



消费者投诉表

1-800-441-2555 – 仅限 PA
1-570-963-4913

消费者保护局 (Bureau of Consumer Protection)

15th Floor, Strawberry Square
Harrisburg, PA 17120
consumers@attorneygeneral.gov
www.attorneygeneral.gov

本表必须用**英语**填写。

译员姓名

译员电话号码

个人信息

标有 (*) 的字段为必填字段。

您或您的直系亲属是否为军人或退伍军人。

您是年满 60 岁或以上。

姓名*

街道地址*

城市*

州*

5 位数邮政编码*

县*

常用电话号码*

备用电话号码

电子邮件 提供电子邮件地址即表示您同意接收 Pennsylvania 总检察长办公室的电子邮件。

年龄

投诉信息

标有 (*) 的字段为必填字段。

商家名称*

谈话对象

商家地址

城市*

州*

5 位数邮政编码

商家电话

您希望该商家如何解决您的投诉？

您是否联系过其他机构？ 是 否

如果回答为“是”，请说明您所联系机构的名称及其采取的行动（如知悉）。

其他信息

您是如何得知我们的？

您的种族或族裔是？

- | | |
|---|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 西班牙裔/拉美裔 | <input type="checkbox"/> 亚裔 |
| <input type="checkbox"/> 白人（非西班牙裔/拉美裔） | <input type="checkbox"/> 印第安人 |
| <input type="checkbox"/> 黑人/非洲裔美国人（非西班牙裔/拉美裔） | <input type="checkbox"/> 双种族 |
| <input type="checkbox"/> 夏威夷原住民/太平洋岛民 | <input type="checkbox"/> 其他 |
| | <input type="checkbox"/> 不愿透露 |

注意事项

总检察长不能充当您的私人律师。作为执法机构，总检察长办公室的主要职能是通过执行法律禁止不公平或欺骗性行为，以此代表广大公众。总检察长通过消费者保护局为消费者提供调解服务，如果您的个人消费者投诉属于该局的管辖范围，该局可对其进行调解。**请注意，您提供的信息将共享给您投诉的当事方。此外，您的投诉可能会共享或转交给其他政府执法或监管机构。**您的投诉也将我们的办公室存档，其中包含的信息可用于确定是否违反了 Pennsylvania 法律。本投诉表附有一份资料页，它将帮助您填写投诉表，并将更详细地解释调解程序。经下文签署，本人授权消费者保护局与被投诉方进行联系，以努力达成友好的解决方案。本人进一步授权被投诉方与消费者保护局沟通并向该局提供与本人投诉有关的信息。本人确认，本人已阅读并理解有关此程序的资料页；并且就本人所知、所闻和所信，所提供的信息真实无误。

签名

日期

请附上与您的问题有关的所有文件副本。
请务必寄送副本，而非原件。

何时投诉

如果您无法解决与商家之间的问题（见下文“解决问题小贴士”），您可以向消费者保护局（以下简称“本局”）总检察长办公室投诉。您可以从我们的网站www.attorneygeneral.gov下载投诉表，也可以拨打我们的免费电话 1.800.441.2555 将投诉表邮寄给您。

本局为消费者提供调解服务，可调解属于本局管辖范围内的个人投诉。您提供的信息将用于解决您的投诉，并与被投诉方共享。此外，您的投诉可能会共享或转交给其他政府执法或监管机构。

请注意：（1）参与调解过程是自愿的，我们不能强迫商家合作；（2）我们不能调解已经或曾经是法律诉讼标的的事项。

当我们收到您填写完整的投诉表后，我们的工作人员将对其进行审查，并根据投诉的性质采取以下措施之一。

■ 我们可能会将您的投诉转交给对投诉事项有主要管辖权的地方、州或联邦机构。如果您的投诉被转交给此类机构或组织，我们将通过邮件通知您该机构或组织的名称和地址，以便您跟进投诉。

■ 如果您的投诉属于本局的管辖范围，我们可能会尝试与该商家启动自愿调解程序，在此情况下，您将收到一封信，信中会注明您的档案编号和负责调解的代理人姓名。请保留您的档案编号，以便将来联系本办公室时提供参考。

请注意：由于本局收到的投诉量很大，我们可能需要一段时间才能审查和处理您的投诉。在此期间，请您耐心等待，我们将不胜感激。

请注意：为了记录您的投诉文件并及时更新，我们要求您提交与该商家通讯的书面记录。

■ 当我们收到有关您的事件的信息时，我们会通过邮件通知您。为了更好地帮助您，请不要致电申请“进度报告”。

如果调解未果，建议您通过私人律师或地方治安法院寻求救济。本局不能为您提供私人法律顾问或法律建议。本局通过执行《不公平交易行为和消费者保护法》(Unfair Trade Practices and Consumer Protection Law)（以下简称《消费者保护法》）代表广大公众。《消费者保护法》使个人消费者能够对不公平和欺骗性商业行为提起私人诉讼。

解决问题小贴士

在联系本局之前，您最好先尝试自行解决投诉事宜。而如果您已经采取所有手段以解决问题但仍未成功，请立即联系总检察长办公室寻求帮助。

请注意：如果您的索赔涉及对您的信用卡或账单上的争议交易，或者如果商家承诺退款至您的签帐卡，但却违反承诺，您必须尽快采取行动，以维护您对费用提出异议的权利。根据《公平信用结账法》(Fair Credit Billing Act)，信用卡公司必须在包含有争议交易的第一份账单寄出后 60 天内收到您的书面争议通知。本局无法为您提出争议交易。请查看信用卡账单背面，了解有关提出争议程序的具体信息。您必须向信用卡公司提出争议，向扣款的商家或公司投诉是不够的。即使您提出信用卡争议，您仍然可以向我们的办公室递交投诉。

明确问题

在向公司投诉之前，请务必明确问题所在、您已经采取了哪些措施（如有措施）来解决问题以及您认为公平的解决方案。例如，您想要退款吗？您想要维修产品吗？您想要换货吗？

收集记录

制作您的投诉文件。附上销售收据、维修单、保修单、已付支票和合同等文件的副本，这些都是您的投诉证明材料，可以帮助公司解决您的问题。

前往您购物的地方。联系向您出售物品或提供服务的人员。冷静、准确地描述问题以及您希望采取的措施。如果该人员没有提供帮助，请找主管或经理，并重申您的情况。大部分的消费者问题可在该阶段得到解决。您的问题也很有可能从而得以解决。

在联系其他人之前，给每个联系对象留出解决问题的时间。

记录下您所做的努力，包括与您交谈过的人的姓名以及对问题采取的措施。请保留好您与公司之间来往信件副本。

写投诉信

信中应包括您的姓名、地址、家庭电话、工作电话，以及账户号码（如适用）。

信件内容需言简意赅。说明您购买产品的所有重要信息，包括购买日期和地点，以及您可以提供的有关产品的任何信息，如序列号或型号。如果您写信投诉所接受的服务，请描述服务内容和提供服务的人员。

请明确说明您希望如何解决问题，以及您愿意等待多长时间来解决问题。请抱有合理的期望。

请附上与您的问题有关的所有文件副本。请务必寄送副本，而非原件。

信件不得包含过激、讽刺或威胁性话语。读信的人可能并不对您的问题负责，但可能对您解决问题很有帮助。

条件允许情况下，请打字完成您的信件。如为手写，请确保工整易读。

请保留与公司往来的所有信件副本以及您的投诉文件副本。

其他援助

如果您对答复不满意，请不要放弃。如果该公司在全国范围内经营，或者产品是全国性品牌，则应致电或写信给该公司总部负责消费者投诉的人员，如公司的公关代表或总裁。许多公司提供免费电话号码，通常印在产品上。在给公司打长途电话之前，请查看该公司是否有免费电话号码。

如果您对法律的具体应用或解释有疑问，应咨询私人律师。如果您没有律师，可以致电您所在县的律师介绍服务机构或县律师协会。其他机构可通过电话簿蓝页查询。

本局负责查明可能违反《消费者保护法》的商业行为模式。即使您已经解决了投诉，您也可以提交一份有关您的经历报告，并附上文件，供本局参考。

感谢您提请我们注意此事。希望我们能为您提供帮助。