TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

Cục Cạnh tranh và Bảo vệ NTD: Tiếp nhận nhiều đơn thư khiếu nại trong tháng 8

10:51 06/09/2017

Tháng 8/2017, Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng (Cục CT&BVNTD) đã tiếp nhận 28 đơn, thư khiếu nại của người tiêu dùng (NTD) qua nhiều kênh khác nhau, trong nhiều nội dung khiếu nại đã tiếp nhận, có một số vụ việc tiêu biểu...

Mua hàng qua facebook nhận đồ "lởm"

Ông Lê V. L khiếu nại, ông sử dụng facebook và thấy quảng cáo camera từ tài khoản "Thiết bị công nghệ số thông minh". Sau khi được tư vấn, đặt mua và nhận hàng, ông L nhận thấy sản phẩm có chất lượng kém, tính năng trái ngược hẳn với tính năng nhân viên đã tư vấn. Ngoài ra, sản phẩm còn không kèm đủ phụ kiện như cam kết và ông L không được kiểm tra hàng trước khi nhận, ông L đã đề nghị được "đổi máy khác và các thêm tiền".

Sau khi tiếp nhận đơn thư khiếu nại, Cục CT&BVNTD đã gửi công văn đề nghị cửa hàng tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, qua làm việc và trao đổi, cửa hàng đã đồng ý nhận lại hàng và hoàn lại tiền cho ông L.

"Nhập nhèm" giá bán phấn mắt Etude trên Shopee.vn

Bà Nguyễn T. T. T. gửi đơn khiếu nại về việc mua sản phẩm phấn mắt Etude trên shopee.vn. Theo đó, sản phẩm nhận được có chất lượng kém, bao bì mờ nhạt, NTD nghi là hàng giả. Khi kiểm tra từ các nguồn khác, nhận thấy giá trung bình của sản phẩm là 200.000 đồng, trong khi giá shopee.vn chỉ là 99.000 đồng.

Sau khi tiếp nhận khiếu nại của NTD, Cục CT&BVNTD đã đề nghị Shopee.vn tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, Shopee.vn sau đó đã tạm khóa sản phẩm này trên trang web, thu hồi lại hàng và hoàn tiền cho người tiêu dùng, đồng thời đang trong quá trình đề nghị người bán giải trình về nguồn gốc và chất lượng sản phẩm.

Lừa đảo trúng thưởng giá trị lớn qua điện thoại và facebook

Nhiều người tiêu dùng phản ánh về việc nhận được thông báo trúng thưởng như sau:

Thông qua tin nhắn facebook: Được thông báo trúng thưởng xe máy SH, điện thoại Iphone, số tiền trị giá 100 triệu đồng,...

Thông qua điện thoại: Được thông báo trúng thưởng bộ sản phẩm gồm điện thoại giá trị cao, mỹ phẩm, sản phẩm giảm mỡ chất lượng cao...

Theo đó, người thông báo khẳng định chương trình quay số trúng thưởng đã được công nhận bởi các cơ quan nhà nước như Bộ Công Thương, Bộ Tài chính... Người tiêu dùng phải gửi một khoản tiền trị giá khoảng 3 triệu đồng tiền thuế hoặc thẻ cào điện thoại mệnh giá cao để nhận được phần thưởng. Một số người xin tư vấn về tính xác thực của vụ việc, tuy nhiên, có một số đã tin và làm theo hướng dẫn, kết quả là hàng nhận được chỉ là điện thoại chất lượng kém hoặc hàng hóa không có nguồn gốc, xuất xứ.

Thực tế xử lý khiếu nại tại Cục CT&BVNTD cho thấy, không chỉ trong tháng 8/2017 mà trong các năm trước đó, Cục CT&BVNTD đã nhận được rất nhiều yêu cầu tư vấn và phản ánh như trên. Trước nguy cơ NTD có thể bị lừa đảo và gây hoang mang trong cộng đồng, Cục CT&BVNTD khuyến cáo NTD nên cảnh giác với những thông báo trúng thưởng giá trị cao khi trước đấy không tham gia bất kỳ chương trình quay số trúng thưởng nào.

Trường hợp tiếp nhận các thông báo trúng thưởng như trên, NTD cần tham khảo thông tin kỹ, từ nhiều nguồn (Internet, bạn bè...), không tiến hành giao nộp tiền cho đối tượng thông qua các hình thức nạp thẻ cào, chuyển tiền qua tài khoản ngân hàng... Trường hợp bị đối tượng liên tục quấy rối qua điện thoại, đe dọa, ép buộc nhận thưởng, người tiêu dùng cần kiên quyết từ chối các thông tin do đối tượng cung cấp hoặc có thể phản ánh tới các cơ quan công an tại địa phương.

Dự án Khu du lịch thiên đường ALMA nhiều dấu hiệu bất thường

Cục CT&BVNTD tiếp nhận đơn khiếu nại của Văn phòng luật sư đại diện cho một số NTD, về việc chất lượng sản phẩm và dịch vụ tại Khu du lịch thiên đường ALMA, cụ thể, NTD khiếu nại về việc cung cấp thông tin của Công ty ALMA về dự án khu du lịch vịnh thiên đường tại tỉnh Khánh Hòa, và hợp đồng của Công ty ALMA có nhiều điều khoản gây bất lợi cho NTD, không phù hợp với pháp luật Việt Nam.

Trong quá trình đánh giá vụ việc, Cục CT&BVNTD nhận thấy việc cung cấp thông tin cho người tiêu dùng của ALMA có một số dấu hiệu chưa thực hiện đầy đủ các quy định pháp luật như: Các thông tin không được cung cấp qua văn bản mà chỉ qua tư vấn viên của công ty; một số thông tin dễ gây hiểu nhầm cho NTD; một số điều khoản trong hợp đồng chưa phù hợp với pháp luật Việt Nam, như khuyến khích sử dụng đồng USD (giải thích từ ngữ về tiền USD); không có căn cứ pháp lý về Dự án; không có các điều khoản cho phép người tiêu dùng chấm dứt hợp đồng v.v…

Hiện tại, Cục CT&BVNTD đang phối hợp với các cơ quan và đơn vị liên quan nhằm xác minh vụ việc. Người tiêu dùng có vấn đề phát sinh liên quan đến vụ việc tại ALMA có thể gửi thông tin tới Cục CT&BVNTD để cung cấp thêm thông tin, tài liệu phục vụ cho quá trình xem xét vụ việc tại Cục.

Thanh Bình