



BỘ CÔNG THƯƠNG

CỤC CẠNH TRANH VÀ BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG

Bản hướng dẫn

TIÊU DÙNG AN TOÀN

trong thời kỳ bình thường mới



MỤC LỤC

Lời nói đầu

Phần 1

An toàn lựa chọn

01 --> 04

Phần 2

An toàn thanh toán

05 --> 08

Phần 3

An toàn sử dụng

09 --> 13





LỜI NÓI ĐẦU

Việt Nam và thế giới đã trải qua một năm 2021 với nhiều khó khăn, thách thức: Tình hình dịch bệnh Covid-19 diễn biến phức tạp với nhiều làn sóng dịch bùng phát mạnh mẽ ở cả phạm vi trong nước và quốc tế. Lần đầu tiên trong lịch sử nhiều năm trở lại đây, Việt Nam và nhiều quốc gia trên thế giới được đặt dưới tình trạng báo động, cảnh giác cao nhất.

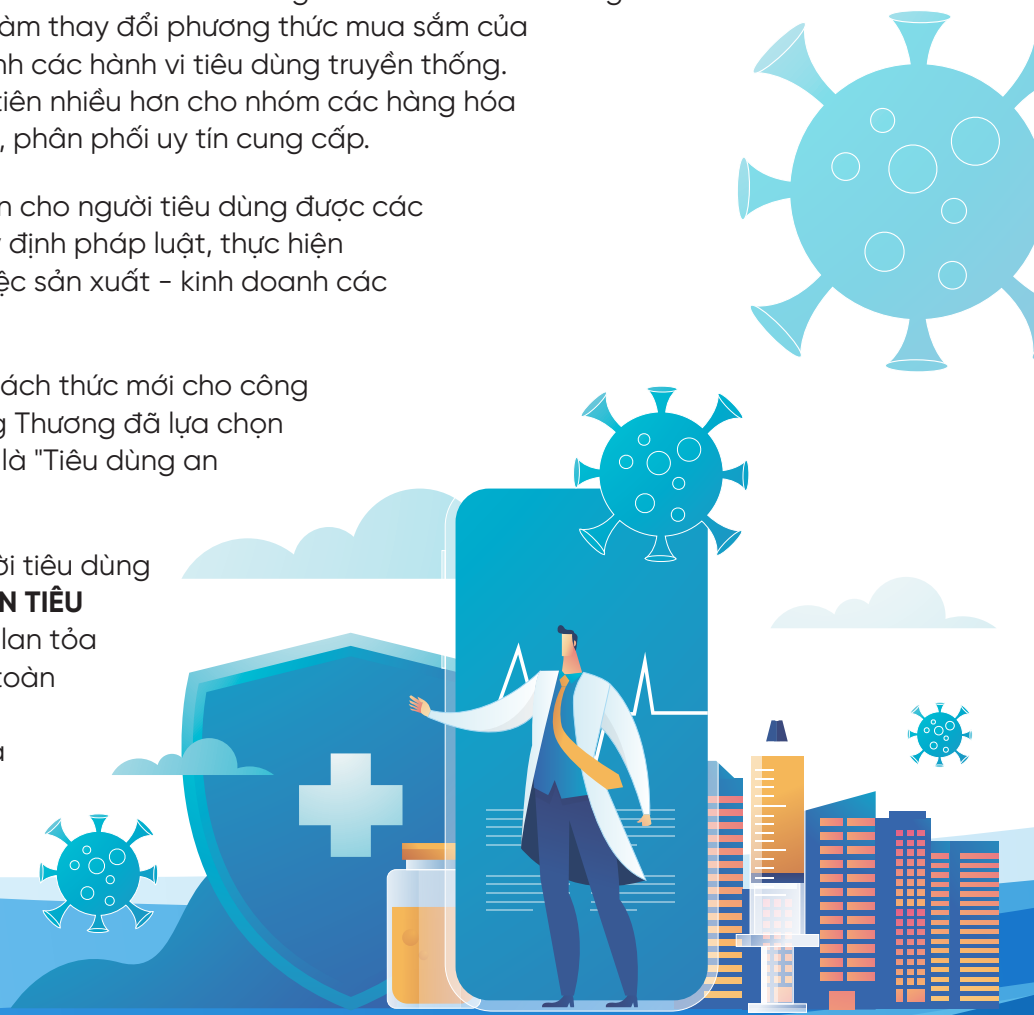
Kinh tế - xã hội do đó cũng gặp phải nhiều biến động tương ứng. Việc tắc nghẽn trong chuỗi giá trị toàn cầu làm tăng giá nguyên liệu sản xuất là thách thức không nhỏ cho hoạt động sản xuất - kinh doanh của các quốc gia. Đồng thời, giá nhiều mặt hàng tiêu dùng thiết yếu tăng mạnh tác động không nhỏ tới quyết định mua sắm của người tiêu dùng.

Dịch bệnh cùng sự leo thang của các mối nguy cơ tiềm tàng đã thúc đẩy cho sự phát triển của xu hướng kinh doanh - tiêu dùng mới, phù hợp hơn với bối cảnh bình thường mới. Thương mại điện tử phát triển và làm thay đổi phương thức mua sắm của người tiêu dùng, các hành vi tiêu dùng trực tuyến được sử dụng nhiều hơn bên cạnh các hành vi tiêu dùng truyền thống. Mong muốn được an toàn khuyến khích người tiêu dùng quan tâm và dành sự ưu tiên nhiều hơn cho nhóm các hàng hóa hướng tới bảo vệ sức khỏe, thân thiện với môi trường hoặc do các đơn vị sản xuất, phân phối uy tín cung cấp.

Hơn lúc nào hết, xu hướng sản xuất - kinh doanh trách nhiệm, đảm bảo sự an toàn cho người tiêu dùng được các doanh nghiệp quan tâm. Việc ý thức rõ tầm quan trọng của việc tuân thủ các quy định pháp luật, thực hiện nghĩa vụ bảo vệ người tiêu dùng khiến các doanh nghiệp triển khai có hiệu quả việc sản xuất - kinh doanh các hàng hóa đảm bảo chất lượng và tạo ra sự cạnh tranh lành mạnh trên thị trường.

Khó khăn, thử thách về kinh tế - xã hội của đất nước nói chung đặt ra cơ hội và thách thức mới cho công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Đứng trước bối cảnh đó, năm 2022, Bộ Công Thương đã lựa chọn chủ đề cho các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam là "Tiêu dùng an toàn trong thời kỳ bình thường mới".

Một trong những điểm nhấn của các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của Người tiêu dùng Việt Nam năm 2022 của Bộ Công Thương là việc Ban hành Bộ tài liệu **"HƯỚNG DẪN TIÊU DÙNG AN TOÀN TRONG THỜI KỲ BÌNH THƯỜNG MỚI"** với ý nghĩa nhằm góp phần lan tỏa thông điệp, hướng dẫn người tiêu dùng một số cách thức để có thể tiêu dùng an toàn trong thời kỳ bình thường mới. Với 3 nội dung trọng tâm gồm An toàn lựa chọn, An toàn thanh toán và An toàn sử dụng (**THÔNG ĐIỆP 3A**), Bộ tài liệu Hướng dẫn sẽ là cuốn sổ tay hữu ích cho người tiêu dùng trong việc hướng tới tiêu dùng an toàn trong bối cảnh tình hình mới.





AN TOÀN LỰA CHỌN

PHẠM VI

An toàn lựa chọn được quy định trong hướng dẫn này là giai đoạn từ khi người tiêu dùng tiếp cận và tiếp nhận thông tin ban đầu đến giai đoạn cân nhắc lựa chọn hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng.

ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

- Người tiêu dùng.
- Tổ chức, cá nhân kinh doanh (sau đây gọi chung là “doanh nghiệp” hoặc “bên bán”).

ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP

- Cung cấp thông tin cho người tiêu dùng một cách đầy đủ, chính xác về doanh nghiệp, uy tín, khả năng kinh doanh, khả năng cung cấp hàng hóa, dịch vụ của doanh nghiệp.
- Cung cấp thông tin một cách đầy đủ, chính xác về hàng hoá, dịch vụ cho người tiêu dùng, bao gồm:
 - + Ghi nhãn hàng hóa theo quy định của pháp luật.
 - + Niêm yết công khai giá hàng hoá, dịch vụ tại địa điểm kinh doanh, văn phòng dịch vụ.
 - + Cảnh báo khả năng hàng hoá, dịch vụ có ảnh hưởng xấu đến sức khỏe, tinh mạng, tài sản của người tiêu dùng và các biện pháp phòng ngừa.
 - + Cung cấp thông tin về khả năng cung ứng linh kiện, phụ kiện thay thế của hàng hoá.
 - + Cung cấp hướng dẫn sử dụng; điều kiện, thời hạn, địa điểm, thủ tục bảo hành trong trường hợp hàng hoá, dịch vụ có bảo hành.
 - + Thông báo chính xác, đầy đủ cho người tiêu dùng về hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trước khi giao dịch.





AN TOÀN LỰA CHỌN

- Không giả mạo các đánh giá về hàng hóa, dịch vụ hoặc xóa phản hồi tiêu cực của khách hàng (đối với hình thức thương mại trực tuyến).
- Soạn thảo và áp dụng các điều khoản và điều kiện mua hàng hóa, dịch vụ rõ ràng, công bằng, đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và quy định của pháp luật khác có liên quan.
- Dành thời gian hợp lý (được người tiêu dùng chấp thuận) để người tiêu dùng tìm hiểu, lựa chọn hàng hóa, dịch vụ phù hợp và nghiên cứu các điều kiện, chính sách, tài liệu có liên quan trước khi quyết định giao dịch.
- Xây dựng, ban hành và công khai các cơ chế giải quyết tranh chấp, chính sách bồi thường thiệt hại để người tiêu dùng tìm hiểu trước khi quyết định giao dịch.





AN TOÀN LỰA CHỌN

ĐỐI VỚI NGƯỜI TIÊU DÙNG

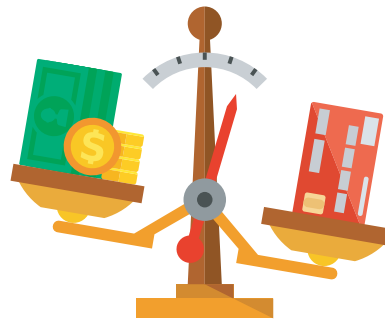
01

Tìm hiểu các quyền lợi tương ứng của người tiêu dùng theo quy định pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, cụ thể:



Quyền được Thông tin:

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 hoá; được cung cấp hoá 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.



Quyền được Lựa chọn:

Lựa chọn hàng hoá, dịch vụ, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, 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 thoả thuận khi tham gia giao dịch với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.



Quyền được Tư vấn:

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



AN TOÀN LỰA CHỌN

02 | Kiểm tra, tìm hiểu các thông tin có liên quan đến doanh nghiệp và hàng hóa, dịch vụ muốn mua và lựa chọn cẩn thận, kỹ lưỡng hàng hóa, dịch vụ, cụ thể:

- Lựa chọn các hàng hóa, dịch vụ đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp phép lưu hành theo quy định pháp luật.
- Lựa chọn hàng hóa rõ ràng về nguồn gốc, xuất xứ và mua tại các đơn vị cung cấp, cửa hàng có uy tín.
- Lựa chọn hàng hóa, dịch vụ không làm tổn hại đến môi trường, trái với thuần phong mỹ tục và đạo đức xã hội.
- Kiểm tra các đánh giá về hàng hóa, cẩn trọng với những hàng hóa rẻ hơn giá trị thật của nó quá nhiều.
- Tìm hiểu và lựa chọn hàng hóa, dịch vụ phù hợp với nhu cầu và điều kiện thực tế của mình.
- Kiểm tra nhãn mác, hạn sử dụng của hàng hóa.
- Không vội vàng đặt mua khi chưa tìm hiểu kỹ về hàng hóa, đặc biệt cả khi doanh nghiệp đưa ra giới hạn về thời gian khuyến mại.
- Đối với các hàng hóa chăm sóc và bảo vệ sức khỏe:
 - + Tránh mua hàng hóa bảo vệ sức khỏe không rõ nguồn gốc, xuất xứ, không qua kiểm soát (như hàng xách tay).
 - + Cẩn trọng với những quảng cáo trên các trang website, mạng xã hội hoặc tư vấn qua điện thoại, sử dụng hình ảnh bác sỹ, dược sỹ, nhân viên y tế để quảng cáo về tác dụng chữa được bệnh, điều trị bệnh hay được quảng cáo dưới các hình thức thư cảm ơn của người bệnh, người nổi tiếng về hàng hóa chữa được bệnh, khỏi bệnh hoặc các hình thức tương tự.
 - + Kiểm tra, tìm hiểu cẩn thận thông tin về hàng hóa (ví dụ về thành phần, công dụng, đối tượng sử dụng, các cảnh báo sức khỏe) để chắc chắn lựa chọn được hàng hóa phù hợp với nhu cầu và tình trạng sức khỏe của bản thân hoặc gia đình.
 - + Kiểm tra, tìm hiểu thông tin về tình trạng lưu hành của hàng hóa (ví dụ: thông tin về các hàng hóa được cấp phép đăng ký lưu hành; các hàng hóa bị thu hồi, xử lý vi phạm...).
- Tìm hiểu kỹ các chính sách mua bán như đổi trả, bảo hành hàng hóa của doanh nghiệp.
- Lưu ý tuân thủ nguyên tắc 5K mà Bộ Y tế đưa ra để bảo vệ sức khỏe bản thân, gia đình và cộng đồng trong quá trình giao dịch.



AN TOÀN THANH TOÁN

PHẠM VI

An toàn thanh toán được quy định trong hướng dẫn này là giai đoạn từ trao đổi các thông tin liên quan đến hàng hóa, dịch vụ đến giai đoạn người tiêu dùng dùng thanh toán, nhận hàng hóa, dịch vụ.

ỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

- Người tiêu dùng.
- Tổ chức, cá nhân kinh doanh (sau đây gọi chung là “doanh nghiệp” hoặc “bên bán”).

ỐI VỚI DOANH NGHIỆP

- Cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về doanh nghiệp; nội dung giao dịch hàng hóa, dịch vụ; nguồn gốc, xuất xứ hàng hóa; các tài liệu liên quan đến giao dịch và thông tin cần thiết khác về hàng hóa, dịch vụ mà người tiêu dùng lựa chọn mua trong quá trình giới thiệu hàng hóa, dịch vụ và theo yêu cầu của người tiêu dùng.
- Khi thanh toán, cần cung cấp bằng chứng giao dịch giữa doanh nghiệp và người tiêu dùng, cụ thể:
 - + Cung cấp cho người tiêu dùng hóa đơn hoặc chứng từ, tài liệu liên quan đến giao dịch theo quy định của pháp luật hoặc theo yêu cầu của người tiêu dùng.
 - + Trường hợp giao dịch bằng phương tiện điện tử thì doanh nghiệp có trách nhiệm tạo điều kiện cho người tiêu dùng truy nhập, tải, lưu giữ và in hóa đơn, chứng từ, tài liệu liên quan đến giao dịch giữa các bên.
- Thực hiện trách nhiệm bảo đảm an toàn, bảo vệ bí mật thông tin của người tiêu dùng khi người tiêu dùng tham gia giao dịch theo quy định pháp luật.





AN TOÀN THANH TOÁN

- Trường hợp phải thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của người tiêu dùng thì doanh nghiệp có trách nhiệm:
 - + Thông báo rõ ràng, công khai trước khi thực hiện với người tiêu dùng về mục đích hoạt động thu thập, sử dụng thông tin của người tiêu dùng.
 - + Sử dụng thông tin phù hợp với mục đích đã thông báo với người tiêu dùng và phải được người tiêu dùng đồng ý.
 - + Bảo đảm an toàn, chính xác, đầy đủ khi thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của người tiêu dùng.
 - + Tự mình hoặc có biện pháp để người tiêu dùng cập nhật, điều chỉnh thông tin khi phát hiện thấy thông tin đó không chính xác.
 - + Chỉ được chuyển giao thông tin của người tiêu dùng cho bên thứ ba khi có sự đồng ý của người tiêu dùng, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.
- Cung cấp một cách đầy đủ, chính xác cho người tiêu dùng các thông tin như: các điều khoản và điều kiện, chính sách về giao hàng hóa (nếu hàng hóa mua được giao); thông tin về các loại chi phí khác có liên quan (nếu có); chính sách và điều kiện bảo hành; hướng dẫn sử dụng hàng hóa; điều kiện được hưởng khuyến mại khác (nếu có); chính sách trả hàng và hoàn tiền của doanh nghiệp;...





AN TOÀN THANH TOÁN

ĐỐI VỚI NGƯỜI TIÊU DÙNG

01 Đối với phương thức mua bán và thanh toán truyền thống:

- Trong suốt quá trình giao dịch mua hàng và thanh toán, người tiêu dùng có trách nhiệm chủ động bảo mật, bảo vệ thông tin của mình.
- Chỉ cung cấp cho bên bán các thông tin cần thiết liên quan đến giao dịch và yêu cầu bên bán thực hiện trách nhiệm bảo mật thông tin theo đúng quy định pháp luật trong trường hợp bên bán thu thập thông tin của người tiêu dùng.
- Chú ý đến các điều khoản và điều kiện, chính sách về giao hàng hóa (nếu hàng hóa mua được giao); chi phí có liên quan, bảo hành; chính sách trả hàng và hoàn tiền của doanh nghiệp.
- Cẩn trọng khi thanh toán số tiền quá lớn trước khi nhận hàng.
- Kiểm tra kỹ hàng hóa trước khi nhận. Nếu có vấn đề gì cần phản ánh ngay với bên bán để được đổi/trả hàng hóa.
- Chú ý chủ động lưu giữ lại toàn bộ hóa đơn, chứng từ, tài liệu liên quan đến giao dịch để làm bằng chứng giải quyết tranh chấp (nếu có). Trường hợp doanh nghiệp không cung cấp, cần chủ động yêu cầu doanh nghiệp cung cấp đầy đủ các tài liệu này.
- Lưu ý tuân thủ nguyên tắc 5K mà Bộ Y tế đưa ra để bảo vệ sức khỏe bản thân, gia đình và cộng đồng trong quá trình giao dịch.





AN TOÀN THANH TOÁN

02 Đối với phương thức mua bán và thanh toán trực tuyến:

- Tìm hiểu và đọc kỹ các điều kiện, điều khoản của website/ứng dụng di động trước khi đồng ý giao dịch và thanh toán để đảm bảo quyền lợi của mình không bị ảnh hưởng.
- Kiểm tra kỹ các thông tin thanh toán như nội dung thanh toán, tổng số tiền cần thanh toán trước khi quyết định thanh toán.
- Cẩn trọng và chủ động bảo mật thông tin của mình trong quá trình thanh toán, yêu cầu bên bán thực hiện trách nhiệm bảo mật thông tin theo đúng quy định pháp luật trong trường hợp bên bán thu thập thông tin của người tiêu dùng.
- Tự mình sử dụng thẻ và tài khoản thanh toán; không đưa thẻ thanh toán của mình cho bất kỳ ai; không tiết lộ số PIN, số thẻ cho bất kỳ ai kể cả nhân viên thu ngân của bên bán.
- Chỉ giao dịch trực tuyến trên các nền tảng, ứng dụng di động, website uy tín, các địa chỉ mua hàng tin cậy, có độ bảo mật cao; tự mình gõ đường link đầy đủ trên thanh địa chỉ trên trình duyệt internet và tránh lựa chọn các đường link có sẵn (có thể là giả mạo).
- Giữ lại các hóa đơn thanh toán thẻ, chứng từ có liên quan để đối chiếu với các giao dịch trên sao kê tài khoản thẻ và thực tế hàng hóa, dịch vụ nhận được cũng như để làm bằng chứng nếu xảy ra tranh chấp.
- Thực hiện các lưu ý khác theo đúng hướng dẫn sử dụng thẻ, tài khoản thanh toán của đơn vị phát hành thẻ, tài khoản thanh toán.
- Kiểm tra kỹ hàng hóa trước khi nhận từ bên bán hoặc bên vận chuyển. Trường hợp hàng hóa, dịch vụ không đảm bảo an toàn, chất lượng cần phản ánh ngay tới bên bán để được giải quyết.
- Lưu ý tuân thủ nguyên tắc 5K mà Bộ Y tế đưa ra để bảo vệ sức khỏe bản thân, gia đình và cộng đồng trong quá trình giao dịch.





AN TOÀN SỬ DỤNG

PHẠM VI

An toàn sử dụng được quy định trong hướng dẫn này là giai đoạn từ khi người tiêu dùng tiếp nhận, sử dụng hàng hóa, dịch vụ đến bảo hành, phản ánh, khiếu nại về hàng hóa, dịch vụ (nếu phát sinh vấn đề cần bảo hành, phản ánh, khiếu nại).

ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

- Người tiêu dùng.
- Tổ chức, cá nhân kinh doanh (sau đây gọi chung là "doanh nghiệp" hoặc "bên bán")
- Cơ quan, đơn vị, tổ chức có liên quan.

ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP

- Cung cấp đầy đủ, chính xác cho người tiêu dùng các thông tin như: các điều khoản và điều kiện, chính sách về giao hàng hóa (nếu hàng hóa mua được giao); thông tin về các loại chi phí khác có liên quan (nếu có); chính sách và điều kiện bảo hành; hướng dẫn sử dụng; điều kiện được hưởng khuyến mại khác (nếu có); chính sách trả hàng và hoàn tiền của doanh nghiệp;...
- Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện do mình cung cấp theo quy định pháp luật và thỏa thuận bảo hành giữa bên bán và người tiêu dùng.

Thực hiện trách nhiệm thu hồi hàng hóa có khuyết tật, thông báo công khai và chịu chi phí trong quá trình thu hồi; thực hiện bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng do hàng hóa có khuyết tật gây ra (nếu có) theo quy định pháp luật.

Xây dựng, ban hành và công khai các cơ chế giải quyết tranh chấp, chính sách bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng.

- Tiếp nhận và tiến hành thương lượng với người tiêu dùng trong vòng 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu của người tiêu dùng; tiến hành giải quyết tranh chấp với người tiêu dùng theo các phương thức phù hợp theo quy định pháp luật và thỏa thuận giữa các bên.





AN TOÀN SỬ DỤNG

ĐỐI VỚI NGƯỜI TIÊU DÙNG

01

Tìm hiểu các quyền lợi tương ứng của người tiêu dùng theo quy định pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, cụ thể:



Quyền được yêu cầu bồi thường:

Yêu cầu bồi thường thiệt hại khi hàng hoá, 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.



Quyền khiếu nại, tố cáo, khởi kiện:

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 Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định khác của pháp luật có liên quan.



AN TOÀN SỬ DỤNG

02

Lưu ý chủ động thực hiện các việc sau để bảo vệ an toàn sức khỏe và quyền lợi chính đáng của mình, cụ thể:



Sau khi mua hàng, cần tự chủ động lưu lại tất cả các thông tin, tài liệu liên quan đến giao dịch như: thông tin mua hàng, mã xác nhận đơn hàng, giữ lại hóa đơn thanh toán, hóa đơn giao hàng, phiếu/mã xác nhận bảo hành, lưu giữ hợp đồng và các tài liệu, thỏa thuận đã giao kết với bên bán.



Nếu có bất kỳ vấn đề gì sai sót, đừng ngần ngại liên hệ với bên bán để yêu cầu khắc phục và/hoặc bồi thường thỏa đáng.



Đọc kỹ trước khi sử dụng hàng hóa các thông tin như: hướng dẫn sử dụng (đặc biệt đối với các sản phẩm bảo vệ sức khỏe); điều kiện sử dụng và bảo quản sản phẩm; hạn sử dụng; những lưu ý khi sử dụng sản phẩm;... để đảm bảo sử dụng sản phẩm một cách an toàn, hợp lý, hiệu quả.





AN TOÀN SỬ DỤNG

03 Chia sẻ thông tin tiêu dùng để góp phần xây dựng môi trường tiêu dùng an toàn, lành mạnh



Chủ động chia sẻ thông tin về hàng hóa, dịch vụ, về quá trình mua bán, sử dụng hàng hóa, dịch vụ để người thân, bạn bè được biết và nâng cao nhận thức tiêu dùng an toàn.



Chỉ chia sẻ thông tin trên cơ sở xác định rõ nguồn thông tin, tính chính xác của thông tin. Không chia sẻ thông tin không rõ nguồn gốc, thông tin chưa kiểm chứng, gây ảnh hưởng đến tâm lý người tiêu dùng và hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.



Khi thực hiện các giao dịch mua bán trực tuyến, chủ động thực hiện đánh giá về hàng hóa, dịch vụ, về quá trình mua bán, sử dụng hàng hóa, dịch vụ để góp phần hỗ trợ người tiêu dùng khác lựa chọn người bán có uy tín, hàng hóa, dịch vụ có chất lượng.



AN TOÀN SỬ DỤNG

04 Trường hợp xảy ra tranh chấp, cần sử dụng các phương thức giải quyết tranh chấp phù hợp theo quy định pháp luật, trong đó:

- ✓ Ưu tiên giải quyết vấn đề tranh chấp với bên bán trước khi sử dụng các phương thức khác do đây luôn là phương thức giải quyết nhanh gọn, hạn chế chi phí và công sức cho các bên liên quan.
- ✓ Gửi phản ánh, khiếu nại tới bên bán theo các cách thức có thể lưu vết, trong đó cần lưu ý xác định thời điểm gửi khiếu nại để bảo vệ quyền lợi, đặc biệt trong các trường hợp có giới hạn thời hạn gửi khiếu nại (căn cứ theo thỏa thuận với bên bán hoặc đặc thù quy định pháp luật từng lĩnh vực).
- ✓ Trường hợp không thương lượng được với bên bán, cần liên hệ với cơ quan, tổ chức để được hỗ trợ tư vấn, giải quyết sau:

+ PHẢN ÁNH TỚI HỘI BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG:

Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là các tổ chức đại diện cho tiếng nói của người tiêu dùng, có nhiệm vụ thực hiện một số hoạt động bảo vệ người tiêu dùng.

+ PHẢN ÁNH TỚI SỞ CÔNG THƯƠNG ĐỊA PHƯƠNG:

Sở Công Thương là cơ quan chịu trách nhiệm bảo vệ người tiêu dùng tại địa phương.

+ PHẢN ÁNH TỚI TỔNG ĐÀI TƯ VẤN HỖ TRỢ NGƯỜI TIÊU DÙNG **1800.6838**

Tổng đài miễn cước cuộc gọi do Bộ Công Thương vận hành nhằm tiếp nhận, tư vấn các vấn đề về pháp luật bảo vệ người tiêu dùng.

+ PHẢN ÁNH TỚI CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ QUẢN LÝ CHUYÊN NGÀNH liên quan đến loại hàng hóa,

dịch vụ mà người tiêu dùng đã mua của doanh nghiệp để được tư vấn, hỗ trợ, giải quyết.



The image features a hand on the right side, with the index finger pointing towards a central globe. The globe is surrounded by a complex network of white lines and glowing nodes, resembling a digital or social network. The background is dark blue with blurred city lights. The text 'Cảm Ơn' is written in a large, elegant, golden-yellow cursive font across the middle of the globe.

*Cảm
Ơn*