Bảo hành máy vi tính, máy tính bảng và điện thoại thông minh:

Hiểu và thực hiện các quyền của bạn

Máy vi tính, máy tính bảng và điện thoại thông minh là những máy thiết bị phức tạp thường đi kèm với giá tiền cao. Với một khoản đầu tư đáng kể như vậy, quí vị muốn tự tin rằng quí vị sẽ được bảo vệ chống lại bất kỳ khuyết điểm nào. May mắn thay, các thiết bị điện tử được đi kèm với bảo hành của nhà sản xuất. Quí vị cũng có thể được cung cấp gia hạn bảo hành hoặc bảo hiểm, với thêm chi phí. Thời điểm tốt nhất để đưa ra quyết định về loại bảo vệ quí vị cần hoặc muốn cho thiết bị mới của mình là trước khi quí vị thanh toán trả tiền.

Hướng dẫn này sẽ cho quí vị biết những gì nên tìm kiếm trong bảo hành, gia hạn bảo hành và bảo hiểm có đáng mua hay không, luật pháp về bảo vệ như thế nào (bao gồm các quyền bổ sung mà người dân California có), cách yêu cầu bồi thường và những bước tiếp theo cần thực hiện nếu quí vị không hài lòng.

Bảo hành của nhà sản xuất

Máy vi tính, máy tính bảng và điện thoại thông minh đi kèm với bảo hành của nhà sản xuất. Bảo hành của nhà sản xuất thông thường kéo dài một năm, tuy nhiên quí vị có thể tìm thấy những bảo hành trong thời gian ngắn 90 ngày hoặc thời gian dài 24 tháng. Mặc dù các bảo hành khác nhau, họ thường hứa sẽ sửa chữa, thay thế hoặc hoàn lại giá mua của một thiết bị điện tử bị phát hiện có lỗi, điện tử, kỹ thuật hoặc phần mềm. Chúng không bao gồm thiệt hại do tai nạn (ví dụ như làm rơi điện thoại) hoặc lạm dụng / bỏ bê (để máy tính dưới ánh mặt trời nóng).

Thiết bị mới của quí vị phải đi kèm với bảo hành bằng văn bản ("rõ ràng"). Quí vị có thể tìm thấy điều này trong hoặc trên bao bì sản phẩm, hoặc nó có thể chỉ được tìm thấy trên mạng. Nên đọc bảo hành trước khi mua hàng, hãy tìm trên mạng hoặc nơi bán sản phẩm (luật liên bang yêu cầu bảo hành tại các địa điểm bán lẻ so với các sản phẩm được bảo hành có giá hơn $15 đô la)

Một lý do nên đọc bảo hành trước khi mua là để

tìm hiểu xem nó sẽ kéo dài bao lâu và để tìm hiểu cách sử lý nào có sẵn nếu máy bị lỗi. Ví dụ: nếu thiết bị của quí vị cần được thay thế, họ cho máy tân trang (phổ biến nhất) thay vì máy mới không? Quí vị có thể mang máy đến địa phương để kiểm tra hoặc sửa chữa không, hay phải gửi máy qua bưu điện? Nếu phải gửi máy đi, quí vị có chịu trách nhiệm về phí vận chuyển không?

Gia hạn bảo hành

Các nhà bán lẻ thường đưa ra các lựa chọn mua gia hạn bảo hành hoặc hợp đồng dịch vụ tại điểm bán. Gia hạn bảo hành tiêu chuẩn cung cấp các phạm vi bảo hành tương tự như bảo hành của nhà sản xuất, nhưng trong thời gian dài hơn — thường là thêm một, hai hoặc ba năm. Quí vị cũng có thể có lựa chọn mua gói bao gồm bảo vệ bổ sung, chẳng hạn như thiệt hại do tai nạn, mất mát hoặc trộm cắp.

Tùy thuộc vào nơi mua thiết bị, gia hạn bảo hành có thể thông qua nhà sản xuất (như Apple Care hoặc Samsung Care +), nhà cung cấp dịch vụ không dây (Verizon, AT &T, v.v.), nhà bán lẻ (ví dụ: Best Buy, Walmart hoặc Target) hoặc bên thứ ba (SquareTrade, Mobile Rhino hoặc Asurion, để đặt tên cho một vài). (Lưu ý: Ngay cả khi mua bảo hành mở rộng từ nhà bán lẻ hoặc nhà cung cấp dịch vụ không dây, phạm vi bảo hiểm có thể được cung cấp bởi một trong các bên thứ ba này.)

Hầu hết những người ủng hộ người tiêu dùng khuyên không nên mua gia hạn bảo hành. Consumer Reports (báo cáo người tiêu dùng) giải thích, trong nghiên cứu về gia hạn bảo hành thiết bị / điện tử (*https://www.consumerreports.org/cro/extended-warranties/buying-guide/index.htm*), tại sao gia hạn bảo hành hiếm khi nào là một ý tưởng hay:

- Việc sửa chữa có thể được bảo hành bởi nhà sản xuất.
- Sản phẩm thường không bị hỏng trong khoảng thời gian được bao gồm trong hợp đồng dịch vụ.
- Không có nhiều sự khác biệt giữa chi phí bảo hành và chi phí sửa chữa (nhưng mua bảo hành thì chi phí đó phải trả ngay cả khi nó không bao giờ sử dụng).
- Các nhà sản xuất đôi khi thu hồi và sửa chữa các vấn đề nghiêm trọng ngoài bảo hành nếu họ biết các lỗi đó ảnh hưởng đến nhiều khách hàng.
- Thẻ tín dụng có thể cung cấp phạm vi bảo hiểm cho các mặt hàng được thanh toán bằng thẻ.
- Quí vị có thể có các quyền bảo hành bổ sung theo luật tiểu bang (xem "Bảo vệ Tiểu bang" bên dưới).
- Kế hoạch bảo hành có thể là một thất vọng — từ chối đơn xin bồi thường, áp đặt các yêu cầu bất tiện, mất quá nhiều thời gian để sử lý việc sửa chữa, v.v.

Thay vì mua gia hạn bảo hành, Báo Cáo Người Tiêu Dùng gợi ý:

Mua sản phẩm đáng tin cậy: Kiểm tra đánh giá của người dùng và chuyên gia trực tuyến để tìm

Tìm bảo hành trên mạng

Nơi dễ nhất để tìm bảo hành sản phẩm là trên trang web của nhà sản xuất thiết bị. Nó cũng có thể có sẵn trên trang web của nhà cung cấp dịch vụ không dây của bạn hoặc trên các trang web của các nhà bán lẻ bán sản phẩm (ví dụ: Amazon, Best Buy hoặc Target), nhưng có thể không dễ xác định vị trí.

Bất kỳ bảo hành còn lại nào trên thiết bị đã được sử dụng đều đi kèm khi nó được bán. Bạn có thể kiểm tra trạng thái bảo hành của một thiết bị đã được sử dụng riêng(của bạn hoặc thiết bị bạn đang dự định mua) tại trang web của nhà sản xuất thiết bị. Ví dụ: kiểm tra trạng thái bảo hành của iPhone tại đây (*https://checkcoverage.apple.com/in/en/*), hãy bảo hành Samsung Tại Đây (*https://www.samsung.com/my/support/mobile-devices/how-to-check-warranty-for-my-samsung-mobile-device/*).

Hãy chuẩn bị để nhập số sê-ri hoặc số IMEI của thiết bị, thường có thể tìm thấy trên bao bì hoặc trong Cài đặt của thiết bị (trong phần "Chung", "Giới thiệu" hoặc tương tự) — nhưng chỉ chia sẻ số đó với các bên hợp pháp, đã được xác minh.

hiểu khả năng sản phẩm đang có vấn đề hay không (và cách nhà bán lẻ hoặc nhà sản xuất đối phó ra sao).

Đọc bảo hành của nhà sản xuất trước khi mua: Hãy tìm một loại cung cấp bảo hiểm tốt trong một thời gian dài hợp lý (ít nhất một năm).

Hiểu chính sách hoàn trả của nhà bán lẻ: Hãy tìm một nơi mà công ty đứng đằng sau các sản phẩm mà họ bán thay vì chỉ hướng dẫn quí vị đến nhà sản xuất

Tự bảo hiểm: Dành số tiền sẽ phải chi cho gia hạn bảo hành, để nó sang một bên đến khi thiết bi cần sửa chữa hoặc thay thế. (Tuy nhiên, trước khi bỏ tiền túi, hãy liên lạc với nhà sản xuất, nhà bán lẻ và / hoặc thẻ tín dụng để xem họ có giúp đỡ không.)

Bảo hiểm thiết bị

Bảo hiểm thiết bị bao gồm những thứ không được bảo hành, chẳng hạn như mất mát, trộm cắp và hư hỏng do tai nạn, mặc dù không phải mọi chính sách đều bao gồm tất cả các loại khiếu nại này.

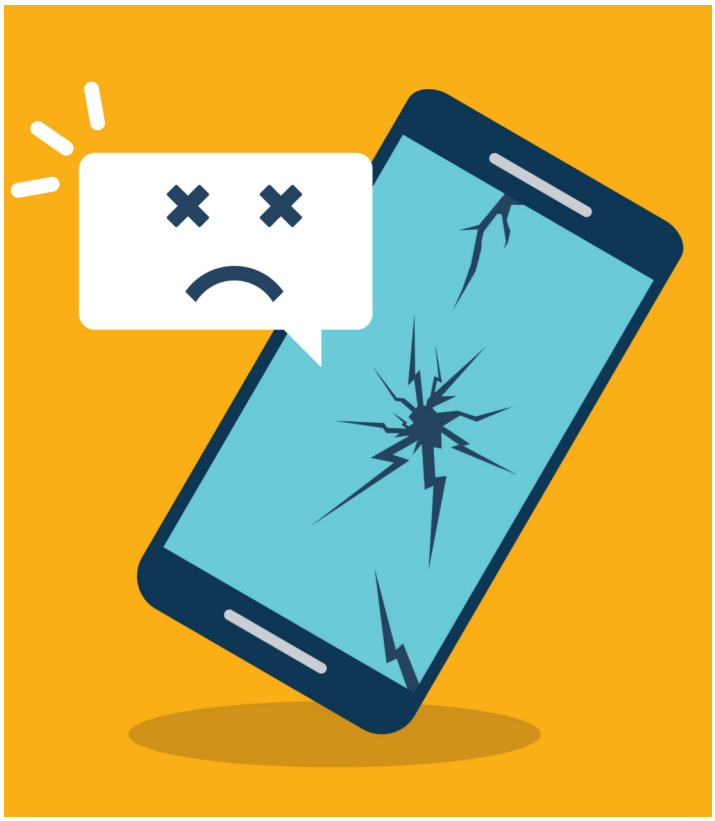
Bảo hiểm có thể có giá trị nếu bạn:

- Có một thiết bị rất đắt tiền và có xu hướng nâng cấp thường xuyên,
- Có tiền sử mất hoặc làm hỏng thiết bị,
- Có nhiều thiết bị đắt tiền trong gia đình,
- Sẽ gặp khó khăn trong việc trả tiền cho việc sửa chữa hoặc phải trả bằng tiền túi.

Bảo hiểm được cung cấp bởi nhiều công ty bảo hiểm truyền thống (đôi khi dưới một tên khác — ví dụ: SquareTrade là công ty Allstate) cũng như các công ty nhỏ hơn chuyên về các loại sản phẩm bảo hiểm này. Khi bảo hiểm được cung cấp bởi nhà sản xuất thiết bị, nhà cung cấp dịch vụ không dây của bạn hoặc nhà bán lẻ, nó thường được cung cấp bởi một trong những công ty bảo hiểm này.

Chi phí bảo hiểm và các điều khoản có thể rất khác nhau, vì vậy hãy đi xem xung quanh và tìm hiểu chính xác những gì sẽ được bảo vệ và những gì sẽ bị loại trừ. Một số câu hỏi cần nhận được các câu trả lời là:

- Phí bảo hiểm có tính hàng tháng không, và nếu có, có thể hủy bất cứ lúc nào hay phải trả trước trong thời gian dài hơn?
- Những gì được bảo hiểm và những gì bị loại trừ? Cụ thể, thiết bị có được bảo hiểm nếu bị mất? bị trộm cắp? Bị hư hỏng bởi một cái gì đó do quí vị làm (đánh rơi,để nó dưới ánh mặt trời nóng, bị đổ đồ gì vào nó, v.v.)?
- Khoản khấu trừ là bao nhiêu (số tiền phải tự trả trước khi bảo hiểm thanh toán) ở các mức phí bảo hiểm khác nhau? (Trên tất cả các loại bảo hiểm, phí bảo hiểm càng thấp thì mức khấu trừ càng cao.) Khoản khấu trừ có khác nhau đối với các loại yêu cầu bồi thường khác nhau (ví dụ: trộm cắp so với tai nạn) không?
- Có giới hạn bao nhiêu lần được nộp đơn xin bồi thường không?
- Quy trình yêu cầu bồi thường như thế nào? Những loại tài liệu (biên lai, báo cáo cảnh sát, v.v.) được yêu cầu? Thời gian xử lý cho một đơn xin bồi thường bình thường là bao lâu?
- Đơn xin bồi thường bị từ chối trong những trường hợp nào?
- Nếu đơn được chấp thuận, máy sẽ được sửa chữa hoặc thay thế bằng cái khác? Nếu một sự thay thế được đưa ra, nó sẽ là một thiết bị mới hay một thiết bị tân trang?



Bảo hiểm có lẽ không đáng nếu quí vị thường mua các mẫu với chi phí thấp / hoặc giữ thiết bị trong nhiều năm. Ngoài ra, nếu những gì quí vị chủ yếu lo lắng là màn hình bị nứt hoặc trầy xước (thay vì mất mát, trộm cắp hoặc hư hỏng lớn), thì chắc chắn bạn sẽ ít tốn kém hơn khi tự trả tiền sửa chữa màn hình thay vì trả phí bảo hiểm liên tục.

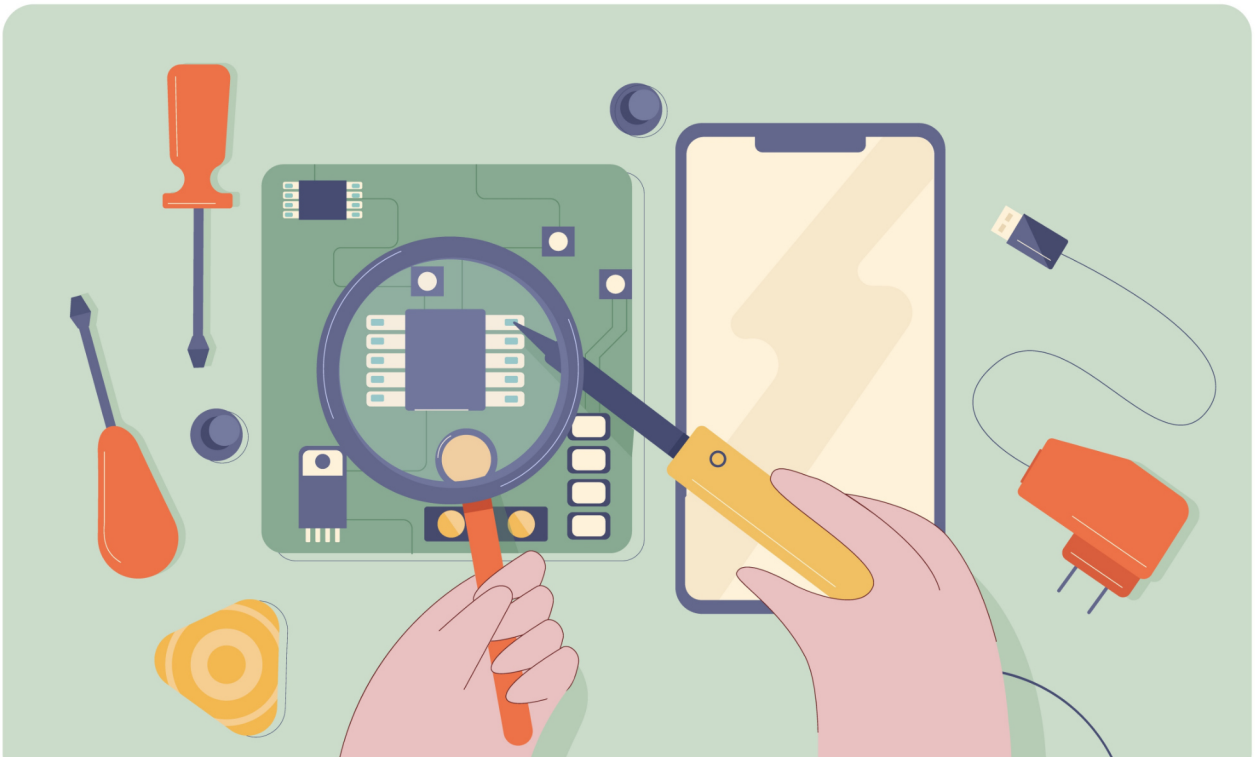
Nếu có bảo hiểm chủ nhà hoặc người thuê nhà, chương trình bảo hiểm của quí vị có thể bao gồm hành vi trộm cắp thiết bị của bạn hoặc thiệt hại gây ra trong các biến cố được bảo hiểm (như cháy nhà). Tuy nhiên, cái khoản khấu trừ có đủ cao để mọi sửa chữa (hoặc chi phí của thiết bị mới) sẽ đáng để làm đơn bồi thường. Ngay cả khi chi phí sửa chữa hoặc thay thế vượt quá khoản khấu trừ, cũng nên xem xét liệu có đáng để nộp đơn yêu cầu bồi thường hay không, vì yêu cầu bồi thường có thể sẽ tăng chi phí bảo hiểm. Kiểm tra chính sách của quí vị để tìm hiểu loại bảo hiểm đang có, nếu có, cho điện thoại thông minh, máy tính bảng và/hoặc máy vi tính của quí vị.

Một số thẻ tín dụng cung cấp gia hạn bảo hành miễn phí cho các sản phẩm được mua bằng thẻ. Và một số thẻ tín dụng (giới hạn) bảo vệ như điện thoại di động cho thiết bị bị hỏng hoặc bị trộm cắp nếu thanh toán hóa đơn dịch vụ không dây hàng tháng bằng thẻ. Mặc dù lợi ích có thể hấp dẫn, không nên chọn thẻ tín dụng chỉ dựa trên tính năng này vì các thẻ cung cấp nó có thể yêu cầu điểm tín dụng cao để đủ điều kiện và / hoặc tính phí hàng năm. Để biết danh sách một số thẻ cung cấp bảo vệ điện thoại di động, hãy truy cập vô trang mạng NerdWallet. (*https://www.nerdwallet.com/article/credit-cards/credit-cards-with-cell-phone-insurance*).

Quí vị có thể tự bảo hiểm như: Đặt số tiền sẽ trả cho bảo hiểm sang một bên để trang trải chi phí sửa chữa hoặc thay thế nó trong tương lai. Nếu không bao giờ cần sử dụng nó, quí vi có thể giữ tiền đó cho một thiết bị mới khi sẵn sàng nâng cấp (điều mà không thể làm với phí bảo hiểm đã trả).

Luật bảo hành của người tiêu dùng

Đạo luật Bảo hành Magnuson-Moss (*https://www.findlaw.com/consumer/consumer-transactions/warranty-laws-and-the-magnuson-moss-warranty-act-.html* là luật liên bang điều chỉnh bảo hành sản phẩm. Đạo luật không yêu cầu bất kỳ doanh nghiệp nào phải cung cấp bảo hành bằng văn bản. Tuy nhiên, một khi doanh nghiệp quyết định cung cấp bảo hành bằng văn bản cho một sản phẩm tiêu dùng, họ phải tuân theo Đạo Luật.



Quyền sửa chữa

Nhiều công ty tuyên bố rằng bảo hành của họ bị vô hiệu khi người tiêu dùng cố gắng tự sửa chữa, sử dụng cửa hàng sửa chữa độc lập hoặc sử dụng các bộ phận thay thế ngoài thương hiệu. Trong hầu hết các trường hợp, các điều khoản "bán hàng liên kết" như vậy là bất hợp pháp theo Đạo luật Bảo hành Magnuson-Moss của liên bang (*https://www.ftc.gov/business-guidance/resources/businesspersons-guide-federal-warranty-law#Magnuson-Moss*).

Một số công ty cũng không khuyến khích — hoặc ngăn chặn — người tiêu dùng sửa chữa thiết bị của họ một cách độc lập (không thông qua nhà sản xuất) bằng cách giữ lại các hướng dẫn sử dụng, bộ phận hoặc công cụ cần thiết.

Một số tiểu bang, bao gồm California, đã ban hành luật yêu cầu các nhà sản xuất thiết bị điện tử tiêu dùng cung cấp hướng dẫn, bộ phận và công cụ sửa chữa cho những sản phẩm đó cho chủ sở hữu và các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ và sửa chữa. Một số tiểu bang khác đã đưa ra luật "quyền sửa chữa" tương tự. (Kiểm tra trạng thái tiểu bang của bạn tại đây: *https://www.ncsl.org/technology-and-communication/right-to-repair-2023-legislation*). Chưa có luật quyền sửa chữa liên bang, nhưng có những nỗ lực liên tục để yêu cầu các nhà sản xuất cung cấp thông tin chẩn đoán / thông tin sửa chữa và các bộ phận cho chủ sở hữu sản phẩm và cửa hàng sửa chữa độc lập (*https://www.whitehouse.gov/briefing-room/statements-releases/2023/10/25/readout-of-the-white-house-convening-on-right-to-repair/*).

Học Thêm Và ủng hộ các nỗ lực: *https://www.repair.org/stand-up*.

Trong số những điều khác, Đạo luật Bảo hành Magnuson-Moss:

- Yêu cầu các nhà sản xuất và người bán cung cấp bảo hành sản phẩm bằng văn bản phải tiết lộ rõ ràng và mô tả các điều khoản bảo hành trong một tài liệu thống nhất, rõ ràng, dễ đọc (đối với các sản phẩm trên $15).
- Yêu cầu bảo hành phải có sẵn ở nơi sản phẩm được bán để người tiêu dùng có thể đọc trước khi mua (đối với các sản phẩm trên $15).
- Cấm bất kỳ ai cung cấp bảo hành bằng văn bản phủ nhận hoặc sửa đổi "bảo hành ngụ ý về khả năng bán được" — bảo hành này giả định rằng sản phẩm không có vấn đề và hoạt động đúng mục đích đã định (xem "Bảo vệ nhà nước", bên dưới).
- Yêu cầu công ty cung cấp bảo hành để tiêu đề bảo hành là "đầy đủ" hoặc "giới hạn" (đối với các sản phẩm trên $ 10). Trong số các giới hạn khác có thể được áp dụng, bảo hành có giới hạn, hạn chế bảo hành ngụ ý trong thời hạn bảo hành bằng văn bản. (Xem phần "Bảo vệ nhà nước", bên dưới, để biết định nghĩa về "bảo hành ngụ ý").
- Cấm các tuyên bố hoặc ngụ ý rằng người tiêu dùng sản phẩm được bảo hành phải mua hoặc sử dụng một sản phẩm hoặc dịch vụ cụ thể từ một công ty cụ thể bằng không sẽ có nguy cơ mất bảo hành. (Ví dụ: nhà sản xuất điện thoại không thể yêu cầu quí vị mua và sử dụng một trong các vỏ điện thoại của riêng họ để bảo hành có hiệu lực.)

Bảo vệ của nhà nước

Các tiểu bang có thể thiết lập luật bảo hành của riêng họ, có nghĩa là quyền và sự bảo vệ của người tiêu dùng khác nhau giữa các tiểu bang và một số tiểu bang có sự bảo vệ mạnh mẽ hơn luật liên bang quy định.

Theo Bộ luật Thương mại Thống nhất, ở tất cả các tiểu bang ngoại trừ Louisiana (nơi cung cấp các biện pháp bảo vệ tương tự theo luật tiểu bang), hầu hết các sản phẩm bán bởi người bán tự động đi kèm với "bảo hành ngụ ý về khả năng bán được" (*https://www.findlaw.com/consumer/consumer-transactions/what-is-the-warranty-of-merchantability.html*). Đây là sự hiểu biết không viết trên văn bản nhưng ngõ ý rằng sản phẩm được mua không có khuyết điểm và sẽ đáp ứng kỳ vọng hợp lý của người mua về chức năng và độ bền, trong bốn năm ở một số tiểu bang và bất kỳ bảo hành rõ ràng nào theo thời điểm ở những tiểu bang khác. Điều này áp dụng cho hàng hóa mới và đã qua sử dụng, nhưng nó không áp dụng cho người bán bình hường, chẳng hạn như ai đó bán một thiết bị duy nhất trên eBay.

Nhiều tiểu bang cho phép ngoại lệ đối với "bảo hành ngụ ý về khả năng bán được" đối với các mặt hàng được bán "như vậy". Tuy nhiên, ở Connecticut, Kansas, Maine, Maryland, Massachusetts, Minnesota, Mississippi, New Hampshire, Vermont, Washington, West Virginia và Washington, DC, bạn được bảo hiểm bất kể ngôn ngữ "nguyên trạng" (*https://www.consumerreports.org/cro/magazine/2013/05/the-word-on-warranty-protection/index.htm*)

Để tìm hiểu về luật bảo hành sản phẩm của tiểu bang của quý vị , hãy tìm kiếm trên mạng tên tiểu bang cùng với "luật bảo hành".

Các quyền bổ sung cho người dân California

Đạo luật Bảo hành Người tiêu dùng California Song-Beverly (*https://www.severson.com/wp-content/uploads/2019/08/The-California-Song-Beverly-Consumer-Warranty-Act-Overview-w-019-7946.pdf*) áp dụng cho việc bán hàng tiêu dùng trong tiểu bang. Trong số những thứ khác, Song-Beverly yêu cầu các nhà sản xuất bảo hành bằng văn bản để duy trì các cơ sở sửa chữa của riêng họ hoặc các cơ sở dịch vụ và sửa chữa theo hợp đồng độc lập gần với nơi sản phẩm của họ được bán. Nó cũng gia hạn bảo hành của nhà sản xuất trong khi sản phẩm đang được sửa chữa và cho bất kỳ sự chậm trễ sửa chữa nào không phải do người mua gây ra. Bảo hành không hết hạn cho đến khi lỗi đã được sửa thành công, hoặc hoàn lại tiền hoặc thay thế đã được thực hiện. (Mặc dù các nhà sản xuất có lựa chọn để hoàn lại tiền hoặc thay thế ngay lập tức, nhưng họ có cơ hội sẽ làm việc này sau khi họ đã nỗ lực sửa chữa trong một thời điểm "hợp lý" mà không thành công.)

California cho phép bán hàng "như vậy"(*https://law.justia.com/codes/california/2009/civ/1792-1795.8.html*), miễn là người bán nói rõ bằng văn bản rằng không có bảo đảm ngụ ý về khả năng bán được và toàn bộ chi phí của bất kỳ dịch vụ hoặc sửa chữa cần thiết nào là trách nhiệm của người mua.

Nạp đơn yêu cầu bồi thường

Nếu cần nạp đơn xin bồi thường xin hãy đọc bảo hành để tìm hiểu không chỉ về quy trình là gì mà còn liệu vấn đề của quí vi có được bảo hiểm hay không, thông tin và / hoặc tài liệu nào quí vị nên chuẩn bị cung cấp và bất kỳ chi tiết nào khác sẽ giúp đơn của quí vị không bị bác bỏ. Nếu bảo hành không cho biết liên lạc với ai, bắt đầu với nhà bán lẻ, có thể giới thiệu quí vị đến nhà sản xuất. Tùy thuộc vào công ty, quý vị có thể bắt đầu yêu cầu bồi thường trên mạng, qua email, trực tiếp và/hoặc qua điện thoại.

Cách tốt nhất để tránh rắc rối nên báo cáo vấn đề càng sớm càng tốt sau khi mua thiết bị — các nhà bán lẻ có nhiều khoan dung hơn khi trả lại ngay sau khi mua. Tuy nhiên, điều đó không có nghĩa là quí vị không nên liên hệ với nhà bán lẻ và nhà sản xuất về các lỗi được phát hiện muộn hơn nhiều — ngay cả sau khi bảo hành đã hết hạn. (Một số công ty sẽ tôn trọng bảo hành sau khi hết hạn nếu họ nhận thức được vấn đề phổ biến với thiết bị hoặc như một cử chỉ thiện chí.)

Nếu phải gửi thiết bị đến nhà sản xuất hoặc trung tâm sửa chữa, quí vị có thể được cung cấp nhãn vận chuyển miễn phí. Một số công ty cũng cho người mượn thiết bị để dùng trong thời gian thiết bị của quí vị đang được chẩn đoán và sửa chữa hoặc thay thế..

Nếu đã báo cáo lỗi cho công ty trong thời gian bảo hành nhưng sản phẩm không được sửa chữa đúng cách, công ty phải cố sử lý vấn đề (*https://consumer.ftc.gov/articles/warranties#resolving*), ngay cả khi bảo hành của quí vị hết hạn trước khi sản phẩm được sửa xong.

Nếu quí vị không hài lòng

Nếu đang trong thời hạn bảo hành và tin rằng quí vị có vấn đề được bảo hiểm với thiết bị của mình nhưng không thể yêu cầu nhà bán lẻ hoặc nhà sản xuất phê duyệt khiếu nại của quí vị , hãy xem liệu quí vị có thể leo thang lên với người có chức vị cao hơn trong công ty để đề cập với họ. (Tìm địa chỉ liên hệ của công ty tại Elliott.org: *https://www.elliott.org/company-contacts/*.) Phương tiện truyền thông xã hội và các trang web đánh giá là một con đường khác thường nhận được kết quả — các công ty thường theo dõi các trang web này và mong muốn giải quyết các khiếu nại trước khi chúng tạo ra công khai xấu hoặc làm hỏng thương hiệu của họ. Nếu thất bại, quí vị có thể nộp đơn khiếu nại với tổng chưởng lý tiểu bang (*https://www.naag.org*) hoặc văn phòng bảo vệ người tiêu dùng (*https://www.usa.*

gov/state-consumer). Hướng dẫn "Cách khiếu nại" (https://www.consumer-action.org/english/articles/how_to_complain) cung cấp các mẹo để nhận được kết quả.

Luật liên bang cho phép bạn yêu cầu bồi hoàn (đảo ngược khoản phí) hoặc giữ lại khoản thanh toán khi có một số loại vấn đề với các mặt hàng được mua bằng thẻ tín dụng. Cục Bảo vệ Tài chính Người tiêu dùng (CFPB) (https://www.consumerfinance.gov/ask-cfpb/how-can-i-get-a-refund-on-a-product-or-service-i-purchased-with-my-credit-card-en-1969/) và Trung tâm Luật Người tiêu dùng Quốc gia (NCLC) (https://www.nclc.org/wp-content/uploads/2023/01/Your_Credit_Card_Rights-1.pdf) phác thảo các hướng dẫn chung cho các quyền này trên trang web của họ.

Quí vị có thể đưa công ty ra tòa án khiếu nại nhỏ (https://www.nolo.com/legal-encyclopedia/warranty-rights-faq.html#answer-1743693). Chỉ cần mối đe dọa của một vụ kiện có thể đủ để thúc đẩy công ty xem xét lại khiếu nại của quí vị và giải quyết vấn đề. Quí vị có thể tìm thấy luật sư người tiêu dùng trên trang web của Hiệp hội Quốc gia về Người ủng hộ Người tiêu dùng (https://www.consumeradvocates.org), thông qua hiệp hội luật sư địa phương của bạn, thông qua hiệp hội luật sư địa phương (https://www.americanbar.org/groups/legal_services/flh-home/flh-bar-directories-and-lawyer-finders/) hoặc thông qua nhà cung cấp dịch vụ pháp lý miễn phí (https://www.consumerfinance.gov/ask-cfpb/how-do-i-find-an-attorney-in-my-state-en-1549/). (Ngay cả khi bạn sống ở một tiểu bang, chẳng hạn như California, nơi luật sư không được phép đại diện cho nguyên đơn tại tòa án xử các vụ kiện nhỏ, bạn có thể tìm kiếm tư vấn pháp lý để giúp bạn trong trường hợp của mình.)

Để tìm hiểu xem điện thoại của quí vị có phải là một trong những bị thu hồi hay không, hãy kiểm tra trang web của nhà sản xuất, hỏi nhà bán lẻ hoặc tìm kiếm kiểu điện thoại của quí vị tại SaferProducts.gov (https://www.saferproducts.gov).

Báo cáo vi phạm quyền bảo hành của quí vị , chẳng hạn như từ chối cho đọc bảo hành trước khi mua, cho FTC (https://reportfraud.ftc.gov/#/). Cơ quan sẽ không trả lời riêng cho khiếu nại có, nhưng nếu đủ người có cùng một vấn đề, họ có thể có hành động chống lại công ty. ■

Giới thiệu về Consumer Action

www.consumer-action.org

Thông qua giáo dục và sự trợ giúp, Consumer Action đấu tranh mạnh mẽ cho các quyền lợi cho người tiêu dùng và chính sách thúc đẩy sự công bằng và thịnh vượng tài chính cho những người tiêu dùng ít được đại diện trên toàn quốc.

© Hành động của người tiêu dùng 2022

Sửa đổi 2/24

Tín dụng

Ấn phẩm này được sản xuất với sự tài trợ từ Rose Foundation for Communities and the Environment (Quỹ Hoa hồng cho Cộng đồng và Môi trường).