

Resolving Disputes with Merchants

如何解决与商家(Merchant)的纠纷

本文将解释, 当您和商家(Merchant)的沟通无法解决问题时, 您还可以怎么做。

由休斯顿律师协会 (Houston Bar Association) 撰写([链接](#)

</directory/houston-bar-association>), 更新于 2023 年 1 月 11日, 并由Nicole L. 于 2025 年 10 月翻译。

这是一段选自休斯敦律师协会消费者法手册 (Consumer Law Handbook) 的内容, 介绍了和商家发生分歧时的处理方法。解决纠纷通常有四个步骤, 从写信 (Letter), 向商业改进局 (Better Business Bureau) 投诉, 去调解 (Mediation), 或者到司法法院 (Justice Court)的小额诉讼起诉。

如果我和商家有纠纷, 我可以怎么办?

大多数时候, 解决问题的方法可能只需要和商家联系, 把您对该商品或服务不满意的地方清楚的告诉店主或店里的经理。但往往有些时候这样并不够, 您可能需要采取其他措施来解决纠纷。用挂号信或邮局证明投递的方式寄信, 让对方知道您是认真的, 也更容易把您的信交到能处理问题的负责人手里。

解决纠纷的建议

1. 用挂号信寄一封书面投诉信给商家 (Registered Mail)
2. 向商业改进局 (Better Business Bureau) 或州总检察长办公室 (State Attorney General's Office) 提交投诉, 并把投诉副本也寄给商家。

3. 通过第三方进行调解 (Mediate), 或者
4. 向司法法院 (Justice Court) 有时也叫小额索赔法庭 (Small Claims Court) 提起诉讼。

什么时候该写信？

如果上门或打电话还解决不了问题，应该给商家写一封信，如果您的问题和产品本身有关，而不仅仅是服务，那么也应该给产品的生产商 (Manufacturer) 寄一封同样的信。信件要写得清晰并简明扼要，您需要告诉商家一些基本信息，比如您在哪个地方，什么时候买的东西，或者是在哪里，什么时候接受的服务。如果可能的话，还应提供当时为您服务店员的名字。例如：我在2014年1月2日，在休斯敦Elm街和First街交叉口的Jiffy商店，购买了X牌四片式烤面包机。

信里附上购物小票的复印件。如果找不到小票，而是用支票或信用卡付的款，可以附上作废支票的复印件或信用卡签购单复印件。说明商品哪里有问题，并告诉商家您希望怎样解决。比如：“我想要全额退款。”或者“我希望把产品修好，让它能达到当初承诺的效果。”同时给商家一个“合理而明确”的答复期限，比如：在收到您信件后的30天内回复。

把您的投诉信也寄一份给生产厂家。很多产品的保修卡或说明书上，会写明给厂家寄信的地址。如果没有的话就寄到厂家地址的消费者投诉部门 (Consumer Complaint Department)。

谨记用挂号信 (Registered Mail) 或邮局认证邮件 (Certified Mail) 的方式寄出。您可以到当地邮局填写绿色回执卡和认证邮件单, 工作人员会帮您。寄一封挂号信的费用大约10美元。务必自己保留一份信件的复印件, 邮寄的收据以及所有相关文件。不要寄出任何原件。

那什么时候该向商业改进局或德州司法部长办公室投诉呢?

休斯顿大都会区的商业改进局 (Better Business Bureau of Metropolitan Houston) 接受消费者对商家投诉。很多消费者在和商家打交道前, 都会先去查询一下这个商家在商业改进局的记录怎么样。信誉的商家不希望自己有一大堆投诉, 因为这可能会让未来的顾客不敢和他们做生意。如果您向商业改进局投诉, 记得把投诉的副本也寄给商家, 这会让商家更重视您的问题。您也可以在網上向商业改进局提交投诉。

休斯顿大都会区商业改进局地址 **Better Business Bureau of Metropolitan Houston:**

(网站: <https://www.bbbhou.org>)

1333 W. Loop South, Ste.1200

Houston, Texas 77027

电话: 713-868-9500

传真: 713-867-4947

当您向商业改进局投诉时, 最好也同时向德州州总检察长办公室 (Texas State Attorney General's Office) 的消费者保护部门 (Consumer Protection Division) 提交投诉。您可以亲自去, 通过邮寄, 或者在他们的网站上在线提交您的投诉。

德州司法部长办公室地址 Texas State Attorney General's Office:

Consumer Protection Division

(网站: <https://www.texasattorneygeneral.gov/consumer/>)

P.O. Box 12548

Austin, Texas 78711-2548

电话: 800-621-0508

休斯敦地区办公室 Houston Regional Office:

808 Travis, Suite 1520

Houston, Texas 77002-1702

电话: 713-223-5886

什么是调解 (**Mediation**), 什么时候用到司法法院 (**Justice Court**) ?

调解 (**Mediation**)

(<https://texaslawhelp.org/article/mediation>)

调解是一个解决纠纷的过程, 会有一个中立的第三方, 也就是调解员 (Mediator), 来帮助双方沟通, 目的是让大家互相理解, 最终达成和解。

和上法庭不一样, 调解是没有强制约束力的 (Non-binding)。调解员不会对事情做出判决, 也不会决定谁对谁错。调解最大的好处是, 解决问题的主动权一直在自己手里。

调解员 (Mediator) 会帮您做什么:

- 理清问题到底出在哪里
- 消除沟通中的障碍

- 寻找不同的解决方案
- 帮助双方达成协议

调解员会让每一方都有机会陈述自己的情况, 然后客观地告诉您们各自的有利和不利之处。这种方式不伤和气, 能帮助双方更冷静地看待问题, 从而更容易达成和解。

如果您和商家有纠纷, 在去法院之前先试试调解, 这很可能是最省钱、也最有效率的办法。在哈里斯县 (Harris County), 在纠纷解决中心 (Dispute Resolution Center) 里有训练有素的志愿者调解员提供免费的调解服务。在那里, 您可以有机会在一个有监管的环境下, 说出您的不满和顾虑, 解决那些阻碍您们和谈的根本问题。调解员会在确保双方有平等的发言权并听取双方的信息, 和大家一起讨论, 共同寻找解决办法。整个过程通常持续两个小时左右。这是休斯敦律师协会 (Houston Bar Association) 提供的免费服务。了解更多信息可以访问其网站: <https://drc.harriscountytexas.gov/en-usa/Pages/Default.aspx>, 或写信至 Dispute Resolution Center, Inc., 49 San Jacinto, Suite 220, Houston, Texas 77002-1233; 也可致电 713-755-8274, 或传真 713-755-8885。

什么时候去司法法院 (Justice Court)?

当您的法律权利很明确, 相信很多商家会在您采取法律行动之前就同意和解。但很强的理由, 但庭外和解的尝试失败了, 那么去司法法院 (以前叫小额索赔法院) (Small Claims Court) 可能是一个既省钱又简单的解决办法。

不需要有律师, 您在司法法院里就有机会直接向法官或陪审团陈述您的案子。不过这可能会花费您更多时间和一些费用。所以在起诉前应当先想清楚您的索赔要求和是否愿意投入这些精力。司法法院适合金额不超过10,000美元*的案件(见下方更新)。

如果您胜诉, 那么法院会判给您实际的损失金额, 以及您的诉讼费用。您不需要律师就能在司法法院起诉。决定起诉后, 您要确定在哪个法院立案。一般是要在被您起诉的商家或个人所在地区的司法法院起诉。您可以电话簿查找到对方所在地的治安法官法院 (The Justice of the Peace Court)。

法院书记员 (Clerk) 可以回答您一些相关的问题, 但请先阅读“法院工作人员能做什么和不能做什么” (What Court Personnel Can and Cannot Do):

<https://texaslawhelp.org/article/what-court-staff-can-and-cannot-do>。去法院时需带上您要起诉的个人姓名, 或商家的送达代理人 (The Agent of Service) 的姓名。大多数公司的送达代理人信息可以在德州国务卿办公室查询: State Capitol Room, 1019 Brazos, Austin, Texas 78701, 电话 512-463-5701。法院会给您一份起诉书表格填写。

填好起诉书后, 您要交给法院并缴费大约100美元费用, 包含立案费 (Filing Fee) 和送达费 (Service Fee)。之后法院会安排由警长或法警 (Sheriff or Constable) 把起诉文件送达被

告。如果被告 (Defendant) 否认您的索赔, 法院会给您一个审判日期让您有机会陈述事实。

被告有权在法院管辖范围 (Court's Jurisdiction) 内对您提出反诉, 例如提出“没有按时付款”等。所以出庭时要做好充分的准备, 要表达清楚和重点明确。谨记把证据 (Evidence) 都带上, 比如物品/商品, 购物票据, 以及除您本人外的证人。法官或陪审团会听取双方意见后作出裁决。

*说明: 自2020年9月1日起, 小额诉讼能判给的最高赔偿金额, 从10,000美元提高到了20,000美元。您可以参考德州基层法院培训中心 (Texas Justice Court Training Center) 相关视频 : <https://tinyurl.com/y3aumzr2>

以及德州民事诉讼规则, 第5部分 (Texas Rules of Civil Procedure part 5) :

<https://www.txcourts.gov/rules-forms/rules-standards/>

原文链接 : <https://texaslawhelp.org/article/resolving-disputes-with-merchants>

