

# Gõ cửa bán dạo và tiếp thị qua điện thoại

Tờ thông tin về quyền của quý vị theo Luật Người Tiêu Dùng Úc (Australian Consumer Law)

Khi mua hàng từ nhân viên tiếp thị qua điện thoại và nhân viên gõ cửa bán dạo, quý vị sẽ được hưởng chế độ bảo vệ chặt chẽ hơn. Những hình thức bán hàng này được gọi là những hợp đồng không do người tiêu dùng yêu cầu.

## Thế nào là hợp đồng không do người tiêu dùng yêu cầu?

Hợp đồng được coi là không do người tiêu dùng yêu cầu khi nhân viên bán hàng mời chào hoặc gọi điện cho quý vị khi quý vị không yêu cầu họ làm việc đó, và họ bán sản phẩm hoặc dịch vụ trị giá tối thiểu 100 đô-la.

Ví dụ, hợp đồng được coi là không do người tiêu dùng yêu cầu nếu đó là kết quả của việc:

- nhân viên bán hàng đến gõ cửa nhà quý vị
- nhân viên tiếp thị qua điện thoại gọi điện cho quý vị
- nhân viên bán hàng mời chào quý vị trên đường phố.

## Bảo vệ người tiêu dùng

Nhân viên bán hàng đến gõ cửa nhà phải:

- cho quý vị biết lý do họ đến
- xuất trình giấy tờ chứng minh nhân dạng
- cho quý vị biết quý vị có thể yêu cầu họ đi ra bất cứ khi nào
- cho quý vị biết những quyền dành cho quý vị về thời hạn suy nghĩ lại
- trao cho quý vị bản hợp đồng, trong đó có cả địa chỉ liên lạc của họ.

## Nhân viên bán hàng có thể liên lạc vào những giờ giấc nào?

Họ không được phép liên lạc với quý vị:

- vào ngày Chủ Nhật hoặc ngày lễ
- trước 9g sáng hoặc sau 6g chiều (8g tối đối với hình thức tiếp thị qua điện thoại) vào những ngày trong tuần
- trước 9g sáng hoặc sau 5g chiều ngày thứ Bảy.

Những giờ giấc này được áp dụng đối với tất cả hình thức gõ cửa bán dạo và tiếp thị qua điện thoại, kể cả khi hợp đồng trị giá dưới 100 đô-la.

Quý vị có thể yêu cầu nhân viên gõ cửa bán dạo đi ra bất cứ khi nào. Họ phải tôn trọng yêu cầu của quý vị và đi ra ngay lập tức. Nếu họ không chịu đi ra, quý vị có thể gọi cảnh sát và trình báo trường hợp của họ với cơ quan/tổ chức bảo vệ người tiêu dùng địa phương.

Quý vị có thể cúp điện thoại khi nói chuyện với một nhân viên tiếp thị qua điện thoại bất cứ khi nào. Quý vị nên cân nhắc việc ghi số điện thoại của mình với Cơ Quan Đăng Ký Cấm Gọi Điện, như vậy đa số nhân viên tiếp thị sẽ vi phạm luật khi gọi điện cho quý vị. Truy cập [www.donotcall.gov.au](http://www.donotcall.gov.au).

## Liệu tôi có thể hủy bỏ hợp đồng?

Nếu đã ký kết hợp đồng không do người tiêu dùng yêu cầu, quý vị vẫn có 10 ngày làm việc để đổi ý và hủy bỏ hợp đồng. Thời hạn này được gọi là thời hạn suy nghĩ lại.

Nếu hủy bỏ hợp đồng không do người tiêu dùng yêu cầu trong thời hạn suy nghĩ lại, quý vị không phải trả bất kỳ khoản phí nào hết.

Nếu ký kết hợp đồng qua điện thoại, doanh nghiệp phải gửi cho quý vị bản hợp đồng trong vòng năm ngày làm việc. Thời hạn suy nghĩ lại bắt đầu khi quý vị nhận được bản hợp đồng.

Quý vị không thể từ bỏ quyền lợi của quý vị về thời hạn suy nghĩ lại. Nếu nhân viên bán hàng thuyết phục quý vị làm việc này, điều đó là không hợp pháp.

## Giao hàng và thanh toán

Thông thường, đối với hợp đồng không do người tiêu dùng yêu cầu, doanh nghiệp không thể cung cấp sản phẩm hoặc dịch vụ, hoặc nhận tiền trả cũng như tiền đặt cọc trong suốt thời hạn suy nghĩ lại.

Luật này có một trường hợp ngoại lệ – doanh nghiệp có thể cung cấp sản phẩm lên đến trị giá 500 đô-la trong thời hạn suy nghĩ lại. Tuy nhiên, trong thời gian này, họ không được nhận tiền trả cho hàng hóa này.

Nếu doanh nghiệp cung cấp cho quý vị sản phẩm trong thời hạn suy nghĩ lại, về mặt lý thuyết, quý vị không có quyền sở hữu sản phẩm đó cho đến khi quý vị đã trả tiền. Nếu quyết định hủy hợp đồng trong thời hạn suy nghĩ lại, quý vị phải gìn giữ sản phẩm này trong tình trạng tốt và đảm bảo doanh nghiệp có thể lấy lại sản phẩm tương đối dễ dàng. Nếu doanh nghiệp không lấy lại sản phẩm trong vòng 30 ngày, quý vị có thể giữ luôn sản phẩm mà không phải trả tiền.

## Hủy hợp đồng

Quý vị có thể hủy bỏ hợp đồng không do người tiêu dùng yêu cầu bằng lời nói hoặc văn bản. Nếu xảy ra tranh cãi về việc quý vị có hủy bỏ hợp đồng hay chưa, doanh nghiệp sẽ phải là bên chịu trách nhiệm chứng minh hợp đồng vẫn còn hiệu lực.

# Tờ Dữ Kiện

## ***Gia hạn thời hạn suy nghĩ lại***

Thời hạn suy nghĩ lại của quý vị được gia hạn thành ba tháng nếu nhân viên bán hàng hoặc nhân viên tiếp thị qua điện thoại:

- tới nhà hoặc gọi điện ngoài giờ giấc được cho phép
- không chịu đi ra khỏi nhà quý vị khi quý vị yêu cầu
- không nêu rõ mục tiêu của việc họ tới nhà hoặc gọi điện
- không xuất trình giấy tờ chứng minh nhân dạng.

Thời hạn suy nghĩ lại của quý vị được gia hạn thành sáu tháng nếu nhân viên bán hàng hoặc nhân viên tiếp thị qua điện thoại:

- không nói cho quý vị biết là quý vị có quyền có thời hạn suy nghĩ lại
- không cung cấp cho quý vị bản hợp đồng
- trong hợp đồng không có chi tiết liên lạc của họ
- cung cấp sản phẩm hoặc dịch vụ trong thời hạn suy nghĩ lại
- nhận tiền trả hoặc yêu cầu thanh toán trong thời hạn suy nghĩ lại

Nếu đã ký kết một hợp đồng không do người tiêu dùng yêu cầu và cho rằng quý vị bị làm cho hiểu sai về những quyền của mình, và muốn hủy bỏ hợp đồng, vui lòng liên lạc với cơ quan/tổ chức bảo vệ người tiêu dùng địa phương để nhờ họ giúp đỡ.

0285FT 2012

**Muốn biết thêm thông tin, xin vui lòng liên hệ với cơ quan bảo vệ người tiêu dùng gần nhất.  
Muốn được hỗ trợ về ngôn ngữ, gọi số 13 14 50 (yêu cầu thông dịch viên cho ngôn ngữ của quý vị)**

### **Australian Capital Territory**

Office of Regulatory Services T. (02) 6207 0400

### **New South Wales**

NSW Fair Trading T. 13 32 20

### **Northern Territory**

Consumer Affairs T. 1800 019 319

### **Queensland**

Office of Fair Trading T. 13 QGOV (13 74 68)

### **South Australia**

Consumer & Business Services T. 13 18 82

### **Tasmania**

Office of Consumer Affairs & Fair Trading T. 1300 654 499

### **Victoria**

Consumer Affairs Victoria T. 1300 55 81 81

### **Western Australia**

Department of Commerce T. 1300 30 40 54

Ủy Ban về Cạnh Tranh và Người Tiêu Dùng Úc có trách nhiệm toàn quốc về cạnh tranh, thương mại công bằng và bảo vệ người tiêu dùng. Có thể liên hệ theo số 1300 302 502.