

## Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch tín dụng tiêu dùng

07:40 10/09/2015



**THCL** Thời gian gần đây, Phòng Bảo vệ người tiêu dùng, Cục Quản lý cạnh tranh, Bộ Công Thương liên tục tiếp nhận các nội dung phản ánh và khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến dịch vụ tín dụng tiêu dùng. Liên quan đến vấn đề này, nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và góp phần minh bạch hoạt động trên thị trường tài chính, Phòng Bảo vệ người tiêu dùng đã khuyến cáo một số nội dung sau:

### Dịch vụ tín dụng tiêu dùng

Tín dụng tiêu dùng là một hình thức khá phổ biến hiện nay đặc biệt là ở một số nước phát triển trên thế giới. Tuy nhiên hình thức này còn khá mới mẻ ở Việt Nam.

Theo đó, tín dụng tiêu dùng là hình thức tín dụng mà công ty, tổ chức cấp cho khách hàng nhằm mục đích tiêu dùng. So với tín dụng doanh nghiệp, tín dụng tiêu dùng có một số đặc điểm khác biệt như sau:

Giá trị khoản vay nhỏ: do mục đích sử dụng khoản vay thường là mua sắm tài sản thường ngày hoặc đầu tư kinh doanh nhỏ nên giá trị các khoản vay thường nhỏ.

Số lượng khách hàng lớn: vì nhu cầu tiêu dùng hiện hữu ở tất cả các chủ thể trong xã hội nên đối tượng khách hàng của tín dụng tiêu dùng là rất lớn.

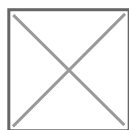
Chi phí kinh doanh cao: do giá trị khoản vay nhỏ trong khi đối tượng khách hàng thường là cá nhân và có phạm vi không tập trung nên chi phí bình quân để thực hiện hoạt động cung cấp dịch vụ của công ty tín dụng tiêu dùng thường cao. Điều này dẫn tới lãi suất

cung cấp dịch vụ cao.

Tiềm ẩn nhiều rủi ro: để đáp ứng nhu cầu của các cá nhân, đặc biệt là yêu cầu về thủ tục đơn giản và thời gian nhanh chóng, hồ sơ tín dụng tiêu dùng thường đơn giản và ít bao gồm các giấy tờ, thủ tục chứng minh. Điều này dẫn tới việc thẩm định năng lực tài chính và khả năng trả nợ của người vay thường không được chính xác và an toàn. Do vậy, tiềm ẩn nhiều rủi ro cho công ty cung cấp dịch vụ.

### **Thực trạng tín dụng tiêu dùng tại Việt Nam**

Thực tế tại Việt Nam, hoạt động tín dụng tiêu dùng thường được thực hiện dưới dạng các khoản vay để mua tài sản tiêu dùng như xe máy, máy tính, điện thoại... So với các hồ sơ vay tại ngân hàng, các công ty cung cấp dịch vụ tín dụng tiêu dùng không yêu cầu chặt chẽ về việc chứng minh tài chính, xác minh nhu cầu tiêu dùng hoặc các thủ tục liên quan khác, thời gian giải ngân cũng nhanh hơn và trong nhiều trường hợp khi mua sắm tài sản thì giải ngân ngay sau khi ký hợp đồng. Lợi thế này của các công ty tín dụng tiêu dùng khiến cho một bộ phận rất lớn người tiêu dùng đang sử dụng dịch vụ tín dụng tiêu dùng, góp phần thu hút sự tham gia của nhiều công ty và tạo nên mức tăng trưởng lợi nhuận nhanh chóng cho một số công ty trong lĩnh vực này.



*Ảnh minh họa. Nguồn Internet*

Tuy nhiên, đi cùng sự phát triển nhanh chóng và hiệu quả của các lĩnh vực tín dụng tiêu dùng, rất nhiều hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng đã được ghi nhận và đang tạo ra rất nhiều bức xúc cho người dân.

Qua công tác thống kê từ hoạt động tiếp nhận và giải quyết khiếu nại tại Cục Quản lý cạnh tranh, trong số các công ty, tổ chức hoạt động trong lĩnh vực tín dụng tiêu dùng, Công ty Tài chính TNHH Một thành viên Home Credit Việt Nam (trước đây là Công ty TNHH Một thành viên Tài chính PPF Việt Nam) là đơn vị đang có nhiều phản ánh của người tiêu dùng về quá trình cung cấp và thực hiện dịch vụ tín dụng tiêu dùng.

Phần lớn các hành vi có dấu hiệu xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực tín dụng tiêu dùng tập trung vào những nội dung sau:

*i) Cung cấp thông tin không chính xác, đầy đủ về hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung*

Nhân viên tư vấn không thông báo đầy đủ, chính xác về mức lãi suất của hợp đồng; về cách thức tính lãi phạt; về thời hạn phải trả tiền hàng tháng và một số điều khoản đặc biệt trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng. Thiếu sót này làm cho người tiêu dùng không biết chính xác về nghĩa vụ của mình, dẫn tới thực hiện sai hợp đồng và phát sinh khoản tiền phạt. Trong nhiều trường hợp, khi người tiêu dùng thắc mắc về mức tiền phạt thì không nhận được sự giải thích nhanh chóng, chính xác từ phía công ty. Thậm chí, đa số trường hợp gặp phải tình trạng đẩy trách nhiệm từ phía nhân viên tư vấn sang tổng đài công ty và ngược lại.

#### *ii) Không cung cấp hợp đồng cho người tiêu dùng*

Sau khi ký kết hợp đồng, bản chính của hợp đồng không được cung cấp kịp thời cho người tiêu dùng. Đối với một số trường hợp, sau khi ký kết vài tháng và khi có yêu cầu của người tiêu dùng thì công ty mới gửi hợp đồng. Việc không cung cấp hợp đồng và thiếu sót trong cách thức cung cấp thông tin của các nhân viên tư vấn khiến cho người tiêu dùng không tiếp cận được với các điều khoản quy định điều chỉnh món tiền vay của mình, do đó, rất dễ mắc phải các lỗi phạt trong quá trình trả nợ hàng tháng.

#### *iii) Không thông báo rõ ràng mục đích thu thập thông tin*

Trong quá trình thu thập thông tin để làm hồ sơ vay tiền, người tiêu dùng không được thông báo là các số điện thoại của người thân sẽ được sử dụng trong quá trình thu hồi nợ (nếu có) phát sinh về sau. Người tiêu dùng được thông báo là việc thu thập số điện thoại của người thân nhằm mục đích xác minh khoản vay, tuy nhiên, thực tế thì nhân viên thu hồi nợ thường xuyên và liên tục liên hệ với người thân để tác động kèm theo đe dọa và quấy nhiễu nhằm thu hồi nợ của khách hàng.

#### *iv) Quấy nhiễu, đe dọa để thu hồi nợ*

Nhân viên thu hồi nợ có dấu hiệu đe dọa, quấy nhiễu người tiêu dùng và người thân của người tiêu dùng trong quá trình thu hồi nợ.

Trong tất cả các vụ việc hiện đang được Cục QLCT xem xét, giải quyết, tất cả người tiêu dùng và cả người thân của người tiêu dùng thường xuyên và liên tục bị các cuộc điện thoại, tin nhắn liên hệ với mục đích thu hồi nợ. Những cuộc điện thoại và tin nhắn này liên tục kèm theo nội dung đe dọa với lời lẽ thiếu tôn trọng người nghe. Thậm chí, rất nhiều cuộc gọi và tin nhắn được thực hiện lúc tối muộn và tần suất liên hệ trên dưới 10 cuộc/ngày.

Từ những nội dung trên có thể thấy, lĩnh vực tín dụng tiêu dùng đang tiềm ẩn nhiều nguy cơ xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng. Các hành vi xâm phạm này được thực hiện rất

khéo léo, thường đánh vào đặc điểm chính của loại hình tín dụng tiêu dùng là thủ tục đơn giản và thời gian giải ngân nhanh.

Khuyến cáo cho người tiêu dùng

Để bảo vệ quyền lợi của mình, khi có nhu cầu vay tiền, người tiêu dùng cần lưu ý một số nội dung sau:

### **Trước khi ký hợp đồng**

Tham khảo các hình thức tín dụng tại các ngân hàng. Nếu không còn lựa chọn nào khác mới tham khảo hình thức tín dụng tiêu dùng tại các tổ chức tài chính.

Lựa chọn các công ty, tổ chức cung cấp dịch vụ cho vay có uy tín. Tham khảo, hỏi ý kiến người thân, bạn bè hoặc tham khảo thông tin trên mạng Internet để xem các đánh giá của cộng đồng người tiêu dùng về dịch vụ, uy tín của công ty cung cấp dịch vụ.

Đọc thật kỹ hoặc yêu cầu nhân viên tư vấn làm rõ nội dung hợp đồng, đặc biệt lưu ý các điều khoản về lãi suất, thời hạn và phương thức trả nợ, cách tính tiền phạt.

Lưu ý và cẩn trọng khi cung cấp các thông tin cá nhân của mình và của người khác cho bên cung cấp dịch vụ.

Sau khi ký hợp đồng

Đề nghị nhân viên tư vấn hoặc công ty cung cấp một bản sao có giá trị pháp lý của hợp đồng đã ký kết.

Trường hợp hợp đồng được gửi sau bằng đường bưu điện cần lưu ý nhân viên tư vấn có hình thức xác nhận về việc sẽ gửi hợp đồng cho người tiêu dùng và thời gian hoàn thành gửi hợp đồng.

### **Trong quá trình thực hiện hợp đồng**

Người tiêu dùng cần lưu giữ tất cả hóa đơn, tài liệu liên quan, bao gồm: hợp đồng, các tài liệu hướng dẫn do công ty cung cấp, các hóa đơn nộp tiền và các tài liệu liên quan khác để làm chứng cứ cho các hoạt động của mình.

Nếu có vấn đề phát sinh hoặc thắc mắc, cần chủ động liên hệ trực tiếp theo số máy điện thoại được cung cấp trên hợp đồng của công ty.

Trường hợp đã phản ánh, liên hệ nhưng vấn đề chưa được làm rõ hoặc giải quyết, cần phản ánh tới bên thứ ba (các Hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, các Sở Công Thương trên địa bàn hoặc Cục QLCT) để được tư vấn, hỗ trợ kịp thời.

Thời gian vừa qua, trước thực trạng các vụ việc xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực tín dụng tiêu dùng ngày một gia tăng cả về số lượng và tính chất, Cục Quản lý cạnh tranh đã kiến nghị Thủ tướng Chính phủ bổ sung dịch vụ vay vốn cá nhân vào danh mục hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung theo Quyết định 02/2012/QĐ-TTg ngày 13 tháng 01 năm 2012 về việc ban hành Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

Ngày 20 tháng 8 năm 2015, Thủ tướng Chính phủ đã ký Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg về việc sửa đổi, bổ sung Quyết định 02/2012/QĐ-TTg, trong đó, bổ sung dịch vụ vay vốn cá nhân (nhằm mục đích tiêu dùng) vào Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

Theo đó, trong thời gian tới, trước khi áp dụng các hợp đồng vay vốn cá nhân, các tổ chức liên quan phải đăng ký và được cơ quan bảo vệ người tiêu dùng ở trung ương hoặc địa phương chấp nhận mới được áp dụng ký kết với người tiêu dùng. Việc cơ quan bảo vệ người tiêu dùng kiểm soát các mẫu hợp đồng vay vốn cá nhân của các tổ chức tín dụng là nhằm đảm bảo loại bỏ các điều khoản bất lợi cho người tiêu dùng hoặc vi phạm pháp luật bảo vệ người tiêu dùng ra khỏi các hợp đồng ký kết với người tiêu dùng.

Người tiêu dùng cần tư vấn về tín dụng tiêu dùng hoặc khi quyền lợi có dấu hiệu bị xâm phạm trong quá trình thực hiện các hoạt động tín dụng tiêu dùng có thể liên hệ Tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng tại đầu số miễn phí 1800.6838 của Cục Quản lý cạnh tranh, Bộ Công Thương.

**Theo Cục Quản lý cạnh tranh - Bộ Công Thương**