

Những điều cần biết về quyền lợi của người tiêu dùng

18:37 17/04/2018

Hành vi vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng xảy ở mọi lĩnh vực của đời sống kinh tế - xã hội với quy mô, tính chất ngày càng phức tạp như: thị trường nông sản tồn tại tình trạng rau bẩn, thịt bẩn, có dư lượng thuốc bảo vệ thực vật, dư lượng chất cấm; tràn lan hàng lậu, hàng kém chất lượng mà người sản xuất, kinh doanh nhiều khi cố tình gian lận, xâm phạm quyền lợi của người tiêu dùng.



Người tiêu dùng cần biết các quyền lợi của mình

Phần lớn người tiêu dùng chưa quan tâm đến những điều tối thiểu khi mua hàng như: không lấy hoá đơn, chứng từ, không kiểm tra, xem xét hàng hoá trước khi nhận hàng nên khi sự cố xảy ra không có cơ sở để giải quyết. Thiếu hiểu biết về luật, nhiều người tiêu dùng bị xâm phạm quyền lợi nhưng không biết phải làm gì nên chỉ im lặng chấp nhận.

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (Luật) năm 2010 và các Nghị định hướng dẫn thi hành ra đời là bước ngoặt lớn để xã hội hóa công tác bảo vệ người tiêu dùng, là công cụ thực sự mạnh mẽ và cần thiết đối với việc bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng, tạo tâm lý yên tâm khi trao đổi, mua bán trên thị trường... và bảo vệ các nhà sản xuất kinh doanh chân chính, góp phần vào sự phát triển lành mạnh của thị trường và định hướng phát triển kinh tế của đất nước.

Quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng đã được ghi nhận trong Luật, đồng thời đã được niêm yết tại nhiều văn phòng và các Hội bảo vệ người tiêu dùng các tỉnh, thành khác nhau. Theo quy định của Luật thì người tiêu dùng có các quyền và nghĩa vụ sau:

Thứ nhất, về quyền của người tiêu dùng

1. 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.
2. Được cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; nội dung giao dịch hàng hóa, dịch vụ; nguồn gốc, xuất xứ hàng hóa; được cung cấp hóa đơn, chứng từ, tài liệu liên quan đến giao dịch và thông tin cần thiết khác về hàng hóa, dịch vụ mà người tiêu dùng đã mua, sử dụng.
3. Lựa chọn hàng hóa, dịch vụ, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ theo nhu cầu, điều kiện thực tế của mình; quyết định tham gia hoặc không tham gia giao dịch và các nội dung thỏa thuận khi tham gia giao dịch với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.
4. Góp ý kiến với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ 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 giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.
5. Tham gia xây dựng và thực thi chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
6. 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 tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đã công bố, niêm yết, quảng cáo hoặc cam kết.

7. 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 của Luật này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

8. Được tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn kiến thức về tiêu dùng hàng hóa, dịch vụ.

Người tiêu dùng cần phải ghi nhớ 8 quyền của mình đã được Luật quy định để tự bảo vệ chính mình - bảo vệ 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 khác...

Ngoài ra, người tiêu dùng còn được bảo đảm an toàn, bí mật thông tin của mình khi tham gia giao dịch, sử dụng hàng hóa, dịch vụ, trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu.

Thứ hai, về nghĩa vụ của người tiêu dùng:

1. Kiểm tra hàng hóa trước khi nhận; lựa chọn tiêu dùng hàng hóa, dịch vụ có nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng, không làm tổn hại đến môi trường, trái với thuần phong mỹ tục và đạo đức xã hội, không gây nguy hại đến tính mạng, sức khỏe của mình và của người khác; thực hiện chính xác, đầy đủ hướng dẫn sử dụng hàng hóa, dịch vụ.

2. Thông tin cho cơ quan nhà nước, tổ chức, cá nhân có liên quan khi phát hiện hàng hóa, dịch vụ lưu hành trên thị trường không bảo đảm an toàn, gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến tính mạng, sức khỏe, tài sản của người tiêu dùng; hành vi của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ xâm phạm đến quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng.

Người tiêu dùng cần hiểu rõ quyền lợi và nghĩa vụ của mình để bảo vệ quyền lợi của mình mà còn góp phần bảo vệ những người tiêu dùng khác. Đồng thời bảo vệ các nhà sản xuất kinh doanh chân chính, góp phần vào sự phát triển lành mạnh của thị trường và định hướng phát triển kinh tế của đất nước.

Nếu có bất cứ thông tin về hàng thật- hàng giả, vui lòng liên hệ ngay với chúng tôi qua địa chỉ: Ban 389 Báo Thương hiệu & Công luận. Tòa soạn: Số 12TT, Bộ Tư pháp, P.Quan Hoa- Q.Cầu Giấy- Hà Nội. Hotline: 0973.269.389 Email: chuyendong389.thcl@gmail.com

Hà Trân