



Học Cách Có Hiệu Quả

Các cuộc gọi điện thoại rao hàng (telemarketing) có thể làm quý vị bức bối, nhất là khi nó phá rối giấc ngủ, bữa cơm tối, hay thời giờ với gia đình hoặc bạn bè của quý vị. Bản tin phổ biến sự thật này giải thích các quy luật do giới chức có thẩm quyền và các cơ quan bảo vệ người tiêu thụ lập ra để các cuộc gọi điện thoại rao hàng bớt khó chịu và giúp giảm thiểu số lần gọi rao bán quý vị nhận được. Bản tin cũng cung cấp các hướng dẫn để quý vị tự bảo vệ mình đừng bị lừa và điền đơn khiếu nại khi cần.

Nhận ra đó là một cuộc gọi rao hàng

- Một cuộc gọi rao hàng qua điện thoại hoạt động như một quảng cáo.
- Các cuộc gọi thông tin, từ các tổ chức vô vụ lợi, và từ bất kỳ người nào quý vị có quan hệ buôn bán đã lâu (EBR - established business relationship) không nằm trong quy luật về rao hàng qua điện thoại. Một EBR hiện hữu là khi quý vị giao dịch tiền bạc với một công ty hay công ty liên hệ trong vòng 18 tháng hay nếu quý vị yêu cầu hoặc nộp đơn yêu cầu trong vòng ba tháng.
- Một số người gọi rao hàng ránh luồn lách luật bằng cách đóng vai đang trưng cầu ý kiến hay nghiên cứu mà nó trái luật.
- Các cuộc gọi quấy rầy nhiều lần hay sách nhiễu không nằm trong luật gọi điện thoại rao hàng, nhưng nó trái phép dựa theo các luật khác.

Các luật về gọi điện thoại rao hàng

- Sắc Luật Bảo Vệ Người Tiêu Thụ về Gọi Điện Thoại (TCPA - Telephone Consumer Protection Act) giúp phòng chống vụ rao hàng qua điện thoại. Thí dụ, người rao hàng gọi quý vị ở nhà phải nói tên và cơ quan của họ cũng như số điện thoại liên lạc để quý vị cho số của mình vào danh sách nội bộ không được gọi (do-not-call list) của công ty đó.
- Không được gọi điện thoại rao hàng tới nhà của quý vị trước 8 giờ sáng hay sau 9 giờ tối.
- Người gọi rao hàng buộc phải để lộ số điện thoại trong “caller ID” (dịch vụ ghi lại số người gọi) - hay nói cách khác, họ không được dấu số điện thoại của họ.
- Ít nhất 97% các cuộc gọi quay số tự động có người tiêu thụ trả lời phải được chuyển sang cho một người bán hàng trực tiếp trong hai giây, và không được cắt đứt.
- Người gọi điện thoại rao hàng không được dùng số quay tự động để gọi số điện thoại di động.
- Người rao hàng qua điện thoại không được gọi quý vị bằng các lời quảng cáo đã ghi âm sẵn (có tên rô-bô gọi) ngoại trừ quý vị viết giấy cho phép trước. Báo cáo các cuộc gọi hồ nghi do rô-bô gọi tới Nha Thanh Tra Mậu Dịch Liên Bang (FTC - Federal Trade Commission) tại www.ftc.gov hay 877-FTC-HELP.
- Người rao hàng qua điện thoại không được gọi các số đã có ghi trong Danh Sách Không-Được-Gọi Toàn Quốc (National Do-Not-Call Registry), trong danh sách không-được-gọi của tiểu bang, hay trong danh sách riêng không-được-gọi của chính công ty đó.

Giảm thiểu số lần gọi rao hàng quý vị nhận được

- Danh Sách Không-Được-Gọi Toàn Quốc liệt kê các số điện thoại mà người rao hàng qua điện thoại không được phép gọi. Quý vị có thể lên mạng (www.donotcall.gov) ghi thêm vào số điện thoại nhà hay các số di động của quý vị vào trong danh sách, hay gọi (888-382-1222 / 866-290-4236/ Số cho người khiếm thính). (Quý vị phải gọi từ số điện thoại quý vị muốn ghi vào). Quý vị không bị tính tiền.
- Người rao hàng qua điện thoại là đối tượng của các luật Không-Được-Gọi Toàn Quốc và họ có 31 ngày tính từ ngày quý vị bỏ số điện thoại vào trong danh sách để ngưng gọi quý vị.
- Số điện thoại của quý vị ở trong danh sách cho đến khi quý vị hủy bỏ hay cắt dịch vụ.
- Một số tiểu bang cũng có danh sách không-được gọi riêng cho tiểu bang đó. Quý vị muốn biết tiểu bang của

quý vị có hay không bằng cách tìm trên mạng cùng với “danh sách không được gọi” hay liên lạc với cơ quan bảo vệ người tiêu thụ nơi tiểu bang quý vị ở (viếng <http://consumeraction.gov/state.shtml> hay tìm số điện thoại trong trang chính phủ của cuốn niên giám điện thoại).

- Người gọi điện thoại rao hàng không được gọi lại nếu quý vị yêu cầu trực tiếp không-được-gọi, ngay cả nếu quý vị có liên hệ mua bán EBR (established business relationship). Trong khi nói chuyện, quý vị khẳng định rõ ràng quý vị muốn số điện thoại của quý vị được cho vào danh sách không-được-gọi của chính nơi gọi. Công ty phải tôn trọng lời yêu cầu của quý vị trong năm năm--sau đó, quý vị sẽ phải yêu cầu lại. Sự yêu cầu của quý vị cũng ngưng các cuộc gọi từ các công ty liên hệ. (Quý vị có thể cần giữ một danh sách các cơ sở nào quý vị đã yêu cầu không được gọi quý vị. Các cơ quan vô vụ lợi không bị buộc phải giữ các danh sách không-được-gọi.)
- Danh sách không-được-gọi không bảo vệ các số điện thư (fax) hay số thương nghiệp. Xin viếng <http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/unwantedfaxes.html> để biết về các quy luật của FCC cấm tự ý gửi quảng cáo qua máy điện thư.
- Nếu trả một lệ phí nhỏ, hãng điện thoại của quý vị sẽ “lấy xuống” số điện thoại của quý vị trong cuốn niên giám điện thoại và niên giáp trợ giúp, để các người rao hàng qua điện thoại và kẻ gian khó tìm ra quý vị. Hãng điện thoại có thể cung ứng các dịch vụ khác như “anonymous call rejection” (từ chối nhận các cuộc gọi vô danh) để giúp giảm thiểu các cuộc gọi vô ích. Quý vị có thể phải trả lệ phí cho các dịch vụ này, và nó chỉ có thể hiệu lực cho các cuộc gọi đến từ khu vực địa phương của quý vị.

Phòng chống rao hàng gian lận qua điện thoại

- Đừng bao giờ đưa số thẻ tín dụng, An Sinh Xã Hội hay trương mục ngân hàng hoặc bất kỳ các chi tiết cá nhân nào khác cho các công ty lạ hay nếu quý vị không là người gọi tới trước. Nếu quý vị muốn mua sản phẩm của người rao bán qua điện thoại, hay đó là cơ quan quý vị chọn muốn hiến tặng, nên yêu cầu người gọi gửi các tin tức chi tiết qua thư và/ hay đưa cho quý vị địa chỉ trang mạng của cơ quan này. Sau đó, tự kiểm tra công ty hay cơ quan để xem nó có xác tín hay không. (Nếu không bao giờ nhận được các chi tiết đã yêu cầu, quý vị có thể chắc chắn rằng nó không có thật).
- Đừng bao giờ tin vào người gọi nói quý vị đã trúng thưởng và kêu quý vị gửi tiền làm thủ tục, tiền giao hàng hay các lệ phí khác.
- Nên cẩn tắc với các người gọi nói họ quyên tiền cho một tổ chức từ thiện nổi tiếng. Nếu quý vị nghi ngờ, nhưng muốn hỗ trợ công cuộc từ thiện, nên tự liên lạc với cơ quan đó qua trang mạng hay tìm số điện thoại của họ có liệt kê trong cuốn niên giám.
- Bất cứ lúc nào quý vị hồ nghi, nói với người gọi đừng gọi lại, và cúp điện thoại. Quý vị càng nói chuyện lâu với họ chừng nào, chiều hướng quý vị trở thành nạn nhân càng cao.
- Nếu quý vị nói với một công ty đừng gọi cho quý vị nữa, họ vi phạm luật nếu họ không nghe. Tuy nhiên, kẻ gian thường không tuân hành theo các quy luật về rao hàng qua điện thoại. Nếu một người rao hàng qua điện thoại sách nhiễu quý vị, nên thu thập chi tiết càng nhiều càng tốt (như tên và số điện thoại hiện lên nếu quý vị có caller ID để biết số gọi tới, hay bất kỳ các tên hoặc chi tiết về người gọi chia sẻ trong lúc nói chuyện) và điền đơn khiếu nại tới FCC và FTC cũng như thông báo cho hãng điện thoại của quý vị.
- Điền đơn khiếu nại.
- Để điền đơn khiếu nại tới FCC, xin viếng <http://esupport.fcc.gov/complaints.htm>, email fccinfo@fcc.gov, hay gọi 888-225-5322 (888-835-5322/Cho Người Khiếm Thính). Để FCC tiên hành thủ tục khiếu nại, quý vị phải cho biết chi tiết về cuộc gọi quý vị đã nhận được, như người gọi rao hàng đã giới thiệu về ông/bà ta ra sao, số điện thoại nào hiện lên trên caller ID của quý vị, họ có đưa bất kỳ số điện thoại nào để quý vị liên lạc yêu cầu đừng gọi quý vị nữa, và quý vị có mọi liên hệ buôn bán (EBR) với công ty của người rao hàng hay không.
- Việc làm của Nha Thanh Tra Mậu Dịch Liên Bang (FTC) là để phòng chống gian lận, dối trá, và các hành nghề thương mại bất công. Để điền đơn khiếu nại về rao hàng qua điện thoại, xin viếng trang mạng Trợ Giúp Khiếu Nại của FTC (www.ftccomplaintassistant.gov) hay gọi 888-382-1222 (866-290-4236/Cho Người Khiếm Thính.)

Cơ Quan Tác Động Giới Tiêu Thụ (Consumer Action) thiết lập đề án Empower U (Tăng Trọng Trách của Quý Vị) bằng sự tài trợ của Quỹ California Consumer Protection Foundation. Consumer Action hướng dẫn và bên vực cho người tiêu thụ có lợi tức trung bình và nói tiếng Anh còn hạn chế nâng cao tinh thần trách nhiệm để tài chánh phát đạt. Muốn tìm hiểu thêm, xin viếng www.consumer-action.org.