

What to Do If You Have a Consumer Complaint in Texas

在德州遇到消费纠纷该怎办？

这篇文章会告诉您如果有消费方面的相关问题或投诉的话，可以采取哪些步骤来解决。

本文由德州总检察长办公室消费者保护部门 (Texas Office of the Attorney General Consumer Protection Division) 撰写。法律审查于：2022年12月12日，最新编辑于 2018 年 5 月 30日。并由Nicole L. 于 2025 年 10 月翻译。

本文将提供读者怎么向州政府投诉，以及如何根据欺骗性贸易行为法 (Deceptive Trade Practices Act - DTPA) 维权。

当有消费问题的时候我应该去哪儿投诉？

德州总检察长办公室 (Office of the Attorney General) 会帮忙受理商家的投诉，不管它是正规商家 (Legitimate Business) 还是欺诈性商家 (Fraudulent Business)。以下适用于和正规商家产生的纠纷。正规商家所指的是那些有提供真实且不隐藏的地址和公开电话号码的公司。正因为他们需要维护自己的经营历史和声誉，这些商家都会主动公开自己的联系方式来获得长久的经营。

我需要先联系商家吗？

首先可先直接和商家沟通。您可以找销售人员(Salesperson), 门店经理(Manager) 或者公司的客服代表(Customer Service Representative) 来反映您的问题。大多数问题一般都能在这一步得到解决。

和正规商家打交道时, 作为顾客的您是有主动权 (Leverage) 的。一定要先从和商家沟通开始, 毕竟商家都希望能有好的口碑。在沟通的过程中, 谨记要把问题说清楚, 到底是产品和宣传的不一样吗? 是产品有缺陷或坏了吗? 还是产品不完整又或者没有提供完整的服务?

如果门店经理也解决不了问题, 大可看看这家店是不是连锁店 (Franchise) 或分公司。有时候直接联系他们的总公司 (Corporate Headquarters) 可能会更有效。您可以给总部写一封信来说明, 并在信里附上收据和能证明事情的复印件(不要交“原件”!)。

那商家不理我怎么办?

如果商家不愿意直接解决问题, 您可以在线向以下机构提交投诉:[德州司法部长办公室 \(The Texas Attorney General\)](#), 商业改进局 (The Better Business Bureau), 或 联邦贸易委员会 (The Federal Trade Commission).

很多行业和专业人士都是有执照 (Licensed) 并且受到监管 (Regulated) 的。除了以上三家机构, 还应该向他们的执照或监管机构 (Licensing or Regulatory Authority) 投诉。执照或监管机构会受理并要求持执照人员对其投诉作出回应来维持他们良好的专业记录。

在德州执照与法规部门 (Texas Department of Licensing and Regulation, TDLR) 的网站上可以查到德州各种职业执照的信息, 像一些职业的执照(如理发师, 电工等)都是由他们 (TDLR) 来管理的。而其他的一些专业, 比如医生 (Doctors)则有自己专门的特殊监管机构

(Specialized Regulatory Agencies)。例如像医生的执照是由德州医疗委员会 (Texas Medical Board) 来颁发和管理的。

我联系不到这家店怎么办？

在德州的正规商家应该都在州务卿 (Secretary of State) 那里登记并注册过，您可以从州务卿那里查到商家的注册代理人 and 地址。但如果您是 被不正规的商家欺骗了，可以把所有您知道的信息都报告给总检察长办公室 (Attorney General)。

我可以告他们吗？

可以。欺骗性贸易行为法 (DTPA) 要求您必须在起诉前至少提前60天以书面先通知 (Written Notice) 商家。这里的要求是用书面形式 (信件) 告诉商家您的问题和要求。必须用挂号信 (Certified Mail) 寄出并保留寄件证明。如果商家在60天内不回应或不解决，您就可以去法院起诉。您可以查看我们关于德州律师协会 (State Bar of Texas) 的[律师转介服务 \(Lawyer Referral and Information Service\)](#) 的信息，以及关于如何在[司法法院 \(Justice Court\)](#) 提出[小额索赔 \(Small Claims\)](#) 的指南。

我在哪里可以找到更多信息？

更多资讯可浏览总检察长办公室消费者保护部门 (Office of the Attorney General Consumer Protection Division) 网站上的[提交消费者投诉页面 \(File a Consumer Complaint\)](#)。

原文链接：

<https://texaslawhelp.org/article/what-to-do-if-you-have-a-consumer-complaint-in-texas>