

Số: /BC-UBTVQH15

Dự thảo ngày 14/4/2023

Hà Nội, ngày tháng 5 năm 2023

**BÁO CÁO**  
**Giải trình, tiếp thu, chỉnh lý dự thảo**  
**Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (sửa đổi)**

Kính gửi: Các vị đại biểu Quốc hội

Tại Kỳ họp thứ tư, Quốc hội đã thảo luận, cho ý kiến về dự án Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (BVQLNTD) (sửa đổi), có **148** lượt đại biểu Quốc hội (ĐBQH) phát biểu ý kiến ở Tổ và **23** lượt ĐBQH phát biểu ý kiến tại Hội trường. Đa số ý kiến ĐBQH tán thành về sự cần thiết ban hành Luật BVQLNTD (sửa đổi) (sau đây viết tắt là dự thảo Luật) và cơ bản nhất trí với nhiều nội dung của dự thảo Luật.

Ngay sau kỳ họp, Ủy ban Thường vụ Quốc hội (UBTVQH) đã chỉ đạo Thường trực Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường (KH,CN&MT) chủ trì, phối hợp với cơ quan soạn thảo và các cơ quan hữu quan quán triệt, bám sát các mục tiêu chính sách, quan điểm và yêu cầu đối với dự án Luật đã trình Quốc hội tại Kỳ họp thứ 4, tiếp tục tổ chức hội thảo, tọa đàm để có thêm cơ sở lý luận và thực tiễn cho việc hoàn thiện dự thảo Luật<sup>1</sup>.

Ngày 15/02/2023, tại phiên họp thứ 20, Ủy ban Thường vụ Quốc hội đã cho ý kiến về dự thảo Luật này. Dự thảo Luật cũng đã được cho ý kiến tại Hội nghị Đại biểu quốc hội chuyên trách ngày 05/4/2023, được gửi xin ý kiến Chính phủ<sup>2</sup>, các Đoàn ĐBQH, Hội đồng dân tộc, các Ủy ban của Quốc hội, Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Liên đoàn Thương mại và Công nghiệp Việt Nam. Tính đến ngày ....., đã có .../63 Đoàn ĐBQH gửi báo cáo góp ý về dự thảo Luật.

<sup>1</sup> Thường trực Ủy ban KH,CN&MT phối hợp với cơ quan chủ trì soạn thảo, cơ quan liên quan nghiên cứu ý kiến của các vị ĐBQH; tổ chức các cuộc làm việc với một số bộ, ngành, cơ quan liên quan (Văn phòng Chính phủ; các Bộ: Tư pháp, Công Thương, Thông tin và Truyền thông, Tài chính; Tòa án nhân dân tối cao; Thường trực các Ủy ban: Pháp luật, Tư pháp,...); phối hợp với Liên đoàn Công nghiệp và Thương mại Việt Nam, Liên hiệp các Hội Khoa học và Kỹ thuật Việt Nam, Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tổ chức hội thảo để lấy ý kiến về dự án Luật.

<sup>2</sup> Công văn số 1259/UBKHCMNT15 ngày 09/3/2023 của Ủy ban KH,CN&MT xin ý kiến Chính phủ về 3 nội dung: (1) Về khái niệm người tiêu dùng (khoản 1 Điều 3); (2) Về giải quyết tranh chấp tại Tòa án (Mục 5 Chương V); (3) Về việc bảo đảm cân bằng giữa quyền, nghĩa vụ của người tiêu dùng với quyền, nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh. Chính phủ đã có ý kiến thống nhất với các nội dung này tại văn bản số 96/CP-PL ngày 31/3/2023.

UBTVQH xin báo cáo giải trình, tiếp thu, chỉnh lý dự thảo Luật này như sau:

## **I. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG**

### **1. Về hồ sơ dự án Luật**

*Có ý kiến cho rằng hồ sơ dự án Luật không có dự thảo Nghị định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực BVQLNTD; đề nghị nội dung của Nghị định này phải thể hiện theo đúng nguyên tắc của Luật Xử lý vi phạm hành chính, không đưa thêm tình tiết tăng nặng.*

Theo quy định tại điểm e khoản 1 Điều 64 của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật, dự thảo văn bản quy định chi tiết và tài liệu khác là văn bản không bắt buộc gửi kèm trong hồ sơ Dự án Luật. Đối với Hồ sơ Dự án Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (sửa đổi), cơ quan soạn thảo đã trình dự thảo Nghị định quy định chi tiết một số điều của Luật. Tiếp thu ý kiến ĐBQH, Ban soạn thảo sẽ dự thảo sửa đổi, bổ sung các nội dung tương ứng trong Nghị định số 98/2020/NĐ-CP ngày 26/8/2020 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 (được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 17/2022/NĐ-CP ngày 31/01/2022).

### **2. Về tên gọi của Luật**

*Một số ý kiến đề nghị xem xét nên bỏ cụm từ “quyền lợi” trong tên gọi của dự thảo Luật vì bảo vệ người tiêu dùng sẽ có nội hàm rộng hơn so với bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tên gọi bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đề cập rất mờ nhạt đến nghĩa vụ của người tiêu dùng.*

UBTVQH xin Quốc hội cho giữ tên gọi dự thảo Luật như hiện hành là Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, vì:

(i) Tên gọi Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nhằm bảo đảm tính kế thừa, liên tục của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng kể từ khi Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ban hành năm 1999 và Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ban hành năm 2010;

(ii) Đảm bảo hiệu quả của công tác tuyên truyền, tránh việc thay đổi, phát sinh lãng phí trong việc thay đổi nội dung, ngôn từ đã sử dụng thống nhất từ năm 1999 tới nay;

(iii) Thể hiện rõ phạm vi chỉ bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng, không bảo vệ các quyền khác của công dân, tránh trùng lặp, gây hiểu nhầm trong quá trình thực thi Luật này và pháp luật có liên quan;

(iv) Tên gọi này cũng phù hợp với Nghị quyết số 17/2021/QH15 về Chương trình xây dựng luật, pháp lệnh năm 2022, điều chỉnh Chương trình xây dựng luật, pháp lệnh năm 2021 mà Quốc hội khóa XV đã xem xét, thông qua;

(v) Nghĩa vụ của người tiêu dùng đã được đề cập trong Luật (Điều 5).

### **3. Về bố cục của dự thảo Luật**

*Một số ý kiến đề nghị chuyển các điều từ Điều 8 đến Điều 13 về bảo vệ thông tin của người tiêu dùng vào Chương II; đưa các Điều 15, 16 lên trước Điều 4*

*để đảm bảo trật tự logic, đầu tiên phải nói đến quyền, sau đó đến nghĩa vụ của người tiêu dùng, nguyên tắc, chính sách bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng...; đưa các khái niệm về giao dịch từ xa, cung cấp dịch vụ liên tục, bán hàng trực tiếp tại Điều 37 lên Điều 3 về giải thích từ ngữ.*

Tiếp thu ý kiến của ĐBQH, dự thảo Luật đã được chỉnh lý, hoàn thiện trên cơ sở bố cục lại các chương và điều khoản tương ứng với các nội dung liên quan.

## **II. NHỮNG VẤN ĐỀ CỤ THỂ**

### **1. Về phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng (Điều 1, Điều 2)**

*Một số ý kiến đề nghị xem xét phạm vi điều chỉnh theo hướng quy định về trách nhiệm BVQLNTD của tổ chức, cá nhân kinh doanh và tổ chức, cá nhân có liên quan cho đầy đủ hơn.*

UBTVQH có ý kiến như sau: “tổ chức, cá nhân kinh doanh” trong dự thảo Luật được hiểu 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 sản phẩm, hàng hóa hoặc cung cấp dịch vụ trên thị trường nhằm mục đích sinh lợi. Theo đó, “tổ chức, cá nhân kinh doanh” đã bao gồm cả các bên có liên quan như: bên thứ ba, trung gian thương mại, tổ chức, cá nhân vận hành nền tảng số, nền tảng số trung gian... Do đó, xin Quốc hội cho được giữ phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng như trong dự thảo Luật và chỉnh sửa lại từ ngữ cho phù hợp.

*Có ý kiến đề nghị làm rõ Luật chỉ áp dụng đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh trên lãnh thổ Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam hay áp dụng cả với tổ chức, cá nhân kinh doanh nước ngoài có liên quan.*

Về vấn đề này, UBTVQH thấy rằng khoản 4 Điều 2 Dự thảo Luật đã quy định đối tượng áp dụng bao gồm cơ quan, tổ chức, cá nhân trong nước và nước ngoài có liên quan. Theo đó, dự thảo Luật sẽ áp dụng cả cho tổ chức, cá nhân trong nước, trên lãnh thổ Việt Nam và tổ chức, cá nhân ở nước ngoài có liên quan (ví dụ: người tiêu dùng ở nước ngoài mua hàng hóa, dịch vụ từ Việt Nam; tổ chức ở nước ngoài cung cấp hàng hóa, dịch vụ xuyên biên giới cho người tiêu dùng tại Việt Nam).

*Có ý kiến đề nghị xem xét thêm đối tượng người đi thuê hàng hóa.*

UBTVQH xin giải trình như sau: đối tượng người đi thuê hàng hóa đã bao gồm trong khái niệm người tiêu dùng của dự thảo Luật. Theo đó, đối tượng đi thuê hàng hóa được coi là người sử dụng hàng hóa và nếu đáp ứng điều kiện về mục đích sử dụng để tiêu dùng theo khái niệm về người tiêu dùng thì sẽ được điều chỉnh bởi pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

### **2. Về giải thích từ ngữ (Điều 3)**

*Về khái niệm người tiêu dùng, có 02 loại ý kiến khác nhau:*

- Loại ý kiến thứ nhất đề nghị quy định người tiêu dùng bao gồm cả tổ chức trong dự thảo Luật vì: (1) Trên thực tế, việc mua hoặc sử dụng các sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ không chỉ là hoạt động của cá nhân mà còn bao gồm cả

tổ chức cho mục đích tiêu dùng, không vì mục đích thương mại<sup>3</sup>; (2) Việc quy định này sẽ bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của các tổ chức khi tham gia tiêu dùng, khắc phục được hạn chế của cách quy định người tiêu dùng chỉ bao gồm cá nhân do không phải mọi tổ chức đều có khả năng tự bảo vệ trước các hành vi vi phạm từ phía nhà sản xuất, kinh doanh; (3) Quy định này kế thừa quy định tại Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hiện hành và Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 1999; đồng thời kinh nghiệm quốc tế cho thấy, mặc dù quy định về vấn đề này tương đối khác nhau nhưng pháp luật một số nước vẫn điều chỉnh người tiêu dùng bao gồm cả cá nhân và tổ chức<sup>4</sup>.

- *Loại ý kiến thứ hai* cho rằng không cần thiết đưa “*tổ chức*” vào khái niệm “*người tiêu dùng*” vì: (1) Theo báo cáo tổng kết thi hành Luật BVQLNTD của Bộ Công Thương, trong suốt quá trình 10 năm tổ chức, thực hiện chính sách, pháp luật về BVQLNTD, số lượng các tổ chức có khiếu nại, khiếu kiện đến các cơ quan nhà nước là rất ít; (2) Người tiêu dùng là tổ chức có nhiều điều kiện tốt hơn so với người tiêu dùng là cá nhân khi thực hiện giao dịch mua, bán và giải quyết tranh chấp; (3) Kinh nghiệm quốc tế cho thấy, pháp luật nhiều nước chỉ tập trung điều chỉnh đối tượng người tiêu dùng là cá nhân<sup>5</sup>. Chính vì vậy, dự thảo Luật quy định tập trung vào việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là *cá nhân*. Đây cũng là phương án Chính phủ trình Quốc hội tại Tờ trình số 347/TTr-CP ngày 26/9/2022.

Sau khi nghiên cứu ý kiến ĐBQH, UBTVQH thống nhất bổ sung đối tượng “*tổ chức*” vào nội dung quy định giải thích từ ngữ về người tiêu dùng và thể hiện một phương án theo loại ý kiến thứ nhất như trong dự thảo Luật (khoản 1 Điều 3). **Phương án này cũng đã được Chính phủ thống nhất tại văn bản số 96/CP-PL ngày 31/3/2023.**

*Có ý kiến đề nghị sắp xếp lại từ ngữ trong khoản 1 theo hướng như sau: “Người tiêu dùng là tổ chức, cá nhân, gia đình mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt và không vì mục đích thương mại” để đảm bảo rõ chủ thể được quan tâm bảo vệ là tổ chức, cá nhân và gia đình.*

Về vấn đề này, UBTVQH nhận thấy khái niệm người tiêu dùng trong dự thảo được kế thừa từ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hiện hành và trong quá trình thực thi không ghi nhận vướng mắc phát sinh liên quan đến cụm từ “*người tiêu dùng là người mua, sử dụng...*”. Hơn nữa, nếu sửa đổi như trên sẽ làm mất một nội dung là “*mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của tổ chức, cá nhân, gia đình*”. Vì vậy, xin Quốc hội cho được giữ khái niệm người tiêu dùng như trong dự thảo Luật.

<sup>3</sup> Như thực phẩm phục vụ các bếp ăn chung, nhà trẻ, trường học...

<sup>4</sup> Hàn Quốc, Malaysia, Ấn Độ,... quy định rõ cả thể nhân và pháp nhân (theo Báo cáo nghiên cứu kinh nghiệm nước ngoài của Bộ Công Thương về nghiên cứu kinh nghiệm quốc tế về một số vấn đề trong pháp luật BVQLNTD - Bài học kinh nghiệm cho Việt Nam).

<sup>5</sup> Hoa Kỳ, nhiều quốc gia châu Âu và một số nước châu Á quy định rõ người tiêu dùng là cá nhân (theo Báo cáo nghiên cứu kinh nghiệm nước ngoài của Bộ Công Thương về nghiên cứu kinh nghiệm quốc tế về một số vấn đề trong pháp luật BVQLNTD - Bài học kinh nghiệm cho Việt Nam).

*Có ý kiến đề nghị cần rà soát việc bổ sung “tổ chức” vào khái niệm người tiêu dùng có làm thay đổi nội dung các điều khoản của dự thảo Luật hay không.*

UBTVQH xin giải trình như sau: trong quá trình xây dựng dự thảo Luật, cơ quan soạn thảo và cơ quan thẩm tra đã rà soát, đánh giá kỹ lưỡng các tác động khi bổ sung “tổ chức” vào khái niệm người tiêu dùng. Theo đó, các quy định của dự thảo Luật nhằm bảo vệ người tiêu dùng nói chung, bao gồm cả tổ chức và cá nhân. Dự thảo Luật không có sự phân biệt trong việc bảo vệ hai nhóm đối tượng này. Vì vậy, việc bổ sung “tổ chức” không làm ảnh hưởng tới nội dung các điều khoản của dự thảo Luật.

*Có ý kiến đề nghị giải thích, làm rõ nội hàm của khái niệm về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, phân biệt sản phẩm, hàng hóa; làm rõ sự cần thiết bổ sung khái niệm “sản phẩm” trong dự thảo Luật này.*

Về vấn đề này, UBTVQH xin báo cáo như sau: các khái niệm “sản phẩm”, “hàng hóa”, “dịch vụ” đã được giải thích tại Luật Thương mại, Luật Chất lượng sản phẩm hàng hóa và Luật Giá. Các khái niệm này tương đồng với nội hàm của các cụm từ “sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ” được sử dụng trong dự thảo Luật. Vì vậy, để tránh trùng lặp với các quy định tại các luật liên quan, dự thảo Luật không giải thích lại các từ ngữ trên.

Về việc bổ sung “sản phẩm” vào cụm từ “sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ”, trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, việc bảo vệ cần đặt ra đối với cả “sản phẩm” chứ không chỉ “hàng hóa”. Ví dụ việc thu hồi sản phẩm có khuyết tật (tức là thu hồi ngay cả khi sản phẩm đó mới được lưu chuyển trong hệ thống phân phối nội bộ mà chưa đưa vào thị trường để trao đổi, mua bán, tiếp thị) hoặc sự phát triển nhanh chóng của hoạt động thương mại trên môi trường mạng làm phát sinh nhiều sản phẩm không đáp ứng được định nghĩa về "hàng hóa" theo các quy định hiện hành như các sản phẩm nội dung thông tin số (ví dụ: bản nhạc, bộ phim, e-book... được quy định là "sản phẩm nội dung thông tin số" theo quy định của Luật Công nghệ thông tin năm 2006). Vì vậy, việc bổ sung “sản phẩm” là cần thiết nhằm bảo vệ toàn diện quyền lợi của người tiêu dùng trong thực tiễn.

*Về khái niệm “thông tin của người tiêu dùng” tại khoản 3 Điều 3, có ý kiến đề nghị chỉ tiếp cận ở góc độ thông tin cá nhân liên quan đến họ tên, địa chỉ, số điện thoại.*

Về vấn đề này, UBTVQH xin giải trình như sau: các thông tin của người tiêu dùng bao gồm thông tin cá nhân và thông tin về quá trình tiêu dùng. Thông tin về quá trình tiêu dùng là những thông tin thể hiện thói quen, xu hướng tiêu dùng, sở thích cá nhân... liên quan đến bí mật cá nhân, bí mật gia đình của người tiêu dùng. Thực tiễn cho thấy, các thông tin về quá trình tiêu dùng của người tiêu dùng là những nội dung quan trọng đối với hoạt động và sự phát triển của doanh nghiệp. Vì thế, không chỉ thông tin cá nhân liên quan đến họ tên, địa chỉ, số điện thoại mà thông tin về quá trình tiêu dùng của người tiêu dùng cũng cần được bảo vệ một cách tối đa. Do đó, UBTVQH xin Quốc hội cho giữ khái niệm này như trong dự thảo luật.

*Về khái niệm “sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật” tại khoản 4, một số ý kiến đề nghị nghiên cứu sử dụng “sản phẩm, hàng hóa có khả năng gây hại”, “hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng”; xem xét, nghiên cứu sử dụng cụm từ khác thay cho “hàng hóa có khuyết tật”;*

UBTVQH xin giải trình như sau: việc sử dụng từ “khuyết tật” để mô tả đặc điểm của sản phẩm, hàng hóa là phổ biến và đã được quy định tại một số văn bản quy phạm pháp luật hiện hành như: Bộ luật Dân sự (các Điều 445, 447, 448...), Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa (các Điều 10, 12, 16,...). Tiếp thu ý kiến ĐBQH, dự thảo Luật sửa đổi, bổ sung khái niệm này như sau: “*Sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật là sản phẩm, 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 nhưng chưa phát hiện được khuyết tật tại thời điểm sản phẩm, hàng hóa được cung cấp cho người tiêu dùng mặc dù sản phẩm, hàng hóa đó được sản xuất theo đúng tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật hiện hành, bao gồm:...*”.

*Về khái niệm “người có ảnh hưởng”, có ý kiến đề nghị bổ sung quy định bảo vệ những người có ảnh hưởng bị lợi dụng hình ảnh để làm quảng cáo.*

Về vấn đề này, UBTVQH xin giải trình như sau: quy định về việc lợi dụng hình ảnh của người khác về cơ bản đã được quy định trong văn bản quy phạm pháp luật, ví dụ Điều 32 Bộ luật Dân sự quy định về quyền của cá nhân đối với hình ảnh<sup>6</sup>; khoản 8 Điều 8 Luật Quảng cáo quy định hành vi 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 là hành vi bị cấm. Do đó, để tránh trùng lặp với các quy định tại các luật liên quan, dự thảo Luật không quy định lại nội dung bảo vệ những người có ảnh hưởng bị lợi dụng hình ảnh để làm quảng cáo.

### **3. Về quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng (Điều 4, Điều 5)**

*Có ý kiến đề nghị bổ sung quy định bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong sử dụng dịch vụ công.*

UBTVQH nhận thấy, dịch vụ công là dịch vụ thiết yếu đối với đời sống kinh tế - xã hội của đất nước, cộng đồng dân cư hoặc bảo đảm quốc phòng, an ninh mà Nhà nước phải tổ chức thực hiện<sup>7</sup>. Do đó, việc cung cấp các dịch vụ công phải tuân thủ các tiêu chuẩn, quy chuẩn, quy trình thực hiện, bảo đảm quyền và trách nhiệm của bên cung cấp dịch vụ cũng như bên được cung cấp dịch vụ công theo quy định của pháp luật. Tiếp thu ý kiến ĐBQH, để làm rõ hơn việc bảo vệ quyền lợi người

<sup>6</sup> Khoản 1 quy định “cá nhân có quyền đối với hình ảnh của mình. Việc sử dụng hình ảnh của cá nhân phải được người đó đồng ý. Việc sử dụng hình ảnh của người khác vì mục đích thương mại thì phải trả thù lao cho người có hình ảnh, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác”, khoản 3 quy định “Việc sử dụng hình ảnh mà vi phạm quy định tại Điều này thì người có hình ảnh có quyền yêu cầu Tòa án ra quyết định buộc người vi phạm, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan phải thu hồi, tiêu hủy, chấm dứt việc sử dụng hình ảnh, bồi thường thiệt hại và áp dụng các biện pháp xử lý khác theo quy định của pháp luật”.

<sup>7</sup> Khoản 1 Điều 3 Nghị định số 32/2019/NĐ-CP quy định:

“1. Sản phẩm, dịch vụ công là sản phẩm, dịch vụ thiết yếu đối với đời sống kinh tế - xã hội của đất nước, cộng đồng dân cư hoặc bảo đảm quốc phòng, an ninh mà Nhà nước phải tổ chức thực hiện trong các lĩnh vực: Giáo dục đào tạo; giáo dục nghề nghiệp; y tế; văn hóa, thể thao và du lịch; thông tin và truyền thông; khoa học và công nghệ; tài nguyên và môi trường; giao thông vận tải; nông nghiệp và phát triển nông thôn; công thương; xây dựng; lao động thương binh và xã hội; tư pháp và các lĩnh vực khác theo quy định của Chính phủ. Sản phẩm, dịch vụ công bao gồm dịch vụ sự nghiệp công và sản phẩm, dịch vụ công ích.”.

tiêu dùng trong sử dụng dịch vụ công, dự thảo Luật đã bổ sung quy định tại khoản 10 Điều 4 theo hướng khi sử dụng dịch vụ công người tiêu dùng được bảo vệ theo quy định của Luật này và pháp luật có liên quan. Đồng thời, để ngăn chặn việc cung cấp các dịch vụ không bảo đảm chất lượng, dự thảo Luật đã bổ sung Điều 36 về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân trong việc cung cấp dịch vụ (bao gồm cả dịch vụ công) không đúng nội dung đã đăng ký, thông báo, công bố, giao kết.

Tiếp thu ý kiến ĐBQH, dự thảo Luật đã bổ sung quy định quyền lợi của người tiêu dùng khi sử dụng dịch vụ công được bảo vệ theo quy định của Luật này và pháp luật có liên quan tại khoản 10 Điều 4 và trách nhiệm đối với dịch vụ cung cấp không đúng nội dung đã đăng ký, thông báo, công bố, giao kết tại Điều 36.

*Có ý kiến đề nghị đề nghị xem xét quy định quyền được trả lại sản phẩm, hàng hóa và được hoàn trả toàn bộ chi phí mua sản phẩm, hàng hóa cần được áp dụng không chỉ đối với hàng hóa có khuyết tật mà phải áp dụng đối với các sản phẩm, hàng hóa không đúng như quảng cáo cũng như giới thiệu, cam kết hoặc công bố của tổ chức, cá nhân kinh doanh để đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng.*

UBTVQH xin giải trình như sau: dự thảo Luật đã có quy định về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh thực hiện bảo hành nhằm khắc phục lỗi khi có vấn đề phát sinh về chất lượng của sản phẩm, hàng hóa. Trong đó, tùy từng trường hợp, người tiêu dùng có thể yêu cầu đổi sản phẩm, hàng hóa mới tương tự hoặc được hoàn lại tiền mua sản phẩm, hàng hóa (Điều 30). Hơn nữa, việc bổ sung nội dung như ý kiến đề xuất của đại biểu sẽ làm phát sinh trách nhiệm, chi phí bất hợp lý cho tổ chức, cá nhân kinh doanh. Vì vậy, để đảm bảo hài hòa, cân bằng lợi ích của người tiêu dùng và của tổ chức, cá nhân kinh doanh, trong dự thảo Luật xin phép không bổ sung nội dung này.

*Có ý kiến đề nghị bổ sung quyền được yêu cầu bồi thường thiệt hại do sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật gây ra để đảm bảo đầy đủ các quyền của người tiêu dùng và thống nhất với Điều 34 của dự thảo Luật.*

Tiếp thu ý kiến ĐBQH, khoản 6 Điều 4 được bổ sung nội dung này, cụ thể như sau: “*Yêu cầu bồi thường thiệt hại khi sản phẩm, hàng hóa khuyết tật; sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ không phù hợp tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật, đo lường, chất lượng, an toàn, số lượng, tính năng, công dụng, giá cả hoặc nội dung khác mà tổ chức, cá nhân kinh doanh đã đăng ký, công bố, niêm yết, quảng cáo, cam kết hoặc theo quy định của pháp luật.*”

*Nhiều ý kiến đề nghị bổ sung một khoản tại Điều 5 quy định về nghĩa vụ theo hướng người tiêu dùng phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về thông tin mà mình đưa ra, có trách nhiệm bồi thường cho cá nhân, tổ chức kinh doanh nếu có thiệt hại xảy ra từ việc đưa thông tin sai sự thật.*

UBTVQH thấy rằng ý kiến ĐBQH là xác đáng. Trên thực tế, một số trường hợp người tiêu dùng lạm dụng quyền của mình trong việc phản hồi, đánh giá và đưa thông tin sai sự thật về chất lượng sản phẩm, hàng hóa, gây ảnh hưởng đến uy tín, lợi ích hợp pháp của cá nhân, của tổ chức kinh doanh. Do đó, việc bổ sung quy

định này sẽ là cơ sở để phổ biến pháp luật, nâng cao nhận thức và giúp người tiêu dùng thực hiện tốt trách nhiệm, nghĩa vụ của mình đối với hoạt động mua, bán và sử dụng hàng hóa, sản phẩm, dịch vụ.

Tiếp thu ý kiến ĐBQH, dự thảo Luật đã bổ sung khoản 5 Điều 5 về trách nhiệm của người tiêu dùng, cụ thể: *“Bảo đảm cung cấp chính xác, đầy đủ về các nội dung thông tin liên quan đến giao dịch giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh. Chịu trách nhiệm về việc cung cấp thông tin không chính xác hoặc không đầy đủ theo quy định của pháp luật”*. Trường hợp người tiêu dùng đưa thông tin sai sự thật gây ảnh hưởng đến uy tín, lợi ích của cá nhân, tổ chức kinh doanh thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật về dân sự hoặc pháp luật có liên quan.

*Một số ý kiến cho rằng nghĩa vụ của người tiêu dùng cần kiểm tra về hàng hóa, dịch vụ trước khi nhận theo quy định của pháp luật này là chưa phù hợp, vì đối với một số loại hàng tiêu dùng hằng ngày thì người tiêu dùng có khả năng phát hiện được khi không đạt yêu cầu nhưng có nhiều loại hàng hóa mà không thể dùng mắt thường để đánh giá về chất lượng. Do đó, đề nghị cân nhắc để chỉnh lý cho hợp lý quy định này.*

UBTVQH xin giải trình như sau: việc kiểm tra hàng hóa theo quy định tại dự thảo Luật nhằm xử lý kịp thời đối với các lỗi có thể quan sát bằng mắt thường, hạn chế tối đa các tranh chấp phát sinh. Đối với các lỗi được phát hiện trong quá trình sử dụng thì sẽ được xử lý theo quy định về bảo hành hoặc thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật.

#### **4. Về nguyên tắc và chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (Điều 6, Điều 7)**

*Về nguyên tắc BVQLNTD (Điều 6), một số ý kiến đề nghị bổ sung cụm từ “cá nhân” vào khoản 1 nhằm nâng cao tính trách nhiệm, nhấn mạnh nghĩa vụ của mỗi công dân trong thực hiện nguyên tắc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; bổ sung vào khoản 2 “người tiêu dùng cần phải được tôn trọng và bảo vệ”, cụm từ “công nhận” và “bảo đảm” để phù hợp với Điều 14 của Hiến pháp năm 2013; bổ sung vào khoản 3 nguyên tắc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phải được thực hiện từ sớm và phải đảm bảo kịp thời, công bằng, minh bạch, đúng pháp luật; bổ sung vào khoản 5 nguyên tắc bảo đảm tự nguyện; bổ sung thêm cụm từ “công bằng” sau cụm từ “bình đẳng”.*

Tiếp thu ý kiến ĐBQH, dự thảo Luật đã chỉnh sửa các khoản tương ứng tại Điều 6, cụ thể như sau:

“1. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là trách nhiệm của Nhà nước, *tổ chức, cá nhân* và toàn xã hội.

2. Quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng được *công nhận*, tôn trọng, *bảo đảm* và bảo vệ theo quy định của pháp luật.

3. Bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng phải được thực hiện *từ sớm*, 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 và tổ chức, cá nhân khác.

5. Giao dịch giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh phải bảo đảm sự công bằng, bình đẳng, tự nguyện.”

*Có ý kiến đề nghị ngoài các nội dung dự kiến quy định tại dự thảo Luật, cần bổ sung các quy định cơ quan nhà nước, tổ chức, cá nhân trong trường hợp cụ thể phải có trách nhiệm giám sát, phát hiện, ngăn chặn hoặc đề nghị cơ quan chức năng ngăn chặn hành vi sản xuất, chế biến, vận chuyển, tiêu thụ sản phẩm, hàng hóa không đảm bảo tiêu chuẩn, chất lượng, đặc biệt đối với sản phẩm, hàng hóa mà người tiêu dùng sử dụng hàng ngày như lương thực, thực phẩm...*

UBTVQH thấy rằng hoạt động thanh tra, kiểm tra, giám sát nhằm phát hiện, ngăn chặn hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng là nội dung quan trọng trong công tác BVQLNTD. Vì vậy, dự thảo Luật đã quy định trách nhiệm này đối với các cơ quan, tổ chức có liên quan (khoản 5 Điều 75 và khoản 4 Điều 76). Quy định tại các điều nêu trên hiện áp dụng chung cho cả hành vi sản xuất, chế biến, vận chuyển, tiêu thụ sản phẩm, hàng hóa không đảm bảo tiêu chuẩn, chất lượng. Đồng thời, hệ thống pháp luật có liên quan cũng đã quy định tương đối đầy đủ về nội dung này (như pháp luật về an toàn thực phẩm, chất lượng sản phẩm, hàng hóa, tiêu chuẩn, quy chuẩn...). Do vậy, để tránh trùng lặp về nội dung, xin Quốc hội cho phép giữ nội dung này như trong dự thảo Luật.

*Về chính sách BVQLNTD (Điều 7), có ý kiến thống nhất với cơ quan thẩm tra là nên gộp lại Điều 5 và Điều 6 thành 1 điều, để tránh trùng lặp.*

UBTVQH thấy rằng ý kiến ĐBQH là xác đáng, việc có tới 02 Điều về chính sách trong dự thảo Luật là không hợp lý. Do đó, tiếp thu ý kiến ĐBQH, Điều về chính sách của Nhà nước về sản xuất và tiêu dùng bền vững và Điều về chính sách của Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã được rà soát, chỉnh lý và gộp thành một điều chung (Điều 7).

## **5. Về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dễ bị tổn thương (Điều 8)**

*Có ý kiến sửa tên gọi “người tiêu dùng dễ bị tổn thương” thành “người tiêu dùng được ưu tiên bảo vệ” hoặc “người tiêu dùng thuộc nhóm ưu tiên”.*

Về nội dung này, UBTVQH xin giải trình như sau: cụm từ “người tiêu dùng dễ bị tổn thương” đã được dùng phổ biến trong pháp luật về BVQLNTD trên thế giới (vulnerable consumer) cũng như pháp luật Việt Nam (Luật Phòng, chống thiên tai). Hơn nữa, theo quy định tại Điều 16 của Hiến pháp thì “mọi người đều bình đẳng trước pháp luật”, nếu dự thảo Luật quy định “ưu tiên” sẽ không phù hợp. Do đó, xin Quốc hội cho phép giữ nội dung này như trong dự thảo Luật.

*Có ý kiến đề nghị sửa điểm d khoản 2 Điều 8 để đảm bảo phù hợp, thống nhất với Bộ Luật Dân sự vì đây là quan hệ bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng và theo quy định của Bộ luật Dân sự thì trách nhiệm bồi thường này chỉ phát sinh khi có đầy đủ cả 3 yếu tố, một là phải có hành vi vi phạm xảy ra, hai là phải có thiệt*

*hại thực tế xảy ra và ba là phải có mối quan hệ nhân quả giữa hành vi vi phạm với thiệt hại xảy ra, còn trong dự thảo Luật mới chỉ đề cập đến một yếu tố về hành vi, tức là hành vi chậm hoặc từ chối tiếp nhận, giải quyết yêu cầu của người tiêu dùng mà đã đặt ra vấn đề trách nhiệm bồi thường thiệt hại là chưa phù hợp.*

UBTVQH thấy rằng nội dung điểm d quy định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh về bồi thường thiệt hại, không quy định về quy trình bồi thường thiệt hại. Việc bồi thường thiệt hại được thực hiện theo quy định tại Bộ luật Dân sự. Tiếp thu kiến của ĐBQH, dự thảo Luật đã được chỉnh sửa quy định tại điểm d như sau: **“Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật dân sự cho người tiêu dùng để bị tổn thương trong trường hợp chậm, từ chối ưu tiên hoặc từ chối tiếp nhận, xử lý yêu cầu của người tiêu dùng theo quy định tại điểm c khoản này;”**.

*Nhiều ý kiến đề nghị bổ sung nhóm người nghèo vào dự thảo Luật.*

Tiếp thu ý kiến ĐBQH, UBTVQH đã bổ sung điểm g về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng là người nghèo (*“thành viên của hộ nghèo”*) tại khoản 1 Điều 8 dự thảo Luật.<sup>8</sup>

*Có ý kiến đề nghị nghiên cứu bổ sung trách nhiệm của UBND cấp xã về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng để bị tổn thương.*

Về vấn đề này, UBTVQH xin báo cáo như sau: Điều 77 dự thảo Luật đã có quy định về trách nhiệm của UBND các cấp trong BVQLNTD, trong đó, có quy định cụ thể về trách nhiệm xử lý các vi phạm về BVQLNTD tại cấp tỉnh, huyện và xã (điểm d khoản 1, điểm đ khoản 2 và điểm đ khoản 3 Điều 77). Do đó, xin không bổ sung nội dung này trong dự thảo Luật.

*Có ý kiến đề nghị xem xét các đối tượng như người bị bệnh hiểm nghèo, người mất năng lực hành vi dân sự và người bị hạn chế năng lực hành vi dân sự có thuộc nhóm đối tượng dễ bị tổn thương hay không.*

Về vấn đề này, UBTVQH xin báo cáo như sau:

- Đối với nhóm người bị bệnh hiểm nghèo, điểm e khoản 1 Điều 8 đã quy định “Người bị bệnh hiểm nghèo tại danh mục bệnh hiểm nghèo theo quy định của pháp luật” là nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương<sup>9</sup>.

- Đối với nhóm người mất năng lực hành vi dân sự và người bị hạn chế năng lực hành vi dân sự, theo quy định của pháp luật dân sự, họ không thể tự mình tham gia các giao dịch dân sự mà phải thông qua người đại diện. Do đó, họ không thuộc nhóm đối tượng dễ bị tổn thương.

## **6. Về 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 (Điều 9)**

<sup>8</sup> Theo quy định của Nghị định số 07/2021/NĐ-CP ngày 27/01/2021 của Chính phủ quy định về chuẩn nghèo đa chiều giai đoạn 2021 – 2025, điểm a khoản 2 Điều 1 về phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng của Nghị định quy định đối tượng áp dụng là hộ gia đình.

<sup>9</sup> Phụ lục IV về Danh mục bệnh hiểm nghèo tại Nghị định số 134/2016/NĐ-CP ngày 01/9/2016 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật thuế xuất khẩu, thuế nhập khẩu.

*Có ý kiến đề nghị rà soát, bổ sung một số nội dung cơ bản về cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh tại Điều 9 để đảm bảo tính khả thi, hợp lý.*

Tiếp thu ý kiến của ĐBQH, trên cơ sở rà soát, đánh giá các văn bản liên quan, dự thảo Luật hoàn thiện Điều 9 như sau:

*“1. Trách nhiệm của cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh:*

*a) Bảo đảm an toàn, đo lường, chất lượng, số lượng, công dụng, của hàng hóa, dịch vụ mà mình cung cấp cho người tiêu dùng;*

*b) Không được cung cấp cho người tiêu dùng các loại hàng hóa, dịch vụ trái với quy định của pháp luật;*

*c) Cung cấp đúng, đầy đủ thông tin về hàng hóa, dịch vụ mà mình cung cấp cho người tiêu dùng;*

*d) Đổi hàng hóa hoặc trả lại tiền và nhận lại hàng hóa cho người tiêu dùng trong trường hợp hàng hóa do mình cung cấp không đảm bảo chất lượng, số lượng, công dụng như thông tin mà mình cung cấp;*

*đ) Chấp hành quyết định thu hồi hàng hóa trong trường hợp hàng hóa do mình cung cấp thuộc diện phải thu hồi và chịu chi phí để tiêu hủy hàng hóa trong trường hợp hàng hóa phải tiêu hủy theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền;*

*e) Tuân thủ các quy định khác của pháp luật.*

*2. Căn cứ vào quy định của Luật này và quy định 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.*

*3. 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, an toàn tính mạng, tài sản, sức khỏe, bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp khác cho người tiêu dùng khi mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh.”*

## **7. Về các hành vi bị cấm (Điều 10)**

*Có ý kiến cho rằng quy định tại điểm đ khoản 3 Điều 10 về việc cấm tổ chức, cá nhân kinh doanh thiết lập, vận hành, cung cấp dịch vụ nền tảng số ngăn cản người tiêu dùng gỡ bỏ các phần mềm ứng dụng cài đặt sẵn hoặc buộc người dùng cài đặt các phần mềm ứng dụng kèm theo nền tảng trực tuyến là không phù hợp, vì một số phần mềm ứng dụng cài sẵn hoặc bắt buộc phải cài đặt cùng với nền tảng là để đảm bảo nền tảng hoạt động một cách bình thường đúng như được thiết kế. Nếu gỡ bỏ hoặc không cài đặt các phần mềm ứng dụng đó thì nền tảng sẽ không*

*hoạt động được bình thường, không cung cấp được đầy đủ các tính năng như thiết kế như là nền tảng đã cam kết với người tiêu dùng.*

UBTVQH nhận thấy ý kiến đại biểu là xác đáng, do đó, tiếp thu ý kiến ĐBQH, dự thảo Luật đã được chỉnh sửa quy định này như sau: “Ngăn cản người tiêu dùng gỡ bỏ các phần mềm, ứng dụng cài đặt sẵn mà không ảnh hưởng đến tính năng kỹ thuật cơ bản giúp nền tảng số vận hành bình thường hoặc buộc người tiêu dùng cài đặt các phần mềm, ứng dụng kèm theo trên nền tảng số.”

*Có ý kiến đề nghị bổ sung thêm điểm n khoản 1 như sau "cấm các hành vi cung cấp, chia sẻ thông tin của người tiêu dùng cho bên thứ ba khi chưa được sự đồng ý của người tiêu dùng, trừ các trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh chuyển giao thông tin được thu thập, phù hợp với quy định của luật này và pháp luật có liên quan cho bên thứ ba lưu trữ hoặc phân tích nhằm phục vụ hoạt động kinh doanh của bên chuyển giao và hai bên đã có thỏa thuận bằng văn bản về việc bên thứ ba có trách nhiệm bảo vệ thông tin người tiêu dùng theo quy định của luật này".*

UBTVQH thấy rằng dự thảo Luật hiện đã có quy định về nội dung ĐBQH đề nghị (Khoản 2 Điều 18 quy định: Việc sử dụng thông tin của người tiêu dùng được quy định trong Luật này bao gồm cả việc chia sẻ, tiết lộ và chuyển giao thông tin của người tiêu dùng cho bên thứ ba; điểm m khoản 1 Điều 10 quy định cấm: Thu thập, lưu trữ, sử dụng, chỉnh sửa, cập nhật, hủy bỏ thông tin của người tiêu dùng trái quy định của pháp luật). Vì vậy, xin Quốc hội cho giữ như trong dự thảo Luật.

## **8. Về xử lý vi phạm (Điều 18 dự thảo Luật trình Quốc hội)**

*Một số ý kiến đề nghị bỏ Điều 18 để phù hợp với khoản 3 Điều 8 của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật. Bên cạnh đó, cũng có ý kiến cho rằng cần quy định cụ thể các nội dung xử lý vi phạm trong dự thảo Luật.*

Trên cơ sở ý kiến của ĐBQH, sau khi rà soát các quy định liên quan tới xử lý vi phạm hành chính, nhằm đảm bảo phù hợp với khoản 3 Điều 8 của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật, UBTVQH xin tiếp thu, bỏ Điều 18 của dự thảo Luật trình Quốc hội.

## **9. Về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh với người tiêu dùng (Chương II)**

*Có ý kiến cho rằng nghĩa vụ phải thông báo về các biện pháp phòng ngừa tại khoản 2 Điều 14 là không khả thi. Do đó, đề nghị quy định mang tính chất khuyến nghị đối với nhà sản xuất để tránh việc quy định không khả thi và không thể xử lý được.*

UBTVQH thấy rằng ý kiến đại biểu là xác đáng. Tuy nhiên, một số luật chuyên ngành hiện nay đã có quy định về thực hiện thông báo phòng ngừa ví dụ như pháp luật về an toàn thực phẩm, về an toàn thông tin mạng, về chất lượng sản phẩm, hàng hóa... Do đó, tiếp thu ý kiến ĐBQH, dự thảo hoàn thiện khoản 2 Điều 14 như sau: “*Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải cảnh báo sản phẩm, hàng hóa,*

*dịch vụ có khả năng gây mất an toàn, ảnh hưởng xấu đến sức khỏe, tính mạng, tài sản của người tiêu dùng và thông báo về các biện pháp phòng ngừa theo quy định của pháp luật.”*

### **9.1. Về bảo vệ thông tin và sử dụng thông tin của người tiêu dùng (từ Điều 15 đến Điều 20)**

*Một số ý kiến đề nghị bổ sung trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hoặc của bên lưu trữ thông tin liên quan về việc có cơ chế, hình thức thông báo cho người tiêu dùng, bên cạnh việc thông báo cho cơ quan chức năng sau khi phát hiện sự cố hệ thống thông tin bị tấn công làm phát sinh nguy cơ mất thông tin của người tiêu dùng.*

Về vấn đề này, UBTVQH nhận thấy dự thảo Luật đã có quy định về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong việc thông báo cho cơ quan chức năng và thực hiện các biện pháp cần thiết để đảm bảo an toàn thông tin của người tiêu dùng khi có nguy cơ mất thông tin (khoản 3 Điều 19). Tùy theo từng tình huống cụ thể, tổ chức, cá nhân kinh doanh sẽ có hình thức xử lý phù hợp, trong đó, có thể bao gồm cả việc thông báo cho người tiêu dùng trong trường hợp cần thiết. Vì vậy, UBTVQH đề nghị Quốc hội cho giữ như trong dự thảo Luật.

*Có ý kiến đề nghị nội dung về bảo vệ thông tin và sử dụng thông tin của người tiêu dùng cần thiết kể lại chặt chẽ hơn, theo đúng mục đích, yêu cầu quản lý và có thể gộp lại thành một chương riêng để dễ theo dõi như ý kiến cơ quan thẩm tra.*

Tiếp thu ý kiến ĐBQH, các điều quy định về bảo vệ thông tin của người tiêu dùng đã được chuyển sang Chương II về Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người tiêu dùng nhằm thống nhất về mặt nội dung. Nội dung này là một phần trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh nên xin không tách thành một Chương riêng.

*Có ý kiến đề nghị trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh ủy quyền hoặc thuê bên thứ ba thực hiện thu thập, lưu trữ, sử dụng thông tin thì người tiêu dùng phải được biết về bên thứ ba để đảm bảo có đồng thuận.*

UBTVQH thống nhất với việc người tiêu dùng phải được biết trong trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh ủy quyền hoặc thuê bên thứ ba thực hiện thu thập, lưu trữ, sử dụng thông tin và xin làm rõ như sau: khoản 2 Điều 15 dự thảo Luật đã quy định trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh ủy quyền hoặc thuê bên thứ ba thực hiện việc thu thập, lưu trữ, sử dụng, chỉnh sửa, cập nhật, huỷ bỏ thông tin của người tiêu dùng thì phải được sự đồng ý của người tiêu dùng.

*Có ý kiến đề nghị nên quy định vấn đề bảo vệ thông tin của người tiêu dùng trong dự thảo Nghị định về bảo vệ dữ liệu cá nhân do Bộ Công an chủ trì soạn thảo để tránh trùng lặp.*

UBTVQH thấy rằng việc quy định về bảo vệ thông tin của người tiêu dùng trong dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (sửa đổi) là phù hợp với quy định của Điều 21 Hiến pháp và Điều 38 Bộ luật Dân sự. Theo đó, dự thảo Luật quy

định bảo vệ một số thông tin của người tiêu dùng mà không được quy định trong dự thảo Nghị định về bảo vệ dữ liệu cá nhân (như thông tin về quá trình mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của người tiêu dùng và các thông tin khác liên quan đến giao dịch giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh; thông tin của người tiêu dùng không trên môi trường điện tử). Đồng thời, trong quá trình lấy ý kiến trong Chính phủ, Bộ Công an thống nhất với việc cần quy định bảo vệ thông tin của người tiêu dùng tại dự thảo Luật.

*Có ý kiến cho rằng quy định tại khoản 2 Điều 17 về “cơ chế để người tiêu dùng lựa chọn phạm vi thông tin đồng ý cung cấp và bày tỏ sự đồng ý” không rõ ràng và thiếu tính khả thi, bởi vì trường hợp có số lượng khách hàng nhiều thì sẽ là gánh nặng cho tổ chức, cá nhân kinh doanh.*

Tiếp thu ý kiến ĐBQH, dự thảo Luật thay từ “cơ chế” thành “phương thức” để làm rõ hơn nội dung quy định. Theo đó, thay vì phải thiết lập cơ chế “cứng”, tùy theo đối tượng, số lượng khách hàng thì tổ chức, cá nhân kinh doanh sẽ chủ động lựa chọn phương thức phù hợp cho phép người tiêu dùng lựa chọn phạm vi thông tin, cụ thể như sau:

“Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải thiết lập phương thức rõ ràng để người tiêu dùng lựa chọn phạm vi thông tin đồng ý cung cấp và bày tỏ sự đồng ý, trừ trường hợp quy định tại khoản 3 Điều này và điểm b, điểm c khoản 3 Điều 18 của Luật này.”

*Có ý kiến đề nghị cần sửa quy định “24 giờ” thành “phải thông báo ngay” tại khoản 3 Điều 19 về việc thông báo cho cơ quan quản lý nhà nước có liên quan sau khi phát hiện hệ thống thông tin bị tấn công để đảm bảo tính kịp thời. Cũng có ý kiến đề nghị sửa “24 giờ” thành “72 giờ” như một số quốc gia quy định.*

UBTVQH xin giải trình như sau: Việc quy định 24 giờ như dự thảo Luật nhằm xác định rõ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh, tránh những cách hiểu khác nhau trong việc thực hiện, đặc biệt đối với các vụ việc có tính chất, quy mô, mức độ tác động khác nhau. Quy định như trong dự thảo Luật cũng bảo đảm tính thống nhất, đồng bộ của hệ thống pháp luật hiện nay. Quy định này tương tự quy định tại điểm b khoản 2 Điều 26 Luật An ninh mạng.

*Có ý kiến đề nghị làm rõ cơ quan chức năng mà tổ chức, cá nhân kinh doanh hoặc bên lưu trữ thông tin liên quan phải thông báo trong trường hợp hệ thống thông tin bị tấn công làm phát sinh nguy cơ mất thông tin của người tiêu dùng là cơ quan nào (Điều 19 dự thảo Luật).*

UBTVQH thấy rằng ý kiến đại biểu là xác đáng. Tuy nhiên, các cơ quan chức năng này được xác định theo từng lĩnh vực chuyên ngành khác nhau. Do đó, tiếp thu ý kiến ĐBQH, dự thảo Luật hoàn thiện quy định này như sau:

*“Trong trường hợp hệ thống thông tin bị tấn công làm phát sinh nguy cơ mất thông tin của người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân kinh doanh hoặc bên lưu trữ thông tin liên quan phải thông báo cho cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền có liên quan trong vòng thời hạn 24 giờ sau khi phát hiện hệ thống thông tin bị tấn công và thực hiện các biện pháp cần thiết để bảo đảm an toàn thông tin của người*

*tiêu dùng theo quy định của pháp luật về an ninh mạng, an toàn thông tin mạng, giao dịch điện tử và quy định khác của pháp luật có liên quan.”*

### **9.2. Về trách nhiệm bảo đảm an toàn, đo lường, chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cung cấp cho người tiêu dùng (khoản 2 Điều 20 dự thảo Luật trình Quốc hội)**

*Nhiều ý kiến đề nghị xem xét tính khả thi của quy định tại khoản 2 Điều 20 (dự thảo trình Quốc hội), không rõ tiêu chí nào để nhà quản lý xác định được sự phù hợp của hàng hóa, dịch vụ đối với nhóm người tiêu dùng theo độ tuổi giới tính, thu nhập khu vực địa lý dân tộc, tình trạng sức khỏe, đặc điểm tâm thần, thể chất.*

Tiếp thu ý kiến của ĐBQH, UBTVQH đã bỏ quy định này trong dự thảo Luật.

### **9.3. Về hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung (từ Điều 23 đến Điều 28)**

*Có ý kiến đề nghị trong trường hợp mà hợp đồng giữa bản tiếng Việt và bản tiếng Anh không thống nhất thì trong dự thảo Luật nên ưu tiên áp dụng bản nào có lợi hơn cho người tiêu dùng. Có ý kiến đề nghị nghiên cứu, xem xét bổ sung quy định trường hợp các bên thỏa thuận thì sử dụng tiếng dân tộc thiểu số.*

UBTVQH xin được tiếp thu và chỉnh lý khoản 2 Điều 23 như sau: “Ngôn ngữ sử dụng trong hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung là tiếng Việt, tiếng dân tộc khác của Việt Nam, tiếng nước ngoài do các bên thỏa thuận lựa chọn (nếu có). Trong trường hợp có sự khác biệt giữa bản tiếng Việt, tiếng dân tộc khác của Việt Nam với tiếng nước ngoài, bản có lợi hơn cho người tiêu dùng được ưu tiên áp dụng.”

*Có ý kiến đề nghị là cần quy định về điều kiện cỡ chữ trong hợp đồng theo mẫu để người tiêu dùng có thể dễ dàng nắm bắt toàn bộ thông tin, điều khoản của hợp đồng trước khi ký kết hợp đồng, đảm bảo tính tự nguyện trong giao dịch, bởi vì trên thực tế thì nhiều hợp đồng theo mẫu hiện nay cũng được soạn với cỡ chữ quá nhỏ, in dày đặc với rất nhiều nội dung khiến cho người tiêu dùng khó có thể đọc được bằng mắt thường, khó có thể nắm bắt hết thông tin, thậm chí không đủ kiên nhẫn để đọc hết.*

Tiếp thu ý kiến ĐBQH, đề cụ thể hóa nội dung này, dự thảo bổ sung khoản 4 Điều 23 giao Chính phủ quy định chi tiết khoản 2 Điều 23, trong đó khoản 2 có nội dung “ngôn ngữ, hình thức của hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trong trường hợp **bằng văn bản phải được thể hiện rõ ràng, dễ hiểu**”.

*Một số ý kiến đề nghị làm rõ quy định “thời gian hợp lý” tại Điều 26, Điều 27 về hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trong dự thảo Luật.*

Về vấn đề này, UBTVQH xin giải trình như sau: dự thảo Luật quy định về “thời gian hợp lý” để pháp luật chuyên ngành có thể quy định cụ thể phù hợp với đặc thù từng lĩnh vực. Do tính chất đa dạng của các hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung (ví dụ: độ dài số trang, độ phức tạp của điều khoản, mức độ phổ

biển, lĩnh vực điều chỉnh của hợp đồng: chung cư, tài chính, bảo hiểm, mua ô tô, cung cấp điện, nước... rất khác nhau), rất khó để có một chuẩn mực về thời gian hợp lý áp dụng chung cho mọi loại hợp đồng theo mẫu thuộc nhiều lĩnh vực khác nhau. Hơn nữa, cách quy định tại dự thảo Luật hiện nay thống nhất với quy định của Bộ luật Dân sự (20 điều khoản trong Bộ luật Dân sự có quy định về thời gian hợp lý).

*Có ý kiến đề nghị cần nhắc căn cứ ban hành danh mục sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung nhằm đảm bảo không bỏ sót hàng hóa, dịch vụ cần kiểm soát (khoản 1 Điều 28).*

Về vấn đề này, UBTVQH xin giải trình như sau: dự thảo Luật đã đưa ra các tiêu chí về điều kiện kinh tế, xã hội và nhu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tùy từng thời kỳ để làm cơ sở cho Thủ tướng Chính phủ ban hành danh mục sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung. Quá trình xây dựng văn bản của Thủ tướng Chính phủ để xác định danh mục nêu trên sẽ được thực hiện theo quy định của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật, bảo đảm đầy đủ các quy trình về tổng kết thực tiễn, đánh giá tác động, lấy ý kiến các nhóm chủ thể bị tác động để từ đó có căn cứ xác định đúng, không bỏ sót hàng hóa, dịch vụ cần kiểm soát.

*Có ý kiến đề nghị cần nhắc tính khả thi của quy định tại khoản 2 Điều 28 về việc hủy bỏ hoặc sửa đổi hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo yêu cầu của người tiêu dùng hoặc tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD, nghiên cứu sửa đổi theo hướng cần quan tâm tới phản biện của bên bán hàng về việc này vì không phải lúc nào đề nghị của người tiêu dùng cũng xác đáng, hợp lý để phải sửa đổi hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.*

Về vấn đề này, UBTVQH xin giải trình như sau: đề nghị của người tiêu dùng chỉ là một trong những nguồn thông tin để cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng xem xét việc hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung có vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng hay không. Cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng chỉ yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh sửa đổi hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung “khi phát hiện hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng”. Do đó, UBTVQH xin Quốc hội cho giữ như trong dự thảo Luật.

#### **9.4. Về trách nhiệm bảo hành sản phẩm, hàng hóa, linh kiện, phụ kiện (Điều 30)**

*Có ý kiến cho rằng quy định tại điểm d khoản 2 Điều 30 về việc cung cấp cho người tiêu dùng sản phẩm, hàng hóa, linh kiện, phụ kiện tương tự để sử dụng tạm thời là khó áp dụng đối với tổ chức, cá nhân sản xuất kinh doanh mặt hàng ô tô, xe máy. Giá trị các sản phẩm này lớn hoặc rất lớn, hơn nữa cần đăng ký với cơ quan có thẩm quyền, do đó, doanh nghiệp sẽ không thể có đủ sản phẩm để cung cấp tạm thời, đáp ứng nhu cầu của người tiêu dùng.*

UBTVQH xin giải trình như sau: tại điểm d khoản 2 Điều này đã có quy định về việc “hoặc có hình thức giải quyết phù hợp khác theo thỏa thuận...” nhằm



đảm bảo phù hợp với đặc điểm sản xuất, kinh doanh của các tổ chức, cá nhân kinh doanh. Do đó, UBTVQH xin Quốc hội được giữ như trong dự thảo Luật.

*Có ý kiến cho rằng quy định tại điểm e khoản 2 Điều 30 về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh “chịu chi phí sửa chữa, vận chuyển sản phẩm, hàng hóa, linh kiện, phụ kiện đến nơi bảo hành và từ nơi bảo hành đến nơi ở của người tiêu dùng hoặc nơi sử dụng sản phẩm, hàng hóa, linh kiện, phụ kiện” là không phù hợp đối với mặt hàng ô tô. Vì vậy, nếu giữ Điều này thì cần nhắc đề nghị bổ sung thêm nội dung trên cơ sở thỏa thuận với khách hàng.*

UBTVQH xin giải trình như sau: (i) Pháp luật hiện hành<sup>10</sup> quy định điều kiện để tổ chức, cá nhân kinh doanh sản xuất, lắp ráp, nhập khẩu ô tô hợp pháp là phải có hệ thống cơ sở bảo hành, bảo dưỡng ô tô đáp ứng đủ tiêu chuẩn, điều kiện. Một trong những tiêu chuẩn, điều kiện để cơ sở bảo hành, bảo dưỡng ô tô đạt chuẩn là phải có cam kết của chính tổ chức, cá nhân kinh doanh sản xuất, lắp ráp, nhập khẩu ô tô về việc hỗ trợ kỹ thuật và cung cấp linh kiện, phụ kiện phục vụ việc bảo hành, bảo dưỡng ô tô; (ii) Tổ chức, cá nhân kinh doanh chỉ chịu chi phí này trong trường hợp xác định được lỗi do nhà sản xuất. Vì vậy, tổ chức, cá nhân kinh doanh cần cung cấp thông tin rõ ràng về quy định này (theo Điều 21) để đảm bảo không gây hiểu nhầm, phát sinh tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh.

#### **9.5. Về sản phẩm, hàng hóa khuyết tật (Điều 32 đến Điều 35)**

*Có ý kiến đề nghị bổ sung trường hợp được miễn bồi thường thiệt hại do sản phẩm có khuyết tật gây ra khi tổ chức, cá nhân kinh doanh đã áp dụng đầy đủ các biện pháp quy định tại Điều 32 và Điều 33 của Luật này, người tiêu dùng đã tiếp nhận đầy đủ thông tin nhưng vẫn cố tình sử dụng sản phẩm, hàng hóa khuyết tật để đảm bảo công bằng, bình đẳng giữa các tổ chức, cá nhân kinh doanh và người tiêu dùng.*

Tiếp thu ý kiến ĐBQH, dự thảo Luật đã bổ sung khoản 2 Điều 35 nội dung miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại trong trường hợp: “*Tổ chức, cá nhân kinh doanh đã áp dụng đầy đủ các biện pháp quy định tại Điều 32, Điều 33 của Luật này, người tiêu dùng đã tiếp nhận đầy đủ thông tin nhưng vẫn cố tình sử dụng sản phẩm, hàng hóa khuyết tật*”.

*Có ý kiến đề nghị xem xét, nghiên cứu để bảo đảm thống nhất với quy định của Bộ luật Dân sự năm 2015, theo đó trường hợp không phải bồi thường khi thiệt hại phát sinh là do sự kiện bất khả kháng hoặc hoàn toàn do lỗi của bên bị thiệt hại; xem xét để thống nhất với quy định tại Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa đối với quy định về thời điểm chứng minh được khuyết tật của sản phẩm, hàng hóa không thể phát hiện được với trình độ khoa học, công nghệ.*

Về vấn đề này, UBTVQH thấy rằng, nội dung này đã được quy định tại Luật hiện hành (Điều 24) và quy định này phù hợp với thông lệ quốc tế. Quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều 35 dự thảo Luật phù hợp với quy định tại Điều 351 Bộ luật

<sup>10</sup> Nghị định số 116/2017/NĐ-CP ngày 17/10/2017 của Chính phủ quy định điều kiện sản xuất, lắp ráp, nhập khẩu và kinh doanh dịch vụ bảo hành, bảo dưỡng ô tô.

Dân sự<sup>11</sup> vì, trường hợp khuyết tật của sản phẩm, hàng hóa không thể phát hiện được với trình độ khoa học, kỹ thuật tại thời điểm tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp cho người tiêu dùng cũng là trường hợp bất khả kháng; trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh đã áp dụng đầy đủ các biện pháp quy định, người tiêu dùng đã tiếp nhận đầy đủ thông tin nhưng vẫn cố ý sử dụng sản phẩm, hàng hóa khuyết tật là trường hợp hoàn toàn do lỗi của bên bị thiệt hại. Ngoài ra, dự thảo Luật đã quy định tại khoản 3 Điều 35 về các trường hợp khác thực hiện theo pháp luật dân sự hoặc pháp luật có liên quan.

Đối với việc sửa đổi để đảm bảo thống nhất với quy định tại Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa, UBTVQH nhận thấy ý kiến ĐBQH là xác đáng. Do đó, tiếp thu ý kiến ĐBQH, dự thảo Luật hoàn thiện quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều 35 như sau:

*“1. Khi chứng minh được khuyết tật của sản phẩm, hàng hóa không thể phát hiện được với trình độ khoa học, công nghệ của thế giới tính đến thời điểm sản phẩm, hàng hóa gây thiệt hại.*

*2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh đã áp dụng đầy đủ các biện pháp quy định tại Điều 32, Điều 33 của Luật này, người tiêu dùng đã tiếp nhận đầy đủ thông tin nhưng vẫn cố tình ý sử dụng sản phẩm, hàng hóa khuyết tật gây thiệt hại.”*

*Có ý kiến đề nghị nghiên cứu bổ sung biện pháp xử lý hình sự trong trường hợp chậm trễ hoặc không thực hiện việc thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật, dẫn đến thiệt hại nghiêm trọng về tài sản, sức khỏe, tính mạng của người tiêu dùng.*

Về vấn đề này, UBTVQH xin giải trình như sau: việc quy định về tội phạm hình sự chỉ được quy định trong Bộ luật Hình sự (Điều 2 Bộ luật Hình sự). Vì vậy, dự thảo Luật xin không quy định các nội dung này.

*Có ý kiến đề nghị bổ sung trách nhiệm bồi thường thiệt hại đối với hàng hóa có khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng chỉ cần có căn cứ chứng minh thiệt hại đó chắc chắn sẽ xảy ra, ngay cả khi thiệt hại chưa xảy ra trên thực tế.*

Về vấn đề này, UBTVQH xin giải trình như sau: khoản 1 Điều 585 Bộ luật Dân sự quy định về nguyên tắc bồi thường thiệt hại, cụ thể: thiệt hại thực tế phải được bồi thường toàn bộ và kịp thời. Theo đó, chỉ có thiệt hại thực tế mới có căn cứ thực hiện bồi thường. Do đó, dự thảo Luật không điều chỉnh đối với thiệt hại chưa xảy ra trên thực tế nhằm đảm bảo thống nhất với Bộ luật Dân sự.

#### ***9.6. Về dịch vụ cung cấp không đúng nội dung đã đăng ký, thông báo, công bố, giao kết (Điều 36)***

*Có ý kiến đề nghị bổ sung quy định về trách nhiệm bồi thường của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong trường hợp cung cấp dịch vụ không bảo đảm chất lượng, gây thiệt hại đến tính mạng, sức khỏe, tài sản của người tiêu dùng.*

<sup>11</sup> Khoản 2, khoản 3 Điều 351 Bộ Luật Dân sự 2015 quy định:

“2. Trường hợp bên có nghĩa vụ không thực hiện đúng nghĩa vụ do sự kiện bất khả kháng thì không phải chịu trách nhiệm dân sự, trừ trường hợp có thỏa thuận khác hoặc pháp luật có quy định khác.

3. Bên có nghĩa vụ không phải chịu trách nhiệm dân sự nếu chứng minh được nghĩa vụ không thực hiện được là hoàn toàn do lỗi của bên có quyền.”

UBTVQH nhận thấy, việc bảo vệ người tiêu dùng khi sử dụng dịch vụ không bảo đảm chất lượng trong các lĩnh vực như viễn thông, tài chính, bảo hiểm... đã được quy định trong các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan. Tiếp thu ý kiến ĐBQH, để đảm bảo quyền lợi người tiêu dùng một cách đầy đủ và đồng bộ, thống nhất với các luật chuyên ngành, dự thảo Luật đã bổ sung Điều 36 về trách nhiệm đối với dịch vụ cung cấp không đúng nội dung đã đăng ký, thông báo, công bố, giao kết; trong đó, khoản 4 đã quy định về yêu cầu bồi thường thực hiện theo quy định của pháp luật dân sự.

### **10. Về BVQLNTD trong các giao dịch đặc thù (Chương III)**

*Một số ý kiến đề nghị cần làm rõ hơn nội dung và giải pháp BVQLNTD trong giao dịch trên không gian mạng nhằm đảm bảo quyền lợi chính đáng cho các bên tham gia, giữa người bán và người mua.*

Về vấn đề này, UBTVQH nhận thấy, BVQLNTD trong các giao dịch trên không gian mạng là bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp và việc thực thi trách nhiệm của các chủ thể liên quan đối với các giao dịch giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng.

Trong phạm vi Luật này, dự thảo Luật đã có nhiều quy định cụ thể về BVQLNTD đối với các giao dịch giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng. Cụ thể, bên cạnh việc tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng có các trách nhiệm chung quy định tại Chương II, dự thảo Luật đã quy định về giao dịch trên không gian mạng, giao dịch trên nền tảng số (Mục 1 Chương III về Giao dịch từ xa). Theo đó, dự thảo Luật đã bổ sung, hoàn thiện nhiều cơ chế để bảo vệ tốt hơn quyền lợi người tiêu dùng như quy định chung về trách nhiệm chung của tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng (khoản 2 Điều 39); trách nhiệm cụ thể của tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số trung gian (khoản 3 Điều 39); xác thực danh tính tổ chức, cá nhân bán hàng hóa, cung cấp dịch vụ trên nền tảng số (khoản 3 Điều 39); thực hiện nghĩa vụ nhận ủy quyền của người tiêu dùng trong quá trình giao dịch trên nền tảng số (điểm n khoản 3 Điều 39)... Ngoài ra, Chương II dự thảo Luật còn có các quy định về trách nhiệm bảo vệ thông tin của người tiêu dùng, giao kết, chấm dứt hợp đồng, tiếp nhận và xử lý khiếu nại, trách nhiệm đối với sản phẩm, hàng hóa khuyết tật, dịch vụ không bảo đảm chất lượng, không đúng như công bố... Trên cơ sở ý kiến ĐBQH, dự thảo Luật đã bổ sung Điều 40 về “Trách nhiệm công bố công khai thông tin cảnh báo người tiêu dùng trong giao dịch trên không gian mạng”.

Bên cạnh đó, nội dung này còn được điều chỉnh theo pháp luật về thương mại điện tử cũng như pháp luật khác có liên quan.

*Có ý kiến đề nghị xem xét bổ sung Điều 39 dự thảo luật các quy định về việc nền tảng số phải thực hiện các biện pháp phát hiện, cảnh báo cho người tiêu dùng về các tổ chức, cá nhân kinh doanh trên nền tảng có dấu hiệu nghi ngờ là bán hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng, hàng có nguồn gốc, xuất xứ không rõ ràng và đồng thời cũng phải quy định về thời hạn loại bỏ khỏi nền tảng những tổ chức, cá nhân vi phạm.*

Về nội dung này, UBTVQH xin giải trình như sau: Điều 14 của dự thảo Luật đã có quy định:

*“1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải bảo đảm an toàn, đo lường, chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cung cấp cho người tiêu dùng theo đúng nội dung đã đăng ký, thông báo, công bố, thỏa thuận hoặc theo quy định của pháp luật.*

*2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải cảnh báo sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ có khả năng gây mất an toàn, ảnh hưởng xấu đến sức khỏe, tính mạng, tài sản của người tiêu dùng và thông báo về các biện pháp phòng ngừa theo quy định của pháp luật.”*

Quy định này đã xác định trách nhiệm chung của tổ chức, cá nhân kinh doanh, trong đó bao gồm trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng trong việc đảm bảo chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cung cấp, cảnh báo về các vấn đề phát sinh trên nền tảng số có nguy cơ ảnh hưởng quyền lợi người tiêu dùng.

Đối với các tổ chức, cá nhân vi phạm thì tùy tính chất, mức độ của vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật liên quan (hành chính, dân sự, hình sự...). Do đó, xin phép Quốc hội cho giữ như trong dự thảo Luật.

*Có ý kiến đề nghị bổ sung quy định khi đã tham gia bán hàng trên mạng thì cần phải xác định danh tính; hoặc yêu cầu ký quỹ bảo hiểm trách nhiệm trong việc bảo hành hàng hóa, dịch vụ.*

Tiếp thu ý kiến ĐBQH, dự thảo Luật đã bổ sung điểm m khoản 3 Điều 39 về tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số trung gian có trách nhiệm xác thực danh tính tổ chức, cá nhân bán hàng hóa, cung cấp dịch vụ trên nền tảng của mình.

Đối với yêu cầu ký quỹ bảo hiểm trách nhiệm trong việc bảo hành hàng hóa, dịch vụ, UBTVQH xin giải trình như sau: việc thực hiện bảo hành không phải là trách nhiệm bắt buộc đối với tất cả tổ chức, cá nhân kinh doanh, đồng thời, tùy theo lĩnh vực, pháp luật chuyên ngành sẽ có các quy định cụ thể về trách nhiệm bảo hành (ví dụ Luật Nhà ở 2014 quy định thời hạn bảo hành đối với nhà chung cư). Do vậy, UBTVQH xin Quốc hội cho giữ các quy định như trong dự thảo Luật.

*Có ý kiến đề nghị xem xét lại quy định bán hàng đa cấp là một hình thức bán hàng trực tiếp vì hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp sử dụng mạng lưới người tham gia gồm nhiều cấp, nhiều nhánh, có thể được thực hiện trực tiếp hoặc trên không gian mạng hoặc là qua phương tiện viễn thông từ xa.*

Về vấn đề này, UBTVQH xin giải trình như sau: (1) theo cách hiểu phổ biến hiện nay trên thế giới, khái niệm bán hàng trực tiếp (direct sales) là quá trình cung cấp hàng hóa trực tiếp cho khách hàng mà không thông qua bất kỳ khâu trung gian nào. Bán hàng trực tiếp bao gồm 2 mô hình kinh doanh chính là tiếp thị đơn cấp (single-level marketing) và tiếp thị đa cấp (multi-level marketing). Do đó, pháp luật của nhiều quốc gia như Hoa Kỳ, Đức, Hàn Quốc, Nhật Bản, Trung Quốc, Thái Lan... quy định bán hàng đa cấp là một hình thức của bán hàng trực tiếp; (2) theo pháp luật Việt Nam, bán hàng đa cấp là hoạt động kinh doanh sử dụng mạng lưới

người tham gia gồm nhiều cấp, nhiều nhánh. Trong đó, người tham gia được hưởng hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác từ kết quả kinh doanh của mình và của những người khác trong mạng lưới<sup>12</sup>. Đây cũng là hình thức bán hàng mà sản phẩm đi từ nhà sản xuất đến thẳng người tiêu dùng không thông qua hệ thống trung gian (các nhà bán buôn, bán lẻ, đại lý, nhà phân phối...). Trên thực tế, hoạt động bán hàng đa cấp có thể thông qua nhiều phương thức khác nhau như trực tiếp, qua điện thoại, các phần mềm ứng dụng trên thiết bị di động... Vì vậy, từ kinh nghiệm quốc tế, pháp luật hiện hành và thực tiễn Việt Nam, UBTVQH thấy rằng việc quy định bán hàng đa cấp là một hình thức bán hàng trực tiếp là phù hợp.

*Có ý kiến băn khoăn trong trường hợp bán hàng tận cửa nhưng không có hợp đồng thì quyền lợi của người tiêu dùng có được đảm bảo hay không, cơ chế để thực hiện như thế nào.*

Về vấn đề này, UBTVQH xin giải trình như sau: theo quy định của pháp luật dân sự (khoản 1 Điều 119 Bộ luật Dân sự), giao dịch dân sự được thể hiện bằng lời nói, bằng văn bản hoặc bằng hành vi cụ thể. Như vậy, giao kết hợp đồng bằng lời nói hay các hình thức khác không phải là văn bản thì vẫn là giao dịch dân sự và quyền của các bên vẫn được pháp luật bảo vệ theo quy định của Luật này, pháp luật về dân sự và các quy định pháp luật liên quan.

*Có ý kiến cho rằng các Điều 41, 44 và 46 quy định phải lập hợp đồng bằng văn bản là không hợp lý, đề nghị cơ quan soạn thảo xem lại nội dung này.*

Về vấn đề này, UBTVQH xin giải trình như sau: theo quy định của pháp luật dân sự và giao dịch điện tử thì “văn bản” có thể được hiểu là văn bản giấy hoặc văn bản điện tử<sup>13</sup>. Riêng đối với trường hợp bán hàng tận cửa, quy định lập hợp đồng bằng văn bản không phải là yêu cầu bắt buộc, có thể tùy thuộc thỏa thuận các bên như quy định tại khoản 1 Điều 44.

*Có ý kiến cho rằng điểm đ khoản 1 Điều 45 quy định tổ chức phải chịu trách nhiệm trước pháp luật đối với hoạt động của cá nhân tham gia bán hàng đa cấp là không phù hợp.*

Tiếp thu ý kiến ĐBQH, dự thảo Luật sửa điểm đ khoản 1 như sau: “Chịu trách nhiệm đối với hoạt động bán hàng đa cấp của người tham gia bán hàng đa cấp trong trường hợp các hoạt động đó được thực hiện tại trụ sở chính, chi nhánh, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh hoặc tại các hội nghị, hội thảo, đào tạo của tổ chức, cá nhân kinh doanh.”

<sup>12</sup> Khoản 1 Điều 2 Nghị định 40/2018/NĐ-CP ngày 12/3/2018 của Chính phủ về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp.

<sup>13</sup> Điều 119 Bộ luật Dân sự về hình thức giao dịch dân sự

1. Giao dịch dân sự được thể hiện bằng lời nói, bằng văn bản hoặc bằng hành vi cụ thể.

Giao dịch dân sự thông qua phương tiện điện tử dưới hình thức thông điệp dữ liệu theo quy định của pháp luật về giao dịch điện tử được coi là giao dịch bằng văn bản.

Điều 12 Luật Giao dịch điện tử về thông điệp dữ liệu có giá trị như văn bản.

Trường hợp pháp luật yêu cầu thông tin phải được thể hiện bằng văn bản thì thông điệp dữ liệu được xem là đáp ứng yêu cầu này nếu thông tin chứa trong thông điệp dữ liệu đó có thể truy cập và sử dụng được để tham chiếu khi cần thiết.

*Có ý kiến đề nghị bổ sung tại điểm a khoản 1 Điều 47 như sau: thông báo “địa điểm đang kinh doanh, địa điểm sẽ bán hàng” cho UBND xã, phường, thị trấn để đảm bảo quyền lợi khi người tiêu dùng cần đổi trả sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ. Tiếp thu ý kiến ĐBQH, dự thảo Luật đã bổ sung nội dung về “địa điểm dự kiến tổ chức bán hàng tại địa phương”, cụ thể như sau: “Thông báo đến Ủy ban nhân dân cấp xã tại nơi tổ chức trước khi thực hiện. Nội dung thông báo bao gồm: tên, địa chỉ liên hệ, địa điểm dự kiến tổ chức bán hàng tại địa phương, nội dung, phương thức, giá bán và loại sản phẩm, hàng hóa có liên quan”.*

## **11. Về hoạt động BVQLNTD của tổ chức xã hội (Chương IV)**

*Một số ý kiến đề nghị cần xây dựng các quy định để tạo điều kiện nâng cao hiệu quả hoạt động của Hội bảo vệ người tiêu dùng bằng chính hoạt động của Hội.*

UBTVQH thấy rằng, nâng cao hiệu quả hoạt động của Hội bảo vệ người tiêu dùng là hết sức cần thiết. Do đó, dự thảo Luật đã có nhiều quy định để tạo điều kiện cho các tổ chức xã hội tham gia thực hiện BVQLNTD (trong đó có Hội bảo vệ người tiêu dùng) như đại diện người tiêu dùng khởi kiện khi có yêu cầu và ủy quyền hoặc tự mình khởi kiện vụ án BVQLNTD vì lợi ích công cộng (Điều 50), không phải nộp tạm ứng án phí, tạm ứng lệ phí Tòa án (Điều 71), tiền bồi thường thiệt hại trong vụ án dân sự về BVQLNTD do tổ chức xã hội khởi kiện vì lợi ích công cộng được sử dụng để phục vụ cho các hoạt động chung vì quyền lợi của người tiêu dùng trong trường hợp không xác định được đối tượng thụ hưởng (Điều 73)... Đồng thời, dự thảo Luật đã quy định cụ thể các hoạt động của Hội khi tham gia BVQLNTD và phân loại rõ các loại hình tổ chức xã hội để có căn cứ thực hiện việc Nhà nước giao nhiệm vụ, hỗ trợ kinh phí và các điều kiện khác theo quy định của pháp luật tại Điều 49 và Điều 53.

*Có ý kiến đề nghị nghiên cứu, xem xét các Điều 50, 53 (về Hoạt động của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và Tổ chức xã hội có tôn chỉ, mục đích tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng) vì có nội dung trùng lặp.*

Tiếp thu ý kiến ĐBQH, UBTVQH đã chỉ đạo cơ quan thẩm tra và cơ quan soạn thảo nghiên cứu, rà soát, chỉnh lý để đảm bảo không có nội dung trùng lặp giữa 2 Điều này và thể hiện như trong dự thảo Luật.

*Có ý kiến đề nghị tách điểm c, khoản 1, Điều 50 thành 2 điểm riêng biệt: thứ nhất, đại diện người tiêu dùng khởi kiện khi có yêu cầu và ủy quyền theo quy định của pháp luật, thứ hai là tự mình khởi kiện vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng vì lợi ích công cộng.*

Tiếp thu ý kiến ĐBQH, UBTVQH đã tách nội dung này thành 2 điểm g, h tại khoản 1 Điều 50.

*Có ý kiến đề nghị cung cấp thêm thông tin, đánh giá đầy đủ nguồn lực về cơ sở vật chất, kinh phí, con người của các tổ chức xã hội có tôn chỉ, mục đích tham gia BVQLNTD hiện nay cũng như khả năng đáp ứng của Nhà nước khi thực hiện quy định của Luật, bảo đảm phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.*

UBTVQH nhận thấy các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (thường được biết đến là các Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng) có vai trò quan trọng trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Việt Nam. Tuy nhiên, hiện hoạt động của phần lớn các Hội đã và đang gặp nhiều khó khăn trong suốt thời gian vừa qua. Nguyên nhân chính của thực trạng trên là do đặc thù trong hoạt động của Hội, thành viên và đối tượng hướng tới của các Hội là người tiêu dùng và các Hội không thu phí thành viên như các tổ chức xã hội khác dẫn đến không có nguồn quỹ thường xuyên để duy trì, đảm bảo hoạt động. Vì vậy, việc xây dựng cơ chế hỗ trợ cho các hội là cần thiết. Việc hỗ trợ kinh phí khi giao thực hiện các nhiệm vụ cho các hội sẽ được thực hiện theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước, theo đó, các “tổ chức xã hội có tôn chỉ, mục đích 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” (khoản 2 Điều 53).

## **12. Giải quyết tranh chấp (Chương V)**

### **12.1. Thương lượng, hòa giải**

*Có ý kiến đề nghị cần làm rõ khái niệm thương lượng, hòa giải. Đề nghị chỉnh sửa theo hướng sắp xếp theo thứ tự, thứ nhất là thương lượng, nếu như thương lượng không thành thì mới thực hiện bước thứ hai là hòa giải, nếu hòa giải không thành thì mới thực hiện bước thứ ba là Trọng tài hoặc Tòa án.*

Về vấn đề này, UBTVQH nhận thấy các từ “thương lượng”, “hòa giải” đã được sử dụng nhiều lần trong nhiều văn bản quy phạm pháp luật hiện hành, vì vậy, xin không giải thích lại các từ ngữ này để tránh trùng lặp.

Việc lựa chọn các hình thức giải quyết tranh chấp thương lượng, hòa giải, trọng tài, tòa án là hoàn toàn do ý chí của các bên tham gia tranh chấp. Vì vậy, nếu quy định việc bắt buộc lựa chọn các hình thức giải quyết tranh chấp theo thứ tự sẽ ảnh hưởng tới quyền của các bên. Do đó, UBTVQH xin Quốc hội cho giữ như trong dự thảo luật.

*Có ý kiến đề nghị bổ sung quy định cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh có quyền yêu cầu người tiêu dùng thương lượng khi có tranh chấp liên quan tới sản phẩm, dịch vụ mà mình cung cấp.*

Về vấn đề này, UBTVQH nhận thấy: về phía người tiêu dùng, do người tiêu dùng thường có vị trí yếu thế nên bên cạnh ghi nhận thương lượng là một phương thức giải quyết tranh chấp, dự thảo Luật quy định cụ thể về trình tự, thủ tục người tiêu dùng yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh tiến hành thương lượng, trách nhiệm tiếp nhận, tiến hành thương lượng của tổ chức, cá nhân kinh doanh, đồng thời quy định vai trò hỗ trợ của cơ quan nhà nước, tổ chức xã hội trong thương lượng để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, nâng cao hiệu quả của phương thức thương lượng.

Về phía tổ chức, cá nhân kinh doanh, thương lượng là phương thức giải quyết tranh chấp đã được quy định tại Luật Thương mại năm 2005. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hoàn toàn có quyền thương lượng, yêu cầu thương lượng với người tiêu dùng theo quy định pháp luật thương mại. Do đó, xin Quốc hội cho phép không bổ sung trong dự thảo Luật.

*Có ý kiến đề nghị cần xem xét quy định tại khoản 3 Điều 56 về việc yêu cầu hỗ trợ thương lượng có phù hợp với bản chất của hoạt động thương lượng không.*

Dự thảo Luật quy định cơ quan quản lý nhà nước và tổ chức xã hội hỗ trợ người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh tiến hành thương lượng qua việc chỉ hỗ trợ chuyên thông tin, không can thiệp vào nội dung thương lượng, không can thiệp vào tự do ý chí của các bên trong quá trình thương lượng. Ngoài ra, cơ quan quản lý nhà nước, tổ chức xã hội chỉ tham gia hỗ trợ thương lượng khi: (i) có yêu cầu từ phía người tiêu dùng; và (ii) đáp ứng các điều kiện cụ thể theo quy định tại khoản 3 Điều 55, Điều 57 dự thảo Luật. Do đó, quy định về yêu cầu hỗ trợ thương lượng trong dự thảo Luật không mâu thuẫn với bản chất của hoạt động thương lượng.

*Có ý kiến đề nghị bổ sung quy định về cơ chế tiếp nhận và giải quyết yêu cầu tại cơ quan nhà nước.*

Về vấn đề này, UBTVQH nhận thấy: Điều 57 của dự thảo Luật đã có quy định về trình tự, thủ tục thương lượng khi người tiêu dùng gửi yêu cầu thương lượng tới cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD và tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD. Do đó, xin Quốc hội cho phép không bổ sung quy định này trong dự thảo Luật.

*Có ý kiến cho rằng, trong quá trình thương lượng, dự thảo Luật chỉ quy định cơ quan quản lý nhà nước có nhiệm vụ chuyển yêu cầu của người tiêu dùng đến tổ chức, cá nhân kinh doanh. Nếu tổ chức, cá nhân kinh doanh vẫn không thực hiện thương lượng thì cơ quan quản lý nhà nước có tiến hành kiểm tra, thanh tra, xử lý vi phạm hay không. Vì vậy, đề nghị xem xét quy định trong dự thảo Luật cơ chế tiếp nhận, giải quyết yêu cầu của người tiêu dùng. Đồng thời, quy định nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan quản lý nhà nước trong việc hỗ trợ người tiêu dùng nói chung hoặc giao cho Chính phủ hoặc bộ chủ quản sẽ quy định cụ thể, chi tiết về nội dung này.*

UBTVQH nhận thấy bản chất của phương thức thương lượng là chỉ có hai bên tham gia thực hiện thương lượng, không có sự can thiệp của bên thứ ba. Vì vậy, dự thảo Luật quy định cơ quan quản lý nhà nước và tổ chức xã hội hỗ trợ người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh tiến hành thương lượng thông qua việc chỉ hỗ trợ chuyên thông tin nhằm đảm bảo không can thiệp vào nội dung thương lượng, không can thiệp vào tự do ý chí của các bên trong quá trình thương lượng trái với bản chất của thương lượng. Do đó, xin phép Quốc hội cho giữ quy định này như trong dự thảo Luật.

*Có ý kiến đề nghị bổ sung quy định "khi xảy ra tranh chấp mà người tiêu dùng là người dân tộc thiểu số thì thành viên tham gia Tổ hòa giải tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân phải có người dân tộc thiểu số cùng với nhóm dân tộc của người bị tranh chấp tham gia". Quy định này để đảm bảo tính đồng bộ, thống nhất với quy định của một số luật hiện hành, đó là khoản 1 Điều 12 của Luật Hòa giải cơ sở 2013 về tổ hòa giải, khoản 8 Điều 3 của Luật Hòa giải và đối thoại tại tòa án năm 2020 là được quyền dùng tiếng nói, chữ viết của dân tộc mình trong hòa giải, đối thoại tại tòa án.*



Tiếp thu ý kiến ĐBQH, Dự thảo Luật đã sửa khoản 3 Điều 64 theo hướng bổ sung quy định trường hợp tranh chấp có liên quan đến người dân tộc thiểu số thì phải có ít nhất một hòa giải viên là người dân tộc thiểu số hoặc là người sử dụng thông thạo tiếng của dân tộc thiểu số đó hoặc các bên tham gia hòa giải tự bố trí hoặc đề nghị hòa giải viên bố trí phiên dịch cho mình, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác.

*Có ý kiến đề nghị làm rõ hoặc bỏ nội dung về các trường hợp không được thương lượng, hòa giải tại khoản 2 Điều 54.*

Tiếp thu ý kiến ĐBQH, dự thảo Luật đã bổ sung, chỉnh sửa khoản 2 để làm rõ các trường hợp, cụ thể như sau:

“2. Không được thương lượng hòa giải trong các trường hợp sau:

- a) Xâm phạm đến lợi ích quốc gia, dân tộc, lợi ích công cộng;
- b) Vi phạm điều cấm của luật hoặc trái đạo đức xã hội;
- c) Gây thiệt hại đến lợi ích của nhiều người tiêu dùng, trừ trường hợp xác định đầy đủ số lượng người tiêu dùng bị thiệt hại.”

### **12.2. Trọng tài**

*Có ý kiến đề nghị bổ sung quyền được lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp của người tiêu dùng dù đã có thỏa thuận trọng tài nếu người tiêu dùng không muốn sử dụng trọng tài để đảm bảo phù hợp với Luật mẫu về trọng tài thương mại quốc tế 2016 và Công ước New York về công nhận và thi hành các phán quyết của trọng tài nước ngoài năm 1908.*

Về vấn đề này, UBTVQH xin được giải trình như sau: việc người tiêu dùng được quyền được lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp khác dù đã có thỏa thuận trọng tài đã được quy định tại khoản 2 Điều 67 của Dự thảo Luật.

*Có ý kiến đề nghị cân nhắc làm rõ nội dung của kết quả hòa giải tại khoản 2 Điều 65*

Tiếp thu ý kiến ĐBQH, dự thảo Luật đã bổ sung, sửa đổi nội dung khoản 2 như sau:

“2. Văn bản về kết quả 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) Thời gian, địa điểm tiến hành hòa giải;
- d) Nội dung hoà giải;
- đ) Ý kiến của các bên tham gia hòa giải;
- e) Kết quả hòa giải và giải pháp thực hiện;
- g) Thời hạn thực hiện kết quả hòa giải thành;

h) Các nội dung khác theo thỏa thuận của các bên phù hợp với quy định của pháp luật.”

### **12.3. Tòa án**

*Về thủ tục rút gọn để giải quyết vụ án dân sự về BVQLNTD, còn có 02 loại ý kiến khác nhau:*

- *Loại ý kiến thứ nhất* đề nghị quy định rõ về việc áp dụng thủ tục rút gọn để giải quyết vụ án dân sự về BVQLNTD trong dự thảo Luật vì nếu chỉ căn cứ vào các quy định của Bộ luật Tố tụng dân sự hiện hành thì sẽ không thể áp dụng thủ tục rút gọn đối với các vụ án BVQLNTD<sup>14</sup> trong khi đa số các vụ tranh chấp BVQLNTD có giá trị nhỏ, cần được giải quyết kịp thời để bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng; kinh nghiệm quốc tế cho thấy hầu hết các nước trên thế giới đều quy định áp dụng thủ tục rút gọn trong việc giải quyết các vụ án dân sự BVQLNTD; đồng thời cần sửa đổi, bổ sung Bộ luật Tố tụng dân sự để đảm bảo tính đồng bộ, thống nhất và khả thi của hệ thống pháp luật.

- *Loại ý kiến thứ hai* cho rằng, quy định về thủ tục rút gọn trong dự thảo Luật không thống nhất với điều kiện giải quyết vụ án theo thủ tục rút gọn quy định tại Điều 316, Điều 317 của Bộ luật Tố tụng dân sự. Điều này sẽ dẫn đến khó khăn trong quá trình áp dụng và ảnh hưởng đến việc BVQLNTD.

Bên cạnh đó, Tòa án nhân dân tối cao có văn bản<sup>15</sup> đề nghị không quy định về nội dung này trong Luật BVQLNTD vì: Luật BVQLNTD là luật nội dung nhưng quy định tại Điều 70 và Điều 78 của dự thảo Luật về thủ tục rút gọn trong vụ án dân sự về BVQLNTD là quy định về thủ tục tố tụng. Vì vậy, để đảm bảo tính thống nhất, tránh mâu thuẫn, chòng chéo trong hệ thống pháp luật, đề nghị không quy định thủ tục rút gọn trong dự thảo Luật.

Sau khi nghiên cứu ý kiến ĐBQH, UBTVQH lựa chọn một phương án theo loại ý kiến thứ nhất và thể hiện như trong dự thảo Luật, quy định rõ về việc áp dụng thủ tục rút gọn để giải quyết vụ án dân sự về BVQLNTD. **Phương án này cũng được Chính phủ thống nhất tại văn bản số 96/CP-PL ngày 31/3/2023.** Quy định như vậy tuy có thể làm gia tăng khối lượng công việc của hệ thống Tòa án nhưng sẽ bảo vệ tốt hơn quyền lợi người tiêu dùng và phù hợp với thông lệ quốc tế.

Trên cơ sở ý kiến của UBTVQH, sau khi làm việc và thống nhất với Tòa án nhân dân tối cao, Ủy ban Tư pháp, Ủy ban Pháp luật (ngày 10/4/2023), dự thảo Luật đã được chỉnh lý *khoản 2 Điều 70* về vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (hoàn thiện các điều kiện áp dụng để bảo đảm tính khả thi, đặc thù và thống nhất với quy định tại Bộ luật Tố tụng dân sự); *Điều 78* sửa đổi, bổ sung một số khoản của Điều 317 Bộ luật Tố tụng Dân sự, để đảm bảo tính khả thi, thống nhất của hệ thống pháp luật.

<sup>14</sup> Theo báo cáo tổng kết thi hành Luật của Bộ Công Thương và kết quả giám sát chuyên đề của Ủy ban KH,CN&MT thì trong thời gian thực thi Luật BVQLNTD và Bộ luật Tố tụng dân sự, hầu như không có vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được giải quyết theo thủ tục rút gọn.

<sup>15</sup> Công văn số 15/TANDTC-PC ngày 19/01/2023.

*Có ý kiến đề nghị làm rõ nguyên nhân tại sao thủ tục rút gọn theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hiện hành từ trước đến nay chưa được áp dụng bao giờ.*

UBTVQH xin giải thích như sau: Giải quyết tranh chấp tại Tòa là một phương thức được thực hiện hiệu quả tại nhiều quốc gia nhưng tại Việt Nam trong 08 năm thực thi Luật có rất ít vụ việc tranh chấp người tiêu dùng được giải quyết thông qua Tòa án. Điều này xuất phát từ một số nguyên nhân sau:

- Việc quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và Bộ luật Tố tụng Dân sự chưa đồng bộ, cụ thể: Khoản 2 Điều 41 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 sử dụng cụm từ: “thủ tục đơn giản” (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...). Trong khi đó, khoản 1 Điều 317 của Bộ luật Tố tụng dân sự sử dụng cụm từ “thủ tục rút gọn” (Tòa án giải quyết vụ án theo thủ tục rút gọn khi có đủ các điều kiện sau đây). Ngoài ra, còn một số quy định về nơi cư trú của đương sự, vụ án có yếu tố nước ngoài chưa được quy định trong Luật BVQLNTD năm 2010.

- Thiếu văn bản hướng dẫn của các cấp có thẩm quyền.

*Có ý kiến đề nghị xem xét, đối chiếu với quy định tại Điều 317 của Bộ luật Tố tụng dân sự để đảm bảo tính thống nhất về các điều kiện áp dụng thủ tục rút gọn.*

Tiếp thu ý kiến ĐBQH, dự thảo Luật đã sửa đổi, bổ sung để đảm bảo thống nhất với quy định tại Điều 317 Bộ luật Tố tụng dân sự, cụ thể như sau:

- Sửa đổi, bổ sung điều kiện áp dụng thủ tục rút gọn tại các điểm b, c, d khoản 2 Điều 70 để phù hợp với quy định của Bộ luật Tố tụng dân sự, cụ thể:

*“b) Vụ án có chứng cứ đầy đủ, bảo đảm đủ căn cứ để giải quyết vụ án;*

*c) Giá trị giao dịch dưới 100 triệu đồng, không có tài sản tranh chấp ở nước ngoài;*

*d) Các đương sự đều có địa chỉ nơi cư trú, trụ sở rõ ràng; không có đương sự cư trú ở nước ngoài.”*

- Hoàn thiện Điều 78 theo hướng rõ ràng hơn, cụ thể:

“Điều 78. Sửa đổi, bổ sung một số khoản của Điều 317 Bộ luật Tố tụng Dân sự

1. Sửa đổi, bổ sung đoạn mở đầu khoản 1 Điều 317 như sau: “Trừ trường hợp quy định tại khoản 5 Điều này, Tòa án giải quyết vụ án theo thủ tục rút gọn khi có đủ các điều kiện sau đây”.

2. Bổ sung khoản 5 vào sau khoản 4 Điều 317 như sau: “5. Các vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được giải quyết theo thủ tục rút gọn khi có đủ các điều kiện quy định tại khoản 2 Điều 69 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”.

*Có ý kiến đề nghị cân nhắc quy định điều kiện giao dịch dưới 100 triệu đồng trong thủ tục rút gọn. Đề nghị không nên đưa điều kiện này, vì điểm b đã quy định điều kiện vụ án đơn giản, chứng cứ rõ ràng và đã được Tòa án nhân dân tối cao quy định chi tiết.*

Về nội dung này, UBTVQH xin giải trình như sau: việc quy định điều kiện giao dịch dưới 100 triệu đồng trong thủ tục rút gọn được kế thừa từ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010. Quy định này phù hợp thực tiễn, kinh nghiệm quốc tế<sup>16</sup> và đã được Ủy ban Thường vụ Quốc hội cho ý kiến thống nhất tại Phiên họp ngày 15 tháng 02 năm 2023. Điều kiện “giá trị giao dịch dưới 100 triệu đồng” nhằm nhấn mạnh vào yếu tố đặc thù trong các vụ án tiêu dùng để làm căn cứ áp dụng thủ tục rút gọn trong lĩnh vực BVQLNTD. Do vậy, UBTVQH xin phép Quốc hội cho giữ như trong dự thảo Luật.

*Một số ý kiến cho rằng quy định “đảm bảo không ảnh hưởng đến hoạt động bình thường của tổ chức, cá nhân kinh doanh” tại Điều 72 là khó xác định, cần cân nhắc quy định này.*

Tiếp thu ý kiến ĐBQH, dự thảo Luật đã bỏ cụm từ “bảo đảm không ảnh hưởng đến hoạt động bình thường của tổ chức, cá nhân kinh doanh” tại khoản 1 Điều 72.

### **13. Về quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (Chương VI)**

*Một số ý kiến đề nghị cần xây dựng cơ chế phối hợp và phân công trách nhiệm, chịu trách nhiệm chính giữa các cơ quan nhà nước.*

Về vấn đề này, UBTVQH xin giải trình như sau: dự thảo Luật đã quy định về việc xây dựng cơ chế phối hợp và phân công trách nhiệm cụ thể của các bộ, cơ quan, tổ chức có liên quan như trách nhiệm của Bộ Công Thương trong việc xây

---

<sup>16</sup> (1) *Châu Âu*

Tòa án xử lý vụ việc nhỏ có chức năng xử lý tranh chấp giữa người tiêu dùng và doanh nghiệp theo cách nhanh, dễ dàng và chi phí thấp, các bên không cần thuê cố vấn pháp luật. Giá trị tranh chấp không vượt quá €2,000 (khoảng 52 triệu đồng) đối với vụ việc mà hai bên tranh chấp cùng ở trong một quốc gia<sup>16</sup> (đối với vụ việc mà hai bên ở hai quốc gia khác nhau trong EU, giá trị tranh chấp không vượt quá €5,000, tương đương 132 triệu đồng).

Người tiêu dùng có thể nộp đơn qua hai phương thức: nộp tại tòa án và nộp trực tuyến qua trang web dịch vụ tòa án (Court Service Online). Mức phí người tiêu dùng phải nộp để được tòa án tiếp nhận vụ việc là €2 (khoảng 61.000 đồng). Mức phí này sau đó sẽ được hoàn lại nếu người tiêu dùng được phán xử là thắng trong vụ việc.

(2) *Hoa Kỳ*

Tại một số bang của Hoa Kỳ cho phép sử dụng thủ tục rút gọn để giải quyết các vụ việc, trong đó bao gồm vụ việc của người tiêu dùng.

Ví dụ: Bang California cho phép các vụ việc nói chung có giá trị tới 5000 đô-la Mỹ (tương đương 115 triệu đồng) được giải quyết theo thủ tục rút gọn. Bang NewYork cho phép các vụ việc có giá trị tới 10.000 đô-la Mỹ được giải quyết theo thủ tục rút gọn.

(3) *Singapore*

Singapore có Tòa án rút gọn đối với vụ việc giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh. Tòa án này áp dụng cho các khiếu kiện liên quan đến việc mua bán hàng hóa, dịch vụ hoặc hợp đồng thuê nhà ở có giá trị tranh chấp không vượt quá 20.000 đô la Singapore (tương đương 350 triệu đồng) (hoặc 30.000 đô la Singapore nếu có biên bản đồng thuận từ các bên).

(4) *Malaysia*

Malaysia có tòa án rút gọn cho các vụ việc có giá trị không vượt quá 5.000 RM (tương đương khoảng 26,5 triệu đồng).

dựng cơ chế phối hợp với các bộ, cơ quan ngang bộ (khoản 8 Điều 75); Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội (Điều 48); các bộ, ngành, UBND các cấp trong việc thực thi công tác BVQLNTD, ban hành quy chế phối hợp quản lý nhà nước về BVQLNTD tại địa phương (Điều 76, Điều 77).

*Một số ý kiến đề nghị cần tính đến nguồn lực của UBND cấp xã có đảm bảo thực hiện các nội dung tại Điều 77 (dự thảo Luật trình Quốc hội) hay không.*

Tiếp thu ý kiến ĐBQH, dự thảo Luật đã hoàn thiện Điều 77 theo hướng phân tách rõ trách nhiệm của UBND từng cấp, trong đó, xác định rõ trách nhiệm của UBND cấp xã, đảm bảo phù hợp với nguồn lực của UBND cấp xã khi thực thi.

*Một số ý kiến đề nghị bổ sung quy định về trách nhiệm của các cơ quan quản lý nhà nước trong BVQLNTD đối với việc sử dụng các sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ chỉ có một tổ chức, cá nhân kinh doanh, cung cấp. Cơ quan nhà nước cần kiểm tra, thanh tra để bảo đảm giá của nhà cung cấp đưa ra là hợp lý.*

UBTVQH nhận thấy, nội dung vấn đề này đã được quy định tại dự thảo Luật và các luật có liên quan như: (1) Quy định về kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trong dự thảo Luật (từ Điều 23 đến Điều 28)<sup>17</sup>; (2) Quy định hành vi bị cấm đối với các doanh nghiệp có vị trí độc quyền, thống lĩnh thị trường tại Luật Cạnh tranh; và (3) Cơ chế quản lý giá của Bộ Tài chính đối với một số mặt hàng do số ít tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp như nước, điện,... Vì vậy, để tránh trùng lặp với các quy định tại các luật liên quan, dự thảo Luật không quy định lại nội dung này theo quy định tại Điều 8 Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật.

*Một số ý kiến đề nghị cần quy định rõ, cụ thể, có chương riêng hoặc điều riêng về trách nhiệm của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tham gia BVQLNTD.*

Tiếp thu ý kiến ĐBQH, dự thảo Luật đã tách riêng một điều, Điều 48 về trách nhiệm của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và tổ chức chính trị - xã hội và quy định tại Chương IV: Hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, tổ chức chính trị - xã hội và tổ chức xã hội.

*Một số ý kiến đề nghị bổ sung các quy định về phân công rõ đầu mối và nhiệm vụ cho cơ quan quản lý nhà nước và tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD cũng như bổ sung việc xây dựng cơ chế phối hợp phù hợp để tạo điều kiện cho các tổ chức xã hội, tổ chức chính trị xã hội tham gia BVQLNTD hoạt động chuyên nghiệp hơn và hiệu quả hơn; ngân sách nhà nước đảm bảo hỗ trợ kinh phí cho Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội trong việc thực hiện nhiệm vụ BVQLNTD*

Tiếp thu ý kiến ĐBQH, dự thảo Luật đã bổ sung 01 điểm quy định giao Bộ Công Thương có trách nhiệm thực hiện việc giao nhiệm vụ cho tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD (khoản 8 Điều 75). Ngoài ra, dự thảo Luật cũng đã có quy định giao Bộ Công Thương có trách nhiệm quản lý hoạt động BVQLNTD của tổ

<sup>17</sup> Khoản 1 Điều 28 dự thảo Luật quy định Thủ tướng Chính phủ ban hành Danh mục hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký. Theo các văn bản pháp luật hiện hành, Danh mục này đã bao gồm một số hàng hóa, dịch vụ do số ít tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp như: điện, nước, viễn thông...

chức xã hội tham gia BVQLNTD (khoản 9 Điều 75); giao UBND cấp tỉnh thực hiện việc giao nhiệm vụ cho tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD (điểm c khoản 1 Điều 77); giao trách nhiệm của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và tổ chức chính trị-xã hội tham gia BVQLNTD (Điều 48).

Đối với việc đảm bảo hỗ trợ kinh phí cho Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội trong việc thực hiện nhiệm vụ BVQLNTD, UBTVQH nhận thấy, pháp luật hiện hành đã có các quy định để tạo nguồn lực cho hoạt động của các hội, cụ thể: quy định về quyền của hội được nhận các nguồn tài trợ hợp pháp của các tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước theo quy định của pháp luật, được nhà nước hỗ trợ kinh phí đối với những hoạt động gắn với nhiệm vụ của nhà nước giao (khoản 12 Điều 23 Nghị định 45/2010/NĐ-CP về tổ chức, hoạt động và quản lý hội và khoản 2 Điều 52 dự thảo Luật).

*Một số ý kiến đề nghị trách nhiệm giám sát, thanh tra, kiểm tra, xử lý, phát hiện và xử lý vi phạm cần quy định rõ, có thể quy định thành một mục riêng trong Chương VI.*

Về vấn đề này, UBTVQH nhận thấy các quy định chung về hoạt động thanh, kiểm tra, phát hiện và xử lý vi phạm đã được quy định tại Luật Thanh tra, Luật Xử lý vi phạm hành chính. Do vậy, để tránh trùng lặp và đảm bảo sự thống nhất của hệ thống pháp luật, dự thảo Luật quy định về trách nhiệm của các bộ, ngành theo hướng “chủ trì, phối hợp với Bộ Công Thương và các bộ, cơ quan ngang bộ có liên quan tiến hành thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo của người tiêu dùng trong lĩnh vực được phân công” (khoản 4 Điều 76).

#### **14. Về việc bảo đảm cân bằng giữa quyền, nghĩa vụ của người tiêu dùng với quyền, nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh**

*Một số ý kiến đề nghị cần bảo đảm cân bằng giữa quyền, nghĩa vụ của người tiêu dùng với quyền, nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh, không làm phát sinh gánh nặng bất hợp lý của tổ chức, cá nhân kinh doanh.*

Tiếp thu ý kiến ĐBQH, dự thảo Luật đã rà soát, điều chỉnh, hoàn thiện các quy định nhằm đảm bảo cân bằng quyền lợi của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong mối quan hệ với người tiêu dùng. **Phương án này cũng được Chính phủ thống nhất tại văn bản số 96/CP-PL ngày 31/3/2023**, cụ thể như sau:

- Thay đổi từ “trách nhiệm” thành “nghĩa vụ” tại Điều 5, rà soát điều chỉnh tương ứng trong các điều, khoản liên quan (Điều 1). Đồng thời, dự thảo Luật đã hoàn thiện Điều 5 theo hướng phân tách rõ ràng 6 nghĩa vụ của người tiêu dùng; bổ sung một khoản quy định người tiêu dùng phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về thông tin mà mình đưa ra, có trách nhiệm bồi thường cho cá nhân, tổ chức kinh doanh nếu có thiệt hại xảy ra từ việc đưa thông tin sai sự thật.

- Sửa đổi khoản 2 Điều 39 theo hướng: không quy định lại trách nhiệm phải tuân thủ quy định tại Chương I, Chương II của tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng do các trách nhiệm quy định tại Chương I, Chương II áp dụng chung cho các đối tượng là tổ chức, cá nhân kinh doanh bao gồm cả các tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng, cụ thể: “Tổ chức, cá nhân kinh

doanh trên không gian mạng có trách nhiệm thực hiện quy định tại Chương I, Chương II, Điều 37, Điều 38 của Luật này và Mục 2 Chương III trong trường hợp cung cấp dịch vụ liên tục.”.

- Sửa đổi một số điểm tại khoản 3 Điều 39 để phù hợp với thực tiễn kinh doanh, không làm phát sinh trách nhiệm, chi phí vô lý cho tổ chức, cá nhân kinh doanh, cụ thể:

(i) Bổ sung trường hợp loại trừ trong việc thực hiện trách nhiệm hiển thị nội dung phản hồi, đánh giá tại điểm d như sau: *“Cho phép người tiêu dùng phản hồi, đánh giá về tổ chức, cá nhân kinh doanh, đồng thời hiển thị kết quả phản hồi, đánh giá đó, trừ trường hợp phản hồi, đánh giá đó vi phạm các quy định của pháp luật, trái đạo đức xã hội”*;

(ii) Sửa đổi cụm từ “công bố công khai” thành “cung cấp” tại điểm k, cụ thể: *“Cung cấp báo cáo về các hoạt động kiểm duyệt nội dung đã thực hiện hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền”*;

(iii) Sửa đổi điểm 1 khoản 3 như sau: Điều chỉnh trách nhiệm *“Kết nối, cung cấp dữ liệu thông tin theo thời gian thực”*, theo hướng chỉ quy định trách nhiệm của tổ chức kinh doanh dịch vụ nền tảng số trung gian phải thực hiện nghĩa vụ báo cáo định kỳ, đột xuất phục vụ mục đích quản lý nhà nước đã được quy định tại pháp luật có liên quan thông qua việc duy trì nhiệm vụ gửi báo cáo vào tài khoản của mình được tạo lập tại các hệ thống thông tin do cơ quan quản lý nhà nước thiết lập, vận hành, cụ thể là : *“Duy trì tài khoản báo cáo trực tuyến và cung cấp thông tin, dữ liệu cập nhật tới thời điểm được yêu cầu báo cáo để phục vụ hoạt động thanh, kiểm tra của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật”*.

Ngoài các vấn đề lớn nêu trên, UBTVQH đã chỉ đạo Thường trực Ủy ban KH,CN&MT, Ban soạn thảo và các cơ quan liên quan tiếp thu, chỉnh lý dự thảo Luật theo các ý kiến góp ý cụ thể của các vị ĐBQH cũng như chỉnh sửa về văn phong, kỹ thuật văn bản; rà soát, chỉnh lý nội dung của dự thảo Luật nhằm bảo đảm tính hợp hiến, đồng bộ, thống nhất và khả thi của hệ thống pháp luật.

Dự thảo Luật sau khi tiếp thu, chỉnh lý gồm **07** Chương, **79** Điều; sửa đổi, bổ sung **58** Điều (bao gồm các Điều được bỏ, chuyển nội dung sang Điều khác, bổ sung 02 Điều<sup>18</sup>), giữ nguyên **21** Điều<sup>19</sup>; và sửa đổi, bổ sung một số khoản của Điều 317 Bộ luật Tố tụng dân sự<sup>20</sup> để đảm bảo tính thống nhất, đồng bộ của hệ thống pháp luật liên quan đến BVQLNTD.

\* \*

\*

<sup>18</sup> Điều 36 và Điều 40 của Dự thảo sau tiếp thu.

<sup>19</sup> Các Điều của Dự thảo sau tiếp thu được giữ nguyên: 2, 9, 13, 18, 22, 28, 32, 35, 42, 43, 45, 46, 51 55, 62, 64, 67, 68, 71, 73, và 74.

<sup>20</sup> Điều 78 của Dự thảo sau tiếp thu.

Trên đây là báo cáo giải trình, tiếp thu, chỉnh lý dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (sửa đổi), UBTVQH kính trình các vị ĐBQH xem xét, quyết định./.

***Nơi nhận:***

- Các vị ĐBQH;
- TT HĐDT, các UB của QH;
- Chính phủ, BST dự án Luật;
- Lưu: HC, KHCNMT.
- E-pas:

**TM. ỦY BAN THƯỜNG VỤ QUỐC HỘI**  
**KT. CHỦ TỊCH**  
**PHÓ CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Đức Hải**