

Phản ánh & khiếu nại

Các kênh tiếp nhận, thông tin cần cung cấp, quy trình xử lý và thời hạn cam kết cho mọi phản ánh của khách hàng.

Tài liệu: **Tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại** · Cập nhật lần cuối: **08/09/2026** · Tải lúc: **24/10/2026 06:39** (giờ Việt Nam)

Hiện vật ở đây đều là đồ độc bản, giá trị lớn, và chuyện phát sinh là có thật. Trang này cho bạn biết gọi vào đâu, cần chuẩn bị gì, và trong bao lâu thì có câu trả lời.

1. Nguyên tắc

- Mọi phản ánh đều được ghi nhận, kể cả phản ánh gửi ẩn danh.
- Khách hàng không phải trả bất kỳ khoản phí nào cho việc gửi và theo đuổi khiếu nại.
- Chúng tôi ưu tiên thương lượng trực tiếp, thiện chí, trên cơ sở chứng cứ.
- Thông tin của người khiếu nại được giữ kín theo **chính sách bảo mật**.
- Người khiếu nại không bị đối xử bất lợi vì đã khiếu nại.

2. Các kênh tiếp nhận

HOTLINE — NHANH NHẤT

0905 499 346

Thứ 2 - Chủ nhật · 08:30 - 21:00

EMAIL — CÓ LƯU VẾT

muoithuong@muoithuong.vn

Gửi kèm ảnh, video, chứng từ được

BIỂU MẪU TRÊN WEBSITE

Trang liên hệ

Chọn chủ đề rồi mô tả sự việc

TRỰC TIẾP TẠI SHOWROOM

19 Nguyễn Thái Bình, Phường Bến Thành, TP. Hồ Chí Minh

Mang theo hiện vật và giấy tờ liên quan

3. Thông tin cần cung cấp

Khiếu nại có đủ những thông tin sau sẽ được xử lý nhanh hơn nhiều, vì chúng tôi không phải hỏi lại vòng hai:

- 1. Họ tên và số điện thoại của người khiếu nại.
- 2. Mã đơn hàng, hoặc tên hiện vật và mã giám định, hoặc mã phiên đấu giá.
- 3. Mô tả sự việc: chuyện gì xảy ra, xảy ra khi nào.
- 4. Ảnh hoặc video minh chứng. Với hư hỏng khi vận chuyển, **video mở hộp liền mạch** là chứng cứ quan trọng nhất.
- 5. Chứng từ liên quan: biên nhận chuyển khoản, phiếu giao hàng, giấy kiểm định.
- 6. Mong muốn của bạn: được giải thích, được hỗ trợ xử lý hiện vật, được hoàn tiền, hay phương án khác.

4. Thời hạn gửi khiếu nại

LOẠI VỤ VIỆC	THỜI HẠN GỬI
Hiện vật hư hỏng, vỡ, giao sai, thiếu giấy kiểm định	Ngay tại thời điểm giao hàng, trước khi ký nhận
Phát hiện bất thường sau khi đã ký nhận	Trong 24 giờ kể từ khi nhận hàng, kèm video mở hộp
Nghi ngờ hàng giả hoặc không đúng chứng thư giám định	Bất kỳ lúc nào, kèm chứng cứ giám định
Diễn biến và kết quả một phiên đấu giá	Trong 24 giờ kể từ khi phiên đóng
Hoàn tiền cọc, đối chiếu thanh toán	Trong 30 ngày kể từ ngày giao dịch
Thái độ phục vụ, chất lượng tư vấn, góp ý chung	Bất kỳ lúc nào

Quá thời hạn trên, chúng tôi vẫn tiếp nhận và cố gắng hỗ trợ, nhưng khả năng xác minh giảm đi nhiều nên phương án giải quyết có thể hạn chế hơn.

5. Quy trình xử lý

Bước 1 — Tiếp nhận và xác nhận

Chúng tôi ghi nhận vụ việc, cấp mã theo dõi và xác nhận lại với bạn qua điện thoại hoặc email trong vòng **24 giờ làm việc** kể từ khi nhận được khiếu nại.

Bước 2 — Xác minh

Đối chiếu đơn hàng, sao kê ngân hàng, ảnh hiện vật lúc đóng gói, nhật ký hệ thống và chứng cứ bạn cung cấp. Nếu cần giám định lại chất ngọc hoặc tình trạng hiện vật, chúng tôi sẽ thông báo và thống nhất với bạn về đơn vị giám định trước khi thực hiện.

Bước 3 — Trả lời phương án

Trong vòng **7 ngày làm việc** kể từ khi tiếp nhận, chúng tôi trả lời bằng văn bản hoặc email, nêu rõ kết quả xác minh và phương án đề xuất. Vụ việc phức tạp cần giám định độc lập có thể kéo dài, nhưng tối đa **15 ngày làm việc**, và chúng tôi sẽ thông báo lý do cùng mốc thời gian mới cho bạn.

Bước 4 — Thực hiện và khép vụ việc

Sau khi hai bên thống nhất, chúng tôi thực hiện phương án đã chốt và xác nhận lại với bạn. Vụ việc chỉ được đóng khi bạn xác nhận đã hài lòng, hoặc khi hai bên xác định không đạt được thỏa thuận và chuyển sang bước tiếp theo tại mục 7.

6. Các phương án giải quyết

- Giải thích, cung cấp thêm chứng từ và thông tin về hiện vật.
- Bổ sung giấy kiểm định, hộp hoặc phụ kiện còn thiếu.
- Bảo dưỡng, xử lý bề mặt, thay dây hoặc phụ kiện đi kèm.
- Hủy đơn và hoàn tiền, khi hiện vật chưa được gửi đi hoặc bạn đã từ chối nhận tại thời điểm giao.
- Hoàn trả tiền đặt trước trong các phiên đấu giá.
- Thu hồi hiện vật và hoàn tiền, đối với khiếu nại về hàng giả hoặc hàng không đúng chứng thư giám định theo [mục B5 chính sách giao hàng](#).
- Bồi thường thiệt hại thực tế theo thỏa thuận giữa hai bên hoặc theo quy định pháp luật.

Lưu ý: cửa hàng không áp dụng đổi trả với hiện vật đã đến tay người nhận. Việc kiểm tra và từ chối nhận được thực hiện ngay tại thời điểm giao hàng — xem [chính sách giao hàng, đổi trả và hoàn tiền](#).

7. Khi không đạt được thỏa thuận

Nếu hai bên không thống nhất được, khách hàng có quyền lựa chọn các phương thức giải quyết tranh chấp theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023:

1. **Thương lượng** tiếp giữa hai bên, có thể mời người thứ ba chứng kiến.

2. **Hòa giải** thông qua tổ chức hòa giải tranh chấp tiêu dùng.
3. **Yêu cầu cơ quan quản lý nhà nước** can thiệp: Sở Công Thương nơi cư trú, Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia, hoặc tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
4. **Trọng tài hoặc Tòa án** có thẩm quyền theo quy định pháp luật Việt Nam.

Chúng tôi cam kết hợp tác cung cấp đầy đủ hồ sơ giao dịch cho cơ quan giải quyết tranh chấp khi được yêu cầu hợp lệ.

8. Tóm tắt cam kết thời hạn

VIỆC	CAM KẾT
Xác nhận đã tiếp nhận khiếu nại	24 giờ làm việc
Trả lời phương án giải quyết	7 ngày làm việc
Vụ việc phức tạp, cần giám định độc lập	Tối đa 15 ngày làm việc
Hoàn tiền sau khi thống nhất phương án	3 – 7 ngày làm việc
Hoàn tiền cọc đấu giá cho người không trúng	5 ngày làm việc

Đơn vị chịu trách nhiệm nội dung này

ĐƠN VỊ	Hộ Kinh Doanh Ngô Thị Thương
NGƯỜI ĐẠI DIỆN	Ngô Thị Thương
ĐỊA CHỈ	19 Nguyễn Thái Bình, Phường Bến Thành, TP. Hồ Chí Minh
HOTLINE	0905 499 346
EMAIL	muoithuong@muoithuong.vn
GIỜ LÀM VIỆC	Thứ 2 – Chủ nhật · 08:30 – 21:00
MÃ SỐ HỘ KINH DOANH	048163000083
WEBSITE	https://muoithuong.vn

Bản PDF này được kết xuất tự động từ trang <https://muoithuong.vn/chinh-sach/khieu-nai> vào lúc 24/10/2026 06:39 giờ Việt Nam. Bản có hiệu lực là bản đang đăng trên website; nếu bản in trên tay bạn khác với bản trên website thì bản trên website là bản đúng. Vui lòng kiểm tra ngày cập nhật trước khi sử dụng tài liệu này làm căn cứ.