

Người tiêu dùng nhìn nhận như thế nào về Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam?

20:26 11/03/2025

Trong những năm qua, công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã được Đảng và Nhà nước rất quan tâm. Bên cạnh đó, Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng chính thức có hiệu lực từ năm 2011 và đang được sửa đổi bổ sung thêm trong dự thảo mới. Tuy nhiên, tình trạng xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng vẫn diễn biến phức tạp, phổ biến...

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng chính thức có hiệu lực từ năm 2011. Qua hơn 14 năm triển khai, các cơ quan quản lý Nhà nước, các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã tích cực thực hiện nhiều hoạt động thực thi Luật, nhằm nâng cao nhận thức về quyền lợi của người tiêu dùng, góp phần xây dựng môi trường tiêu dùng và kinh doanh lành mạnh.

Tuy nhiên, cho đến nay, vẫn còn nhiều vấn đề còn tồn tại trong lĩnh vực này. Những vụ việc xâm phạm quyền và lợi ích của người tiêu dùng vẫn còn rất nóng trên các phương tiện truyền thông nhưng chưa được xử lý...



Nhiều người tiêu dùng không biết Quyền của mình?

Không biết, không sử dụng 8 quyền lợi của người tiêu dùng (NTD) khi mua phải sản phẩm kém chất lượng và không đúng như quảng cáo. Thực tế này vẫn đang diễn ra và NTD đang từ bỏ quyền lợi chính đáng của mình.

Khảo sát của Thương hiệu và Công luận tại một số siêu thị, trung tâm thương mại (TTTM) và các chợ dân sinh cho thấy, vẫn còn nhiều người tiêu dùng không biết, không hiểu về Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam (15/3) là ngày gì. Chỉ đến khi, quyền lợi của họ bị xâm phạm, bị ảnh hưởng thì họ mới tìm hiểu về Quyền của người tiêu dùng? Tuy nhiên, nhiều người biết đến Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nhưng rất ít người có khả năng thực hiện những quyền đó trong thực tế.



Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là trách nhiệm chung của toàn xã hội.

Ngày 15/3 hàng năm được Thủ tướng Chính phủ chọn là "Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam". Thế nhưng, trên thực tế, nhiều người chưa biết về ngày này.

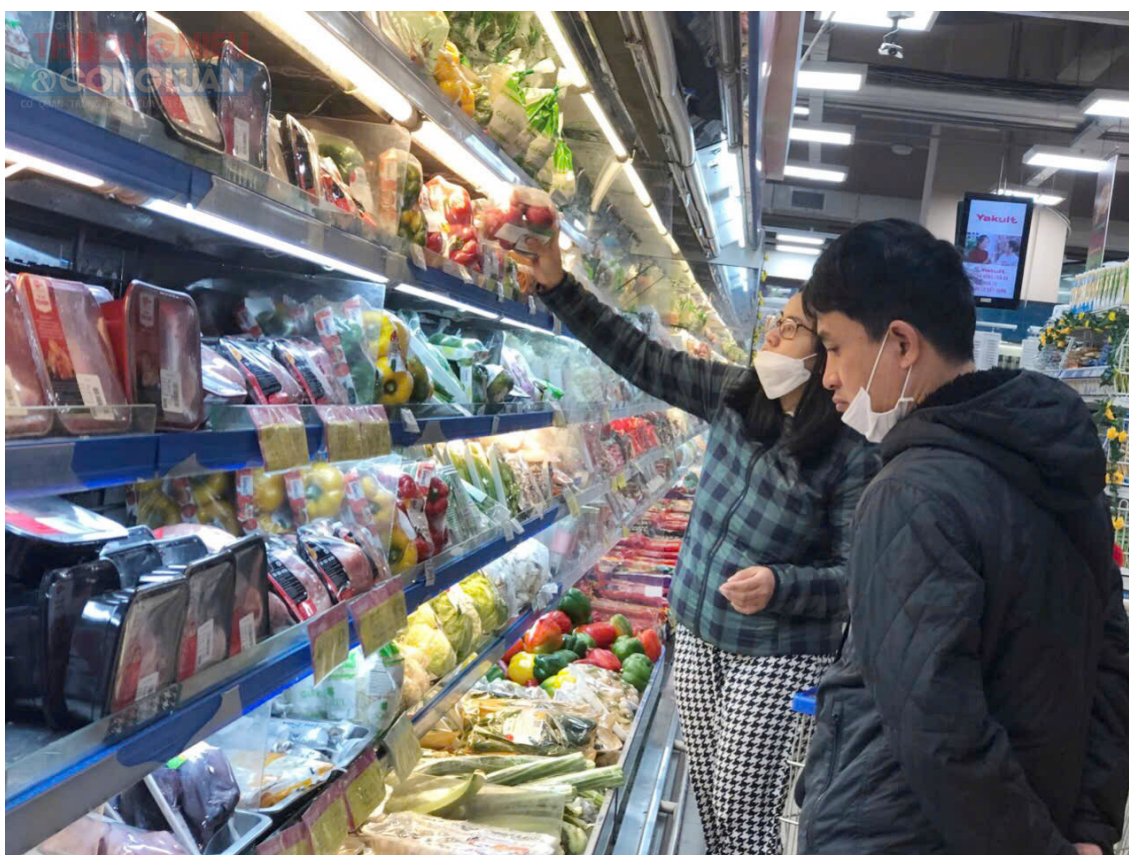
Ghi nhận ý kiến của người tiêu dùng tại siêu thị GO! Thăng Long (địa chỉ tại đường Trần Duy Hưng, phường Trung Hoà, quận Cầu Giấy, TP. Hà Nội), chị Nguyễn Hoài Thương (39 tuổi, trú tại đường Xuân Thủy, Cầu Giấy) bày tỏ: Bản thân không biết gì về Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam (15/3). Chị chỉ biết là khi mua hàng phải kiểm tra hàng hóa thật kỹ, và nếu có vấn đề thì phải khiếu nại chứ cũng không biết có những quyền lợi cụ thể nào.

“Tôi thấy có nhiều người nói về việc bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng nhưng tôi không hiểu rõ lắm. Tôi nghĩ là chỉ cần mua hàng ở những nơi uy tín, có thương hiệu thì sẽ không có vấn đề gì. Tôi không biết có nên tìm hiểu thêm về ngày 15/3 hay không, nhưng tôi thấy là nên có kiến thức về vấn đề này để bảo vệ bản thân và gia đình”, chị Thương chia sẻ.

Không chỉ riêng chị Thương, anh Hoàng Quốc Bảo (45 tuổi, trú tại đường Nguyễn Trãi, quận Thanh Xuân, TP. Hà Nội) đang mua sắm tại siêu thị Co.opmart Nguyễn Trãi bộc bạch: Bản thân không biết nhiều về Ngày Quyền

của người tiêu dùng. Chỉ biết là có một ngày như vậy nhưng không biết mục đích, ý nghĩa và những quyền lợi cụ thể của người tiêu dùng. “Tôi thường nghĩ rằng, khi mua hàng chỉ cần kiểm tra hàng hóa kỹ lưỡng, và thanh toán đầy đủ là xong. Tôi không biết có những quyền lợi khác mà mình được hưởng.

Tôi thấy có nhiều thông tin trên mạng, nhưng không biết thông tin nào là chính xác. Tôi nghĩ là, nếu có thông tin cụ thể và rõ ràng về Ngày Quyền của người tiêu dùng thì tôi sẽ rất vui vì có thể bảo vệ quyền lợi của bản thân và gia đình tốt hơn”, anh Bảo nói.



Người tiêu dùng mua sắm ở Co.opmart Nguyễn Trãi.

Không chỉ tại các siêu thị, khảo sát của Phóng viên tại một trung tâm thương mại (quận Ba Đình) và tại một chợ dân sinh (quận Thanh Xuân) đa số người tiêu dùng đều mơ hồ hoặc hiểu chưa rõ ràng về Ngày Quyền của người tiêu dùng. Đa số người tiêu dùng đều chia sẻ rằng, không hiểu rõ về ngày này, cũng như ý nghĩa và những quyền lợi cụ thể nào khi mua hàng.

“Tháng 6/2024, tôi có mua một chiếc túi xách thương hiệu Gucci tại một TTTM, nhưng khi về nhà thì mới phát hiện ra rằng đó là hàng giả. Tôi cảm thấy rất bức xúc và thất vọng. Tôi nghĩ rằng, TTTM là nơi bán hàng uy tín, nhưng hóa ra vẫn có thể bán hàng giả.

Tôi thấy rằng, việc bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng là rất quan trọng, nhưng tôi không biết làm thế nào để đòi lại quyền lợi của mình. Tôi hy vọng sẽ có thêm thông tin và kiến thức về vấn đề này”, đó là chia sẻ của chị Ánh Tuyết, trú tại phường Cống Vị, quận Ba Đình, TP Hà Nội.

Ở chiều ngược lại, nhiều người biết đến Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nhưng vẫn ‘tặc lưỡi’ cho qua. *“Tôi không biết tìm cơ quan chức năng nào để mà kết nối, để mà làm những điều này. Nghĩ rằng khiếu nại vấn đề về chất lượng hàng hóa, thực phẩm không an toàn, chế độ bảo hành,... rất là phiền toái, rất là mất thời gian của mình cho nên tôi ‘tặc lưỡi’ bỏ qua”* hay *“Thường khi mua về bóc ăn thì tôi thấy có vấn đề hoặc là kiểm tra sản phẩm hết hạn thì bỏ đi thôi. Còn tôi dùng những sản phẩm cảm thấy đau bụng hay bị làm sao thì thực sự cũng không để ý đến Luật bảo vệ người tiêu dùng, nên cũng không khởi kiện”,...* đó là ý kiến của một số người tiêu dùng chúng tôi phỏng vấn được.

Trong khi người mua kêu than, thì bên bán lại cho rằng dù có chuẩn bị phương án nhưng NTD cũng chẳng quan tâm. Thực tế cho thấy, quyền lợi của NTD đã và đang bị xâm phạm nhiều nơi, nhiều lĩnh vực.

Theo chia sẻ của lãnh đạo Hội Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam, năm 2024, Hội Bảo vệ NTD đã trực tiếp tư vấn giải quyết 150.000 vụ việc (*qua điện thoại, đường dây nóng, qua email, cổng tư vấn khiếu nại trên trang thông tin điện tử tổng hợp của Hội, qua bưu điện hoặc trực tiếp đến văn phòng Hội*) đạt tỷ lệ 85%; tư vấn qua điện thoại đường dây nóng đạt tỷ lệ 100%.

Nguyên nhân người tiêu dùng không biết đến Quyền của mình?

Theo một số chuyên gia kinh tế về việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Ngày Quyền của người tiêu dùng là một ngày quan trọng để nâng cao nhận thức về quyền lợi của người tiêu dùng. Tuy nhiên, việc nhiều người vẫn chưa biết về ngày này là một vấn đề đáng lo ngại.

Có nhiều nguyên nhân dẫn đến tình trạng này, bao gồm thiếu thông tin và tuyên truyền về Ngày Quyền của người tiêu dùng, người tiêu dùng không quan tâm đến quyền lợi của mình, không có sự tham gia tích cực của các tổ chức và doanh nghiệp trong việc tuyên truyền và bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.

“Cần tăng cường tuyên truyền và giáo dục về quyền lợi của người tiêu dùng, cũng như tạo điều kiện thuận lợi cho người tiêu dùng thực hiện quyền lợi của mình. Bên cạnh đó, các doanh nghiệp cũng cần phải thực hiện trách nhiệm của mình trong việc bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng, bao gồm cung cấp thông tin đầy đủ và chính xác về sản phẩm, dịch vụ, và thực hiện các biện pháp bảo

hành, bảo trì và giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng”, theo chuyên gia.



Một số chuyên gia kinh tế về việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho rằng, Ngày Quyền của người tiêu dùng là một ngày quan trọng để nâng cao nhận thức về quyền lợi của người tiêu dùng. (Ảnh minh họa)

Theo Luật sư Nguyễn Văn Ngọc, Giám đốc Công ty luật TNHH Đại Huệ, Đoàn Luật sư Nghệ An, căn cứ Điều 8, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thì người tiêu dùng có những quyền cơ bản sau: "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...; Được cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về bên bán; nội dung giao dịch hàng hóa, dịch vụ; nguồn gốc, xuất xứ hàng hóa; hóa đơn, chứng từ, tài liệu liên quan và thông tin cần thiết khác; Góp ý kiến với bên bán về giá cả, chất lượng hàng hóa, dịch vụ, phong cách phục vụ, phương thức giao dịch và nội dung khác liên quan đến giao dịch; 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. Hoặc nội dung khác mà bên bán đã công bố, niêm yết, quảng cáo hoặc cam kết; Khiếu nại, tố cáo, khởi kiện hoặc đề nghị tổ chức xã hội khởi kiện để bảo vệ quyền lợi của mình theo quy định...".

Nhiều hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng 2025

Năm 2025, Bộ Công Thương lựa chọn chủ đề cho các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam là “Thông tin minh bạch - Tiêu dùng trách nhiệm”, nhằm nâng cao ý thức bảo vệ người tiêu dùng trước những rủi ro, thủ đoạn lừa đảo ngày càng tinh vi.

Cùng với đó, từng bước đưa Ngày Quyền của người tiêu dùng thành động lực và điểm nhấn quan trọng trong đời sống kinh tế - xã hội, góp phần xây dựng môi trường kinh doanh, tiêu dùng lành mạnh cho đất nước, đồng thời xây dựng và phát triển các thói quen, kỹ năng tiêu dùng phù hợp với xu thế mới.



Ảnh: Minh An

Theo kế hoạch, các hoạt động vì quyền lợi người tiêu dùng được khuyến khích tổ chức và thực hiện trong suốt cả năm 2025 trong đó tập trung vào các khoảng thời gian cao điểm về kinh doanh và tiêu dùng như: Tết Dương lịch, Tết Âm lịch, các mùa mua sắm hoặc các dịp mua sắm cao điểm trên thị trường. Các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2025 bắt đầu từ mùa mua sắm cuối năm 2024 (tháng 11), được tập trung tổ chức trong tháng Ba (tháng cao điểm) và kéo dài trong cả năm 2025, tùy theo tình hình thực tiễn tại các cơ quan, tổ chức và địa phương.

Đến thời điểm hiện tại, hầu hết các tỉnh, thành phố trên cả nước đã bắt đầu triển khai các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam.

Mới đây nhất, lãnh đạo Sở Công Thương tỉnh Hưng Yên phối hợp với Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh, tổ chức lễ phát động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2025 (15/3/2025).



Đại diện một số cơ quan, đơn vị thực hiện nghi thức phát động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng năm 2025. (Ảnh: Báo Hưng Yên)

Theo đó, UBND tỉnh đã ban hành các kế hoạch, chương trình hành động để bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng; công tác tuyên truyền được triển khai đa dạng với nhiều hình thức; vận động các doanh nghiệp thực hiện nhiều chương trình khuyến mại để tri ân khách hàng... Tại lễ phát động, các địa phương, doanh nghiệp trong tỉnh cam kết thực hiện có hiệu quả công tác bảo vệ quyền của người tiêu dùng.

Minh An