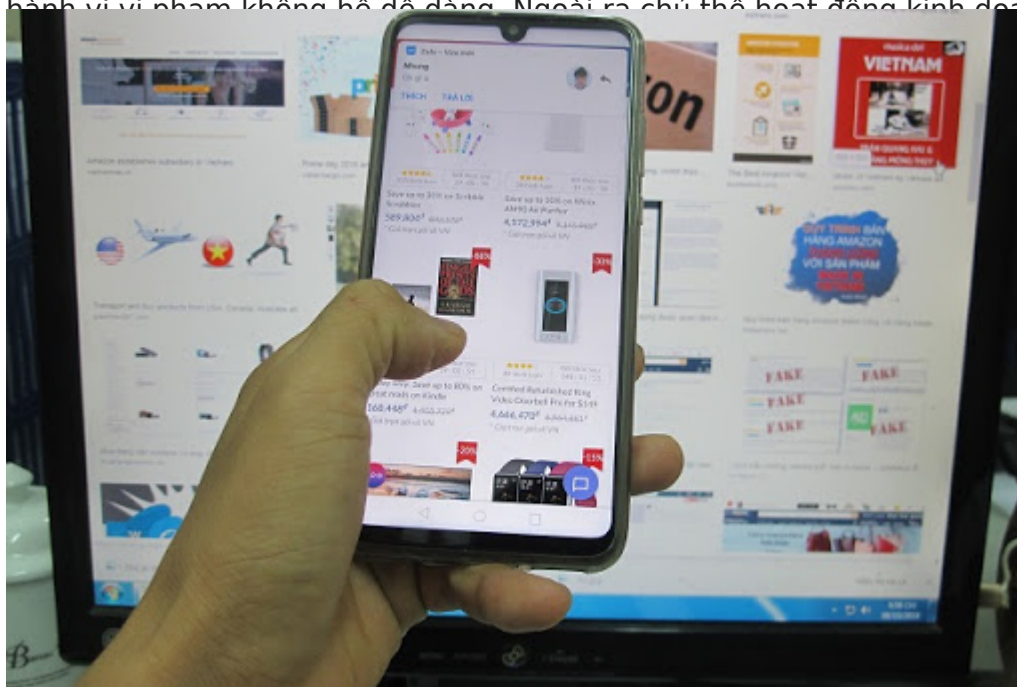


## Hạn chế rủi ro khi mua bán hàng hóa qua mạng

14:11 26/08/2020

Mua bán hàng qua mạng đang ngày càng phổ biến. Sự tiện lợi là ưu điểm, chỉ việc ngồi tại nhà thao tác với máy tính, điện thoại là có thể chọn hàng rồi chờ người giao hàng. Tuy nhiên, cũng có những người lợi dụng hình thức bán hàng qua mạng để lừa đảo, bán hàng kém chất lượng, hàng giả.

Theo Phó Cục trưởng Cục Quản lý thị trường Hà Nội Trịnh Quang Đức: Công tác kiểm tra, giám sát loại hình kinh doanh này không hề đơn giản khác hẳn phương thức thanh tra truyền thống. Để chống hàng giả, hàng nhái tiêu thụ qua cách kinh doanh truyền thống, nhà quản lý có thể tiếp cận cơ sở phân phối, bán hàng để xử lý. Nhưng với bán hàng online, cơ quan kiểm tra phải đóng giả là người mua hàng, tìm đến nơi tập kết hàng mới có thể kiểm tra, chứ không thể phát hiện qua mạng. Ngoài ra, hàng giả mẫu mã, thương hiệu Việt thường dễ xử lý, nhưng với thương hiệu nước ngoài thường khó bởi không dễ tiếp cận chủ sở hữu. Bên cạnh đó người mua hàng đa số là cá nhân không cần lấy hóa đơn, phương thức thanh toán trực tuyến lại đa dạng như thẻ VISA cá nhân, thẻ điện tử... nên việc xác định hành vi vi phạm không hề dễ dàng. Ngoài ra chủ thể hoạt động kinh doanh online sẽ dễ



trường hợp vi

Ảnh minh họa

(Ảnh: internet)

Hiện nay, pháp luật hiện hành đã có những quy định để bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng khi trao đổi mua bán hàng hoá (cả hình thức truyền thống và mua hàng qua phương tiện điện tử). Pháp luật hiện hành đã có những quy định để đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng (người mua hàng) khi thực hiện mua hàng qua phương tiện điện tử. Cụ thể như sau:

### **Pháp luật thừa nhận giá trị pháp lý của hợp đồng điện tử**

Theo điều 34 Luật giao dịch điện tử, giá trị pháp lý của hợp đồng điện tử không thể bị phủ nhận chỉ vì hợp đồng đó được thể hiện dưới dạng thông điệp dữ liệu. Điều 14 luật này cũng quy định: Thông điệp dữ liệu không bị phủ nhận giá trị dùng làm chứng cứ chỉ vì đó là một thông điệp dữ liệu. Giá trị chứng cứ của thông điệp dữ liệu được xác định căn cứ vào độ tin cậy của cách thức khởi tạo, lưu trữ hoặc truyền gửi thông điệp dữ liệu; cách thức bảo đảm và duy trì tính toàn vẹn của thông điệp dữ liệu; cách thức xác định người khởi tạo và các yếu tố phù hợp khác.

Như vậy, pháp luật đã ghi nhận tính pháp lý của hợp đồng điện tử và được sử dụng làm chứng cứ trong trường hợp một trong hai bên không thực hiện hợp đồng hoặc vi phạm điều khoản hợp đồng.

### **Được cung cấp đầy đủ thông tin trong giao dịch**

Bên cạnh đó, khoản 3 điều 14 Luật Bảo vệ người tiêu dùng 2010 quy định: Trường hợp giao kết hợp đồng bằng phương tiện điện tử thì tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ phải tạo điều kiện để người tiêu dùng xem xét toàn bộ hợp đồng trước khi giao kết. Khoản 2 điều 8 luật này quy định: Được cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; nội dung giao dịch hàng hóa, dịch vụ; nguồn gốc, xuất xứ hàng hóa; được cung cấp hóa đơn, chứng từ, tài liệu liên quan đến giao dịch và thông tin cần thiết khác về hàng hóa, dịch vụ mà người tiêu dùng đã mua, sử dụng.

Theo đó, khi mua hàng qua phương tiện điện tử, người tiêu dùng có quyền xem xét về giá cả, số lượng hàng hoá, phương thức thanh toán, đổi trả hàng hoá,...; đồng thời lựa chọn nơi bán hàng hoá phù hợp với nhu cầu của bản thân. Khi mua hàng qua mạng, người mua hàng nên lựa chọn website, doanh nghiệp bán hàng có uy tín, thương hiệu. Hiện nay, có rất nhiều trang web giả danh các địa chỉ uy tín để lừa đảo khách hàng. Do đó, cần phải kiểm tra kỹ địa chỉ của các website bán hàng trước khi thực hiện giao dịch.

### **Đảm bảo an toàn, bí mật thông tin**

Khoản 1 điều 6 Luật Bảo vệ người tiêu dùng 2010 quy định: Người tiêu dùng được bảo đảm an toàn, bí mật thông tin của mình khi tham gia giao dịch, sử dụng hàng hóa, dịch vụ, trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu.

Đồng thời, khoản điều 9 Luật Giao dịch điện tử 2005 quy định về một trong các hành vi bị cấm trong giao dịch điện tử: Thay đổi, xóa, hủy, giả mạo, sao chép, tiết lộ, hiển thị, di chuyển trái phép một phần hoặc toàn bộ thông điệp dữ liệu. Khoản 2 điều 46 luật này cũng quy định: Cơ quan, tổ chức, cá nhân không được sử dụng, cung cấp hoặc tiết lộ thông tin về bí mật đời tư hoặc thông tin của cơ quan, tổ chức, cá nhân khác mà mình tiếp cận hoặc kiểm soát được trong giao dịch điện tử nếu không được sự đồng ý của họ, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

Theo đó, khi tham gia mua hàng qua phương tiện điện tử người mua hàng được đảm bảo an toàn bí mật về thông tin cá nhân (họ tên, số điện thoại, địa chỉ,...).

### **Đảm bảo quyền lợi khi mua phải hàng giả hàng kém chất lượng**

Điểm b khoản 1 điều 4 Nghị định 52/2013/NĐ-CP về thương mại điện tử quy định về hành vi bị cấm trong thương mại điện tử: Lợi dụng thương mại điện tử để kinh doanh hàng giả, hàng hóa, dịch vụ vi phạm quyền sở hữu trí tuệ; hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh.

Bên cạnh đó, khoản 6, khoản 7 điều 8 Luật bảo vệ người tiêu dùng 2010 quy định về quyền của người tiêu dùng: Yêu cầu bồi thường thiệt hại khi hàng hóa, dịch vụ không đúng tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật, chất lượng, số lượng, tính năng, công dụng, giá cả hoặc nội dung khác mà tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đã công bố, niêm yết, quảng cáo hoặc cam kết. Khiếu nại, tố cáo, khởi kiện hoặc đề nghị tổ chức xã hội khởi kiện để bảo vệ quyền lợi của mình theo quy định của Luật này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Như vậy, khi mua hàng mà mua phải hàng giả, hàng kém chất lượng, người mua hàng có quyền từ chối nhận hoặc khiếu nại đến cơ quan có thẩm quyền (vì bên bán đã có vi phạm về hoạt động kinh doanh thương mại điện tử ảnh hưởng đến quyền lợi của người tiêu dùng).

Để tránh những rủi ro không đáng có khi mua hàng qua phương tiện điện tử, người mua hàng cần lưu ý một số điều sau:

- Lựa chọn website, doanh nghiệp bán hàng có uy tín, thương hiệu. Hiện nay, có rất nhiều trang web giả danh các địa chỉ uy tín để lừa đảo khách hàng. Do đó,

cần phải kiểm tra kĩ địa chỉ của các website bán hàng trước khi thực hiện giao dịch.

- Tìm hiểu kĩ thông tin chi tiết về sản phẩm để so sánh khi nhận hàng.
- Lựa chọn những sản phẩm có nguồn gốc xuất xứ rõ ràng và có chế độ bảo hành.
- Trao đổi kĩ chính sách đổi - trả hàng; mức phí giao hàng khi quyết định mua sản phẩm.
- Nếu có thể, hãy chọn cách thanh toán trực tiếp sau khi đã giao hàng, để có thể trả lại hàng nếu không ưng ý.
- Khi được giao hàng, cần phải thử sản phẩm và các linh kiện đi kèm.
- Không nên mua đồ điện tử trên các trang bán hàng giá rẻ, bởi đa số là hàng xuất xứ không rõ ràng, chất lượng không đảm bảo.

**Hà Trần**