

加州檢察長 Kamala D. Harris 發布「商家對移民及英語能力有限的消費者進行詐欺詐騙案之防範警示」。

March 11, 2016

聯絡方式: (415) 703-5837 / agprossoffice@doj.ca.gov

洛杉磯報導——加州檢察長 Kamala D. Harris 今天發布一則消費者警示，提醒加州居民注意，有商家會詐欺詐騙移民及英語能力有限的消費者。加州司法部接獲多起投訴，投訴中宣稱某些商家針對缺乏信用記錄和/或英語不流利的消費者，進行侵犯其消費權益之行為。有鑒於此種威脅消費者的報告，檢察長提醒移民和英語能力有限的消費者，在簽訂銷售合約或是信用卡協定時要特別小心，同時鼓勵他/她們，一旦遭遇不平等或欺騙待遇，可向相關的消費者保護機構尋求協助。

常見詐欺模式

針對英語能力有限消費者的常見詐欺模式包括：購物抵用券和不實保固詐欺行為。有意建立個人信用記錄的加州居民可能會被商家鎖定，在消費者支付小額頭期款後，要求其使用店家購物抵用券來付清商品餘額。此種協議通常會讓消費者掉入高額利息及其他不利條件的陷阱。不誠實的商家也會銷售瑕疵商品給他/她們，之後卻拒絕更換或維修，即使消費者有購買商家的保固服務。此種詐欺行為導致消費者被迫繼續為該瑕疵商品付款，或是危害到消費者的信用記錄，且被商家提起告訴。

自我保護方式

移民及英語能力有限的消費者，應明瞭「加州翻譯法」(California Translatin Law)¹ 可保護他/她們的消費權益。此法規定商家在以西班牙文、菲律賓文、中文、越南文或韓文（不論口語或書面）與消費者達成協議時，必須提供翻譯成該語言的合約給消費者。譯本必須精準正確，且包含合約或協定中的所有條件和條款。如商家以上述語種和消費者協商，卻沒有在簽約前提供該語言的合約譯本，消費者可以拒簽該合約。此法通過後，可保護數百萬母語非英語的加州消費者，這些消費者對於他/她們所簽的合約內容，亦擁有被充分告知的權利。此消費者警示中的注意事項，可防範移民及英語能力有限的消費者成為無良商家的侵犯目標。

注意事項

檢察長提供下列注意事項予加州消費者，避免其受有意行騙商家之害。

- 消費前，應先上網查詢商家信譽評語，以及先前是否有涉及詐欺詐騙的消費者控訴記錄。

¹ 加州公民法第 1632 條

- 勿接受銷售業務人員強迫推銷的昂貴商品、附加商品，或任何您無意購買的保固服務。商家如僅在您同時購買一項價格高昂的保固或保險後，方同意對您購買的商品給予折扣，務必特別謹慎考慮。
- 即便商家意圖使用電子方式簽約，在簽署任何文件前，亦先要求閱讀紙本合約。在未閱讀並了解合約內容前，勿接受銷售業務人員讓您簽署任何文件的要求。
- 合約中如有任何不了解之處，即向銷售業務人員詢問清楚。確認自己充分了解合約上所列之全部商品服務、應付總金額、每期（月）付款金額及期數，以及利率。
- 如與銷售業務人員協商時的語言是西班牙文、菲律賓文、中文、越南文或韓文，在簽約前，商家必須提供給您一份翻譯成該語言的合約。
- 在向商家購買電子商品或設備的保固服務前，先要求閱讀所有保固條款之書面文件。請審慎考慮是否有必要購買商家的保固服務，並確認商品製造廠商本身提供的保固範圍和期限（製造廠商的保固服務通常已含在商品售價中）。詢問清楚商家保固服務的涵蓋範圍、使用保固時會產生的任何費用、服務例外條款，以及商家如何處理需維修之商品。
- 決定購買前，先詢問清楚商家的退貨換貨政策。請務必先閱讀商家退貨換貨政策的文字說明，其中應明述退貨換貨的期限。
- 保留與購買相關的所有文件，包括：合約、收據、保證保固資料、退貨政策文件、使用手冊、每月帳單及商家給予的其他任何文件。
- 購買商品後立即檢查商品，確認是新貨（除非特意購買舊貨），功能正常，商品狀況良好。一旦發現商品有問題，立即通知商家。以書面文件記錄下與商家交涉問題的過程，並保存該記錄。
- 有意建立個人信用記錄的消費者，可上 <https://www.annualcreditreport.com> 申請信用記錄報告，確保商家有將自己的付款記錄如實回報至信用局。

相關資源

加州消費者事務部 (California Department of Consumer Affairs) 針對如何建立和維護個人的良好信用記錄，提供相關實用資訊，網址如下：<http://www.dca.ca.gov/publications/knowyourscore.shtml>。如何避免詐欺詐騙之相關資訊：http://www.dca.ca.gov/publications/guide/ref_guide.pdf；針對消費者申訴之相關資訊：<http://www.dca.ca.gov/publications/consumer-selfhelp.shtml>。

洛杉磯郡消費者商務部 (Los Angeles County Department of Consumer and Business Affairs, LADCBA) 亦可查詢相關資訊：<http://dcba.lacounty.gov/wps/portal/dca>，並可由下列網址諮詢與消費者購買相關之問題：https://iddweb.isd.lacounty.gov/dca_ecomplaint/Question/。

制定產業檢驗標準的電子產品設備維修、家裝品及隔熱材料局 (The Bureau of Electronic and Appliance Repair, Home Furnishings and Thermal Insulation)，亦提供和消費者有關的資訊資源，網址如下：<http://www.bhfti.ca.gov/consumer/index.shtml>。

商家詐欺行為受害者之求助途徑

針對商家詐欺行為之受害消費者，商業改進局 (Better Business Bureau, BBB) 可提供相關資源。如您已是商家詐欺行為之受害者，請盡速向 BBB 提出申訴，網址如下：<https://www.bbb.org/consumer-complaints/file-a-complaint/get-started>。

洛杉磯郡消費者商務部針對商家詐欺的目標族群，提供相關協助。商家詐欺行為受害者亦可向該部門 (LADCBA) 投訴，網址如下：https://iddweb.isd.lacounty.gov/dca_e complaint/。

加州司法部保護消費者權益，並收集商家詐欺詐騙申訴案件，以分析掌握欺騙行為模式。如欲向加州司法部投訴商家不當行為，請填寫下列申訴函：

English:<https://oag.ca.gov/contact/consumer-complaint-against-business-or-company>.

En Español:http://oag.ca.gov/sites/all/files/agweb/pdfs/contact/business_corpform_sp.pdf?

中文：http://oag.ca.gov/sites/all/files/agweb/pdfs/contact/business_corpform_chin.pdf?

Tiếng Việt:http://oag.ca.gov/sites/all/files/agweb/pdfs/contact/business_corpform_viet.pdf?