

วิธีการร้องเรียน

หากคุณพบข้อดกลงใดๆ ที่ไม่เป็นธรรม และรู้สึกคับข้องใจด้วยแนวทางปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมที่อาจเกี่ยวข้องกับสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้

เมื่อผู้บริโภคพบแนวทางปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรม เช่น

- สินค้าหรือบริการไม่สอดคล้องกับรายละเอียด หรือ
- ความล่าช้าในการส่งมอบ หรือ
- ความไม่พอใจเกี่ยวกับบริการ

คุณสามารถเข้าไปและทำการเจรจากับร้านค้าได้โดยตรงและถ้าหากว่าไม่เป็นผลขอแนะนำให้คุณยื่นเรื่องร้องเรียนของคุณต่อสภาผู้บริโภคเจ้าหน้าที่ของเราพร้อมที่จะช่วยแก้ปัญหาเรื่องของคุณ(มีมูลเหตุที่สามารถติดตามได้)และช่วยเจรจาในนามของคุณ โดยวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถติดต่อเราได้ดังต่อไปนี้:



โทรศัพท์

(852) 2929 2222

เวลาทำการ :วันจันทร์ ถึง วันศุกร์

09:00- 17:30



อี-ฟอร์ม

เนื่องจากการซ่อมบำรุงระบบจะทำให้การส่งแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์อาจได้รับผลกระทบเล็กน้อยผู้บริโภคที่พบปัญหาใดๆในการใช้แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อยื่นเรื่องร้องเรียนหรือสอบถามรายละเอียด พวกเขาสามารถใช้วิธีการโทรเข้าสายด่วน 2929

2222 ของเรา เพื่อฝากข้อความเสียงหรือส่งอีเมลมาที่ cad@consumer.org.hk

เจ้าหน้าที่ของเราจะติดต่อกลับหาคุณโดยเร็วที่สุด

- การร้องเรียน
- สอบถาม ข้อมูล



จดหมาย

North Point Consumer Advice Centre,
Room 1410, 14/F Kodak House II,
39 Healthy Street East,
North Point, Hong Kong



ศูนย์ให้คำแนะนำผู้บริโภค

เวลาทำการ :วันจันทร์ ถึง วันศุกร์

09:00 - 13:00

14:00 - 18:00

ศูนย์ให้คำแนะนำผู้บริโภคนอร์ทพอยท์

แบบฟอร์มการร้องเรียนของผู้บริโภค

แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ:

1. หากคุณมีข้อพิพาทกับผู้ประกอบการค้าเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่คุณได้ซื้อแนะนำให้ติดต่อและเจรจากับผู้ประกอบการค้าโดยตรงสำหรับวิธีการระงับข้อพิพาทที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพถ้าหากการเจรจากับผู้ประกอบการค้าไม่เป็นผลยี่สิบให้คุณยื่นเรื่องร้องเรียนกับสภาผู้บริโภคเราจะช่วยไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทระหว่างคุณและผู้ประกอบการค้า
2. โปรดกรอกแบบฟอร์มพร้อมรายละเอียดการร้องเรียนของคุณรวมถึงชื่อที่อยู่ในการส่งเอกสาร/อีเมลหมายเลขโทรศัพท์ข้อมูลของผู้ประกอบการค้ารายละเอียดเกี่ยวกับธุรกรรมและเอกสารประกอบต่างๆ(เช่น ใบเสร็จการซื้อสินค้า หนังสือสัญญา ใบสำคัญจ่าย สลิปใบชำระเงินด้วยบัตรเครดิต หรือใบแจ้งยอดรายเดือน ฯลฯ) ถ้าหากพบว่าข้อมูลที่ให้มานั้นยังไม่เพียงพอต่อการดำเนินการไกล่เกลี่ย เรื่องของคุณจะถูกเก็บไว้ในแฟ้มเพื่อการอ้างอิง
3. สภาช่วยแก้ไขปัญหาการร้องเรียนโดยใช้วิธีการไกล่เกลี่ยสภาไม่ใช่หน่วยงานที่สามารถบังคับใช้กฎหมายและไม่ได้มีอำนาจในการดำเนินการสอบสวนหรือตัดสินชี้ขาดการระงับข้อพิพาทจะอาศัยความร่วมมือโดยสมัครใจของผู้ประกอบการค้าที่เกี่ยวข้องและความเข้าใจร่วมกันของฝ่ายต่างๆที่เกี่ยวข้องเป็นส่วนใหญ่นั่นผลลัพธ์ของการไกล่เกลี่ยจึงอาจไม่เหมือนกับความคิดหวังของคุณหากข้อพิพาทยังคงค้างคาหลังจากการไกล่เกลี่ย คุณอาจพิจารณาดำเนินการทางกฎหมายอื่นๆ กับผู้ประกอบการค้าที่เกี่ยวข้อง (ตัวอย่างเช่น การเรียกร้องทางแพ่ง)
4. ในระหว่างกระบวนการไกล่เกลี่ยและเมื่อการไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จ คุณจะต้องติดตามเรื่องโดยตรงกับผู้ประกอบการค้าที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการส่งคืน การส่งมอบ การรับและ/หรือการแลกเปลี่ยนสินค้าต่างๆ และการคืนเงินและ/หรือการชำระเงินยอดรวมต่างๆ กรุณายำอมสินค้าหรือเงินใดๆ กับเจ้าหน้าที่ของเรา

แถลงการณ์เรื่องการเก็บข้อมูลส่วนบุคคล

5. ข้อมูลส่วนบุคคลที่มอบไว้ในแบบฟอร์มการร้องเรียนจะนำไปใช้โดยสภาเพื่อหนึ่งหรือหลากหลายวัตถุประสงค์ตามที่ระบุไว้ด้านล่างนี้:
 - i) ใช้เพื่อการพิจารณา ตอบสนอง และดำเนินการติดตามเกี่ยวกับการร้องเรียนของคุณ
 - ii) ใช้เพื่อการศึกษาตลาดในเรื่องที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ของผู้บริโภคในฮ่องกง และ/หรือสำหรับการวิจัยและวัตถุประสงค์ทางสถิติอื่นๆ

**กรุณาระบุในแบบฟอร์มการร้องเรียนว่าคุณจะยินยอมตามวัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวมและการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลหรือไม่*

6. สภาอาจถ่ายโอนข้อมูลและข้อมูลส่วนบุคคลที่คุณให้ไว้ต่อบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการกับการร้องเรียนรวมถึงผู้ประกอบการค้าที่ถูกร้องเรียนหน่วยงานรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและ องค์กรต่างๆ ตลอดจนหน่วยงานอื่นๆ ที่ได้รับอนุญาตให้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบังคับใช้กฎหมาย การดำเนินคดี และทบทวนคดีตัดสิน
7. คุณมีสิทธิในการร้องขอเพื่อเข้าถึงและแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลของคุณที่ส่งมายังสภาหากคุณต้องการที่จะร้องเรียน โปรดทำการร้องขอของคุณเป็นลายลักษณ์อักษรถึงเจ้าหน้าที่งานกำกับดูแลอาวุโสตามที่อยู่ของสภาพร้อมกับระบุหมายเลขเรื่องร้องเรียน(ถ้ามี)อาจมีการเก็บค่าธรรมเนียมหากคุณขอให้สภาทำสำเนาของข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าว แบบฟอร์มการร้องเรียนต้นฉบับและเอกสารต่างๆที่มอบให้ไม่มีการส่งคืนให้คุณ

ข้าพเจ้าได้อ่าน และเข้าใจ และยอมรับกับการแจ้งข้างต้น *

สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับขั้นตอนดำเนินการร้องเรียน โปรดเข้าไปที่ FAQ



แบบฟอร์มการร้องเรียนของผู้บริโภค

ขอแนะนำให้ผู้บริโภคเจรจาต่อรองกับผู้ประกอบการค้าเพื่อระงับข้อพิพาทถ้าหากผู้ประกอบการค้าไม่สามารถจัดการกับปัญหาของคุณได้ยินดีให้คุณยื่นเรื่องร้องเรียนกับสภาผู้บริโภค สภาจะแก้ไขปัญหาข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการค้าโดยใช้วิธีไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

คุณทำการยื่นเรื่องร้องเรียนกับผู้ประกอบการค้าใช่หรือไม่? *

- ใช่ ไม่

ข้อมูลของผู้ร้องเรียน

ตำแหน่งหน้า *

ชื่อ *

โปรดเลือก

ชื่อ

คุณเป็นนักท่องเที่ยวหรือไม่? * ประเทศ | เมืองที่พำนัก *

ไม่

ฮ่องกง

ที่อยู่ทางไปรษณีย์ *

ที่อยู่ฮ่องกง

ที่อยู่ต่างประเทศ/ ผู้รับจดหมาย

ฮ่องกง

เกาลูน

นิวเทอริทอรีส์

หมู่เกาะ

ห้อง*

ชั้น*

บล็อก

ห้อง

ชั้น

บล็อก

ชื่อตึก | อาคาร

ชื่อตึก/อาคาร

ชื่อและเลขที่ถนน

เลขที่ถนน

ชื่อถนน

โทรศัพท์ในเวลากลางวัน *

เบอร์โทรศัพท์ (อื่นๆ)

เบอร์โทรศัพท์เวลากลางวัน *

เบอร์โทรศัพท์ (อื่นๆ)

ที่อยู่อีเมล *

ที่อยู่อีเมล

อายุ#

รายได้ต่อเดือน (HKD) #

โปรดเลือก

โปรดเลือก

สำหรับใช้งานภายในสภาเท่านั้น

ข้อมูลของผู้ประกอบการค้า

ชื่อผู้ประกอบการค้า *

ชื่อผู้ประกอบการค้า

ที่อยู่ผู้ประกอบการค้า *

ซองกง เกาลูน นิวเทอริทอริส หมูเกาะ

ห้อง

ชั้น

ห้อง

ชั้น

ชื่อตึก

ชื่อตึก

ชื่อและเลขที่ถนน *

เลขที่ถนน

ชื่อถนน

โทรศัพท์ผู้ประกอบการค้า 1

โทรศัพท์ผู้ประกอบการค้า

โทรศัพท์ผู้ประกอบการค้า 2

โทรศัพท์ผู้ประกอบการค้า (อื่นๆ)

อีเมลผู้ประกอบการค้า

แฟกซ์ผู้ประกอบการค้า

อีเมลผู้ประกอบการค้า

แฟกซ์ผู้ประกอบการค้า

รายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียน

สินค้าหรือบริการภายใต้การร้องเรียน *

สินค้า บริการ

ลักษณะของการร้องเรียน *

โปรดเลือก

จำนวนเงินที่ทำธุรกรรม วันที่ทำธุรกรรม (วัน-เดือน-ปี)
ม

HK\$ จำนวนเงินที่ทำธุรกรรม โปรดเลือก - โปรดเลือก - โปรดเลือก

เพื่อเป็นการช่วยให้สภาจัดการกับเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปรดให้ข้อมูลดังต่อไปนี้

เอกสารแนบประกอบ (เช่น ใบแจ้งหนี้ หนังสือสัญญา ใบแจ้งยอดการใช้จ่าย ฯลฯ)

สิ่งที่แนบ

ค้นหา...

หมายเลขเอกสาร/ใบแจ้งหนี้ (ถ้ามี)

หมายเลขเอกสาร/ใบแจ้งหนี้

ป.ล. โปรดให้สำเนาเอกสารประกอบที่มีความชัดเจนและสมบูรณ์ มิฉะนั้นเรื่องดังกล่าวอาจถูกเก็บไว้เป็นบันทึกของสภาสำหรับการอ้างอิงเท่านั้น

สรุปการร้องเรียน * (ไม่เกิน 1000 คำ)

การใกล้เคียงที่ต้องการ

ผลลัพธ์*

โปรดเลือก

แถลงการณ์เรื่องการเก็บข้อมูลส่วนบุคคล

สกรารวบรวมและเก็บข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อหนึ่งหรือหลายวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้:

i) ใช้เพื่อพิจารณา ตอบสนอง และติดตามการดำเนินการข้อร้องเรียนของคุณ

ii)

ใช้เพื่อการศึกษาตลาดในเรื่องที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ของผู้บริโภคในฮ่องกงและ/หรือเพื่อการวิจัยและวัตถุประสงค์ทางสถิติอื่นๆ

- * ข้าพเจ้ารับทราบและยินยอมให้ใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของข้าพเจ้ากับทั้งวัตถุประสงค์ที่ระบุในข้างต้น
- * ข้าพเจ้ายินยอมให้ใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของข้าพเจ้าเพื่อวัตถุประสงค์ในการ:
 - i) การจัดการกับข้อร้องเรียน
 - ii) ศึกษาตลาด วิจัยและสถิติ

ยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลและเอกสาร

ข้อมูลและข้อมูลส่วนบุคคลที่คุณได้มอบไว้อาจถ่ายโอนไปยังผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการกับการร้องเรียน รวมถึงผู้ประกอบการค้าที่ถูกร้องเรียน หน่วยงานรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและองค์กรต่างๆ ตลอดจนหน่วยงานอื่นๆ ที่ได้รับอนุญาตให้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบังคับใช้กฎหมาย การดำเนินคดี และทบทวนคำตัดสิน โปรดระบุด้านล่างว่าคุณยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลและเอกสารของคุณต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือไม่ *

โปรดเลือก

ต้องการขอคำตอบโดยตรงจากผู้ประกอบการค้าหรือไม่? *

- ข้าพเจ้ายินยอมให้สภาผู้บริโภคขอให้ผู้ประกอบการคำตอบกลับมาที่ข้าพเจ้าโดยตรงในรูปแบบวาจาหรือลายลักษณ์อักษรสำหรับการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพเกี่ยวกับกรณีร้องเรียน
- ข้าพเจ้าไม่ยินยอมให้สภาผู้บริโภคขอให้ผู้ประกอบการคำตอบกลับมาที่ข้าพเจ้าโดยตรง

ข้อมูลที่จำเป็นต้องกรอกคือ *



ข้อความอะไรที่อยู่ในภาพ? *

ใส่ข้อความที่อยู่ในภาพ

แบบฟอร์มสอบถามของผู้บริโภค

เรามีความยินดีที่จะตอบคำถามของคุณโปรดใช้แบบฟอร์มนี้เพื่อทำการสอบถามข้อมูลทั่วไปหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาต่างๆของผู้บริโภคการทดสอบสินค้าหลักปฏิบัติทางการค้า และฯลฯ เราจะตอบกลับหาคุณโดยเร็วที่สุด

ถ้าหากคุณต้องการยื่นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับข้อพิพาทของผู้บริโภค โปรดกรอกแบบฟอร์มการร้องเรียนของผู้บริโภคเพื่อการติดตามที่เหมาะสมของเรา

โปรดทราบว่าข้อมูลทั้งหมดและข้อมูลส่วนตัวที่คุณให้ไว้ในแบบฟอร์มนี้จะนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องโดยตรงในการจัดการกับข้อสอบถามของคุณเช่นเดียวกันอาจมีการถ่ายโอนข้อมูลไปยังฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อทำการสนองตอบความต้องการของคุณสำหรับรายละเอียด โปรดดูได้ที่แถลงการณ์นโยบายความเป็นส่วนตัวของสภา

ข้อมูลส่วนบุคคล

คำนำหน้า * ชื่อ * .

โปรดเลือก .. ชื่อ

เบอร์โทรศัพท์ในเวลากลางวัน*

เบอร์โทรศัพท์ในเวลากลางวัน

เบอร์แฟกซ์ อี เม ล์ *

เบอร์แฟกซ์ อีเมลล์

รายละเอียดการสอบถาม * (ไม่เกิน 1000 คำ)

๒ รายละเอียดการสอบถาม

วันที่สอบถาม 13/05/2020

* จะต้องกรอกลงในคอลัมน์ มิฉะนั้นเรื่องร้องเรียนของท่านจะไม่สามารถส่งได้

zDs |

ข้อความอะไรที่อยู่ในภาพ? *

ใส่ข้อความที่อยู่ในภาพ

แสดงตัวอย่าง

ยกเลิก