

# Những lời khuyên nhanh

7. Nghiên cứu sản phẩm hoặc dịch vụ trước khi quý vị mua.
8. Chỉ nên liên hệ với những công ty có uy tín với những chính sách dễ hiểu về trả lại, trao đổi và/hoặc bồi hoàn.
9. Tránh không nên mua sắm tùy hứng.
10. Khi liên hệ với những người bán hàng chủ động:
  - hãy lấy thông tin và số điện thoại liên hệ của công ty của họ;
  - phối kiểm những thông tin này để biết chắc họ thuộc công ty mà quý vị có thể tin tưởng;
  - điện thoại lại cho họ nếu quý vị thích.
11. Hãy cẩn thận với những người chào hàng qua điện thoại:
  - dùng những kỹ thuật bán hàng ép buộc;
  - cho quý vị biết là quý vị đã trúng giải;
  - hỏi thông tin cá nhân hoặc tài chính của quý vị;
  - đòi trả tiền trước.
12. Khi mua sắm qua điện thoại, hãy lấy tất cả các chi tiết trước khi đồng ý bất cứ điều gì – hỏi "ai, điều gì, ở đâu, khi nào và giá bao nhiêu?"



## Tư vấn bổ túc về bảo vệ giới tiêu thụ có sẵn cho những vấn đề sau, tại [www.cbs.gov.on.ca](http://www.cbs.gov.on.ca):

- Bảo vệ các quyền về tiêu thụ của quý vị
  - Mua hàng hóa
  - Nhà ở của Quý vị
- Tư cách Hội viên và dịch vụ
  - Xe hơi
  - Tài chính cá nhân
  - Nộp đơn khiếu nại
  - Nhận diện kẻ cắp

Để biết thông tin tổng quát về bộ, xin vui lòng viếng [www.mgs.gov.on.ca](http://www.mgs.gov.on.ca), hoặc gọi số (416) 326-8555, hoặc gọi miễn phí số 1-800-268-1142 (tại Ontario).  
Dành riêng cho những người dùng TTY/Máy chữ điện báo: là số (416) 325-3408 hoặc gọi miễn phí số 1-800-268-7095.

Xin vui lòng gửi các phê bình, phản hồi và yêu cầu của quý vị cho: [cbsinfo@cbs.gov.on.ca](mailto:cbsinfo@cbs.gov.on.ca)

Bảo vệ Giới Tiêu thụ

## 02a Mua sắm



## Những Điều Quý vị Cần Biết về Mua Sắm Trực Tuyến, Tại Nhà và Qua Điện Thoại



Ontario

# Những lời khuyên nhanh

1. Nghiên cứu sản phẩm hoặc dịch vụ trước khi quý vị mua.
2. Đừng bao giờ trả lời những điện thư chủ động từ những người bán hàng hỏi thông tin cá nhân như số thẻ tín dụng của quý vị, thông tin về trường mục ngân hàng hoặc các mật mã.
3. Trước khi cung cấp thông tin về thẻ tín dụng của quý vị:
  - Hiểu rõ chính sách bồi hoàn tiền và trả lại và cách thay đổi hoặc hủy bỏ đơn đặt hàng của quý vị.
  - Duyệt xét chính sách bảo mật – tìm hiểu cách thức người bán hàng sử dụng và bảo vệ thông tin cá nhân của quý vị.
4. Đừng để bị cưỡng ép vào "một món lợi lớn." Nếu quý vị cảm thấy không thoải mái, chỉ cần trả lời không.
5. Cần có ba bản ước tính trước khi quý vị mua. Hãy nhớ là giá thấp nhất có thể không phải là giá hời (giao dịch tốt nhất) và giá cao nhất không phải luôn luôn có nghĩa là phẩm chất cao nhất.
6. Hãy hỏi các tham khảo và kiểm lại với những người này trước khi quý vị ký hợp đồng.

## Những người tiêu thụ khôn ngoan có lợi cho giới kinh doanh

**Ontario đứng đầu về phương diện bảo vệ giới tiêu thụ và đã ban hành những quy định rõ ràng cho giới tiêu thụ và giới kinh doanh. Biết rõ các quyền của quý vị – Mua sắm một cách khôn ngoan và tự bảo vệ quý vị trong thương trường.**

### Mua Sắm Đồ dùng Cá nhân

Đồ dùng Cá nhân là than phiền thứ sáu mà giới tiêu thụ thường nêu lên nhất cho Bộ Phục vụ Chính phủ (Ministry of Government Services). Phần lớn những than phiền liên quan đến chất lượng sản phẩm, bồi hoàn và trao đổi, các vấn đề về bảo đảm, và sự thất bại trong việc cung cấp hoặc giao các món đồ đã mua. Theo luật pháp quý vị được bảo vệ khi mua sắm trực tuyến, tại nhà và qua điện thoại, và một vài thận trọng có thể tránh được những than phiền thông thường.

### Mua Sắm Trực tuyến

Có những quy định căn bản giúp quý vị tận hưởng sự thoải mái của mua sắm trực tuyến:

#### Những lời khuyên nhanh:

- Đừng bao giờ trả lời những điện thư chủ động từ những người bán hàng hỏi thông tin cá nhân như số thẻ tín dụng của quý vị, thông tin về trường mục ngân hàng hoặc các mật mã.
- Trước khi cung cấp thông tin về thẻ tín dụng của quý vị:
  - Hiểu rõ chính sách bồi hoàn tiền và trả lại và cách thay đổi hoặc hủy bỏ đơn đặt hàng của quý vị.

- Duyệt xét chính sách bảo mật – tìm hiểu cách thức người bán hàng sử dụng và bảo vệ thông tin cá nhân của quý vị.
- Phải biết chắc điểm Web an toàn – tìm cái khóa ở cuối màn hình hoặc địa chỉ của điểm Web bắt đầu với <https://>
- Phải biết chắc là tên, địa chỉ và số điện thoại của người bán hàng có trong điểm Web để quý vị biết có thể liên lạc với ai để có thêm thông tin.

#### Các quyền của quý vị:

- Một bản sao của bản thỏa hiệp phải được gửi bằng điện thư cho quý vị trong vòng 15 ngày sau khi quý vị ký bản thỏa hiệp.

### Bán Hàng Tận Nhà

Nhiều người tiêu thụ cảm thấy họ bị ép buộc phải mua một sản phẩm hoặc dịch vụ họ không muốn hoặc cần, bởi những người đại diện bán hàng năng nổ và chủ động đến tận nhà họ.

#### Những lời khuyên nhanh:

- Đừng để bị cưỡng ép vào "một món lợi lớn." Nếu quý vị cảm thấy không thoải mái, chỉ cần trả lời không.
- Cần có ba bản ước tính trước khi quý vị mua. Hãy nhớ là giá thấp nhất có thể không phải là giá hời (giao dịch tốt nhất) và giá cao nhất không phải luôn luôn có nghĩa là phẩm chất cao nhất.
- Hãy hỏi các tham khảo và kiểm lại với những người này trước khi quý vị ký hợp đồng.

#### Các quyền của quý vị:

- Quý vị có một "thời gian chờ đợi" 10 ngày để hủy bỏ phần lớn các hợp đồng có trị giá trên \$50 mà quý vị ký tại nhà của quý vị. Nếu quý vị hủy bỏ hợp đồng, công ty phải bồi hoàn tiền cho quý vị trong vòng 15 ngày.
- Hợp đồng quý vị nhận từ nhà cung cấp phải liệt kê các chi tiết sau:

- Tên và địa chỉ của quý vị, và tên và địa chỉ của công ty.
- (Những) ngày giao hàng hóa hoặc khi nào các dịch vụ bắt đầu.
- Chi tiết món hàng/dịch vụ đã mua.
- Các chi tiết của quyền hủy bỏ được in rõ ràng ở mặt trước của hợp đồng.
- Quý vị có thể hủy bỏ một hợp đồng ký tại nhà của quý vị bằng thông báo miệng nhưng điều này có thể khó chứng minh hơn. Nếu quý vị gửi thông báo bằng văn bản, gửi bằng fax, thư bảo đảm hay điện thư, hãy giữ bản sao chứng từ giao cho công ty.

### Mua qua điện thoại

Mặc dù mua sắm qua điện thoại thật thuận tiện, hãy thận trọng đối với những người bán hàng chủ động gọi cho quý vị.

#### Những lời khuyên nhanh:

- Chỉ nên liên hệ với những công ty có uy tín với những chính sách dễ hiểu về trả lại, trao đổi và/hoặc bồi hoàn.
- Tránh không nên mua sắm tùy hứng.
- Khi liên hệ với những người bán hàng chủ động:
  - hãy lấy thông tin và số điện thoại liên hệ của công ty của họ;
  - phối kiểm những thông tin này để biết chắc họ thuộc công ty mà quý vị có thể tin tưởng;
  - điện thoại lại cho họ nếu quý vị thích.
- Hãy cẩn thận với những người chào hàng qua điện thoại:
  - dùng những kỹ thuật bán hàng ép buộc;
  - cho quý vị biết là quý vị đã trúng giải;
  - hỏi thông tin cá nhân hoặc tài chánh của quý vị;
  - đòi trả tiền trước.
- Khi mua sắm qua điện thoại, hãy lấy tất cả các chi tiết trước khi đồng ý bất cứ điều gì – hỏi "ai, điều gì, ở đâu, khi nào và giá bao nhiêu?"

#### Các quyền của quý vị:

- Trước khi quý vị ký kết một hợp đồng qua điện thoại có trị giá trên \$50, công ty phải cung cấp, bằng văn bản hoặc đàm thoại, một bản liệt kê đầy đủ hàng hóa và dịch vụ, kể cả ngày giao hàng.
- Người bán hàng phải cung cấp cho quý vị một văn bản thỏa hiệp trong vòng 30 ngày sau khi lập hóa đơn hoặc trong vòng 60 ngày sau khi quý vị ký hợp đồng – tùy theo ngày nào đến trước. Nếu công ty không thực hiện điều này, quý vị có tối đa một năm để hủy bỏ.

### Quý vị cần giúp đỡ?

Trước khi liên lạc với Bộ Phục vụ Chính phủ (Ministry of Government Services) để nộp đơn khiếu nại, vui lòng theo các bước sau:

1. Liên lạc với công ty và giải thích than phiền của quý vị. Cần nêu rõ chi tiết.
2. Viết thư khiếu nại và giữ các chứng từ của việc gửi khiếu nại của quý vị và bất cứ truyền thông khác với giới kinh doanh.
3. Nếu quý vị vẫn chưa thỏa mãn, hãy nộp đơn khiếu nại chính thức, bằng cách ghé điểm Web của chúng tôi [www.mgs.gov.on.ca](http://www.mgs.gov.on.ca) và đến Dịch vụ Trực tuyến (Online Services).

### Để biết thêm thông tin

Để biết thêm về vấn đề này và các vấn đề khác về giới tiêu thụ, xin vui lòng viếng điểm Web của Bộ Phục vụ Chính phủ (Ministry of Government Services) tại [www.mgs.gov.on.ca](http://www.mgs.gov.on.ca), hoặc gọi số **(416) 326-8555**, hoặc gọi miễn phí số **1-800-268-1142**. TTY là số **(416) 325-3408** hoặc gọi miễn phí số **1-800-268-7095**.