

Процедура рассмотрения вашей жалобы

- 1. Вы подали жалобу и обращаетесь за помощью в Департамент по защите прав потребителей и работников (Department of Consumer and Worker Protection, DCWP).** Вы прилагаете все подтверждающие документы по вашей жалобе (чеки из магазина, товарные накладные, гарантии, договора, оплаченные чеки, письма в компанию, судебные решения и т. д.). **Без этих документов сотрудники DCWP не смогут рассмотреть вашу жалобу.**
- 2. Сотрудники DCWP изучают вашу жалобу и подтверждающие документы.** Если поднятый вами вопрос находится вне компетенции DCWP, сотрудники отправляют вам обратно материалы вашей жалобы и, как правило, предоставляют контактные данные органа, который может вам помочь.
- 3. Если поднятый вами вопрос находится в компетенции DCWP, сотрудники принимают вашу жалобу и могут назначить посредника для ее рассмотрения.** Сотрудники DCWP присваивают вам номер дела, на который необходимо ссылаться при дальнейшем взаимодействии по вашей жалобе.

Во время процесса посредничества сотрудники DCWP отправляют компании копию вашей жалобы и просят ее работников предоставить письменные разъяснения по сути вопроса. Затем, в основном по телефону, посредник DCWP беседует как с вами, так и с представителем компании, чтобы попытаться достичь взаимного соглашения и урегулировать вопрос.

Если вы подали жалобу, но по истечении 45 дней не получили ответа от сотрудников DCWP:

- отправьте письмо на адрес электронной почты consumers@dcwp.nyc.gov;
- позвоните по номеру **311** и скажите «Service Request Status» (Проверить статус заявки на обслуживание).

Укажите номер заявки на обслуживание в NYC311.

Примечание. Сотрудники DCWP не могут выступать в качестве вашего адвоката или давать вам юридические консультации. Обращаем ваше внимание на то, что копии всей вашей корреспонденции будут направлены представителям компании, на которую подана жалоба, и могут быть предоставлены другим государственным органам. Согласно утвержденной политике DCWP мы должны удалить вашу личную идентифицирующую информацию из документов публичного характера в случае их предоставления какому-либо органу в ответ на соответствующий запрос.

Сохраните настоящий информационный лист для личного архива.

What Happens to Your Complaint?

- 1. You file a complaint and want help from the Department of Consumer and Worker Protection (DCWP).** You include all documents about your complaint (store receipts, bill of sale, warranties, contracts, cancelled checks, letters to the business, judgments, etc.). **DCWP cannot process your complaint without these documents.**
- 2. DCWP reviews your complaint and supporting documents.** If DCWP is not the correct agency to assist you, DCWP returns your complaint materials and, in most cases, includes contact information for the agency that can help you.
- 3. If DCWP is the correct agency to assist you, DCWP processes your complaint and may assign a mediator to handle it.** DCWP gives you the case number which you should reference during any follow-up.

During the mediation process, DCWP sends a copy of your complaint to the business for written response. Then, mostly over the phone, a DCWP mediator speaks with both you and the business to try to reach an agreement and settle the matter.

If you filed a complaint but have not heard from DCWP after 45 days, please:

- Email consumers@dcwp.nyc.gov
- Call **311** and say “Service Request Status”

Please provide your NYC311 Service Request number.

Note: DCWP cannot serve as your attorney or give you legal advice. Please be aware that copies of all of your correspondence will be forwarded to the business that is the subject of your complaint, and may be provided to other governmental agencies. It is DCWP’s policy to remove your personal identifying information when releasing records pursuant to public records requests.

Please keep this information sheet for your records.