

Mua sắm trực tuyến: Những điều cần lưu ý

09:21 11/03/2020

Nhằm giúp người tiêu dùng tránh những nguy cơ bị lừa đảo và có được trải nghiệm tốt khi mua sắm trực tuyến, Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng (Bộ Công Thương) lưu ý người tiêu dùng một số nội dung.

Sử dụng công cụ

Khi cân nhắc về việc mua sản phẩm/dịch vụ qua mạng, NTD nên tìm hiểu kỹ về sản phẩm/dịch vụ đó. Do đặc tính của mua sắm trực tuyến là không gặp trực tiếp nhà bán hàng, NTD cũng nên tìm hiểu kỹ về nhà bán hàng.

Bên cạnh việc tham khảo người thân, bạn bè, NTD có thể sử dụng công cụ tìm kiếm về nhà bán hàng kèm từ khóa “nhận xét”, “chất lượng”, “có tốt không”, “lừa dối”/ “lừa đảo”... Khi xuất hiện những dòng nhận xét không tốt trong mục kết quả, NTD nên cân nhắc kỹ về quyết định mua hàng.

Kiểm tra, so sánh

Hiện nay, các sàn TMĐT kết nối người mua hàng với rất nhiều nhà bán lẻ, cùng một sản phẩm nhưng đôi khi lại có sự chênh lệch lớn về giá bán. Một trong những nguyên nhân của sự chênh lệch này là do cách hiển thị giá của nhà bán lẻ (cách tính giá).

Ví dụ, một số nhà bán lẻ chỉ thể hiện giá của sản phẩm, một số khác thể hiện giá đã bao gồm giá sản phẩm và các loại thuế, phí giao hàng... Vì vậy, NTD nên so sánh tổng giá trị giao dịch, bao gồm phí vận chuyển và giao hàng, các loại thuế, thay vì so sánh mỗi giá bán của sản phẩm đó. Việc này, giúp NTD có được giá chính xác của sản phẩm, từ đó giúp cho trải nghiệm mua sắm tốt hơn, thuận tiện hơn, hạn chế được tình trạng phản ánh/khiếu nại do hiểu sai về giá sản phẩm.



Trước

khi mua hàng, người tiêu dùng nên cân nhắc về thương hiệu, uy tín của bên bán hàng

Xem xét các phiếu...

Thời gian gần đây, các sàn TMĐT và trang web TMĐT đã và đang thực hiện các chương trình thu hút NTD bằng các mã giảm giá khi mua hàng. Mã giảm giá hiện nay rất phổ biến và thường xuyên được NTD áp dụng ở bước thanh toán cho các giao dịch.

Để tìm kiếm mã giảm giá, NTD có thể truy cập trang web của đơn vị bán hàng hoặc tìm kiếm trên các công cụ với cú pháp: Tên công ty “giảm giá”, “voucher” hay “miễn phí giao hàng”.

Tuy nhiên, NTD nên cẩn trọng với những trang web yêu cầu tải phần mềm hay yêu cầu điền các thông tin tài chính/thông tin cá nhân để nhận mã giảm giá, do hành vi này tiềm ẩn nhiều rủi ro đối với dữ liệu cá nhân của NTD.

Nâng cao cảnh giác

Trong những năm gần đây, khi nhận xét sản phẩm/dịch vụ (review) đã trở nên rất phổ biến, thì phần lớn NTD có xu hướng tìm đọc nhận xét trên mạng trước khi quyết định có mua hàng hay không.

Song, không phải tất cả nhận xét trên mạng đều dựa trên việc mua, sử dụng, và cảm nhận thật. Bên cạnh các nhận xét thật của NTD, có trường hợp nhận xét

được chính công ty bán sản phẩm/dịch vụ đó xây dựng, hoặc của DN đối thủ xây dựng.

Để có hiểu biết đầy đủ và chính xác về sản phẩm/dịch vụ sắp mua, NTD có thể tìm những trang web hay diễn đàn chuyên nhận xét, đánh giá về sản phẩm cụ thể để có thêm thông tin. Những trang web này không bán hàng, mà chỉ đưa ra các đánh giá sâu hơn về từng loại sản phẩm. Bên cạnh đó, NTD nên tham khảo thêm các nguồn thông tin khác như bạn bè, người thân,...

Thanh toán an toàn

Có nhiều phương thức thanh toán khi mua sắm trực tuyến. NTD nên cân nhắc lựa chọn kênh thanh toán an toàn như thẻ tín dụng, ví điện tử hay thanh toán khi nhận hàng (Cash on Delivery - COD).

NTD nên tránh phương thức thanh toán tiềm ẩn nhiều rủi ro như chuyển khoản trước – nhận hàng sau. Bên cạnh đó, một lưu ý nhỏ mà NTD nên lưu ý khi mua sắm và thanh toán trực tuyến, đó là: Địa chỉ trang web phải bắt đầu bằng https (chữ “s” là viết tắt của “security”, dịch sang tiếng Việt là an toàn).

Trước khi mua hàng, NTD nên cân nhắc về thương hiệu, uy tín của bên bán hàng; tìm hiểu thông tin liên lạc với người bán hàng trong trường hợp sản phẩm có vấn đề. Việc đọc kỹ các điều khoản và điều kiện, cũng như chính sách đổi trả, dịch vụ hậu mãi khi mua hàng trực tuyến là rất cần thiết, điều này giúp củng cố sự tự tin khi mua và sử dụng hàng hóa, đồng thời giúp NTD biết rõ các phương thức giải quyết vấn đề nếu phát sinh.

Trong trường hợp phát sinh tranh chấp liên quan đến quyền lợi khi mua sắm trực tuyến, NTD tham khảo thực hiện các phương thức sau: Liên hệ với nhà bán hàng/sàn TMĐT để giải quyết tranh chấp.

Trong trường hợp cần tư vấn hoặc phản ánh, khiếu nại, NTD liên hệ: Tổng đài tư vấn, hỗ trợ NTD: 1800.6838 (miễn phí cước gọi); gửi đơn khiếu nại tới Cục Cạnh tranh và Bảo vệ NTD.

Minh Châu