TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

Muốn được bảo vệ quyền lợi khi mua hàng, người tiêu dùng cần làm gì?

09:30 28/05/2019

Muốn được bảo vệ quyền lợi khi mua hàng, người tiêu dùng phải mua hàng hóa có nguồn gốc, phải lưu giữ hóa đơn và giấy tờ bảo hành. Đây được coi là các bằng chứng cho biết sản phẩm được cung cấp và bảo hành bởi đơn vị nào.

Theo Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng (Cục CT&BVNTD), người tiêu dùng phải mua hàng hóa có nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng. Vì chỉ khi hàng hóa có nguồn gốc, người mua hàng mới được bảo toàn quyền lợi trong trường hợp bảo hành.

Tùy theo từng loại sản phẩm và quy định về bảo hành của nhà sản xuất, người tiêu dùng có thể bảo hành sản phẩm tại đơn vị kinh doanh hoặc các trung tâm bảo hành ủy quyền của nhà sản xuất.



Ảnh minh họa

Để yêu cầu được bảo hành, người mua hàng cũng phải lưu giữ hóa đơn và giấy tờ bảo hành. Đây được coi là các bằng chứng cho biết sản phẩm được cung cấp và bảo hành bởi đơn vị nào.

Trong trường hợp người tiêu dùng cần bảo hành thiết bị hoặc phản ánh, khiếu nại về sản phẩm mà không có các giấy tờ trên, đơn vị kinh doanh sẽ có xu hướng từ chối làm việc với người tiêu dùng. Vì vậy, để đảm bảo quyền lợi của mình, người tiêu dùng hãy lưu ý luôn giữ hóa đơn và giấy tờ bảo hành sản phẩm sau khi mua.

Ngoài ra, trong trường hợp đơn vị kinh doanh/bảo hành đóng cửa đột ngột khiến người mua hàng lo lắng. Theo Điều 21 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa sẽ phải: “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.”

Như vậy, đối với sản phẩm chính hãng (có nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng), trong trường hợp doanh nghiệp bán hàng không thực hiện hoặc không thực hiện đầy đủ trách nhiệm bảo hành, người tiêu dùng có thể liên hệ và yêu cầu doanh nghiệp khác (nhà sản xuất, đơn vị nhập khẩu, trung tâm bảo hành ủy quyền,...) thực hiện trách nhiệm bảo hành.

PV