

## قَدِّمْ شكاواك

شكراً لك على التواصل مع إدارة شؤون المستهلك (DCA) في مدينة نيويورك. يُرجى تعبئة هذا النموذج بالكامل. قُم بطباعة إجاباتك عن كل سؤال أو كتابتها بوضوح. إذا لم ينطبق أحد الأسئلة عليك، يُرجى كتابة (لا ينطبق). ويجب عليك تقديم المعلومات التي تظهر بجانبها علامة النجمة (\*).

يُرجى إرسال نُسختين من هذا النموذج بعد تعبئته والمستندات ذات الصلة (مثل: إيصالات المخازن، الضمانات، العقود، إلخ) إلى إدارة شؤون المستهلك (DCA). لا تُرسل الأصول.

NYC Department of Consumer Affairs  
Consumer Services Division  
42 Broadway, 9th Floor  
New York, NY 10004

## هل اتّصلت بالكيان التجاري؟

تتصح إدارة شؤون المستهلك (DCA) بالتواصل مع الكيان التجاري مباشرة لمحاولة تسوية شكاوك مبدئياً. وعند الاتّصال بالكيان التجاري، يُرجى الاحتفاظ بسجل جميع المكالمات الهاتفية، ونُسخ من الخطابات التي تُرسلها. وإذا لم تنجح محاولاتك لتسوية المشكلة بنفسك، فعليك تقديم شكاوك إدارة شؤون المستهلك (DCA).

هل حاولت تسوية شكاوك مع الكيان التجاري؟  نعم  لا  
في حالة الإجابة بـ "لا"، يُرجى توضيح السبب.

## ما الذي تُريد أن تقوم به إدارة شؤون المستهلك (DCA)؟

حدد مرتين واحداً فقط.

لا أريد الحصول على مساعدة بشأن شكاوي. ومع ذلك، أريد أن يتم التحقيق مع هذا الكيان التجاري؛ لارتكابه ممارسات تجارية غير عادلة.

إذا لم تطلب المساعدة، فلن نتصل بك، ولكننا سنستخدم المعلومات التي تُقدّمها لنا للتحقيق في الممارسات التجارية التي أبلغت عنها.

أريد الحصول على مساعدة بشأن شكاوي. يُرجى الرجوع إلى الصفحة الخلفية للاطلاع على الإجراء المطلوب.

إذا طلبت المساعدة، فسوف نتصل بك. تتلقّى إدارة شؤون المستهلك (DCA) عددًا هائلاً من الشكاوى؛ لذا عليك التحلي بالصبر.

إذا لم تتلقَ منّا اتّصالاً بعد 45 يوماً، يُرجى الاتّصال بالرقم 311 وطلب تحويلك إلى إدارة شؤون المستهلك (DCA)؛ للتحقق من حالة شكاوك. احتفظ برقم السجل الخاص بك في المزيد من المعلومات. تناول يديك. يُرجى الاطلاع على مستند "ماذا يحدث لشكاوك؟" إذا كانت إجاباتك

## هل تتعلّق شكاوك بمقاول تحسين منازل؟

إذا كانت شكاوك تتعلّق بمقاول تحسين منازل، يُرجى الإجابة عن الأسئلة أدناه. لتقديم شكوى لدى إدارة شؤون المستهلك (DCA)، يجب أن يكون المنزل في مدينة نيويورك. لا يُمكننا مساعدتك في شكاوك بشأن تأسيس منزل جديد.

1. هل تمّ العمل في:

4. هل عرّض عليك المقاول الحصول على قرض، أو رتّب إجراءات

حصولك على قرض؟  نعم  لا

5. هل حصل المقاول على إذن حجز على منزلك؟

نعم  لا

6. هل لديك عقد خطّي؟

نعم  لا

7. هل يختلف مكان العمل عن عنوان منزلك؟

نعم  لا

8. هل قدّم لك المقاول ضماناً خطّيّاً؟

نعم  لا

منزل لأسرة واحدة أو أسرتين

مبنى سكني تمتلكه أنت بصفتك فرداً لديك أربع وحدات أو أقل

جمعية تعاونية أو عمارة تمتلكها أنت

2. هل يعمل المقاول حالياً في منزلك؟

نعم  لا

3. هل اضطرت للانتقال خارج منزلك بسبب الأعمال التي يُجريها المقاول؟

نعم  لا

## أخبرنا عن شكواك

سبب تقديم شكواك

\*المنتج/الخدمة المعنية \_\_\_\_\_\* تاريخ المعاملة \_\_\_\_\_\*

هل اشتريت/طلبت هذا المنتج/الخدمة عبر الإنترنت؟  نعم  لا

\*هل لديك عقد خطي؟  نعم  لا \*تكلفة المنتج/الخدمة \_\_\_\_\_\* المبلغ المدفوع حتى تاريخه \_\_\_\_\_\*

كيف سددت المبلغ؟  نقدًا  بموجب شيك  بطاقة ائتمان

إذا كنت قد سددت بموجب بطاقة ائتمان، فهل تواصلت مع الشركة المعنية ببطاقة الائتمان الخاصة بك؟  نعم  لا

\*هل هذه المسألة معلقة في المحاكم؟ إذا كانت الإجابة بنعم، فأَي محكمة؟ \_\_\_\_\_\*

ما الإجراء الذي تُريد من إدارة شؤون المستهلك (DCA) اتّخاذَه لحلّ هذه الشكوى؟ **حدّد مرتبًا واحدًا فقط.**

إصلاح المنتج/الخدمة  استبدال  استكمال شروط العقد  إعادة المبلغ المدفوع  إلغاء العقد

**ملاحظة:** إذا حدّدت أحد المربّعات أعلاه، يجب عليك تحديد مربع "أريد الحصول على مساعدة بشأن شكواي" في الصفحة الأمامية.

**صِف شكواك باختصار. استخدم صفحات إضافية عند الحاجة.**

## قَدِّم بياناتك

\*الاسم \_\_\_\_\_\*

(الأول والأخير)

\*عنوان المنزل \_\_\_\_\_\*

(مع توضيح رقم الشقّة)

\*المدينة، والولاية، والرمز البريدي \_\_\_\_\_\* الدولة \_\_\_\_\_\*

\*رقم العقد \_\_\_\_\_\*

هل تخدم حاليًا في القوات المسلّحة الأمريكيّة؟  نعم  لا

هل أنت من قدامى المحاربين في القوات المسلّحة الأمريكيّة؟  نعم  لا

هل ترغب في تلقّي رسائل إلكترونيّة من إدارة شؤون المستهلك (DCA)؟  نعم  لا

إذا كانت الإجابة بنعم، فأدرج بريدك الإلكتروني \_\_\_\_\_

\*الاسم مطبوعًا \_\_\_\_\_\* التوقيع \_\_\_\_\_\* التاريخ \_\_\_\_\_\*

## قَدِّم معلومات عن كيانك التجاري

\*اسم الكيان التجاري \_\_\_\_\_\*

\*العنوان \_\_\_\_\_\*

\*رقم هاتف يعمل نهارًا \_\_\_\_\_\*

\*المدينة، والولاية، والرمز البريدي \_\_\_\_\_\* الفاكس \_\_\_\_\_\*

\*نوع النشاط التجاري \_\_\_\_\_\* (بالنسبة لشكاوى مقول تحسين المنازل، أجب عن الأسئلة في الصفحة الأمامية).

البريد الإلكتروني \_\_\_\_\_\* رقم الرخصة \_\_\_\_\_\*