



AUSTRALIAN COMPETITION
& CONSUMER COMMISSION

Thông tin về COVID-19 (vi-rút corona) dành cho người tiêu dùng

Tháng sáu 2020

Những hạn chế do COVID-19 đã tác động đến cuộc sống của nhiều người Úc. Các doanh nghiệp đã phải hủy những sự đặt hàng và không thể giao hết một số hàng hóa hay dịch vụ như đã hứa. Nếu quý vị đã bị ảnh hưởng, thì hiểu biết về quyền lợi của mình và những gì quý vị có thể mong đợi từ các doanh nghiệp có thể giúp quý vị vượt qua giai đoạn khó khăn này.

Quyền hạn của tôi trong khoảng thời gian này là gì?

- Trong khoảng thời gian này, chúng tôi mong các doanh nghiệp sẽ đối xử công bằng với người tiêu dùng trong những hoàn cảnh này và xem xét những lựa chọn thích hợp để giải quyết. Các doanh nghiệp phải chủ động liên lạc với quý vị nếu các sản phẩm hay dịch vụ đã bị ảnh hưởng.
- [Sự bảo đảm cho người tiêu dùng](#) trong Luật Người Tiêu Dùng Úc có nghĩa là khi quý vị mua các sản phẩm hay dịch vụ, chúng đến với những bảo đảm tự động là chúng sẽ hoạt động và làm những gì quý vị yêu cầu. Nếu không được như thế, những cách giải quyết có thể bao gồm hoàn lại tiền, cung cấp phiếu tín dụng hay phiếu mua hàng.
- Nếu việc hủy bỏ xảy ra do những hạn chế của chính phủ, điều này có thể giới hạn những quyền hạn của quý vị dưới các [bảo đảm cho người tiêu dùng](#).

- Những điều kiện và điều khoản áp dụng cho quý vị vào lúc đặt hay mua hàng sẽ tiếp tục được áp dụng. Các doanh nghiệp không được phép thay đổi những điều kiện này về sau này hoặc khước từ những quyền hạn của quý vị.
- Tùy vào hoàn cảnh của quý vị, quý vị có thể có những quyền hạn khác theo luật chung, luật hợp đồng hay luật của tiểu bang. Hãy liên lạc với [cơ quan bảo vệ người tiêu dùng địa phương của quý vị để được tư vấn](#) www.accc.gov.au/localCPA.

Hủy bỏ

- Nếu sự đặt hàng của quý vị (ví dụ, du lịch, đám cưới hay sự kiện) đã bị hủy do những giới hạn của COVID-19, cơ quan ACCC mong rằng quý vị sẽ được trả tiền lại, nhận được phiếu tín dụng hay phiếu mua hàng. Điều này tùy thuộc vào những điều kiện và điều khoản của việc đặt hàng của quý vị vào thời điểm mua.
- Nếu quý vị có những khoản chi tiêu khác (ví dụ chỗ ở, thợ chụp ảnh, người bán hoa) mà quý vị không còn cần nữa do việc đặt hàng của quý vị đã bị hủy, quý vị phải liên lạc chỗ cung cấp dịch vụ đó để xem họ có sẵn sàng để nghị hoàn tiền, cung cấp một dịch vụ thay thế hay phiếu mua hàng hay không.
- Nếu việc đặt hàng bị hủy của quý vị được thực hiện qua một trang đặt hàng thứ ba, thì quý vị phải tìm cách giải quyết trực tiếp từ trang đặt hàng thứ ba đó, bởi vì họ là doanh nghiệp mà quý vị mua từ họ.
- Quý vị có thể kiểm tra xem quý vị có được bảo hiểm cho những chuyến du lịch bị hủy bỏ dưới bất kỳ chính sách bảo hiểm du lịch nào hay không.

Phí đăng ký và hội viên của các câu lạc bộ thể thao và hội đoàn

- Nếu quý vị trả trước nhưng mùa giải/thi đấu bị đình chỉ hoặc hủy bỏ, quý vị có thể không được hoàn tiền nếu hoạt động đó bị ngưng do những giới hạn của chính phủ.
- Cơ quan ACCC nghĩ là quý vị sẽ được đề nghị hoàn lại tiền, cung cấp phiếu tín dụng hay phiếu mua hàng cho khoảng thời gian mà mùa giải/thi đấu bị đình chỉ trong năm 2020. Điều này tùy vào những điều kiện và điều khoản hội viên của quý vị.
- Quý vị không cần phải trả góp hay trả phí hội viên trong khi các dịch vụ đã chấm dứt. Một cách khác, quý vị có thể yêu cầu những khoản tiền trả thường xuyên của quý vị được ghi tín dụng cho một mùa giải/thi đấu trong tương lai.

Dịch vụ viễn thông

- Với nhiều người làm việc và học tập từ nhà do COVID-19, đã gây ra một số tác động cho dịch vụ internet.
- Có những bước mà quý vị có thể làm để [tối đa hóa hiệu suất của dịch vụ internet ở nhà của quý vị](#) www.accc.gov.au/homebroadband. Quý vị phải liên lạc với nhà cung cấp dịch vụ nếu quý vị tiếp tục gặp vấn đề với dịch vụ internet của mình.
- Nếu quý vị đang gặp khó khăn trong việc thanh toán tiền hóa đơn do sự thay đổi về tình hình tài chính của mình, một số nhà cung cấp đang có những chương trình trợ giúp về khó khăn tài chính hoặc loại bỏ phí trả trễ. Hãy kiểm tra trên trang mạng của nhà cung cấp của quý vị để xem có những gì và làm sao để sử dụng.

Những vấn đề bán lẻ tổng quát

- **Những dịch vụ trả trước:** Các doanh nghiệp phải gia hạn thời gian hiệu lực của những khoản trả trước để tính bù cho khoảng thời gian mà doanh nghiệp không thể cung cấp dịch vụ cho quý vị.
- **Những khoản tiền trả đều đặn cho việc đăng ký:** Các doanh nghiệp không được khấu trừ các khoản tiền trả từ quý vị nếu họ không thể cung cấp các dịch vụ do việc tạm đóng cửa.
- **Phiếu quà tặng:** Các doanh nghiệp phải giữ lời và nói dài ngày hết hạn của các phiếu quà tặng để bao gồm thời gian mà phiếu quà tặng không thể sử dụng được.
- **Trì hoãn giao hàng:** Bưu Điện Úc đã thông báo rằng việc giao hàng có thể bị tác động do sự trì hoãn quốc tế, ít chuyến bay nội địa và số lượng lớn các sản phẩm mua trực tuyến. Những yếu tố này cũng sẽ ảnh hưởng đến các doanh nghiệp chuyển phát và giao hàng. Các doanh nghiệp phải thông báo bất cứ sự trì hoãn giao hàng nào đến với khách hàng trước và vào thời điểm mua hàng, và cập nhật khách hàng về việc giao hàng.

- **Sản phẩm hư hỏng:** Nếu một sản phẩm bị hư hỏng, nó phải được sửa chữa, thay thế hoặc hoàn tiền lại cho quý vị. Hãy liên lạc trực tiếp với doanh nghiệp để tìm hiểu cách gửi trả sản phẩm để được hoàn tiền hay để được sửa chữa hoặc thay thế.
- **Thay đổi về vật liệu cho dịch vụ:** Khi nào có những thay đổi về vật liệu cho dịch vụ được cung cấp, các doanh nghiệp phải thông báo những thay đổi này một cách rõ ràng cho quý vị biết. Quý vị có thể chọn tiếp tục với dịch vụ, hoặc nếu quý vị không còn muốn tiếp tục và đã thông báo cho họ biết về điều này, thì doanh nghiệp không được tính phí cho quý vị về dịch vụ được thay đổi.
- **Doanh nghiệp phá sản:** Nếu quý vị có một phiếu quà tặng hay đã trả trước cho các dịch vụ, thì quý vị vẫn có thể nhận được sản phẩm hay dịch vụ nếu nó tiếp tục được kinh doanh dưới sự kiểm soát của một nhà quản lý bên ngoài. Doanh nghiệp có giữ lời và cách thức họ làm điều này đối với các giao dịch cụ thể nào đó sẽ được thông báo bởi nhà quản lý bên ngoài. Nếu doanh nghiệp ngừng kinh doanh, người tiêu dùng thông thường sẽ trở thành những chủ nợ không bảo chứng.

Nếu quý vị không còn muốn thuê một dịch vụ vì quý vị quan ngại về COVID-19, chứ dịch vụ không do nhà cung cấp hủy bỏ hoặc do những hạn chế của chính phủ, điều này có thể được xem như là 'đổi ý'. Quý vị phải liên lạc trực tiếp với doanh nghiệp đó để bàn xem họ sẽ đồng ý hoàn lại tiền, cung cấp phiếu mua hàng hay tín dụng cho quý vị để sử dụng trong tương lai.

Thêm thông tin có thể được tìm thấy tại [trang mạng dành cho người tiêu dùng của ACCC](#).