TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

Một số lưu ý cho người tiêu dùng và doanh nghiệp trong bảo hành sản phẩm

14:58 17/05/2018

Trên thực tế thì số vụ việc vi phạm trách nhiệm bảo hành còn diễn ra khá phổ biến, việc xử lý các vi phạm này còn chưa triệt để và gặp nhiều khó khăn.



Điều 21 Luật BVQLNTD quy định về trách nhiệm bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện của tổ chức, cá nhân kinh doanh như sau:

Hàng hóa, linh kiện, phụ kiện được bảo hành theo thỏa thuận của các bên hoặc bắt buộc bảo hành theo quy định của pháp luật (ví dụ: Bảo hành nhà ở theo quy định tại Luật Nhà ở). Trường hợp hàng hóa, linh kiện, phụ kiện được bảo hành, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa có trách nhiệm:

- Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện do mình cung cấp;

- Cung cấp cho người tiêu dùng giấy tiếp nhận bảo hành, trong đó ghi rõ thời gian thực hiện bảo hành. Thời gian thực hiện bảo hành không tính vào thời hạn bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện. Trường hợp tổ chức, cá nhân

kinh doanh hàng hóa thay thế linh kiện, phụ kiện hoặc đổi hàng hóa mới thì thời hạn bảo hành linh kiện, phụ kiện hoặc hàng hóa đó được tính từ thời điểm thay thế linh kiện, phụ kiện hoặc đổi hàng hóa mới;

- Cung cấp cho người tiêu dùng hàng hóa, linh kiện, phụ kiện tương tự để sử dụng tạm thời hoặc có hình thức giải quyết khác được người tiêu dùng chấp nhận trong thời gian thực hiện bảo hành;

- Đổi hàng hóa, linh kiện, phụ kiện mới tương tự hoặc thu hồi hàng hóa, linh kiện, phụ kiện và trả lại tiền cho người tiêu dùng trong trường hợp hết thời gian thực hiện bảo hành mà không sửa chữa được hoặc không khắc phục được lỗi.

- Đổi hàng hóa, linh kiện, phụ kiện mới tương tự hoặc thu hồi hàng hóa và trả lại tiền cho người tiêu dùng trong trường hợp đã thực hiện bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện từ ba lần trở lên trong thời hạn bảo hành mà vẫn không khắc phục được lỗi;

- Chịu chi phí sửa chữa, vận chuyển hàng hóa, linh kiện, phụ kiện đến nơi bảo hành và từ nơi bảo hành đến nơi cư trú của người tiêu dùng;

- Chịu trách nhiệm về việc bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện cho người tiêu dùng cả trong trường hợp ủy quyền cho tổ chức, cá nhân khác thực hiện việc bảo hành.

Việc hiểu rõ và biết cách vận dụng kịp thời các quy định này không những giúp người tiêu dùng có thể nâng cao được khả năng tự bảo vệ mình trong các tranh chấp liên quan đến nghĩa vụ bảo hành của tổ chức, cá nhân kinh doanh mà còn giúp các tổ chức, cá nhân kinh doanh luôn nỗ lực để hoàn thiện chất lượng sản phẩm, các dịch vụ sau bán hàng, giảm thiểu các chi phí phát sinh do phải tiến hành bảo hành, sữa chữa nhiều lần. Từ đó, giúp nâng cao uy tín của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người tiêu dùng, góp phần xây dựng một môi trường tiêu dùng lành mạnh và bền vững cho cả người tiêu dùng và các doanh nghiệp làm ăn chân chính.

Hà Trân