quyết mà quý vị cho là thỏa đáng. Ví dụ: quý vị có muốn đòi lại tiền không? Quý vị có muốn sửa chữa sản phẩm không? Quý vị có muốn đổi sản phẩm không?

THU THẬP CHỨNG CỨ

Bắt đầu thu thập chứng cứ cho đơn khiếu nại của quý vị. Tập hợp bản sao các biên lai bán hàng, đơn yêu cầu sửa chữa, bảo hành, séc bị hủy và hợp đồng để làm bằng chứng cho đơn khiếu nại của quý vị và giúp công ty giải quyết vấn đề của quý vị.

Đến nơi quý vị đã mua hàng. Liên hệ với người đã bán sản phẩm hoặc cung cấp dịch vụ cho quý vị. Giải thích vấn đề một cách bình tĩnh và chính xác và đưa ra phương án giải quyết mà quý vị mong muốn. Nếu người đó không giúp được quý vị, hãy yêu cầu gặp người giám sát hoặc người quản lý và trình bày lại trường hợp của quý vị. Đa số các vấn đề liên quan đến người tiêu dùng sẽ được giải quyết ở cấp này. Có khả năng trường hợp của quý vị cũng sẽ được giải quyết.

Cho mỗi người mà quý vị đã liên hệ thời gian để giải quyết vấn đề trước khi liên hệ người khác.

Lưu bằng chứng về những việc quý vị đã thực hiện, bao gồm tên của những người quý vị đã nói chuyện và những hành động đã được thực hiện đối với vấn đề này. Lưu lại bản sao của mọi thư từ quý vị gửi cho công ty, cũng như thư công ty gửi cho quý vị.

VIẾT THƯ KHIẾU NẠI

Thư phải có tên, địa chỉ, số điện thoại nhà và nơi làm việc của quý vị, và số tài khoản, nếu cần.

Nội dung thư phải ngắn gọn và đi thẳng vào vấn đề. Nêu rõ tất cả các thông tin quan trọng về giao dịch mua hàng của quý vị, bao gồm ngày và địa điểm nơi quý vị đã mua hàng và bất kỳ thông tin nào quý vị có thể cung cấp về sản phẩm, chẳng hạn như số sê-ri hoặc số kiểu máy. Nếu quý vị viết thư khiếu nại về một dịch vụ, hãy mô tả dịch vụ đó và người đã cung cấp dịch vụ đó.

Nêu chính xác phương án giải quyết mà quý vị muốn và thời gian quý vị có thể chờ để giải quyết vấn đề. Có kỳ vọng hợp lý.

Cung cấp bản sao mọi loại giấy tờ liên quan đến vấn đề quý vị gặp phải. Hãy nhớ gửi BẢN SAO, không phải bản chính.

Đừng viết một thư với giọng điệu giận dữ, mỉa mai hoặc đe dọa. Người đọc thư của quý vị chưa chắc là người chịu trách nhiệm về vấn đề quý vị gặp phải, nhưng có khi lại là người có thể giúp giải quyết vấn đề đó.

Hãy đánh máy thư của quý vị nếu có thể. Nếu là thư viết tay, hãy đảm bảo chữ viết ngay ngắn và dễ đọc.

Giữ lại một bản sao của tất cả các thư từ gửi đến và nhận được từ công ty, cũng như một bản sao đơn khiếu nại của quý vị.

HÌNH THỨC HỖ TRỢ KHÁC

Nếu quý vị không hài lòng với câu trả lời, đừng bỏ cuộc. Nếu công ty hoạt động trên toàn quốc hoặc sản phẩm là thương hiệu quốc gia, hãy gọi điện hoặc viết thư cho người chịu trách nhiệm giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng tại trụ sở chính của công ty, ví dụ: đại diện hoặc chủ tịch phụ trách quan hệ công chúng của công ty. Nhiều công ty có số điện thoại miễn cước, thường được in trên sản phẩm. Trước khi gọi điện thoại đường dài cho công ty, hãy kiểm tra xem công ty có số điện thoại miễn cước hay không.

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc cần được giải thích về pháp luật, quý vị nên tham khảo ý kiến của luật sư riêng. Nếu quý vị không có luật sư, quý vị có thể gọi cho dịch vụ giới thiệu luật sư của quận hoặc hiệp hội luật sư quận của quý vị. Quý vị có thể tìm thông tin liên hệ của những cơ quan khác trên trang xanh của danh bạ điện thoại.

Cục có trách nhiệm xác định những hoạt động kinh doanh có dấu hiệu vi phạm Luật Bảo Vệ Người Tiêu Dùng. Ngay cả khi đã giải quyết được khiếu nại, quý vị vẫn có thể chuyển tiếp một bản tường trình về trải nghiệm của mình, đính kèm các tài liệu cho Cục để tham khảo.

Cảm ơn quý vị đã thông báo vấn đề này cho chúng tôi. Chúng tôi hy vọng có thể hỗ trợ quý vị.