

Cho vay tiêu dùng: Nhập nhằng che dấu thông tin

14:52 15/03/2017

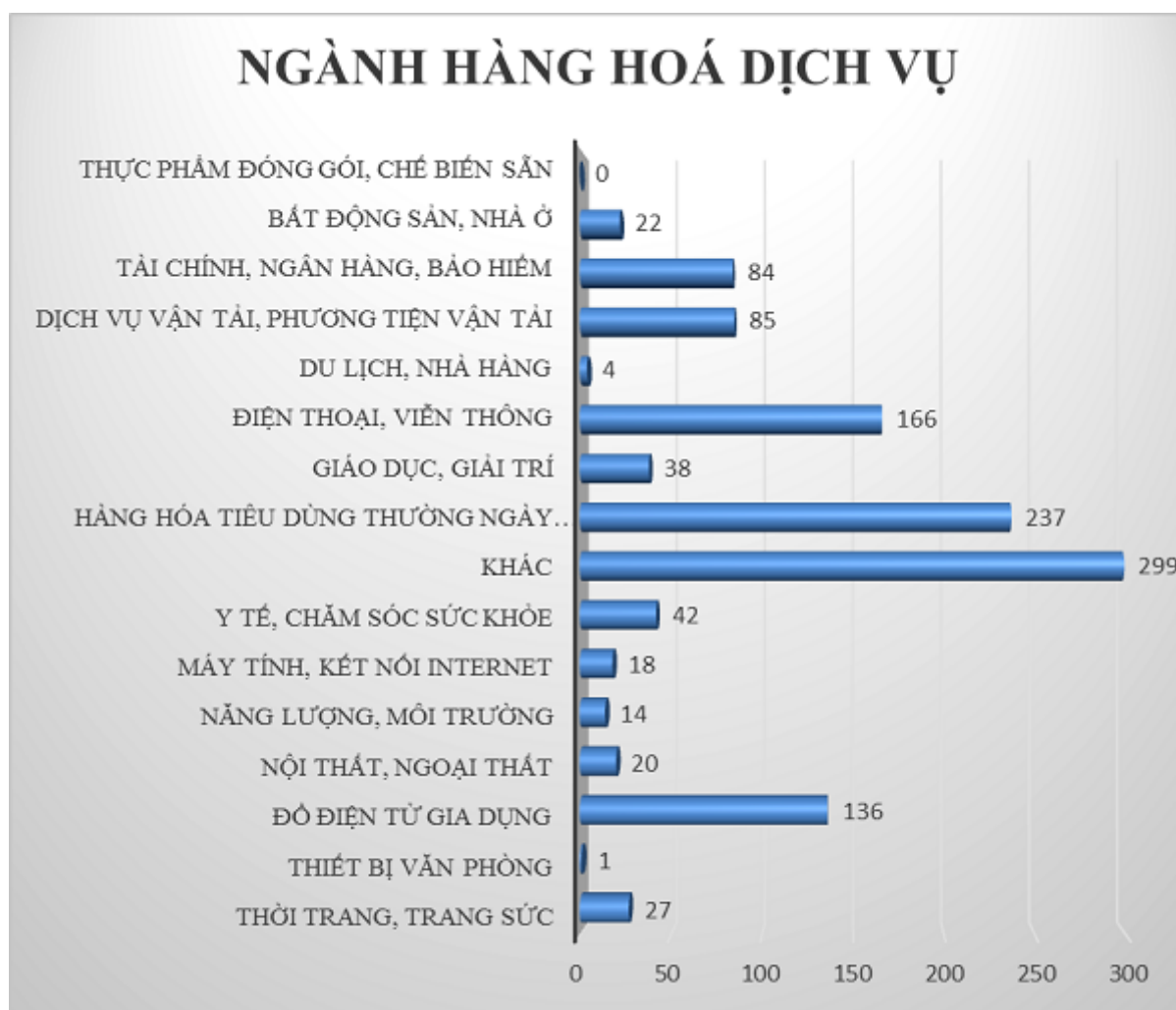
Cục quản lý cạnh tranh (Bộ Công thương) đã nhận được rất nhiều cuộc gọi phản ánh các hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng liên quan đến hợp đồng tín dụng vay tiêu dùng, cụ thể là việc che dấu thông tin và áp dụng mức lãi suất cao.

THCL Cục quản lý cạnh tranh (Bộ Công thương) đã nhận được rất nhiều cuộc gọi phản ánh các hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng liên quan đến hợp đồng tín dụng vay tiêu dùng, cụ thể là việc che dấu thông tin và áp dụng mức lãi suất cao.

Theo thông tin từ Bộ Công thương trong năm 2016, Tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng 1800.6838 đã ghi nhận có 1.193 cuộc gọi liên quan đến yêu cầu hỗ trợ giải quyết khiếu nại hoặc phản ánh vi phạm quyền lợi người tiêu dùng. Trong đó có nhiều khiếu nại về hoạt động của công ty tài chính cho vay tiêu dùng.

“Bẫy” tư vấn thông tin không rõ ràng

Theo Cục quản lý cạnh tranh hiện các trung tâm mua sắm đều liên kết với các công ty tài chính thực hiện dịch vụ mua hàng trả góp. Tuy nhiên, thời gian qua, cơ quan này đã ghi nhận nhiều khiếu nại của người tiêu dùng liên quan “bẫy” tư vấn thông tin không rõ ràng của những đơn vị này.



Các vụ việc phân chia theo ngành hàng, lĩnh vực (Biểu đồ Cục QLCT)

Cụ thể là, trước khi ký kết các nội dung của hợp đồng vay tiêu dùng khách hàng thường không được nhân viên tín dụng cung cấp đầy đủ thông tin hợp đồng. Cùng với đó, nhân viên thường giải thích qua loa nội dung hợp đồng sau đó nhanh chóng đề nghị người tiêu dùng ký, mà không biết rằng phần lãi suất đang bị để trống.

Sau khi người tiêu dùng ký xong, nhân viên tư vấn mới điền thông tin về mức lãi suất. “Đến khi người tiêu dùng nhận được hợp đồng thì giật mình lãi suất không phải từ 1-3%/tháng như tư vấn ban đầu, mà lên đến 6-6,5%/tháng. Thậm chí có trường hợp lãi suất lên đến 8,5%/tháng”, đại diện Cục Quản lý cạnh tranh cho hay.

Trong những trường hợp như thế này, Cục Quản lý cạnh tranh cho rằng, do giai đoạn tư vấn không được lưu vết nên khi xảy ra tranh chấp, người tiêu dùng thường không có đủ căn cứ để bảo vệ quyền lợi của mình.

Ngoài ra trong lĩnh vực ngân hàng, cơ quan này cũng nhận được nhiều phản ánh liên quan đến việc sử dụng thẻ ATM của một số ngân hàng thương mại cổ

phần.

Điểm lại một số vụ việc trong năm 2016, Cục Quản lý cạnh tranh cho biết, vụ việc khiếu nại của người tiêu dùng về việc sử dụng thẻ ATM của Ngân hàng SHB rút tiền tại ATM của Ngân hàng VP Bank. Cụ thể, giao dịch của người tiêu dùng không thành công, tuy nhiên tài khoản vẫn bị trừ tiền và ngân hàng khẳng định người tiêu dùng đã nhận tiền tại ATM.

Người tiêu dùng gặp rất nhiều khó khăn trong việc tìm kiếm bằng chứng. Trong khi đó, ngân hàng đã từ chối cung cấp các bằng chứng giao dịch như băng ghi hình tại cây ATM, bản ghi các lệnh đã thực hiện... Điều này khiến vụ việc kéo dài, gây nhiều tổn thất cho các bên liên quan.

Trên cơ sở khiếu nại của người tiêu dùng, Cục Quản lý cạnh tranh đã tiến hành làm việc, trao đổi với tất cả các bên liên quan để làm rõ các tình tiết của vụ việc cũng như tư vấn, hỗ trợ các quy định pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Kết quả của quá trình xử lý là hai bên đồng ý phương án hòa giải, Ngân hàng đã hoàn lại tiền trong tài khoản cho người tiêu dùng.

Đừng để “bút sa gà chết”

Trước khi quyết định đặt bút ký vào hợp đồng tín chấp vay tín dụng, Cục Quản lý cạnh tranh khuyến cáo người tiêu dùng phải chú ý phần lãi suất không được để trống mà phải thể hiện rõ và được hai bên đồng ý khi ký kết hợp đồng; Tham khảo kỹ về lãi suất cũng như các điều kiện thanh lý sớm hợp đồng, tránh tình trạng bản thân không đáp ứng được điều kiện thanh lý hợp đồng.

Điều quan trọng không để xảy ra tình trạng “bút sa gà chết” khách hàng cần hiểu rõ các điều khoản hợp đồng để đảm bảo sau khi ký kết sẽ tuân thủ toàn bộ điều khoản của hợp đồng...

Ngoài ra, người tiêu dùng có thể tham khảo thông tin về hoạt động của đơn vị cho vay thông qua website hoặc qua người thân, bạn bè, liên hệ tới tổng đài tư vấn, hỗ trợ tiêu dùng 1800.6838 để được tư vấn thông tin.

Ông Hồ Tùng Bách, cán bộ Phòng tiêu dùng (Cục Quản lý cạnh tranh) cho biết, tình trạng xâm phạm quyền lợi khách hàng không có dấu hiệu giảm do công tác xử phạt chưa được thực hiện nghiêm túc và mạnh mẽ nên các ngân hàng, công ty tài chính không sợ.

Trên thực tế, hiện nay các trường hợp giải quyết thông qua Hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng chỉ thiên về hoà giải và cân bằng lợi ích của các bên. Còn trường hợp các vụ khiếu nại được đưa ra toà chỉ đếm trên đầu ngón tay.

Ông Bách cho rằng, khó khăn của Ban bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là có chức năng chỉ tiếp nhận, hỗ trợ người tiêu dùng. Đối với trường hợp ngân hàng, công ty tài chính bị người tiêu dùng tố cáo, khiếu nại, cơ quan này đã phối hợp với ngân hàng Nhà nước. Tuy nhiên, đến nay chưa có trường hợp nào bị xử phạt, cũng như bị “bêu” tên để người dân biết.

Các nhà quản lý, luật sư cho rằng, việc tăng hình thức xử phạt sẽ có sức răn đe hơn. Tuy nhiên, “bêu tên” tổ chức, cá nhân vi phạm sẽ có uy lực hơn rất nhiều. Bởi với những doanh nghiệp bán lẻ, uy tín, thương hiệu sẽ là “thước đo” niềm tin của khách hàng dành cho họ.

Đức Thế