

商家是否能被迫參與？

不能。儘管大多數商家都會選擇參與，但檢察院不能要求商家參與這個自願的調解項目。實踐證明，消費者和商家的努力合作通常可以解決投訴。

不尋求調解服務或不適合調解的消費者投訴會怎樣處理？

當消費者向檢察院的消費者保護科提交投訴時，在許多情況下調解並不是解決辦法。當合法商家與消費者產生糾紛時，調解才會成功，而不是消費者成為騙局的受害者。此外，一些提交投訴的消費者會被轉介給相關的外部機構，該機構可以幫助他們解決問題或調查他們的投訴。

有時，消費者調解員會將消費者投訴提交給檢察院消費者保護科的檢察官，以考慮採取可能的法律行動，而不是嘗試進行調解。消費者保護科的檢察官採取的法律行動可能是刑事起訴，其將會導致定罪；或民事訴訟，導致例如禁令救濟和民事處罰的公共補救措施。在民事案件中，檢察院是針對那些影響大量消費者的事件上為公共利益而行事的，並不代表個體消費者。

可獲取的法律宣傳員：

消費者保護科向社區提供有關消費者保護主題的教育宣傳。要申請並免費安排演講者，與您的組織或團體討論消費者保護問題，請聯繫 (408) 792-2880 或 consumer@dao.sccgov.org。

Santa Clara County District
Attorney's Office
Consumer Protection Unit
70 W. Hedding Street
San Jose, CA 95110
[https://countyda.sccgov.org/
consumer-protection](https://countyda.sccgov.org/consumer-protection)
電話：(408) 792-2880
電子郵件： consumer@dao.sccgov.org

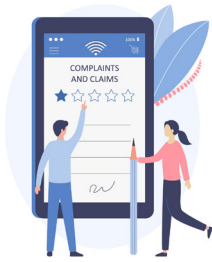


聖克拉拉地區檢察院
消費者保護科

消費者調解服務



(408) 792-2880



CONSUMER COMPLAINT



CUSTOMER RIGHTS

檢察院的消費者保護科有一個調解項目，旨在幫助解決消費者和商家之間的糾紛。我們的消費者調解工作人員提供：關於消費者和商家的權利和責任的一般信息；對於在跟商家交易的時候遇到困難的消費者，我們會提供審查的選擇，以調解消費者與商家之間特定的糾紛；並幫助消費者了解潛在的騙局。

誰可以申請消費者調解服務？

- 任何居住在聖克拉拉地區的消費者
- 任何在與聖克拉拉地區的商家交易時遇到困難的消費者(無論居住地)

哪些類型的消費者投訴可以被調解？

消費者保護科的調解項目側重於消費者從商家購買的自用或供自己家庭使用的產品或服務的投訴。該項目不調解商家與商家之間的糾紛或房東與租客的問題。

消費者如何申請調解？

必須填寫消費者投訴表格並將其提交給檢察院的消費者保護部科。該表格可在消費者保護科的網站上獲取，或致電 (408) 792-2880 以獲取郵寄的表格。填妥的表格可在線提交或郵寄至：

Office of the District Attorney
Consumer Mediation Services
70 West Hedding Street, 4th Floor
San Jose, CA 95110

消費者調解如何進行？

如果消費者請求調解，並且檢察院的消費者調解員認為此案中調解是合適的行為，調解員會向商家發送消費者投訴的副本，然後與雙方合作，幫助他們更好地了解問題和雙方的立場。消費者調解員將努力幫助消費者和企業達成雙方都能接受的解決方案。

檢察院的消費者調解員：

- 不能決定投訴的結果
- 不代表消費者或商家任何一方
- 不提供法律建議

調解在以下情況下結束：

- 達成解決方案
- 消費者和商家任意一方或雙方拒絕進一步調解
- 消費者和商家無法達成解決方案，檢察院的消費者調解員確定調解陷入僵局