

如何投訴



消費者行動教育手冊

www.consumer-action.org

內容目錄

為何應該投訴？	3
投訴概要	4
投訴前	4
盡快投訴	5
如何投訴	5
保留記錄	7
與更高一級的人員聯絡	7
與政府機構聯絡	9
通過相關組織提出投訴	10
考慮其他選擇	10
停止付款	11
信用卡權利	12
書面投訴	13
諮詢律師	13
小額索償法庭	14
社區調解服務	15
參考資料	16
投訴信式樣	18
投訴電子郵件式樣	19

當你在購買物品或接受服務遇到問題時，本指南所提供的建議可幫助你得到結果。本指南會講解投訴的正確方法，並且還會詳細解釋應如何利用政府機構、消費者團體、律師和小額索償法庭解決問題。另外還提供了投訴信式樣和專職處理投訴的機構。

每個人都享有消費者權益。在你付款購買物品或接受服務時，你有權知道你將得到怎樣的物品或服務，以及獲得你所購買的物品和服務。如果你不滿意，你有權投訴。如果你的投訴合情合理，你有權利取回已付的金錢。

進行投訴並沒有什麼神奇的方法，可是，除非你開始投訴並付諸行動，否則什麼都不會發生。本手冊為你提供建議，當你購買的物品或服務出現問題的時候，應該怎樣做才能取得有效的投訴結果。

“吱吱叫的輪子先上油。”這句古諺語的意思是噪音可引起注意。如果你不告知商家或供應商你不滿意他們的商品或服務，你就沒有機會解決問題。

首先，問問你自己你的投訴是否合情合理。你為何不滿意該產品？問題出在什麼地方？導致金錢損失的原因，是因為獲得的商品或服務與承諾不符，或者，甚至是明目張膽的欺詐行為？或者是公司的營業代表對你很無禮？

花點時間考慮清楚你的投訴是否有效及時，這樣將會節省你的時間與精力。但是一定要查清楚你的投訴是否有期限。

第一步，在你採取其他行動前，應該先向商戶直接提出投訴。通常這麼做的話，問題很快就可以得到解決。所以當顧客服務代表幫不上忙時，別忘了要求與“更高一級的人員”通話。你可以禮貌地請求他將你的電話轉接至有權力解決你的投訴的人員那裡。如果是小公司，可要求與老闆通話。

很明顯，你不可能聯絡騙走你錢的人去解決有關騙局或欺詐的投訴，詐騙高手很可能早已逃之夭夭。無論如何，並不建議你聯絡那些騙子。然而，如果你是騙局受害人，你應該通知有關當局，他們有機會替你追回你被騙走的金錢，即使不行，這樣最起碼你可以幫助其他消費者，避免讓他們成為同一騙局的受害人。

投訴概要

本指南將介紹一些投訴的概念：

- 了解你的權利。
- 及時投訴。
- 準備一個文件夾或檔案夾保存與投訴有關的文件和單據。
- 用三到四個句子清晰而簡明地描述你的投訴。
- 清楚知道你想要的結果。
- 堅持不懈。
- 要有耐心，別沉不住氣。
- 尋求第三方的協助。
- 考慮上法庭。

投訴前

回顧所發生的事，並考慮你的各種選擇與權益。考慮事情的各項細節，以及你希望得到的結果。寫出下列各點：

- 簡明扼要地描述你的投訴；
- 你有什麼權利；
- 為何該商戶應該對你作出賠償；
- 你要求該商戶怎樣來解決這個問題。

如果你不能肯定你享有什麼權利，或者不知道該怎樣進行投訴，你可以上互聯網搜索，以便了解更多資料，或者聯絡消費者團體，並與他們商討你的情況。與符合資格的機構商談，或者可以幫助你決定如何處理這個問題，而且很多機構都有刊物解釋消費者權益及如何解決投訴。

你可以查閱消費者行動手冊 (Consumer Action Handbook)。這是一份免費的指南，裡面有關於你作為消費者享有什麼權利的資料，以及列出許多保護消費者的機構的資料，網址：<https://www.usa.gov/handbook>。你可以上網訂一份印刷版本，或下載一份 PDF。

查閱所有有關你的投訴的印刷資料，例如：

- 所有你曾回應過的關於該產品廣告、宣傳手冊、保修單、保證書或其它描述產品或服務以及如何使用的說明書；

- 你與商戶之間所有的往來信件；
- 你從這家公司收到的所有文件，包括協議書、使用說明、收據和賬單。

如果你簽署了合同，要仔細閱讀。如有不懂的地方就要求對方解釋清楚。該合同或保修單可能會限制了你的選擇，又或者會向你提供某些權利。確保你已做了該做的一切以履行你在協議中的責任。

明確你要求這家公司作出怎樣的賠償，例如，修理或更換物品、退款、調換其它物品、將款項退回到你的帳號、更改公司的記錄或賠償損失。考慮和解方案是否可以接受。如果你同意接受少於全額退款的解決方案，你的投訴可能會比較容易解決。

盡快投訴

你的投訴越及時，得到滿意和解方案的機會越高。在一些實例中，特別是賬單糾紛，如果你在發現問題或收到賬單後，沒有在合理的時間範圍內投訴，這家公司也許可以不承擔任何法律責任。這就是為什麼你一收到賬單和月結單後要馬上仔細審閱，這是非常重要的。

一些商店退款規定允許你在指定的幾天之內可以退回物品。如果你拖了很久才將物品退回，你將失去索回退款的權利。另外，如果你拖得太久才投訴，你就可能很難維護自己的權益。如果你買了一臺電視機，三個月以後才將它拿去退，你就很難說服商店電視機在買回來時就是壞的。

如何投訴

投訴的第一步是明確提出你的問題。缺乏有效的溝通往往會導致投訴難以解決。在與商戶接觸時要準備好所有的相關資料，包括物品的描述；你在該商店的賬號，以及其它有助於商戶確認這筆交易的資料；收據、賬單或作廢的支票；和一份清楚扼要的報告來說明問題所在，以及你希望該商戶如何解決你的投訴。

不要意氣用事，要冷靜而有禮貌地說話。想想和你說話的人會有何反應。如果你大聲叫嚷，對方可能會發火，也會對你吼叫，或者直接掛掉你的電話。處理投訴是一件十分棘手的事情。如果因

為你發火而使得處理投訴的人工作更加困難，那人可能會對你作出負面的回應。

要將有關投訴的一切談話記錄好，包括你曾與這家公司談過話的每個人的姓名、談話日期與時間，以及和這些人談話的內容。

你可以用電話投訴，也可以親自上門投訴，或通過電子郵件或信件作書面投訴。

首先打電話或發電子郵件給這家公司，告訴他們產品有什麼問題，並設法解決問題。你應該很快就知道問題是否可以得到解決。

親自去這家公司退回這件物品，或者需要讓店員親自驗證該物品，收據或賬單的時候，也可以親自去該公司。親自上門投訴有助施壓，但是並非總是必要的。如果你擔心受到欺侮或需要一位見證人，可邀請一位朋友一同前往。

有時候問題只需打一個電話，發一份電子郵件或一次上門投訴就能解決。你可能會發現你其實是沒有正確地使用該物品，又或者是該公司在無爭議的情況下給你退款。

但是，當你發現你試圖聯繫該公司而被忽視，或者該公司拒絕幫助你，你就應該開始以書面形式與他們溝通。有時候有些公司非得看到書面投訴，否則對投訴一概不予理會。即使你用電子郵件投訴，最好的辦法是打印一份電子郵件副本並把副本郵寄至該公司。通常要用掛號信寄出你的投訴信或要求回執。這樣做你就會有記錄證明該公司收到你的書信。

投訴的電子郵件和信件非常重要，因為它們可以：

- 作為你對這家公司提出投訴的一份書面記錄。
- 保留你的合法權益。
- 幫助該公司了解你的投訴理由。
- 發送副本給政府機構讓他們參與事件並提醒他們該公司的做法。
- 為今後的法律訴訟或辯護打下基礎。
- 讓這家公司知道你是認真追究這件事情的。

投訴的電子郵件或書信不應太長，太長的投訴信會成為投訴的障礙，因為公司的代表可能會沒有時間細讀投訴信的內容，甚至會選擇把你的投訴當作“發牢騷”而忽略。

花一些時間寫一篇大約250字以內的投訴信說明你的問題。包括你的名字、地址、電話號碼和賬號；或者如果有發票號碼的話，也寫上去。（不過，如果你還要把信件的副本發給其他人的話，在副本里要記得把你的帳號刪掉『劃掉』。）

如果你有作廢的支票，也可以將收據或其他文件的複印件一同寄出。所有你發出和收到的信件，一律都要保留副本。如果第一封信沒回音就發第二封信。只需重發同一封電子郵件或信件，並附帶一句說明“這是我就相關問題第二次嘗試與你們聯絡”。

記住：要用掛號信或要求回執的方式寄出你的投訴信。郵件收據是郵件送達的證據。切記不要刪除你發出的電子郵件，並要儲存或複製好郵件以作日後參考。

保留記錄

要獲得勝訴或證明你購物時已經付款，你需要一些文件或證據。這包括收據、信用卡對賬單、該公司網站的屏幕截圖、修理單和/或保修單。

保留好收據或購物證據直到你肯定不需要用它們為止。公司可能在處理投訴或修理保養期內的物品時要求出示購物證據。注意，你並不需要寄回產品保修卡以證明產品仍在保修期內，只需要收據和產品包裝上的條碼號（產品代碼或UPC）已足夠。如果你的物品是在網上購買的，你可能可以從該公司網站上再打印一份收據。

如果你沒有信用卡對賬單或作廢支票，你可以上你銀行的網站打印一份，或者你可以向銀行索取一份。（索取舊記錄副本，銀行可能會收取費用。）

千萬不要把收據或支票的原件寄給你要投訴的公司，或任何處理投訴的機構，只寄複印件。你的電子郵件或信件的副本也是非常有用的。如果這家公司聲稱從未收到過你的投訴，寄給他們一份附帶回執或郵遞證明的信件副本，或有日期標示的電子郵件，這樣可以幫助你解決問題。

與更高一級的人員聯絡

如果你第一次嘗試投訴而失敗了，就聯絡這家公司更高一級的人員。如果售貨員幫不了你，你可以要求找主管人員或店鋪經理與

你對話，再不行可以找店鋪老闆或公司總部。規模大一些的公司通常會有顧客關係部門和消費者投訴部門，你可以與這些部門聯絡尋求協助。當以上方法都行不通時，你可以要求聯絡“客戶維繫(consumer retention)”部門，該部門是負責保留顧客的。

別猶豫，儘管把投訴信發給店鋪老闆、董事長、行政總裁或者公司的總法律顧問。這些人會把你的投訴信轉給相關的人員，而且有可能很快就採取行動解決爭議。級別較高的官員對企業形象比較敏感，通常他們會更願意也有能力找到解決投訴的方法。頂層行政人員不樂意聽到消費者的投訴，而且高層的職員通常會在投訴送達大老闆之前介入盡快解決爭議。

要取得總裁的名字和行政辦公室的地址，你可以在搜尋器上鍵入“CEO”和公司名查找。或致電該公司的任何一個辦事處查詢。

所有公司，無論是國內或國外的公司，都需要透過SEC網上的EDGAR系統 (<https://www.sec.gov/edgar/searchedgar/companysearch.html>) 向證券管理委員會(SEC)提交註冊聲明，定期報告和其它文件。你可以免費取得這些資料。這些報告就是查找該公司總部或總法律顧問的地址和電話的好地方。你還可以從其它地方如 Hoovers (www.hoovers.com), Google Finance (www.google.com/finance) 和 Yahoo Finance (finance.yahoo.com) 找到這些資料。

你可以撥打該公司的電話號碼說出總經理的名字要求接駁。在大多數情況下，你會被接駁至該公司一個會嚴肅處理你的投訴的人那裡。如果你在辦公時間內沒打通電話，可嘗試在下班時間再撥打，看看是否有員工的目錄讓你可以按名字搜索。留下簡短而概括的留言說明你的投訴并要求他們回覆你的電話。

有時候你會遇到一家有意令你的投訴變得非常困難的公司。他們可能會說“你要找的人今天不在公司，下星期再打電話來吧”，或者會說“你留下電話吧，我們會給你回電話的。”這可能就是這家公司要拖延你的信號。如果你的投訴沒有被認真對待，這也許是時候把你的投訴提交至公司更高一級的人員，或向政府機構投訴，或考慮採取法律行動。

如果你無法找到該公司的電話號碼或者你比較喜歡通過電子郵件與他們溝通，消費者(Consumerist)網站 (<https://consumerist.com/2012/10/24/a-guide-to-figuring-out-executive-e-mail-addresses/>) 提供一些竅門幫你找到總經理的電郵地址。

與政府機構聯絡

政府機構通常不會介入解決你的投訴，不過有些政府機構會與相關的公司聯絡，打通雙方溝通的渠道。例如，如果你向加州公共事業委員會投訴一家電話公司，它會要求該公司解釋其立場。一個政府監管金融服務的機構可能會聯絡你的銀行，要求聽取銀行方面的解釋。州總檢察長（AGs）和市政地方檢察官（DAs）處理許多不屬於任何其他政府部門管轄範圍的案子。有些地區檢察官設有專員以提供消費者投訴調解服務。

任何機構都不能強迫某個企業解決私人投訴，但政府對事件的關注可促使該企業解決糾紛。投訴一經送往政府機構（或消費者團體，工商協會或行動熱線），那些本來對提出投訴的消費者置之不理的企業，往往會想辦法和消費者達成協議。

想要了解關於消費者權利和公司企業必須遵循的法律及規則，政府機構可以提供這方面的資料。如果你不能肯定一家公司做法是否違法，可以致電相關的政府機構查詢有關你的權益。

很多企業是由政府機構直接監管，如政府保險部門或政府銀行部門。這些機構受理有關對他們管轄下公司的投訴，並且會對那些企業的違法指控進行調查。這些機構往往依靠消費者來防止屬於其監管範圍內的公司的違法行為。即使該機構不能幫助你解決投訴，他們也可以利用你的投訴案例來制止不公平的商業行為。

如果你的投訴涉及一家外州公司，你仍然可以在你當地的政府機構得到協助。你也可以通過與聯邦政府機構聯絡來對外州企業提出投訴。

政府機構通常希望你用電子郵件、電話或郵件提出投訴而不是直接上門投訴。大多數政府機構都沒有足夠的員工來幫助臨時上門投訴的人。有些機構設有特定的投訴表格供消費者使用。為了確保你向適當的機構投訴，投訴前先上該機構的網站或致電查詢，或向消費者團體查詢應該聯絡哪一個機構。

當你向政府機構致電或提交投訴時，說清楚你需要怎樣的協助。例如，要求機構“請調查我的投訴”或“請告訴我哪一條法律涉及到我的投訴”。

要查找合適的機構可參考消費者行動的手冊 (Consumer Action Handbook)，可上 <https://www.usa.gov/handbook> 查閱這份免費指南。還可以在這個網站上索取一本免費指南或下載一份PDF。

如果你找不到所需資料，可以在電話簿上查找政府機構的名稱，電話號碼和地址。大部分電話簿目錄都特別列有政府部門一欄，列出地方、州以及聯邦等各個政府部門的電話和地址。

通過相關組織提出投訴

當你已盡自己所能仍未能解決問題，可考慮是否向相關組織尋求協助。在許多地區，商業監督局(BBB)的章程可協助消費者某些類型的投訴。你可以在商業監督局(BBB)的網站 (www.bbbonline.org) 提交你的投訴。

只有少數消費者團體會處理個人投訴，可是許多州的行動熱線會幫助處理消費者的投訴。第三方的介入會向涉及糾紛的企業發出以下信息：

- 你會堅持到底決不放棄；
- 視乎介入的機構的性質，有可能會影響企業的公眾形象並失去生意；
- 你將會由有足夠專業知識、老練和有謀略的人作為代表，這會給公司帶來麻煩。

行動熱線是一些志願者的免費服務，通常由當地報紙，廣播電台或電視台組織運作。（你給行動熱線打的電話是不會被播放出來的。）這些熱線會協助在投訴時遇到困難的消費者。他們會代表你跟有關公司聯繫，並設法找出解決問題的方案。你可能知道一個可以幫助消費者處理投訴的地方電台。要了解你附近是否有發起行動 (Call For Action) 的熱線為你所在地區的消費者服務，可以到他們的網頁查詢 (www.callforaction.org)

考慮其他選擇

如果你覺得你已別無選擇，可考慮採取下列措施：

尋求建議。 可以獲得信息與建議的地方很多。許多消費者團體和行動熱線提供有關消費者問題的免費諮詢。一些政府機構會對他們管轄範圍內企業的投訴提供建議和資料。有許多刊物會提供非常有用的建議來幫助消費者解決問題。

在小額索償法庭 (small claims court) 提訴。 小額索償法庭是適合解決眾多消費者投訴的地方。

聯絡律師。 通常消費者案件涉及的金額太小，不足以聘請律師，而且法律訴訟可能需要多年才能完成。但是，律師可以給你有關你的合法權益和選擇的建議。

採取消費者抗議行動。 你可以站在該公司的店鋪或辦公室前向公眾派發有關你案件的資料，只要你不阻礙交通，不違法或不在你的傳單中說一些你無法證實的事便可。

利用社會壓力。 在互聯網時代，讓企業在公眾面前蒙羞的機會大增。你可以把你的故事在網上公開，你可以發表在產品評述、博客網評、客戶評論，以及在面書 (Facebook) 和推特 (Twitter) 等社交媒體上。許多投訴網站允許你發佈公眾投訴或寫下企業評論。（要查找這些投訴網站可上互聯網搜尋）。就像抗議時不要說一些你無法證實的事一樣，你千萬不要發佈你證實不了的或不能在法庭上辯護的事情。因為如果你的行動太過火或有虛報，你可能會面臨企業對你採取法律行動。但是，這種途徑可能會很有效，因為許多公司會監察網站與社交媒體，一般會在投訴敗壞企業名聲或損害品牌前把投訴解決掉。

建立一個網站或開一個社交媒體網頁。 愛發牢騷的消費者非常有創意，他們會設立針對那些有不良行為的企業的網站，“企業仇恨網站”。要記住有一點很重要，就是相關的公司有可能對你採取法律行動，儘管你可能在合法的範圍內行使你言論自由的權利，可是為你自己辯護可能要付出高昂的代價。（要保護自己免遭任何訴訟，確保你的租客保險或屋主保險里有足夠的責任險保額。）大多數這種“仇恨網站”會讓其他愛發牢騷的消費者發佈帖子。

停止付款

你可以從你的銀行戶口停止支票付款或電子付款。這是消費者的一種慣用的補救方法，但是並非適用於每件事，而且這樣做也未必能結束糾紛。

停止支票付款就是你通知銀行不要兌現你開出的支票，但不能保證你的銀行能夠停止付款。使用停止付款服務，大多數銀行會收取\$30或更多的手續費。停止付款的要求一般在六個月後就會失效。當你停止付款，收到你支票的這家公司就不能兌現你的支票了，除非該公司在你要求停止付款前已兌現了你的支票。店鋪通常會馬上兌現支票以防顧客停止付款。

要停止電子付款，你必須在預先安排的付款日之前最少三個工作日通知你的銀行。（同樣，你很可能要為使用停止付款這項服務而付些費用。）停止付款的要求可以口頭發出或書面提出。然而，如果是口頭發出止付通知，銀行可能會要求你在十四天以內補交書面通知。如果你沒按照銀行的要求補交書面通知，你的口頭停止付款的要求可能會失效。

如果你預先核准一家商戶從你的銀行賬戶支取款項，你需要跟該商戶撤銷授權以終止付款。預先授權付款協議是消費者與供應商或商戶簽訂的，在你通知供應商或商戶撤銷授權前，銀行是不可以取消付款的。你要直接給供應商或商戶寫信要求他們停止從你的賬戶繼續支取款項。如果公司不合作，你很難停止這項定期轉賬付款。你應該向銀行提交你發給商戶的信件副本，並通知銀行你已不再授權支付這些費用，以及你已通知供應商或商戶。請保留這封信的副本作為你的記錄。

一旦停止付款，應立即把你的決定告知該公司（或個人），並說明你作出此決定的理由。你可以電話通知，但同時也應該寫一封信，以便為你的立場作書面記錄。（如果你無法解釋情況，那家公司會以為你想佔有那件物品而不付款。）當你停止付款時，應該把物品退還給該公司。

信用卡權利

聯絡你的信用卡公司。如果你使用信用卡付款，發卡銀行可能可以幫你解決問題。當你發現月結單里有任何未經授權的花費時，立即通知銀行該賬單上的錯誤，要確保銀行在你月結單發行日期的六十天內收到你發給他們的投訴。銀行可能會要求你用書面形式提出你的爭議。

你的發卡銀行會調查事件，如果它認為你的投訴是合理的，會作出有利於你的決定。在銀行調查投訴期間，你不必支付信用卡月結單上有爭議的款項。但是，如果銀行作出不利於你的裁決，銀行會就你拒付的那筆款項向你收取利息。（你務必按時支付月結單上沒有爭議的款項。）如果銀行作出對你有利的裁決，它會在信用卡上退回你已付的那筆有爭議的款項。如果銀行作出對你不利的裁決，你仍可以上法院或通過其他行動尋求退款，例如向政府機構投訴。

要停止預先授權的定期信用卡付款的程序，和提出一般信用卡爭議的程序略有不同。第一步，書面通知商戶，要求它停止定期的

收費。第二步，通知銀行哪些你認為是錯誤的收費。銀行可能需要你將爭議以書面形式遞交，或填寫發卡公司提供的投訴表格來說明爭議。

書面投訴

請參考第18頁和第19頁的投訴信和投訴電子郵件的樣板。可從消費者行動的網站 (www.consumer-action.org/downloads/sample_complaint_letter_email_ch.txt) 抄貼樣板投訴信的正文部分，或下載文本的純文字檔，然後添加你自己的資料。

- 你的信件或電子郵件裡面要有你的姓名、地址和電話號碼。
- 註明你要投訴什麼，在什麼時候和什麼地方購買物品或簽定合約，以及其它相關信息，如物品式樣、型號或序號，或你的賬號。
- 清楚扼要地描述問題，最好在250字以內，並說明你要對方如何解決問題。
- 給出你要收到回覆的具體時間（如10-14天），並指明如果問題得不到解決，你將會尋求法律建議或採取其它行動。你不需要詳細告訴對方你下一步的具體行動。
- 如果你要把信件的副本寄給其他人，在信的結尾寫上cc，然後寫上收件人的名字，如當地消費者團體或地方檢察官辦公室。用電子郵件的話，使用cc欄發送副本給政府機構、消費者團體或傳媒。（記住，發副本出去之前要刪除你的賬號或社安/工卡號碼。）
- 如果你要附上證明文件，要在信中註明（千萬不要寄出原件）。
- 所有的通信和證明文件都要留底。

諮詢律師

有時候你唯一的選擇只有聘請律師或放棄追討。如果你認為最好的選擇是提出訴訟，可是金額超過了小額索償法庭的上限或案件不能在小額索償法庭提訴，你可能必須聘請一位律師。

然而，大多數消費者的投訴涉及的金額不足以聘請一位律師。你可能找不到願意幫助你的人或找不到熟悉事件所涉及的法律問題的人。在法院裁決你的案子前可能要等待若干年。

如果你要找律師商談，而不知道如何找到一名律師，你可以聯絡律師轉介服務。（查看第 16 頁的參考資料，或致電當地縣屬律師協會。）如果你請不起律師，你可以查問當地是否有法援機構或律師協會可以幫助低收入消費者獲得法律建議。

許多消費者的投訴涉及的金額太小，不值得找律師商議。然而在某些情況下與律師聯絡是很值得的，例如：

- 如果你被人起訴，你絕對需要法律諮詢。如果你不出庭應訊或得不到法律建議，代價將會十分昂貴。即使你知道你將會敗訴，律師的建議可能可以幫助你減低你需要支付的金額。
- 讓一位法律專家閱讀或查看文件會對你有益處。如果你準備購買房子或簽訂合約，律師可以確保合約中沒有讓你費錢的條款。
- 和律師只討論案件也是有幫助的。如果消費者機構告訴你，你唯一的選擇是提出訴訟，律師可以告訴你訴訟所需的費用以及你將會獲得怎樣的結果。
- 在某些情況下，一封律師信就可以解決問題。

例如，如果你在受到高壓銷售手段的情況下剛剛簽署了一份購買汽車的合同，出一封律師信對此銷售手法提出質疑，可能可以說服經銷商取消這份合同。

小額索償法庭

小額索償法庭是專門解決小爭議的地方。小額索償法庭的規則和要求各州差異很大，所以第一步要做的是了解在你所屬州提交訴訟的規則。

Nolo，法律自助出版商，在網上 (www.nolo.com/legal-encyclopedia/small-claims-suits-how-much-30031.html) 提供了各州小額索償法庭索償最高限額一覽表。

你可以在網上或電話簿裡找到當地的小額索償法庭的電話號碼。一般來說，你必須在與你發生糾紛的公司有辦事處的地方，或交易現場所屬的市或縣的小錢額索償法庭提出訴訟。立案一般需要付費。

下面是在小額索償法庭提訴的一些建議：

- 提訴前要了解小額索償法庭的限制和要求。這包括你可以索償的最高金額和對某些類型案件提訴的限制。Nolo 在

網上 (www.nolo.com/legal-encyclopedia/statute-of-limitations-state-laws-chart-29941.html) 提供各州小額索償法庭的訴訟法定時效一覽表。

- 向小額索償法庭的書記員諮詢有關如何就你的案子提出訴訟。如果你沒有正確提訴，該案可能會被拒絕。
- 給有關公司一個解決問題的機會。在你提訴之前，用書信通知他們你要起訴的意圖。
- 告訴該公司為何你認為他們欠你錢以及你要求索償的具體金額。
- 找出該公司的法定名稱，並用該名稱進行起訴。
- 正式通知該公司你要起訴它。可向小額索償法庭的書記員諮詢你應該如何正式通知該公司。
- 為你的案子做好準備。要收集好證據，並考慮是否有證人可為你作證。可以找朋友來幫你練習，向朋友陳述案情。問問你的朋友是否明白你的立場以及他們是否認為案子對你有利。提呈要明確簡潔。

開庭前你可以去小額索償法庭實地考察一下。看看別人出庭的情況，這樣的話你可以了解出庭的程序，使自己出庭時會更舒坦。

通常法官會先讓作為原告的你發言。接著，法官會提問和考慮證據。即使你贏了官司，可是這並不保證你可以得到你的錢。如果對方拒絕付款，你可能必須採取措施來強制對方支付。向法庭書記員諮詢你該如何做。

要了解更多有關小額索償法庭的資料，可上網 (www.nolo.com/legal-encyclopedia/small-claims-court-faq-29071.html) 閱覽Nolo提供的“疑問和回答”部分，或購買一份由Ralph Warner編寫，Nolo出版的“小額索償法庭個人指南”(Everybody's Guide to Small Claims Court)。在購買此書前可到公共圖書館看看是否可以取得一份副本。

社區調解服務

許多州都提供社區或法庭的調解服務，是專門為爭議各方而設，由中立的第三方介入幫助爭議各方達成折衷的解決方案。全國社區調解協會 (National Association for Community Mediation) 提供調解服務搜尋器 (www.nafcm.org) 幫助你查找你附近的社區調解服務。

參考資料

商業監督局 (Better Business Bureau) (www.bbbonline.org)：可向商家企業提出投訴。

消費者行動 (Consumer Action) (www.consumer-action.org/helpdesk)：請致電415-777-9635或發電郵尋求建議和轉介。可瀏覽消費者行動網站(www.consumer-action.org/chinese)，其中備有多語免費資料。

消費者金融保護局 (Consumer Financial Protection Bureau, CFPB) (www.consumerfinance.gov)：提交關於信用卡和其它金融服務的投訴。

消費者商品安全委員會 (Consumer Product Safety Commission, CPSC) (www.saferproducts.gov)：提交和審閱消費者產品安全的投訴。

聯邦通訊委員會 (Federal Communications Commission, FCC) (www.fcc.gov) (<http://esupport.fcc.gov/complaints.htm>)：提交家用電話和無線電話方面的投訴，以及有關電話推銷，寬頻網絡（互聯網）和電視廣播的投訴。

聯邦貿易委員會 (Federal Trade Commission, FTC) (www.ftc.gov)：提交不公平或欺騙性商業行為、詐騙、騙局、信用報告以及債務追討欺凌等的投訴。

美國金融監管局 (Financial Industry Regulatory Authority, FINRA) (www.finra.org/investors/investor-complaint-center)：提交有關投資，財務顧問或經紀的投訴，前提是他們是屬於FINRA調解項目管理範圍內的。

銀行業務協助 (美國貨幣監理局, Comptroller of the Currency) (www.helpwithmybank.org)：提交有關國家銀行（銀行名稱後面帶有“National”或“NA”的銀行）的投訴。

法律援助機構 (Legal Services Corporation) (www.lsc.gov)：為低收入人士和家庭尋求法律援助。

全國總檢察長協會 (National Association of Attorneys General, AGs) (www.naag.org)：查找你當地的州檢察長協會辦公室，對詐騙或不公平的商業行為提出投訴。

全國社區調解協會 (National Association for Community Mediation) (www.nafcm.org)：查詢當地調解機構。

全國消費者權益保護協會 (National Association of Consumer Advocates) (www.naca.net)：根據地區和專長來查找幫助消費者的律師。

全國保險委員會 (National Association of Insurance Commissioners) (www.naic.org)：查找你當地的保險監管當局，提交與保險有關的投訴。

全國汽車產權信息庫 (National Motor Vehicle Title Information System, NMVTIS) (www.nmvtis.gov)：獲取車輛歷史記錄等重要資料。

證券管理委員會 (Securities and Exchange Commission, SEC) (www.sec.gov)：提交與投資有關的投訴。

消費者行動手冊 (Consumer Action Handbook) (www.usa.gov/handbook)：索取這本免費指南可幫你有效地投訴。

投訴信式樣：

你的姓名
地址
電話號碼

被投訴的公司職員
被投訴的公司名稱
被投訴的公司地址

日期

尊敬的（職位頭銜） _____：

我想對 _____（交易的日期和地點）購買的 _____（物品或服務名稱、編號或賬號）提出投訴。

我提出投訴，因為 _____（你不滿意的理由）。為解決這個問題，我要求貴公司 _____（你要求該公司做些什麼）。

當我最初注意到這個問題時，我曾與貴公司的 _____（個人姓名、致電日期）聯繫，但貴公司說無法解決我的問題。我認為這樣的回應并不公道，因為 _____（你認為該公司對你負有責任的理由）。我希望得到一份書面說明，明確解釋貴公司的立場並說明對於我的投訴你們將會採取什麼行動。

我希望盡快得到你的回覆，以便解決這個問題。如果在 _____ 天之內我收不到貴公司的回覆，我將向有關消費者保護機構提出投訴，並考慮其它的法律行動。隨信附上我的收據和其它付款證明或文件。

貴公司可通過上述地址和電話號碼與我聯絡。

你的真誠的。

（簽名，然後用正楷寫上你的姓名）

cc（地區消費者團體）（相關的政府機構）
附件：（如果有的話，附上和你的投訴文件）

投訴電子郵件式樣：

From(由): 你的電郵地址 (myname@myemailprovider.net)

Subject(主題): (簡短描述你的投訴)

Date(日期): (大部分電子郵件會自動顯示日期)

To(發送至): (你要聯絡的人的電郵地址)

CC(附件發送至): (當地消費者團體) (相關政府機構)

親愛的 (職位頭銜) _____:

我想對 _____ (交易的日期和地點) 購買的 _____ (物品或服務名稱、編號或賬號) 提出投訴。

我提出投訴，因為 _____ (你不滿意的理由)。為解決這個問題，我要求貴公司 _____ (你要求該公司做些什麼)。

當我最初注意到這個問題時，我曾與貴公司的 _____ (個人姓名、致電日期) 聯繫，但貴公司說無法解決我的問題。我認為這樣的回應并不公道，因為 _____ (你認為該公司對你負有責任的理由)。我希望的到一份書面說明，明確解釋貴公司的立場並說明對於我的投訴你們將會採取什麼行動。

我希望盡快得到你的回覆，以便解決這個問題。如果在 _____ 天之內我收不到貴公司的回覆，我將向有關消費者保護機構提出投訴，並考慮其它的法律行動。隨信附上我的的收據和其它付款證明或文件。

你們可以通過上述電郵地址與我聯絡或致電(你的電話號碼)。

你的真誠的，

(你的全名)

小提示：你可以隨時從消費者行動網站下載這些樣本信函 (www.consumer-action.org/downloads/sample_complaint_letter_email_ch.txt)。

消費者行動

www.consumer-action.org

通過消費教育與促進消費權益，
消費者行動致力協助全國中低收入
及英語能力有限的消費者提升
其經濟能力。

消費者投訴與諮詢熱線

消費投訴可提交至

網上填表：http://www.consumer-action.org/hotline/complaint_form/

電話留言：415-777-9635（我們用中文、英文和西班牙文答覆）