

DOANH NGHIỆP CÓ BỊ BẮT BUỘC THAM GIA KHÔNG?

Không. Văn phòng Biện lý Quận không thể yêu cầu một doanh nghiệp tham gia vào chương trình hòa giải tự nguyện này, mặc dù hầu hết các doanh nghiệp đều chọn tham gia. Chúng tôi nhận thấy rằng người tiêu dùng và doanh nghiệp thường nỗ lực hợp tác để giải quyết sự khiếu nại.

ĐIỀU GÌ SẼ XẢY RA ĐỐI VỚI NHỮNG KHIẾU NẠI CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG KHÔNG NHẢM VÀO CÁC DỊCH VỤ HOÀ GIẢI HOẶC KHÔNG PHÙ HỢP CHO HOÀ GIẢI?

Khi người tiêu dùng gửi đơn khiếu nại đến Đơn vị Bảo vệ Người tiêu dùng của Biện lý, hòa giải không phải là câu trả lời trong nhiều trường hợp. Hòa giải thành công khi doanh nghiệp hợp pháp và người tiêu dùng có tranh chấp, chứ không phải khi người tiêu dùng là nạn nhân của trò lừa đảo. Ngoài ra, một số người tiêu dùng gửi khiếu nại được giới thiệu đến một cơ quan bên ngoài có liên quan có thể hỗ trợ họ giải quyết vấn đề hoặc điều tra khiếu nại của họ.

Đôi khi, người hòa giải sẽ chuyển đơn khiếu nại của người tiêu dùng đến luật sư thay mặt Biện lý trong Đơn vị Bảo vệ Người tiêu dùng của Biện lý

để có thể tiến hành theo luật pháp, thay vì cố gắng hòa giải. Sự thi hành pháp luật của luật sư thay mặt Biện lý trong Đơn vị Bảo vệ Người tiêu dùng của Biện lý có thể là truy tố hình sự, dẫn đến kết án hoặc một vụ kiện dân sự, dẫn đến một biện pháp thực thi pháp luật như lệnh cấm và hình phạt dân sự. Trong các trường hợp dân sự, Văn phòng Biện lý hoạt động vì lợi ích công cộng đối với các vấn đề ảnh hưởng đến một số lượng lớn người tiêu dùng và không đại diện cho cá nhân người tiêu dùng.

DIỄN GIẢ SẴN SÀNG:

Đơn vị Bảo Vệ Người tiêu dùng cung cấp các hoạt động tiếp cận giáo dục về các chủ đề bảo vệ người tiêu dùng cho cộng đồng. Để yêu cầu và sắp xếp một diễn giả miễn phí để thảo luận về các vấn đề bảo vệ người tiêu dùng với tổ chức hoặc nhóm của bạn, vui lòng liên hệ: (408) 792-2880 hoặc Consumer@dao.sccgov.org.

Văn Phòng Biện lý Quận Hạt Santa Clara
Đơn vị Bảo vệ Người tiêu dùng
70 W. Hedding Street
San Jose, CA 95110
<https://countyda.sccgov.org/consumer-protection>
Điện thoại: 408-792-2880
Email: consumer@dao.sccgov.org

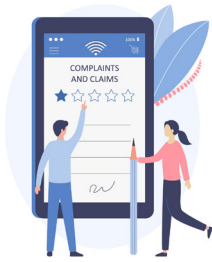


Văn Phòng Biện lý
Quận Hạt Santa Clara
Đơn vị Bảo vệ Người tiêu dùng

DỊCH VỤ HOÀ GIẢI CHO NGƯỜI TIÊU DÙNG



(408) 792-2880



CONSUMER COMPLAINT



CUSTOMER RIGHTS

Đơn vị Bảo vệ Người tiêu dùng của Biện Lý có một chương trình hòa giải để hỗ trợ người tiêu dùng và doanh nghiệp giải quyết những khác biệt của họ. Nhân viên hòa giải người tiêu dùng của chúng tôi cung cấp thông tin chung về quyền lợi và trách nhiệm của người tiêu dùng và doanh nghiệp, kiểm tra các lựa chọn có sẵn cho người tiêu dùng khi gặp khó khăn với các doanh nghiệp, hòa giải tranh chấp nhất định giữa người tiêu dùng và doanh nghiệp, đồng thời giáo dục người tiêu dùng về các khiếu nại.

AI CÓ THỂ YÊU CẦU DỊCH VỤ HÒA GIẢI CHO NGƯỜI TIÊU DÙNG?

- Bất kỳ người tiêu dùng nào cư trú tại Hạt Santa Clara
- Bất kỳ người tiêu dùng nào không phân biệt cư trú đã gặp khó khăn với cơ sở thương mại tại Quận hạt Santa Clara

NHỮNG LOẠI HÌNH KHIẾU NẠI NÀO CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG LÀ HÒA GIẢI ĐƯỢC?

Chương trình hòa giải của Đơn vị Bảo vệ Người tiêu dùng tập trung vào các khiếu nại trong đó người tiêu dùng đã mua sản phẩm hoặc dịch vụ từ một doanh nghiệp để sử dụng cho mục đích gia đình hoặc cá nhân của người tiêu dùng. Chương trình không làm trung gian hòa giải các tranh chấp giữa doanh nghiệp với doanh nghiệp hoặc các vấn đề giữa chủ nhà-người thuê nhà.

NGƯỜI TIÊU DÙNG CÓ THỂ YÊU CẦU HÒA GIẢI NHƯ THẾ NÀO?

Đơn khiếu nại của người tiêu dùng phải được hoàn thành và gửi đến Đơn vị Bảo vệ Người tiêu dùng của Văn Phòng Biện Lý. Đơn khiếu nại có sẵn trên trang mạng của Đơn vị Bảo vệ Người tiêu dùng hoặc gọi số (408) 792-2880 để xin một bản sao qua đường bưu điện. Đơn đã hoàn thành có thể được gửi trực tuyến hoặc bằng cách gửi thư đến:

Văn phòng Biện Lý
Dịch vụ Hòa Giải Người tiêu dùng
70 West Hedding Street, 4th Floor
San Jose, CA 95110

HÒA GIẢI CHO TIÊU DÙNG HOẠT ĐỘNG NHƯ THẾ NÀO?

Nếu người tiêu dùng yêu cầu sự hòa giải và hòa giải viên của Biện Lý đồng ý rằng hòa giải sẽ là một hành động thích hợp, hòa giải viên sẽ gửi một bản sao đơn khiếu nại của người tiêu dùng đến doanh nghiệp và sau đó làm việc với cả hai bên để giúp họ hiểu rõ hơn về các vấn đề và từng vị trí của mỗi bên. Người hòa giải sẽ cố gắng giúp người tiêu dùng và doanh nghiệp đạt được giải pháp khiếu nại được cả hai bên chấp nhận.

Nhân viên hòa giải của Biện Lý:

- Không quyết định kết quả của sự khiếu nại
- Không đại diện cho người tiêu dùng hoặc doanh nghiệp
- Không đưa ra lời khuyên pháp lý

Hòa giải được kết thúc khi:

- Một giải pháp đã đạt được
- Người tiêu dùng hoặc doanh nghiệp, một trong hai, hoặc cả hai từ chối tiếp tục tham gia
- Người tiêu dùng và doanh nghiệp không thể đạt được giải pháp và người hòa giải của Biện Lý xác định rằng cuộc hòa giải đã đi vào bế tắc