

Những lưu ý khi người tiêu dùng bị gọi điện quấy rối

21:15 11/05/2018

Theo Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng, Bộ Công thương (Cục CT&BVNTD), thời gian gần đây, có nhiều phản ánh, khiếu nại của NTD về việc bị gọi điện, nhắn tin với mục đích đe dọa, nhắc nợ, mặc dù NTD không vay nợ từ tổ chức, đơn vị liên quan. Các hình thức quấy rối này gây ra sự bức xúc và ảnh hưởng tới cuộc sống và công việc hàng ngày của NTD.



NTD (chủ yếu là thuê bao của mạng Vinaphone) liên tục nhận các cuộc điện thoại hoặc tin nhắn với nội dung đề nghị trả khoản nợ. NTD đã thông báo về việc bị gọi nhầm và đề nghị đơn vị liên hệ kiểm tra lại thông tin để tránh tình trạng tiếp tục gọi điện nhầm.

Tuy nhiên, NTD vẫn tiếp tục bị gọi điện nhắc nợ, một số trường hợp bị gọi điện quấy rối liên tục trong 6 tháng gần đây, tần suất cuộc gọi nhiều nhất là 10 cuộc/ngày.

Theo thống kê, trong những tháng đầu năm 2018, Tổng đài tư vấn, hỗ trợ NTD – 18006838 đã tiếp nhận 90 cuộc gọi phản ánh của NTD với nội dung như trên.

Nhằm xử lý các trường hợp nêu trên, tránh tình trạng bị quấy rối, ảnh hưởng đến công việc và cuộc sống hàng ngày, Cục CT&BVNTD lưu ý NTD một số nội dung sau.

Trong trường hợp nhân viên liên hệ không cung cấp hoặc không nói rõ tên của đơn vị chủ quản khoản nợ, NTD cần tìm cách nói chuyện, trao đổi để có thể xác định được tên của đơn vị liên quan. Chỉ khi có được thông tin của đơn vị này, NTD mới có cơ sở để khiếu nại tới các cơ quan quản lý, từ đó các cơ quan quản lý có cơ sở để liên hệ và hỗ trợ NTD.

Trong quá trình trao đổi với nhân viên liên hệ, NTD cần chủ động đề nghị nhân viên xác nhận lại thông tin về việc thu hồi nợ nhằm đối tượng. Đồng thời, trên cơ sở xác định chính xác tên của đơn vị chủ quản khoản nợ, NTD có thể tiếp tục liên hệ (thông qua điện thoại hoặc qua email) để đề nghị đơn vị này tiếp nhận và giải quyết vấn đề của NTD.

Trường hợp đã thông báo, đề nghị nhưng vẫn tiếp tục bị gọi điện quấy rối, NTD có thể thực hiện khiếu nại về hành vi nêu trên tới Cục CT&BVNTD. Nội dung khiếu nại cần cung cấp số điện thoại, họ tên của NTD; tên của đơn vị liên quan và tóm tắt nội dung vụ việc của NTD.

NTD có thể gửi khiếu nại tới Cục thông qua email vcca@moit.gov.vn hoặc liên hệ Tổng đài 1800.6838 để được tư vấn và hỗ trợ.

Hà Trân