

Cara Mengajukan Pengaduan

Jika Anda menemukan transaksi yang tidak adil, dan merasa dirugikan oleh praktik perdagangan yang tidak adil dan mungkin melibatkan hal-hal berikut, mis.:

Ketika konsumen menemukan praktik perdagangan yang tidak adil, mis.

- barang atau jasa yang tidak sesuai dengan deskripsi; atau
- keterlambatan pengiriman; atau
- ketidakpuasan atas layanan,

Anda dapat mendekati dan bernegosiasi dengan toko secara langsung dan jika itu gagal, Anda disarankan untuk mengajukan pengaduan Anda ke Dewan Konsumen. Staf kami siap untuk menyelesaikan kasus Anda (dengan informasi-informasi yang cukup untuk mendukung pengaduan) dan membantu bernegosiasi atas nama Anda - dengan cara konsiliasi. Kami dapat dihubungi melalui:



Telepon

(852) 2929 2222

Jam kerja: Senin hingga Jumat

09:00- 17:30



Formulir Elektronik

Berhubung adanya perawatan sistem, pengiriman formulir elektronik mungkin sedikit terpengaruh. Jika konsumen menghadapi masalah dalam menggunakan formulir elektronik untuk mengajukan pengaduan atau pertanyaan, mereka dapat mempertimbangkan untuk menghubungi hotline kami 2929 2222 untuk meninggalkan pesan suara atau mengirim email ke cad@consumer.org.hk. Staf kami akan menghubungi Anda kembali sesegera mungkin.

- Pengaduan
- Pertanyaan



Lewat Pos

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



Pusat Konsultasi Konsumen (Consumer Advice Centres)

Jam kantor: Senin hingga Jumat

09:00- 13:00

14:00 -18:00

Pusat Konsultasi Konsumen North Point (North Point Consumer Advice Centre)

Formulir Pengaduan Konsumen

Pemberitahuan kepada Pengadu:

1. Jika Anda memiliki perselisihan dengan pedagang mengenai produk atau layanan yang Anda beli, Anda dianjurkan untuk menghubungi dan bernegosiasi dengan pedagang secara langsung untuk cara penyelesaian yang cepat dan efektif. Jika negosiasi dengan pedagang sia-sia, Anda dipersilakan untuk mengajukan pengaduan kepada Dewan Konsumen. Kami akan membantu mencari jalan damai untuk mencapai penyelesaian antara Anda dan pedagang.
2. Silakan isi formulir dengan rincian pengaduan Anda, termasuk nama Anda, alamat korespondensi / alamat email, nomor telepon untuk kontak, informasi pedagang, rincian transaksi dan dokumen pendukung (seperti kwitansi penjualan, kontrak, bukti pembayaran, slip pembayaran kartu kredit atau laporan bulanan, dll.). Jika informasi yang diberikan tidak mencukupi untuk melakukan konsiliasi, kasus Anda akan disimpan dalam file sebagai referensi.
3. Dewan ini membantu menyelesaikan pengaduan melalui konsiliasi. Dewan ini bukanlah lembaga penegak hukum dan tidak diberi wewenang untuk melakukan investigasi atau adjudikasi. Penyelesaian sengketa sangat bergantung pada kerja sama secara sukarela dari pedagang yang bersangkutan dan saling pengertian dari para pihak yang terlibat. Karena itu hasil konsiliasi mungkin tidak sama dengan harapan Anda. Jika perselisihan tetap belum terselesaikan setelah konsiliasi, Anda dapat mempertimbangkan untuk mengambil tindakan hukum lainnya terhadap pedagang yang bersangkutan (misalnya, klaim perdata).
4. Selama proses konsiliasi dan setelah konsiliasi berhasil, Anda diharuskan untuk menindaklanjuti secara langsung dengan para pedagang terkait mengenai pengembalian, pengiriman, pengumpulan dan / atau pertukaran produk apa pun dan pengembalian uang dan / atau pembayaran jumlah apa pun. Tolong jangan memberikan barang atau uang kepada staf kami.

Pernyataan mengenai Pengumpulan Informasi Pribadi

5. Data pribadi yang diberikan dalam formulir pengaduan akan digunakan oleh Dewan ini untuk satu atau lebih tujuan yang ditentukan di bawah:
 - i) Untuk mempertimbangkan, merespons, dan mengambil tindakan lanjutan sehubungan dengan pengaduan Anda;
 - ii) Untuk melakukan studi pasar mengenai hal-hal yang menyangkut kepentingan konsumen di Hong Kong dan / atau untuk tujuan penelitian dan statistik lainnya.

**Harap cantumkan dalam formulir pengaduan apakah Anda menyetujui tujuan pengumpulan dan pengungkapan data pribadi*

6. Dewan ini dapat mentransfer informasi dan data pribadi yang diberikan oleh Anda kepada pihak-pihak yang akan terlibat dalam penanganan keluhan, termasuk pedagang yang diadakan, Departemen Pemerintah terkait, otoritas dan organisasi terkait, serta lembaga lain yang berwenang untuk menerima informasi berkaitan dengan penegakan hukum, penuntutan dan peninjauan kembali keputusan.

7. Anda berhak untuk meminta akses ke dan koreksi data pribadi Anda yang telah diserahkan kepada Dewan ini. Jika Anda ingin melakukannya, harap ajukan secara tertulis kepada Pejabat Kepatuhan Senior (Senior Compliance Officer) di alamat Dewan ini, dengan mengutip nomor kasus pengaduan (jika ada). Biaya mungkin dibebankan jika Anda meminta Dewan untuk menyediakan salinan data pribadi tersebut. Formulir keluhan yang asli dan semua materi yang diserahkan tidak akan dikembalikan kepada Anda.

Saya telah membaca, dan dengan ini memahami dan menyetujui pemberitahuan di atas. *

Untuk informasi lebih lanjut tentang prosedur penanganan pengaduan, silakan kunjungi FAQ



Formulir Pengaduan Konsumen

Konsumen disarankan untuk bernegosiasi dengan pedagang untuk menyelesaikan perselisihan. Jika pedagang gagal mengatasi masalah Anda, Anda dapat mengajukan pengaduan kepada Dewan Konsumen. Dewan ini menyelesaikan perselisihan antara konsumen dan pedagang dengan cara konsiliasi.

Sudahkah Anda mengajukan pengaduan terhadap pedagang? *

Ya Tidak

Informasi tentang Pengadu

Titel •

Silakan Pilih

Nama •

Nama

Apakah Anda seorang turis? *

Tidak

Negara / Kota tempat tinggal *

Hong Kong

Alamat Surat *

Alamat di Hong Kong

Alamat /Kotak Pos di luar Hong Kong

Hong Kong

Kowloon

New Territories

Island

Unit *

Unit

Lantai *

Lantai

Blok *

Blok

Nama Gedung / Estat

Nama Gedung / Estat

Nomor dan Nama Jalan*

Nomor Jalan

Nama Jalan

Telepon Siang Hari *

Telepon (Lainnya)

Telepon Siang Hari

Telepon (Lainnya)

Alamat Email *

Alamat Email

Usia#

Pendapatan Bulanan (HKD) #

Silakan Pilih

Silakan Pilih

Hanya untuk penggunaan internal Dewan Konsumen

Informasi Pedagang

Nama Pedagang *

Nama Pedagang

Alamat pedagang *

Hong Kong Kowloon New Territories Island

Unit

Unit

Lantai

Lantai

Nama Gedung

Nama Gedung

Nomor dan Nama Jalan *

Nomor Jalan

Nama Jalan

Telepon Pedagang 1

Telepon Pedagang

Telepon Pedagang 2

Telepon Pedagang (Lainnya)

Email Pedagang

Email Pedagang

Fax Pedagang

Fax Pedagang

Rincian Kasus Pengaduan

Barang atau Jasa dalam Pengaduan *

Barang Jasa

Sifat Pengaduan *

Silakan Pilih

Jumlah Transaksi Tanggal Transaksi (tgl-bln-thn)

HK\$ Jumlah Transaksi Silakan Pilih

Untuk membantu Dewan ini menangani kasus secara efektif, harap berikan informasi berikut

Lampirkan Dokumen Pendukung (seperti, faktur, kontrak, laporan tagihan, dll.)

Lampiran

Telusuri...

X +

Nomor Faktur / Dokumen (Jika ada)

Nomor Faktur / Dokumen

N.B. Harap berikan salinan dokumen pendukung yang jelas dan lengkap, jika tidak, kasus mungkin akan disimpan sebagai catatan Dewan ini untuk referensi saja.

Ringkasan Pengaduan * (tidak lebih dari 1000 kata)

Konsiliasi yang Dikehendaki

Hasil *

Silakan Pilih

Pernyataan Pengumpulan Informasi Pribadi

Dewan ini mengumpulkan dan menyimpan Informasi Pribadi untuk satu atau lebih dari tujuan-tujuan berikut ini:

- i) Untuk mempertimbangkan, merespons, dan mengambil tindakan lanjutan sehubungan dengan pengaduan Anda;
 - ii) Untuk melakukan studi pasar mengenai hal-hal yang menyangkut kepentingan konsumen di Hong Kong dan / atau untuk tujuan penelitian dan statistik lainnya.
- * Saya mengakui dan menyetujui kedua tujuan yang tercantum di atas di mana data pribadi saya akan digunakan
- * Saya hanya mengizinkan data pribadi saya digunakan untuk tujuan:
- i) penanganan keluhan
 - ii) studi pasar, penelitian & statistik

Persetujuan untuk Mengungkapkan Data Pribadi dan Dokumen

Informasi dan data pribadi yang Anda berikan dapat ditransfer ke pihak-pihak yang akan terlibat dalam penanganan pengaduan, termasuk pedagang yang diadakan, Departemen Pemerintah terkait, otoritas dan organisasi terkait, serta lembaga lain yang berwenang untuk menerima informasi terkait untuk penegakan hukum, penuntutan dan peninjauan kembali keputusan. Harap tunjukkan di bawah apakah Anda menyetujui pengungkapan data pribadi dan dokumen Anda kepada pihak terkait. *

Silakan
Pilih

Minta Jawaban Langsung dari pedagang? *

- Saya setuju bahwa Dewan Konsumen meminta pedagang untuk menjawab saya secara langsung dalam bentuk lisan atau tertulis untuk penanganan kasus yang efisien.
- Saya tidak setuju bahwa Dewan Konsumen meminta pedagang untuk menjawab saya secara langsung.

Pertanyaan yang wajib dijawab adalah *

gUG r

Teks apa yang ada dalam gambar? *

Masukkan teks dalam gambar

Preview

Cancel

Formulir Pertanyaan Konsumen

Kami senang menjawab pertanyaan Anda. Silakan gunakan formulir ini untuk mengajukan pertanyaan umum dan mengomentari masalah konsumen, pengujian produk, praktik perdagangan, dll. Kami akan menanggapi Anda sesegera mungkin.

Jika Anda ingin mengajukan pengaduan tentang perselisihan konsumen, silakan isi Formulir Pengaduan Konsumen untuk tindak lanjut yang sesuai.

Harap dicatat bahwa semua informasi dan data pribadi yang Anda berikan dalam formulir ini hanya akan digunakan untuk tujuan yang berkaitan langsung dengan penanganan pertanyaan Anda. Hal yang sama dapat ditransfer ke pihak yang akan terlibat dalam memberikan tanggapan kepada Anda. Silakan merujuk pada Pernyataan Kebijakan Privasi Dewan untuk detailnya.

Informasi Pribadi

Titel • **Nama •**

Silakan Pilih .. Nama

Nomor Telepon Siang Hari *

Nomor telepon siang hari

Fax **E-mail***

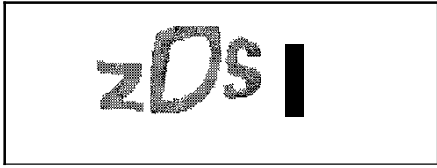
Fax E-mail

Rincian Pertanyaan * (tidak lebih dari 1000 kata)

Rincian Pertanyaan

Tanggal Pertanyaan 13/05/2020

* Kolom harus diisi, jika tidak pengaduan Anda tidak dapat dikirim



Teks apa yang ada dalam gambar? *

Masukkan teks dalam gambar

Pratinjau Batal