

Người tiêu dùng làm gì để bảo vệ Quyền của người tiêu dùng khi gặp mua phải hàng giả, gian lận thương mại?

13:27 12/03/2026

Theo Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng TP. Cần Thơ người tiêu dùng phản ánh tình trạng rất khó khăn để nhận biết hàng thật, hàng giả; hàng bày bán không niêm yết giá, tình trạng nói thách còn khá nhiều; tình trạng mua bán hàng online và trên các nền tảng xã hội đang gây khó khăn cho người tiêu dùng, đặc biệt khi hàng nhận được không như quảng cáo trên mạng, không tìm được địa chỉ người bán để khiếu nại...



Người tiêu dùng thường tìm đến siêu thị mua sắm, nơi hàng hóa có nguồn gốc xuất xứ, giá cả niêm yết... (Ảnh: Huỳnh Biển)

Người tiêu dùng khiếu nại, khiếu kiện...

Theo Báo cáo hoạt động năm 2025 của Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng TP. Cần Thơ, Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng TP. Cần Thơ đã giải quyết 6

vụ khiếu nại, khiếu kiện với tổng trị giá hàng hóa trên 200 triệu đồng. Đó là:

Ông Nguyễn Thành Luân, địa chỉ phường Trảng Dài, Biên Hòa, Đồng Nai, khiếu nại về sản phẩm dịch vụ của trại Chăn nuôi động vật hoang dã Cần Thơ. Địa chỉ: Thới An Đông, Bình Thủy, Cần Thơ. Khiếu nại 10 con cây vôi mốc (bầu) giống (04 con đực, 06 con cái). Ông Nguyễn Thành Luân cho rằng trại Chăn nuôi động vật hoang dã Cần Thơ đã giao cây vôi mốc cái không bầu nên không sinh sản được. Tổng trị giá bị khiếu nại là 149.000.000 đồng.

Đơn kiến nghị của ông Nguyễn Huy Thành về việc Công ty TNHH –TMDV NEWHOSE không hoàn trả tiền đặt cọc mua hàng (tiền đặt cọc 15 triệu đồng).

Đơn yêu cầu xử lý vi phạm của bà Đặng Thị Phương Chủ cơ sở gas Cường Thịnh đối với Cửa hàng gas Miền Tây đã có hành vi vi phạm: cắt dán số điện thoại của Cửa hàng gas Miền Tây dán chồng lên các bình gas của Cửa hàng gas Cường Thịnh nhằm đánh lừa người tiêu dùng.

Đơn khiếu nại bà Huỳnh Thị Kim Cương khiếu nại Đại lý Trường Phát bán gạch lát 80*80 Primer-Đá Matt bị cong/mo. Trị giá hàng hóa trên 42 triệu đồng. Trong đơn khiếu nại gửi Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng TP. Cần Thơ, bà Huỳnh Thị Kim Cương, cho biết: “Tôi có mua 300 viên gạch 80x80 của Đại lý Trường Phát, tuy nhiên sau khi thi công thì phát hiện gạch bị cong/mo khá nhiều. Tôi liên hệ Đại lý, bên Đại lý có nhờ kỹ thuật hỗ trợ kiểm tra. Bên kỹ thuật và Đại lý đề nghị dỡ gạch lên để kiểm tra xem bên thi công có thực hiện đúng chiều mũi tên như hướng dẫn không. Trường hợp thi công đúng mũi tên thì bên cung cấp sẽ bồi thường thiệt hại tháo dỡ và thi công lại.

Đến ngày 18/7/2025, Đại lý Trường Phát gửi cho tôi công văn phản hồi từ nhà máy đến Đại lý Vạn Phúc đại ý là gạch cong/mo trong quy định cho phép.

Nay tôi làm đơn này khiếu nại đến Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nhờ Hội phân định cho tôi, tôi mua hàng của Đại lý Trường Phát, hàng đã sử dụng hay chưa sử dụng đều được 2 bên nhận định đang bị lỗi, nhưng không được Đại lý giải quyết thỏa đáng, làm ảnh hưởng đến quyền lợi và mất thời gian cho việc tôi dọn vào sử dụng...”

Đơn khiếu nại ông Lê Minh Trung khiếu nại bệnh viện Đại học Nam Cần Thơ giải quyết khiếu nại của ông không thỏa đáng. Nội dung khiếu nại: Bệnh viện tính tiền chi phí sai làm thiệt hại đến gia đình của ông điều trị.

Đơn tố cáo của bà Nguyễn Thị Út Uyên tố cáo Nhà thuốc An Khang sản phẩm bị ẩm mốc trong thời hạn còn bảo hành (Thực phẩm chức năng) trị giá hàng hóa 623.900 đồng... Bà Nguyễn Thị Út Uyên gửi Đơn tố cáo cho Hội Bảo vệ quyền

lợi người tiêu dùng TP. Cần Thơ, cho biết: “Tôi có mua một hộp thực phẩm bảo vệ sức khỏe hiệu COSTA ROYAL JELLY với giá 623.900 đồng. Mặc dù, trong quá trình sử dụng bảo quản nơi khô ráo, thoáng mát, nhiệt độ luôn dưới 30⁰C theo hướng dẫn và hạn sử dụng còn nhưng các viên thuốc trong hộp nổi nấm mốc. Khi phát hiện thuốc bị hư, tôi có đến Nhà thuốc để phản ánh sự việc thì nhân viên Nhà thuốc nói để phản hồi với Công ty, Nhà thuốc không có trách nhiệm. Tôi chờ hơn 10 ngày không thấy ai liên hệ giải quyết nên có điện thoại đến Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Cần Thơ để phản ánh sự việc thì mấy ngày sau mới có nhân viên của Nhà phân phối gọi điện cho tôi nói số thuốc hư hỏng bao nhiêu nhân viên Công ty sẽ hoàn tiền lại rồi cắt đứt liên lạc với tôi. Tôi đã nhiều lần điện và nhắn tin với nhân viên Công ty nhưng không phản hồi...”

Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng TP. Cần Thơ, cho biết: Người tiêu dùng phản ánh tình trạng rất khó khăn để nhận biết hàng thật, hàng giả; hàng bày bán không niêm yết giá, tình trạng nói thách còn khá nhiều; tình trạng mua bán hàng online và trên các nền tảng xã hội đang gây khó khăn cho người tiêu dùng, đặc biệt khi hàng nhận được không như quảng cáo trên mạng, không tìm được địa chỉ người bán để khiếu nại; hàng nước ngoài không có nhãn, hướng dẫn sử dụng bằng tiếng Việt, nhiều khả năng là hàng nhập lậu; đối với hàng dược phẩm, mỹ phẩm, thực phẩm chức năng, người tiêu dùng rất mong các cơ quan chức năng tăng cường kiểm tra, giám sát, kịp thời phát hiện và công bố công khai, rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng những hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng, để tránh nguy hại cho người tiêu dùng...

Người tiêu dùng bảo vệ Quyền của người tiêu dùng như thế nào?

Ông Lê Trung Giang, Phó Chủ tịch, kiêm Tổng Thư ký Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng TP. Cần Thơ, cho biết: “Qua thực tế tiếp nhận và giải quyết đơn khiếu kiện người tiêu dùng trong thời gian qua, những khó khăn, vướng mắc để bảo vệ người tiêu dùng thường gặp:

Một số ít người tiêu dùng chưa nắm rõ quyền lợi và nghĩa vụ của mình, dẫn đến việc không biết cách khiếu nại đúng quy trình; Người tiêu dùng ngại khiếu nại: Do thủ tục phức tạp, thời gian kéo dài và cảm thấy đơn độc, nhiều người tiêu dùng chọn cách bỏ qua, tạo điều kiện cho các chủ thể sản xuất kinh doanh tiếp tục vi phạm. Ít để ý tới nguồn gốc, xuất xứ, hạn sử dụng khi mua hàng.



Người tiêu dùng mua sắm tại Cần Thơ Mega Sale (Ảnh: Huỳnh Biển)

Người tiêu dùng thường quên hoặc không lấy hóa đơn khi mua hàng, đặc biệt với các giao dịch nhỏ (Nghĩa vụ), làm các cơ quan chức năng không đủ cơ sở để xác minh và xử lý. Mua hàng online khó xác minh: Tình trạng bán hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng hàng không đúng mô tả trên các sàn thương mại điện tử rất phổ biến nhưng khó tìm ra chủ thể kinh doanh thật sự để giải quyết.

Các quy định pháp luật hiện hành tuy đã ban hành tương đối đầy đủ nhưng chưa hoàn toàn phù hợp với thực tế, gây khó khăn trong việc xử lý các vi phạm; Một số quy định chưa điều chỉnh hết các hình thức kinh doanh mới, đặc biệt là trong thương mại điện tử. Quy trình giải quyết khiếu nại phải tuân thủ theo quy định của pháp luật, qua nhiều bước, mất nhiều thời gian, làm giảm lòng tin của người tiêu dùng. Trách nhiệm của sàn thương mại điện tử: Việc xác định trách nhiệm của các bên cung ứng dịch vụ trung gian (sàn thương mại điện tử) đối với sản phẩm giả, nhái vẫn còn tranh cãi. (Chưa đảm bảo tính minh bạch và chính xác trong livestream bán hàng, người bán chưa chịu trách nhiệm pháp lý, tuyệt đối trung thực về thông tin sản phẩm, và cung cấp đầy đủ nội dung về sản phẩm. Các KOL/KOC chưa kiểm tra kỹ lưỡng thông tin trước khi giới thiệu và các nền tảng cần có biện pháp kiểm soát nội dung livestream. Hàng hóa kém chất lượng hơn so với những gì được giới thiệu trong buổi livestream). Một số doanh nghiệp có tâm lý sợ mất thị trường đối với hàng hóa của mình bán ra, dẫn đến việc chưa chủ động trong việc thực hiện các quy định của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Việc xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng diễn ra trên nhiều lĩnh vực, từ hàng hóa tiêu dùng đến dịch vụ, làm gia tăng số lượng khiếu nại. Các cơ quan chức năng đôi khi chưa có sự phối hợp chặt chẽ trong việc xử lý khiếu nại, dẫn đến việc giải quyết không kịp thời. Chế tài chưa đủ mạnh: Mức xử phạt hành chính đối với một số hành vi gian lận chưa đủ sức răn đe. Đối với các giao dịch giá trị thấp, chi phí và thời gian để theo đuổi vụ kiện có thể cao hơn giá trị sản phẩm...”

Khi hỏi như vậy người tiêu dùng phải làm gì để bảo vệ quyền người tiêu dùng, ông Lê Trung Giang, chia sẻ kinh nghiệm thực tế xử lý trong thời gian qua: “Để người tiêu dùng được bảo vệ tốt hơn, người tiêu dùng cần chủ động: Kiểm tra sản phẩm, hàng hóa và người bán trước khi nhận theo quy định của pháp luật; phải giữ hóa đơn chứng từ, lựa chọn sản phẩm, hàng hóa có nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng. Tuân thủ điều kiện, hướng dẫn vận chuyển, bảo quản, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ theo quy định của pháp luật. Lựa chọn nhà bán hàng uy tín. Chọn phương thức thanh toán an toàn và cân nhắc kỹ trước khi mua hàng hóa...”

Huỳnh Biển