

Quý vị có quyền chọn hãng điện thoại viễn liên - và không có ai có thể chuyển quý vị qua hãng mới mà không có sự cho phép của quý vị.

Khi quý vị quyết định sử dụng một công ty nào đó, quý vị lựa hãng đó như là “hãng điện thoại viễn liên chính thức.” Nhưng nếu như một ngày nào đó hoá đơn điện thoại của quý vị cho thấy một hãng điện thoại viễn liên mới tính tiền quý vị thì sao?

## Chuyện Gì Xảy Ra Cho Dịch Vụ Điện Thoại Viễn Liên Của Tôi?

Nếu quý vị không cho phép đổi sang một hãng mới thì quý vị là nạn nhân của một loại gian lận điện thoại tiếng Mỹ gọi là “slamming” tức tráo đổi trái phép. “Slamming” bị nghiêm cấm bởi luật liên bang và tiểu bang. Cơ Quan Thanh Tra Thông Tin Liên Bang tức the Federal Communication Commission (FCC) có các luật lệ bảo vệ người tiêu thụ để giúp quý vị nếu như quý vị bị tráo đổi trái phép.

Luôn luôn duyệt qua thật kỹ hoá đơn điện thoại của quý vị để biết chắc là quý vị không trả tiền cho một hãng điện thoại không chính thức. Cơ quan FCC đề ra một tiến trình để giúp đỡ các nạn nhân đã trả tiền điện thoại cũng như các nạn nhân thấy ra vấn đề và chưa trả tiền. Quý vị đỡ bị phiền hà hơn nhiều nếu quý vị thấy được chuyện tráo đổi trái phép trước khi quý vị trả tiền.

## Nếu Quý Vị Chưa Trả Tiền Điện Thoại

Nếu quý vị biết mình bị tráo đổi hãng điện thoại trái phép trước khi quý vị trả tiền điện thoại, quý vị không phải trả cho bất cứ các cú gọi viễn liên nào mà đã gọi trong vòng 30 ngày sau khi có sự tráo đổi trái phép. **Quý vị không phải trả tiền cho hãng tráo đổi trái phép HAY cho hãng điện thoại quý vị chọn.** Quý vị sẽ phải trả tiền cho các cú điện thoại mà quý vị gọi sau thời gian 30 ngày hạn,

nhưng quý vị có thể trả với giá cả của hãng điện thoại mà quý vị đã chọn - không phải giá của công ty tráo đổi trái phép.

## Câu Chuyện của Giao



Giao nhận được hoá đơn điện thoại qua thư gửi ngày 20 tháng bảy. Trong đó có tính tiền các cú gọi viễn liên từ ngày 15 tháng sáu đến 15 tháng bảy. Cô ấy để ý thấy các cú gọi bắt đầu từ ngày 1 tháng bảy bị tính bởi một hãng điện

thoại có tên Big Bad Slammer. Cô ta không biết gì về hãng này, vì thế cô Giao gọi số điện thoại liên lạc có trong hoá đơn.

Nhân viên đại diện: “Hello, tôi là Phan của công ty Big bad Slammer. Tôi có thể giúp gì được cho cô?”

Giao: “Có sự sai lầm. Tôi đã đâu có cho phép hãng Big Bad Slammer cung ứng dịch vụ điện thoại cho tôi. Hãng điện thoại tôi chọn là hãng Cheap & Clear. Hãng của ông đã tráo đổi trái phép! Tôi biết quyền lợi của tôi theo như luật cấm tráo đổi trái phép của FCC và tôi không phải trả cho hãng ông tất cả các cú gọi từ ngày 1 tháng bảy tới ngày 15 tháng bảy.”

Nhân viên đại diện: “Thưa bà, bà đã gọi các cú điện thoại này. Bà sẽ phải trả tiền cho các cú gọi này.”

Giao: “Ông sai rồi! Tôi không có trách nhiệm gì cho các cú gọi này. Chào ông.”

Giao sau đó gọi cho hãng điện thoại chính thức của cô ta.

Nhân viên đại diện: “Hello, tôi là Giàu. Xin cảm ơn bà đã gọi cho hãng Cheap & Clear. Tôi có thể xin giúp gì được cho bà ngày hôm nay?”

Giao: “Tôi gọi để cho ông biết là tôi bị tráo đổi trái phép bởi hãng Big Bad Slammer. Giá tiền điện thoại của họ cao gấp ba lần hãng của ông! Tôi sẽ trả cho ông các cú điện thoại tôi đã gọi từ ngày 15 tháng sáu cho đến ngày 1 tháng 7, trước lúc mà hãng kia chuyển trương mục qua họ. Tôi muốn chuyển lại với hãng Cheap & Clear và tôi muốn bất cứ các khoản phí tổn đổi hãng điện thoại phải được xoá bỏ khỏi hoá đơn điện thoại của tôi.”

Nhân viên đại diện: “Tôi sẽ đổi lại cho bà ngay lập tức. Tổng số tiền cho các cú điện thoại bà đã gọi từ ngày 15 tháng sáu tới ngày 30 tháng sáu là \$15 mỹ kim. Bà sẽ không bị tính tiền cho việc bị đổi hãng điện thoại. Tôi xin lỗi cho bất cứ các vấn đề khó khăn đã gây ra cho bà.”

Giao: “Nó không phải là lỗi của ông. Đó là lỗi của hãng Big Bad Slammer.”

## Nếu Quý Vị Đã Trả Tiền Điện Thoại

Nếu quý vị đã trả tiền điện thoại sau đó mới để ý thấy đã bị tráo đổi hãng trái phép, hãng này sẽ phải trả cho hãng điện thoại chính thức của quý vị gấp rưỡi (150%) số tiền họ đã nhận được từ tiền quý vị đã trả. Hãng điện thoại chính thức có thể giữ hai phần ba số tiền đó, và quý vị sẽ nhận được một phần ba tiền hoàn trả. Chính quyền buộc hãng tráo đổi trái phép phải trả lại tiền và trả thêm tiền phạt, để rút tiền lời từ vụ tráo đổi trái phép.

## Câu Chuyện của Sâm

Sâm trong hai tháng vừa qua vì bận rộn nên đã không coi hoá đơn điện thoại cẩn thận. Ông ta chỉ viết chi phiếu trả tiền tiền điện thoại. Tháng này, ông ấy để ý là tất cả các cú gọi viễn liên bị tính bởi một công ty ông ta không hề biết đến, Big Bad Slammer.

Sâm đã chọn hãng Cheap & Clear là hãng điện thoại chính thức cho ông ấy, vì thế ông ta không biết chuyện gì đang xảy ra. Ông ta bèn duyệt qua lại các hoá đơn điện thoại trong hai tháng vừa qua và thấy là mình đã bị tính tiền bởi hãng Big Bad Slammer. Các món tiền tính cao hơn nhiều so với giá cả của hãng Cheap & Clear.

Sâm gọi cho hãng điện thoại chính của ông ta, hãng Cheap & Clear để coi họ có thể giúp gì được.

Nhân viên đại diện: “Hello, đây là Diễm của hãng Cheap & Clear. Tôi có thể giúp cho ông được gì?”

Sâm: “Tôi mắc một lỗi lầm. Tôi đã trả 100 mỹ kim cho một hãng khác cho các cú điện thoại gọi viễn liên của tôi. Tôi nghĩ là tôi đã bị tráo đổi hãng một cách trái phép cách đây hai tháng.”

Nhân viên đại diện: “Hồ sơ của chúng tôi cho thấy là ông đã đổi qua hãng Big Bad Slammer ba tháng vừa rồi.”

Sâm: “Chuyện chuyển đổi này không có sự cho phép của tôi. Cô có thể làm được gì để giúp tôi không?”

Nhân viên đại diện: “Vâng. Luật lệ bắt buộc hãng Big Bad Slammer phải hoàn trả lại \$100 mỹ kim cho chúng tôi, cộng thêm \$50 mỹ kim tiền phạt nữa. Khi chúng tôi nhận được tiền, chúng tôi sẽ đưa lại cho ông \$50 mỹ kim.”

## Tôi Làm Thế Nào Bị Đổi Hãng Điện Thoại Trái Phép?

Đôi khi những người bị tráo đổi trái phép không nhớ là họ đã làm gì để đưa đến chuyện này. Tuy nhiên nhiều nạn nhân đã rơi vào hai trò lừa bịp thông dụng sau đây:

- Một người bán hàng qua điện thoại gọi và hỏi nếu như quý vị muốn nhận được các giấy quảng cáo về một dịch vụ điện thoại viễn liên mới. Ngay cả như quý vị từ chối, họ có thể ghi âm giọng của quý vị nói: “Yes” cho các câu hỏi không quan hệ và dùng nó như là chứng cứ quý vị đã chấp thuận đổi qua một hãng mới.
- Nếu quý vị nhận được một tấm ngân phiếu qua thư gửi của một hãng điện thoại viễn liên, đọc nó cẩn thận trước khi quý vị ký thác. Khi quý vị ký tên và ký thác tấm ngân phiếu vào trong trương mục của quý vị, quý vị có thể đã đồng ý để đổi sang một hãng điện thoại viễn liên khác.

## Làm Cách Nào Để Tôi Tránh Bị Tráo Đổi Trái Phép?

Quý vị có thể tránh bị đổi trái phép bằng cách đọc bất cứ những gì quý vị ký tên vào một cách cẩn thận - đọc trước, sau và các hàng chữ in nhỏ. Đừng cho



những người rao hàng hay bán hàng qua điện thoại số điện thoại hay bất cứ các tin tức cá nhân như địa chỉ, số an sinh xã hội hoặc nhà băng hay số thẻ trưng mục tín dụng của quý vị.

Luôn luôn duyệt qua hết hoá đơn điện thoại của quý vị càng sớm càng tốt.

Nếu quý vị lo lắng về chuyện bị tráo đổi trái phép, quý vị nên nghĩ đến việc lập một sự chặn đứng trong dịch vụ điện thoại viễn liên của quý vị với công ty điện thoại địa phương của quý vị. Điều này có nghĩa là hãng điện thoại viễn liên của quý vị không thể bị chuyển đổi cho đến khi quý vị thông báo cho hãng điện thoại địa phương của quý vị bằng văn thư. Việc này chắc chắn giúp bảo vệ quý vị nhưng nó sẽ gây khó khăn khi quý vị muốn đổi sang một hãng khác một cách nhanh chóng khi quý vị được một công ty điện thoại khác cho giá rẻ hơn.

Để chuyển đổi dịch vụ điện thoại viễn liên của quý vị một cách hợp pháp, hãng điện thoại phải làm ít ra một trong các điều dưới đây để xác định là quý vị có cho phép:

- Nhận được từ quý vị một giấy viết hay mẫu thư qua điện toán “letter of authorization” tức thư ủy quyền mà cũng được gọi là “letter of agency” tức thư cho công ty viết tắt là LOA - bao gồm tên và địa chỉ của quý vị giống như trên hoá đơn điện thoại của quý vị, số điện thoại quý vị muốn chuyển đổi, một bản tuyên bố cho biết quý vị muốn chuyển đổi sang một công ty quý vị muốn và các tiết lộ cho quý vị biết về bất cứ lệ phí nào có thể có.
- Cung ứng một số điện thoại miễn phí cho quý vị gọi để xác nhận chuyện quý vị thích đổi qua công ty khác.
- Dùng một công ty thứ ba độc lập để xác minh ý nguyện của quý vị muốn đổi hãng điện thoại.

## Luật Bảo Vệ Quý Vị Không Bị Lừa Bịp

Trong quá khứ, nhiều hãng tráo đổi trái phép dùng các hình thức dự thi gian manh để lừa người ta ghi

tên vào các hãng điện thoại viễn liên mới. Thông thường, các khách hàng không biết là họ đã chấp nhận một dịch vụ điện thoại viễn liên mới. Cơ Quan FCC bây giờ bắt buộc bất cứ các giấy tờ quảng cáo như các mẫu ghi danh dự tuyển không được nằm chung trong tờ giấy ủy quyền bắt buộc phải có.

Các khách hàng không nói tiếng Anh đã và đang là nạn nhân của các hãng gian trá bằng cách mập mờ với họ bằng các sự mời mọc hấp dẫn bằng ngôn ngữ của khách hàng, đính kèm theo với lá thư ủy quyền bằng tiếng Anh. Luật lệ bây giờ bắt buộc các mẫu đơn ủy quyền không viết bằng tiếng Anh của các công ty điện thoại viễn liên phải được đi theo với một lá thư ủy quyền cũng viết bằng thứ tiếng đó.

Các hãng điện thoại viễn liên có thể còn dùng ngân phiếu như là quà thưởng để khiến quý vị đổi hãng. Tuy nhiên, các tấm ngân phiếu đi cùng với lá thư ủy quyền phải gần chỗ đường kẻ để ký tên phía đằng sau của tấm ngân phiếu. Trên mặt tấm ngân phiếu, phải có lời ghi chú là bằng cách ký tên vào tấm ngân phiếu này, quý vị coi như sẽ cho phép chuyển đổi hãng điện thoại.

## Cách Để Khiếu Nại về Nạn Tráo Đổi Trái Phép

Trong đại đa số trường hợp, hãng điện thoại chính thức của quý vị sẽ có thể ứng phó giúp quý vị khi quý vị khiếu nại bị tráo đổi hãng trái phép và lấy lại tiền cho quý vị khi cần thiết. Nếu quý vị không hài lòng với sự đáp ứng của hãng điện thoại của quý vị, quý vị có thể khiếu nại tới các cơ quan chính quyền tiểu bang hay liên bang.

Tùy theo quý vị ở đâu, quý vị có thể điền đơn khiếu nại về nạn bị tráo đổi trái phép với cơ quan điều hành tiện ích trong tiểu bang của quý vị hay với FCC. Quý vị có thể biết nếu như tiểu bang của quý vị có nhận khiếu nại bằng cách viếng mạng lưới điện toán của văn phòng Consumer Information Bureau thuộc cơ quan FCC ([www.fcc.gov/cib](http://www.fcc.gov/cib)) hay bằng cách gọi cho FCC ở số (888) CALL-FCC (225-5322); số điện thoại cho người cảm/điếc TTY: (888) 835-5322.

Quý vị cũng có thể báo cáo nạn tráo đổi trái phép tới văn phòng biện lý của tiểu bang quý vị. Trên mạng lưới toàn cầu, quý vị có thể kiểm thấy các hướng dẫn liên lạc tới từng tiểu bang trên mạng lưới của Liên Hiệp Biện Lý Toàn Quốc tức National Association of Attorney General ([www.naag.org](http://www.naag.org)).

Khi điền đơn khiếu nại về nạn đổi trái phép, quý vị nên bao gồm các dữ kiện sau đây:

- Tên và địa chỉ của quý vị
- Số điện thoại của quý vị
- Tên hãng điện thoại đã tráo đổi trái phép
- Tên hãng điện thoại chính thức của quý vị
- Diễn tả chuyện gì đã xảy ra.
- Các bản sao hoá đơn điện thoại có các phần tính tiền mà quý vị muốn tranh cãi
- Quý vị đã trả tiền cho khoản tiền quý vị muốn tranh cãi hay chưa.

## Cơ Quan Tác Động Giới Tiêu Thụ tức Consumer Action

[www.consumer-action.org](http://www.consumer-action.org)  
717 Market St., phòng 310  
San Francisco, CA 94103  
(415) 777-9635

523 West Sixth St., phòng 1105  
Los Angeles, CA 90014  
(213) 624-8327

Có nói tiếng Trung Hoa, Anh và Tây Ban Nha.  
Để lại lời nhắn TTY (cho người cảm/điếc) bất cứ lúc nào:  
(415) 777-9456  
E-mail: [info@consumer-action.org](mailto:info@consumer-action.org)

## Về Ấn Bản này

Ấn bản này được thực hiện bởi Cơ Quan Tác Động Giới Tiêu Thụ tức Consumer Action với sự tài trợ của California Consumer Protection Foundation, cơ quan hành chính cho \$25 triệu mỹ kim của Community Collaborative Fund (CCF), kết quả của sự tác hợp giữa công ty GTE California và Bell Atlantic, hiện thời là công ty thương mại Verizon.

@ Consumer Action 2002



## Tráo Đổi Trái Phép!

**Quý vị cần làm gì khi dịch vụ điện thoại viễn liên của quý vị bị đổi mà không có sự đồng ý của quý vị?**

Ấn Bản của  
Cơ Quan Tác Động Giới Tiêu Thụ  
(Consumer Action)