

## VIỆC THAM GIA HÒA GIẢI CÓ PHẢI LÀ TỰ NGUYỆN KHÔNG?

Đúng. Mặc dù Ban Hòa giải Cho Khách tiêu dùng không thể đòi hỏi các doanh nghiệp tham gia hòa giải, hầu hết các doanh nghiệp đều chọn phương thức này, và chúng tôi thấy rằng khi khách tiêu dùng và doanh nghiệp hợp tác tốt với nhau, họ thường giải quyết được sự mâu thuẫn.

## TÔI CẦN CHUẨN BỊ NHỮNG GIẤY TỜ GÌ CHO VIỆC KHIẾU NẠI?

Chúng tôi khuyên quý vị nên lưu hồ sơ cẩn thận cho tất cả những giao dịch mua hàng của quý vị. Sắp xếp chúng theo nhóm, hay theo ngày, hay dùng bất kỳ phương pháp tiện lợi nào có thể cho phép quý vị dễ dàng tìm được những hóa đơn mà quý vị có thể cần đến. Nếu quý vị cho rằng quý vị gặp sự cố với một giao dịch nào đó, hãy giữ lại tất cả các hóa đơn, thư từ trao đổi (kể cả các email giao dịch), hay các tài liệu có liên quan. Ghi lại những lần quý vị liên lạc với doanh nghiệp, quý vị liên lạc với họ khi nào và tên của những người mà quý vị đã nói chuyện, đặc biệt là điều họ đã hứa gì với quý vị.

## VĂN PHÒNG BIỆN LÝ QUẬN CÓ TRUY TỐ CÁC DOANH NGHIỆP ĐƯỢC NÊU TÊN TRONG KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH TIÊU DÙNG KHÔNG?

Ban Bảo vệ Cho Khách Tiêu dùng (CPU) xem xét và đánh giá các khiếu nại do Ban Hòa giải chuyển đến để xác định có cần phải thực thi pháp luật hay không. CPU thay mặt cho công chúng để truy tố. Văn phòng Biện Lý Quận không đại diện cho các cá nhân. Các hành động thực thi pháp luật thường có mục đích tìm kiếm sự đền bù cho công chúng.

## DIỄN ĐÀN THẢO LUẬN:

Diễn đàn thảo luận (Speakers Bureau) của Ban Bảo vệ Khách tiêu dùng là phương tiện giáo dục cho cộng đồng những chủ đề liên quan đến khách tiêu dùng. Để xin thuyết trình viên đến nói chuyện miễn phí về các vấn đề của người tiêu dùng với cộng đồng hay tổ chức của quý vị, vui lòng gọi: (408) 792-2880.

---

Dịch vụ được Cung cấp bởi  
Văn phòng Biện Lý  
Quận Hạt Santa Clara  
[www.santaclara-da.org](http://www.santaclara-da.org)

---

Rev. 0616

Quận Hạt Santa Clara  
Văn Phòng Biện Lý  
Ban Hòa giải cho Khách Tiêu Dùng



408-792-2880

## BAN HÒA GIẢI CHO KHÁCH TIÊU DÙNG

DEALS & PROMOTIONS  
FREE SHIPPING EVERY DAY  
online exclusive!  
SALE SAVE 40%  
PLUS, FREE SHIPPING  
SHOP NOW

take an extra  
20% off  
BUY ONE GET ONE FREE!  
CLICK HERE

Văn phòng Biện Lý Quận Hạt Santa Clara có chương trình hòa giải để hỗ trợ cho những khách tiêu dùng và các doanh nghiệp nhằm giải quyết những mâu thuẫn của họ.

Khách tiêu dùng thường đương đầu với nhiều thử thách trong thị trường luôn thay đổi của chúng ta. Các chương trình ưu đãi khuyến mại chóng mặt và mời chào hấp dẫn đã được tạo ra qua truyền hình, truyền thanh, báo chí, trên mạng, quảng cáo tại cửa hàng và các ấn phẩm quảng bá. Những khách tiêu dùng thường được hưởng lợi từ hoạt động cạnh tranh trên thị trường, nhưng đôi khi họ lại bị dụ dỗ bởi những lời mời chào “quá tốt không đúng với sự thật”, hay những lời giải thích rất mập mờ. Ngoài ra, người tiêu dùng cũng có thể cần phải được giúp đỡ để có được thông tin chính xác để biết rõ các sản phẩm hay dịch vụ nào đó có được cung cấp hay lắp đặt bởi những chuyên gia có đăng ký và có môn bài đặc biệt. Ban Hòa giải cho khách tiêu dùng cố gắng hỗ trợ khách tiêu dùng giải quyết những rắc rối này và nhiều vấn đề khác nữa.



## AI CÓ THỂ YÊU CẦU SỰ TRỢ GIÚP TỪ BAN HÒA GIẢI CHO KHÁCH TIÊU DÙNG?

Bất kỳ khách tiêu dùng nào sống hay làm việc tại Quận Hạt Santa Clara, bất kể doanh nghiệp nằm ở đâu, hay bất kỳ khách tiêu dùng nào (ở bất kỳ nơi nào) gặp rắc rối với một doanh nghiệp tại Quận Hạt Santa Clara là đủ điều kiện để chúng tôi trợ giúp.

## CHÚNG TÔI THƯỜNG GIÚP ĐƯỢC NHỮNG GÌ?

Chúng tôi cung cấp thông tin chung về các vấn đề liên quan đến khách tiêu dùng, xem xét các lựa chọn của người tiêu dùng, giới thiệu đến các nguồn trợ giúp và các dịch vụ hòa giải khác.

## LOẠI KHIẾU NẠI NÀO CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG SẼ ĐƯỢC HÒA GIẢI?

Ban Hòa giải cho Khách Tiêu dùng hòa giải cho các vụ khiếu nại mà trong đó khách tiêu dùng mua sản phẩm hay dịch vụ của một doanh nghiệp để sử dụng cho mục đích cá nhân hay sử dụng trong gia đình của mình.

## TÔI GỬI ĐƠN KHIẾU NẠI CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG BẰNG CÁCH NÀO?

Đơn khiếu nại của khách tiêu dùng phải được điền đầy đủ rồi gửi cho Ban Hòa giải cho Khách Tiêu dùng. Quý vị có thể xin mẫu đơn này bằng cách:

1. Gọi số (408) 792-2880 để xin một bản sao qua đường bưu điện
2. Điền đầy đủ rồi nộp Mẫu Đơn Khiếu nại trên mạng tại [www.santaclara-da.org/](http://www.santaclara-da.org/)

3. In Mẫu Đơn Khiếu nại để nộp qua đường bưu điện hay qua máy fax theo số (408) 279-8742

## VIỆC HÒA GIẢI CHO KHÁCH TIÊU DÙNG ĐƯỢC THỰC HIỆN NHƯ THẾ NÀO?

Nhân viên hòa giải được chỉ định giải quyết khiếu nại sẽ gửi một bản sao tới doanh nghiệp và sau đó sẽ làm việc với cả hai bên để giúp họ hiểu rõ hơn về vấn đề và quan điểm của từng bên. Nhân viên hòa giải sẽ cố gắng giúp các bên đạt được sự thỏa thuận có thể chấp nhận được cho cả hai bên.

Nhân viên hòa giải:

- Không quyết định kết quả của sự khiếu nại
- Không đại diện cho bất cứ bên nào
- Không tư vấn pháp lý

Việc hòa giải kết thúc khi:

- Hai bên đã đạt được sự thỏa thuận
- Một trong hai bên từ chối tiếp tục hòa giải tiếp
- Hai bên không đạt được sự thỏa thuận

## TẠI SAO PHẢI HÒA GIẢI?

Việc hòa giải đem lại nhiều cơ hội và lựa chọn để giải quyết thành công các khiếu nại của khách tiêu dùng. Nếu việc hòa giải không thành công, khách tiêu dùng vẫn có thể giải quyết vấn đề đó với cơ quan chức năng hay nộp đơn khiếu nại tại tòa án.