



Australian  
Competition &  
Consumer  
Commission

# Cốc, Cốc! Ai đây?



Tập hướng dẫn cho người tiêu  
dùng về việc tiếp thị tại nhà

# HÃY BIẾT CÁC QUYỀN CỦA QUÝ VỊ KHI NHÂN VIÊN TIẾP THỊ GỖ CỬA

Quý vị có các quyền pháp định khi giao dịch với các nhân viên tiếp thị tại nhà của mình.

Nếu những gì đang được chào mời có giá trị trên 100 đô Úc (hoặc giá trị không thể xác định được vào thời điểm chào mời), thì nhân viên này phải tuân thủ các luật lệ quanh việc:

- bằng cách nào và khi nào họ có thể đến gõ cửa
- những thông tin nào họ phải cung cấp cho quý vị
- quyền được chối ý của quý vị.

Nếu quý vị yêu cầu nhân viên tiếp thị tại nhà rời nhà mình, thì họ phải:

- đi ngay lập tức, và
- không được trở lại trong 30 ngày.

Nhân viên tiếp thị tại nhà không được phép ghé đến nhà quý vị:

- vào các ngày chủ nhật và ngày nghỉ lễ
- trước 9 giờ sáng hay sau 6 giờ chiều các ngày trong tuần
- trước 9 giờ sáng hay sau 5 giờ chiều các ngày thứ bảy.

Hãy kiểm tra thẻ căn cước của nhân viên tiếp thị. Theo luật, họ phải cho quý vị biết:

- tên của họ
- các chi tiết liên lạc của doanh nghiệp mà họ đại diện
- tại sao họ lại đến nhà quý vị.

**Không muốn các nhân viên tiếp thị gõ cửa nhà quý vị? Hãy đặt một tấm biển để thấy nêu rõ điều này gần lối vào nhà. Các tấm dán 'Do Not Knock' ('Xin Đừng Gõ Cửa') luôn sẵn có tại trang mạng [www.accc.gov.au/doortodoor](http://www.accc.gov.au/doortodoor)**

## ĐANG NGHĨ ĐẾN VIỆC MUA THỨ GÌ ĐÓ?

Nếu quý vị quyết định mua hàng hóa hay dịch vụ tại nhà mình, thì nhân viên bán hàng phải cung cấp cho quý vị một hợp đồng thỏa thuận.

Hợp đồng này phải:

- được viết bằng ngôn ngữ rõ ràng và dễ hiểu, và bao gồm tất cả các điều khoản được trình bày đầy đủ
- nói rõ giá tổng cộng (bao gồm tất cả các khoản phí bưu điện hay giao hàng), và cách thức tổng giá này được tính toán ra
- bao gồm các chi tiết liên lạc của đại lý bán và của nhà cung cấp
- được quý vị và nhân viên này ký
- bao gồm thông tin về các quyền hủy thỏa thuận này của quý vị, và một mẫu đơn để thực hiện các quyền này nếu quý vị đổi ý.

**Quý vị đã tìm hiểu và so sánh giá cả chưa? Hãy đảm bảo là quý vị đang có được giá cả tốt nhất—hãy xem xét các chào mời khác.**

## ĐỔI Ý LÀ CHUYỆN BÌNH THƯỜNG

Khi quý vị mua thứ gì đó chào bán tại nhà mình, quý vị tự động nhận được các quyền 'đổi ý':

- Trong vòng 10 ngày làm việc, quý vị có thể đổi ý và hủy hợp đồng vì bất kỳ lý do nào mà không bị phạt. Đây được gọi là thời gian 'đổi ý' và đại lý bán phải cho quý vị biết điều này trước khi quý vị ký.
- Ngay cả nếu nhân viên tiếp thị cung cấp hàng hóa trong thời gian này, thì quý vị vẫn có thể 'đổi ý'.
- Nhân viên tiếp thị này không được phép lấy tiền thanh toán trong thời gian 'đổi ý', ngoại trừ dịch vụ cấp năng lượng.



Trong một số trường hợp, quyền 'đổi ý' của quý vị có thể có thời hạn lâu hơn nếu đại lý bán không tuân thủ luật pháp.

Để hủy hợp đồng, đơn giản là hãy nói miệng hoặc viết thư cho nhân viên tiếp thị này biết là quý vị không còn muốn tiếp tục việc mua bán đó nữa.

**Quý vị có biết là quý vị vẫn có thể tìm hiểu giá cả ở các nơi ngay cả sau khi đã ký hợp đồng mua hàng chào bán tại nhà không? Hãy tận dụng thời gian 'đổi ý' để chắc chắn đây là giá cả tốt nhất cho quý vị.**

## CÁC QUYỀN BỔ SUNG

Ngoài các quyền đã được nêu, quý vị còn có quyền kỳ vọng:

- việc trình bày đúng sự thật và chính xác— nhân viên tiếp thị không được phép lừa dối hay gây hiểu lầm cho quý vị
- việc đối xử công bằng—nhân viên tiếp thị không được phép hành xử một cách không hợp lý đối với quý vị
- sản phẩm hay dịch vụ sẽ làm được hay thực hiện được như nó đúng phải làm hay thực hiện được—nếu không, quý vị có thể có quyền để sản phẩm hay dịch vụ này được sửa chữa, thay thế hoặc hoàn tiền.

Trong một số tình huống, các biện pháp bảo vệ thêm được áp dụng

- Trong một số tiểu bang và lãnh thổ, các biện pháp bảo vệ bổ sung được áp dụng đối với việc bán năng lượng. Hãy tìm hiểu thêm tại trang mạng của Australian Energy Regulator (Cơ quan Quản lý về Năng lượng của Úc) [www.aer.gov.au](http://www.aer.gov.au)
- Việc các đại lý bán cung cấp lời khuyên hay sản phẩm tài chính tại nhà quý vị mà không được mời trước, thường là việc bất hợp pháp.



# THÔNG TIN THÊM

Australian Competition and Consumer Commission

[www.accc.gov.au](http://www.accc.gov.au)

Infocentre (Trung tâm thông tin) 1300 302 502

Indigenous Infoline (Trung tâm thông tin cho Người Thổ dân) 1300 303 143

Dịch vụ Biên dịch và Thông dịch 13 1450

TTY (Truyền thông khiếm thính TTY) 13 3677

Nói và Nghe 1300 555 727

Internet Relay (Dịch vụ Chuyển tin qua Internet)  
[www.relayservice.com.au](http://www.relayservice.com.au)

**Để tìm hiểu thêm, hãy kiểm tra ấn phẩm của ACCC có tên là *Tiếp thị tại nhà: tập hướng dẫn cho người tiêu dùng*—sẵn có tại trang mạng [www.accc.gov.au/doortodoor](http://www.accc.gov.au/doortodoor).**

Australian Competition and Consumer Commission  
23 Marcus Clarke Street, Canberra, Australian Capital Territory 2601

© Commonwealth of Australia 2012

## **Thông báo quan trọng**

Các thông tin trong ấn phẩm này là để làm hướng dẫn tổng quát mà thôi. Các thông tin này không phải là lời khuyên pháp lý hay lời khuyên chuyên môn khác, và không nên được trông cậy vào như là lời khẳng định của luật pháp trong bất kỳ thẩm quyền tài phán nào. Bởi nó được chủ ý chỉ là hướng dẫn tổng quát mà thôi, nên nó có thể hàm chứa những điều tổng quát. Nếu có bất kỳ quan ngại cụ thể nào, quý vị nên tìm lời khuyên chuyên môn.

ACCC đã thực hiện mọi nỗ lực hợp lý để cung cấp thông tin hiện hành và chính xác, nhưng không đưa ra bất kỳ sự bảo đảm nào về tính chính xác, hiện hành hay trọn vẹn của các thông tin đó.

ISBN 978 1 921973 20 8

ACCC 08/12\_32325\_591

# HÃY NHỚ LÀ

- Từ chối là chuyện bình thường—nếu một nhân viên tiếp thị tiếp cận nhà quý vị, thì quý vị không phải đồng ý với bất kỳ điều gì.
- Nếu quý vị muốn nhân viên tiếp thị rời khỏi nhà mình, thì hãy bảo họ đi—họ phải đi ngay lập tức.
- Quý vị không phải đồng ý với bất kỳ thứ gì ngay tại chỗ—nếu quý vị cảm thấy bị gây sức ép phải ký gì đó, thì hãy nói với nhân viên này là quý vị muốn có thời gian để cân nhắc chào mời đó.
- Nếu quý vị đang nghĩ đến việc thay công ty cung cấp dịch vụ, như dịch vụ năng lượng hay điện thoại, thì hãy liên lạc với công ty cung cấp hiện tại của quý vị và kiểm tra xem có phải quý vị đang có hợp đồng cho một khoảng thời gian ấn định nào đó hay không, và liệu có bất kỳ phí hủy hợp đồng nào sẽ được áp dụng hay không.
- Đôi ý là chuyện bình thường—nếu quý vị đồng ý mua từ một nhân viên tiếp thị tại nhà nhưng sau đó quyết định là chào mời đó không thích hợp với quý vị, thì đơn giản là hãy thực hành các quyền ‘đổi ý’ của quý vị.

