

Quyền lợi và nghĩa vụ khi mua hàng của người tiêu dùng



行政院消費者保護處

Ủy ban bảo vệ người tiêu dùng, Nguyên lão

Khi người tiêu dùng mua hàng, sẽ khó tránh khỏi việc mua phải sản phẩm lỗi (hoặc sản phẩm có vấn đề). Trong trường hợp này, người tiêu dùng có quyền gì? Làm thế nào để giải quyết tranh chấp? Ở đây, chúng tôi tổng hợp quyền và nghĩa vụ khi mua hàng của người tiêu dùng, để bạn tham khảo.

1 Trách nhiệm bảo hành các sản phẩm lỗi của người bán

- 1 Khi sản phẩm được chuyển đến tay người tiêu dùng, sản phẩm phải hoàn chỉnh và không có vấn đề gì.
- 2 Sản phẩm phải đảm bảo chất lượng.

2 Trách nhiệm bảo hành các sản phẩm lỗi của người bán

- 1 Người tiêu dùng khi mua hàng phải kiểm tra càng sớm càng tốt xem hàng có lỗi gì không, nếu phát hiện hàng có lỗi phải thông báo ngay cho người bán.
- 2 Ngoài những lỗi không thể phát hiện khi kiểm tra bằng mắt thông thường, nếu người tiêu dùng không thông báo ngay cho người bán, coi như thừa nhận hàng hoá nhận được không có vấn đề gì.

- 3 Khi sản phẩm được chuyển đến tay người tiêu dùng, sản phẩm phải hoàn chỉnh và không có vấn đề gì.

3 Quyền lợi của người tiêu dùng

- 1 Người tiêu dùng khi mua phải sản phẩm bị lỗi, có các quyền lợi sau:
 - 1 Khi sản phẩm bị lỗi, người bán phải có trách nhiệm với sản phẩm bị lỗi
Người tiêu dùng có thể trả lại hoặc yêu cầu giảm giá. Tuy nhiên, khi trả lại hàng hoá mà mất đi sự công bằng, thì người tiêu dùng có thể yêu cầu giảm giá.
 - 2 Sản phẩm không đảm bảo chất lượng như người bán mô tả, hoặc người bán cố tình không cho biết lỗi của sản phẩm.
Nếu có sự khác biệt về chất lượng giữa sản phẩm nhận được và sản phẩm của người bán đã mô tả, người tiêu dùng có thể yêu cầu bồi thường thiệt hại, hoặc yêu cầu các quyền đã nêu trên.
 - 3 Hàng hoá cùng loại
Người tiêu dùng có thể yêu cầu giao lại cùng một loại sản phẩm nhưng không bị lỗi (đổi hàng), hoặc yêu cầu các quyền nêu trên.
- 2 Khi phát hiện sản phẩm bị lỗi, người tiêu dùng cần thông báo ngay cho người bán càng sớm càng tốt để xử lý, và trong vòng 6 tháng phải tiến hành đòi quyền lợi với người bán; nếu không phát hiện được ngay lỗi của sản phẩm, thì thời gian lâu nhất để người tiêu dùng có thể đòi quyền lợi là 5 năm sau khi mua hàng.



4 Các trường hợp áp dụng

1 Phát hiện sản phẩm bị lỗi ngay sau khi mua hàng

① Có quyền trả lại hàng (đổi hàng) trong các trường hợp sau:

- ✓ Sản phẩm không có các chức năng cần có (ví dụ: thiết bị điện không thể hoạt động bình thường)
- ✓ Có khiếm khuyết (ví dụ: nút chỉnh giờ trên thiết bị điện bị rơi ra)
- ✓ Không an toàn (như có tia lửa khi thiết bị điện hoạt động)
- ✓ Sản phẩm không có chức năng mà người bán đã mô tả.
- ✓ Trước khi mua hàng đã cho người bán biết về yêu cầu sản phẩm, nhưng các chức năng của sản phẩm thực tế nhận được không đúng với yêu cầu.

② Không được trả lại (đổi hàng) trong các trường hợp sau:

- ✓ Trước khi mua hàng, người bán đã thông báo hoặc chỉ ra cho người mua về các lỗi của sản phẩm.
- ✓ Sản phẩm đã được kiểm tra trước khi mua, nhưng không phát hiện thấy lỗi rõ ràng.

2 Đòi quyền lợi thế nào khi mua đồ khuyến mại (hàng giảm giá, hàng mẫu, hàng hết mùa) và hàng cũ bị lỗi?

- ① Khi mua hàng khuyến mại và hàng cũ, cũng giống như hàng giá gốc, người tiêu dùng vẫn có quyền trả lại (đổi hàng) khi phát hiện hàng bị lỗi. Vì vậy, nếu người bán dán nhãn "Hàng bán ra không trả lại" là không đúng.
- ② Tuy nhiên, nếu người bán đã thông báo cho người tiêu dùng rằng sản phẩm có vấn đề, hoặc có thể dễ dàng phát hiện sản phẩm có vấn đề bằng mắt thường khi mua hàng, thì người tiêu dùng không được yêu cầu trả lại (đổi) sản phẩm.

3 Thay đổi quyết định sau khi mua hàng

Trừ khi đó là một giao dịch điện tử (ví dụ: mua hàng qua mạng) hoặc người bán cho phép, nếu không người mua không thể yêu cầu trả lại (đổi) hàng.

4 Trường hợp không có hoá đơn mua hàng, đòi quyền lợi thế nào?

Người tiêu dùng phải chứng minh được rằng hàng hóa đã được mua từ người bán. Ngoài hoá đơn mua hàng, người mua còn có thể đưa ra:

- ① Hóa đơn thẻ tín dụng.
- ② Thỏa thuận thanh toán trả góp tiền hàng.
- ③ Giấy xác nhận mua hàng hoặc giấy ký nhận hàng khi mua hàng qua điện thoại hoặc mua hàng trên mạng.

5 Khi mua hàng qua mạng mua phải hàng lỗi, đòi quyền lợi thế nào?

- ① Người mua hàng trên mạng, ngoài các quyền lợi đã được nêu ở trên, thì theo quy định của Luật Bảo vệ người tiêu dùng, người mua sau khi nhận được hàng trong vòng 7 ngày phải trả lại hàng, hoặc thông báo bằng văn bản cho người bán để huỷ bỏ giao dịch, không cần phải nói lý do hoặc chịu bất kỳ chi phí nào. Nhưng nếu sản phẩm hoặc dịch vụ được bán phù hợp với "Các tiêu chí áp dụng cho các trường hợp ngoại lệ trong việc thực hiện quyền chấm dứt các giao dịch điện tử", thì người tiêu dùng không được quyền huỷ hàng.
- ② Ngoài ra, nếu giao dịch điện tử không phát sinh hành vi trả tiền, thì không áp dụng các quy định liên quan của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

