

## ACCC có thể làm gì

- > Cung cấp cho bạn thông tin về quyền lợi và nghĩa vụ của người tiêu dùng.
- > Để xuất hành động mà bạn có thể thực hiện.
- > Giúp bạn quyết định liệu bạn có nên đưa khiếu nại tới một cơ quan khác hay không.
- > Cung cấp một số tư liệu thông tin dành cho người tiêu dùng để giải thích về quyền lợi của bạn với tư cách là người tiêu dùng.
- > Điều tra hoạt động của doanh nghiệp diễn ra trên toàn quốc hoặc xuyên tiểu bang (có thể sẽ tốt hơn nếu những khiếu nại về thương nhân địa phương được văn phòng thương mại công bằng của tiểu bang và vùng lãnh thổ giải quyết).

## ACCC không thể làm gì

- > Điều tra hành vi gây hiểu lầm hoặc gian lận trong các dịch vụ tài chính. Những mối quan ngại này nên được chuyển thẳng tới Ủy Ban Đầu Tư và Chứng Khoán Úc (Australian Securities and Investments Commission) (gọi số 1300 300 630 hoặc truy cập [www.fido.gov.au](http://www.fido.gov.au)).
- > Nói chung ACCC sẽ không đại diện cho người tiêu dùng can dự vào những tranh chấp về hợp đồng (ví dụ như những tranh chấp về yêu cầu bảo hành).
- > Cung cấp dịch vụ tư vấn pháp lý hoặc tư vấn chuyên nghiệp, hay cho bạn biết ACCC đã nhận được bao nhiêu hoặc những loại khiếu nại nào về một công ty

## Chi tiết liên hệ của ACCC

ACCC Infocentre 1300 302 502

ACCC Indigenous Infoline 1300 303 143

Muốn biết thông tin bằng những ngôn ngữ khác tiếng Anh, vui lòng gọi số **131 450** và yêu cầu được nối với **1300 302 502**

Dịch vụ Điện Thoại Đánh Chữ (TTY) dành cho người khiếm thính hoặc khiếm ngôn **1300 303 609**

Nhân viên tại Trung Tâm Thông Tin ACCC Infocentre luôn sẵn sàng trả lời điện thoại của bạn trong giờ hành chính thông thường.

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

See also the English version of Know how to complain  
Stand up for your consumer rights

© Commonwealth of Australia 2007

ISBN 978 1 921393 29 7

Produced by the ACCC 10/07

Vietnamese



Australian  
Competition &  
Consumer  
Commission

## Biết cách khiếu nại Sẵn sàng đấu tranh cho quyền lợi người tiêu dùng của bạn

Know how to complain  
Stand up for your consumer rights



### Tập hướng dẫn này nêu rõ:

- > quyền lợi của bạn với tư cách là người tiêu dùng
- > những bước cần thực hiện nếu bạn muốn giải quyết bất đồng với một doanh nghiệp
- > vai trò và chi tiết liên hệ của ACCC
- > những cơ quan và các chương trình giải quyết bất đồng có thể giúp ích khác

VIETNAMESE

# Quyền lợi người tiêu dùng của bạn

## Thương mại công bằng và trung thực

Doanh nghiệp sẽ vi phạm pháp luật nếu họ:

- > khiến bạn hiểu sai hoặc lừa dối bạn, hay làm những điều có thể sẽ khiến bạn hiểu sai hoặc lừa dối bạn
- > cam kết sai sự thực về chất lượng, tiêu chuẩn, sự bảo trợ, chứng nhận, giá cả hoặc lợi ích của hàng hóa hoặc dịch vụ
- > quảng cáo để thuyết phục về một mức giá nào đó nếu họ biết hoặc có thể biết rằng họ không thể cung cấp hàng hóa/dịch vụ trong một thời hạn hợp lý (quảng cáo dụ dỗ)
- > nhận tiền thanh toán cho một sản phẩm hoặc dịch vụ mà họ không có ý định cung cấp.

Bất cứ hành vi nào như vậy đều trái với những quy định chi tiết theo *Đạo Luật Thông Lệ Thương Mại 1974 (Trade Practices Act 1974)* (sau đây gọi là Đạo Luật) và quy định pháp lý tương tự của từng tiểu bang và vùng lãnh thổ. ACCC chịu trách nhiệm thực thi Đạo Luật.

**Nếu bạn không chắc chắn về quyền lợi của mình và về những điều doanh nghiệp phải thực hiện theo quy định của pháp luật, hãy gọi điện tới văn phòng thương mại công bằng tại tiểu bang hoặc vùng lãnh thổ nơi bạn sống hoặc Trung Tâm Thông Tin ACCC Infocentre để được trợ giúp (xem phần địa chỉ liên hệ của ACCC để biết thêm chi tiết).**

## Cách khiếu nại

### Bước 1: Trình bày khiếu nại của bạn với doanh nghiệp

Liên hệ với doanh nghiệp để giải thích vấn đề và hướng giải quyết mà bạn mong muốn (ví dụ như hoàn lại tiền hoặc đổi lại hàng hóa/dịch vụ) – chỉ cần gọi điện hoặc tới cửa hàng là bạn có thể giải quyết việc này. Hãy giải thích rõ ràng, kiên trì, bình tĩnh và lịch sự. Ghi chép lại nội dung tất cả các cuộc gọi và những lần tới cửa hàng của doanh nghiệp trong đó ghi rõ tên của người bạn đã nói chuyện. Nếu bước này không đem lại hiệu quả, hãy chuyển sang bước 2.

### Bước 2: Khiếu nại bằng văn bản

Gửi văn bản tới doanh nghiệp – gửi thư hoặc email tới người quản lý hoặc trụ sở chính của công ty. Nêu rõ những nội dung mà bạn khiếu nại và hướng giải quyết mà bạn mong muốn (như bước 1). Đề nghị doanh nghiệp trả lời trong vòng hai tuần, nhưng nhớ ghi rõ ngày tháng trong thư kèm theo chi tiết liên hệ của bạn. **Gửi kèm bản sao** của bất cứ chi tiết liên quan nào (như biên lai hoặc tài liệu quảng cáo), nhưng giữ lại bản gốc. Đồng thời giữ lại bản sao của bất cứ thư hoặc email nào mà bạn gửi đi.

### Bước 3: Liên hệ với ACCC hoặc một cơ quan thứ ba

Nếu các bước 1 và 2 không giúp bạn giải quyết khiếu nại, bạn vẫn còn một vài lựa chọn như sẽ nêu trong trang sau. Địa chỉ tốt nhất để tới sẽ tùy thuộc vào trường hợp cụ thể của bạn. Trung Tâm Thông Tin ACCC Infocentre có thể giới thiệu bạn tới bộ sở của chính phủ, văn phòng giám sát của ngành hoặc chương trình giải quyết tranh chấp và cung cấp chi tiết liên hệ (bạn cũng có thể tìm thấy những chi tiết này trên khu mạng [www.accc.gov.au](http://www.accc.gov.au) hoặc danh bạ điện thoại của bạn).

## Ai có thể trợ giúp

### Văn Phòng Giám Sát của ngành và các chương trình giải quyết tranh chấp độc lập khác

Một số ngành trong đó có ngành viễn thông, dịch vụ tài chính, năng lượng, nước và bảo hiểm cung cấp dịch vụ giải quyết khiếu nại miễn phí thông qua văn phòng giám sát hoặc dịch vụ giải quyết tranh chấp độc lập.

### Các văn phòng thương mại công bằng/văn phòng bảo vệ người tiêu dùng của tiểu bang và vùng lãnh thổ

Văn phòng thương mại công bằng/văn phòng bảo vệ người tiêu dùng tại tiểu bang hoặc vùng lãnh thổ nơi bạn sống cũng có thể cung cấp thông tin và gợi ý cho người tiêu dùng.

### Tòa án và tòa hòa giải đặc trách các vụ tranh chấp nhỏ

Bạn có thể đưa khiếu nại của mình ra các tòa án và tòa hòa giải đặc trách các vụ tranh chấp nhỏ tại tiểu bang hoặc vùng lãnh thổ nơi bạn sống. Bạn nên cân nhắc tới việc được tư vấn pháp lý độc lập (ví dụ tư vấn của một trung tâm pháp lý cộng đồng hoặc văn phòng trợ giúp pháp luật) để xem đó có phải là giải pháp tốt nhất cho bạn hay không.

### Thủ tục pháp lý riêng tư khác

Đối với những tranh chấp liên quan tới số tiền lớn, bạn có thể tiến hành thủ tục pháp lý riêng tư theo Đạo Luật Thông Lệ Thương Mại (Trade Practices Act) hoặc những quy định pháp luật khác. Tuy nhiên, thủ tục pháp lý có thể khá tốn kém và không có gì bảo đảm bạn sẽ thắng kiện. Hãy chắc chắn bạn có tư vấn pháp lý độc lập.