



---

Tài liệu này được hỗ trợ xuất bản bởi dự án JICA “Tăng cường năng lực thực thi Luật và Chính sách bảo vệ người tiêu dùng”

**SÁCH KHÔNG BÁN**



BỘ CÔNG THƯƠNG  
CỤC QUẢN LÝ CẠNH TRANH



PHÁP LUẬT VỀ  
BẢO VỆ QUYỀN LỢI  
NGƯỜI TIÊU DÙNG

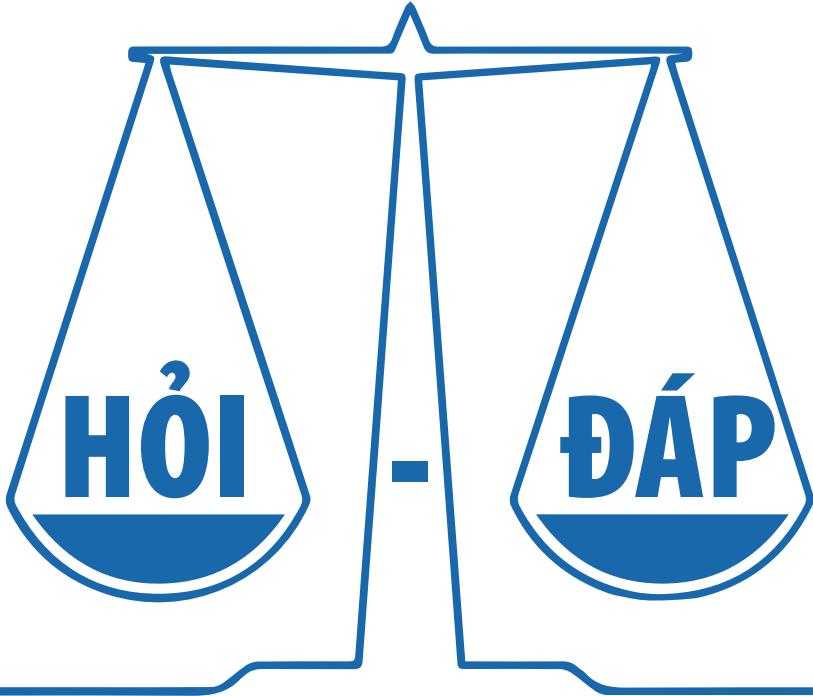
 NXB HỒNG ĐỨC

Hà Nội, năm 2016





BỘ CÔNG THƯƠNG  
CỤC QUẢN LÝ CẠNH TRANH



PHÁP LUẬT VỀ  
BẢO VỆ QUYỀN LỢI  
NGƯỜI TIÊU DÙNG

Hà Nội, năm 2016



# MỤC LỤC

<b>Một số cụm từ viết tắt.....</b>	<b>5</b>
<b>Lời nói đầu.....</b>	<b>7</b>
<b>Phần I: Những vấn đề chung về người tiêu dùng và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng .....</b>	<b>9</b>
<b>Phần II: Quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng .....</b>	<b>29</b>
<b>Phần III: Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người tiêu dùng .....</b>	<b>39</b>
<b>Phần IV: Hợp đồng giao kết giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh .....</b>	<b>53</b>
I. Hợp đồng giao kết từ xa.....	55
II. Hợp đồng cung cấp dịch vụ liên tục.....	58
III. Bán hàng tận cửa.....	62
<b>Phần V: Quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ...</b>	<b>65</b>
<b>Phần VI: Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng .....</b>	<b>75</b>
<b>Phần VII: Giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh .....</b>	<b>85</b>
I. Các phương thức giải quyết tranh chấp.....	87
1. Thương lượng .....	90
2. Hòa giải .....	91
3. Trọng tài.....	93
4. Tòa án.....	94
II. Giải quyết yêu cầu của người tiêu dùng .....	99

<b>Phần VIII: Xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng .....</b>	<b>103</b>
I. Một số quy định về xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.....	105
II. Một số tình huống xử phạt .....	108
<b>Phần IX: Một số lĩnh vực liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng .....</b>	<b>121</b>
I. Lĩnh vực An toàn thực phẩm .....	123
II. Lĩnh vực Quảng cáo .....	128
III. Lĩnh vực Giá .....	135
IV. Lĩnh vực Viễn thông.....	137
V. Lĩnh vực Chất lượng sản phẩm, hàng hóa.....	140
VI. Lĩnh vực Quản lý thuốc .....	144
VII. Lĩnh vực Thương mại .....	146
<b>Tài liệu tham khảo .....</b>	<b>149</b>
<b>Phần X: Phụ lục .....</b>	<b>151</b>
Phụ lục 1: Danh sách các Sở Công Thương.....	153
Phụ lục 2: Danh sách các Hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên toàn quốc.....	158
Phụ lục 3: Quyết định về Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam....	163
Phụ lục 4: Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.....	166

# MỘT SỐ CỤM TỪ VIẾT TẮT

- **Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng:** Luật số 59/2010/QH12 ngày 17 tháng 11 năm 2010 về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- **Nghị định số 99/2011/NĐ-CP:** Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 10 năm 2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- **Nghị định số 185/2013/NĐ-CP:** Nghị định số 185/2013/NĐ-CP ngày 15 tháng 11 năm 2013 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- **Nghị định số 124/2015/NĐ-CP:** Nghị định số 124/2015/NĐ-CP ngày 19 tháng 11 năm 2015 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 185/2013/NĐ-CP quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- **Nghị định số 45/2010/NĐ-CP:** Nghị định số 45/2010/NĐ-CP ngày 21 tháng 04 năm 2010 của Chính phủ quy định về tổ chức, hoạt động và quản lý hội.

- **Nghị định số 38/2012/NĐ-CP:** Nghị định số 38/2012/NĐ-CP ngày 25 tháng 4 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật An toàn thực phẩm.

- **Nghị định số 177/2013/NĐ-CP:** Nghị định số 177/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 11 năm 2013 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Giá.

- **Nghị định số 127/2015/NĐ-CP:** Nghị định số 127/2015/NĐ-CP ngày 14 tháng 12 năm 2015 của Chính phủ về tổ chức và hoạt động thanh tra ngành công thương.



- **Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg:** Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg ngày 13 tháng 01 năm 2012 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

- **Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg:** Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg ngày 20 tháng 08 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg ngày 13 tháng 01 năm 2012 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

- **Quyết định số 1035/QĐ-TTg:** Quyết định số 1035/QĐ-TTg ngày 10 tháng 7 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ về Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam.

- **Quyết định số 68/2010/QĐ-TTg:** Quyết định số 68/2010/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 01 tháng 11 năm 2010 về việc quy định hội có tính chất đặc thù.

- **Thông tư số 10/2013/TT-BCT:** Thông tư số 10/2013/TT-BCT ngày 30 tháng 5 năm 2013 của Bộ Công Thương ban hành mẫu đơn đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

- **BVQLNTD:** Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- **UBND:** Ủy ban nhân dân

# LỜI NÓI ĐẦU

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được Quốc hội khóa 12 thông qua tại kỳ họp thứ 8 ngày 17 tháng 11 năm 2010 và có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 7 năm 2011. Sự ra đời của Luật này không chỉ đánh dấu một giai đoạn phát triển mới mà còn có ý nghĩa quan trọng trong việc xây dựng nền tảng hoạt động và tạo động lực thúc đẩy thực thi hiệu quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Việt Nam.

Trong giai đoạn 2011-2015, các cơ quan quản lý nhà nước, các tổ chức xã hội, đoàn thể đã nỗ lực thực hiện đồng bộ nhiều biện pháp nhằm triển khai thực thi các quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Một trong những nhiệm vụ trọng tâm của công tác này là hoạt động tuyên truyền, nâng cao nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Nhằm tiếp tục tuyên truyền, nâng cao nhận thức của xã hội về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đặc biệt, với mục đích phổ biến các quy định chung của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tới các đối tượng khác nhau, từ người tiêu dùng tới các tổ chức, cơ quan có liên quan, Cục Quản lý cạnh tranh, Bộ Công Thương biên soạn và phát hành cuốn tài liệu **HỎI - ĐÁP PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG**.

Tài liệu được biên soạn dưới dạng các câu hỏi và câu trả lời ngắn gọn, rõ ràng và được phân chia theo từng chủ đề thống nhất. Các ví dụ đưa ra trong tài liệu được mô phỏng theo các vụ việc thực tế của người tiêu dùng nhằm đảm bảo tính dễ hiểu, thiết thực và cập nhật của thông tin. Thông qua tài liệu này, Nhóm tác giả hy vọng người tiêu dùng sẽ dễ dàng tiếp cận và tìm hiểu các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; nghiên cứu các tình huống áp dụng quy định trong thực tế và qua đó, có những hiểu biết toàn diện và đầy đủ hơn về quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng.

Cục Quản lý cạnh tranh xin trân trọng cảm ơn sự hỗ trợ của Cơ quan hợp tác quốc tế Nhật Bản (JICA) và những ý kiến đóng góp, hợp tác của Cơ quan Người tiêu dùng Nhật Bản (CAA) đã góp phần quan trọng tạo nên giá trị thành công của tài liệu này.



# PHẦN I

NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ  
NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀ  
BẢO VỆ QUYỀN LỢI  
NGƯỜI TIÊU DÙNG





## Câu hỏi 1:

**Người tiêu dùng bao gồm những đối tượng nào theo quy định của Luật BVQLNTD Việt Nam ?**

→ **Trả lời:**

Điều 3 Luật BVQLNTD Việt Nam quy định *“Người tiêu dùng là người mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, tổ chức”*.

Như vậy, theo quy định của pháp luật BVQLNTD Việt Nam, người tiêu dùng bao gồm các đối tượng không chỉ là cá nhân tiêu dùng riêng lẻ mà còn là tổ chức (như doanh nghiệp, cơ quan quản lý nhà nước, hiệp hội ngành nghề, tổ chức xã hội, đoàn thể...) tiến hành mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình hoặc tổ chức đó. Nói cách khác, các đối tượng này thực hiện việc mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ không nhằm mục đích để bán lại hoặc mục đích sinh lời. Những đối tượng mua hàng hóa, dịch vụ để bán lại hoặc sử dụng làm nguyên liệu phục vụ cho mục đích sản xuất, kinh doanh được bảo vệ bởi các văn bản quy phạm pháp luật khác như Bộ luật Dân sự, Luật Thương mại, Luật Cạnh tranh, Bộ luật Hình sự, v.v.



## Câu hỏi 2:

**Tại sao trên thế giới cũng như Việt Nam cần có luật BVQLNTD?**

→ **Trả lời:**

Ở bất kỳ quốc gia nào, người tiêu dùng luôn là nhóm đối tượng đông đảo được quan tâm nhiều nhất, là yếu tố quan trọng, động lực góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế - xã hội của quốc gia. Chính vì vậy, trong tiến trình phát triển kinh tế của một nước, bên cạnh việc tạo điều kiện thuận lợi, thúc đẩy sự phát triển của khu vực sản xuất, kinh doanh nhằm tạo ra nhiều của cải, vật chất cho xã hội thì cũng cần hài hòa, đảm bảo

lợi ích của người tiêu dùng. Hơn nữa, đối với riêng doanh nghiệp, để có thể phát triển bền vững thì cần lấy người tiêu dùng làm trung tâm cho sự phát triển đó vì người tiêu dùng mới là nguồn lực và là động lực chính cho sự phát triển của bất cứ tổ chức, cá nhân kinh doanh nào. Tuy nhiên, do việc thiếu thông tin, thiếu sự lựa chọn, nên người tiêu dùng thường ở vị trí yếu thế hơn trong quan hệ mua, bán, sử dụng hàng hóa, dịch vụ, với các tổ chức, cá nhân kinh doanh. Chính vì vậy, cần thiết có sự điều chỉnh của pháp luật và sự giám sát nhất định của nhà nước vào mối quan hệ tiêu dùng này để đảm bảo cân bằng lợi ích, quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng và của tổ chức, cá nhân kinh doanh.

Kể từ khi chuyển đổi từ nền kinh tế kế hoạch hóa tập trung sang nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa vào năm 1986, kinh tế-xã hội của Việt Nam đã đạt được nhiều thành tựu đáng ghi nhận. Nhưng song hành cùng với đó thì những mặt trái của nền kinh tế thị trường cũng đã tác động mạnh mẽ, ảnh hưởng đến lợi ích, chất lượng cuộc sống của người tiêu dùng Việt Nam, như hiện tượng cạnh tranh không lành mạnh, quảng cáo gian dối, bán hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng, doanh nghiệp trốn tránh trách nhiệm với người tiêu dùng,... đang xuất hiện ngày càng nhiều.

Việt Nam là quốc gia có sức tiêu dùng lớn với dân số gần 90 triệu dân. Pháp luật BVQLNTD theo nghĩa chung nhất là những quy tắc xử sự chung do Nhà nước ban hành và được bảo đảm thực hiện bằng các biện pháp cưỡng chế nhằm điều chỉnh mối quan hệ giữa người tiêu dùng với các chủ thể khác khi thực hiện hoạt động tiêu dùng. Năm 1999, Nhà nước đã cho ban hành văn bản pháp lý cơ sở và đầu tiên cho hoạt động BVQLNTD ở Việt Nam với tên gọi là Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (hiện nay đã hết hiệu lực). Ngày 17 tháng 11 năm 2010, Quốc hội Khóa XII kỳ họp thứ 8 đã thông qua Luật số 59/2010/QH12 về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có hiệu lực từ ngày 01 tháng 7 năm 2011 là sự kế thừa, phát huy những điểm mạnh và khắc phục những điểm còn hạn chế của Pháp lệnh BVQLNTD năm 1999.



### Câu hỏi 3:

Tại Việt Nam, hoạt động BVQLNTD được điều chỉnh bởi những văn bản quy phạm pháp luật nào?

#### → Trả lời:

Hiện nay, nước ta đã có một hệ thống pháp luật về BVQLNTD tương đối đầy đủ, bao gồm:

- Các văn bản quy phạm pháp luật trực tiếp điều chỉnh lĩnh vực BVQLNTD:

+ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010;

+ Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 11 năm 2010 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.;

+ Nghị định số 185/2013/NĐ-CP ngày 15 tháng 11 năm 2013 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.;

+ Nghị định số 124/2015/NĐ-CP ngày 19 tháng 11 năm 2015 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 185/2013/NĐ-CP ngày 15 tháng 11 năm 2013 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.;

+ Nghị định số 127/2015/NĐ-CP ngày 14 tháng 12 năm 2015 của Chính phủ quy định về tổ chức và hoạt động thanh tra ngành công thương.;

+ Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg ngày 13 tháng 01 năm 2012 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.;

+ Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg ngày 20 tháng 8 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ sửa đổi, bổ sung Quyết định 02/2012/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 13 tháng 01 năm 2012 về việc ban hành Danh



mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung;

+ Thông tư số 10/2013/TT-BCT ngày 30 tháng 5 năm 2013 của Bộ Công Thương về ban hành mẫu đơn đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

- Các văn bản quy phạm pháp luật khác có liên quan đến lĩnh vực BVQLNTD:

Do vấn đề BVQLNTD có liên quan tới nhiều lĩnh vực khác nhau trong đời sống, bên cạnh các văn bản pháp luật trực tiếp điều chỉnh, BVQLNTD còn được điều chỉnh bởi các văn bản pháp luật khác có liên quan, cụ thể như: Luật An toàn thực phẩm; Luật Cạnh tranh; Luật Giá; Luật Điện lực; Luật Quảng cáo; Luật Giao dịch điện tử; v.v.

*(Quy định chi tiết của một số lĩnh vực có thể xem tại Phần IX).*



## Câu hỏi 4:

**Đề nghị cho biết nội dung chính của Luật BVQLNTD Việt Nam?**

→ **Trả lời:**

Ngày 30 tháng 11 năm 2010, Chủ tịch nước đã ban hành Lệnh công bố Luật BVQLNTD. Trước đó, ngày 17 tháng 11 năm 2010, Luật BVQLNTD đã được Quốc hội khoá XII kỳ họp thứ 8 thông qua.

Luật BVQLNTD với kết cấu gồm 6 Chương, 51 Điều, tập trung điều chỉnh các vấn đề về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người tiêu dùng; trách nhiệm quản lý nhà nước về BVQLNTD; trách nhiệm của các tổ chức xã hội về BVQLNTD; cơ chế giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng với tổ chức, cá nhân kinh doanh; quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng

So với các văn bản pháp luật quy định về BVQLNTD trước đây, Luật BVQLNTD có những điểm mới có giá trị thực tiễn cao. Đó là các quy định về các hành vi bị cấm trong lĩnh vực BVQLNTD; vấn đề kiểm soát hợp đồng mẫu, điều kiện giao dịch chung; trách nhiệm cung cấp thông tin

của bên thứ ba đối với người tiêu dùng; trách nhiệm bảo hành và thu hồi hàng hoá có khuyết tật; quyền khởi kiện của tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD; các phương thức giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ,...

Đối với các hành vi bị cấm, Luật BVQLNTD quy định cấm tổ chức, cá nhân kinh doanh thực hiện một số hành vi như: Lừa dối hoặc gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng thông qua hoạt động quảng cáo hoặc che giấu, cung cấp thông tin không đầy đủ, sai lệch, không chính xác về sản phẩm, uy tín, khả năng kinh doanh, khả năng cung cấp hàng hóa, dịch vụ của tổ chức, cá nhân; 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,...

Bên cạnh đó, nhằm khắc phục những bất cập trong Pháp lệnh BVQLNTD trước đây, trong vấn đề kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, Luật BVQLNTD quy định yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh thuộc Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu do Thủ tướng Chính phủ ban hành phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung với cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền về BVQLNTD (Khoản 1 Điều 19 Luật BVQLNTD). Luật cũng quy định về các điều khoản của hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, điều kiện giao dịch chung không có hiệu lực nhằm khắc phục vị trí yếu thế của người tiêu dùng trong quan hệ giao kết hợp đồng với tổ chức, cá nhân kinh doanh.

Luật BVQLNTD cũng có riêng 01 Chương quy định các phương thức giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ (Chương IV). Đặc biệt, Luật cho phép áp dụng thủ tục rút gọn để giải quyết vụ án dân sự về BVQLNTD tại tòa án với một số điều kiện cụ thể như vụ án dân sự đơn giản, chứng cứ rõ ràng, giá trị giao dịch dưới 100 triệu đồng (Điều 41),... Bên cạnh đó, khi thực hiện khởi kiện để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình, người tiêu dùng không có nghĩa vụ chứng minh lỗi của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ (Điều 42) và không phải nộp tạm ứng án phí, tạm ứng lệ phí Tòa án (Điều 43). Luật này có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 7 năm 2011 và thay thế Pháp lệnh BVQLNTD năm 1999.



## Câu hỏi 5:

### Những đối tượng nào chịu sự điều chỉnh của Luật BVQLNTD?

#### → Trả lời:

Theo quy định của Luật BVQLNTD, đối tượng chịu sự điều chỉnh của Luật bao gồm người tiêu dùng; tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động BVQLNTD trên lãnh thổ Việt Nam. Cụ thể:

- Người tiêu dùng: Bao gồm tất cả những người mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình hay tổ chức. (Khoản 1 Điều 3 Luật BVQLNTD)

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ: Bao gồm các tổ chức, cá nhân thực hiện một, một số hoặc tất cả các công đoạn của quá trình đầu tư, từ sản xuất đến tiêu thụ hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên thị trường nhằm mục đích sinh lợi, bao gồm: thương nhân theo quy định của Luật thương mại; và cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh. (Khoản 2 Điều 3 Luật BVQLNTD)

- Cơ quan quản lý nhà nước: Bao gồm cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD gồm Chính Phủ, Bộ Công Thương (Cục Quản lý cạnh tranh), UBND các cấp (Sở Công Thương, UBND cấp huyện), các cơ quan quản lý nhà nước chuyên ngành trong các lĩnh vực như an toàn thực phẩm, y tế, thông tin truyền thông, tiêu chuẩn, đo lường chất lượng, ghi nhãn hàng hóa... (Điều 34 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP).

- Tổ chức, cá nhân có liên quan: Bao gồm các tổ chức xã hội tham gia hoạt động BVQLNTD; các tổ chức, cá nhân khác có liên quan đến hoạt động BVQLNTD tại Việt Nam (Điều 2 Luật BVQLNTD).



## Câu hỏi 6:

**Tổ chức, cá nhân nước ngoài hoạt động kinh doanh trên lãnh thổ Việt Nam có chịu sự điều chỉnh của Luật BVQLNTD hay không?**

→ **Trả lời:**

Theo Điều 2 Luật BVQLNTD, đối tượng áp dụng của Luật bao gồm người tiêu dùng; tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động BVQLNTD trên lãnh thổ Việt Nam.

Như vậy, tổ chức, cá nhân nước ngoài nhưng hoạt động sản xuất, kinh doanh trên lãnh thổ Việt Nam cũng chịu sự điều chỉnh của Luật BVQLNTD.



## Câu hỏi 7:

**Trường hợp người tiêu dùng có quốc tịch nước ngoài nhưng tham gia hoạt động giao dịch tiêu dùng tại Việt Nam thì có được bảo vệ quyền lợi theo Luật BVQLNTD hay không?**

→ **Trả lời:**

Điều 2 Luật BVQLNTD quy định: Đối tượng áp dụng của Luật bao gồm người tiêu dùng; tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động BVQLNTD trên lãnh thổ Việt Nam.

Như vậy đối với trường hợp trên, người tiêu dùng nước ngoài nhưng tham gia hoạt động giao dịch tiêu dùng trên lãnh thổ Việt Nam thì cũng thuộc đối tượng điều chỉnh và được bảo vệ theo quy định của Luật BVQLNTD.



## Câu hỏi 8:

**Cho biết hệ thống cơ quan quản lý nhà nước và tổ chức xã hội tham gia công tác BVQLNTD tại Việt Nam?**

### → Trả lời:

(i) Các cơ quan quản lý nhà nước:

- Theo Điều 47 Luật BVQLNTD thì: Chính phủ thống nhất quản lý nhà nước về BVQLNTD; Bộ Công Thương chịu trách nhiệm trước Chính phủ thực hiện quản lý nhà nước về BVQLNTD.

- Bên cạnh đó, theo Điều 34 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP thì: Bộ Công Thương là cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD ở trung ương; Cục Quản lý cạnh tranh là cơ quan giúp Bộ trưởng Bộ Công Thương thực hiện quản lý nhà nước về BVQLNTD; UBND cấp tỉnh tại địa phương là cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD ở địa phương; Sở Công Thương là cơ quan giúp Chủ tịch UBND cấp tỉnh thực hiện quản lý nhà nước về BVQLNTD tại địa phương; UBND cấp huyện quyết định đơn vị giúp UBND thực hiện chức năng quản lý nhà nước về BVQLNTD trên địa bàn huyện mình.

- Bộ, cơ quan ngang bộ trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp với Bộ Công Thương thực hiện quản lý nhà nước về BVQLNTD. Các cơ quan quản lý chuyên ngành cụ thể như: Bộ Y tế; Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Bộ Xây dựng; Bộ Giao thông vận tải; Bộ Khoa học và Công nghệ, Bộ Thông tin và Truyền thông; v.v.

(ii) Các tổ chức xã hội tham gia **BVQLNTD**:

- Bên cạnh các cơ quan quản lý nhà nước nói trên thì các tổ chức xã hội được thành lập theo quy định của pháp luật và hoạt động theo điều lệ được tham gia hoạt động BVQLNTD. Các tổ chức này được gọi chung là tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD, hay thường được gọi là Hội BVQLNTD.

- Tính đến hết tháng 5 năm 2016, trên cả nước có 52 Hội BVQLNTD được thành lập và hoạt động, trong đó có 01 Hội hoạt động trên phạm vi toàn quốc (Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ người tiêu dùng - Vinastas), và 51 Hội hoạt động trong phạm vi một tỉnh (*Xem Phụ lục Danh sách các Hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*).



## Câu hỏi 9:

**BVQLNTD cần tuân theo những nguyên tắc gì theo quy định của Luật BVQLNTD?**

### → Trả lời:

Nguyên tắc BVQLNTD là tư tưởng chỉ đạo xuyên suốt trong các hoạt động bảo vệ người tiêu dùng. Dựa trên nguyên tắc này, các tổ chức, cá nhân và cộng đồng xã hội thực hiện các hoạt động bảo vệ người tiêu dùng hợp lý, phù hợp với quy định của Luật BVQLNTD. Theo Điều 4 Luật BVQLNTD thì các nguyên tắc BVQLNTD bao gồm:

- BVQLNTD là trách nhiệm chung của Nhà nước và toàn xã hội.
- Quyền lợi của người tiêu dùng được tôn trọng và bảo vệ theo quy định của pháp luật.
- BVQLNTD phải được thực hiện kịp thời, công bằng, minh bạch, đúng pháp luật.
- Hoạt động BVQLNTD không được xâm phạm đến lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ và tổ chức, cá nhân khác.



## Câu hỏi 10:

**Nhà nước ta có những chính sách như thế nào về BVQLNTD?**

→ **Trả lời:**

Điều 5 Luật BVQLNTD quy định về chính sách của Nhà nước về BVQLNTD như sau:

- Tạo điều kiện thuận lợi để tổ chức, cá nhân chủ động tham gia vào việc BVQLNTD.
- Khuyến khích tổ chức, cá nhân ứng dụng, phát triển công nghệ tiên tiến để sản xuất hàng hoá, cung ứng dịch vụ an toàn, bảo đảm chất lượng.
- Triển khai thường xuyên, đồng bộ các biện pháp quản lý, giám sát việc tuân thủ pháp luật của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ.
- Huy động mọi nguồn lực nhằm tăng đầu tư cơ sở vật chất, phát triển nhân lực cho cơ quan, tổ chức thực hiện công tác BVQLNTD; thường xuyên tăng cường tư vấn, hỗ trợ, tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn kiến thức cho người tiêu dùng.
- Đẩy mạnh hội nhập, mở rộng hợp tác quốc tế, chia sẻ thông tin, kinh nghiệm quản lý trong việc BVQLNTD.



## Câu hỏi 11:

**Trên thế giới, vấn đề BVQLNTD được chính thức ghi nhận và phát triển như thế nào?**

→ **Trả lời:**

Lịch sử của việc ghi nhận quyền của người tiêu dùng cũng như hoạt động BVQLNTD chỉ xuất hiện rõ nét kể từ sau khi nền kinh tế thị trường hình thành và phát triển. Trước đây, vấn đề về người tiêu dùng thường chỉ được đề cập ở góc độ làm thế nào để người tiêu dùng mua sắm,

tiêu dùng hàng hóa, dịch vụ tương xứng với đồng tiền bỏ ra. Tuy nhiên, do những mặt trái của nền kinh tế thị trường mà quyền lợi của người tiêu dùng bị ảnh hưởng rất nhiều đặc biệt người tiêu dùng tại các nước nghèo, các nước đang phát triển. Do vậy, vấn đề phát triển quyền của người tiêu dùng và bảo vệ người tiêu dùng đã dần được xã hội quan tâm. Tiếp đó, những vấn đề rộng lớn hơn, cơ bản hơn như vấn đề đói nghèo, việc thỏa mãn các nhu cầu cơ bản của con người như lương thực, nguồn nước sạch, chỗ ở, vệ sinh an toàn, tiêu dùng an toàn, bền vững... cũng đang dần được quan tâm, đề cập.

Ngày 15 tháng 3 năm 1962, cố Tổng thống Mỹ John Kenedy đã phát biểu trong một cuộc họp của Thượng viện Mỹ về người tiêu dùng: “... Theo định nghĩa, người tiêu dùng là tất cả chúng ta. Họ là những nhóm người đông đảo nhất, có tác động và chịu tác động của hầu hết các quyết định về kinh tế, dù là của Nhà nước hay tư nhân. Thế nhưng họ lại là nhóm người quan trọng duy nhất mà quan điểm của họ lại thường không được lắng nghe...”. Sau bài phát biểu của cố Tổng thống Mỹ John Kenedy, vấn đề quyền của người tiêu dùng cũng như vai trò của hoạt động bảo vệ người tiêu dùng dần được thế giới nói chung và nhiều nước nói riêng quan tâm và nghiên cứu, xây dựng cơ chế thích hợp để bảo vệ quyền lợi của nhóm đối tượng này.

Năm 1985, Đại hội đồng Liên hợp quốc đã chính thức phê chuẩn Bản hướng dẫn của Liên hợp quốc về bảo vệ người tiêu dùng trong đó có đưa ra các quyền cơ bản của người tiêu dùng. Đây là một tài liệu cơ bản và toàn diện về bảo vệ người tiêu dùng và là nguồn tài liệu tham khảo cho nhiều quốc gia trong việc xây dựng các chính sách và luật pháp về bảo vệ người tiêu dùng.

Tại rất nhiều quốc gia và vùng lãnh thổ trên thế giới, bộ luật về bảo vệ người tiêu dùng đã được ban hành và thực thi, trong đó có những quy định và cơ chế cụ thể nhằm bảo vệ quyền lợi cho người tiêu dùng, cụ thể như Singapore, Thái Lan, Nhật Bản, Hàn Quốc, EU, Hoa Kỳ, Canada, Pháp, Nga, Ấn Độ, Trung Quốc, Malaysia, Đài Loan... Nhiều quốc gia/vùng lãnh thổ đã thành lập cơ quan quản lý nhà nước về vấn đề người tiêu dùng như Bộ Các vấn đề người tiêu dùng ở New Zealand; Bộ Thương



mại, Hợp tác và bảo vệ người tiêu dùng Malaysia; Cơ quan Người tiêu dùng Hàn Quốc (trực thuộc Ủy ban Thương mại công bằng – Korea Fair Trade Commission – KFTC); Cơ quan Người tiêu dùng Nhật Bản (Japan Consumer Affair Agency – CAA) và Trung tâm Người tiêu dùng quốc gia (Japan National Consumer Affairs Center);...

Tại Việt Nam, Bộ Công Thương được giao chức năng là cơ quan giúp Chính phủ thực hiện quản lý nhà nước liên quan tới công nghiệp và thương mại, trong đó có chức năng về BVQLNTD. Cục Quản lý cạnh tranh, là cơ quan trực thuộc Bộ Công Thương, được thành lập từ năm 2004, được giao nhiệm vụ giúp Bộ trưởng Bộ Công Thương thực hiện thống nhất quản lý nhà nước về cạnh tranh, phòng vệ thương mại và BVQLNTD trên phạm vi cả nước. Như vậy, BVQLNTD chính là một biểu hiện của tiến bộ xã hội, của việc tôn trọng quyền con người, quyền của người tiêu dùng ở mỗi quốc gia.



## Câu hỏi 12:

**Nội dung chính của bản Hướng dẫn của Liên hợp quốc về bảo vệ người tiêu dùng?**

### → Trả lời:

Ngày 08 tháng 4 năm 1985, Đại hội đồng Liên hợp quốc đã phê chuẩn bản hướng dẫn của Liên hợp quốc về bảo vệ người tiêu dùng dựa trên nguyên tắc tám quyền của người tiêu dùng. Đến năm 1999, văn bản này đã được rà soát lại và được bổ sung thêm nội dung liên quan đến tiêu dùng bền vững. Tháng 12 năm 2015, Đại hội đồng Liên hiệp quốc đã thông qua Bản sửa đổi năm 2015. Bản sửa đổi, bổ sung năm 2015 Hướng dẫn của Liên hợp quốc về bảo vệ người tiêu dùng bao gồm 99 Điều được chia làm 7 phần như sau:

- (I) Mục tiêu (Điều 1);
- (II) Phạm vi (Điều 2 và Điều 3);
- (III) Các nguyên tắc chung (Điều 4 đến Điều 10);

(IV) Các nguyên tắc kinh doanh lành mạnh (Điều 11);

(V) Hướng dẫn (Điều 12 đến Điều 78);

(VI) Hợp tác quốc tế (Điều 79 đến Điều 94);

(VII) Mô hình cơ quan thực thi (Điều 95 đến Điều 99).

Phần quan trọng nhất của Bản Hướng dẫn là nội dung trong phần (V) gồm 66 Điều được chia thành các phần như sau:

A. Chính sách quốc gia về bảo vệ người tiêu dùng;

B. An toàn sản phẩm;

C. Thúc đẩy và bảo vệ các quyền lợi kinh tế của người tiêu dùng;

D. Các tiêu chuẩn về an toàn và chất lượng của hàng hóa và dịch vụ tiêu dùng;

E. Các phương thức phân phối hàng hóa và dịch vụ thiết yếu cho người tiêu dùng;

F. Giải quyết tranh chấp người tiêu dùng;

G. Các chương trình giáo dục và thông tin;

H. Thúc đẩy tiêu dùng bền vững;

I. Thương mại điện tử;

J. Dịch vụ tài chính;

K. Đánh giá các lĩnh vực cụ thể;

H. Các biện pháp liên quan tới lĩnh vực đặc biệt (thực phẩm, nước, dược phẩm).



## Câu hỏi 13:

**Các quyền cơ bản của người tiêu dùng theo hướng dẫn của Liên hợp quốc là gì?**

### → Trả lời:

Ngày 09 tháng 4 năm 1985, nhờ những cố gắng vận động của các tổ chức, cá nhân có liên quan trong đó có Tổ chức Quốc tế Liên minh người tiêu dùng (nay đã đổi tên thành Tổ chức Quốc tế người tiêu dùng - CI), Liên hợp quốc đã thông qua Bản hướng dẫn của Liên hợp quốc về Bảo vệ người tiêu dùng (thông qua Nghị quyết số 39/248 của Đại hội đồng Liên hợp quốc). Các nguyên tắc này sau đó được sửa đổi vào các năm 1999 và 2015. Các nguyên tắc này nêu lên các quyền lợi và nhu cầu của người tiêu dùng trên toàn thế giới và tạo ra một khuôn khổ mà theo đó các chính phủ có thể tham khảo để soạn thảo hay củng cố chính sách và pháp luật BVNTD tại quốc gia họ.

Bản Nguyên tắc này của Liên hợp quốc đã đưa ra những nguyên tắc cơ bản của hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, bao gồm:

- Người tiêu dùng có quyền tiếp cận các hàng hóa dịch vụ thiết yếu;
- Bảo vệ người tiêu dùng yếu thế;
- Bảo vệ an toàn và sức khỏe của người tiêu dùng trước các hàng hóa độc hại và kém chất lượng;
- Thúc đẩy và bảo vệ các lợi ích kinh tế của người tiêu dùng;
- Người tiêu dùng có quyền được cung cấp thông tin chính xác cho phép họ đưa ra quyết định chính xác dựa trên nhu cầu và nguyện vọng cá nhân;
- Giáo dục người tiêu dùng, bao gồm giáo dục về môi trường, xã hội và tác động của quyết định tiêu dùng;
- Xây dựng cơ chế giải quyết tranh chấp hiệu quả;
- Tạo điều kiện cho việc thành lập tổ chức người tiêu dùng và các tổ chức liên quan và tạo điều kiện cho các tổ chức này tham gia vào quá trình xây dựng các chính sách, pháp luật có liên quan;

- Thúc đẩy các yếu tố tiêu dùng bền vững;
- Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch thương mại điện tử với mức độ không thấp hơn trong các phương thức khác;
- Bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng.



## Câu hỏi 14:

**Xin cho biết một số tổ chức quốc tế về người tiêu dùng mà Việt Nam tham gia?**

### → Trả lời:

Hiện nay trên thế giới có những tổ chức, diễn đàn quốc tế đa phương về bảo vệ người tiêu dùng, cụ thể như sau:

- Tổ chức Quốc tế người tiêu dùng (Consumers International - CI), địa chỉ website tại <http://www.consumersinternational.org>: CI là liên hiệp của các tổ chức xã hội tham gia hoạt động BVQLNTD của các quốc gia, vùng lãnh thổ trên thế giới. CI được thành lập nhằm bảo vệ và cổ vũ cho các quyền của người tiêu dùng trên thế giới thông qua các chương trình giúp đỡ các thành viên và các chiến dịch trên phạm vi quốc tế. Hiện nay, CI có hơn 240 tổ chức thành viên tại 120 quốc gia. CI có văn phòng khu vực ở châu Á - Thái Bình Dương và Trung Đông, châu Âu, châu Phi và châu Mỹ La Tinh. Văn phòng chính của CI được đặt tại thủ đô London của Anh.

Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam (VINASTAS) là thành viên của CI từ ngày 15 tháng 3 năm 1992.

- Mạng lưới thực thi và bảo vệ người tiêu dùng quốc tế (International Consumer Protection and Enforcement Network - ICPEN), địa chỉ website tại <https://icpen.org>: ICPEN là tổ chức quốc tế lớn nhất trên thế giới của các cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ người tiêu dùng. Tính đến ngày 17 tháng 11 năm 2015, ICPEN có 55 nước thành viên như Anh, Pháp, Hoa Kỳ, Hàn Quốc, Hà Lan... và 03 tổ chức quốc tế làm quan sát viên bao gồm

Tổ chức Hợp tác và Phát triển kinh tế (OECD), Ủy ban châu Âu (EC) và Hội nghị Liên hợp quốc về thương mại và phát triển kinh tế (UNCTAD). Mục tiêu chính của ICPEN là thúc đẩy các quốc gia đưa ra những biện pháp thực tiễn nhằm ngăn chặn các hành vi lừa gạt người tiêu dùng có yếu tố quốc tế (lừa đảo xuyên quốc gia). Việt Nam, sau hai năm tham dự ICPEN với vai trò quan sát viên, tại Hội nghị thường niên ICPEN năm 2013 đã chính thức trở thành viên thứ 41 của ICPEN với đại diện là Cục Quản lý cạnh tranh - Bộ Công Thương.

- Ủy ban ASEAN về bảo vệ người tiêu dùng (Asean Committee on Consumer Protection - ACCP), địa chỉ website <http://aseanconsumer.org>; ACCP là tổ chức có các thành viên là cơ quan bảo vệ người tiêu dùng của các quốc gia ASEAN. ACCP (tiền thân là Ủy ban phối hợp về bảo vệ người tiêu dùng) được thành lập vào tháng 8 năm 2007. Mục tiêu chính của ACCP là thực hiện và giám sát các thỏa thuận hợp tác và phối hợp giữa các quốc gia trong khu vực nhằm thúc đẩy sự phát triển bền vững công tác bảo vệ người tiêu dùng. Bộ Công Thương Việt Nam hiện nay đang tham gia rất tích cực vào các hoạt động của ACCP, đặc biệt năm 2014, Cục Quản lý cạnh tranh - Bộ Công Thương đã đăng cai tổ chức thành công Hội nghị ASEAN lần thứ nhất về bảo vệ người tiêu dùng tại Hà Nội.



## Câu hỏi 15:

**Ý nghĩa của ngày 15 tháng 3 hàng năm với phong trào bảo vệ quyền của người tiêu dùng trên toàn thế giới?**

### → Trả lời:

Ngày 15 tháng 3 năm 1962, trong một bài phát biểu trước Thượng nghị viện, cố Tổng thống J. F. Kenedy đã đưa ra định nghĩa “người tiêu dùng” đồng thời nêu ra bốn quyền cơ bản của người tiêu dùng. Đây có thể coi là cột mốc đầu tiên cho việc hình thành và phát triển các quyền của người tiêu dùng nói riêng và vấn đề BVQLNTD nói chung trên toàn thế giới.

Đến thời điểm hiện tại, dù chưa chính thức được ghi nhận trong một văn bản pháp lý quốc tế nào, nhưng ngày 15 tháng 3 hàng năm được nhiều quốc gia và tổ chức quốc tế ghi nhận như là Ngày Quyền của người tiêu dùng quốc tế thông qua nhiều hoạt động hưởng ứng nhằm nâng cao nhận thức, kêu gọi sự quan tâm của cộng đồng đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cũng như tạo ra diễn đàn trao đổi, chia sẻ để người tiêu dùng có cơ hội lên tiếng nhằm bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình.

Với vai trò là liên hiệp của các tổ chức xã hội về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên toàn thế giới, CI là một trong những tổ chức tích cực và có nhiều đóng góp trong việc phát động và tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng thế giới hàng năm.



## Câu hỏi 16:

**Xin cho biết ngày nào là ngày Quyền của Người tiêu dùng Việt Nam? Mục đích và ý nghĩa chính của việc công nhận Ngày này?**

### → Trả lời:

Ngày 10 tháng 7 năm 2015, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 1035/2015/QĐ-TTg về Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam, theo đó, **lấy ngày 15 tháng 3 hàng năm là Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam.**

Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam được tổ chức hàng năm nhằm:

- Khẳng định vai trò, vị trí, tầm quan trọng của công tác BVQLNTD với sự phát triển ổn định, bền vững của xã hội và nền kinh tế đất nước.
- Tuyên truyền, giáo dục, phổ biến pháp luật và các chính sách về BVQLNTD. Tạo cơ sở để huy động, tập trung sự quan tâm, hưởng ứng, tham gia của toàn xã hội đối với công tác BVQLNTD.
- Góp phần xây dựng một môi trường tiêu dùng lành mạnh cho cả người tiêu dùng và các tổ chức, cá nhân kinh doanh; giữ ổn định và tạo động lực phát triển, đổi mới, sáng tạo cho nền kinh tế đất nước.

- Nâng cao trách nhiệm, khuyến khích sự hợp tác và phối hợp giữa các cơ quan quản lý nhà nước, các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD, tổ chức, cá nhân kinh doanh trong việc thực hiện các hoạt động BVQLNTD.



# PHẦN II

## QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG







## Câu hỏi 17:

**Xin cho biết, người tiêu dùng có những quyền cơ bản nào theo quy định của Luật BVQLNTD?**

### → Trả lời:

Nhằm ghi nhận các quyền của người tiêu dùng theo hướng dẫn của Liên hợp quốc, đồng thời đảm bảo sự tương thích giữa pháp luật Việt Nam và thông lệ quốc tế, Luật BVQLNTD đã quy định các quyền cơ bản của người tiêu dùng phù hợp với hoàn cảnh Việt Nam. Cụ thể, Điều 8 Luật BVQLNTD quy định người tiêu dùng có các quyền sau đây:

- Quyền được bảo đảm an toàn về tính mạng, sức khỏe, tài sản, quyền, lợi ích hợp pháp khác khi tham gia giao dịch, sử dụng hàng hóa, dịch vụ do tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ cung cấp.
- Quyền 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 hóa; được cung cấp hóa 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.
- Lựa chọn hàng hóa, dịch vụ, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, 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 thỏa thuận khi tham gia giao dịch với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.
- Góp ý kiến với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ về giá cả, chất lượng hàng hoá, dịch vụ, phong cách phục vụ, phương thức giao dịch và nội dung khác liên quan đến giao dịch giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.
- Tham gia xây dựng và thực thi chính sách, pháp luật về BVQLNTD.
- 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.

- 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 này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.
- Được tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn kiến thức về tiêu dùng hàng hóa, dịch vụ



## Câu hỏi 18:

**Tôi mua nồi cơm điện của một cửa hàng điện máy A. Trong quá trình sử dụng, sản phẩm đã gặp phải lỗi kỹ thuật dẫn đến chập điện và cháy. Tôi đã thông báo đến cửa hàng điện máy A và được cửa hàng điện máy A xác nhận sự việc trên là do lỗi kỹ thuật của sản phẩm. Vậy tôi có được yêu cầu cửa hàng điện máy A bồi thường những thiệt hại do lỗi kỹ thuật của sản phẩm gây ra không?**

### → Trả lời:

Khoản 1, Điều 8 Luật BVQLNTD quy định: Người tiêu dùng có quyền được bảo đảm an toàn tính mạng, sức khỏe, tài sản, quyền, lợi ích hợp pháp khác khi tham gia giao dịch, sử dụng hàng hóa, dịch vụ do tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ cung cấp.

Điều 23 Luật BVQLNTD có quy định về trách nhiệm bồi thường thiệt hại do hàng hóa có khuyết tật gây ra, theo đó:

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa có trách nhiệm bồi thường thiệt hại trong trường hợp hàng hóa có khuyết tật do mình cung cấp gây thiệt hại đến tính mạng, sức khỏe, tài sản của người tiêu dùng, kể cả khi tổ chức, cá nhân đó không biết hoặc không có lỗi trong việc phát sinh khuyết tật, trừ trường hợp quy định tại Điều 24 của Luật này.

Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá ở đây bao gồm: a) Tổ chức, cá nhân sản xuất hàng hóa; b) Tổ chức, cá nhân nhập khẩu hàng hóa; c) Tổ chức, cá nhân gắn tên thương mại lên hàng hóa hoặc sử dụng nhãn hiệu, chỉ dẫn thương mại cho phép nhận biết đó là tổ chức, cá nhân sản xuất, nhập khẩu hàng hóa; d) Tổ chức, cá nhân trực tiếp cung cấp hàng

hóa có khuyết tật cho người tiêu dùng trong trường hợp không xác định được tổ chức, cá nhân có trách nhiệm bồi thường thiệt hại quy định tại các điểm a, b và c.

- Việc bồi thường thiệt hại được thực hiện theo quy định của pháp luật về dân sự.

Trong trường hợp nêu trên, doanh nghiệp đã xác minh nguyên nhân chập điện và cháy nổi cơm điện là do lỗi kỹ thuật của sản phẩm, do đó trách nhiệm thuộc về tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, mà cụ thể ở đây nhà sản xuất/ nhà nhập khẩu/ nhà phân phối / cửa hàng điện máy A. Cửa hàng điện máy A có trách nhiệm thông báo đến nhà sản xuất/ nhà nhập khẩu để có phương án giải quyết cho người tiêu dùng. Trong trường hợp không xác định được tổ chức, cá nhân sản xuất/ nhà nhập khẩu thì nhà phân phối / cửa hàng điện máy A phải có trách nhiệm trực tiếp bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng.



## Câu hỏi 19:

**Tôi mua túi xách tại một trung tâm thương mại. Nhân viên bán hàng cam kết với tôi đây là túi xách chính hãng và là hàng nhập khẩu 100%. Tuy nhiên khi tôi yêu cầu cung cấp giấy tờ chứng minh đây là hàng nhập khẩu thì cửa hàng từ chối và giải thích rằng do giấy chứng nhận xuất xứ hàng hóa (C/O) còn ghi nhiều loại hàng hóa khác nên không thể cho tôi xem được. Vậy điều này có đúng không?**

### → Trả lời:

Khoản 2, Điều 8 Luật BVQLNTD quy định: Người tiêu dùng có quyền 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 hóa; được cung cấp hóa 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.

Như vậy, bạn có quyền yêu cầu doanh nghiệp bán hàng cung cấp các thông tin cần thiết liên quan đến giao dịch và đến sản phẩm bạn muốn mua như: thông tin về doanh nghiệp; thông tin về hàng hóa, bao gồm cả các giấy tờ chứng minh nguồn gốc, xuất xứ của hàng hóa; các tài liệu, chứng từ giao dịch; các tài liệu về hướng dẫn sử dụng, bảo hành (nếu có)....



## Câu hỏi 20:

**Tôi đặt mua một chiếc áo màu đỏ của Công ty A trên trang thương mại điện tử của Công ty A. Khi sản phẩm được chuyển đến, tôi đã thanh toán đầy đủ các chi phí, nhưng khi mở thùng hàng ra thì phát hiện chiếc áo không phải màu đỏ. Tôi đã liên lạc với Công ty A để phản ánh nhưng nhân viên của công ty đã có thái độ không tốt. Khi gặp trường hợp này tôi phải làm gì?**

### → Trả lời:

Khoản 3, Điều 8 Luật BVQLNTD quy định: Người tiêu dùng được quyền lựa chọn hàng hóa, dịch vụ, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, 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 thỏa thuận khi tham gia giao dịch với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

Khoản 4, Điều 8 Luật BVQLNTD quy định: Người tiêu dùng có quyền góp ý kiến với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ về giá cả, chất lượng hàng hoá, dịch vụ, phong cách phục vụ, phương thức giao dịch và nội dung khác liên quan đến giao dịch giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

Theo đó, trong trường hợp này, người tiêu dùng có quyền yêu cầu phía Công ty A đổi, trả lại hàng hoá mới theo đúng đơn đặt hàng, đồng thời người tiêu dùng cần phản ánh với Công ty về thái độ phục vụ không tốt của nhân viên công ty A, cũng như các vấn đề khác có liên quan đến giao dịch mua bán, tiêu dùng (nếu có) giữa người tiêu dùng và công ty A.



## Câu hỏi 21:

**Đề nghị cho biết, người tiêu dùng có được quyền đóng góp ý kiến đối với chính sách, pháp luật BVQLNTD của Nhà nước không?**

### → Trả lời:

Khoản 5, Điều 8 Luật BVQLNTD quy định: Người tiêu dùng được quyền *tham gia xây dựng và thực thi chính sách, pháp luật về BVQLNTD*. Đồng thời, pháp luật về xây dựng và ban hành văn bản quy phạm pháp luật quy định, trong quá trình soạn thảo văn bản quy phạm pháp luật, đơn vị chủ trì soạn thảo phải lấy ý kiến các cơ quan, tổ chức, cá nhân và các đối tượng chịu sự tác động trực tiếp của văn bản, có thể bằng các hình thức như lấy ý kiến trực tiếp; gửi dự thảo để góp ý; tổ chức hội thảo; thông qua trang thông tin điện tử của Chính phủ, của cơ quan soạn thảo hoặc các phương tiện thông tin đại chúng.

Như vậy, người tiêu dùng hoàn toàn có quyền tham gia đóng góp ý kiến đối với chính sách, pháp luật về BVQLNTD nói riêng và đối với chính sách, pháp luật chung của Nhà nước. Ngoài ra, trong quá trình thực thi các chính sách, pháp luật của do Nhà nước ban hành, người tiêu dùng vào bất cứ thời điểm nào đều có quyền bày tỏ quan điểm, ý kiến, kiến nghị về nội dung các chính sách, pháp luật đó.



## Câu hỏi 22:

Tôi mua 02 kg nhãn tại một chợ dân sinh. Ngay sau đó tôi đi cân lại tại cân đối chứng của chợ và phát hiện bị thiếu 200g. Tôi rất bất bình vì người bán hàng đã cân gian dối và muốn trả lại hàng. Vậy trường hợp này tôi có được trả lại hàng hóa đã mua và lấy lại tiền từ người bán hàng hay không?

### → Trả lời:

Khoản 6, Điều 8 Luật BVQLNTD quy định, người tiêu dùng có quyền được yêu cầu bồi thường thiệt hại khi hàng hóa, 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.

Như vậy trong trường hợp này, khi phát hiện bị cân thiếu, bạn có quyền yêu cầu người bán hàng trả lại tiền cho mình đối với phần hàng hóa đã giao thiếu (200 g) hoặc yêu cầu giao đủ số lượng hàng hóa như đã cam kết.



## Câu hỏi 23:

Tôi mua một bộ sofa mới tại một cửa hàng đồ nội thất nổi tiếng với giá gần 100 triệu đồng. Tuy nhiên sau khi nhận sản phẩm, tôi phát hiện bộ sofa có nhiều lỗi kỹ thuật như bị đứt chỉ, bạc màu. Tôi đã nhiều lần phản ánh đến cửa hàng để yêu cầu đổi lại sản phẩm khác nhưng phía cửa hàng đã từ chối và không giải quyết yêu cầu của tôi. Vậy tôi có quyền khiếu nại hay khởi kiện cơ sở bán hàng trong trường hợp này hay không?

### → Trả lời:

Theo quy định của Luật BVQLNTD, người tiêu dùng có quyền 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 BVQLNTD và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Trường hợp này, bạn đã phản ánh với cửa hàng nhưng phía cửa hàng từ chối và không có thiện chí giải quyết yêu cầu của bạn, bạn có thể tự mình khiếu nại tới các cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD hoặc đề nghị các tổ chức xã hội tham gia công tác BVQLNTD tư vấn, hỗ trợ, đại diện cho bạn trong việc giải quyết tranh chấp với cơ sở bán nội thất nói trên.

Để cho hiệu quả, trước hết bạn nên tiến hành bước thương lượng với cơ sở bán hàng để giải quyết yêu cầu của mình, hoặc đề nghị một bên thứ 3 tiến hành phương thức hòa giải giữa bạn và cơ sở bán hàng. Trong trường hợp không thể giải quyết vụ việc bằng các phương thức này thì bạn có thể khởi kiện ra trọng tài thương mại, trọng tài kinh tế hoặc tòa án hoặc đề nghị tổ chức xã hội về BVQLNTD đại diện cho mình để khởi kiện vụ việc ra Tòa án dân sự theo quy định của Luật BVQLNTD và các quy định pháp luật có liên quan khác.



## Câu hỏi 24:

**Người tiêu dùng có những nghĩa vụ cơ bản nào theo quy định của Luật BVQLNTD?**

### → Trả lời:

Theo quy định tại Điều 9 Luật BVQLNTD, người tiêu dùng có những nghĩa vụ như sau:

- Kiểm tra hàng hóa trước khi nhận; lựa chọn tiêu dùng hàng hóa, dịch vụ có nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng, không làm tổn hại đến môi trường, trái với thuần phong mỹ tục và đạo đức xã hội, không gây nguy hại đến tính mạng, sức khỏe của mình và của người khác; thực hiện chính xác, đầy đủ hướng dẫn sử dụng hàng hóa, dịch vụ.

- Thông tin cho cơ quan nhà nước, tổ chức, cá nhân có liên quan khi phát hiện hàng hóa, dịch vụ lưu hành trên thị trường không bảo đảm an toàn, gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến tính mạng, sức khỏe, tài sản của người tiêu dùng; hành vi của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ xâm phạm đến quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng.





## Câu hỏi 25:

**Thế nào là quấy rối người tiêu dùng? Hành vi quấy rối người tiêu dùng có bị cấm theo quy định của Luật BVQLNTD hay không?**

### → Trả lời:

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,... Chính vì vậy Luật BVQLNTD đã có quy định về hành vi quấy rối người tiêu dùng như dưới đây.

Khoản 4 Điều 3 Luật BVQLNTD 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 BVQLNTD 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”.*



# PHẦN III

TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ CHỨC,  
CÁ NHÂN KINH DOANH  
ĐỐI VỚI NGƯỜI TIÊU DÙNG





## Câu hỏi 26:

**Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải cung cấp những thông tin gì về hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng?**

**→ Trả lời:**

Điều 12 Luật BVQLNTD quy định: Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có trách nhiệm cung cấp những thông tin về hàng hóa dịch vụ cho người tiêu dùng như sau:

- Ghi nhãn hàng hóa theo quy định của pháp luật.
- Niêm yết công khai giá hàng hóa, dịch vụ tại địa điểm kinh doanh, văn phòng dịch vụ.
- Cảnh báo khả năng hàng hóa, dịch vụ có ảnh hưởng xấu đến sức khỏe, tính 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 hóa.
- Cung cấp hướng dẫn sử dụng, điều kiện, thời hạn, địa điểm, thủ tục bảo hành trong trường hợp hàng hóa, 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.



## Câu hỏi 27:

Tôi mua nồi cơm điện tại một cửa hàng điện máy B, nhân viên bán hàng giới thiệu với tôi là sản phẩm được bảo hành 1 năm kể từ ngày mua hàng. Tuy nhiên, nhân viên này chỉ cung cấp cho tôi hóa đơn thanh toán, đồng thời hướng dẫn tôi nếu có vấn đề gì xảy ra thì cứ mang sản phẩm đến cửa hàng là được giải quyết. Như vậy có đúng không?

### → Trả lời:

Nhân viên bán hàng chỉ đưa cho bạn hóa đơn thanh toán là chưa đầy đủ. Điều 12 Luật BVQLNTD quy định tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có trách nhiệm cung cấp đầy đủ các thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng. Theo đó, ngoài hóa đơn thanh toán, cửa hàng còn phải cung cấp bằng chứng giao dịch bao gồm: hướng dẫn sử dụng của sản phẩm, phiếu bảo hành (đối với hàng hóa, dịch vụ có bảo hành) của sản phẩm trong đó ghi rõ điều kiện, thời hạn, thủ tục, địa điểm bảo hành của sản phẩm và các tài liệu liên quan khác (nếu có).

Ngoài ra, bạn cũng có thể yêu cầu người bán hàng cung cấp thông tin cảnh báo khả năng hàng hóa có ảnh hưởng xấu đến sức khỏe, tính mạng, tài sản của người tiêu dùng và các biện pháp phòng ngừa như: khả năng rò rỉ điện trong quá trình sử dụng, khả năng gây bỏng khi cơm đang nấu hoặc mở nắp,...và các biện pháp phòng ngừa, ngăn chặn...



## Câu hỏi 28:

**Tôi mua bộ nồi inox tại một cửa hàng đồ gia dụng. Tuy nhiên, sau khi thanh toán, người bán hàng đã không cung cấp hóa đơn bán hàng (mặc dù tôi đã có yêu cầu) và giải thích rằng do số tiền thanh toán không nhiều nên cửa hàng không cung cấp hóa đơn. Như vậy có đúng không?**

### → Trả lời:

Người bán hàng không cung cấp hóa đơn cho bạn là vi phạm khoản 1 Điều 20 Luật BVQLNTD. Theo đó: Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có trách nhiệm 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. Như vậy, cửa hàng có trách nhiệm cung cấp cho người tiêu dùng hóa đơn hoặc chứng từ, tài liệu liên quan đến giao dịch bao gồm hướng dẫn sử dụng, giấy tiếp nhận bảo hành sản phẩm (nếu có).



## Câu hỏi 29:

**Tôi đặt mua một đôi giày da qua website bán hàng trực tuyến của hãng giày. Bên bán yêu cầu tôi xác nhận các thông tin để chuyển hàng đến và thanh toán trực tuyến bằng thẻ tín dụng ngân hàng. Tôi có quyền yêu cầu bên bán cung cấp hóa đơn, chứng từ để làm bằng chứng tôi đã trả tiền không?**

### → Trả lời:

Khoản 2 Điều 20 Luật BVQLNTD quy định trách nhiệm cung cấp bằng chứng giao dịch của tổ chức, cá nhân kinh doanh như sau:

*Trường hợp giao dịch bằng phương tiện điện tử thì tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ 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 theo quy định của pháp luật hoặc theo yêu cầu của người tiêu dùng.*

Như vậy, bạn có quyền yêu cầu bên bán cung cấp hóa đơn, chứng từ xác nhận việc giao dịch mua sản phẩm trực tuyến. Cụ thể là việc mua giày của bạn được thực hiện qua phương tiện điện tử (website bán hàng trực tuyến) nên bạn có thể yêu cầu bên bán gửi hóa đơn, chứng từ giao dịch cho bạn qua thư điện tử (e-mail) hoặc yêu cầu bên bán công bố hóa đơn, chứng từ giao dịch trên website bán hàng của mình để bạn có thể truy nhập, kiểm tra, tải, sao lưu, giữ và in những chứng từ đó.



### **Câu hỏi 30:**

**Luật BVQLNTD quy định như thế nào về trách nhiệm bảo hành hàng hóa của tổ chức, cá nhân kinh doanh?**

**→ Trả lời:**

Điều 21 Luật BVQLNTD quy định về trách nhiệm bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện của tổ chức, cá nhân kinh doanh như sau:

Hàng hóa, linh kiện, phụ kiện được bảo hành theo thỏa thuận của các bên hoặc bắt buộc bảo hành theo quy định của pháp luật (ví dụ: Bảo hành nhà ở theo quy định tại Luật Nhà ở). Trường hợp hàng hóa, linh kiện, phụ kiện được bảo hành, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa có trách nhiệm:

- Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện do mình cung cấp;

- Cung cấp cho người tiêu dùng giấy tiếp nhận bảo hành, trong đó ghi rõ thời gian thực hiện bảo hành. Thời gian thực hiện bảo hành không tính vào thời hạn bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện. Trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa thay thế linh kiện, phụ kiện hoặc đổi hàng hóa mới thì thời hạn bảo hành linh kiện, phụ kiện hoặc hàng hóa đó được tính từ thời điểm thay thế linh kiện, phụ kiện hoặc đổi hàng hóa mới;

- Cung cấp cho người tiêu dùng hàng hóa, linh kiện, phụ kiện tương tự để sử dụng tạm thời hoặc có hình thức giải quyết khác được người tiêu dùng chấp nhận trong thời gian thực hiện bảo hành;
- Đổi hàng hóa, linh kiện, phụ kiện mới tương tự hoặc thu hồi hàng hóa, linh kiện, phụ kiện và trả lại tiền cho người tiêu dùng trong trường hợp hết thời gian thực hiện bảo hành mà không sửa chữa được hoặc không khắc phục được lỗi.
- Đổi hàng hóa, linh kiện, phụ kiện mới tương tự hoặc thu hồi hàng hóa và trả lại tiền cho người tiêu dùng trong trường hợp đã thực hiện bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện từ ba lần trở lên trong thời hạn bảo hành mà vẫn không khắc phục được lỗi;
- Chịu chi phí sửa chữa, vận chuyển hàng hóa, linh kiện, phụ kiện đến nơi bảo hành và từ nơi bảo hành đến nơi cư trú của người tiêu dùng;
- Chịu trách nhiệm về việc bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện cho người tiêu dùng cả trong trường hợp ủy quyền cho tổ chức, cá nhân khác thực hiện việc bảo hành.



### **Câu hỏi 31:**

**Tôi mua một chiếc tivi LCD tại cửa hàng điện máy C với thời hạn bảo hành là 12 tháng. Sau 4 tháng sử dụng, tivi có hiện tượng không lên hình, tôi đã mang tivi đến trung tâm bảo hành để sửa chữa. Trong 6 tháng sau đó tôi đã phải tiếp tục mang tivi đến trung tâm bảo hành thêm 3 lần nữa để yêu cầu sửa chữa cho cùng một lỗi như trên. Tuy nhiên, vào lần thứ 4 thì trung tâm bảo hành từ chối bảo hành với lý do không thể khắc phục được nữa và yêu cầu tôi mang tivi về. Như vậy tôi phải làm gì?**

#### **→ Trả lời:**

Theo khoản 5 Điều 21 Luật BVQLNTD, hàng hóa, linh kiện, phụ kiện được bảo hành theo thỏa thuận của các bên hoặc bắt buộc bảo hành theo quy định của pháp luật.



Trường hợp hàng hóa, linh kiện, phụ kiện được bảo hành, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa có trách nhiệm: Đổi hàng hóa, linh kiện, phụ kiện mới tương tự hoặc thu hồi hàng hóa và trả lại tiền cho người tiêu dùng trong trường hợp đã thực hiện bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện từ 03 (ba) lần trở lên trong thời hạn bảo hành mà vẫn không khắc phục được lỗi.

Trong trường hợp của bạn, chiếc tivi được cấp phiếu bảo hành với thời hạn 1 năm. Tuy nhiên, trong thời hạn bảo hành này chiếc tivi liên tục bị lỗi màn hình, phía cửa hàng đã thực hiện bảo hành tới lần thứ 4 nhưng vẫn không khắc phục được lỗi (phía trung tâm bảo hành đã xác nhận không thể khắc phục được lỗi màn hình mặc dù đã tìm đủ mọi cách). Như vậy, theo quy định pháp lý nói trên, bạn có quyền yêu cầu cửa hàng bán tivi đổi một chiếc tivi mới tương tự để bạn sử dụng. Bạn cũng có thể yêu cầu cửa hàng thu hồi chiếc tivi bị lỗi và trả lại tiền mua tivi cho bạn.

Để giải quyết việc này, bạn cần cung cấp đầy đủ các bằng chứng giao dịch mua hàng và bảo hành liên quan đến chiếc tivi như hóa đơn hoặc chứng từ mua hàng, phiếu bảo hành, giấy tiếp nhận/xác nhận thực hiện việc bảo hành, các văn bản khác thể hiện quá trình bạn đưa tivi đi bảo hành,...thể hiện đã quá 3 lần thực hiện bảo hành trong thời hạn bảo hành (1 năm/ 12 tháng) nhưng phía cửa hàng/trung tâm bảo hành được ủy quyền đã không thể khắc phục được lỗi màn hình tivi.



## Câu hỏi 32:

Tôi mua một chiếc tủ lạnh tại một cửa hàng điện máy có uy tín, phiếu bảo hành ghi rõ thời hạn bảo hành là 18 tháng. Tuy nhiên mới dùng được 1 tháng thì tủ lạnh có hiện tượng hỏng hệ thống làm lạnh. Tôi yêu cầu cửa hàng/ trung tâm bảo hành đến kiểm tra. Sau khi kiểm tra, nhân viên kỹ thuật đã yêu cầu tôi tự vận chuyển tủ lạnh đến trung tâm bảo hành để được sửa chữa. Thời gian sửa chữa là khoảng 20 ngày. Tôi phải làm gì trong trường hợp này?

### → Trả lời:

Theo Khoản 3 và Khoản 6 Điều 21 Luật BVQLNTD, trường hợp hàng hóa, linh kiện, phụ kiện được bảo hành, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa có trách nhiệm:

- Cung cấp cho người tiêu dùng hàng hóa, linh kiện, phụ kiện tương tự để sử dụng tạm thời hoặc có hình thức giải quyết khác được người tiêu dùng chấp nhận trong thời gian thực hiện bảo hành;

- Chịu chi phí sửa chữa, vận chuyển hàng hóa, linh kiện, phụ kiện đến nơi bảo hành và từ nơi bảo hành đến nơi cư trú của người tiêu dùng.

Như vậy, bạn có quyền yêu cầu cửa hàng/ hãng điện máy phải chịu chi phí vận chuyển tủ lạnh của bạn đến nơi bảo hành và khi bảo hành xong hãng điện máy phải có trách nhiệm vận chuyển tủ lạnh của bạn đến nơi bạn ở. Đồng thời, trong thời gian thực hiện bảo hành (20 ngày), bạn có quyền yêu cầu hãng điện máy cung cấp một chiếc tủ lạnh tương tự để bạn sử dụng tạm thời hoặc bạn cũng có thể thỏa thuận với hãng điện máy một giải pháp nào đó mà các bên thống nhất là hợp lý trong thời gian chờ thực hiện bảo hành.



## Câu hỏi 33:

**Trách nhiệm của bên thứ ba trong việc cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng?**

→ **Trả lời:**

Bên thứ ba cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng là một bên khác không phải là tổ chức, cá nhân trực tiếp sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng và cũng không phải là cá nhân người tiêu dùng, được tổ chức, cá nhân kinh doanh ủy quyền hoặc được phép cung cấp thông tin, giới thiệu thông tin về hàng hóa, dịch vụ, về hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp tới người tiêu dùng. Đó có thể là tổ chức, cá nhân trực tiếp kinh doanh trong lĩnh vực quảng cáo, giới thiệu hàng hóa, dịch vụ, xúc tiến thương mại,..., hoặc cũng có thể là những tổ chức cung cấp thông tin rộng rãi ra công chúng như cơ quan báo chí, truyền thông, đài truyền hình, đài phát thanh,...

Theo Điều 13 Luật BVQLNTD, trách nhiệm của bên thứ ba trong việc cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng như sau:

- Trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ cung cấp thông tin cho người tiêu dùng thông qua bên thứ ba thì bên thứ ba có trách nhiệm:

+ Bảo đảm cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về hàng hóa, dịch vụ được cung cấp;

+ Yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ cung cấp chứng cứ chứng minh tính chính xác, đầy đủ của thông tin về hàng hóa, dịch vụ;

+ Chịu trách nhiệm liên đới về việc cung cấp thông tin không chính xác hoặc không đầy đủ, trừ trường hợp chứng minh đã thực hiện tất cả các biện pháp theo quy định của pháp luật để kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của thông tin về hàng hóa, dịch vụ;

- + Tuân thủ các quy định của pháp luật về báo chí, pháp luật về quảng cáo.
- Trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ cung cấp thông tin cho người tiêu dùng thông qua phương tiện truyền thông thì chủ phương tiện truyền thông, nhà cung cấp dịch vụ truyền thông có trách nhiệm:
  - + Thực hiện quy định tại khoản 1 Điều này;
  - + Xây dựng, phát triển giải pháp kỹ thuật ngăn chặn việc phương tiện, dịch vụ do mình quản lý bị sử dụng vào mục đích quấy rối người tiêu dùng;
  - + Từ chối cho tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ sử dụng phương tiện, dịch vụ do mình quản lý nếu việc sử dụng có khả năng dẫn đến quấy rối người tiêu dùng;
  - + Ngừng cho tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ sử dụng phương tiện, dịch vụ do mình quản lý để thực hiện hành vi quấy rối người tiêu dùng theo yêu cầu của người tiêu dùng hoặc yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.



### Câu hỏi 34:

#### Thế nào là hàng hóa có khuyết tật?

#### → Trả lời:

Khoản 3 Điều 3 Luật BVQLNTD quy định về hàng hóa có khuyết tật như sau:

*Hàng hóa có khuyết tật* là hàng hóa không bảo đảm an toàn cho người tiêu dùng, có khả năng gây thiệt hại cho tính mạng, sức khỏe, tài sản của người tiêu dùng, kể cả trường hợp hàng hóa đó được sản xuất theo đúng tiêu chuẩn hoặc quy chuẩn kỹ thuật hiện hành nhưng chưa phát hiện được khuyết tật tại thời điểm hàng hóa được cung cấp cho người tiêu dùng, bao gồm:

- Hàng hóa sản xuất hàng loạt có khuyết tật phát sinh từ thiết kế kỹ thuật;

- Hàng hóa đơn lẻ có khuyết tật phát sinh từ quá trình sản xuất, chế biến, vận chuyển, lưu giữ;
- Hàng hóa tiềm ẩn nguy cơ gây mất an toàn trong quá trình sử dụng nhưng không có hướng dẫn, cảnh báo đầy đủ cho người tiêu dùng.



## Câu hỏi 35:

**Tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm như thế nào trong việc thu hồi hàng hóa có khuyết tật?**

### → Trả lời:

Theo Điều 22 Luật BVQLNTD, khi phát hiện hàng hóa có khuyết tật, tổ chức, cá nhân sản xuất, nhập khẩu hàng hóa có trách nhiệm:

- Kịp thời tiến hành mọi biện pháp cần thiết để ngừng việc cung cấp hàng hóa có khuyết tật trên thị trường;

- Thông báo công khai về hàng hóa có khuyết tật và việc thu hồi hàng hóa đó ít nhất 05 số liên tiếp trên báo ngày hoặc 05 ngày liên tiếp trên đài phát thanh, truyền hình tại địa phương mà hàng hóa đó được lưu thông với các nội dung sau đây: Mô tả hàng hóa phải thu hồi; Lý do thu hồi hàng hóa và cảnh báo nguy cơ thiệt hại do khuyết tật của hàng hóa gây ra; Thời gian, địa điểm, phương thức thu hồi hàng hóa; Thời gian, phương thức khắc phục khuyết tật của hàng hóa; Các biện pháp cần thiết để BVQLNTD trong quá trình thu hồi hàng hóa;

- Thực hiện việc thu hồi hàng hóa có khuyết tật đúng nội dung đã thông báo công khai và chịu các chi phí phát sinh trong quá trình thu hồi;

- Báo cáo kết quả cho cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD cấp tỉnh (Sở Công Thương) nơi thực hiện thu hồi hàng hóa có khuyết tật sau khi hoàn thành việc thu hồi; trường hợp việc thu hồi hàng hóa có khuyết tật được tiến hành trên địa bàn từ hai tỉnh trở lên thì báo cáo kết quả cho cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD ở trung ương (Cục Quản lý cạnh tranh – Bộ Công Thương).



## Câu hỏi 36:

**Trách nhiệm bồi thường thiệt hại do hàng hóa có khuyết tật gây ra được quy định như thế nào?**

→ **Trả lời:**

Điều 23 Luật BVQLNTD quy định trách nhiệm bồi thường thiệt hại do hàng hóa có khuyết tật gây ra như sau:

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa có trách nhiệm bồi thường thiệt hại trong trường hợp hàng hóa có khuyết tật do mình cung cấp gây thiệt hại đến tính mạng, sức khỏe, tài sản của người tiêu dùng, kể cả khi tổ chức, cá nhân đó không biết hoặc không có lỗi trong việc phát sinh khuyết tật, trừ trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh chứng minh được khuyết tật của hàng hóa không thể phát hiện được với trình độ khoa học, kỹ thuật tại thời điểm tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa cung cấp cho người tiêu dùng.

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa quy định tại khoản 1 Điều này bao gồm: a) Tổ chức, cá nhân sản xuất hàng hóa; b) Tổ chức, cá nhân nhập khẩu hàng hóa; c) Tổ chức, cá nhân gắn tên thương mại lên hàng hóa hoặc sử dụng nhãn hiệu, chỉ dẫn thương mại cho phép nhận biết đó là tổ chức, cá nhân sản xuất, nhập khẩu hàng hóa; d) Tổ chức, cá nhân trực tiếp cung cấp hàng hóa có khuyết tật cho người tiêu dùng trong trường hợp không xác định được tổ chức, cá nhân có trách nhiệm bồi thường thiệt hại quy định tại các điểm a, b và c khoản này.

- Việc bồi thường thiệt hại được thực hiện theo quy định của pháp luật về dân sự.



## Câu hỏi 37:

**Trách nhiệm của Ban quản lý chợ, thương nhân kinh doanh chợ, trung tâm thương mại được quy định như thế nào?**

### → Trả lời:

Theo Điều 5 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP, trách nhiệm của Ban quản lý chợ, thương nhân kinh doanh chợ, trung tâm thương mại như sau:

- Ban hành nội quy theo quy định của pháp luật trong đó phải có các nội dung cơ bản về BVQLNTD, bao gồm: a) Quyền và trách nhiệm của người tiêu dùng; b) Quyền và trách nhiệm của người bán hàng; c) Người có trách nhiệm tiếp nhận, giải quyết yêu cầu, phản ánh của người tiêu dùng; d) Biện pháp xử lý vi phạm.

- Hòa giải tranh chấp giữa người tiêu dùng và người bán hàng trong phạm vi chợ, trung tâm thương mại khi được yêu cầu.

- Đặt và duy trì hoạt động của cân đối xứng, thiết bị đo lường tại các chợ, trung tâm thương mại để người tiêu dùng tự kiểm tra về số lượng, khối lượng hàng hóa.

- Thường xuyên giám sát chất lượng, số lượng của hàng hóa trong khu vực chợ, trung tâm thương mại.

- Thiết lập, niêm yết công khai đường dây nóng để tiếp nhận, giải quyết các yêu cầu của người tiêu dùng phù hợp với cấp độ chợ, trung tâm thương mại đã được phân loại theo quy định của pháp luật.

- Định kỳ sáu (06) tháng một lần thông báo, phối hợp với các cơ quan chức năng về thương mại, quản lý thị trường, an toàn thực phẩm, tiêu chuẩn, đo lường và chất lượng trong việc kiểm soát chất lượng, số lượng, nguồn gốc, an toàn thực phẩm đối với hàng hóa, dịch vụ trong phạm vi chợ, trung tâm thương mại do mình quản lý.

- Báo cáo cơ quan có thẩm quyền trong trường hợp phát hiện hành vi vi phạm pháp luật về BVQLNTD và quy định của pháp luật có liên quan khác.

- Xử lý vi phạm theo nội quy đã được phê duyệt.



# PHẦN IV

HỢP ĐỒNG GIAO KẾT  
GIỮA NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀ  
TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KINH DOANH







## Câu hỏi 38:

**Các hợp đồng đặc thù giao kết với người tiêu dùng theo quy định của pháp luật BVQLNTD bao gồm những loại nào?**

### → Trả lời:

Căn cứ quy định của Luật BVQLNTD và Nghị định số 99/2011/NĐ-CP, hợp đồng đặc thù giao kết với người tiêu dùng bao gồm:

- Hợp đồng giao kết từ xa;
- Hợp đồng cung cấp dịch vụ liên tục;
- Hợp đồng bán hàng tận cửa;
- Hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

## I. HỢP ĐỒNG GIAO KẾT TỪ XA



## Câu hỏi 39:

**Thế nào là hợp đồng giao kết từ xa?**

### → Trả lời:

Khoản 1 Điều 3 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP quy định: Hợp đồng giao kết từ xa là hợp đồng được ký kết giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thông qua phương tiện điện tử hoặc điện thoại.

Như vậy khái niệm hợp đồng giao kết từ xa thể hiện ngay trong tên gọi. Theo đó, các bên giao kết hợp đồng không phải gặp mặt nhau trực tiếp để giao dịch mà thông qua phương tiện điện tử (như e-mail, trang thông tin điện tử bán hàng - website,...) hoặc qua điện thoại để tiến hành các công đoạn của quá trình mua bán hàng hóa như giới thiệu, tiếp thị sản

phẩm, đàm phán, thỏa thuận các điều kiện mua bán, cũng như cùng nhau thực hiện các giao dịch có liên quan khác về hàng hóa, dịch vụ cần mua bán giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh.



## Câu hỏi 40:

**Khi thực hiện giao kết hợp đồng từ xa thì tổ chức, cá nhân kinh doanh phải cung cấp cho người tiêu dùng những thông tin gì?**

### → Trả lời:

Theo Điều 17 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP, khi giao kết hợp đồng từ xa, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải cung cấp cho người tiêu dùng những thông tin sau:

- Tên của tổ chức, cá nhân kinh doanh, số điện thoại liên lạc, địa chỉ, trụ sở, địa chỉ cơ sở chịu trách nhiệm về đề nghị giao kết hợp đồng (nếu có);
- Chất lượng của hàng hóa, dịch vụ;
- Chi phí giao hàng (nếu có);
- Phương thức thanh toán, phương thức giao hàng hóa, cung ứng dịch vụ;
- Thời gian có hiệu lực của đề nghị giao kết và mức giá đề nghị giao kết;
- Chi phí sử dụng phương tiện thông tin liên lạc cho việc giao kết hợp đồng nếu chi phí này chưa được tính vào giá của hàng hóa, dịch vụ;
- Chi tiết về tính năng, công dụng, cách thức sử dụng của hàng hóa, dịch vụ là đối tượng hợp đồng.

Trường hợp việc đề nghị giao kết hợp đồng được thực hiện thông qua điện thoại, tổ chức, cá nhân kinh doanh cần phải nói rõ ngay từ đầu về tên, địa chỉ của mình và mục đích của cuộc đàm thoại.



## Câu hỏi 41:

Tôi ở Hà Nội. Tôi đã đặt và thanh toán mua một chiếc điện thoại di động qua website bán hàng trực tuyến của một công ty tại TP. Hồ Chí Minh. Trên website giới thiệu chiếc điện thoại có xuất xứ từ Hàn Quốc, bộ nhớ trong là 16 Gb. Tuy nhiên, khi nhận được hàng, tôi phát hiện chiếc điện thoại có xuất xứ từ Malaysia, bộ nhớ trong là 8 Gb. Tôi đã liên lạc với công ty để yêu cầu trả lại hàng và hoàn lại tiền nhưng công ty không đồng ý. Họ cho rằng tôi đã mua hàng và không có quyền trả lại. Như vậy có đúng không?

### → Trả lời:

Trường hợp của bạn là giao kết hợp đồng từ xa qua phương tiện điện tử (website bán hàng trực tuyến).

Khoản 3 và khoản 4 Điều 17 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP quy định về hợp đồng giao kết từ xa như sau:

- Trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác, trong trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp không đúng, không đầy đủ thông tin theo quy định thì trong thời hạn mười (10) ngày kể từ ngày giao kết hợp đồng người tiêu dùng có quyền đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng đã giao kết và thông báo cho tổ chức, cá nhân kinh doanh. Người tiêu dùng không phải trả bất kỳ chi phí nào liên quan đến việc chấm dứt đó và chỉ phải trả chi phí đối với phần hàng hóa, dịch vụ đã sử dụng.

- Trường hợp người tiêu dùng đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng theo quy định thì tổ chức; cá nhân kinh doanh phải trả lại tiền cho người tiêu dùng chậm nhất là ba mươi (30) ngày kể từ ngày người tiêu dùng tuyên bố đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng. Quá thời hạn này, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải trả lãi đối với số tiền chậm trả theo lãi suất cơ bản do Ngân hàng Nhà nước công bố tương ứng với thời gian chậm trả tại thời điểm thanh toán. Việc hoàn trả được thực hiện theo phương thức mà người tiêu dùng đã thanh toán, trừ trường hợp người tiêu dùng đồng ý thanh toán bằng phương thức khác.

- Trường hợp việc chấm dứt hợp đồng gây thiệt hại cho người tiêu dùng thì tổ chức, cá nhân kinh doanh phải bồi thường theo quy định của pháp luật dân sự.

Phía công ty bán hàng đã cung cấp không đúng các thông tin về chất lượng, thông số kỹ thuật của hàng hóa đối với chiếc điện thoại di động mà bạn đã đặt mua. Như vậy, theo quy định pháp lý nói trên, trong khoảng thời gian 10 ngày kể từ ngày bạn xác nhận thực hiện việc mua bán với phía công ty, bạn có quyền đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng đã giao kết và thông báo cho tổ chức, cá nhân kinh doanh. Nói cách khác, bạn có quyền gửi yêu cầu (qua trang bán hàng trực tuyến, qua bưu điện, qua điện thoại hoặc e-mail,...) để nghị công ty nhận lại sản phẩm và hoàn lại tiền hàng cho bạn do phía công ty đã thực hiện không đúng quy định tại khoản 1, Điều 17 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP. Để đảm bảo quyền lợi của mình, bạn cần lưu giữ cẩn thận và cung cấp đầy đủ các chứng từ giao dịch (khi được yêu cầu) như xác nhận đặt mua hàng, hóa đơn thanh toán, thông tin quảng cáo, giới thiệu về sản phẩm điện thoại thông minh của phía công ty bán hàng, ....

Trường hợp phía công ty bán hàng trực tuyến không giải quyết yêu cầu của bạn, bạn có thể gửi khiếu nại kèm theo những chứng cứ nói trên đến UBND cấp huyện, Sở Công Thương hoặc Hội BVQLNTD nơi công ty đó có trụ sở hoặc nơi bạn đang sinh sống.

## II. HỢP ĐỒNG CUNG CẤP DỊCH VỤ LIÊN TỤC



### Câu hỏi 42:

**Thế nào là Hợp đồng cung cấp dịch vụ liên tục?**

→ **Trả lời:**

Theo Khoản 2 Điều 3 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP, hợp đồng cung cấp dịch vụ liên tục là hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời hạn từ ba (03) tháng trở lên hoặc hợp đồng cung cấp dịch vụ không xác định thời hạn.

Có thể thấy rõ hợp đồng cung cấp dịch vụ liên tục rất phổ biến trong cuộc sống hàng ngày của người tiêu dùng. Đó là hợp đồng cung cấp điện sinh hoạt, nước sinh hoạt, cung cấp dịch vụ điện thoại cố định, dịch vụ truyền hình trả tiền, dịch vụ Internet và những dạng cung cấp dịch vụ khác có thời hạn thực hiện hợp đồng từ 03 tháng trở lên.



### **Câu hỏi 43:**

**Khi tham gia giao kết Hợp đồng cung cấp dịch vụ liên tục thì tổ chức, cá nhân kinh doanh phải chỉ rõ những thông tin gì cho người tiêu dùng biết?**

**→ Trả lời:**

Theo Khoản 1 và 2 Điều 18 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP, những thông tin bắt buộc phải có trong Hợp đồng cung cấp dịch vụ liên tục bao gồm:

- Tên, địa chỉ liên lạc của tổ chức, cá nhân cung cấp dịch vụ;
- Mô tả dịch vụ được cung cấp;
- Chất lượng dịch vụ;
- Thời điểm và thời hạn cung cấp dịch vụ;
- Cách thức tính phí, giá dịch vụ;
- Phương thức cung cấp dịch vụ và phương thức thanh toán.

Ngoài ra, hợp đồng cung cấp dịch vụ liên tục phải được lập thành văn bản và phải giao cho người tiêu dùng một (01) bản.



## Câu hỏi 44:

Tôi có ký hợp đồng sử dụng dịch vụ truy cập Internet với thời hạn là 1 năm. Trước khi tiến hành lắp đặt dịch vụ, công ty đã yêu cầu tôi nộp trước tiền cước phí cho 3 tháng đầu, các tháng tiếp theo sẽ được nộp theo từng tháng. Trong quá trình sử dụng, vào ngày thứ 10 của tháng thứ tư, internet tại nhà tôi bị mất tín hiệu và tôi không thể truy cập được. Sau nhiều lần liên hệ, công ty cho biết đang tiến hành sửa chữa, bảo trì hệ thống trong thời gian gần 10 ngày. Tôi đã gửi đơn yêu cầu chấm dứt hợp đồng nhưng công ty buộc tôi phải trả toàn bộ tiền cước sử dụng dịch vụ trong tháng thứ 4 và giải thích rằng do tiền cước được thu theo từng tháng. Như vậy có đúng không?

### → Trả lời:

Khoản 3 và 4 Điều 18 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP quy định về hợp đồng cung cấp dịch vụ liên tục như sau:

- Trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác, người tiêu dùng có quyền đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng cung cấp dịch vụ liên tục tại bất kỳ thời điểm nào và thông báo bằng văn bản cho tổ chức, cá nhân cung cấp dịch vụ. Trong trường hợp người tiêu dùng đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng, người tiêu dùng chỉ phải thanh toán phí, giá cho phần dịch vụ mà mình đã sử dụng.

- Tổ chức, cá nhân cung cấp dịch vụ có nghĩa vụ sau:

+ Trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác, không được yêu cầu người tiêu dùng thanh toán bất kỳ khoản tiền nào trước khi dịch vụ được cung cấp đến người tiêu dùng;

+ Không được đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng, ngừng cung cấp dịch vụ mà không có lý do chính đáng. Trường hợp cần sửa chữa, bảo trì hoặc vì lý do nào khác bắt buộc phải ngừng cung cấp dịch vụ, tổ chức, cá nhân cung cấp dịch vụ phải thông báo trước cho người tiêu dùng chậm nhất là ba (03) ngày làm việc trước ngày ngừng cung cấp dịch vụ;

+ Tổ chức, cá nhân cung cấp dịch vụ phải thường xuyên kiểm tra chất lượng dịch vụ mà mình cung cấp, đảm bảo chất lượng dịch vụ như đã cam kết với người tiêu dùng;

+ Trường hợp người tiêu dùng thông báo sự cố hoặc khiếu nại về chất lượng dịch vụ, tổ chức, cá nhân cung cấp dịch vụ phải kịp thời kiểm tra, giải quyết.

Đối với trường hợp của bạn, hợp đồng cung cấp dịch vụ Internet trong thời hạn 1 năm là một dạng hợp đồng cung cấp dịch vụ liên tục. Theo quy định của Luật BVQLNTD và Nghị định số 99/2011/NĐ-CP, công ty cung cấp dịch vụ Internet đã vi phạm như sau:

- Thứ nhất, trước khi công ty tiến hành lắp đặt dịch vụ tại nhà bạn, công ty không được yêu cầu bạn thanh toán trước khoản tiền cước phí sử dụng dịch vụ.

- Thứ hai, trước khi tạm ngừng cung cấp dịch vụ vì bất kỳ lý do gì, công ty phải thông báo cho bạn biết trước ít nhất 03 ngày trước ngày ngừng cung cấp dịch vụ. Kể cả đối với trường hợp bảo trì, sửa chữa hệ thống công ty cũng phải thông báo lý do.

- Thứ ba, công ty không được yêu cầu bạn trả toàn bộ tiền cước sử dụng dịch vụ trong tháng thứ 4 mà chỉ được thu cước trong 10 ngày sử dụng của tháng thứ tư.

- Nếu công ty đó không giải quyết yêu cầu của bạn, bạn có thể gửi khiếu nại, yêu cầu xử lý vụ việc đến Hội BVQLNTD hoặc gửi trực tiếp đến Sở Công Thương hoặc UBND cấp quận/huyện nơi công ty đó có trụ sở hoặc nơi bạn đang sử dụng dịch vụ.



### III. BÁN HÀNG TẬN CỬA



#### Câu hỏi 45:

Thế nào là Bán hàng tận cửa?

→ **Trả lời:**

Theo Khoản 3 Điều 3 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP, bán hàng tận cửa là trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh thực hiện việc bán hàng hóa tại nơi ở, nơi làm việc của người tiêu dùng.

Như vậy, một cách đơn giản, bán hàng tận cửa là việc bên bán tới nơi ở hoặc làm việc của bên mua để giới thiệu, chào bán và thực hiện giao dịch mua bán. Thông thường mọi người thường đến các cửa hàng, cửa hiệu, trung tâm thương mại, chợ... để mua hàng hóa, tuy nhiên hiện nay, với sự đa dạng về hình thức bán hàng và nhu cầu của các bên, người bán có thể gặp trực tiếp người mua để chào bán hoặc mang hàng hóa đến tận nơi người mua sinh sống, làm việc để thực hiện giao dịch mua bán. Hình thức bán hàng tận cửa hiện nay đang có xu hướng gia tăng ở các đô thị bởi nó tạo ra sự thuận tiện cho bên mua là người tiêu dùng bận rộn, người già hoặc những người không có nhiều thời gian.

Luật BVQLNTD và các văn bản dưới luật đã đưa ra những quy định về hình thức bán hàng tận cửa nhằm bảo vệ quyền lợi cho những đối tượng người tiêu dùng khác nhau.



## Câu hỏi 46:

**Khi thực hiện bán hàng tận cửa, người bán hàng tận cửa phải có trách nhiệm như thế nào với người mua (người tiêu dùng)?**

### → Trả lời:

Theo Khoản 1 và 2 Điều 19 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP, người bán hàng tận cửa là người của tổ chức, cá nhân kinh doanh. Khi thực hiện việc bán hàng tận cửa, người bán hàng tận cửa có nghĩa vụ sau đây:

- Giới thiệu tên, số điện thoại liên lạc, địa chỉ, trụ sở của tổ chức, cá nhân kinh doanh, chịu trách nhiệm về đề nghị giao kết hợp đồng;
- Không được tiếp tục đề nghị giao kết hợp đồng khi người tiêu dùng đã từ chối;
- Giải thích cho người tiêu dùng về điều kiện của hợp đồng, thông tin khác mà người tiêu dùng quan tâm liên quan đến hàng hóa, dịch vụ.
- Trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác, hợp đồng bán hàng tận cửa phải được lập thành văn bản và giao cho người tiêu dùng một bản.

Như vậy, người bán hàng tận cửa phải xuất trình các giấy tờ hoặc cung cấp các thông tin cần thiết để người tiêu dùng có thể xác minh tổ chức, cá nhân đang thực hiện hoạt động bán hàng tận cửa. Khi thực hiện hoạt động bán hàng tận cửa thì người bán hàng tận cửa sẽ thay mặt tổ chức, cá nhân kinh doanh thực hiện hoạt động chào bán tới người tiêu dùng. Tổ chức, cá nhân kinh doanh nêu trên phải chịu trách nhiệm liên đới với những hành vi do người bán hàng tận cửa thực hiện.

Thực tế thì bán hàng tận cửa là một hình thức bán hàng đang dần hình thành phát triển mạnh trong xã hội hiện đại, thường nhắm đến các đối tượng là người tiêu dùng ở nhà. Để bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng, việc lập thành văn bản thể hiện thỏa thuận mua bán giữa các bên là điều cần thiết, làm rõ ràng thông tin của người bán, làm bằng chứng mua bán và tránh những giao dịch lừa đảo bán hàng giả, hàng kém chất lượng, hàng không rõ nguồn gốc, xuất xứ.



## Câu hỏi 47:

**Trách nhiệm của bên bán hàng tận cửa và bên mua trong việc thực hiện giao kết Hợp đồng bán hàng tận cửa theo quy định tại Luật BVQLNTD?**

### → Trả lời:

Nếu như bên bán hàng tận cửa và bên mua hàng hóa không có những thỏa thuận khác thì khi thực hiện giao dịch mua bán phải lập thành văn bản.

Khoản 3, 4 và 5 Điều 19 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP quy định về việc thực hiện hợp đồng mua bán hàng tận cửa như sau:

- Trong thời hạn ba (03) ngày làm việc kể từ ngày giao kết hợp đồng, người tiêu dùng có quyền yêu cầu đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng đã giao kết và thông báo bằng văn bản cho tổ chức, cá nhân kinh doanh. Trước khi hết thời hạn này, người bán hàng tận cửa không được phép yêu cầu người tiêu dùng thanh toán hoặc thực hiện các nội dung hợp đồng, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

- Trường hợp hợp đồng bán hàng tận cửa được lập thành văn bản, khi ký kết hợp đồng bán hàng tận cửa, người tiêu dùng phải tự ghi ngày, tháng giao kết hợp đồng.

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải chịu trách nhiệm đối với mọi hoạt động của người bán hàng tận cửa.

Như vậy, người tiêu dùng có 03 ngày kể từ ngày giao kết hợp đồng mua bán hàng tận cửa để kiểm tra, xác minh nguồn gốc, chất lượng, giá cả hàng hóa trước khi quyết định có mua hàng hóa hay không.



# PHẦN V

QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ BẢO VỆ  
QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG





## Câu hỏi 48:

**Trách nhiệm quản lý nhà nước về BVQLNTD được quy định như thế nào?**

→ **Trả lời:**

Theo quy định tại Điều 47 của Luật BVQLNTD, trách nhiệm quản lý nhà nước về BVQLNTD được quy định như sau:

- Chính phủ thống nhất quản lý nhà nước về BVQLNTD.

- Bộ Công Thương chịu trách nhiệm trước Chính phủ thực hiện quản lý nhà nước về BVQLNTD.

- Bộ, cơ quan ngang bộ trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp với Bộ Công Thương thực hiện quản lý nhà nước về BVQLNTD.

- UBND các cấp trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình thực hiện quản lý nhà nước về BVQLNTD tại địa phương.



## Câu hỏi 49:

**Bộ Công Thương có những trách nhiệm gì trong quản lý nhà nước về BVQLNTD?**

→ **Trả lời:**

Theo Điều 48 Luật BVQLNTD, Bộ Công Thương có những trách nhiệm sau:

- Ban hành theo thẩm quyền hoặc trình cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành và tổ chức thực hiện chiến lược, quy hoạch, kế hoạch, chương trình, dự án, chính sách, pháp luật về BVQLNTD.

- Quản lý hoạt động BVQLNTD của tổ chức xã hội, tổ chức hòa giải; hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung theo quy định tại Điều 19 của Luật này.

- Tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về BVQLNTD; tư vấn, hỗ trợ và nâng cao nhận thức về BVQLNTD.
- Xây dựng cơ sở dữ liệu thông tin phục vụ công tác BVQLNTD; đào tạo nguồn nhân lực, bồi dưỡng nghiệp vụ phục vụ công tác BVQLNTD.
- Thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý vi phạm pháp luật về BVQLNTD theo thẩm quyền.
- Thực hiện hợp tác quốc tế về BVQLNTD.



## Câu hỏi 50:

**Sở Công Thương có những trách nhiệm gì trong quản lý nhà nước về BVQLNTD?**

### → Trả lời:

Theo Khoản 1, Điều 35 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP, Sở Công Thương có trách nhiệm giúp UBND cấp tỉnh thực hiện các nhiệm vụ sau:

- Tham mưu cho UBND ban hành theo thẩm quyền hoặc trình cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật về BVQLNTD tại địa phương
- Thực hiện việc kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định của Luật BVQLNTD, Nghị định này và quy định của pháp luật có liên quan;
- Thẩm định các đề án, kế hoạch hoạt động của tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định giao thực hiện nhiệm vụ gắn với nhiệm vụ của Nhà nước;
- Giám sát việc thực hiện các nhiệm vụ khi giao cho tổ chức xã hội bảo vệ người tiêu dùng thực hiện;
- Kiểm tra, giám sát hoạt động hòa giải của tổ chức hòa giải tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh;

- Tạo điều kiện để tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD hoạt động;
- Hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ để cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ người tiêu dùng cấp huyện thực hiện các nội dung liên quan đến BVQLNTD.
- Công bố công khai danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ vi phạm quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền
- Báo cáo kết quả thực hiện quản lý nhà nước về BVQLNTD trên địa bàn tỉnh theo định kỳ hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền cấp trên;
- Kiểm tra, xử lý hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật;



## Câu hỏi 51:

**UBND cấp huyện có có trách nhiệm như thế nào về BVQLNTD?**

### → Trả lời:

Theo Khoản 2 Điều 35, Nghị định số 99/2011/NĐ-CP, UBND cấp huyện có trách nhiệm sau:

- Thực hiện việc giải quyết yêu cầu BVQLNTD theo quy định của Luật BVQLNTD, Nghị định này và các quy định của pháp luật có liên quan;
- Kiểm tra, giám sát hoạt động của tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD hoạt động trên địa bàn huyện mình quản lý;
- Quản lý theo thẩm quyền đối với các chợ, trung tâm thương mại trên địa bàn để BVQLNTD khi mua hàng hóa, sử dụng dịch vụ tại các địa điểm này;
- Hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ để UBND cấp xã thực hiện các biện pháp cần thiết để BVQLNTD khi mua hàng hóa, sử dụng dịch vụ của các cá nhân hoạt động thương mại ngoài phạm vi chợ, trung tâm thương mại;
- Công bố công khai danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ vi phạm quyền lợi người tiêu dùng



- Báo cáo kết quả thực hiện quản lý nhà nước về BVQLNTD trên địa bàn huyện theo định kỳ hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền cấp trên;
- Các trách nhiệm khác quy định tại Điều 49 Luật BVQLNTD.



## Câu hỏi 52:

### UBND cấp xã có trách nhiệm như thế nào về BVQLNTD?

#### → Trả lời:

Theo Điều 6 Nghị định số: 99/2011/NĐ-CP, UBND cấp xã có những trách nhiệm sau:

- Kiểm tra, giám sát hoạt động của các Ban quản lý chợ, thương nhân kinh doanh chợ, trung tâm thương mại trên địa bàn trong việc thực hiện nội quy đã được phê duyệt. Trong trường hợp không có Ban quản lý chợ, thương nhân kinh doanh chợ, trung tâm thương mại thì UBND cấp xã có trách nhiệm thực hiện các biện pháp để BVQLNTD trong phạm vi chợ, trung tâm thương mại.
- Quản lý, kiểm tra hoạt động của các cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên không phải đăng ký kinh doanh hoạt động trên địa bàn xã ngoài phạm vi chợ, trung tâm thương mại để BVQLNTD.
- Phối hợp với các cơ quan chức năng cấp huyện, tỉnh về thương mại, quản lý thị trường, an toàn thực phẩm, tiêu chuẩn, đo lường và chất lượng trong việc quản lý, kiểm tra hoạt động kinh doanh của các cá nhân hoạt động thương mại trên địa bàn.
- Xử lý các vi phạm về bảo vệ người tiêu dùng theo thẩm quyền và theo quy định của pháp luật.
- Tuyên truyền, khuyến khích các cá nhân không hoạt động thương mại ngoài phạm vi chợ, trung tâm thương mại; tạo điều kiện để các cá nhân hoạt động kinh doanh trong phạm vi chợ, trung tâm thương mại.



## Câu hỏi 53:

**Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định thế nào về việc công bố công khai danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh vi phạm quyền lợi người tiêu dùng?**

### → Trả lời:

Theo Điều 23, Nghị định số 99/2011/NĐ-CP quy định:

- Cơ quan bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp huyện có trách nhiệm lập và công khai danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ vi phạm quyền lợi người tiêu dùng theo quy định tại khoản 4 Điều 26 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Trường hợp vụ việc vi phạm liên quan từ hai huyện trở lên thì Sở Công Thương có trách nhiệm công bố danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh vi phạm. Trường hợp vụ việc liên quan đến từ hai tỉnh trở lên, Bộ Công thương có trách nhiệm công bố danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh vi phạm.

- Danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh vi phạm được công bố công khai trên phương tiện thông tin đại chúng, niêm yết tại trụ sở và đăng tải trên trang thông tin điện tử của cơ quan bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Nội dung công bố công khai gồm:

+ Tên, địa chỉ tổ chức, cá nhân vi phạm;

+ Hành vi, địa bàn vi phạm;

+ Cơ quan ban hành, số, ngày, tháng, năm quyết định xử lý vi phạm.

Thời hạn công bố tổ chức, cá nhân kinh doanh vi phạm là ba mươi (30) ngày kể từ ngày công bố.

- Ban quản lý chợ, thương nhân kinh doanh chợ, trung tâm thương mại công bố công khai danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh trong phạm vi chợ, trung tâm thương mại vi phạm quyền lợi người tiêu dùng tại chợ, trung tâm thương mại do mình quản lý.



## Câu hỏi 54:

**Thẩm quyền tiếp nhận đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung được quy định như thế nào?**

→ **Trả lời:**

Theo Điều 9, Nghị định số 99/2011/NĐ-CP, Bộ Công Thương chịu trách nhiệm tiếp nhận đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trong trường hợp hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung áp dụng trên phạm vi cả nước hoặc áp dụng trên phạm vi từ hai tỉnh trở lên.

Sở Công Thương chịu trách nhiệm tiếp nhận đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trong trường hợp hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung áp dụng trong phạm vi tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.



## Câu hỏi 55:

**Cơ quan, tổ chức nào có thẩm quyền cấp phép thành lập, giải thể trung tâm hòa giải?**

→ **Trả lời:**

Theo Điều 31, Nghị định số 99/2011/NĐ-CP, cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD và tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD có thẩm quyền cấp phép thành lập, giải thể trung tâm hòa giải, bao gồm: Bộ Công Thương (Cục Quản lý cạnh tranh), UBND các cấp, Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các tổ chức tương đương



## **Câu hỏi 56:**

**Cơ quan nào có thẩm quyền giao nhiệm vụ của Nhà nước về BVQLNTD cho tổ chức xã hội?**

**→ Trả lời:**

Theo Khoản 1, Điều 29, Nghị định số 99/2011/NĐ-CP, Bộ trưởng Bộ Công Thương quyết định giao nhiệm vụ gắn với nhiệm vụ của Nhà nước về BVQLNTD cho tổ chức xã hội có đủ điều kiện hoạt động trên phạm vi toàn quốc hoặc hoạt động trên phạm vi từ hai tỉnh trở lên.

Chủ tịch UBND cấp tỉnh quyết định giao nhiệm vụ gắn với nhiệm vụ của Nhà nước về BVQLNTD cho tổ chức xã hội có đủ điều kiện hoạt động trên phạm vi tỉnh mình.





# PHẦN VI

TỔ CHỨC XÃ HỘI THAM GIA  
BẢO VỆ QUYỀN LỢI  
NGƯỜI TIÊU DÙNG





## Câu hỏi 57:

**Khái niệm Tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD được hiểu như thế nào và nội dung hoạt động của các tổ chức này là gì?**

### → Trả lời:

Theo Khoản 1, Điều 27 Luật BVQLNTD, tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD là tổ chức xã hội thành lập theo quy định của pháp luật và hoạt động theo điều lệ được tham gia hoạt động BVQLNTD.

Trên thực tế Việt Nam hiện nay, để tạo thuận lợi cho quá trình hoạt động và tập hợp được lực lượng đông đảo người tiêu dùng tham gia, các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD thường được lấy với tên gọi ngắn gọn là Hội BVQLNTD. Tính đến thời điểm tháng 5/2016, trên toàn quốc đã có 51 Hội Bảo vệ người tiêu dùng hoạt động trong phạm vi một tỉnh và 01 Hội Bảo vệ người tiêu dùng hoạt động liên tỉnh được thành lập..

Theo Điều 28 Luật BVQLNTD, các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD có các chức năng và nội dung hoạt động như sau:

- Hướng dẫn, giúp đỡ, tư vấn người tiêu dùng khi có yêu cầu;
- Đại diện người tiêu dùng khởi kiện hoặc tự mình khởi kiện vì lợi ích công cộng;
- Cung cấp cho cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD thông tin về hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ;
- Độc lập khảo sát, thử nghiệm; công bố kết quả khảo sát, thử nghiệm chất lượng hàng hóa, dịch vụ do mình thực hiện; thông tin, cảnh báo cho người tiêu dùng về hàng hóa, dịch vụ và chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc thông tin, cảnh báo của mình; kiến nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý vi phạm pháp luật về BVQLNTD;
- Tham gia xây dựng pháp luật, chủ trương, chính sách, phương hướng, kế hoạch và biện pháp về BVQLNTD;



- Thực hiện nhiệm vụ được cơ quan nhà nước giao;
- Tham gia tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật và kiến thức tiêu dùng.



## Câu hỏi 58:

**Những văn bản pháp luật nào quy định việc thành lập Hội BVQLNTD? Thẩm quyền cho phép thành lập; chia, tách; sáp nhập; hợp nhất; giải thể, đổi tên và phê duyệt điều lệ hội được quy định như thế nào?**

### → Trả lời:

Các văn bản quy phạm pháp luật chủ yếu quy định việc thành lập hội BVQLNTD bao gồm:

- Luật BVQLNTD năm 2010;
- Nghị định số 45/2010/NĐ-CP;
- Nghị định số 99/2011/NĐ-CP.

Thẩm quyền cho phép thành lập; chia, tách; sáp nhập; hợp nhất; giải thể, đổi tên và phê duyệt điều lệ hội:

Theo Điều 14 Nghị định số 45/2010/NĐ-CP,

- Bộ trưởng Bộ Nội vụ có thẩm quyền cho phép thành lập; chia, tách; sáp nhập; hợp nhất; giải thể; đổi tên và phê duyệt điều lệ đối với hội có phạm vi hoạt động cả nước hoặc liên tỉnh.

- Chủ tịch UBND cấp tỉnh cho phép thành lập; chia, tách; sáp nhập; hợp nhất; giải thể; đổi tên và phê duyệt điều lệ đối với hội có phạm vi hoạt động trong tỉnh.

- Căn cứ tình hình thực tế ở địa phương, Chủ tịch UBND cấp tỉnh ủy quyền để Chủ tịch UBND cấp huyện cho phép thành lập; chia, tách; sáp nhập; hợp nhất; giải thể; đổi tên và phê duyệt điều lệ đối với hội có phạm vi hoạt động trong xã.



## Câu hỏi 59:

**Điều kiện để Hội BVQLNTD được quyền tự mình khởi kiện vụ án BVQLNTD vì lợi ích công cộng là gì?**

### → Trả lời:

Theo Điều 24 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP, các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD được quyền tự mình khởi kiện vụ án bảo vệ người tiêu dùng vì lợi ích công cộng khi đáp ứng các điều kiện sau:

- Được thành lập hợp pháp theo quy định của pháp luật.
- Có tôn chỉ, mục đích hoạt động vì quyền lợi của người tiêu dùng hoặc vì lợi ích công cộng liên quan đến quyền lợi người tiêu dùng.
- Có thời gian hoạt động tối thiểu là ba (03) năm tính từ ngày tổ chức xã hội được thành lập đến ngày tổ chức xã hội thực hiện quyền tự khởi kiện.
- Có phạm vi hoạt động từ cấp tỉnh trở lên.



## Câu hỏi 60:

**Nghĩa vụ của tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD khi tự mình khởi kiện vụ án bảo vệ người tiêu dùng vì lợi ích công cộng là gì?**

### → Trả lời:

Theo Điều 25 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP, khi tự mình khởi kiện vụ án BVQLNTD vì lợi ích công cộng, tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD có nghĩa vụ sau:

- Thông báo công khai bằng hình thức phù hợp về việc khởi kiện và chịu trách nhiệm về thông tin do mình công bố, bảo đảm không ảnh hưởng đến hoạt động bình thường của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa. Nội dung thông báo bao gồm:

- + Tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD khởi kiện;
- + Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ bị kiện;
- + Nội dung khởi kiện;
- + Thủ tục và thời hạn đăng ký tham gia vụ án.
- Đảm bảo quyền tham gia vụ án của những người tiêu dùng có liên quan đến vụ án.
- Chịu các chi phí phát sinh trong quá trình khởi kiện.
- Tòa án có trách nhiệm niêm yết công khai tại trụ sở Tòa án thông tin về việc thụ lý vụ án trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày thụ lý vụ án theo quy định của pháp luật tố tụng dân sự.



## Câu hỏi 61:

**Điều kiện để các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD được thực hiện các nhiệm vụ gắn với nhiệm vụ của Nhà nước về BVQLNTD?**

### → Trả lời:

Theo Điều 27 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP, tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD được thực hiện các nhiệm vụ gắn với nhiệm vụ của Nhà nước về BVQLNTD khi có đủ các điều kiện sau đây:

- Được thành lập theo quy định của pháp luật.
- Có tôn chỉ, mục đích hoạt động vì BVQLNTD.
- Có thời gian hoạt động tối thiểu là một (01) năm.
- Có phạm vi hoạt động từ cấp tỉnh trở lên.



## Câu hỏi 62:

**Những nhiệm vụ nào Cơ quan quản lý nhà nước có thể giao cho Tổ chức xã hội về BVQLNTD?**

→ **Trả lời:**

Theo Điều 28 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP, tổ chức xã hội đáp ứng đủ các điều kiện được cơ quan Nhà nước có thẩm quyền giao thực hiện một trong những nhiệm vụ sau:

- Tuyên truyền, phổ biến giáo dục về quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng.
- Hướng dẫn, đào tạo nâng cao nhận thức cho người tiêu dùng.
- Tư vấn, hỗ trợ cho người tiêu dùng.
- Thực hiện các nghiên cứu, khảo sát thực tế, tập hợp ý kiến, phản ánh nhu cầu của người tiêu dùng.



## Câu hỏi 63:

**Cơ sở để xác định tổ chức xã hội được công nhận là hội có tính chất đặc thù là gì?**

→ **Trả lời:**

Theo khoản 3, Điều 1, Quyết định số 68/2010/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 01 tháng 11 năm 2010 về việc quy định hội có tính chất đặc thù, có các tiêu chí sau:

- Hoạt động vì mục tiêu xã hội, nhân đạo;
- Là hội của những đối tượng chịu nhiều khó khăn, thiệt thòi cần được xã hội, Nhà nước quan tâm, giúp đỡ, tạo điều kiện hoạt động;
- Đã được Nhà nước hỗ trợ về kinh phí, điều kiện hoạt động trước ngày Nghị định số 45/2010/NĐ-CP có hiệu lực.



## Câu hỏi 64:

Hội có tính chất đặc thù có các quyền và nghĩa vụ như thế nào?

→ **Trả lời:**

Theo Điều 34 Nghị định số 45/2010/NĐ-CP:

- Hội có tính chất đặc thù có các quyền

+Tham gia với các Bộ, cơ quan ngang Bộ xây dựng các cơ chế, chính sách liên quan trực tiếp đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn về lĩnh vực hoạt động của hội;

+Tham gia thực hiện một số hoạt động quản lý nhà nước, dịch vụ công thuộc lĩnh vực hoạt động của hội theo quy định của pháp luật;

+Tư vấn, phản biện và giám định xã hội các chính sách, chương trình, đề tài, dự án do cơ quan nhà nước yêu cầu về các vấn đề thuộc lĩnh vực hoạt động của hội theo quy định của Thủ tướng Chính phủ.

- Hội có tính chất đặc thù có các nghĩa vụ:+Tập hợp, nghiên cứu ý kiến, kiến nghị của các hội thành viên, hội viên theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của hội để tham gia vào các chương trình phát triển kinh tế, văn hóa, xã hội của đất nước;

+Tập hợp các chuyên gia đầu ngành, các chuyên gia giỏi ở các hội thành viên và các tổ chức có liên quan để thực hiện nhiệm vụ được giao, thực hiện tư vấn, phản biện và giám định xã hội;

+Tham gia xây dựng các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến lĩnh vực hoạt động của hội theo quy định của pháp luật.



## Câu hỏi 65:

**Thẩm quyền công nhận hội có tính chất đặc thù được quy định như thế nào?**

→ **Trả lời:**

Theo Điều 33, Nghị định số 45/2010/NĐ-CP:

- Thủ tướng chính phủ quyết định hội có tính chất đặc thù hoạt động trên phạm vi cả nước,
- Chủ tịch UBND tỉnh quyết định hội có tính chất đặc thù hoạt động trên phạm vi tỉnh mình.



## Câu hỏi 66:

**Tính đến 31/12/2015, trên cả nước có những Hội BVQLNTD nào được công nhận là hội có tính chất đặc thù?**

→ **Trả lời:**

Tính đến 31/12/2015, trên cả nước có 7 Hội BVQLNTD được công nhận hội có tính chất đặc thù, cụ thể:

- Hội BVQLNTD tỉnh Bình Dương,
- Hội BVQLNTD tỉnh Tiền Giang,
- Hội BVQLNTD tỉnh Đồng Tháp,
- Hội BVQLNTD tỉnh Khánh Hòa,
- Hội BVQLNTD tỉnh Đắk Lắk,
- Hội BVQLNTD tỉnh Cà Mau,
- Hội BVQLNTD tỉnh Bến Tre.





# PHẦN VII

GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP GIỮA  
NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀ TỔ CHỨC,  
CÁ NHÂN KINH DOANH





# I. CÁC PHƯƠNG THỨC GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP



## Câu hỏi 67:

**Khi xảy ra tranh chấp với tổ chức, cá nhân kinh doanh, người tiêu dùng có thể sử dụng những phương thức nào để bảo vệ quyền lợi của mình?**

### → Trả lời:

Điều 30 Luật BVQLNTD quy định 04 phương thức có thể sử dụng để giải quyết tranh chấp phát sinh giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ, bao gồm:

- Thương lượng;
- Hòa giải;
- Trọng tài;
- Tòa án.

Quy định cụ thể về các phương thức được nêu tại Mục 1, 2, 3 và 4, Chương IV về giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ (Điều 30 đến Điều 46) của Luật BVQLNTD.



## Câu hỏi 68:

**Không được sử dụng phương thức thương lượng, hòa giải trong trường hợp giải quyết tranh chấp nào?**

### → Trả lời:

Theo Điều 30 Luật BVQLNTD, không được sử dụng phương thức thương lượng, hòa giải trong trường hợp tranh chấp gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, lợi ích của nhiều người tiêu dùng, lợi ích công cộng.



## Câu hỏi 69:

**Khi xảy ra tranh chấp với tổ chức, cá nhân kinh doanh, người tiêu dùng có thể liên hệ tới các cơ quan hoặc tổ chức nào để được hỗ trợ giải quyết?**

### → Trả lời:

Khi xảy ra tranh chấp với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ người tiêu dùng có thể liên hệ tới các cơ quan hoặc tổ chức dưới đây để đề nghị hỗ trợ, giải quyết:

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh trực tiếp cung cấp hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng;
- Các Hội BVQLNTD;
- UBND các cấp (chủ yếu là cấp xã và cấp huyện);
- Sở Công Thương tại nơi diễn ra giao dịch hoặc nơi người tiêu dùng sinh sống hoặc nơi đơn vị kinh doanh đang hoạt động;
- Cục Quản lý cạnh tranh, Bộ Công Thương;
- Các cơ quan quản lý nhà nước trong lĩnh vực chuyên ngành (Khoa học công nghệ, Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng, Thông tin truyền thông, Y tế, Giáo dục,...).
- Trọng tài;
- Tòa án.



## Câu hỏi 70:

**Khi xảy ra tranh chấp với tổ chức, cá nhân kinh doanh, người tiêu dùng nên làm như thế nào?**

### → Trả lời:

Khi có tranh chấp xảy ra, để đảm bảo hiệu quả, người tiêu dùng nên ưu tiên thực hiện giải quyết theo phương thức thương lượng hoặc hòa giải trước khi sử dụng phương thức trọng tài hoặc khởi kiện ra tòa án. Cụ thể, khi có tranh chấp xảy ra, người tiêu dùng có thể thực hiện các bước như sau:

(i) Tìm hiểu các quy định pháp luật về BVQLNTD và các quy định pháp luật chuyên ngành có liên quan đến vụ việc như Bộ luật Dân sự, Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hoá, Luật An toàn thực phẩm, Luật An toàn thông tin, v.v... để hiểu rõ quyền và trách nhiệm của các bên trong vụ việc.

(ii) Vận dụng các quy định pháp luật về BVQLNTD để chủ động tiến hành thương lượng với tổ chức, cá nhân kinh doanh. Việc thương lượng dựa trên những yêu cầu của người tiêu dùng đưa ra đối với các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ. Người tiêu dùng cần cân nhắc kỹ các thiệt hại đã xảy ra đối với mình, theo đó đề nghị các tổ chức cá nhân, kinh doanh có biện pháp hỗ trợ, bồi thường, bồi hoàn phù hợp.

(iii) Nếu tổ chức, cá nhân kinh doanh không giải quyết thỏa đáng yêu cầu, người tiêu dùng có thể liên hệ với Hội BVQLNTD hoặc với Sở Công Thương của tỉnh hoặc với UBND cấp huyện, cấp xã tại địa phương hoặc với Cục Quản lý cạnh tranh, Bộ Công Thương để đề nghị tư vấn, hỗ trợ giải quyết (*Danh sách các Sở Công Thương và các Hội BVQLNTD xin xem tại Phụ lục đính kèm*).

(iv) Trường hợp thấy rằng việc tư vấn, hỗ trợ giải quyết của các cơ quan, tổ chức nói trên chưa đạt được mục đích của mình, người tiêu dùng có thể sử dụng phương thức giải quyết tại trọng tài hoặc khởi kiện vụ việc ra tòa án để giải quyết theo quy định của pháp luật.

## 1. THƯƠNG LƯỢNG



### Câu hỏi 71:

**Khi cho rằng tổ chức, cá nhân kinh doanh xâm hại đến quyền và lợi ích hợp pháp của mình, người tiêu dùng có quyền yêu cầu tổ chức, cá nhân này tiến hành thương lượng với mình hay không?**

#### → Trả lời:

Có. Theo Điều 31 Luật BVQLNTD, người tiêu dùng có quyền gửi yêu cầu đến tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ để thương lượng khi cho rằng quyền, lợi ích hợp pháp của mình bị xâm phạm. Thực tế cho thấy, thương lượng là phương thức được sử dụng nhiều nhất, đảm bảo quyền lợi của các bên cả về chi phí và thời gian giải quyết vụ việc. Để đảm bảo kết quả thương lượng thành công, người tiêu dùng cần lưu ý tìm hiểu rõ và vận dụng đúng các quy định pháp luật về BVQLNTD.

Trường hợp cần thiết, người tiêu dùng có thể liên hệ các hội BVQLNTD, các Sở Công Thương hoặc Cục Quản lý cạnh tranh để được tư vấn, hướng dẫn về kiến thức pháp luật và cách thức để tiến hành thương lượng, giải quyết vụ việc tranh chấp.



### Câu hỏi 72:

**Luật BVQLNTD quy định thời hạn để tổ chức, cá nhân kinh doanh tiếp nhận yêu cầu và tiến hành thương lượng với người tiêu dùng trong khoảng thời gian bao lâu?**

#### → Trả lời:

Theo Điều 31 của Luật BVQLNTD, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có trách nhiệm tiếp nhận, tiến hành thương lượng với người tiêu dùng trong thời hạn không quá 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được yêu cầu.

## 2. HÒA GIẢI



### Câu hỏi 73:

**Luật BVQLNTD quy định hòa giải là phương thức như thế nào?**

→ **Trả lời:**

Khoản 7 Điều 3 Luật BVQLNTD, hòa giải là việc giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thông qua bên thứ ba. Bên thứ ba có thể là cá nhân hoặc tổ chức hòa giải.



### Câu hỏi 74:

**Thông tin trong quá trình hòa giải có được giữ bí mật không?**

→ **Trả lời:**

Có. Khoản 2 Điều 34 Luật BVQLNTD quy định: Các bên tham gia hòa giải phải bảo đảm bí mật thông tin liên quan đến việc hòa giải, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác hoặc pháp luật có quy định khác.



### Câu hỏi 75:

**Nội dung của biên bản hòa giải gồm những gì?**

→ **Trả lời:**

Khi tiến hành hòa giải tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ, các bên phải lập biên bản hòa giải.

Điều 36 Luật BVQLNTD quy định các nội dung chính phải có trong biên bản hòa giải, bao gồm:

- Tổ chức, cá nhân tiến hành hòa giải;

- Các bên tham gia hòa giải;
- Nội dung hòa giải;
- Thời gian, địa điểm tiến hành hòa giải;
- Ý kiến của các bên tham gia hòa giải;
- Kết quả hòa giải;
- Thời hạn thực hiện kết quả hòa giải thành.

Biên bản hòa giải phải có chữ ký của các bên tham gia hòa giải và của tổ chức, cá nhân tiến hành hòa giải.



## Câu hỏi 76:

**Trường hợp hòa giải thành nhưng tổ chức, cá nhân kinh doanh không thực hiện hoặc thực hiện không đúng nội dung hòa giải thì làm thế nào?**

### → Trả lời:

Điều 37 Luật BVQLNTD quy định: Các bên có trách nhiệm thực hiện kết quả hòa giải thành trong thời hạn đã thỏa thuận trong biên bản hòa giải. Trường hợp một bên không tự nguyện thực hiện thì bên kia có quyền khởi kiện ra Tòa án để yêu cầu giải quyết theo quy định của pháp luật.

### 3. TRỌNG TÀI



#### **Câu hỏi 77:**

**Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định thế nào về việc áp dụng điều khoản trọng tài trong giao dịch giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ?**

**→ Trả lời:**

Điều 38 Luật BVQLNTD quy định: Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ phải thông báo về điều khoản trọng tài trước khi ký kết hợp đồng và được người tiêu dùng chấp thuận. Trường hợp hợp đồng mẫu hoặc điều kiện giao dịch chung có quy định về điều khoản trọng tài thì khi xảy ra tranh chấp, người tiêu dùng là cá nhân có quyền lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp khác.



#### **Câu hỏi 78:**

**Các bên có thể đưa tranh chấp ra tòa án để giải quyết khi đã có thỏa thuận trọng tài không?**

**→ Trả lời:**

Không. Theo quy định của Điều 6 Luật Trọng tài Thương mại năm 2010, trong trường hợp các bên tranh chấp đã có thỏa thuận trọng tài mà một bên khởi kiện tại Tòa án thì Tòa án phải từ chối thụ lý, trừ trường hợp thỏa thuận trọng tài vô hiệu hoặc thỏa thuận trọng tài không thể thực hiện được.





## Câu hỏi 79:

**Trình tự, thủ tục giải quyết tranh chấp tại trọng tài?**

→ **Trả lời:**

Điều 39 Luật BVQLNTD quy định: Trình tự, thủ tục giải quyết tranh chấp tại trọng tài được thực hiện theo quy định của pháp luật về trọng tài thương mại.

## 4. TÒA ÁN



## Câu hỏi 80:

**Thế nào là vụ án dân sự về BVQLNTD?**

→ **Trả lời:**

Điều 41 Luật BVQLNTD quy định: Vụ án dân sự về BVQLNTD là vụ án mà bên khởi kiện là người tiêu dùng hoặc tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD theo quy định của Luật BVQLNTD.



## Câu hỏi 81:

**Nghĩa vụ chứng minh trong vụ án dân sự về BVQLNTD được quy định như thế nào?**

→ **Trả lời:**

Điều 42 Luật BVQLNTD quy định: Người tiêu dùng có nghĩa vụ cung cấp chứng cứ và chứng minh trong vụ án dân sự để bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình theo quy định của pháp luật về tố tụng dân sự, trừ việc chứng minh lỗi của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có nghĩa vụ chứng minh mình không có lỗi gây ra thiệt hại.



## Câu hỏi 82:

**Xin cho biết quy định về án phí, lệ phí Tòa án đối với vụ án dân sự về BVQLNTD?**

→ **Trả lời:**

Điều 43 Luật BVQLNTD quy định: Người tiêu dùng khởi kiện vụ án dân sự để bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình không phải nộp tạm ứng án phí, tạm ứng lệ phí Tòa án.



## Câu hỏi 83:

**Xin cho biết điều kiện áp dụng thủ tục đơn giản khi xét xử vụ án dân sự BVQLNTD?**

→ **Trả lời:**

Điều 41 Luật BVQLNTD quy định: Vụ án dân sự về BVQLNTD được giải quyết theo thủ tục đơn giản quy định trong pháp luật về tố tụng dân sự khi có đủ các điều kiện sau đây:

- Cá nhân là người tiêu dùng khởi kiện; tổ chức, cá nhân trực tiếp cung cấp hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng bị khởi kiện;
- Vụ án đơn giản, chứng cứ rõ ràng;
- Giá trị giao dịch dưới 100 triệu đồng.



## Câu hỏi 84:

**Trách nhiệm của cá nhân hoạt động thương mại độc lập thường xuyên không phải đăng ký kinh doanh theo quy định của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng?**

### → Trả lời:

Điều 4 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP quy định về trách nhiệm của cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên không phải đăng ký kinh doanh, cụ thể như sau:

- Bảo đảm chất lượng, số lượng, công dụng, an toàn thực phẩm của hàng hóa, dịch vụ mà mình cung cấp cho người tiêu dùng theo quy định của pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng, pháp luật về thương mại và các pháp luật khác có liên quan.

- Không được cung cấp cho người tiêu dùng các loại hàng hóa, dịch vụ quy định tại khoản 1 Điều 5 Nghị định số 39/2007/NĐ-CP ngày 16 tháng 3 năm 2007 của Chính phủ về cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên không phải đăng ký kinh doanh.

- Cung cấp đúng, đầy đủ thông tin về hàng hóa, dịch vụ mà mình cung cấp cho người tiêu dùng theo quy định của pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng, pháp luật về thương mại và pháp luật khác có liên quan.



## Câu hỏi 85:

**Trách nhiệm của Ban Quản lý chợ, thương nhân kinh doanh chợ, trung tâm thương mại theo quy định của pháp luật BVQLNTD?**

### → Trả lời:

Điều 5 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP quy định về Ban Quản lý chợ, thương nhân kinh doanh chợ, trung tâm thương mại, cụ thể như sau:

- Ban hành nội quy theo quy định của pháp luật trong đó phải có các nội dung cơ bản về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, bao gồm:

+ Quyền và trách nhiệm của người tiêu dùng;

+ Quyền và trách nhiệm của người bán hàng;

+ Người có trách nhiệm tiếp nhận, giải quyết yêu cầu, phản ánh của người tiêu dùng;

+ Biện pháp xử lý vi phạm.

- Hòa giải tranh chấp giữa người tiêu dùng và người bán hàng trong phạm vi chợ, trung tâm thương mại khi được yêu cầu.

- Đặt và duy trì hoạt động của cân đối xứng, thiết bị đo lường tại các chợ, trung tâm thương mại để người tiêu dùng tự kiểm tra về số lượng, khối lượng hàng hóa.

- Thường xuyên giám sát chất lượng, số lượng của hàng hóa trong khu vực chợ, trung tâm thương mại.

- Thiết lập, niêm yết công khai đường dây nóng để tiếp nhận, giải quyết các yêu cầu của người tiêu dùng phù hợp với cấp độ chợ, trung tâm thương mại đã được phân loại theo quy định của pháp luật.

- Định kỳ sáu (06) tháng một lần thông báo, phối hợp với các cơ quan chức năng về thương mại, quản lý thị trường, an toàn thực phẩm, tiêu chuẩn, đo lường và chất lượng trong việc kiểm soát chất lượng, số lượng, nguồn gốc, an toàn thực phẩm đối với hàng hóa, dịch vụ trong phạm vi chợ, trung tâm thương mại do mình quản lý.

- Báo cáo cơ quan có thẩm quyền trong trường hợp phát hiện hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và quy định của pháp luật có liên quan khác.

- Xử lý vi phạm theo nội quy đã được phê duyệt.



## Câu hỏi 86:

**Trách nhiệm của UBND cấp xã trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong giao dịch với các cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên không phải đăng ký kinh doanh?**

### → Trả lời:

Điều 6 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP quy định trách nhiệm của UBND cấp xã trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong giao dịch với các cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên không phải đăng ký kinh doanh. Cụ thể như sau:

- Kiểm tra, giám sát hoạt động của các Ban quản lý chợ, thương nhân kinh doanh chợ, trung tâm thương mại trên địa bàn trong việc thực hiện nội quy đã được phê duyệt. Trong trường hợp không có Ban quản lý chợ, thương nhân kinh doanh chợ, trung tâm thương mại thì Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm thực hiện các biện pháp để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong phạm vi chợ, trung tâm thương mại.

- Quản lý, kiểm tra hoạt động của các cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên không phải đăng ký kinh doanh hoạt động trên địa bàn xã ngoài phạm vi chợ, trung tâm thương mại để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Phối hợp với các cơ quan chức năng cấp huyện, tỉnh về thương mại, quản lý thị trường, an toàn thực phẩm, tiêu chuẩn, đo lường và chất lượng trong việc quản lý, kiểm tra hoạt động kinh doanh của các cá nhân hoạt động thương mại trên địa bàn.

- Xử lý các vi phạm về bảo vệ người tiêu dùng theo thẩm quyền và theo quy định của pháp luật.

- Tuyên truyền, khuyến khích các cá nhân không hoạt động thương mại ngoài phạm vi chợ, trung tâm thương mại; tạo điều kiện để các cá nhân hoạt động kinh doanh trong phạm vi chợ, trung tâm thương mại.

## II. GIẢI QUYẾT YÊU CẦU CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG



### Câu hỏi 87:

Thế nào là giải quyết yêu cầu của người tiêu dùng?

→ **Trả lời:**

Điều 26 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định:

- Khi nhận được yêu cầu của người tiêu dùng, cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp huyện có trách nhiệm yêu cầu các bên giải trình, cung cấp thông tin, bằng chứng hoặc tự mình xác minh, thu thập thông tin, bằng chứng để xử lý theo quy định của pháp luật.

- Cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp huyện có trách nhiệm trả lời bằng văn bản việc giải quyết yêu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; trường hợp xác định tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ vi phạm quyền lợi người tiêu dùng, văn bản trả lời phải có các nội dung sau đây:

+ Nội dung vi phạm;

+ Biện pháp khắc phục hậu quả;

+ Thời hạn thực hiện biện pháp khắc phục hậu quả;

+ Biện pháp xử lý vi phạm hành chính, nếu có.

- Biện pháp khắc phục hậu quả nêu trên bao gồm:

+ Buộc tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thu hồi, tiêu hủy hàng hóa hoặc ngừng cung cấp hàng hóa, dịch vụ;

+ Đình chỉ hoặc tạm đình chỉ hoạt động kinh doanh của tổ chức, cá nhân vi phạm;

+ Buộc tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ loại bỏ điều khoản vi phạm quyền lợi người tiêu dùng ra khỏi hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

- Ngoài các biện pháp nêu trên, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ tái phạm còn bị đưa vào Danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ vi phạm quyền lợi người tiêu dùng.



## Câu hỏi 88:

**Nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan có thẩm quyền giải khi tiếp nhận được yêu cầu của người tiêu dùng?**

### → Trả lời:

Điều 22 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP quy định:

- Sau khi tiếp nhận yêu cầu BVQLNTD, cơ quan có thẩm quyền tiến hành giải quyết yêu cầu. Trường hợp cần thiết, cơ quan có thẩm quyền có quyền yêu cầu các bên giải trình, cung cấp thêm thông tin, tài liệu phục vụ cho việc giải quyết yêu cầu BVQLNTD.

- Trong thời hạn mười lăm (15) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu BVQLNTD hợp lệ, cơ quan có thẩm quyền phải trả lời theo quy định tại Điều 26 Luật BVQLNTD. Trường hợp vụ việc phức tạp, thời hạn trả lời có thể được gia hạn nhưng không quá mười lăm (15) ngày làm việc.

Bên cạnh đó, Điều 26 Luật BVQLNTD quy định: Cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD cấp huyện có trách nhiệm trả lời bằng văn bản việc giải quyết yêu cầu BVQLNTD; trường hợp xác định tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ vi phạm quyền lợi người tiêu dùng, văn bản trả lời phải có các nội dung sau đây: Nội dung vi phạm; Biện pháp khắc phục hậu quả; Thời hạn thực hiện biện pháp khắc phục hậu quả; Biện pháp xử lý vi phạm hành chính, nếu có.

- Trong quá trình giải quyết yêu cầu BVQLNTD, nếu cơ quan có thẩm quyền xác định vụ việc có dấu hiệu vi phạm pháp luật về xử lý vi phạm hành chính hoặc vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan khác thì chuyển hồ sơ vụ việc cho cơ quan đó giải quyết và nêu rõ trong văn bản trả lời người tiêu dùng.



## Câu hỏi 89:

**Khi gửi yêu cầu BVQLNTD, người tiêu dùng cần cung cấp các thông tin, nội dung nào?**

→ **Trả lời:**

Khoản 2 Điều 20 của Nghị định số 99/2011/NĐ-CP quy định yêu cầu BVQLNTD phải có các nội dung sau:

- Thông tin về tổ chức, cá nhân kinh doanh vi phạm;
- Thông tin về tổ chức xã hội hoặc người tiêu dùng yêu cầu;
- Nội dung vụ việc;
- Yêu cầu cụ thể của người tiêu dùng, tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD;
- Tài liệu, chứng cứ kèm theo.



## Câu hỏi 90:

**Phương thức gửi yêu cầu/đơn khiếu nại của người tiêu dùng?**

→ **Trả lời:**

Người tiêu dùng có quyền yêu cầu trực tiếp hoặc bằng văn bản hoặc phương thức điện tử (thư điện tử, điện thoại...) tới tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ hoặc tới các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền liên quan.







# PHẦN VIII

XỬ LÝ VI PHẠM PHÁP LUẬT  
VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI  
NGƯỜI TIÊU DÙNG



## I. MỘT SỐ QUY ĐỊNH VỀ XỬ LÝ VI PHẠM PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG



### Câu hỏi 91:

**Việc xử phạt vi phạm hành chính đối với hành vi vi phạm pháp luật BVQLNTD được quy định ở đâu?**

→ **Trả lời:**

Hiện tại, việc xử lý đối với hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng chủ yếu được quy định trong các văn bản:

- Nghị định số 185/2013/NĐ-CP, ban hành ngày 15 tháng 11 năm 2013, có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 01 năm 2014. Các nội dung liên quan đến xử lý vi phạm pháp luật về BVQLNTD được quy định tại Mục 10 (từ Điều 65 đến Điều 80) của Nghị định số 185/2013/NĐ-CP.

- Nghị định số 124/2015/NĐ-CP (sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 185/2013/NĐ-CP), ban hành ngày 19 tháng 11 năm 2015, có hiệu lực thi hành từ ngày 05 tháng 01 năm 2016.

Bên cạnh đó, việc xử lý còn có thể thực hiện thông qua các quy định về xử phạt trong các lĩnh vực chuyên ngành khác như: an toàn thực phẩm, viễn thông, dược phẩm, quảng cáo, thương mại...



### Câu hỏi 92:

**Các hình thức xử phạt hành chính đối với hành vi vi phạm pháp luật BVQLNTD?**

→ **Trả lời:**

Hành vi vi phạm pháp luật BVQLNTD có thể bị xử phạt bởi một trong các hình thức sau:

- Cảnh cáo;

- Phạt tiền;
- Tịch thu tang vật, phương tiện;
- Tước quyền sử dụng có thời hạn giấy phép kinh doanh, chứng chỉ hành nghề hoặc đình chỉ có thời hạn một phần hoặc toàn bộ hoạt động sản xuất, kinh doanh, dịch vụ vi phạm.



### **Câu hỏi 93:**

**Mức phạt tiền cao nhất và thấp nhất đối với hành vi vi phạm pháp luật BVQLNTD của cá nhân là bao nhiêu?**

**→ Trả lời:**

Theo quy định tại Nghị định số 185/2013/NĐ-CP và Nghị định số 124/2015/NĐ-CP, cá nhân có hành vi vi phạm pháp luật BVQLNTD có thể bị phạt tiền từ 200.000 đồng đến 100.000.000 đồng.



### **Câu hỏi 94:**

**Mức phạt tiền đối với hành vi vi phạm của cá nhân có khác với mức phạt tiền đối với hành vi vi phạm của tổ chức không?**

**→ Trả lời:**

Có. Theo quy định, trường hợp hành vi vi phạm hành chính do tổ chức thực hiện thì áp dụng thẩm quyền phạt tiền gấp 02 lần thẩm quyền phạt tiền đối với cá nhân.

Mức phạt tiền được áp dụng đối với một hành vi vi phạm.



## Câu hỏi 95:

**Tổ chức, cá nhân có hành vi quấy rối người tiêu dùng thì có bị xử phạt không?**

→ **Trả lời:**

Có. Trường hợp tổ chức, cá nhân quấy rối người tiêu dùng thông qua tiếp thị hàng hóa, dịch vụ trái với ý muốn của người tiêu dùng từ 02 lần trở lên thì sẽ bị phạt cảnh cáo hoặc phạt tiền từ 500.000 đồng đến 2.000.000 đồng. Đồng thời áp dụng hình thức xử phạt bổ sung: Tịch thu tang vật, phương tiện vi phạm.



## Câu hỏi 96:

**Tổ chức, cá nhân dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực hoặc hành vi khác gây thiệt hại đến sức khỏe, danh dự, uy tín, nhân phẩm, tài sản của người tiêu dùng để ép buộc giao dịch có bị xử phạt hay không?**

→ **Trả lời:**

Có. Tổ chức, cá nhân sẽ bị phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 30.000.000 đồng nếu thực hiện hành vi vi phạm nêu trên. Đồng thời áp dụng hình thức xử phạt bổ sung: Tịch thu tang vật, phương tiện vi phạm và biện pháp khắc phục hậu quả: Buộc nộp lại số lợi bất hợp pháp có được do thực hiện hành vi vi phạm.



## Câu hỏi 97:

**Tổ chức, cá nhân lợi dụng hoàn cảnh khó khăn của người tiêu dùng hoặc lợi dụng thiên tai, dịch bệnh để ép buộc giao dịch thì có bị xử phạt hay không?**

### → Trả lời:

Có. Tổ chức, cá nhân sẽ bị phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 30.000.000 đồng nếu thực hiện hành vi vi phạm nêu trên. Đồng thời áp dụng hình thức xử phạt bổ sung: Tịch thu tang vật, phương tiện vi phạm và biện pháp khắc phục hậu quả: Buộc nộp lại số lợi bất hợp pháp có được do thực hiện hành vi vi phạm.

## II. MỘT SỐ TÌNH HUỐNG XỬ PHẠT



## Câu hỏi 98 (Tình huống 1):

**Tôi mua một chiếc túi xách tại một trung tâm thương mại. Nhân viên bán hàng cam kết là túi xách chính hãng và là hàng nhập khẩu 100%. Tuy nhiên khi tôi yêu cầu cửa hàng cung cấp giấy tờ chứng minh đây là hàng nhập khẩu thì cửa hàng từ chối và giải thích rằng do giấy chứng nhận xuất xứ hàng hóa (C/O) còn ghi nhiều loại hàng hóa khác nên không thể cho tôi xem được. Hành vi này có vi phạm pháp luật BVQLNTD hay không và có bị xử phạt hay không?**

### → Phân tích:

Hành vi không cung cấp giấy tờ chứng minh xuất xứ của hàng hóa là hành vi che giấu thông tin hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ cho người tiêu dùng.

Căn cứ theo Khoản đ, Điều 66 của Nghị định số 185/2013/NĐ-CP, hành vi nêu trên vi phạm quy định về cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng. Theo đó, phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng đối với thương nhân có hành vi che giấu thông tin hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ, sai lệch, không chính xác cho người tiêu dùng theo quy định. Trong trường hợp này là người bán cố tình che giấu thông tin về xuất xứ của hàng hóa thông qua việc từ chối cho người tiêu dùng xem giấy chứng nhận xuất hàng hóa (C/O).

Ngoài ra, người bán có thể bị áp dụng hình thức xử phạt bổ sung như tước quyền sử dụng giấy phép kinh doanh, chứng chỉ hành nghề từ 01 tháng đến 06 tháng hoặc đình chỉ hoạt động từ 01 tháng đến 06 tháng trong trường hợp vi phạm nhiều lần hoặc tái phạm và biện pháp khắc phục hậu quả là buộc cải chính thông tin sai sự thật hoặc gây nhầm lẫn đối với hành vi vi phạm nói trên.



## Câu hỏi 99 (Tình huống 2):

**Tôi đặt mua một chiếc mũ bảo hiểm màu trắng qua trang web bán hàng trực tuyến của một hãng kinh doanh. Khi nhận hàng do không để ý nên tôi đã không phát hiện ra chiếc mũ họ giao cho tôi là màu đỏ. Một ngày sau đó, khi phát hiện ra chiếc mũ không phải màu trắng, tôi đã yêu cầu cửa hàng đổi lại thì được cửa hàng trả lời rằng do tôi đã mở kiện hàng ra và hàng đã nhận được hơn 1 ngày rồi nên cửa hàng không thể đổi lại cái khác. Hành vi này có vi phạm pháp luật BVQLNTD hay không và có bị xử phạt hay không?**

### → Phân tích:

Hành vi cung cấp hàng hóa không đúng với hàng hóa đặt mua ban đầu là hành vi đánh tráo, gian lận hàng hóa khi giao hàng.

Căn cứ theo Khoản b, Điều 80 của Nghị định số 185/2013/NĐ-CP, hành vi nêu trên là vi phạm pháp luật BVQLNTD. Theo đó, người bán có thể bị



phạt cảnh cáo hoặc phạt tiền từ 500.000 đồng đến 1.000.000 đồng nếu hàng hóa có giá trị dưới 5.000.000 đồng và buộc nộp lại số lợi bất hợp pháp có được do thực hiện hành vi vi phạm.

Ngoài ra, người bán có thể bị áp dụng hình thức xử phạt bổ sung như có thể bị tước quyền sử dụng giấy phép kinh doanh, giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh, chứng chỉ hành nghề từ 01 tháng đến 03 tháng hoặc đình chỉ hoạt động có thời hạn từ 01 tháng đến 03 tháng trong trường hợp vi phạm nhiều lần hoặc tái phạm.



### **Câu hỏi 100 (Tình huống 3):**

**Tôi mua 02 kg nhãn tại một chợ dân sinh. Ngay sau đó, tôi đi cân lại tại cân đối chứng của chợ và phát hiện bị thiếu 200g. Tôi rất bất bình vì người bán hàng đã cân gian dối. Tôi đã đề nghị người bán hàng hoàn lại tiền hoặc cung cấp thêm phần trọng lượng bị thiếu (200g) nhưng người bán hàng không đồng ý. Hành vi này có vi phạm pháp luật BVQLNTD hay không và có bị xử phạt hay không?**

#### **→ Phân tích:**

Căn cứ quy định tại Khoản 1 Điều 4, Nghị định số 99/2011/NĐ-CP về trách nhiệm bảo đảm chất lượng, số lượng, công dụng, an toàn thực phẩm của hàng hóa, hành vi bán hàng không đủ số lượng đặt mua là hành vi gian lận hàng hóa khi giao hàng.

Căn cứ theo Khoản b, Điều 80 của Nghị định số 185/2013/NĐ-CP, hành vi nêu trên là vi phạm pháp luật BVQLNTD. Theo đó, người bán có thể bị phạt cảnh cáo hoặc phạt tiền từ 500.000 đồng đến 1.000.000 đồng nếu hàng hóa có giá trị dưới 5.000.000 đồng và buộc nộp lại số lợi bất hợp pháp có được do thực hiện hành vi vi phạm.

Ngoài ra, người bán có thể bị tước quyền sử dụng giấy phép kinh doanh, giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh, chứng chỉ hành nghề từ 01 tháng đến 03 tháng hoặc đình chỉ hoạt động có thời hạn từ 01 tháng đến 03 tháng trong trường hợp vi phạm nhiều lần hoặc tái phạm.



## Câu hỏi 101 (Tình huống 4):

Tôi mua một bộ sofa và được giới thiệu là hàng mới 100% tại một cửa hàng đồ nội thất. Phía cửa hàng cam kết trong vòng 01 tháng nếu phát hiện sản phẩm bị lỗi thì cửa hàng sẽ đổi sản phẩm mới khác. Tuy nhiên sau một tuần, tôi phát hiện bộ sofa có nhiều lỗi kỹ thuật như bị rách và bạc màu. Tôi đã nhiều lần phản ánh đến cửa hàng để yêu cầu đổi lại sản phẩm khác nhưng phía cửa hàng đã từ chối và không giải quyết yêu cầu của tôi. Hành vi này có vi phạm pháp luật BVQLNTD không và có bị xử phạt không?

### → Phân tích:

Trường hợp này người tiêu dùng phải cung cấp được các tài liệu chứng minh sản phẩm được phía cửa hàng cam kết bảo hành trong 01 tháng. Trường hợp cửa hàng đã cam kết sản phẩm được bảo hành nhưng cửa hàng từ chối thực hiện bảo hành (mà cụ thể ở đây là từ chối đổi lại sản phẩm khác cho người tiêu dùng) là vi phạm quy định của pháp luật BVQLNTD.

Căn cứ theo Điều 75 của Nghị định số 185/2013/NĐ-CP, hành vi nêu trên là hành vi vi phạm về trách nhiệm bảo hành hàng hóa đã được quy định trong Luật BVQLNTD. Cụ thể, theo điểm e, khoản 1, Điều 75, Nghị định số 185/2013/NĐ-CP thì doanh nghiệp bán hàng có thể bị phạt tiền từ 5.000.000 đồng đến 10.000.000 đồng trong trường hợp hàng hóa bảo hành có giá trị dưới 20.000.000 đồng nếu có hành vi vi phạm là không thực hiện, thực hiện không đúng hoặc thực hiện không đầy đủ trách nhiệm bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện đã cam kết với người tiêu dùng. Mức phạt tiền cao nhất là 100.000.000 đồng trong trường hợp hàng hóa có giá trị từ 2.000.000.000 đồng trở lên.



## Câu hỏi 102 (Tình huống 5):

Tôi mua nổi cơm điện tại một cửa hàng điện máy. Nhân viên bán hàng giới thiệu sản phẩm được bảo hành 1 năm, tuy nhiên họ chỉ đưa cho tôi hóa đơn bán hàng trên đó có ghi mỗi số tiền đã thanh toán. Khi tôi đề nghị cung cấp giấy bảo hành thì nhân viên cho biết cửa hàng không có giấy tờ gì thêm và thuyết phục tôi yên tâm vì nếu sản phẩm có vấn đề gì thì đưa hóa đơn theo là cửa hàng sẽ giải quyết. Hành vi không cung cấp đầy đủ chứng từ này có vi phạm pháp luật BVQLNTD không và có bị xử phạt không?

### → Phân tích:

Hành vi không cung cấp giấy chứng nhận bảo hành trong trường hợp hàng hóa có bảo hành (mặc dù đã được người tiêu dùng yêu cầu) và các tài liệu liên quan khác như hướng dẫn sử dụng sản phẩm,... là có thể vi phạm quy định về cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng.

Cụ thể theo điểm c, khoản 1 Điều 66 Nghị định số 185/2013/NĐ-CP, phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng đối với thương nhân có hành vi vi phạm về cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng, cụ thể là không cung cấp hướng dẫn sử dụng hoặc không cung cấp thông tin về điều kiện, thời hạn, địa điểm, thủ tục bảo hành trong trường hợp hàng hóa, dịch vụ có bảo hành theo quy định.

Như vậy siêu thị điện máy thế bị xử phạt với số tiền nói trên, ngoài ra còn có các hình thức xử phạt bổ sung như tước quyền sử dụng giấy phép kinh doanh, chứng chỉ hành nghề từ 01 tháng đến 06 tháng hoặc đình chỉ hoạt động từ 01 tháng đến 06 tháng đối với hành vi vi phạm nói trên trong trường hợp vi phạm nhiều lần hoặc tái phạm.



## Câu hỏi 103 (Tình huống 6):

Tôi mua một chiếc tivi LCD tại cửa hàng điện máy, cửa hàng có cung cấp cho tôi giấy bảo hành, trong đó ghi thời hạn bảo hành là 1 năm. Sau 4 tháng sử dụng, tivi của tôi có hiện tượng bật không lên hình, tôi mang đi bảo hành theo chỉ dẫn đến lần thứ ba nhưng dùng được 1 tháng sau đó thì màn hình lại tiếp tục bị lỗi không lên hình. Tại lần đi bảo hành thứ 4 (cách thời điểm mua hàng là 10 tháng), phía trung tâm bảo hành đã từ chối sửa chữa với lý do màn hình không thể khắc phục và yêu cầu tôi mang về nhà. Hành vi này có vi phạm pháp luật BVQLNTD không và có bị xử phạt không?

### → Phân tích:

Căn cứ Khoản 5, Điều 21 của Luật BVQLNTD, trường hợp bảo hành từ ba lần trở lên trong thời hạn bảo hành mà không khắc phục được lỗi thì người tiêu dùng có quyền đổi hàng hóa hoặc hoàn trả hàng hóa.

Trường hợp bên bán không đổi hoặc không trả lại tiền cho người tiêu dùng trong trường hợp nêu trên thì căn cứ điểm d, khoản 1 Điều 75 của Nghị định số 185/2013/NĐ-CP, bên bán có thể bị phạt tiền từ 5.000.000 đồng đến 10.000.000 đồng trong trường hợp hàng hóa bảo hành có giá trị dưới 20.000.000 đồng (mức phạt tối đa là 70.000.000 đồng đến 100.000.000 đồng trong trường hợp hàng hóa bảo hành có giá trị từ 2.000.000.000 đồng trở lên).



## Câu hỏi 104 (Tình huống 7):

Tôi mua chiếc tủ lạnh tại một cửa hàng điện máy, phiếu bảo hành ghi thời hạn bảo hành là 18 tháng. Tuy nhiên sau 1 tháng thì tủ có hiện tượng không đông lạnh, tôi yêu cầu nhân viên bảo hành của hãng đến kiểm tra thì được biết tủ bị lỗi dàn lạnh. Nhân viên bảo hành cho biết tôi cần phải đưa tủ lạnh đến trung tâm bảo hành để sửa chữa và yêu cầu tôi phải chịu chi phí để vận chuyển tủ lạnh đến trung tâm bảo hành. Thời gian sửa chữa là khoảng 20 ngày. Hành vi này có vi phạm pháp luật BVQLNTD không và có bị xử phạt không?

### → Phân tích:

Căn cứ Khoản 6 Điều 21 của Luật BVQLNTD, chi phí vận chuyển tủ lạnh từ địa chỉ người tiêu dùng đến điểm bảo hành là do bên bán chi trả. Trường hợp bên bán yêu cầu người tiêu dùng vận chuyển tủ lạnh đến trung tâm bảo hành mà không chi trả chi phí vận chuyển cho người tiêu dùng là hành vi vi phạm pháp luật BVQLNTD.

Căn cứ điểm đ, khoản 1 Điều 75 của Nghị định số 185/2013/NĐ-CP, bên bán có thể bị phạt tiền từ 5.000.000 đồng đến 10.000.000 đồng trong trường hợp hàng hóa bảo hành có giá trị dưới 20.000.000 đồng (mức phạt tối đa là 70.000.000 đồng đến 100.000.000 đồng trong trường hợp hàng hóa bảo hành có giá trị từ 2.000.000.000 đồng trở lên).



## Câu hỏi 105 (Tình huống 8):

Tôi mua thực phẩm (gạo) tại một cửa hàng trong chợ dân sinh. Khi mua hàng, chủ cửa hàng giới thiệu đây là gạo của vụ mùa mới nhất (trong vòng 3 tháng trở lại). Tuy nhiên, sau khi đưa hàng về nhà, tôi phát hiện ra mặc dù túi gạo bên ngoài nhìn còn mới nhưng các hạt gạo bên trong bị mốc và ngã sang màu nâu nhạt. Tôi đã hỏi một số người trong lĩnh vực kinh doanh gạo và họ chắc chắn rằng đây là gạo cũ (cách đây hơn 1 năm). Trường hợp này có bị xử phạt theo quy định pháp luật BVQLNTD không?

### → Phân tích:

Căn cứ quy định tại Khoản 1 Điều 4 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP về trách nhiệm bảo đảm chất lượng, số lượng, công dụng, an toàn thực phẩm của hàng hóa, thì hành vi bán gạo bị mốc là vi phạm pháp luật và tại Điều 10 Luật BVQLNTD quy định cấm tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ lừa dối hoặc gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng thông qua hoạt động quảng cáo hoặc che giấu, cung cấp thông tin không đầy đủ, sai lệch, không chính xác về hàng hóa, dịch vụ mà mình cung cấp. Cụ thể, người bán đã thực hiện hành vi gian lận hàng hóa khi giao hàng cho người tiêu dùng cũng như đã thực hiện hành vi cung cấp thông tin không đầy đủ, sai lệch, không chính xác cho người tiêu dùng.

Căn cứ theo Khoản b, Điều 80 của Nghị định số 185/2013/NĐ-CP, người bán có thể bị phạt cảnh cáo hoặc phạt tiền từ 500.000 đồng đến 1.000.000 đồng nếu hàng hóa có giá trị dưới 5.000.000 đồng và buộc nộp lại số lợi bất hợp pháp có được do thực hiện hành vi vi phạm. Ngoài ra, người bán có thể bị tước quyền sử dụng giấy phép kinh doanh, giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh, chứng chỉ hành nghề từ 01 tháng đến 03 tháng hoặc đình chỉ hoạt động có thời hạn từ 01 tháng đến 03 tháng trong trường hợp vi phạm nhiều lần hoặc tái phạm.

Bên cạnh đó, tại điểm đ, khoản 1, Điều 66 của Nghị định số 185/2013/NĐ-CP quy định phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng đối với thương nhân thực hiện hành vi che giấu thông tin hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ, sai lệch, không chính xác cho người tiêu dùng theo quy định.



## **Câu hỏi 106 (Tình huống 9):**

**Tôi đã ký kết hợp đồng sử dụng dịch vụ điện thoại cố định và thuê bao di động trả sau với một công ty cung cấp dịch vụ viễn thông. Tuy nhiên do sơ suất nên trong thời gian hợp đồng còn hiệu lực tôi đã để thất lạc bộ hợp đồng. Tôi đã đề nghị nhà cung cấp dịch vụ cung cấp một bản sao hợp đồng cho tôi nhưng phía nhà cung cấp không đồng ý và cho rằng họ không có trách nhiệm phải làm việc này. Hành vi này có vi phạm pháp luật BVQLNTD không và có bị xử phạt không?**

### **→ Phân tích:**

Căn cứ Khoản 2 Điều 17 Luật BVQLNTD, trường hợp hợp đồng do người tiêu dùng giữ bị mất hoặc hư hỏng thì tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có trách nhiệm cấp cho người tiêu dùng bản sao hợp đồng.

Căn cứ điểm b, khoản 1 Điều 70 của Nghị định số 185/2013/NĐ-CP, trường hợp doanh nghiệp không cấp cho người tiêu dùng bản sao hợp đồng trong trường hợp hợp đồng do người tiêu dùng giữ bị mất hoặc hư hỏng thì đây là hành vi vi phạm về thực hiện hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung. Hành vi này có thể bị phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng.



## Câu hỏi 107 (Tình huống 10):

Tôi đang có ý định mua một căn hộ chung cư, phía công ty bán căn hộ có đưa cho tôi một bản hợp đồng để ký kết. Qua tham khảo mẫu hợp đồng đã đăng ký của công ty này trên website của Cục Quản lý cạnh tranh, tôi phát hiện có nhiều điều khoản khác biệt. Hợp đồng mà công ty đưa cho tôi có nhiều điều khoản gây bất lợi cho người tiêu dùng. Khi tôi hỏi lý do sự khác biệt thì công ty cho biết họ đã chỉnh sửa hợp đồng tuy nhiên chưa kịp đăng ký lại, vì vậy đề nghị tôi cứ ký vào hợp đồng mới này. Hành vi này có vi phạm pháp luật BVQLNTD không và có bị xử phạt không?

### → Phân tích:

Căn cứ điểm b, khoản 1 Điều 15 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP, tổ chức, cá nhân kinh doanh khi thay đổi nội dung hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung thì phải tiến hành đăng ký lại hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung với cơ quan có thẩm quyền về BVQLNTD (Cục Quản lý cạnh tranh, Sở Công Thương). Như vậy đối với tình huống nói trên, phía công ty bán căn hộ chung cư đề nghị người tiêu dùng ký kết hợp đồng mua bán khi hợp đồng mẫu chưa được đăng ký lại với cơ quan có thẩm quyền là vi phạm quy định nói trên.

Căn cứ điểm a) khoản 2 Điều 68 của Nghị định số 185/2013/NĐ-CP, trong trường hợp này, công ty bán căn hộ chung cư có thể bị phạt tiền từ 30.000.000 đồng đến 50.000.000 đồng. Ngoài ra, công ty còn có thể nhận thêm hình thức xử phạt bổ sung: Tước quyền sử dụng giấy phép, chứng chỉ hành nghề từ 01 tháng đến 03 tháng hoặc đình chỉ hoạt động từ 01 tháng đến 03 tháng đối với hành vi vi phạm.





## Câu hỏi 108 (Tình huống 11):

Một người bạn cho tôi biết anh ấy đã được doanh nghiệp nhập khẩu và phân phối xe máy điện A gọi điện đề nghị đưa xe máy điện A đến trung tâm bảo dưỡng được ủy quyền để tiến hành thay thế hệ thống phanh trước do lỗi kỹ thuật có thể ảnh hưởng đến tính mạng. Doanh nghiệp này cũng cho biết họ đang thực hiện chương trình triệu hồi sản phẩm xe máy điện A để thay thế hệ thống phanh trước tại Việt Nam và một số nước khác, tuy nhiên họ không thông báo công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng mà chỉ thông báo đến từng khách hàng mà họ biết. Hành vi không thông báo công khai nói trên có vi phạm pháp luật BVQLNTD không và có bị xử phạt không?

### → Phân tích:

Theo Điều 76 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP, thương nhân sản xuất, nhập khẩu hàng hóa có khuyết tật có một trong các hành vi vi phạm sau đây thì bị phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 30.000.000 đồng:

- Không tiến hành biện pháp cần thiết để ngừng việc cung cấp hàng hóa có khuyết tật trên thị trường;
- Không thực hiện đúng việc thu hồi hàng hóa có khuyết tật theo nội dung đã thông báo công khai hoặc không thanh toán các chi phí phát sinh trong quá trình thu hồi.

Ngoài ra, thương nhân còn có thể bị áp dụng biện pháp khắc phục hậu quả: buộc thu hồi hàng hóa có khuyết tật đối với hành vi vi phạm.

Phạt tiền từ 30.000.000 đồng đến 50.000.000 đồng đối với một trong các hành vi vi phạm sau đây:

- Không thông báo công khai về hàng hóa khuyết tật và việc thu hồi hàng hóa đó theo quy định;

- Không báo cáo kết quả thu hồi hàng hóa có khuyết tật cho cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD theo quy định.

Như vậy, đối với tình huống nói trên, doanh nghiệp nhập khẩu và phân phối xe máy điện A có thể bị phạt từ 30.000.000 đồng đến 50.000.000 đồng đối với hành vi không thông báo công khai về hàng hóa khuyết tật và việc thu hồi hàng hóa đó theo quy định.



## **Câu hỏi 109 (Tình huống 12):**

**Tôi và bạn tôi là sinh viên, tham dự một chương trình giới thiệu sản phẩm mới của doanh nghiệp B. Tại buổi giới thiệu, nhân viên của doanh nghiệp đã bắt ép chúng tôi mua thử sản phẩm với giá rất đắt, chúng tôi từ chối thì bị đe dọa đánh đập nên đã phải mua. Hành vi này có vi phạm pháp luật BVQLNTD hay không và có bị xử phạt hay không?**

### **→ Phân tích:**

Căn cứ điểm a, khoản 1 Điều 79 của Nghị định số 185/2013/NĐ-CP hành vi dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực hoặc hành vi khác gây thiệt hại đến sức khỏe, danh dự, uy tín, nhân phẩm, tài sản của người tiêu dùng để ép buộc giao dịch là hành vi vi phạm pháp luật BVQLNTD.

Hành vi này có thể bị phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 30.000.000 đồng và bị buộc nộp lại số lợi bất hợp pháp có được do thực hiện hành vi vi phạm.



## Câu hỏi 110 (Tình huống 13):

Tôi mua xe ô tô mới 100% của đại lý chính hãng. Theo sách giới thiệu của nhà sản xuất và đơn vị bán hàng, giá mua xe đã bao gồm thêm 01 lốp xe dự phòng, 01 bộ dụng cụ để sửa chữa khi cần thiết. Tuy nhiên, khi nhận xe, tôi phát hiện không có những vật dụng này. Tôi hỏi lý do thì nhân viên bán hàng trả lời là họ không biết chuyện này và từ chối cung cấp thêm các vật dụng nói trên cho tôi. Hành vi này có vi phạm pháp luật BVQLNTD không và có bị xử phạt không?

### → Phân tích:

Căn cứ điểm d, khoản 1 Điều 80 của Nghị định số 185/2013/NĐ-CP, hành vi tự ý bớt lại bao bì, phụ tùng, linh kiện thay thế, hàng khuyến mại, tài liệu kỹ thuật và hướng dẫn sử dụng kèm theo khi bán hàng, cung cấp dịch vụ là hành vi vi phạm pháp luật BVQLNTD.

Hành vi này có thể bị phạt cảnh cáo hoặc phạt tiền từ 500.000 đồng đến 1.000.000 đồng trong trường hợp hàng hóa, dịch vụ giao dịch có giá trị dưới 5.000.000 đồng (mức phạt tiền có thể từ 15.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng đối với hành vi vi phạm trong trường hợp hàng hóa, dịch vụ giao dịch có giá trị trên 100.000.000 đồng).

Ngoài ra, đơn vị cung cấp sản phẩm có thể bị tước quyền sử dụng giấy phép kinh doanh, giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh, chứng chỉ hành nghề từ 01 tháng đến 03 tháng hoặc đình chỉ hoạt động có thời hạn từ 01 tháng đến 03 tháng trong trường hợp vi phạm nhiều lần hoặc tái phạm.



# PHẦN IX

MỘT SỐ LĨNH VỰC LIÊN QUAN  
ĐẾN BẢO VỆ QUYỀN LỢI  
NGƯỜI TIÊU DÙNG



Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là một lĩnh vực phức tạp, đa dạng, liên quan đến nhiều lĩnh vực của đời sống xã hội. Khi phát sinh giao dịch mua - bán giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh và người tiêu dùng trong bất kể lĩnh vực nào, thì quyền lợi của người tiêu dùng đều có khả năng bị xâm phạm. Phần IX của cuốn Sổ tay Hỏi - Đáp BVQLNTD sẽ đề cập đến những lĩnh vực chủ chốt mà trong đó quyền lợi người tiêu dùng có khả năng bị xâm phạm nhiều nhất, bao gồm:

1. Lĩnh vực An toàn thực phẩm
2. Lĩnh vực Quảng cáo
3. Lĩnh vực Giá
4. Lĩnh vực Viễn thông
5. Lĩnh vực Chất lượng sản phẩm, hàng hóa
6. Lĩnh vực Thuốc chữa bệnh
7. Lĩnh vực Thương mại

## I. LĨNH VỰC AN TOÀN THỰC PHẨM



### Câu hỏi 111:

**Người tiêu dùng cần lưu ý gì khi mua thực phẩm?**

#### → Trả lời:

Khi mua thực phẩm, người tiêu dùng cần lưu ý những điều sau:

- Quan sát trạng thái sản phẩm;
- Hạn sử dụng và ngày sản xuất của thực phẩm;
- Tên nhà sản xuất, nhà nhập khẩu hay phân phối;
- Thành phần, định lượng các chất trong thực phẩm;
- Nhiệt độ bảo quản thực phẩm cụ thể (đối với hàng đông lạnh);
- Thông tin cảnh báo về vệ sinh, an toàn thực phẩm;
- Hướng dẫn sử dụng sản phẩm.



## Câu hỏi 112:

### Những hành vi nào bị cấm trong sản xuất, kinh doanh thực phẩm?

#### → Trả lời:

Theo Điều 5 Luật An toàn thực phẩm, những hành vi sau bị cấm trong sản xuất, kinh doanh thực phẩm:

- Sử dụng nguyên liệu không thuộc loại dùng cho thực phẩm để chế biến thực phẩm.
- Sử dụng nguyên liệu thực phẩm đã quá thời hạn sử dụng, không rõ nguồn gốc, xuất xứ hoặc không bảo đảm an toàn để sản xuất, chế biến thực phẩm.
- Sử dụng phụ gia thực phẩm, chất hỗ trợ chế biến thực phẩm đã quá thời hạn sử dụng, ngoài danh mục được phép sử dụng hoặc trong danh mục được phép sử dụng nhưng vượt quá giới hạn cho phép; sử dụng hóa chất không rõ nguồn gốc, hóa chất bị cấm sử dụng trong hoạt động sản xuất, kinh doanh thực phẩm.
- Sử dụng động vật chết do bệnh, dịch bệnh hoặc chết không rõ nguyên nhân, bị tiêu hủy để sản xuất, kinh doanh thực phẩm.
- Sản xuất, kinh doanh: Thực phẩm vi phạm quy định của pháp luật về nhãn hàng hóa; Thực phẩm không phù hợp với quy chuẩn kỹ thuật tương ứng; c) Thực phẩm bị biến chất; Thực phẩm có chứa chất độc hại hoặc nhiễm chất độc, tác nhân gây ô nhiễm vượt quá giới hạn cho phép; Thực phẩm có bao gói, đồ chứa đựng không bảo đảm an toàn hoặc bị vỡ, rách, biến dạng trong quá trình vận chuyển gây ô nhiễm thực phẩm; Thịt hoặc sản phẩm được chế biến từ thịt chưa qua kiểm tra thú y hoặc đã qua kiểm tra nhưng không đạt yêu cầu; Thực phẩm không được phép sản xuất, kinh doanh để phòng, chống dịch bệnh; Thực phẩm chưa được đăng ký bản công bố hợp quy tại cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong trường hợp thực phẩm đó thuộc diện phải được đăng ký bản công

bổ hợp quy; Thực phẩm không rõ nguồn gốc, xuất xứ hoặc quá thời hạn sử dụng.

- Sử dụng phương tiện gây ô nhiễm thực phẩm, phương tiện đã vận chuyển chất độc hại chưa được tẩy rửa sạch để vận chuyển nguyên liệu thực phẩm, thực phẩm.
- Cung cấp sai hoặc giả mạo kết quả kiểm nghiệm thực phẩm.
- Che dấu, làm sai lệch, xóa bỏ hiện trường, bằng chứng về sự cố an toàn thực phẩm hoặc các hành vi cố ý khác cản trở việc phát hiện, khắc phục sự cố về an toàn thực phẩm.
- Người mắc bệnh truyền nhiễm tham gia sản xuất, kinh doanh thực phẩm.
- Sản xuất, kinh doanh thực phẩm tại cơ sở không có giấy chứng nhận cơ sở đủ điều kiện an toàn thực phẩm theo quy định của pháp luật.
- Quảng cáo thực phẩm sai sự thật, gây nhầm lẫn đối với người tiêu dùng.
- Đăng tải, công bố thông tin sai lệch về an toàn thực phẩm gây bức xúc cho xã hội hoặc thiệt hại cho sản xuất, kinh doanh.
- Sử dụng trái phép lòng đường, vỉa hè, hành lang, sân chung, lối đi chung, diện tích phụ chung để chế biến, sản xuất, kinh doanh thức ăn đường phố.



### **Câu hỏi 113:**

**Các nội dung bắt buộc thể hiện trên nhãn đối với hàng hóa thực phẩm?**

**→ Trả lời:**

Theo Nghị định số 38/2012/NĐ-CP, các nội dung bắt buộc phải thể hiện trên nhãn hàng hóa như sau:

- Các thực phẩm bao gói sẵn phải bắt buộc ghi nhãn theo quy định của pháp luật về ghi nhãn thực phẩm.



- Tùy từng loại thực phẩm bao gói sẵn, ngoài quy định nói trên, nội dung bắt buộc ghi nhãn còn phải đáp ứng một số quy định sau đây:

+ Thông tin trên nhãn phải đúng bản chất sản phẩm, trung thực, chính xác, rõ ràng, không gây hiểu lầm cho người sử dụng;

+ Đối với thực phẩm chức năng, thực phẩm tăng cường vi chất dinh dưỡng, trên nhãn phải thể hiện được các nội dung chính sau: Công bố thành phần dinh dưỡng; hoạt chất tác dụng sinh học; tác dụng đối với sức khỏe; chỉ rõ đối tượng, liều dùng, cách dùng, cảnh báo nếu có;

+ Đối với thực phẩm dinh dưỡng y học, thực phẩm bổ sung vitamin, khoáng chất, chất vi lượng không nhằm phổ cập cộng đồng như thức ăn công thức dành cho bà mẹ mang thai, trẻ em dưới 36 tháng tuổi và thức ăn qua ống thông cho người bệnh phải công bố mức đáp ứng so với nhu cầu dinh dưỡng, liều lượng sử dụng của từng đối tượng và hướng dẫn của bác sĩ;

+ Thực phẩm chức năng, thực phẩm tăng cường vi chất dinh dưỡng, phụ gia thực phẩm, một số thực phẩm biến đổi gen (thuộc đối tượng phải ghi nhãn theo quy định của pháp luật về ghi nhãn đối với thực phẩm biến đổi gen) phải ghi rõ thành phần và hàm lượng có trong thực phẩm;

+ Khi lấy thành phần nào đó trong sản phẩm làm tên sản phẩm thì phải ghi rõ hàm lượng thành phần đó bên cạnh tên sản phẩm;

+ Tên sản phẩm phải là cỡ chữ lớn nhất, rõ nhất và tối thiểu gấp 3 lần cỡ chữ khác trên nhãn;

+ Khi chuyển dịch nhãn phải đảm bảo không sai lệch nội dung so với nhãn gốc.

- Bộ Y tế chủ trì, phối hợp với Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Bộ Công Thương hướng dẫn chi tiết việc ghi nhãn thực phẩm.

### ***Quy định về hạn sử dụng trên nhãn thực phẩm:***

- Hạn sử dụng an toàn bắt buộc phải ghi "Hạn sử dụng", hoặc "Sử dụng đến ngày" đối với thực phẩm chức năng, thực phẩm bổ sung, thực phẩm bảo vệ sức khỏe, thực phẩm dinh dưỡng y học, thực phẩm tăng cường

vi chất và những thực phẩm dễ có khả năng bị hư hỏng do vi sinh vật. Hạn sử dụng an toàn đối với các thực phẩm khác có thể ghi “Sử dụng tốt nhất trước ngày” phù hợp với loại sản phẩm thực phẩm.

Bên cạnh đó, Điều 44 Luật An toàn thực phẩm quy định về việc ghi nhãn thực phẩm như sau:

- Tổ chức, cá nhân sản xuất, nhập khẩu thực phẩm, phụ gia thực phẩm, chất hỗ trợ chế biến thực phẩm tại Việt Nam phải thực hiện việc ghi nhãn thực phẩm theo quy định của pháp luật về nhãn hàng hóa. Đối với thời hạn sử dụng thực phẩm thể hiện trên nhãn thì tùy theo loại sản phẩm được ghi là “hạn sử dụng”, “sử dụng đến ngày” hoặc “sử dụng tốt nhất trước ngày”.

- Đối với thực phẩm chức năng, phụ gia thực phẩm, thực phẩm đã qua chiếu xạ, thực phẩm biến đổi gen, ngoài quy định nói trên còn phải tuân thủ các quy định sau đây:

+ Đối với thực phẩm chức năng phải ghi cụm từ “thực phẩm chức năng” và không được thể hiện dưới bất kỳ hình thức nào về tác dụng thay thế thuốc chữa bệnh;

+ Đối với phụ gia thực phẩm phải ghi cụm từ “phụ gia thực phẩm” và các thông tin về phạm vi, liều lượng, cách sử dụng;

+ Đối với thực phẩm đã qua chiếu xạ phải ghi cụm từ “thực phẩm đã qua chiếu xạ”;

+ Đối với một số thực phẩm biến đổi gen phải ghi cụm từ “thực phẩm biến đổi gen”.

## II. LĨNH VỰC QUẢNG CÁO



### Câu hỏi 114:

**Những hành vi quảng cáo nào hướng tới người tiêu dùng bị cấm theo quy định của pháp luật?**

#### → Trả lời:

Theo Điều 8 Luật Quảng cáo, những hành vi bị cấm trong hoạt động quảng cáo, trong đó bao gồm:

- Quảng cáo những sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ quy định tại Điều 7 của Luật này (Súng săn và đạn súng săn, vũ khí thể thao và các loại sản phẩm, hàng hóa có tính chất kích động bạo lực).
- Quảng cáo làm tiết lộ bí mật nhà nước, phương hại đến độc lập, chủ quyền quốc gia, an ninh, quốc phòng.
- Quảng cáo thiếu thẩm mỹ, trái với truyền thống lịch sử, văn hóa, đạo đức, thuần phong mỹ tục Việt Nam.
- Quảng cáo làm ảnh hưởng đến mỹ quan đô thị, trật tự an toàn giao thông, an toàn xã hội.
- Quảng cáo gây ảnh hưởng xấu đến sự tôn nghiêm đối với Quốc kỳ, Quốc huy, Quốc ca, Đảng kỳ, anh hùng dân tộc, danh nhân văn hóa, lãnh tụ, lãnh đạo Đảng, Nhà nước.
- Quảng cáo có tính chất kỳ thị dân tộc, phân biệt chủng tộc, xâm phạm tự do tín ngưỡng, tôn giáo, định kiến về giới, về người khuyết tật.
- Quảng cáo xúc phạm uy tín, danh dự, nhân phẩm của tổ chức, cá nhân.
- Quảng cáo có sử dụng hình ảnh, lời nói, chữ viết của cá nhân khi chưa được cá nhân đó đồng ý, trừ trường hợp được pháp luật cho phép.
- Quảng cáo không đúng hoặc gây nhầm lẫn về khả năng kinh doanh, khả năng cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; về số lượng, chất lượng, giá,

công dụng, kiểu dáng, bao bì, nhãn hiệu, xuất xứ, chủng loại, phương thức phục vụ, thời hạn bảo hành của sản phẩm, hàng hoá, dịch vụ đã đăng ký hoặc đã được công bố.

- Quảng cáo bằng việc sử dụng phương pháp so sánh trực tiếp về giá cả, chất lượng, hiệu quả sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của mình với giá cả, chất lượng, hiệu quả sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cùng loại của tổ chức, cá nhân khác.

- Quảng cáo có sử dụng các từ ngữ "nhất", "duy nhất", "tốt nhất", "số một" hoặc từ ngữ có ý nghĩa tương tự mà không có tài liệu hợp pháp chứng minh theo quy định của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

- Quảng cáo có nội dung cạnh tranh không lành mạnh theo quy định của pháp luật về cạnh tranh.

- Quảng cáo vi phạm pháp luật về sở hữu trí tuệ.

- Quảng cáo tạo cho trẻ em có suy nghĩ, lời nói, hành động trái với đạo đức, thuần phong mỹ tục; gây ảnh hưởng xấu đến sức khỏe, an toàn hoặc sự phát triển bình thường của trẻ em.

- Ép buộc cơ quan, tổ chức, cá nhân thực hiện quảng cáo hoặc tiếp nhận quảng cáo trái ý muốn.

- Treo, đặt, dán, vẽ các sản phẩm quảng cáo trên cột điện, trụ điện, cột tín hiệu giao thông và cây xanh nơi công cộng.



## Câu hỏi 115:

### Những sản phẩm nào bị cấm quảng cáo?

#### → Trả lời:

Theo Điều 7 Luật Quảng cáo, những mặt hàng sau bị cấm quảng cáo:

- Hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh theo quy định của pháp luật.

- Thuốc lá.

- Rượu có nồng độ cồn từ 15 độ trở lên.

- Sản phẩm sữa thay thế sữa mẹ dùng cho trẻ dưới 24 tháng tuổi, sản phẩm dinh dưỡng bổ sung dùng cho trẻ dưới 06 tháng tuổi; bình bú và vú ngậm nhân tạo.
- Thuốc kê đơn; thuốc không kê đơn nhưng được cơ quan nhà nước có thẩm quyền khuyến cáo hạn chế sử dụng hoặc sử dụng có sự giám sát của thầy thuốc.
- Các loại sản phẩm, hàng hóa có tính chất kích dục.
- Súng săn và đạn súng săn, vũ khí thể thao và các loại sản phẩm, hàng hóa có tính chất kích động bạo lực.
- Các sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cấm quảng cáo khác do Chính phủ quy định khi có phát sinh trên thực tế.



## Câu hỏi 116:

**Khi mua và sử dụng sản phẩm không đúng với quảng cáo, gây thiệt hại cho người tiêu dùng thì người tiêu dùng có thể đòi bồi thường thiệt hại hoặc khởi kiện không?**

### → Trả lời:

Theo Điều 16 Luật Quảng cáo, người tiêu dùng được yêu cầu người quảng cáo hoặc người phát hành quảng cáo bồi thường thiệt hại khi sản phẩm, hàng hóa, 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 đã quảng cáo.

Người tiêu dùng được tố cáo, khởi kiện dân sự theo quy định của pháp luật. Khi tố cáo hoặc yêu cầu bồi thường thiệt hại, phải cung cấp đầy đủ tài liệu, chứng cứ về hành vi vi phạm pháp luật về quảng cáo với cơ quan quản lý nhà nước và chứng cứ chứng minh thiệt hại mà quảng cáo gây ra; được quyền yêu cầu người kinh doanh dịch vụ quảng cáo, người phát hành quảng cáo hoặc người quảng cáo cung cấp tài liệu liên quan đến sản phẩm quảng cáo.



## Câu hỏi 117:

**Việc quảng cáo trên báo in được pháp luật quy định như thế nào?**

### → Trả lời:

Điều 21 Luật Quảng cáo nêu rõ những quy định về quảng cáo trên báo in như sau:

- Diện tích quảng cáo không được vượt quá 15% tổng diện tích một ấn phẩm báo hoặc 20% tổng diện tích một ấn phẩm tạp chí, trừ báo, tạp chí chuyên quảng cáo; phải có dấu hiệu phân biệt quảng cáo với các nội dung khác.

- Cơ quan báo chí được phép ra phụ trương quảng cáo và phải thông báo bằng văn bản cho cơ quan quản lý nhà nước về báo chí trước ít nhất 30 ngày tính đến ngày phát hành đầu tiên của phụ trương quảng cáo.

- Phụ trương quảng cáo của báo phải đánh số riêng; có cùng khuôn khổ, phát hành kèm theo số trang báo chính.

- Trên trang một của phụ trương quảng cáo phải ghi rõ các thông tin sau:

+ Tên tờ báo;

+ Tên, địa chỉ của cơ quan báo chí;

+ Dòng chữ “Phụ trương quảng cáo không tính vào giá bán”.

- Không được quảng cáo trên bìa một của tạp chí, trang nhất của báo.



## Câu hỏi 118:

**Việc quảng cáo trên báo hình, báo nói được pháp luật quy định như thế nào?**

### → Trả lời:

Điều 22 Luật Quảng cáo nêu rõ những quy định về quảng cáo trên báo nói, báo hình như sau:

- Thời lượng quảng cáo trên báo nói, báo hình không được vượt quá 10% tổng thời lượng chương trình phát sóng một ngày của một tổ chức phát sóng, trừ thời lượng quảng cáo trên kênh, chương trình chuyên quảng cáo; phải có dấu hiệu phân biệt nội dung quảng cáo với các nội dung khác.

- Thời lượng quảng cáo trên kênh truyền hình trả tiền không vượt quá 5% tổng thời lượng chương trình phát sóng một ngày của một tổ chức phát sóng, trừ kênh, chương trình chuyên quảng cáo.

- Không được phát sóng quảng cáo trong các chương trình sau:

+ Chương trình thời sự;

+ Chương trình phát thanh, truyền hình trực tiếp về các sự kiện chính trị đặc biệt, kỷ niệm các ngày lễ lớn của dân tộc.

- Mỗi chương trình phim truyện không được ngắt để quảng cáo quá hai lần, mỗi lần không quá 05 phút. Mỗi chương trình vui chơi giải trí không được ngắt để quảng cáo quá bốn lần, mỗi lần không quá 05 phút.

- Khi thể hiện sản phẩm quảng cáo kèm theo nội dung thông tin chính bằng hình thức chạy chữ hoặc một chuỗi hình ảnh chuyển động thì sản phẩm quảng cáo phải được thể hiện sát phía dưới màn hình, không quá 10% chiều cao màn hình và không được làm ảnh hưởng tới nội dung chính trong chương trình. Quảng cáo bằng hình thức này không tính vào thời lượng quảng cáo của báo hình.

- Cơ quan báo nói, báo hình có nhu cầu ra kênh, chương trình chuyên quảng cáo phải có giấy phép của cơ quan quản lý nhà nước về báo chí.

- Trong trường hợp cơ quan báo chí có nhu cầu thay đổi nội dung giấy phép ra kênh, chương trình chuyên quảng cáo phải gửi hồ sơ đề nghị sửa đổi, bổ sung giấy phép đến cơ quan quản lý nhà nước về báo chí.



## Câu hỏi 119:

**Việc quảng cáo trên báo điện tử và trang thông tin điện tử được pháp luật quy định như thế nào?**

→ **Trả lời:**

**Điều 23 Luật Quảng cáo nêu rõ những quy định về quảng cáo trên báo điện tử và trang thông tin điện tử.**

- Quảng cáo trên báo điện tử phải tuân theo các quy định sau:

+ Không được thiết kế, bố trí phần quảng cáo lẫn vào phần nội dung tin;

+ Đối với những quảng cáo không ở vùng cố định, phải thiết kế để độc giả có thể chủ động tắt hoặc mở quảng cáo, thời gian chờ tắt hoặc mở quảng cáo tối đa là 1,5 giây.

- Quảng cáo trên trang thông tin điện tử của cơ quan nhà nước thực hiện theo các quy định nói trên.

- Quảng cáo trên trang thông tin điện tử của tổ chức, cá nhân nước ngoài kinh doanh dịch vụ quảng cáo xuyên biên giới có phát sinh doanh thu quảng cáo tại Việt Nam phải tuân thủ các quy định của Luật này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.





## Câu hỏi 120:

**Việc quảng cáo trên phương tiện điện tử, thiết bị đầu cuối và các thiết bị viễn thông khác được pháp luật quy định như thế nào?**

→ **Trả lời:**

**Điều 24 Luật Quảng cáo nêu rõ những quy định về quảng cáo trên phương tiện điện tử, thiết bị đầu cuối và các thiết bị viễn thông khác như sau.**

- Quảng cáo bằng hình thức gửi tin nhắn, thư điện tử quảng cáo:

+ Tổ chức, cá nhân chỉ được phép gửi tin nhắn và thư điện tử quảng cáo khi có sự đồng ý trước của người nhận;

+ Nhà cung cấp dịch vụ thông tin điện tử, viễn thông chỉ được phép gửi tin nhắn, thư điện tử có nội dung quảng cáo về các dịch vụ của mình; chỉ được gửi tin nhắn quảng cáo đến điện thoại trong khoảng thời gian từ 07 giờ đến 22 giờ; không được gửi quá ba tin nhắn quảng cáo đến một số điện thoại, quá ba thư điện tử đến một địa chỉ thư điện tử trong vòng 24 giờ, trừ trường hợp có thỏa thuận khác với người nhận;

+ Tổ chức, cá nhân quảng cáo phải bảo đảm cho người nhận có khả năng từ chối quảng cáo; phải chấm dứt ngay việc gửi tin nhắn, thư điện tử quảng cáo nếu người nhận thông báo từ chối quảng cáo và không được thu phí dịch vụ đối với thông báo từ chối của người nhận.

- Quảng cáo bằng các hình thức khác trên phương tiện điện tử, thiết bị đầu cuối và các thiết bị viễn thông khác phải tuân theo các quy định của Luật này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

### III. LĨNH VỰC GIÁ



#### Câu hỏi 121:

**Những mặt hàng nào thuộc danh mục mặt hàng bình ổn giá của Chính phủ?**

→ **Trả lời:**

Khoản 1 Điều 15 Luật Giá quy định: hàng hóa, dịch vụ thực hiện bình ổn giá là hàng hóa, dịch vụ thiết yếu cho sản xuất, đời sống được quy định theo các tiêu chí sau:

- Nguyên liệu, nhiên liệu, vật liệu và dịch vụ chính cho sản xuất và lưu thông;
- Hàng hóa, dịch vụ đáp ứng nhu cầu cơ bản của con người.

Khoản 2 Điều 15 quy định cụ thể danh sách các hàng hóa, dịch vụ được thực hiện bình ổn giá, bao gồm: + Xăng, dầu thành phẩm;

+ Điện;

+ Khí dầu mỏ hóa lỏng;

+ Phân đạm; phân NPK;

+ Thuốc bảo vệ thực vật theo quy định của pháp luật;

+ Vac-xin phòng bệnh cho gia súc, gia cầm;

+ Muối ăn;

+ Sữa dành cho trẻ em dưới 06 tuổi;

+ Đường ăn, bao gồm đường trắng và đường tinh luyện;

+ Thóc, gạo tẻ thường;

+ Thuốc phòng bệnh, chữa bệnh cho người thuộc danh mục thuốc chữa bệnh thiết yếu sử dụng tại cơ sở khám bệnh, chữa bệnh theo quy định của pháp luật.



## Câu hỏi 122:

**Những hành vi nào bị cấm trong lĩnh vực giá?**

→ **Trả lời:**

Theo Điều 10 Luật Giá, những hành vi của tổ chức, cá nhân sản xuất kinh doanh bị cấm trong lĩnh vực giá bao gồm:

- Bịa đặt, loan tin, đưa tin không đúng sự thật về tình hình thị trường, giá hàng hóa, dịch vụ;
- Gian lận về giá bằng cách cố ý thay đổi các nội dung đã cam kết mà không thông báo trước với khách hàng về thời gian, địa điểm, điều kiện mua, bán, chất lượng hàng hóa, dịch vụ tại thời điểm giao hàng, cung ứng dịch vụ;
- Lợi dụng khủng hoảng kinh tế, thiên tai, dịch họa, hỏa hoạn, dịch bệnh và điều kiện bất thường khác; lợi dụng chính sách của Nhà nước để định giá mua, giá bán hàng hóa, dịch vụ bất hợp lý;
- Các hành vi chuyển giá, thông đồng về giá dưới mọi hình thức để trục lợi.



## Câu hỏi 123:

**Trong trường hợp nào tổ chức, cá nhân sản xuất kinh doanh phải tiến hành đăng ký giá?**

→ **Trả lời:**

Theo Điều 6 Nghị định số 177/2013/NĐ-CP về đăng ký giá thì:

- Trong thời gian Nhà nước áp dụng biện pháp đăng ký giá để bình ổn giá, tổ chức, cá nhân sản xuất kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ thực hiện bình ổn giá thực hiện đăng ký giá bằng việc lập, phân tích việc hình thành mức giá và gửi văn bản đăng ký giá cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền trước khi định giá, điều chỉnh giá. Cụ thể như sau:

- + Trường hợp tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh chỉ thực hiện bán buôn thì đăng ký giá bán buôn;
- + Trường hợp tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh vừa thực hiện bán buôn, vừa thực hiện bán lẻ thì đăng ký cả giá bán buôn và giá bán lẻ;
- + Trường hợp tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh là đơn vị nhập khẩu, đồng thời là nhà phân phối độc quyền thì phải đăng ký giá bán buôn và giá bán lẻ dự kiến;
- + Trường hợp tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh là nhà phân phối độc quyền, tổng đại lý thì phải đăng ký giá bán buôn, giá bán lẻ dự kiến; đại lý thì phải đăng ký giá bán lẻ.
- Cơ quan nhà nước có thẩm quyền tiếp nhận văn bản đăng ký giá bao gồm:
  - + Ở trung ương là các bộ, ngành theo quy định của pháp luật;
  - + Ở địa phương là Sở Tài chính và các Sở quản lý ngành hoặc Ủy ban nhân dân cấp huyện theo phân công của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.
- Bộ Tài chính quy định cụ thể về quy trình tiếp nhận, xử lý và Biểu mẫu đăng ký giá, cơ quan tiếp nhận biểu mẫu đăng ký giá.
- Quy định về đăng ký giá tại Nghị định này không áp dụng đối với các dịch vụ bưu chính viễn thông theo quy định của pháp luật về viễn thông.

#### IV. LĨNH VỰC VIỄN THÔNG



### Câu hỏi 124:

**Người sử dụng dịch vụ viễn thông có những quyền gì?**

#### → Trả lời:

Theo Điều 16 Luật Viễn thông, người sử dụng dịch vụ viễn thông có những quyền như sau:

- Lựa chọn doanh nghiệp viễn thông hoặc đại lý dịch vụ viễn thông để giao kết hợp đồng sử dụng dịch vụ viễn thông;

- Yêu cầu doanh nghiệp viễn thông, đại lý dịch vụ viễn thông cung cấp thông tin cần thiết liên quan đến việc sử dụng dịch vụ viễn thông;
- Sử dụng dịch vụ viễn thông theo chất lượng và giá cước trong hợp đồng sử dụng dịch vụ viễn thông;
- Từ chối sử dụng một phần hoặc toàn bộ dịch vụ viễn thông theo hợp đồng sử dụng dịch vụ viễn thông;
- Được bảo đảm bí mật thông tin riêng theo quy định của pháp luật;
- Khiếu nại về giá cước, chất lượng dịch vụ; được hoàn trả giá cước và bồi thường thiệt hại trực tiếp khác do lỗi của doanh nghiệp viễn thông hoặc đại lý dịch vụ viễn thông gây ra.



## Câu hỏi 125:

**Các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực viễn thông có trách nhiệm như thế nào trong việc bảo vệ thông tin của người tiêu dùng?**

### → Trả lời:

Theo Điều 6 Luật Viễn thông, doanh nghiệp viễn thông có trách nhiệm bảo mật thông tin của người tiêu dùng như sau:

- Doanh nghiệp viễn thông không được tiết lộ thông tin riêng liên quan đến người sử dụng dịch vụ viễn thông, bao gồm tên, địa chỉ, số máy gọi, số máy được gọi, vị trí máy gọi, vị trí máy được gọi, thời gian gọi và thông tin riêng khác mà người sử dụng đã cung cấp khi giao kết hợp đồng với doanh nghiệp, trừ các trường hợp sau đây:

- + Người sử dụng dịch vụ viễn thông đồng ý cung cấp thông tin;
- + Các doanh nghiệp viễn thông có thoả thuận bằng văn bản với nhau về việc trao đổi cung cấp thông tin liên quan đến người sử dụng dịch vụ viễn thông để phục vụ cho việc tính giá cước, lập hoá đơn và ngăn chặn hành vi trốn tránh thực hiện nghĩa vụ theo hợp đồng;

+ Khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.



## **Câu hỏi 126:**

**Những hành vi nào bị cấm trong lĩnh vực viễn thông mà người tiêu dùng cần quan tâm?**

### **→ Trả lời:**

Điều 12 Luật Viễn thông quy định rõ những hành vi bị cấm trong lĩnh vực viễn thông, trong đó có một số hành vi ảnh hưởng tới quyền lợi người tiêu dùng như sau:

- Thu trộm, nghe trộm, xem trộm thông tin trên mạng viễn thông; trộm cắp, sử dụng trái phép tài nguyên viễn thông, mật khẩu, khóa mật mã và thông tin riêng của tổ chức, cá nhân khác.
- Đưa thông tin xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín của tổ chức, danh dự, nhân phẩm của cá nhân.
- Quảng cáo, tuyên truyền, mua bán hàng hoá, dịch vụ bị cấm theo quy định của pháp luật.
- Cản trở trái pháp luật, gây rối, phá hoại việc thiết lập cơ sở hạ tầng viễn thông, việc cung cấp và sử dụng hợp pháp các dịch vụ viễn thông.

## V. LĨNH VỰC CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM, HÀNG HÓA



### Câu hỏi 127:

**Quyền của người tiêu dùng trong lĩnh vực chất lượng sản phẩm, hàng hóa?**

**→ Trả lời:**

Theo Điều 17 Luật Chất lượng, sản phẩm hàng hóa, người tiêu dùng có những quyền sau:

- Được cung cấp thông tin trung thực về mức độ an toàn, chất lượng, hướng dẫn vận chuyển, lưu giữ, bảo quản, sử dụng sản phẩm, hàng hóa.
- Được cung cấp thông tin về việc bảo hành hàng hóa, khả năng gây mất an toàn của hàng hóa và cách phòng ngừa khi nhận được thông tin cảnh báo từ người sản xuất, người nhập khẩu.
- Yêu cầu người bán hàng sửa chữa, hoàn lại tiền hoặc đổi hàng mới, nhận lại hàng có khuyết tật.
- Được bồi thường thiệt hại theo quy định tại Mục 2 Chương V của Luật này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.
- Yêu cầu tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa thực hiện trách nhiệm về BVQLNTD theo quy định của pháp luật về BVQLNTD.
- Yêu cầu tổ chức BVQLNTD trợ giúp bảo vệ quyền lợi hợp pháp của mình theo quy định của pháp luật về BVQLNTD.



## Câu hỏi 128:

**Nghĩa vụ của người tiêu dùng trong lĩnh vực chất lượng sản phẩm, hàng hóa?**

### → Trả lời:

Theo Điều 18 Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa, người tiêu dùng có những nghĩa vụ sau:

- Tuân thủ các điều kiện bảo đảm chất lượng đối với hàng hóa trong quá trình sử dụng theo quy định tại Điều 42 của Luật này.

- Tuân thủ quy định và hướng dẫn của người sản xuất, người nhập khẩu, người bán hàng về việc vận chuyển, lưu giữ, bảo quản, sử dụng sản phẩm, hàng hóa.

- Tuân thủ quy định về kiểm định chất lượng sản phẩm, hàng hóa trong quá trình sử dụng sản phẩm, hàng hóa thuộc danh mục do Bộ quản lý ngành, lĩnh vực quy định.

- Tuân thủ quy định của pháp luật về bảo vệ môi trường trong quá trình sử dụng sản phẩm, hàng hóa.



## Câu hỏi 129:

**Các thiệt hại phải bồi thường khi hàng hóa không đảm bảo chất lượng?**

### → Trả lời:

Theo Điều 60 Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa, các thiệt hại phải bồi thường do hàng hóa không bảo đảm chất lượng bao gồm:

- Thiệt hại về giá trị hàng hóa, tài sản bị hư hỏng hoặc bị huỷ hoại.

- Thiệt hại về tính mạng, sức khoẻ con người.



- Thiệt hại về lợi ích gắn liền với việc sử dụng, khai thác hàng hóa, tài sản.
- Chi phí hợp lý để ngăn chặn, hạn chế và khắc phục thiệt hại.



### **Câu hỏi 130:**

**Trách nhiệm bồi thường thiệt hại của người sản xuất, kinh doanh hàng hóa không đảm bảo chất lượng?**

**→ Trả lời:**

Theo Điều 61 Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa, trách nhiệm bồi thường thiệt hại được quy định rõ như sau:

- Người sản xuất, người nhập khẩu phải bồi thường thiệt hại cho người bán hàng hoặc người tiêu dùng khi hàng hóa gây thiệt hại do lỗi của người sản xuất, người nhập khẩu không bảo đảm chất lượng hàng hóa, trừ trường hợp quy định tại khoản 1 Điều 62 của Luật này. Việc bồi thường thiệt hại được thực hiện theo thoả thuận giữa các bên có liên quan hoặc theo quyết định của toà án hoặc trọng tài.

- Người bán hàng phải bồi thường thiệt hại cho người mua, người tiêu dùng trong trường hợp thiệt hại phát sinh do lỗi của người bán hàng không bảo đảm chất lượng hàng hóa, trừ trường hợp quy định tại khoản 2 Điều 62 của Luật này. Việc bồi thường thiệt hại được thực hiện theo thoả thuận giữa các bên có liên quan hoặc theo quyết định của toà án hoặc trọng tài.



### **Câu hỏi 131:**

**Những trường hợp nào người sản xuất, nhập khẩu và kinh doanh hàng hóa không phải bồi thường thiệt hại?**

**→ Trả lời:**

Theo Điều 62 Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa, các trường hợp không phải bồi thường thiệt hại được quy định như sau:

- Người sản xuất, người nhập khẩu không phải bồi thường trong các trường hợp sau đây:

+ Người bán hàng bán hàng hóa đã hết hạn sử dụng; người tiêu dùng sử dụng hàng hóa đã hết hạn sử dụng;

+ Đã hết thời hiệu khiếu nại, khởi kiện;

+ Đã thông báo thu hồi hàng hóa có khuyết tật đến người bán hàng, người sử dụng trước thời điểm hàng hóa gây thiệt hại;

+ Sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật do tuân thủ quy định bắt buộc của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

+ Trình độ khoa học, công nghệ của thế giới chưa đủ để phát hiện khả năng gây mất an toàn của sản phẩm tính đến thời điểm hàng hóa gây thiệt hại;

+ Thiệt hại phát sinh do lỗi của người bán hàng;

+ Thiệt hại phát sinh do lỗi của người mua, người tiêu dùng.

- Người bán hàng không phải bồi thường cho người mua, người tiêu dùng trong các trường hợp sau đây:

+ Người tiêu dùng sử dụng hàng hóa đã hết hạn sử dụng;

+ Đã hết thời hiệu khiếu nại, khởi kiện;

+ Đã thông báo hàng hóa có khuyết tật đến người mua, người tiêu dùng nhưng người mua, người tiêu dùng vẫn mua, sử dụng hàng hóa đó;

+ Hàng hóa có khuyết tật do người sản xuất, người nhập khẩu tuân thủ quy định bắt buộc của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

+ Trình độ khoa học, công nghệ của thế giới chưa đủ để phát hiện khả năng gây mất an toàn của hàng hóa tính đến thời điểm hàng hóa gây thiệt hại;

+ Thiệt hại phát sinh do lỗi của người mua, người tiêu dùng.

## VI. LĨNH VỰC QUẢN LÝ THUỐC



### Câu hỏi 132:

**Những hành vi nào bị nghiêm cấm trong lĩnh vực kinh doanh thuốc chữa bệnh?**

#### → Trả lời:

Theo Điều 9 Luật Dược, những hành vi bị nghiêm cấm trong lĩnh vực thuốc chữa bệnh như sau:

- Kinh doanh thuốc mà không có Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh thuốc.
- Hành nghề dược mà không có Chứng chỉ hành nghề dược.
- Kinh doanh thuốc không rõ nguồn gốc, xuất xứ, thuốc giả, thuốc kém chất lượng, thuốc hết hạn dùng, thuốc thuộc danh mục thuốc cấm nhập khẩu, thuốc thử lâm sàng, thuốc chưa được phép lưu hành, thuốc mẫu dùng để đăng ký hoặc giới thiệu cho thầy thuốc.
- Giả mạo, thuê, mượn, cho thuê, cho mượn chứng chỉ hành nghề dược, Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh thuốc.
- Thông tin, quảng cáo thuốc sai sự thật, gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng; quảng cáo thuốc trái với truyền thống lịch sử, văn hóa, đạo đức, thuần phong, mỹ tục của dân tộc Việt Nam.
- Bán thuốc tại những nơi không phải là cơ sở bán thuốc hợp pháp.
- Lợi dụng độc quyền trong kinh doanh thuốc để thu lợi bất chính, bán phá giá thuốc, tăng giá thuốc trái quy định của pháp luật.
- Khuyến mại thuốc trái quy định của pháp luật.
- Bán thuốc thuộc các chương trình mục tiêu quốc gia, thuốc viện trợ mà quy định không được bán; thuốc viện trợ nhân đạo và thuốc nhập khẩu phi mậu dịch.

- Bán lẻ thuốc kê đơn không có đơn thuốc.
- Lợi dụng việc kê đơn thuốc để trục lợi.
- Huỷ hoại các nguồn dược liệu quý.
- Các hành vi khác bị nghiêm cấm trong hoạt động về dược theo quy định của pháp luật.



## Câu hỏi 133:

**Chủ cơ sở bán lẻ thuốc, người bán lẻ thuốc cần có điều kiện chuyên môn gì?**

### → Trả lời:

Theo Điều 25 Luật Dược, điều kiện chuyên môn của chủ cơ sở bán lẻ thuốc, người bán lẻ thuốc như sau:

- Điều kiện chuyên môn của chủ cơ sở bán lẻ thuốc được quy định như sau:

- + Nhà thuốc phải do dược sĩ có trình độ đại học đứng tên chủ cơ sở;
  - + Quầy thuốc phải do dược sĩ có trình độ từ trung học trở lên đứng tên chủ cơ sở;
  - + Đại lý bán thuốc của doanh nghiệp phải do người có trình độ chuyên môn từ dược tá trở lên đứng tên chủ cơ sở;
  - + Tủ thuốc của trạm y tế phải do người có trình độ chuyên môn từ dược tá trở lên đứng tên chủ cơ sở; trường hợp chưa có người có chuyên môn từ dược tá trở lên thì phải có người có trình độ chuyên môn từ y sỹ trở lên đứng tên;
  - + Cơ sở bán lẻ thuốc chuyên bán thuốc đông y, thuốc từ dược liệu phải do dược sĩ có trình độ trung học trở lên hoặc người có văn bằng, chứng chỉ về y học cổ truyền hoặc dược học cổ truyền đứng tên chủ cơ sở.
- Người bán lẻ thuốc tại cơ sở bán lẻ thuốc quy định tại các điểm a, b, c và đ khoản 1 Điều này phải có trình độ chuyên môn từ dược tá trở lên; tại điểm d khoản 1 Điều này phải có chuyên môn về y, dược.

## VII. LĨNH VỰC THƯƠNG MẠI



### Câu hỏi 134:

#### Những hành vi nào vi phạm pháp luật về thương mại?

→ **Trả lời:**

Theo Điều 320 Luật Thương mại, những hành vi vi phạm pháp luật về thương mại như sau:

- Vi phạm quy định về đăng ký kinh doanh; giấy phép kinh doanh của thương nhân; thành lập và hoạt động của Văn phòng đại diện, Chi nhánh của thương nhân Việt Nam và của thương nhân nước ngoài;
- Vi phạm quy định về hàng hóa, dịch vụ kinh doanh trong nước và hàng hóa, dịch vụ xuất khẩu, nhập khẩu; tạm nhập, tái xuất, tạm xuất, tái nhập; chuyển khẩu; quá cảnh;
- Vi phạm chế độ thuế, hóa đơn, chứng từ, sổ và báo cáo kế toán;
- Vi phạm quy định về giá hàng hóa, dịch vụ;
- Vi phạm quy định về ghi nhãn hàng hóa lưu thông trong nước và hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu;
- Buôn lậu, kinh doanh hàng nhập lậu, buôn bán hàng giả hoặc nguyên liệu, vật liệu phục vụ cho sản xuất hàng giả, kinh doanh trái phép;
- Vi phạm các quy định liên quan đến chất lượng hàng hóa, dịch vụ kinh doanh trong nước và hàng hóa, dịch vụ xuất khẩu, nhập khẩu;
- Gian lận, lừa dối khách hàng khi mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ;
- Vi phạm các quy định liên quan đến bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng;
- Vi phạm quy định về quyền sở hữu trí tuệ đối với hàng hóa, dịch vụ kinh doanh trong nước và xuất khẩu, nhập khẩu;
- Vi phạm quy định về xuất xứ hàng hóa;

- Các vi phạm khác trong hoạt động thương mại theo quy định của pháp luật.



## Câu hỏi 135:

### Những hành vi nào bị cấm trong hoạt động khuyến mại?

#### → Trả lời:

Theo Điều 100 Luật Thương mại, các hành vi bị cấm trong hoạt động khuyến mại như sau:

- Khuyến mại cho hàng hoá, dịch vụ cấm kinh doanh; hàng hóa, dịch vụ hạn chế kinh doanh; hàng hoá chưa được phép lưu thông, dịch vụ chưa được phép cung ứng.

- Sử dụng hàng hóa, dịch vụ dùng để khuyến mại là hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh; hàng hóa, dịch vụ hạn chế kinh doanh; hàng hóa chưa được phép lưu thông, dịch vụ chưa được phép cung ứng.

- Khuyến mại hoặc sử dụng rượu, bia để khuyến mại cho người dưới 18 tuổi.

- Khuyến mại hoặc sử dụng thuốc lá, rượu có độ cồn từ 30 độ trở lên để khuyến mại dưới mọi hình thức.

- Khuyến mại thiếu trung thực hoặc gây hiểu lầm về hàng hoá, dịch vụ để lừa dối khách hàng.

- Khuyến mại để tiêu thụ hàng hoá kém chất lượng, làm phương hại đến môi trường, sức khỏe con người và lợi ích công cộng khác.

- Khuyến mại tại trường học, bệnh viện, trụ sở của cơ quan nhà nước, tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, đơn vị vũ trang nhân dân.

- Hứa tặng, thưởng nhưng không thực hiện hoặc thực hiện không đúng.

- Khuyến mại nhằm cạnh tranh không lành mạnh.

- Thực hiện khuyến mại mà giá trị hàng hóa, dịch vụ dùng để khuyến mại vượt quá hạn mức tối đa hoặc giảm giá hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại quá mức tối đa theo quy định tại khoản 4 Điều 94 của Luật này.



# TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010.
- Luật Quảng cáo năm 2012.
- Luật Giá năm 2012.
- Luật An toàn thực phẩm năm 2010.
- Luật Viễn thông năm 2009.
- Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa năm 2007.
- Luật Dược năm 2005.
- Luật Thương mại năm 2005.
- Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- Nghị định số 185/2013/NĐ-CP ngày 15 tháng 11 năm 2013 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- Nghị định số 124/2015/NĐ-CP ngày 19 tháng 11 năm 2015 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 185/2013/NĐ-CP quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- Nghị định số 127/2015/NĐ-CP ngày 14 tháng 12 năm 2015 của Chính phủ về tổ chức và hoạt động thanh tra ngành công thương.
- Nghị định số 177/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 11 năm 2013 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Giá.



- Nghị định số 38/2012/NĐ-CP ngày 25 tháng 4 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật An toàn thực phẩm.
- Nghị định số 45/2010/NĐ-CP ngày 21 tháng 04 năm 2010 của Chính phủ quy định về tổ chức, hoạt động và quản lý hội.
- Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg ngày 20 tháng 08 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg ngày 13 tháng 01 năm 2012 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.
- Quyết định số 1035/QĐ-TTg ngày 10 tháng 7 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ về Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam.
- Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg ngày 13 tháng 01 năm 2012 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.
- Quyết định số 68/2010/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 01 tháng 11 năm 2010 về việc quy định hội có tính chất đặc thù.
- Thông tư số 10/2013/TT-BCT ngày 30 tháng 5 năm 2013 của Bộ Công Thương ban hành mẫu đơn đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.
- Bản hướng dẫn của Liên hợp quốc về bảo vệ người tiêu dùng (bản sửa đổi, bổ sung năm 2015).



# PHẦN X

PHỤ LỤC



## PHỤ LỤC 1: DANH SÁCH CÁC SỞ CÔNG THƯƠNG

STT	Sở Công Thương	Địa chỉ	Điện thoại	Fax
1	Sở Công Thương An Giang	Số 10, Lê Triệu Kiết, P. Mỹ Bình, TP. Long Xuyên, tỉnh An Giang	0763952638	0763846498
2	Sở Công Thương Bà Rịa Vũng Tàu	Số 01 Phạm Văn Đồng, p. Phước Trung, tp. Bà Rịa, tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu	0643542677	0643856344
3	Sở Công Thương Bạc Liêu	Đường Nguyễn Tất Thành, ph. 1, tp. Bạc Liêu, tỉnh Bạc Liêu	0781 3823848	0781 3824890
4	Sở Công Thương Bắc Kạn	Số 34, đường Trường Chinh, thị xã Bắc Kạn, tỉnh Bắc Kạn	02813870120	02813872110
5	Sở Công Thương Bắc Giang	Số 45b đường Hoàng Văn Thụ, thành phố Bắc Giang, tỉnh Bắc Giang	02403854301	02403829290
6	Sở Công Thương Bắc Ninh	Số 10, Lý Thái Tổ, tp Bắc Ninh, tỉnh Bắc Ninh	02413854079	02413822653
7	Sở Công Thương Bến Tre	Số 71 - 77 Nguyễn Huệ, Phường 1, tp. Bến Tre, tỉnh Bến Tre	0753822365	0753811501
8	Sở Công Thương Bình Định	198 Phan Bội Châu, thành phố Quy Nhơn, tỉnh Bình Định	0563812161	0563825043
9	Sở Công Thương Bình Thuận	238 Thủ Khoa Huân, Phan Thiết, Bình Thuận	0623821946	0623824891
10	Sở Công Thương Bình Phước	Đường Hùng Vương, thị xã Đồng Xoài, tỉnh Bình Phước	06513879199	06513879199
11	Sở Công Thương Bình Dương	187 Đại lộ Bình Dương, ph. Phú Thọ, tp. Thủ Dầu Một, tỉnh Bình Dương	06503822563	06503811172
12	Sở Công Thương Cần Thơ	19-21 Lý Tự Trọng, phường An Phú, quận Ninh Kiều, thành phố Cần Thơ	07103830776	07103830778
13	Sở Công Thương Hậu Giang	Số 01 đường Thống Nhất, khu vực 4, phường 5, TP. Vị Thanh, tỉnh Hậu Giang	07113878891	07113878892

STT	Sở Công Thương	Địa chỉ	Điện thoại	Fax
14	Sở Công Thương Cao Bằng	66 Hoàng Đình Giong, ph. Hợp Giang, tp. Cao Bằng, tỉnh Cao Bằng	0263852404	0263855086
15	Sở Công Thương Cà Mau	Số 290 Trần Hưng Đạo, P5, tp. Cà Mau, tỉnh Cà Mau	07803831042	07803830211
16	Sở Công Thương Đắk Lắk	49 Nguyễn Tất Thành, TP Buôn Ma Thuột	05003952635	05003952635
17	Sở Công Thương Đắk Nông	Sở Công Thương tỉnh Đắk Nông, Khu hành chính Sùng Đức, phường Nghĩa Tân, thị xã Gia Nghĩa, tỉnh Đắk Nông	05012216943	05013544325
18	Sở Công Thương Đà Nẵng	Số 6 Trần Quý Cáp, Quận Hải Châu, tp. Đà Nẵng	05113822548	05113889540
19	Sở Công Thương Đồng Nai	Tầng 4, số 2 Nguyễn Văn Trị, ph. Thanh Bình, tp. Biên Hòa, tỉnh Đồng Nai	0613823317	0613823319
20	Sở Công Thương Đồng Tháp	21 Lý Thường Kiệt, phố. 1, tp. Cao Lãnh, tỉnh Đồng Tháp	0673851646	0673853098
21	Sở Công Thương Gia Lai	17 Trần Hưng Đạo, tp. Pleiku, tỉnh Gia Lai	0593824354	0593828240
22	Sở Công Thương Hà Giang	Số 7 Yết Kiêu phường Nguyễn Trãi, TP Hà Giang, Hà Giang	02193886267	02193886621
23	Sở Công Thương Hà Nam	Đường Lê Chân – P. Lê Hồng Phong - TP. Phủ Lý – Hà Nam	03513853815	03513856737 - 03513858550
24	Sở Công Thương Hà Nội	Số 331 Đường Cầu Giấy, Phường Dịch Vọng, Quận Cầu Giấy, Hà Nội.	0422155527	0462691288
25	Sở Công Thương Hà Tĩnh	Số 02 đường Trần Phú, thành phố Hà Tĩnh, tỉnh Hà Tĩnh	0393857084	0393851358
26	Sở Công Thương Hải Dương	14 Bắc Sơn - Thành phố Hải Dương	03203852602	03203857899
27	Sở Công Thương Hải Phòng	Số 9 Lạch Tray - Quận Ngô Quyền- Thành phố Hải Phòng	0313845795	0313845794

STT	Sở Công Thương	Địa chỉ	Điện thoại	Fax
28	Sở Công Thương Hòa Bình	Số 1 Trần Phú, Phường Phương Lâm, Thành phố Hoà Bình	02183852058	02183853439
29	Sở Công Thương TP Hồ Chí Minh	Số 163, Hai Bà Trưng, Phường 6, Quận 3, Thành phố Hồ Chí Minh;	0838296283	0838221778
30	Sở Công Thương Hưng Yên	Đường Quảng Trường, Thành phố Hưng Yên, Tỉnh Hưng Yên	03213862779	03213862779
31	Sở Công Thương Khánh Hòa	Khu Liên Cơ II- Số 4 Phan Chu Trinh- Thành phố Nha Trang	0583822703	0583824218
32	Sở Công Thương Kiên Giang	840 Nguyễn Trung Trực, Phường An Hoà, Thành phố Rạch Giá	0773814192	0773814195
33	Sở Công Thương Kon Tum	123B Trần Phú, Thành phố KonTum, Tỉnh KonTum	0603862060	0603862508
34	Sở Công Thương Lai Châu	Tầng 6, Nhà E, Trung tâm Hành chính - Chính trị tỉnh Lai Châu	02313876759	02313798827
35	Sở Công Thương Điện Biên	Số 821- Tổ dân phố 7 - Phường Tân Thanh - Thành phố Điện Biên Phủ	02303825550	02303826932
36	Sở Công Thương Lào Cai	Tầng II trụ sở khối 7 - Đại lộ Trần Hưng Đạo - phường Nam Cường - thành phố Lào Cai - Tỉnh Lào Cai	0203820173	0203820173
37	Sở Công Thương Lạng Sơn	Số 9A đường Lý Thái Tổ, phường Đồng Kinh, thành phố Lạng Sơn	0253871304	0253871811
38	Sở Công Thương Lâm Đồng	02 Nguyễn Viết Xuân - Phường 4 - Tp. Đà Lạt - Tỉnh Lâm Đồng	0633822295	0633577592 - 0633828953
39	Sở Công Thương Long An	112 đường Cách mạng tháng 8, phường 1, thành phố Tân An, tỉnh Long An	0723826336	0723829454

STT	Sở Công Thương	Địa chỉ	Điện thoại	Fax
40	Sở Công Thương Nam Định	31 đường Vị Xuyên - Phường Vị Xuyên - Thành phố Nam Định	03503643594	03503640478
41	Sở Công Thương Nghệ An	Số 70, đường Nguyễn Thị Minh Khai, thành phố Vinh, tỉnh Nghệ An	0383844970	0383596638
42	Sở Công Thương Ninh Bình	Đường Đinh Tất Miễn, Phố 10, phường Đông Thành, Thành phố Ninh Bình, tỉnh Ninh Bình	0303871035	0303871048
43	Sở Công Thương Ninh Thuận	Đường 16/4, P. Mỹ Hải - TP Phan Rang - Tháp Chàm tỉnh Ninh Thuận	0682213153	0683824881
44	Sở Công Thương Phú Yên	78 - 80 Lê Duẩn - Phường 7 - Thành phố Tuy Hòa	0573841638	0573841585
45	Sở Công Thương Phú Thọ	Số 337 Đường Châu Phong - Phường Gia Cẩm - Thành phố Việt Trì - Tỉnh Phú Thọ	02103846525	02103817558
46	Sở Công Thương Quảng Bình	11 Quang Trung- Thành phố Đồng Hới - Tỉnh Quảng Bình	0523822019	0523858933
47	Sở Công Thương Quảng Nam	7 Trần Hưng Đạo, Thành phố Tam Kỳ, Tỉnh Quảng Nam	05103852641	05103859130
48	Sở Công Thương Quảng Ngãi	58 - 60 Phạm Văn Đồng, Thành phố Quảng Ngãi, Tỉnh Quảng Ngãi	0553820254	0553826988
49	Sở Công Thương Quảng Ninh	Tầng 10-11, Trụ sở làm việc Liên cơ quan số 2, phường Hồng Hà, thành phố Hạ Long, Quảng Ninh	0333825205	0333821548
50	Sở Công Thương Quảng Trị	Đường Hùng Vương nối dài - Thành phố Đông Hà - tỉnh Quảng Trị	0533852265	0533852265
51	Sở Công Thương Sóc Trăng	14 Châu Văn Tiếp - Phường 2 - Thành phố Sóc Trăng	0793500840	0793826786

STT	Sở Công Thương	Địa chỉ	Điện thoại	Fax
52	Sở Công Thương Sơn La	Khu liên cơ quan - Đường Lò Văn Giá, Tổ 3 Phường Chiềng Lễ - Thành Phố Sơn La - Tỉnh Sơn La	0223852268	0223 852 268
53	Sở Công Thương Tây Ninh	304 Cách Mạng Tháng Tám, Khu phố 2, Phường 2, Thị xã Tây Ninh, tỉnh Tây Ninh	0663815163	0663824726
54	Sở Công Thương Thái Bình	Số 144, Lê Lợi, Thành phố Thái Bình, tỉnh Thái Bình	0363831903	0363836184
55	Sở Công Thương Thái Nguyên	Số 4 đường Cách mạng tháng 8- Phường Phan Đình Phùng- Thành phố Thái Nguyên	02803855255	02803751820
56	Sở Công Thương Thanh Hóa	Khu đô thị mới, xã Đông Hương, Đại lộ Lê Lợi, Thành phố Thanh Hóa	0373852073	0373852073
57	Sở Công Thương Thừa Thiên Huế	Số 2 đường Tôn Đức Thắng - Thành phố Huế	0543823261	0543833147
58	Sở Công Thương Tiền Giang	Số 17 Nam Kỳ Khởi Nghĩa - Phường 4 - Thành phố Mỹ Tho - Tỉnh Tiền Giang	0733873269	0733882201
59	Sở Công Thương Trà Vinh	Số 2 đường Lý Tự Trọng, phường 1, Thành phố Trà Vinh, tỉnh Trà Vinh.	0743852594	0743853567/ 0743852854
60	Sở Công Thương Tuyên Quang	Số 302 đường Tân Trào, phường Minh Xuân, thành phố Tuyên Quang, tỉnh Tuyên Quang	0273824613	0273823769
61	Sở Công Thương Vĩnh Long	2A Hùng Vương, Phường 1, Thành phố Vĩnh Long, tỉnh Vĩnh Long	0703830330	0703826347
62	Sở Công Thương Vĩnh Phúc	16 Lý Thái Tổ, Phường Đồng Đa, Thành phố Vĩnh Yên, Tỉnh Vĩnh Phúc	02113862477	02113862477
63	Sở Công Thương Yên Bái	Số 887- Đường Điện Biên- Thành phố Yên Bái	0293857863	0293890914



## PHỤ LỤC 2: DANH SÁCH CÁC HỘI BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRÊN TOÀN QUỐC

STT	Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng	Địa chỉ	Điện thoại	Fax
1	Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam (VINASTAS)	214/22 Tôn Thất Tùng, Đống Đa, TP. Hà Nội	04.38520981	04.38527769
2	Văn phòng phía Nam Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam (VINASTAS)	49 Pasteur - Quận 1, TP. Hồ Chí Minh	08.38215294/ 8294274	08.38293012
3	Hội BVQLNTD Tỉnh An Giang	10 Lê Triệu Kiếp, P. Mỹ Bình, TP. Long Xuyên, tỉnh An Giang	076.3952638	076.3846498
4	Hội BVQLNTD tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu	46 Ngô Gia Tự, P. Phước Trung, TP. Bà Rịa, tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu.	064.3543393	064.3543693
5	Hội BVQLNTD tỉnh Bạc Liêu	Số 7 Đường Nguyễn Tấn Thành, P.1, Thị xã Bạc Liêu, tỉnh Bạc Liêu	0781.3824890	0781.3824890
6	Hội BVQLNTD tỉnh Bắc Kạn	Số 34 Đường Trường Chinh, Thị xã Bắc Kạn, tỉnh Bắc Kạn	0281.3871316	0281.3872110
7	Hội BVQLNTD tỉnh Bắc Giang	45B đường Hoàng Văn Thụ, TP. Bắc Giang, tỉnh Bắc Giang	0240.3828556	0240.3829290
8	Hội BVQLNTD tỉnh Bắc Ninh	Khu Khả Lễ, P. Võ Cường, TP. Bắc Ninh, tỉnh Bắc Ninh	0241.3829929	
9	Hội BVQLNTD tỉnh Bến Tre	77 Nguyễn Huệ, P1, TP. Bến Tre, tỉnh Bến Tre	075.381751509	
10	Hội BVQLNTD tỉnh Bình Dương	185-187 Đại lộ Bình Dương, P. Phú Hoà, TX Thủ Dầu Một Bình Dương	0650.3840067	0650.3840067

STT	Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng	Địa chỉ	Điện thoại	Fax
11	Hội Tiêu chuẩn và BVQLNTD tỉnh Bình Định	1 Bà Triệu, Quy Nhơn, Bình Định	056.3824419	056.3824747
12	Hội BVQLNTD tỉnh Bình Phước	Đường Hùng Vương- P.Tân Bình- Thị xã Đồng Xoài - Tỉnh Bình Phước	0651.3879199	0651.3879199
13	Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ người tiêu dùng tỉnh Bình Thuận	4 Nguyễn Hội, P.Phú Trinh, TP. Phan Thiết, Bình Thuận	062.3822390	062.3822390
14	Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ người tiêu dùng tỉnh Cà Mau	290 Trần Hưng Đạo, ph.5, TP. Cà Mau, tỉnh Cà Mau	0780.3822911	0780.3822911
15	Hội BVQLNTD TP. Cần Thơ	8-10 Trần Phú, TP. Cần Thơ	071.3762912	071.3762912
16	Hội BVQLNTD TP. Đà Nẵng	Tầng 19, Trung tâm hành chính thành phố Đà Nẵng, số 24 đường Trần Phú, quận Hải Châu, TP. Đà Nẵng	0511.3705198/ 38225225	0511.3889540
17	Hội BVQLNTD tỉnh Đắk Lắk	49 Nguyễn Tất Thành, TP. Buôn Ma Thuột, Đắk Lắk	0500.3956269	0500.3956269
18	Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ người tiêu dùng tỉnh Đồng Nai	260 Phạm Văn Thuận, P. Thống Nhất, TP. Biên Hoà, Đồng Nai	061.3946348	061.3823165
19	Hội Tiêu chuẩn và BVQLNTD tỉnh Đồng Tháp	21 Lý Thường Kiệt, P1, TP Cao Lãnh, tỉnh Đồng Tháp	0650.3840067	0650.3840067
20	Hội BVQLNTD tỉnh Hà Giang	Số 7 Yết Kiêu phường Nguyễn Trãi, TP. Hà Giang, tỉnh Hà Giang	0219.3886983	
21	Hội BVQLNTD tỉnh Hà Nam	Đường Lê Chân, phường Lê Hồng Phong, Phủ Lý, tỉnh Hà Nam (trụ sở Sở Công Thương Hà Nam)	0351.3858550	0351.3858550

STT	Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng	Địa chỉ	Điện thoại	Fax
22	Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ người tiêu dùng TP. Hà Nội	7 Nguyễn Trãi, Hà Đông, TP. Hà Nội	04.34827719	04.34827719
23	Hội BVQLNTD tỉnh Hà Tĩnh	02 Trần Phú, TP. Hà Tĩnh, tỉnh Hà Tĩnh	039.3691008	039.3691008
24	Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ người tiêu dùng tỉnh Hải Dương	14T Bắc Sơn, TP. Hải Dương, tỉnh Hải Dương	0320.3830322	032.3840485
25	Hội Đo lường và Bảo vệ người tiêu dùng TP. Hải Phòng	Số 1 Phạm Ngũ Lão- TP. Hải Phòng	031.3921081	031.3921081
26	Hội BVQLNTD tỉnh Hòa Bình	Số 3 Hoàng Diệu, Phương Lân, TP. Hòa Bình, tỉnh Hòa Bình	0218.3603262	
27	Hội BVQLNTD tỉnh Khánh Hoà	80 Hoàng Văn Thụ, TP. Nha Trang, tỉnh Khánh Hoà	058.3601123	
28	Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ người tiêu dùng tỉnh Kiên Giang	320, Đường Ngô Quyền, TP. Rạch Giá, tỉnh Kiên Giang	077.3924564	077.3924564
29	Hội BVQLNTD tỉnh Lai Châu	Sở Công Thương tỉnh Lai Châu, tầng 6 Nhà E, Khu trung tâm hành chính - chính trị tỉnh Lai Châu	0231.3876923	0231.3798827
30	Hội Tiêu chuẩn và BVQLNTD tỉnh Lạng Sơn	1A Lý Thái Tổ, P. Đông Kinh, TP. Lạng Sơn, tỉnh Lạng Sơn	025.3877650	
31	Hội BQLNTD tỉnh Lâm Đồng	24 Trần Phú, Đà Lạt, tỉnh Lâm Đồng	063.3822297	063.3827508
32	Hội BVQLNTD tỉnh Long An	112 Cách Mạng Tháng 8, P.1, TP. Tân An, tỉnh Long An	072.3829380	

STT	Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng	Địa chỉ	Điện thoại	Fax
33	Hội BVQLNTD tỉnh Nam Định	Số 31 Đường Vị Xuyên, TP. Nam Định, tỉnh Nam Định	0350.3648889	
34	Hội Tiêu chuẩn và BVLNTD tỉnh Nghệ An	Số 6, Tân Phúc, P. Hưng Phúc, TP Vinh, Tỉnh Nghệ An	0383.844500	
35	Hội BVQLNTD tỉnh Ninh Bình	Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Ninh Bình, 1069 đường Trần Hưng Đạo, phường Vân Giang, TP. Ninh Bình, tỉnh Ninh Bình.	030.3579997	
36	Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ người tiêu dùng tỉnh Phú Thọ	1522 Đại Lộ Hùng Vương TP. Việt Trì, Tỉnh Phú Thọ	0210.6256036	0210.6256036
37	Hội BVQLNTD tỉnh Phú Yên	Số 80 đường Lê Duẩn, Phường 7 TP. Tuy Hoà, tỉnh Phú Yên	057.3841408	057.3841408
38	Hội BVQLNTD tỉnh Quảng Nam	07 Trần Hưng Đạo, TP. Tam Kỳ, tỉnh Quảng Nam	0510.9852876	0510.3859130
39	Hội BVQLNTD tỉnh Quảng Ninh	Số 1 Phường Cao Xanh, TP. Hạ Long, tỉnh Quảng Ninh	033.6250288	033.6250288
40	Hội BVQLNTD tỉnh Quảng Ngãi	335 Nguyễn Nghiêm, TP. Quảng Ngãi, tỉnh Quảng Ngãi	055.3822288	
41	Hội BVQLNTD tỉnh Quảng Trị	43 Lê Lợi, TP. Đông Hà, tỉnh Quảng Trị	053.3553551/ 3564178	053.3850105
42	Hội BVQLNTD tỉnh Sóc Trăng	Số 14 Châu Văn Tiếp, ph. 2, TP. Sóc Trăng, tỉnh Sóc Trăng	079.3822175	079.3826786
43	Hội BVQLNTD tỉnh Tây Ninh	Số 304, đường CMT8, khu phố 3, phường 2, thị xã Tây Ninh, tỉnh Tây Ninh	066.3826455	066.3824726

STT	Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng	Địa chỉ	Điện thoại	Fax
44	Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ người tiêu dùng tỉnh Thanh Hóa	150 Hải Thượng Lãn Ông, TP. Thanh Hóa, tỉnh Thanh Hóa	037.3853573	037.35853573
45	Hội BVQLNTD TP. Hồ Chí Minh	524/3 Hà Huy Giáp, P. Thạnh Lộc, Q.12, TP. HCM	08.3716 0756	
46	Hội BVQLNTD tỉnh Thái Bình	144 Lê Lợi, TP. Thái Bình, tỉnh Thái Bình	036.3834961	036.3834961
47	Hội BVQLNTD tỉnh Thái Nguyên	Số 4, Đường cách mạng tháng tám, Phường Phan Đình Phùng thành phố Thái Nguyên	0280.3857003	
48	Hội BVQLNTD tỉnh Thừa Thiên Huế	Lô 24, Đường Nguyễn Văn Linh, TP. Huế	054.3588503	054.3588502
49	Hội BVQLNTD tỉnh Tiền Giang	17 Nam Kỳ Khởi Nghĩa, P.4, TP. Mỹ Tho, tỉnh Tiền Giang	073.3976463/ 3877598	073.3976463
50	Hội BVQLNTD tỉnh Trà Vinh	Số 01, đường Lý Tự Trọng, TP. Trà Vinh, tỉnh Trà Vinh	074.3866100	074.3852854
51	Hội BVQLNTD tỉnh Vĩnh Long	2A Hùng Vương, P1, TP. Vĩnh Long, tỉnh Vĩnh Long	070.3837966	
52	Hội Tiêu chuẩn và BQLNTD tỉnh Vĩnh Phúc	Đường Nguyễn Trãi, P. Đống Đa, TP. Vĩnh Yên, tỉnh Vĩnh Phúc	0211.3843330	0211.3843330
53	Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ người tiêu dùng tỉnh Yên Bái	Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng, Phường Đồng Tâm, TX. Yên Bái, tỉnh Yên Bái	029.3852339	

## **PHỤ LỤC 3: QUYẾT ĐỊNH VỀ NGÀY QUYỀN CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG VIỆT NAM**

**THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 1035/QĐ-TTg

*Hà Nội, ngày 10 tháng 7 năm 2015*

### **QUYẾT ĐỊNH**

#### **Về Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam**

#### **THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ**

Căn cứ Luật tổ chức Chính phủ ngày 25 tháng 12 năm 2001;

Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 17 tháng 11 năm 2010;

Căn cứ Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 10 năm 2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

Xét đề nghị của Bộ trưởng Bộ Công Thương,

### **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Lấy ngày 15 tháng 3 hàng năm là Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam.

**Điều 2.** Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam được tổ chức nhằm:

1. Khẳng định vai trò, vị trí, tầm quan trọng của công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng với sự phát triển ổn định, bền vững của xã hội và nền kinh tế đất nước.

2. Tuyên truyền, giáo dục, phổ biến pháp luật và các chính sách về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Tạo cơ sở để huy động, tập trung sự quan tâm, hưởng ứng, tham gia của toàn xã hội đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. Góp phần xây dựng một môi trường tiêu dùng lành mạnh cho cả người tiêu dùng và các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; giữ ổn định và tạo động lực phát triển, đổi mới, sáng tạo cho nền kinh tế đất nước.

4. Nâng cao trách nhiệm, khuyến khích sự hợp tác và phối hợp giữa các cơ quan quản lý nhà nước, các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trong việc thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.

### **Điều 3. Tổ chức thực hiện**

1. Bộ Công Thương chủ trì, phối hợp với các Bộ, ngành có liên quan và Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương xây dựng kế hoạch triển khai cụ thể; hướng dẫn, chỉ đạo tổ chức thực hiện Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam hàng năm, đảm bảo thiết thực, hiệu quả, tiết kiệm.

2. Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương căn cứ hướng dẫn và chỉ đạo của Bộ Công Thương, tổ chức xây dựng kế hoạch, kinh phí và thực hiện Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam tại địa phương.

3. Các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, các tổ chức cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ và người tiêu dùng tích cực, chủ động tổ chức và tham gia các sự kiện hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam hàng năm.

4. Đài Truyền hình Việt Nam, Đài Tiếng nói Việt Nam, Thông tấn xã Việt Nam, các cơ quan thông tin, báo chí Trung ương và địa phương tổ chức tuyên truyền, khuyến khích toàn xã hội tham gia các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

#### **Điều 4.** Hiệu lực thi hành

1. Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký ban hành.
2. Bộ trưởng Bộ Công Thương, các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**THỦ TƯỚNG**

**(Đã ký)**

**Nguyễn Tấn Dũng**



## PHỤ LỤC 4: LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

QUỐC HỘI

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Luật số: 59/2010/QH12

### LUẬT

### BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

*Căn cứ Hiến pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam năm 1992 đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Nghị quyết số 51/2001/QH10;*

*Quốc hội ban hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng,*

#### CHƯƠNG I: NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

##### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Luật này quy định về quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng; trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đối với người tiêu dùng; trách nhiệm của tổ chức xã hội trong việc tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; trách nhiệm quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

##### Điều 2. Đối tượng áp dụng

Luật này áp dụng đối với người tiêu dùng; tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên lãnh thổ Việt Nam.

##### Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong Luật này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. *Người tiêu dùng* là người mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, tổ chức.

2. *Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ* là tổ chức, cá nhân thực hiện một, một số hoặc tất cả các công đoạn của quá trình đầu tư, từ sản xuất đến tiêu thụ hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên thị trường nhằm mục đích sinh lợi, bao gồm:

a) Thương nhân theo quy định của Luật thương mại;

b) Cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh.

3. *Hàng hóa có khuyết tật* là hàng hóa không bảo đảm an toàn cho người tiêu dùng, có khả năng gây thiệt hại cho tính mạng, sức khỏe, tài sản của người tiêu dùng, kể cả trường hợp hàng hóa đó được sản xuất theo đúng tiêu chuẩn hoặc quy chuẩn kỹ thuật hiện hành nhưng chưa phát hiện được khuyết tật tại thời điểm hàng hóa được cung cấp cho người tiêu dùng, bao gồm:

a) Hàng hóa sản xuất hàng loạt có khuyết tật phát sinh từ thiết kế kỹ thuật;

b) Hàng hóa đơn lẻ có khuyết tật phát sinh từ quá trình sản xuất, chế biến, vận chuyển, lưu giữ;

c) Hàng hóa tiềm ẩn nguy cơ gây mất an toàn trong quá trình sử dụng nhưng không có hướng dẫn, cảnh báo đầy đủ cho người tiêu dùng.

4. *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.

5. *Hợp đồng theo mẫu* là hợp đồng do tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ soạn thảo để giao dịch với người tiêu dùng.

6. *Điều kiện giao dịch chung* là những quy định, quy tắc bán hàng, cung ứng dịch vụ do tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ công bố và áp dụng đối với người tiêu dùng.

7. *Hòa giải* là việc giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thông qua bên thứ ba.

#### **Điều 4. Nguyên tắc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

1. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là trách nhiệm chung của Nhà nước và toàn xã hội.
2. Quyền lợi của người tiêu dùng được tôn trọng và bảo vệ theo quy định của pháp luật.
3. Bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng phải được thực hiện kịp thời, công bằng, minh bạch, đúng pháp luật.
4. Hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không được xâm phạm đến lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ và tổ chức, cá nhân khác.

#### **Điều 5. Chính sách của Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

1. Tạo điều kiện thuận lợi để tổ chức, cá nhân chủ động tham gia vào việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
2. Khuyến khích tổ chức, cá nhân ứng dụng, phát triển công nghệ tiên tiến để sản xuất hàng hóa, cung ứng dịch vụ an toàn, bảo đảm chất lượng.
3. Triển khai thường xuyên, đồng bộ các biện pháp quản lý, giám sát việc tuân thủ pháp luật của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.
4. Huy động mọi nguồn lực nhằm tăng đầu tư cơ sở vật chất, phát triển nhân lực cho cơ quan, tổ chức thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; thường xuyên tăng cường tư vấn, hỗ trợ, tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn kiến thức cho người tiêu dùng.
5. Đẩy mạnh hội nhập, mở rộng hợp tác quốc tế, chia sẻ thông tin, kinh nghiệm quản lý trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

#### **Điều 6. Bảo vệ thông tin của người tiêu dùng**

1. Người tiêu dùng được bảo đảm an toàn, bí mật thông tin của mình khi tham gia giao dịch, sử dụng hàng hóa, dịch vụ, trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu.
2. Trường hợp thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của người tiêu dùng thì tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có trách nhiệm:

- a) 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;
- b) Sử dụng thông tin phù hợp với mục đích đã thông báo với người tiêu dùng và phải được người tiêu dùng đồng ý;
- c) Bảo đảm an toàn, chính xác, đầy đủ khi thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của người tiêu dùng;
- d) 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;
- đ) 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.

### **Điều 7. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong giao dịch với cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh**

1. Căn cứ vào quy định của Luật này và quy định khác của pháp luật có liên quan, Chính phủ quy định chi tiết việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong giao dịch với cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh.
2. Căn cứ vào quy định của Luật này, quy định của Chính phủ và điều kiện cụ thể của địa phương, Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn, ban quản lý chợ, khu thương mại triển khai thực hiện các biện pháp cụ thể để bảo đảm chất lượng, số lượng, an toàn thực phẩm cho người tiêu dùng khi mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ của cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh.

### **Điều 8. Quyền của người tiêu dùng**

1. Được bảo đảm an toàn tính mạng, sức khỏe, tài sản, quyền, lợi ích hợp pháp khác khi tham gia giao dịch, sử dụng hàng hóa, dịch vụ do tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ cung cấp.
2. 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 hóa; được cung cấp hóa 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.

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

4. Góp ý kiến với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ về giá cả, chất lượng hàng hóa, dịch vụ, phong cách phục vụ, phương thức giao dịch và nội dung khác liên quan đến giao dịch giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

5. Tham gia xây dựng và thực thi chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

6. Yêu cầu bồi thường thiệt hại khi hàng hóa, 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.

7. 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 này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

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

## **Điều 9. Nghĩa vụ của người tiêu dùng**

1. Kiểm tra hàng hóa trước khi nhận; lựa chọn tiêu dùng hàng hóa, dịch vụ có nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng, không làm tổn hại đến môi trường, trái với thuần phong mỹ tục và đạo đức xã hội, không gây nguy hại đến tính mạng, sức khỏe của mình và của người khác; thực hiện chính xác, đầy đủ hướng dẫn sử dụng hàng hóa, dịch vụ.

2. Thông tin cho cơ quan nhà nước, tổ chức, cá nhân có liên quan khi phát hiện hàng hóa, dịch vụ lưu hành trên thị trường không bảo đảm an toàn, gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến tính mạng, sức khỏe, tài sản của người tiêu dùng; hành vi của tổ chức, cá nhân kinh doanh

hàng hóa, dịch vụ xâm phạm đến quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng.

### **Điều 10. Các hành vi bị cấm**

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ lừa dối hoặc gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng thông qua hoạt động quảng cáo hoặc che giấu, cung cấp thông tin không đầy đủ, sai lệch, không chính xác về một trong các nội dung sau đây:

- a) Hàng hóa, dịch vụ mà tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ cung cấp;
- b) Uy tín, khả năng kinh doanh, khả năng cung cấp hàng hóa, dịch vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ;
- c) Nội dung, đặc điểm giao dịch giữa người tiêu dùng với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ quấy rối người tiêu dùng thông qua tiếp thị hàng hóa, 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.

3. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ ép buộc người tiêu dùng thông qua việc thực hiện một trong các hành vi sau đây:

- a) 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;
- b) Lợi dụng hoàn cảnh khó khăn của người tiêu dùng hoặc lợi dụng thiên tai, dịch bệnh để ép buộc giao dịch.

4. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thực hiện hoạt động xúc tiến thương mại, đề nghị giao dịch trực tiếp với đối tượng là người không có năng lực hành vi dân sự hoặc người mất năng lực hành vi dân sự.

5. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ yêu cầu người tiêu dùng thanh toán hàng hóa, dịch vụ đã cung cấp mà không có thỏa thuận trước với người tiêu dùng.

6. Người tiêu dùng, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ lợi dụng việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng để xâm phạm lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân khác.

7. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ lợi dụng hoàn cảnh khó khăn của người tiêu dùng hoặc lợi dụng thiên tai, dịch bệnh để cung cấp hàng hóa, dịch vụ không bảo đảm chất lượng.

8. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ không bảo đảm chất lượng gây thiệt hại đến tính mạng, sức khỏe, tài sản của người tiêu dùng.

### **Điều 11. Xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

1. Cá nhân vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử phạt vi phạm hành chính hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự, nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

2. Tổ chức vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử phạt vi phạm hành chính, nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

3. Cá nhân lợi dụng chức vụ, quyền hạn vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý kỷ luật hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự, nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

4. Chính phủ quy định chi tiết việc xử phạt vi phạm hành chính trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

## **CHƯƠNG II : TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KINH DOANH HÀNG HÓA, DỊCH VỤ ĐỐI VỚI NGƯỜI TIÊU DÙNG**

### **Điều 12. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trong việc cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng**

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

### **Điều 13. Trách nhiệm của bên thứ ba trong việc cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng**

1. Trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ cung cấp thông tin cho người tiêu dùng thông qua bên thứ ba thì bên thứ ba có trách nhiệm:
  - a) Bảo đảm cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về hàng hóa, dịch vụ được cung cấp;
  - b) Yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ cung cấp chứng cứ chứng minh tính chính xác, đầy đủ của thông tin về hàng hóa, dịch vụ;
  - c) Chịu trách nhiệm liên đới về việc cung cấp thông tin không chính xác hoặc không đầy đủ, trừ trường hợp chứng minh đã thực hiện tất cả các biện pháp theo quy định của pháp luật để kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của thông tin về hàng hóa, dịch vụ;



d) Tuân thủ các quy định của pháp luật về báo chí, pháp luật về quảng cáo.

2. Trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ cung cấp thông tin cho người tiêu dùng thông qua phương tiện truyền thông thì chủ phương tiện truyền thông, nhà cung cấp dịch vụ truyền thông có trách nhiệm:

a) Thực hiện quy định tại khoản 1 Điều này;

b) Xây dựng, phát triển giải pháp kỹ thuật ngăn chặn việc phương tiện, dịch vụ do mình quản lý bị sử dụng vào mục đích quấy rối người tiêu dùng;

c) Từ chối cho tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ sử dụng phương tiện, dịch vụ do mình quản lý nếu việc sử dụng có khả năng dẫn đến quấy rối người tiêu dùng;

d) Ngừng cho tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ sử dụng phương tiện, dịch vụ do mình quản lý để thực hiện hành vi quấy rối người tiêu dùng theo yêu cầu của người tiêu dùng hoặc yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

#### **Điều 14. Hợp đồng giao kết với người tiêu dùng**

1. Hình thức hợp đồng giao kết với người tiêu dùng được thực hiện theo quy định của pháp luật về dân sự.

2. Trường hợp giao kết hợp đồng với người tiêu dùng bằng văn bản thì ngôn ngữ của hợp đồng phải được thể hiện rõ ràng, dễ hiểu.

Ngôn ngữ sử dụng trong hợp đồng giao kết với người tiêu dùng là tiếng Việt, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác hoặc pháp luật có quy định khác.

3. Trường hợp giao kết hợp đồng bằng phương tiện điện tử thì tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ phải tạo điều kiện để người tiêu dùng xem xét toàn bộ hợp đồng trước khi giao kết.

4. Chính phủ quy định chi tiết các hình thức giao kết hợp đồng khác với người tiêu dùng.

## **Điều 15. Giải thích hợp đồng giao kết với người tiêu dùng**

Trong trường hợp hiểu khác nhau về nội dung hợp đồng thì tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết tranh chấp giải thích theo hướng có lợi cho người tiêu dùng.

## **Điều 16. Điều khoản của hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, điều kiện giao dịch chung không có hiệu lực**

1. Điều khoản của hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, điều kiện giao dịch chung không có hiệu lực trong các trường hợp sau đây:

a) Loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đối với người tiêu dùng theo quy định của pháp luật;

b) Hạn chế, loại trừ quyền khiếu nại, khởi kiện của người tiêu dùng;

c) Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đơn phương thay đổi điều kiện của hợp đồng đã thỏa thuận trước với người tiêu dùng hoặc quy tắc, quy định bán hàng, cung ứng dịch vụ áp dụng đối với người tiêu dùng khi mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ không được thể hiện cụ thể trong hợp đồng;

d) Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đơn phương xác định người tiêu dùng không thực hiện một hoặc một số nghĩa vụ;

đ) Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ quy định hoặc thay đổi giá tại thời điểm giao hàng hóa, cung ứng dịch vụ;

e) Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ giải thích hợp đồng trong trường hợp điều khoản của hợp đồng được hiểu khác nhau;

g) Loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trong trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ thông qua bên thứ ba;

h) Bắt buộc người tiêu dùng phải tuân thủ các nghĩa vụ ngay cả khi tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ không hoàn thành nghĩa vụ của mình;

i) Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ chuyển giao quyền, nghĩa vụ cho bên thứ ba mà không được người tiêu dùng đồng ý.

2. Việc tuyên bố và xử lý điều khoản của hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, điều kiện giao dịch chung không có hiệu lực được thực hiện theo quy định của pháp luật về dân sự.

### **Điều 17. Thực hiện hợp đồng theo mẫu**

1. Khi giao kết hợp đồng theo mẫu, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ phải dành thời gian hợp lý để người tiêu dùng nghiên cứu hợp đồng.

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ phải lưu giữ hợp đồng theo mẫu đã giao kết cho đến khi hợp đồng hết hiệu lực. Trường hợp hợp đồng do người tiêu dùng giữ bí mật hoặc hư hỏng thì tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có trách nhiệm cấp cho người tiêu dùng bản sao hợp đồng.

### **Điều 18. Thực hiện điều kiện giao dịch chung**

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ sử dụng điều kiện giao dịch chung có trách nhiệm thông báo công khai điều kiện giao dịch chung trước khi giao dịch với người tiêu dùng.

2. Điều kiện giao dịch chung phải xác định rõ thời điểm áp dụng và phải được niêm yết ở nơi thuận lợi tại địa điểm giao dịch để người tiêu dùng có thể nhìn thấy.

### **Điều 19. Kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung**

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thuộc Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu do Thủ tướng Chính phủ ban hành phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung với cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tự mình hoặc theo đề nghị của người tiêu dùng, yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ hủy bỏ hoặc sửa đổi hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trong trường hợp phát hiện

hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng.

3. Chính phủ quy định chi tiết Điều này.

### **Điều 20. Trách nhiệm cung cấp bằng chứng giao dịch**

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có trách nhiệm 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.

2. Trường hợp giao dịch bằng phương tiện điện tử thì tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có trách nhiệm tạo điều kiện cho người tiêu dùng truy nhập, tải, lưu giữ và in hóa đơn, chứng từ, tài liệu quy định tại khoản 1 Điều này.

### **Điều 21. Trách nhiệm bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện**

Hàng hóa, linh kiện, phụ kiện được bảo hành theo thỏa thuận của các bên hoặc bắt buộc bảo hành theo quy định của pháp luật. Trường hợp hàng hóa, linh kiện, phụ kiện được bảo hành, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa có trách nhiệm:

1. Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện do mình cung cấp;

2. Cung cấp cho người tiêu dùng giấy tiếp nhận bảo hành, trong đó ghi rõ thời gian thực hiện bảo hành. Thời gian thực hiện bảo hành không tính vào thời hạn bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện. Trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa thay thế linh kiện, phụ kiện hoặc đổi hàng hóa mới thì thời hạn bảo hành linh kiện, phụ kiện hoặc hàng hóa đó được tính từ thời điểm thay thế linh kiện, phụ kiện hoặc đổi hàng hóa mới;

3. Cung cấp cho người tiêu dùng hàng hóa, linh kiện, phụ kiện tương tự để sử dụng tạm thời hoặc có hình thức giải quyết khác được người tiêu dùng chấp nhận trong thời gian thực hiện bảo hành;

4. Đổi hàng hóa, linh kiện, phụ kiện mới tương tự hoặc thu hồi hàng hóa, linh kiện, phụ kiện và trả lại tiền cho người tiêu dùng trong trường hợp hết thời gian thực hiện bảo hành mà không sửa chữa được hoặc không khắc phục được lỗi;
5. Đổi hàng hóa, linh kiện, phụ kiện mới tương tự hoặc thu hồi hàng hóa và trả lại tiền cho người tiêu dùng trong trường hợp đã thực hiện bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện từ ba lần trở lên trong thời hạn bảo hành mà vẫn không khắc phục được lỗi;
6. Chịu chi phí sửa chữa, vận chuyển hàng hóa, linh kiện, phụ kiện đến nơi bảo hành và từ nơi bảo hành đến nơi cư trú của người tiêu dùng;
7. Chịu trách nhiệm về việc bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện cho người tiêu dùng cả trong trường hợp ủy quyền cho tổ chức, cá nhân khác thực hiện việc bảo hành.

## **Điều 22. Trách nhiệm thu hồi hàng hóa có khuyết tật**

Khi phát hiện hàng hóa có khuyết tật, tổ chức, cá nhân sản xuất, nhập khẩu hàng hóa có trách nhiệm:

1. Kịp thời tiến hành mọi biện pháp cần thiết để ngừng việc cung cấp hàng hóa có khuyết tật trên thị trường;
2. Thông báo công khai về hàng hóa có khuyết tật và việc thu hồi hàng hóa đó ít nhất 05 số liên tiếp trên báo ngày hoặc 05 ngày liên tiếp trên đài phát thanh, truyền hình tại địa phương mà hàng hóa đó được lưu thông với các nội dung sau đây:
  - a) Mô tả hàng hóa phải thu hồi;
  - b) Lý do thu hồi hàng hóa và cảnh báo nguy cơ thiệt hại do khuyết tật của hàng hóa gây ra;
  - c) Thời gian, địa điểm, phương thức thu hồi hàng hóa;
  - d) Thời gian, phương thức khắc phục khuyết tật của hàng hóa;
  - đ) Các biện pháp cần thiết để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong quá trình thu hồi hàng hóa;

3. Thực hiện việc thu hồi hàng hóa có khuyết tật đúng nội dung đã thông báo công khai và chịu các chi phí phát sinh trong quá trình thu hồi;

4. Báo cáo kết quả cho cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp tỉnh nơi thực hiện thu hồi hàng hóa có khuyết tật sau khi hoàn thành việc thu hồi; trường hợp việc thu hồi hàng hóa có khuyết tật được tiến hành trên địa bàn từ hai tỉnh trở lên thì báo cáo kết quả cho cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở trung ương.

### **Điều 23. Trách nhiệm bồi thường thiệt hại do hàng hóa có khuyết tật gây ra**

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa có trách nhiệm bồi thường thiệt hại trong trường hợp hàng hóa có khuyết tật do mình cung cấp gây thiệt hại đến tính mạng, sức khỏe, tài sản của người tiêu dùng, kể cả khi tổ chức, cá nhân đó không biết hoặc không có lỗi trong việc phát sinh khuyết tật, trừ trường hợp quy định tại Điều 24 của Luật này.

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa quy định tại khoản 1 Điều này bao gồm:

a) Tổ chức, cá nhân sản xuất hàng hóa;

b) Tổ chức, cá nhân nhập khẩu hàng hóa;

c) Tổ chức, cá nhân gắn tên thương mại lên hàng hóa hoặc sử dụng nhãn hiệu, chỉ dẫn thương mại cho phép nhận biết đó là tổ chức, cá nhân sản xuất, nhập khẩu hàng hóa;

d) Tổ chức, cá nhân trực tiếp cung cấp hàng hóa có khuyết tật cho người tiêu dùng trong trường hợp không xác định được tổ chức, cá nhân có trách nhiệm bồi thường thiệt hại quy định tại các điểm a, b và c khoản này.

3. Việc bồi thường thiệt hại được thực hiện theo quy định của pháp luật về dân sự.

## **Điều 24. Miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại do hàng hóa có khuyết tật gây ra**

Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa quy định tại Điều 23 của Luật này được miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại khi chứng minh được khuyết tật của hàng hóa không thể phát hiện được với trình độ khoa học, kỹ thuật tại thời điểm tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa cung cấp cho người tiêu dùng.

## **Điều 25. Yêu cầu cơ quan quản lý nhà nước bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

1. Trường hợp phát hiện hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, lợi ích của nhiều người tiêu dùng, lợi ích công cộng thì người tiêu dùng, tổ chức xã hội có quyền yêu cầu trực tiếp hoặc bằng văn bản đến cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp huyện nơi thực hiện giao dịch giải quyết.

2. Người tiêu dùng, tổ chức xã hội có nghĩa vụ cung cấp thông tin, bằng chứng có liên quan đến hành vi vi phạm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

## **Điều 26. Giải quyết yêu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

1. Khi nhận được yêu cầu của người tiêu dùng, cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp huyện có trách nhiệm yêu cầu các bên giải trình, cung cấp thông tin, bằng chứng hoặc tự mình xác minh, thu thập thông tin, bằng chứng để xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp huyện có trách nhiệm trả lời bằng văn bản việc giải quyết yêu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; trường hợp xác định tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ vi phạm quyền lợi người tiêu dùng, văn bản trả lời phải có các nội dung sau đây:

- a) Nội dung vi phạm;
- b) Biện pháp khắc phục hậu quả;

c) Thời hạn thực hiện biện pháp khắc phục hậu quả;

d) Biện pháp xử lý vi phạm hành chính, nếu có.

3. Biện pháp khắc phục hậu quả quy định tại điểm b khoản 2 điều này bao gồm:

a) Buộc tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thu hồi, tiêu hủy hàng hóa hoặc ngừng cung cấp hàng hóa, dịch vụ;

b) Đình chỉ hoặc tạm đình chỉ hoạt động kinh doanh của tổ chức, cá nhân vi phạm;

c) Buộc tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ loại bỏ điều khoản vi phạm quyền lợi người tiêu dùng ra khỏi hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

4. Ngoài các biện pháp quy định tại khoản 3 Điều này, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ tái phạm còn bị đưa vào Danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ vi phạm quyền lợi người tiêu dùng.

5. Chính phủ quy định chi tiết Điều này.



## **CHƯƠNG III: TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ CHỨC XÃ HỘI TRONG VIỆC THAM GIA BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG**

### **Điều 27. Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

1. Tổ chức xã hội thành lập theo quy định của pháp luật và hoạt động theo điều lệ được tham gia hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
2. Hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của tổ chức xã hội phải theo quy định của Luật này và quy định khác của pháp luật có liên quan.

### **Điều 28. Nội dung tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của tổ chức xã hội**

1. Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng bằng các hoạt động sau đây:

- a) Hướng dẫn, giúp đỡ, tư vấn người tiêu dùng khi có yêu cầu;
- b) Đại diện người tiêu dùng khởi kiện hoặc tự mình khởi kiện vì lợi ích công cộng;
- c) Cung cấp cho cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thông tin về hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ;
- d) Độc lập khảo sát, thử nghiệm; công bố kết quả khảo sát, thử nghiệm chất lượng hàng hóa, dịch vụ do mình thực hiện; thông tin, cảnh báo cho người tiêu dùng về hàng hóa, dịch vụ và chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc thông tin, cảnh báo của mình; kiến nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;
- đ) Tham gia xây dựng pháp luật, chủ trương, chính sách, phương hướng, kế hoạch và biện pháp về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;
- e) Thực hiện nhiệm vụ được cơ quan nhà nước giao theo quy định tại Điều 29 của Luật này;
- g) Tham gia tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật và kiến thức tiêu dùng.

2. Chính phủ quy định điều kiện để tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thực hiện quyền khởi kiện vì lợi ích công cộng quy định tại điểm b khoản 1 Điều này.

### **Điều 29. Thực hiện nhiệm vụ được cơ quan nhà nước giao**

1. Khi thực hiện nhiệm vụ được cơ quan nhà nước giao, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được Nhà nước hỗ trợ kinh phí và các điều kiện khác theo quy định của pháp luật.

2. Chính phủ quy định cụ thể nhiệm vụ cơ quan nhà nước giao cho tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thực hiện.

## **CHƯƠNG IV: GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP GIỮA NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀ TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KINH DOANH HÀNG HÓA, DỊCH VỤ**

### **Điều 30. Phương thức giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ**

1. Tranh chấp phát sinh giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ được giải quyết thông qua:

- a) Thương lượng;
- b) Hòa giải;
- c) Trọng tài;
- d) Tòa án.

2. Không được thương lượng, hòa giải trong trường hợp tranh chấp gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, lợi ích của nhiều người tiêu dùng, lợi ích công cộng.

### **Mục 1: Thương lượng**

#### **Điều 31. Thương lượng**

1. Người tiêu dùng có quyền gửi yêu cầu đến tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ để thương lượng khi cho rằng quyền, lợi ích hợp pháp của mình bị xâm phạm.

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có trách nhiệm tiếp nhận, tiến hành thương lượng với người tiêu dùng trong thời hạn không quá 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được yêu cầu.

### **Điều 32. Kết quả thương lượng**

Kết quả thương lượng thành của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ với người tiêu dùng được lập thành văn bản, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác.

## **Mục 2: Hòa giải**

### **điều 33. Hòa giải**

Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ và người tiêu dùng có quyền thỏa thuận lựa chọn bên thứ ba là cá nhân hoặc tổ chức hòa giải để thực hiện việc hòa giải.

### **Điều 34. Nguyên tắc thực hiện hòa giải**

1. Bảo đảm khách quan, trung thực, thiện chí, không được ép buộc, lừa dối.
2. Tổ chức, cá nhân tiến hành hòa giải, các bên tham gia hòa giải phải bảo đảm bí mật thông tin liên quan đến việc hòa giải, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác hoặc pháp luật có quy định khác.

### **Điều 35. Tổ chức hòa giải**

Tổ chức, cá nhân có đủ điều kiện theo quy định của Chính phủ được thành lập tổ chức hòa giải để giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

### **Điều 36. Biên bản hòa giải**

1. Biên bản hòa giải phải có các nội dung chính sau đây:
  - a) Tổ chức, cá nhân tiến hành hòa giải;
  - b) Các bên tham gia hòa giải;
  - c) Nội dung hòa giải;
  - d) Thời gian, địa điểm tiến hành hòa giải;
  - đ) Ý kiến của các bên tham gia hòa giải;

e) Kết quả hòa giải;

g) Thời hạn thực hiện kết quả hòa giải thành.

2. Biên bản hòa giải phải có chữ ký của các bên tham gia hòa giải và chữ ký xác nhận của tổ chức, cá nhân tiến hành hòa giải.

### **Điều 37. Thực hiện kết quả hòa giải thành**

Các bên có trách nhiệm thực hiện kết quả hòa giải thành trong thời hạn đã thỏa thuận trong biên bản hòa giải; trường hợp một bên không tự nguyện thực hiện thì bên kia có quyền khởi kiện ra Tòa án để yêu cầu giải quyết theo quy định của pháp luật.

## **Mục 3: Trọng tài**

### **Điều 38. Hiệu lực của điều khoản trọng tài**

Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ phải thông báo về điều khoản trọng tài trước khi giao kết hợp đồng và được người tiêu dùng chấp thuận. Trường hợp điều khoản trọng tài do tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đưa vào hợp đồng theo mẫu hoặc điều kiện giao dịch chung thì khi xảy ra tranh chấp, người tiêu dùng là cá nhân có quyền lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp khác.

### **Điều 39. Trình tự, thủ tục giải quyết tranh chấp tại trọng tài**

Trình tự, thủ tục giải quyết tranh chấp tại trọng tài được thực hiện theo quy định của pháp luật về trọng tài thương mại.

### **Điều 40. Nghĩa vụ chứng minh**

Nghĩa vụ chứng minh trong giải quyết tranh chấp tại trọng tài được thực hiện theo quy định tại Điều 42 của Luật này.

## **Mục 4: giải quyết tranh chấp tại tòa án**

### **Điều 41. Vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

1. Vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là vụ án mà bên khởi kiện là người tiêu dùng hoặc tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của Luật này.

2. Vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được giải quyết theo thủ tục đơn giản quy định trong pháp luật về tố tụng dân sự khi có đủ các điều kiện sau đây:

- a) Cá nhân là người tiêu dùng khởi kiện; tổ chức, cá nhân trực tiếp cung cấp hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng bị khởi kiện;
- b) Vụ án đơn giản, chứng cứ rõ ràng;
- c) Giá trị giao dịch dưới 100 triệu đồng.

#### **Điều 42. Nghĩa vụ chứng minh trong vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

1. Người tiêu dùng có nghĩa vụ cung cấp chứng cứ và chứng minh trong vụ án dân sự để bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình theo quy định của pháp luật về tố tụng dân sự, trừ việc chứng minh lỗi của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.
2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có nghĩa vụ chứng minh mình không có lỗi gây ra thiệt hại.
3. Tòa án quyết định bên có lỗi trong vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

#### **Điều 43. Án phí, lệ phí Tòa án đối với vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

1. Án phí, lệ phí Tòa án đối với vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được thực hiện theo quy định của pháp luật về án phí, lệ phí Tòa án.
2. Người tiêu dùng khởi kiện vụ án dân sự để bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình không phải nộp tạm ứng án phí, tạm ứng lệ phí Tòa án.

#### **Điều 44. Thông báo thông tin về vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng do tổ chức xã hội khởi kiện**

1. Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có trách nhiệm thông báo công khai bằng hình thức phù hợp về việc khởi kiện và chịu trách nhiệm về thông tin do mình công bố, bảo đảm không ảnh

hưởng đến hoạt động bình thường của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

2. Nội dung thông báo quy định tại khoản 1 Điều này bao gồm:

- a) Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khởi kiện;
- b) Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ bị kiện;
- c) Nội dung khởi kiện;
- d) Thủ tục và thời hạn đăng ký tham gia vụ án.

3. Tòa án có trách nhiệm niêm yết công khai tại trụ sở Tòa án thông tin về việc thụ lý vụ án trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày thụ lý vụ án theo quy định của pháp luật tố tụng dân sự.

#### **Điều 45. Thông báo bản án, quyết định của Tòa án giải quyết vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng do tổ chức xã hội khởi kiện**

Bản án, quyết định của Tòa án giải quyết vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng do tổ chức xã hội khởi kiện phải được niêm yết công khai tại trụ sở Tòa án và công bố công khai trên phương tiện thông tin đại chúng bằng hình thức thích hợp.

#### **Điều 46. Tiền bồi thường thiệt hại trong vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng do tổ chức xã hội khởi kiện vì lợi ích công cộng**

Tiền bồi thường thiệt hại trong vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng do tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khởi kiện vì lợi ích công cộng được thực hiện theo bản án, quyết định của Tòa án.

## **CHƯƠNG V: TRÁCH NHIỆM QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG**

### **Điều 47. Trách nhiệm quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

1. Chính phủ thống nhất quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
2. Bộ Công Thương chịu trách nhiệm trước Chính phủ thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
3. Bộ, cơ quan ngang Bộ trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp với Bộ Công Thương thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
4. Ủy ban nhân dân các cấp trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương.

### **Điều 48. Trách nhiệm của Bộ Công Thương**

1. Ban hành theo thẩm quyền hoặc trình cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành và tổ chức thực hiện chiến lược, quy hoạch, kế hoạch, chương trình, dự án, chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
2. Quản lý hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của tổ chức xã hội, tổ chức hòa giải; hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung theo quy định tại Điều 19 của Luật này.
3. Tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tư vấn, hỗ trợ và nâng cao nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
4. Xây dựng cơ sở dữ liệu thông tin phục vụ công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; đào tạo nguồn nhân lực, bồi dưỡng nghiệp vụ phục vụ công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
5. Thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền.

6. Thực hiện hợp tác quốc tế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

#### **Điều 49. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân các cấp**

1. Ban hành theo thẩm quyền hoặc trình cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương.
2. Quản lý hoạt động về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của tổ chức xã hội, tổ chức hòa giải tại địa phương.
3. Tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tư vấn, hỗ trợ và nâng cao nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương.
4. Thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền.

### **CHƯƠNG VI: ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 50. Hiệu lực thi hành**

Luật này có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 7 năm 2011.

Pháp lệnh bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 13/1999/PL-UBTVQH10 hết hiệu lực kể từ ngày Luật này có hiệu lực.

#### **Điều 51. Quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành**

Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành các điều, khoản được giao trong Luật; hướng dẫn những nội dung cần thiết khác của Luật này để đáp ứng yêu cầu quản lý nhà nước.

*Luật này đã được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa XII, kỳ họp thứ 8 thông qua ngày 17 tháng 11 năm 2010.*

### **CHỦ TỊCH QUỐC HỘI**

(Đã ký)

**Nguyễn Phú Trọng**



# THÔNG TIN LIÊN HỆ

**PHÒNG BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG  
CỤC QUẢN LÝ CẠNH TRANH - BỘ CÔNG THƯƠNG**

Địa chỉ: Số 25, Ngô Quyền, Hoàn Kiếm, Hà Nội

Điện thoại: 04.2220.5022 – Fax: 04.2220.5003

**Hotline: 1800-6838**

Website: <http://www.vca.gov.vn> hoặc [http://www.qlct.gov.vn](http://www qlct.gov.vn)

Email: [bvntd@moit.gov.vn](mailto:bvntd@moit.gov.vn) hoặc [qlct@moit.gov.vn](mailto:qlct@moit.gov.vn)

**HỘI LUẬT GIA VIỆT NAM**  
**NHÀ XUẤT BẢN HỒNG ĐỨC**

Địa chỉ: 65 Tràng Thi - Quận Hoàn Kiếm - Hà Nội

Email: nhaxuatbanhongduc@yahoo.com

Điện thoại : 04.3 9260024 Fax :04.3 9260031

**Chịu trách nhiệm xuất bản**

Giám đốc

**BÙI VIỆT BẮC**

**Chịu trách nhiệm nội dung**

Tổng biên tập

**LÝ BÁ TOÀN**

**Biên tập viên**

**NGUYỄN KHẮC OÁNH**

**Biên soạn:**

Cục Quản lý cạnh tranh - Bộ Công Thương

**Thiết kế và trình bày:**

Công ty TNHH LUCKHOUSE

---

In 2000 quyển, khổ 14,5x20,5cm tại Công ty TNHH LUCK HOUSE

Địa chỉ văn phòng: 276 đường Láng, Thịnh Quang, Đống Đa, Hà Nội

Quyết định xuất bản số: 1180/QĐ-NXBHĐ

Giấy xác nhận đăng ký kế hoạch xuất bản số: 1480 - 2016/CXBIPH/08 - 28/HĐ

Mã số sách tiêu chuẩn quốc tế (ISBN): 978-604-948-012-6

In xong và nộp lưu chiểu quý II năm 2016



