

Các quy định về giao dịch điện tử

Với sự phát triển của Internet, người tiêu dùng chỉ cần thao tác trên máy tính, máy tính bảng và điện thoại để mua đồ ngày càng phổ biến. Để bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng khi mua sắm trực tuyến, điều 19 Luật Bảo vệ Quyền lợi người tiêu dùng đã quy định rõ, các giao dịch điện tử có thể được huỷ bỏ vô điều kiện trong vòng 7 ngày.

Giao dịch điện tử là gì?

Là việc các doanh nghiệp sử dụng các phương pháp bán hàng như phát thanh, truyền hình, điện thoại, fax, catalog, báo, tạp chí, Internet, tờ rơi hoặc các phương thức tương tự khác, để xác lập giao dịch với người tiêu dùng mà người tiêu dùng không thể kiểm tra được hàng hóa hoặc dịch vụ.
Ví dụ: Mua quần áo, điện thoại, ti vi qua mạng.

Các giao dịch điện tử được hưởng quyền huỷ bỏ đặc biệt

Người tiêu dùng sử dụng giao dịch điện tử có thể trả lại hàng hóa hoặc thông báo cho người bán bằng văn bản trong vòng 7 ngày sau khi nhận được hàng hóa hoặc dịch vụ mà không cần giải thích lý do, không phải chịu bất kỳ khoản chi phí nào, và không phải suy xét việc chấm dứt giao dịch.

Đối với việc mua hàng tại cửa hàng, vì khi mua hàng được xem hàng trực tiếp, nên trừ trường hợp cửa hàng có chính sách đặc biệt, không thì không được áp dụng quyền huỷ hàng trong vòng 7 ngày!

Các tiêu chí áp dụng cho các trường hợp ngoại lệ trong việc thực hiện quyền chấm dứt các giao dịch điện tử

Kể từ ngày 1 tháng 1 năm 2016, khi xem xét các tranh chấp phát sinh từ các giao dịch thực tế, Luật Bảo vệ Người tiêu dùng đã đưa ra "Các tiêu chí áp dụng cho các trường hợp ngoại lệ trong việc thực hiện quyền chấm dứt các giao dịch điện tử" đối với một số sản phẩm hoặc dịch vụ đặc biệt. Theo đó, bãi bỏ quyền huỷ bỏ giao dịch trong vòng 7 ngày đối với các sản phẩm hoặc dịch vụ phù hợp với các tiêu chí trên, để cân bằng quyền lợi giữa doanh nghiệp và người tiêu dùng.

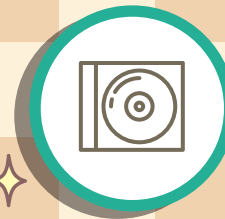




Hàng hoá dễ bị hỏng, hàng hoá có hạn sử dụng ngắn hoặc sắp hết hạn khi giao dịch bị huỷ bỏ. Ví dụ: cơm hộp mới làm, trái cây và rau, bánh ngọt, sữa tươi, v.v...



Báo hoặc tạp chí



Sản phẩm nghe nhìn hoặc phần mềm máy tính mà người tiêu dùng đã mở hộp, như đĩa nhạc CD, phim ảnh DVD.

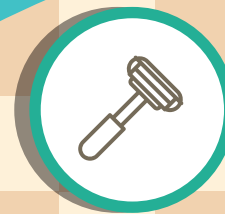


Dịch vụ hành khách hàng không quốc tế

Các tiêu chí không áp dụng quyền huỷ bỏ giao dịch trong vòng 7 ngày sau khi phát sinh giao dịch

Lưu ý ♥♥

Các sản phẩm hoặc dịch vụ đặc biệt nêu trên không áp dụng quyền huỷ bỏ trong vòng 7 ngày sau khi phát sinh giao dịch, nhưng không ảnh hưởng đến quyền lợi mà người tiêu dùng được hưởng theo các quy định của pháp luật dân sự hoặc các quy định khác. Nếu hàng hóa, dịch vụ mà người tiêu dùng mua bị lỗi thì theo quy định tại Điều 354 Bộ luật Dân sự, người tiêu dùng có quyền yêu cầu người bán đổi sản phẩm khác, giảm giá hoặc huỷ bỏ giao dịch; nếu có thiệt hại khác, thậm chí còn có thể yêu cầu bồi thường thiệt hại.



Các sản phẩm dùng cho sinh hoạt cá nhân đã bị mở hộp như đồ lót, dao cạo râu.



Nội dung kỹ thuật số cung cấp cho người tiêu dùng với sự đồng ý trước của người tiêu dùng, hoặc các dịch vụ trực tuyến được hoàn thành sau khi được người tiêu dùng cung cấp thông tin, như sách điện tử, phần mềm quét vi-rút, chuyển tiền qua mạng



Hàng hóa hoặc dịch vụ áp dụng cho từng khách như quần áo, cốc và con dấu có in ảnh cá nhân v.v...