TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

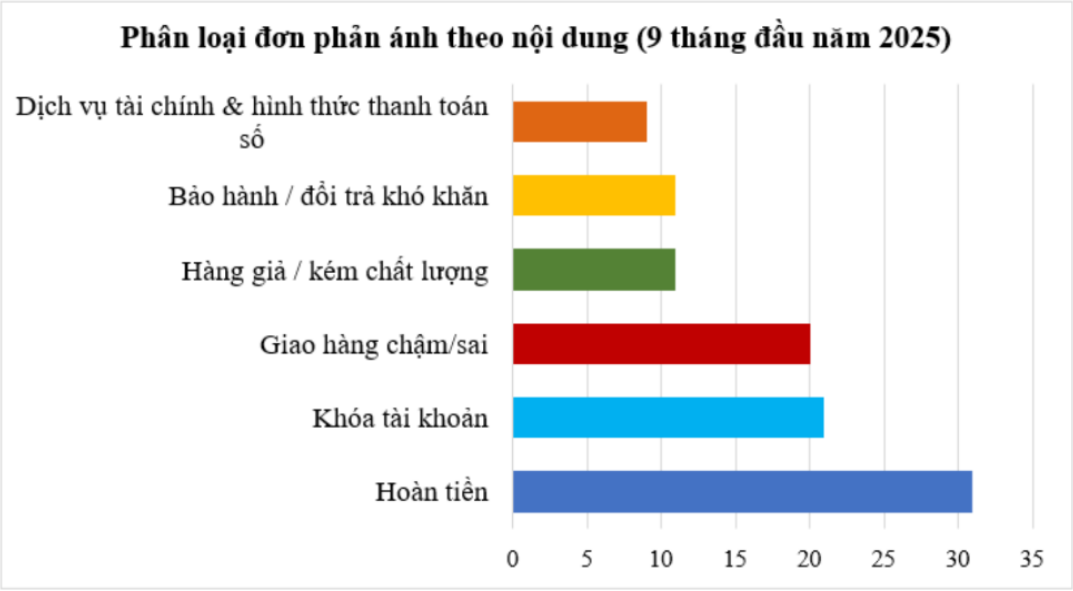
Hàng giả, hàng kém chất lượng vẫn xuất hiện trên các sàn thương mại điện tử

10:54 21/10/2025

Theo Ủy ban Cạnh tranh quốc gia, Bộ Công Thương, trong 9 tháng năm 2025, cơ quan này đã tiếp nhận 144 đơn phản ánh, kiến nghị của người tiêu dùng trong lĩnh vực thương mại điện tử. Trong đó, có phản ánh về hàng giả, hàng kém chất lượng.

Cụ thể, Ủy ban Cạnh tranh quốc gia, Bộ Công Thương cho biết: Các vấn đề phản ánh, kiến nghị của người tiêu dùng trong lĩnh vực thương mại điện tử (TMĐT) tập trung nhiều nhất vào khâu hoàn tiền với 31 đơn phản ánh (chiếm 19%). Vấn đề khóa hoặc hạn chế tài khoản đứng thứ hai với 21 đơn phản ánh (13%), tiếp đến là các sự cố liên quan đến giao hàng chậm, giao sai sản phẩm với 20 đơn (12,5%).

Bên cạnh đó, người tiêu dùng cũng phản ánh về hàng giả, hàng kém chất lượng hoặc không đúng mô tả với 11 đơn phản ánh, khó khăn trong bảo hành, đổi trả với 11 đơn. Các tranh chấp phát sinh từ dịch vụ tài chính và hình thức thanh toán "mua trước – trả sau" hoặc ví điện tử đã có 9 đơn...



Các phản ánh chính của người tiêu dùng trong lĩnh vực thương mại điện tử. Ảnh: Ủy ban Cạnh tranh quốc gia

Theo Ủy ban Cạnh tranh quốc gia, rủi ro hoàn tiền tăng nhanh do khối lượng giao dịch lớn khiến quy trình kiểm soát và xử lý tài chính trở nên phức tạp hơn. Phản ánh về khóa tài khoản thể hiện sự mất cân bằng giữa cơ chế kiểm soát gian lận và khả năng bảo vệ quyền lợi người dùng cuối.

Trong khi đó, các sự cố giao hàng chịu tác động trực tiếp từ áp lực logistics khi lượng đơn tăng nhanh nhưng hạ tầng giao vận chưa đáp ứng đồng bộ. Các nhóm phản ánh khác như: hàng giả, bảo hành hay dịch vụ tài chính tuy ít hơn nhưng cũng chịu ảnh hưởng gián tiếp, bởi khi thị trường bị tập trung vào một số nền tảng lớn, mọi điểm yếu trong hệ thống đều có khả năng khuếch đại, gây ảnh hưởng đến số lượng lớn người tiêu dùng cùng lúc.

Ủy ban Cạnh tranh quốc gia khuyến cáo, người tiêu dùng cần lựa chọn nguồn hàng uy tín và minh bạch. Việc ưu tiên mua sắm tại các gian hàng chính hãng, có chứng nhận rõ ràng, nhiều đánh giá tích cực và lịch sử giao dịch đáng tin cậy sẽ giúp hạn chế nguy cơ gặp phải hàng giả, hàng kém chất lượng hoặc sản phẩm không đúng mô tả;

Đọc kỹ các chính sách đổi trả, bảo hành và hoàn tiền trước khi đặt hàng. Đây là cơ sở pháp lý quan trọng để bảo vệ quyền lợi của người mua khi có tranh chấp. Người tiêu dùng nên lưu lại hóa đơn, chứng từ điện tử, ảnh chụp sản phẩm và toàn bộ lịch sử trao đổi với người bán để làm bằng chứng khi cần thiết.

Trong quá trình sử dụng các dịch vụ tài chính đi kèm như ví điện tử, mua trước thanh toán sau, người tiêu dùng cần cân nhắc kỹ khả năng tài chính cá nhân. Việc theo dõi thường xuyên lịch sử thanh toán, hạn mức tín dụng và các khoản phí liên quan sẽ giúp phòng tránh tình trạng phát sinh nợ xấu hoặc bị tính thêm chi phí ngoài dự kiến.

Ủy ban Cạnh tranh quốc gia cũng khuyến nghị các tổ chức, cá nhân kinh doanh trong lĩnh vực thương mại điện tử hay còn gọi là các tổ chức, cá nhân thiết lập, vận hành và cung cấp dịch vụ nền tảng số, việc nâng cao trách nhiệm trong hoạt động thương mại điện tử có ý nghĩa quan trọng không chỉ trong việc tuân thủ pháp luật mà còn trong việc tạo dựng lòng tin và bảo vệ quyền lợi chính đáng của người tiêu dùng.

Tuấn Ngọc