

## Mua phải hàng giả, người tiêu dùng phải làm thế nào?

07:07 22/04/2018

Khách hàng mua phải hàng giả có quyền khởi kiện, yêu cầu bồi thường thiệt hại đối với tổ chức, cá nhân sản xuất, buôn bán hàng giả, gây thiệt hại cho khách hàng.



Khi mua nhầm hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng người tiêu dùng nên giữ nguyên hiện trạng hàng hóa và các chứng cứ liên quan để có thể liên hệ người đã bán hàng cho mình yêu cầu đổi hàng hoặc hoàn trả tiền hoặc bồi thường, đồng thời thông báo cho cơ quan Quản lý thị trường hoặc cơ quan công an nơi gần nhất.

Trường hợp hai bên phát sinh tranh chấp, người tiêu dùng nên làm đơn tố cáo kèm chứng cứ liên quan của hàng hóa đó cho cơ quan Quản lý thị trường hoặc cơ quan công an nơi gần nhất để yêu cầu xử lý.

Theo pháp luật hiện hành, những hành vi buôn bán hàng giả, hàng kém chất lượng bị nghiêm cấm, nếu vi phạm thì tùy theo tính, mức độ vi phạm mà bị khiếu nại, tố cáo, bị khởi kiện, bị xử phạt vi phạm hành chính, bị truy cứu trách nhiệm hình sự.

Theo quy định tại Điều 8 Luật bảo vệ người tiêu dùng 2010 thì người tiêu dùng được bảo đảm an toàn tính mạng, sức khỏe, tài sản, quyền, lợi ích hợp pháp khác khi tham gia giao dịch, sử dụng hàng hóa, dịch vụ do tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ cung cấp và có quyền 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; trường hợp có phát sinh tranh chấp thì có quyền khiếu nại, tố cáo, khởi kiện để bảo vệ quyền lợi của mình.

Như vậy, trường hợp xác định sản phẩm do doanh nghiệp sản xuất bị lỗi thì doanh nghiệp phải tiến hành đổi trả hàng hoặc hoàn tiền và bồi thường cho khách hàng. Thậm chí, cần công khai xin lỗi khách hàng và kiểm tra lại sản phẩm của mình đã sản phẩm mà doanh nghiệp đã sản xuất và có giải pháp khắc phục hậu quả. Nếu khách hàng không chấp nhận đổi trả hàng và bồi thường mà yêu cầu doanh nghiệp phải trả một khoản tiền lớn để đổi lại sản phẩm lỗi hoặc đe dọa doanh nghiệp thì doanh nghiệp nên có cách xử lý tích cực, giải thích cho khách hàng hiểu rõ các quy định của pháp luật đối với hành vi của khách hàng, những hậu quả pháp lý mà khách hàng có thể phải gánh chịu trước khi đưa nhau ra tòa.

Theo quy định tại Nghị định 185/2013/NĐ-CP tùy từng mức độ hành vi vi phạm mà có thể phạt tiền, tịch thu hàng hóa, tước quyền sử dụng giấy phép kinh doanh.

Để tránh tình trạng mua phải hàng giả, hàng kém chất lượng, người tiêu dùng phải cẩn thận trong việc lựa chọn loại hàng hóa, sản phẩm cần mua và nên tìm kiếm địa điểm mua hàng hóa đáng tin cậy.

**Hà Trân**