TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

Quấy rối người tiêu dùng là gì?

08:15 15/05/2018

Hiện nay, các hình thức bán hàng, quảng cáo, tiếp thị, giới thiệu sản phẩm đến tận tay người tiêu dùng hoặc thông qua tin nhắn, gọi điện thoại đến người tiêu dùng đang là xu hướng kinh doanh trong xã hội hiện đại, được nhiều tổ chức, cá nhân kinh doanh sử dụng.

Tuy nhiên, kéo theo đó là những cảm giác phiền phức, khó chịu đối với người tiêu dùng khi hàng ngày, hàng giờ người tiêu dùng nhận được các cuộc viếng thăm của người bán hàng, của nhân viên tiếp thị hoặc nhận được các cuộc điện thoại, tin nhắn không mong muốn từ các tổ chức, cá nhân kinh doanh để chào mời, lôi kéo người tiêu dùng mua sản phẩm,...

Theo Khoản 4 Điều 3 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định: Quấy rối người tiêu dùng là hành vi tiếp xúc trực tiếp hoặc gián tiếp với người tiêu dùng để giới thiệu về hàng hóa, dịch vụ, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ hoặc đề nghị giao kết hợp đồng trái với ý muốn của người tiêu dùng, gây cản trở, ảnh hưởng đến công việc, sinh hoạt bình thường của người tiêu dùng.

Như vậy, có thể qua điện thoại, tiếp xúc trực tiếp, bán hàng tận cửa và thậm chí là qua hệ thống loa phát thanh đưa các thông tin về sản phẩm hàng hóa, dịch vụ tới người tiêu dùng với mục đích giới thiệu, tiếp thị, bán hoặc đề nghị giao kết hợp đồng mua bán với người tiêu dùng trong khi người tiêu dùng không có nhu cầu, không đồng ý, gây ảnh hưởng đến công việc, sinh hoạt bình thường của người tiêu dùng đều có thể cấu thành hành vi quấy rối người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.

Bên cạnh đó, Khoản 2, Điều 10 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định "cấm tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ quấy rối người tiêu dùng thông qua tiếp thị hàng hoá, dịch vụ trái với ý muốn của người tiêu dùng từ 02 lần trở lên hoặc có hành vi khác gây cản trở, ảnh hưởng đến công việc, sinh hoạt bình thường của người tiêu dùng".

Khoản 3, Điều 10 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa dịch vụ không được ép buộc người tiêu dùng thông qua việc thực hiện một trong các hành vi: dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực hoặc các biện pháp khác gây thiệt hại đến tính mạng, sức khỏe, danh dự, uy tín, nhân phẩm, tài sản của người tiêu dùng; lợi dụng hoàn cảnh khó khăn của người tiêu dùng hoặc lợi dụng thiên tai, dịch bệnh để ép buộc giao dịch.

Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa dịch vụ thực hiện hành vi quấy rối người tiêu dùng sẽ bị áp dụng các hình thức xử phạt theo quy định của pháp luật.

Hà Trân