

Luật số: /2023/QH15

DỰ THẢO 11/4

LUẬT
BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG (SỬA ĐỔI)

Căn cứ Hiến pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam,
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 nguyên tắc, chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng; trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người tiêu dùng; 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; giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh; quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

- Người tiêu dùng.
- Tổ chức, cá nhân kinh doanh.
- Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- Cơ quan, tổ chức, cá nhân trong nước và nước ngoài có liên quan.

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 sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, tổ chức và không vì mục đích thương mại.

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh 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, 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. Thông tin của người tiêu dùng bao gồm thông tin cá nhân của người tiêu dùng, 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.

4. 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:

- a) Sản phẩm, hàng hóa sản xuất hàng loạt có khuyết tật phát sinh từ thiết kế kỹ thuật;
- b) Sản phẩm, hàng hóa đơn lẻ có khuyết tật phát sinh từ quá trình sản xuất, chế biến, vận chuyển, lưu giữ và sử dụng;
- c) Sản phẩm, 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.

5. Giao dịch từ xa là giao dịch được thực hiện trên không gian mạng, phương tiện điện tử hoặc các phương tiện khác, mà người tiêu dùng không được kiểm tra, tiếp xúc trực tiếp với sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ trước khi tham gia giao dịch.

6. Cung cấp dịch vụ liên tục là việc cung cấp dịch vụ có thời hạn từ 03 tháng trở lên hoặc không xác định thời hạn.

7. Bán hàng trực tiếp là hoạt động của tổ chức, cá nhân kinh doanh chủ động tiếp cận người tiêu dùng, giới thiệu sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ để bán cho người tiêu dùng, gồm các hình thức sau:

- a) Bán hàng tận cửa là hoạt động bán sản phẩm, hàng hóa, cung cấp dịch vụ tại nơi ở, nơi làm việc của người tiêu dùng;
- b) Bán hàng đa cấp là hoạt động bán hàng hóa thông qua 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 bán hàng hóa của mình và của những người khác trong mạng lưới;
- c) Bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên là hoạt động giới thiệu, bán sản phẩm, hàng hóa, cung cấp dịch vụ tại các địa điểm không phải là địa điểm bán lẻ cố định, giới thiệu dịch vụ thường xuyên.

8. Giao dịch đặc thù bao gồm giao dịch từ xa, cung cấp dịch vụ liên tục và bán hàng trực tiếp giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh và người tiêu dùng.

9. Người có ảnh hưởng là các chuyên gia, người có uy tín, người được xã hội chú ý trong lĩnh vực, ngành nghề cụ thể theo quy định của Chính phủ.

Điều 4. Quyền của người tiêu dùng

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

2. Được cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; nội dung giao dịch; nguồn gốc, xuất xứ hàng hóa; thông tin về tổ chức, cá nhân kinh doanh; hoá đơn, chứng từ, tài liệu liên quan đến giao dịch.

3. Lựa chọn sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, tổ chức, cá nhân kinh doanh theo nhu cầu, điều kiện thực tế của mình; quyết định tham gia hoặc không tham gia giao dịch và các nội dung thoả thuận khi tham gia giao dịch với tổ chức, cá nhân kinh doanh; được cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ đúng với nội dung đã giao dịch.

4. Góp ý kiến với tổ chức, cá nhân kinh doanh về giá cả, chất lượng sản phẩm, 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.

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

6. Yêu cầu bồi thường thiệt hại khi sản phẩm, hàng hóa có 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, nội dung khác theo quy định của pháp luật hoặc không đúng với đăng ký, công bố, niêm yết, quảng cáo, cam kết của tổ chức, cá nhân kinh doanh.

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 của pháp luật có liên quan.

8. Được tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn về kiến thức và kỹ năng tiêu dùng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ.

9. Được tạo điều kiện lựa chọn môi trường tiêu dùng lành mạnh và bền vững.

10. Được bảo vệ khi sử dụng dịch vụ công theo quy định của Luật này và pháp luật có liên quan.

11. Quyền khác theo quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 5. Nghĩa vụ của người tiêu dùng

1. Kiểm tra về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ trước khi nhận theo quy định của pháp luật; lựa chọn tiêu dùng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ có nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng.

2. Tiêu dùng bền vững, không 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.

3. Tuân thủ các điều kiện, hướng dẫn vận chuyển, bảo quản, sử dụng của người cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; quy định về kiểm định, bảo vệ môi trường theo quy định của pháp luật.

4. Thông tin cho cơ quan nhà nước, tổ chức, cá nhân có liên quan khi phát hiện sản phẩm, 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 xâm phạm đến quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng.

5. Bảo đảm cung cấp chính xác, đầy đủ 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.

6. Thực hiện các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

Điều 6. Nguyên tắc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

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.

Điều 7. Chính sách của Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Tạo điều kiện thuận lợi để người tiêu dùng và các tổ chức, cá nhân trong xã hội thực hiện đầy đủ các quyền và phát huy sự chủ động trong các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; khuyến khích, tôn vinh các tổ chức, cá nhân và người tiêu dùng tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Khuyến khích, hỗ trợ tổ chức, cá nhân kinh doanh ứng dụng, phát triển

khoa học, công nghệ và đổi mới sáng tạo trong các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. Tạo điều kiện thuận lợi huy động mọi nguồn lực 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 và các cơ quan, tổ chức có liên quan; đẩy mạnh, khuyến khích xã hội hóa công tác tư vấn, hỗ trợ, tuyên truyền, phổ biến kiến thức, hướng dẫn kỹ năng về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

4. Đẩy mạnh hội nhập, mở rộng hợp tác quốc tế, chia sẻ thông tin, kinh nghiệm trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

5. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng gắn với thúc đẩy thực hành kinh doanh có trách nhiệm, đa dạng hóa các kênh phân phối hiện đại, xây dựng nền kinh tế độc lập, tự chủ.

6. Nâng cao đạo đức kinh doanh, hình thành văn hóa tiêu dùng an toàn, văn minh, lành mạnh và bền vững; xử lý nghiêm, kịp thời các hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng.

7. Thúc đẩy sản xuất và tiêu dùng bền vững.

a) Khuyến khích, thúc đẩy đầu tư, sản xuất, phân phối, xuất nhập khẩu sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, công nghệ thân thiện môi trường hướng đến tăng trưởng xanh, kinh tế tuần hoàn nhằm nâng cao lợi ích người tiêu dùng.

b) Hỗ trợ các tổ chức, cá nhân ứng dụng, phát triển khoa học, công nghệ tiên tiến, mã số, mã vạch, truy xuất nguồn gốc để sản xuất sản phẩm, hàng hoá, cung cấp dịch vụ an toàn, bảo đảm chất lượng, nâng cao năng lực cạnh tranh của sản phẩm, hàng hoá, dịch vụ.

c) Tham gia chủ động và có trách nhiệm vào các hoạt động thúc đẩy sản xuất, tiêu dùng bền vững của khu vực và thế giới.

Điều 8. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dễ bị tổn thương

1. Người tiêu dùng dễ bị tổn thương là người tiêu dùng tại thời điểm mua hoặc sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ có khả năng phải chịu nhiều tác động bất lợi về tiếp cận thông tin, sức khỏe, tài sản, giải quyết tranh chấp, bao gồm:

a) Người cao tuổi theo quy định của pháp luật người cao tuổi;

b) Người khuyết tật theo quy định của pháp luật người khuyết tật;

c) Trẻ em theo quy định của pháp luật trẻ em;

d) Người dân tộc thiểu số; người sống ở vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi, hải đảo, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội khó khăn, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội đặc biệt khó khăn theo quy định của pháp luật về công tác dân tộc;

đ) Phụ nữ đang mang thai hoặc nuôi con dưới 12 tháng tuổi;

e) Người bị bệnh hiểm nghèo tại danh mục bệnh hiểm nghèo theo quy định của pháp luật;

g) Thành viên hộ nghèo theo quy định của pháp luật.

2. Việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dễ bị tổn thương được thực hiện như sau:

a) Người tiêu dùng dễ bị tổn thương được bảo đảm các quyền của người tiêu dùng theo quy định của Luật này và các quyền, chính sách ưu tiên theo quy định của pháp luật có liên quan;

b) Tổ chức, cá nhân kinh doanh chủ động, tự chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện quy định tại khoản 3 Điều này;

c) Khi người tiêu dùng dễ bị tổn thương có yêu cầu được bảo vệ kèm theo chứng cứ, tài liệu về việc quyền lợi của mình bị xâm hại, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải ưu tiên tiếp nhận, xử lý và không chuyên yêu cầu của người tiêu dùng cho bên thứ ba giải quyết, trừ trường hợp bên thứ ba đó có nghĩa vụ liên quan. Trường hợp từ chối xử lý yêu cầu của người tiêu dùng dễ bị tổn thương, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải trả lời bằng văn bản, trong đó nêu rõ căn cứ pháp lý và sự không phù hợp với nội dung chính sách đã công bố theo khoản 3 Điều này;

d) Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật dân sự cho người tiêu dùng dễ 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;

đ) Cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội bảo đảm ưu tiên tiếp nhận, xử lý yêu cầu của người tiêu dùng dễ bị tổn thương và hướng dẫn người tiêu dùng dễ bị tổn thương cung cấp các chứng cứ, tài liệu về việc quyền lợi của mình bị xâm hại;

e) Cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội có trách nhiệm hướng dẫn, kiểm tra, giám sát, xử lý vi phạm đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh trong quá trình tổ chức thực hiện các trách nhiệm quy định tại khoản 3 Điều này.

3. Khi giao dịch với người tiêu dùng dễ bị tổn thương, tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm:

a) Bảo đảm thực hiện quyền của người tiêu dùng dễ bị tổn thương trong quá trình mua bán sản phẩm, hàng hóa, cung cấp dịch vụ theo quy định của pháp luật;

b) Áp dụng cơ chế khiếu nại, giải quyết tranh chấp phù hợp với từng đối

tượng người tiêu dùng dễ bị tổn thương theo quy định của pháp luật;

c) Không được từ chối giải quyết khiếu nại, đề nghị giải quyết tranh chấp của người tiêu dùng dễ bị tổn thương quy định tại điểm c khoản 2 Điều này với lý do khác biệt về tiếng nói, chữ viết, phong tục, tập quán;

d) Chông kỳ thi, phân biệt đối xử, lợi dụng yếu tố dễ bị tổn thương để xâm phạm quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng trong quá trình thực hiện giao dịch với người tiêu dùng dễ bị tổn thương;

đ) Xây dựng, ban hành trình tự, thủ tục, phương thức hoặc các biện pháp khác phù hợp với từng đối tượng người tiêu dùng dễ bị tổn thương để bảo đảm quyền khiếu nại, yêu cầu giải quyết tranh chấp hoặc các quyền của người tiêu dùng dễ bị tổn thương;

e) Xây dựng, cập nhật, công bố công khai cho người tiêu dùng dễ bị tổn thương các nội dung quy định tại khoản này tại trụ sở, địa điểm kinh doanh hoặc trên trang thông tin điện tử, phần mềm ứng dụng (nếu có) và đào tạo, tập huấn cho người lao động của mình về các nội dung đó. Tổ chức, cá nhân kinh doanh là doanh nghiệp nhỏ, siêu nhỏ theo quy định của pháp luật được khuyến khích thực hiện trách nhiệm quy định tại điểm này, trừ trường hợp thực hiện các giao dịch quy định tại Chương III Luật này thì phải tuân thủ đầy đủ;

g) Thực hiện trách nhiệm theo quy định của Luật này và quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 9. 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. 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.

Điều 10. Các hành vi bị cấm

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh:

a) Lừa dối hoặc gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng thông qua việc cung cấp thông tin sai lệch, không đầy đủ, chính xác về một trong các nội dung sau đây: sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ mà tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp; uy tín, khả năng kinh doanh, khả năng cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh; nội dung, đặc điểm giao dịch giữa người tiêu dùng với tổ chức, cá nhân kinh doanh; các hình ảnh, giấy tờ, tài liệu chứng nhận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh hoặc tổ chức, cá nhân kinh doanh;

b) Quấy rối người tiêu dùng thông qua hành vi tiếp xúc trực tiếp hoặc gián tiếp với người tiêu dùng để giới thiệu về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, tổ chức, cá nhân kinh doanh hoặc đề nghị giao kết hợp đồng trái với ý muốn của người tiêu dùng hoặc có hành vi khác gây cản trở, ảnh hưởng đến công việc, sinh hoạt bình thường của người tiêu dùng;

c) Ép buộc người tiêu dùng mua sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ trái với ý muốn của người tiêu dùng thông qua việc thực hiện hành vi 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;

d) Ép buộc người tiêu dùng thanh toán cho sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ đã cung cấp mà không có thỏa thuận trước với người tiêu dùng;

đ) Không đền bù, trả lại tiền hoặc đổi lại sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng do nhầm lẫn của tổ chức, cá nhân kinh doanh;

e) Không đền bù, trả lại tiền hoặc đổi lại sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng do sản phẩm, hàng hóa không đúng như quảng cáo, giới thiệu,

cam kết hoặc công bố của tổ chức, cá nhân kinh doanh;

g) Đánh tráo, gian lận sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ khi giao hàng, cung cấp dịch vụ cho người tiêu dùng;

h) Sử dụng hoặc lợi dụng hình ảnh, lời khuyên, khuyến nghị của người có ảnh hưởng nhằm xúc tiến thương mại hoặc khuyến khích người tiêu dùng mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, mà không thông báo trước cho người tiêu dùng đây là các nội dung được tài trợ;

i) Ngăn cản người tiêu dùng được kiểm tra về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác;

k) Yêu cầu người tiêu dùng phải mua sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ khác như là điều kiện bắt buộc để giao kết hợp đồng với người tiêu dùng trái với ý muốn của người tiêu dùng;

l) Quy định các điều khoản không có hiệu lực tại Điều 25 của Luật này trong hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung;

m) Thu thập, lưu trữ, sử dụng, chỉnh sửa, cập nhật, hủy bỏ thông tin của người tiêu dùng trái quy định của pháp luật.

2. Tổ chức, cá nhân tham gia bán hàng đa cấp thực hiện các hành vi bán hàng đa cấp bị cấm quy định tại khoản 1 Điều này và khoản 3 Điều 45 của Luật này.

3. Tổ chức, cá nhân kinh doanh thiết lập, vận hành, cung cấp dịch vụ nền tảng số:

a) Ép buộc hoặc ngăn cản người tiêu dùng đăng ký sử dụng hoặc sử dụng nền tảng số trung gian khác như điều kiện bắt buộc để sử dụng dịch vụ;

b) Hạn chế sự lựa chọn của người tiêu dùng thông qua việc sắp xếp ưu tiên lựa chọn sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ giữa các tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp trên nền tảng số mà không công bố công khai các tiêu chí lựa chọn;

c) Sử dụng các biện pháp ngăn hiển thị hoặc hiển thị không trung thực kết quả phản hồi, đánh giá của người tiêu dùng về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; tổ chức, cá nhân kinh doanh trên nền tảng số, trừ trường hợp quy định tại điểm d khoản 3 Điều 39 của Luật này;

d) Sử dụng các biện pháp ngăn cản đăng ký, hoạt động, đánh giá, hiển thị phản hồi của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

đ) 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.

e) Thực hiện các hành vi theo quy định tại khoản 1 Điều này.

4. 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.

Điều 11. Yêu cầu cơ quan quản lý nhà nước xử lý vi phạm pháp luật có liên quan đến quyền lợi người tiêu dùng

1. Trường hợp phát hiện hành vi vi phạm liên quan đến pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và pháp luật khác về quyền lợi người tiêu dùng thì người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân có liên quan khác có quyền yêu cầu trực tiếp hoặc bằng văn bản đến cơ quan quản lý nhà nước có liên quan để được xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Cơ quan quản lý nhà nước có liên quan có trách nhiệm tiếp nhận và giải quyết yêu cầu của người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân có liên quan khác theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và lĩnh vực được phân công.

3. Trường hợp cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nhận được yêu cầu xử lý vi phạm pháp luật theo quy định tại khoản 1 của Điều này thuộc lĩnh vực quản lý của cơ quan quản lý nhà nước khác thì có trách nhiệm chuyển yêu cầu tới cơ quan quản lý có liên quan và thông báo cho người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân có liên quan khác được biết.

4. Người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân có liên quan khác có trách nhiệm cung cấp thông tin, bằng chứng có liên quan đến hành vi vi phạm của tổ chức, cá nhân kinh doanh.

Điều 12. Hợp tác quốc tế trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Hợp tác quốc tế trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được thực hiện trên nguyên tắc tôn trọng độc lập, chủ quyền, toàn vẹn lãnh thổ quốc gia, không can thiệp vào công việc nội bộ của nhau, bình đẳng và cùng có lợi, phù hợp với Hiến pháp, pháp luật của Việt Nam và điều ước quốc tế mà Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam là thành viên.

2. Trường hợp Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam chưa phải là thành viên của điều ước quốc tế có liên quan thì việc hợp tác quốc tế trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được thực hiện theo nguyên tắc có đi có lại nhưng không được trái với Hiến pháp, pháp luật của Việt Nam, phù hợp với pháp luật và tập quán quốc tế.

3. Phạm vi hợp tác quốc tế trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng bao gồm tham vấn, trao đổi thông tin, tài liệu, tiếp nhận và giải quyết các tranh chấp, xử lý các hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng hoặc các hoạt động hợp tác quốc tế phù hợp khác theo quy định của pháp luật Việt Nam và điều ước quốc tế mà Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam là thành viên.

Điều 13. Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam

1. Ngày 15 tháng 3 hàng năm là Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam.
2. Chính phủ quy định chi tiết việc tổ chức thực hiện các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam.

Chương II

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

Điều 14. Bảo đảm an toàn, đo lường, chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cung cấp cho người tiêu dùng

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.

Điều 15. Bảo vệ thông tin của người tiêu dùng

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh tự mình hoặc uỷ quyền, 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 phải bảo đảm an toàn, an ninh thông tin của người tiêu dùng theo quy định của Luật này và quy định của pháp luật có liên quan.

2. Trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh uỷ 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 và phải được thỏa thuận cụ thể bằng văn bản, trong đó quy định rõ phạm vi, trách nhiệm của mỗi bên trong việc bảo vệ thông tin của người tiêu dùng theo quy định của Luật này và quy định của pháp luật có liên quan.

3. Trường hợp người tiêu dùng thực hiện giao dịch thông qua bên thứ ba thì bên thứ ba có trách nhiệm bảo vệ thông tin của người tiêu dùng theo quy định của Luật này và quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 16. Xây dựng quy tắc bảo vệ thông tin của người tiêu dùng

1. Trừ trường hợp pháp luật có quy định khác, tổ chức, cá nhân kinh doanh thu thập, lưu trữ, sử dụng thông tin của người tiêu dùng phải xây dựng quy tắc bảo vệ thông tin áp dụng chung cho người tiêu dùng với các nội dung sau:

- a) Mục đích thu thập thông tin;
- b) Phạm vi sử dụng thông tin;

c) Thời hạn lưu trữ thông tin;

d) Biện pháp bảo vệ thông tin, bảo đảm an toàn thông tin của người tiêu dùng.

2. Nội dung quy định tại khoản 1 Điều này phải được công bố công khai ở vị trí dễ nhìn thấy tại trụ sở, địa điểm kinh doanh và trên trang thông tin điện tử, phần mềm ứng dụng (nếu có) và thông tin rõ ràng, tạo điều kiện để người tiêu dùng tiếp cận trước hoặc tại thời điểm thu thập thông tin.

Điều 17. Thông báo khi thu thập, sử dụng thông tin của người tiêu dùng

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải thông báo rõ ràng, công khai, bằng hình thức phù hợp với người tiêu dùng về mục đích, phạm vi thu thập, sử dụng thông tin, thời hạn lưu trữ thông tin của người tiêu dùng trước khi thực hiện và phải được người tiêu dùng đồng ý, trừ trường hợp quy định tại khoản 3 Điều này.

2. 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.

3. Tổ chức, cá nhân kinh doanh không phải thực hiện nghĩa vụ quy định tại khoản 1 Điều này trong trường hợp thu thập thông tin đã được người tiêu dùng công khai hoặc các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Điều 18. Sử dụng thông tin của người tiêu dùng

1. Khi tổ chức, cá nhân kinh doanh thay đổi mục đích, phạm vi sử dụng thông tin đã thông báo cho người tiêu dùng thì phải thông báo lại và được sự đồng ý của người tiêu dùng về việc thay đổi.

2. 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.

3. Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải sử dụng thông tin của người tiêu dùng chính xác, phù hợp với mục đích, phạm vi đã thông báo và phải được người tiêu dùng đồng ý, trừ các trường hợp sau:

a) Có thỏa thuận riêng với người tiêu dùng về mục đích, phạm vi sử dụng ngoài những mục đích, phạm vi đã thông báo;

b) Để cung cấp sản phẩm, hàng hóa hoặc dịch vụ theo yêu cầu của người tiêu dùng và chỉ trong phạm vi thông tin do người tiêu dùng đã đồng ý;

c) Để thực hiện các nghĩa vụ theo quy định của pháp luật.

4. Tổ chức, cá nhân kinh doanh thu thập, sử dụng thông tin phải có cơ chế để người tiêu dùng lựa chọn việc cho phép hoặc không cho phép:

a) Chia sẻ, tiết lộ, chuyển giao thông tin cho bên thứ ba, trừ trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh chuyển giao thông tin đã được thu thập phù hợp quy định của Luật này và quy định của pháp luật có liên quan cho bên thứ ba lưu trữ hoặc phân tích 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 tại Luật này;

b) Sử dụng thông tin của họ để quảng cáo, giới thiệu sản phẩm, hàng hóa và các hoạt động có tính thương mại khác.

Điều 19. Bảo đảm an toàn thông tin của người tiêu dùng

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải bảo đảm an toàn, an ninh, chính xác thông tin của người tiêu dùng mà họ thu thập, sử dụng, lưu trữ và có biện pháp ngăn ngừa các hành vi sau:

- a) Đánh cắp hoặc tiếp cận thông tin trái phép;
- b) Sử dụng thông tin trái phép;
- c) Thay đổi, phá hủy thông tin trái phép.

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến việc thông tin bị thu thập trái phép, sử dụng sai mục đích hoặc phạm vi đã thông báo.

3. 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 trong 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.

Điều 20. Kiểm tra, chỉnh sửa, cập nhật, chuyển giao hoặc hủy bỏ thông tin của người tiêu dùng

1. Người tiêu dùng có quyền yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh thực hiện việc kiểm tra, chỉnh sửa, cập nhật, hủy bỏ hoặc chuyển giao thông tin của mình cho bên thứ ba.

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải thực hiện theo yêu cầu của người tiêu dùng theo quy định tại khoản 1 Điều này hoặc cung cấp cho người tiêu dùng công cụ để tự kiểm tra, chỉnh sửa, cập nhật, chuyển giao hoặc hủy bỏ thông tin của mình.

3. Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải hủy bỏ thông tin của người tiêu dùng khi hết thời hạn lưu trữ.

Điều 21. Cung cấp thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung cho người tiêu dùng

1. Cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về:
 - a) Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, bao gồm: chất lượng, số lượng, khối lượng, giá cả, xuất xứ hàng hóa, thời hạn sử dụng, phí, chi phí, phương thức, thời hạn giao hàng, phương thức vận chuyển, thanh toán;
 - b) Tổ chức, cá nhân kinh doanh;
 - c) Nhận xét, đánh giá của người tiêu dùng (nếu có) về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, tổ chức, cá nhân kinh doanh.
2. Thực hiện ghi nhãn hàng hóa bảo đảm trung thực, rõ ràng, chính xác, phản ánh đúng bản chất của hàng hóa theo quy định của pháp luật.
3. Niêm yết giá theo quy định của pháp luật về giá.
4. Cung cấp thông tin về khả năng cung ứng linh kiện, phụ kiện thay thế của sản phẩm, hàng hóa.
5. Cung cấp hướng dẫn sử dụng; chính sách bảo hành theo quy định tại Điều 30 của Luật này trong trường hợp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ có bảo hành.
6. Minh bạch thông tin về thành phần, chức năng, lợi ích khác biệt đối với các sản phẩm, hàng hóa được sản xuất dành riêng cho từng giới tính.
7. 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 22. Trách nhiệm của bên thứ ba trong việc cung cấp thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng

1. Trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ 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 sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ được cung cấp và các chương trình đánh giá, xếp hạng liên quan (nếu có);
 - b) Yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp thông tin, tài liệu, phương tiện để chứng minh tính chính xác, đầy đủ của thông tin về sản phẩm, 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 biện pháp theo quy định của pháp luật để kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ;
 - d) Thực hiện quy định của pháp luật về báo chí, quảng cáo và thương mại.

2. Trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ 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 sử dụng phương tiện, dịch vụ do mình quản lý để quấy rối người tiêu dùng;
- d) Ngừng cho tổ chức, cá nhân kinh doanh sử dụng phương tiện, dịch vụ do mình quản lý để thực hiện hành vi quấy rối người tiêu dùng theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền.

3. Trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ thông qua người có ảnh hưởng thì người có ảnh hưởng có trách nhiệm:

- a) Thực hiện quy định tại khoản 1 Điều này;
- b) Thông báo trước cho người tiêu dùng đây là các nội dung được tài trợ.

Điều 23. Hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

1. Hình thức hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung được thực hiện theo quy định của pháp luật về dân sự và pháp luật khác có liên quan.

2. 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.

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.

3. Hợp đồng theo mẫu phải có các nội dung cơ bản sau:

- a) Thông tin của các bên trong hợp đồng bao gồm: tên, địa chỉ, số điện thoại, phương thức liên hệ của các bên;
- b) Thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ được cung cấp theo hợp đồng;

c) Số lượng, chất lượng, giá của sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ được cung cấp, bao gồm các thành phần cấu thành nên giá cuối cùng của sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ nếu pháp luật chuyên ngành có quy định phải công khai cấu thành giá của sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ;

d) Phương thức, thời hạn thanh toán;

đ) Thời gian, địa điểm, phương thức cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ;

e) Quyền và trách nhiệm của các bên, bảo đảm tuân thủ các quy định của Luật này và pháp luật có liên quan;

g) Trách nhiệm bảo vệ thông tin của người tiêu dùng;

h) Các trường hợp chấm dứt hợp đồng và trách nhiệm phát sinh kèm theo;

i) Trường hợp bất khả kháng theo quy định của pháp luật;

k) Phương thức giải quyết tranh chấp;

l) Thời điểm giao kết hợp đồng, thời hạn của hợp đồng;

m) Các nội dung khác phải có trong hợp đồng theo quy định của Luật này và pháp luật có liên quan.

4. Chính phủ quy định chi tiết khoản 2 Điều này.

Điều 24. Giải thích hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

Trường hợp hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung có nội dung không rõ ràng, khó hiểu, được hiểu theo nhiều nghĩa khác nhau thì việc giải thích được thực hiện theo hướng có lợi cho người tiêu dùng.

Điều 25. Điều khoản của hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung không có hiệu lực

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

1. Hạn chế, loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người tiêu dùng, trừ trường hợp luật liên quan có quy định khác.

2. Hạn chế, loại trừ quyền khiếu nại, khởi kiện của người tiêu dùng.

3. Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh đơn phương thay đổi quy định của hợp đồng đã giao kết với người tiêu dùng.

4. Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh đơn phương thay đổi điều kiện giao dịch chung trong khi không quy định quyền chấm dứt hợp đồng cho người tiêu dùng.

5. Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh đơn phương xác định người tiêu dùng không thực hiện một hoặc một số trách nhiệm.

6. Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh quy định hoặc thay đổi giá tại thời điểm giao sản phẩm, hàng hóa, cung cấp dịch vụ, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

7. Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh thay đổi giá trong quá trình cung cấp dịch vụ liên tục trong khi không quy định quyền chấm dứt hợp đồng cho người tiêu dùng.

8. Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh giải thích hợp đồng, điều kiện giao dịch chung trong trường hợp điều khoản của hợp đồng, điều kiện giao dịch chung được hiểu khác nhau.

9. Loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh bán sản phẩm, hàng hóa, cung cấp dịch vụ thông qua bên thứ ba.

10. Bắt buộc người tiêu dùng phải tuân thủ các trách nhiệm ngay cả khi tổ chức, cá nhân kinh doanh không hoàn thành trách nhiệm của mình.

11. Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh chuyển giao trách nhiệm cho bên thứ ba mà không được người tiêu dùng đồng ý, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

12. Quy định về chế tài theo hướng bất lợi hơn cho người tiêu dùng do vi phạm hoặc chấm dứt hợp đồng.

13. Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh gia hạn hợp đồng đã thỏa thuận với người tiêu dùng mà không quy định trách nhiệm thông báo trước hoặc không có cơ chế để người tiêu dùng lựa chọn gia hạn hay chấm dứt hợp đồng.

14. Quy định người tiêu dùng phải đồng ý cho tổ chức, cá nhân kinh doanh thu thập, lưu trữ, sử dụng thông tin của người tiêu dùng là điều kiện để giao kết hợp đồng, điều kiện giao dịch chung, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

15. Quy định trái với nguyên tắc thiện chí theo quy định của pháp luật dân sự, dẫn đến mất cân bằng về quyền và trách nhiệm của các bên theo hướng bất lợi cho người tiêu dùng.

Điều 26. Thực hiện hợp đồng theo mẫu

1. Trước khi giao kết hợp đồng theo mẫu, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải dành thời gian hợp lý để người tiêu dùng nghiên cứu hợp đồng.

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh 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 bị mất hoặc hư hỏng thì trong vòng 07 ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu từ người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm cung cấp bản sao hợp đồng.

3. Hợp đồng theo mẫu phải được công bố công khai ở vị trí dễ nhìn thấy tại trụ sở, địa điểm kinh doanh và trên trang thông tin điện tử, phần mềm ứng dụng (nếu có) để người tiêu dùng biết về những nội dung của hợp đồng trước khi người tiêu dùng giao kết hợp đồng hoặc thực hiện các hoạt động đặt cọc, thanh toán trước khi hợp đồng được xác lập.

Điều 27. Thực hiện điều kiện giao dịch chung

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh sử dụng điều kiện giao dịch chung có trách nhiệm công bố công khai và phải dành thời gian hợp lý để người tiêu dùng nghiên cứu điều kiện giao dịch chung trước khi giao dịch.

2. Điều kiện giao dịch chung phải quy định rõ thời điểm áp dụng và phải được công khai ở vị trí dễ nhìn thấy tại trụ sở, địa điểm kinh doanh và trên trang thông tin điện tử, phần mềm ứng dụng (nếu có) để người tiêu dùng biết về những nội dung của điều kiện giao dịch chung.

3. Điều kiện giao dịch chung chỉ có hiệu lực với người tiêu dùng trong trường hợp điều kiện giao dịch này đã được công khai để người tiêu dùng biết về điều kiện đó trước khi giao dịch.

Điều 28. Kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ có số lượng lớn người tiêu dùng mua, sử dụng thường xuyên, liên tục, có tác động trực tiếp, lâu dài tới người tiêu dùng 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 trước khi sử dụng để giao kết với người tiêu dùng. Căn cứ vào điều kiện kinh tế, xã hội và nhu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tùy từng thời kỳ, Thủ tướng Chính phủ ban hành, sửa đổi danh mục sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định tại Điều này.

2. Cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tự mình hoặc theo đề nghị của người tiêu dùng hoặc tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong trường hợp được người tiêu dùng ủy quyền yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh hủy bỏ hoặc 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.

3. Việc xác định hậu quả pháp lý của việc hủy bỏ, sửa đổi hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đã xác lập với người tiêu dùng trong các giao dịch cụ thể được thực hiện theo quy định của pháp luật dân sự.

4. Cơ quan quản lý ngành, lĩnh vực trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp với cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong việc kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định tại Điều này.

5. Chính phủ quy định chi tiết Điều này.

Điều 29. Cung cấp bằng chứng giao dịch

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh 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 trên không gian mạng thì tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm tạo điều kiện cho người tiêu dùng truy nhập, tải, lưu trữ và in hóa đơn, chứng từ, tài liệu quy định tại khoản 1 Điều này.

Điều 30. Bảo hành sản phẩm, hàng hóa, linh kiện, phụ kiện

1. Sản phẩm, 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.

2. Trường hợp sản phẩm, hàng hóa, linh kiện, phụ kiện được bảo hành, tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm:

a) Công bố công khai chính sách bảo hành. Nội dung tối thiểu của chính sách bảo hành bao gồm: thời điểm, thời hạn áp dụng, nội dung, phạm vi, phương thức thực hiện bảo hành và các trường hợp loại trừ trách nhiệm bảo hành của tổ chức, cá nhân kinh doanh;

b) Thực hiện chính xác, đầy đủ trách nhiệm bảo hành sản phẩm, hàng hóa, linh kiện, phụ kiện do mình cung cấp;

c) Cung cấp cho người tiêu dùng văn bản tiếp nhận bảo hành hoặc hình thức phù hợp khác, trong đó ghi rõ thời gian thực hiện bảo hành.

Trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh thay thế linh kiện, phụ kiện thì thời hạn bảo hành linh kiện, phụ kiện đó được tính lại từ thời điểm thay thế linh kiện, phụ kiện.

Trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh đổi sản phẩm, hàng hóa mới thì thời hạn bảo hành sản phẩm, hàng hóa đó được tính lại từ thời điểm đổi mới. Thời gian thực hiện bảo hành không tính vào thời hạn bảo hành sản phẩm, hàng hóa, linh kiện, phụ kiện;

d) Cung cấp cho người tiêu dùng sản phẩm, hàng hóa, linh kiện, phụ kiện tương tự để sử dụng tạm thời hoặc có hình thức giải quyết phù hợp khác theo thỏa thuận giữa người tiêu dùng và tổ chức cá nhân kinh doanh trong thời gian thực hiện bảo hành;

đ) Đòi sản phẩm, hàng hóa, linh kiện, phụ kiện mới tương tự hoặc thu hồi sản phẩm, 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 hoặc trong trường hợp đã thực hiện bảo hành sản phẩm, hàng hóa, linh kiện, phụ kiện từ 03 lần trở lên trong thời hạn bảo hành mà vẫn không khắc phục được lỗi;

e) 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;

g) Chịu trách nhiệm về việc bảo hành sản phẩm, 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 31. Tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng

1. Xây dựng và công bố công khai quy trình tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng ở vị trí dễ nhìn thấy tại trụ sở, địa điểm kinh doanh và trên trang thông tin điện tử hoặc các hình thức khác (nếu có).

2. Tổ chức tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng theo đúng quy trình đã công bố.

3. Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải thông báo cho người tiêu dùng về việc tiếp nhận phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày nhận được phản ánh, yêu cầu, khiếu nại đó.

Điều 32. Trách nhiệm đối với sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật

1. Khi phát hiện sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật, tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm:

a) Thu hồi và xử lý sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật để bảo đảm các quyền lợi của người tiêu dùng theo quy định tại Điều 33 của Luật này và các quy định của pháp luật có liên quan;

b) Thực hiện các biện pháp cần thiết để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong quá trình thu hồi và xử lý sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật;

c) Báo cáo cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và cơ quan quản lý nhà nước ngành, lĩnh vực có liên quan trước và sau khi thực hiện việc thu hồi; thực hiện việc thu hồi đúng nội dung đã báo cáo, thông báo và chịu các chi phí phát sinh trong quá trình thu hồi.

2. Cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và cơ quan chuyên môn cấp tỉnh nơi thực hiện thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật có trách nhiệm kiểm tra, theo dõi việc thực hiện để bảo đảm việc thu hồi

được thực hiện đúng nội dung đã báo cáo, thông báo, bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng và phù hợp với quy định của pháp luật; trường hợp việc thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật được tiến hành trên địa bàn từ hai tỉnh trở lên thì cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở trung ương và cơ quan quản lý nhà nước ngành, lĩnh vực liên quan ở trung ương có trách nhiệm kiểm tra, theo dõi.

3. Chính phủ quy định chi tiết Điều này.

Điều 33. Thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật

1. Sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật bao gồm:

a) Sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật nhóm A là sản phẩm, hàng hóa có khả năng gây thiệt hại cho sức khỏe, tính mạng của người tiêu dùng;

b) Sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật nhóm B là sản phẩm, hàng hóa có khả năng gây thiệt hại cho tài sản của người tiêu dùng.

c) Sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật có khả năng gây thiệt hại cho sức khỏe, tính mạng và tài sản của người tiêu dùng thì áp dụng các quy định đối với sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật nhóm A.

2. Trường hợp phát hiện sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật nhóm A, tổ chức, cá nhân kinh doanh tự mình hoặc theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoặc cơ quan quản lý nhà nước ngành, lĩnh vực liên quan có trách nhiệm:

a) Kịp thời tiến hành mọi biện pháp cần thiết để ngừng việc cung cấp sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật trên thị trường;

b) Thông báo công khai về sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật và việc thu hồi sản phẩm, hàng hóa đó ít nhất 05 số liên tiếp trên báo ngày hoặc 05 ngày liên tiếp trên đài phát thanh, đài truyền hình, báo điện tử thuộc địa phương mà sản phẩm, hàng hóa đó được lưu thông với các nội dung quy định tại khoản 3 Điều này.

3. Trường hợp phát hiện sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật nhóm B, tổ chức, cá nhân kinh doanh tự mình hoặc theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoặc cơ quan quản lý nhà nước ngành, lĩnh vực liên quan có trách nhiệm thông báo công khai về sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật và việc thu hồi sản phẩm, hàng hóa đó tại các địa điểm kinh doanh và trang thông tin điện tử hoặc các hình thức tương đương khác (nếu có) của tổ chức, cá nhân kinh doanh cho đến khi kết thúc việc thu hồi với các nội dung sau:

a) Mô tả sản phẩm, hàng hóa phải thu hồi;

b) Lý do thu hồi sản phẩm, hàng hóa và cảnh báo nguy cơ thiệt hại do khuyết tật của sản phẩm, hàng hóa gây ra;

- c) Thời gian, địa điểm, phương thức thu hồi sản phẩm, hàng hóa;
- d) Thời gian, phương thức khắc phục khuyết tật của sản phẩm, hàng hóa;
- đ) Các nội dung khác có liên quan (nếu có) để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

4. Chính phủ quy định chi tiết Điều này.

Điều 34. Bồi thường thiệt hại do sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật gây ra

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm bồi thường thiệt hại trong trường hợp sản phẩm, 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 35 của Luật này.

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm bồi thường thiệt hại quy định tại khoản 1 Điều này bao gồm:

- a) Tổ chức, cá nhân sản xuất sản phẩm, hàng hóa;
- b) Tổ chức, cá nhân nhập khẩu sản phẩm, hàng hóa;
- c) Tổ chức, cá nhân gắn tên thương mại lên sản phẩm, 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 sản phẩm;
- d) Tổ chức, cá nhân trung gian thương mại;
- đ) Tổ chức, cá nhân trực tiếp cung cấp sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật cho người tiêu dùng;
- e) Tổ chức, cá nhân khác chịu trách nhiệm về sản phẩm, hàng hóa theo quy định của pháp luật.

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

4. Trường hợp không xác định được tổ chức, cá nhân kinh doanh tại điểm a, b, c, d khoản 2 Điều này thì tổ chức, cá nhân kinh doanh quy định tại điểm đ khoản 2 Điều này có trách nhiệm bồi thường cho người tiêu dùng, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

5. Trường hợp nhiều tổ chức, cá nhân kinh doanh quy định tại khoản 2 Điều này cùng gây thiệt hại thì các tổ chức, cá nhân kinh doanh đó phải liên đới bồi thường cho người tiêu dùng.

Điều 35. Miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại do sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật gây ra

Tổ chức, cá nhân kinh doanh quy định tại Điều 34 của Luật này được miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại trong các trường hợp sau đây:

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 ý sử dụng sản phẩm, hàng hóa khuyết tật gây thiệt hại.

3. Theo quy định của pháp luật dân sự hoặc các pháp luật có liên quan.

Điều 36. Trách nhiệm trong việc cung cấp dịch vụ không đúng nội dung đã đăng ký, thông báo, công bố, giao kết

1. Trong trường hợp cung cấp dịch vụ không đúng nội dung đã đăng ký, thông báo, công bố, giao kết tại thời điểm dịch vụ đó được cung cấp, tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm thỏa thuận với người tiêu dùng để thực hiện một hoặc một số biện pháp khắc phục sau:

a) Cung cấp lại dịch vụ;

b) Tiếp tục cung cấp dịch vụ nhưng không thu tiền hoặc giảm giá đối với phần dịch vụ đã cung cấp;

c) Chấm dứt việc cung cấp dịch vụ và hoàn tiền cho người tiêu dùng.

d) Các biện pháp khác theo thỏa thuận của các bên.

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh chịu các chi phí trong việc thực hiện các biện pháp khắc phục đối với dịch vụ cung cấp không đúng nội dung đã đăng ký, thông báo, công bố, giao kết.

3. Người tiêu dùng có quyền yêu cầu bồi thường trong trường hợp dịch vụ cung cấp không đúng nội dung đã đăng ký, thông báo, công bố, giao kết gây thiệt hại cho người tiêu dùng.

4. Việc yêu cầu bồi thường thực hiện theo quy định của pháp luật dân sự.

5. Tổ chức, cá nhân kinh doanh được miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại khi chứng minh được việc cung cấp không đúng nội dung đã đăng ký, thông báo, công bố, giao kết không thể phát hiện được với trình độ khoa học, kỹ thuật, công nghệ tại thời điểm tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp cho người tiêu dùng hoặc thuộc trường hợp miễn trách nhiệm bồi thường khác theo quy định của pháp luật.

Chương III

BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG

CÁC GIAO DỊCH ĐẶC THÙ VỚI TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KINH DOANH

Mục 1

GIAO DỊCH TỪ XA

Điều 37. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong giao dịch từ xa với người tiêu dùng

1. Khi thực hiện giao dịch từ xa, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải cung cấp chính xác và đầy đủ cho người tiêu dùng những thông tin sau:

a) Tên, địa chỉ liên hệ, số điện thoại liên hệ, số giấy phép đăng ký kinh doanh hoặc mã số doanh nghiệp của tổ chức, cá nhân kinh doanh, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác hoặc của đại diện theo pháp luật của tổ chức, cá nhân kinh doanh tại Việt Nam (nếu có);

b) Giá cả, chất lượng, nguồn gốc xuất xứ, thời hạn sử dụng của sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ;

c) Chi phí giao hàng (nếu có);

d) Phương thức thanh toán, phương thức giao hàng, cung cấp dịch vụ; điều kiện và phương thức đổi, trả hàng;

đ) Thời gian có hiệu lực của đề nghị thực hiện giao dịch;

e) Thông tin về các khoản phí, chi phí, thuế giá trị gia tăng, cách thức tính phí, chi phí có thể phát sinh và các điều kiện giao dịch chung áp dụng trong quá trình cung cấp dịch vụ cho người tiêu dùng;

g) Chi tiết về tính năng, công dụng, cách thức sử dụng, bảo hành của sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ là đối tượng giao dịch;

h) Quyền của người tiêu dùng quy định tại khoản 3 Điều 38 của Luật này;

i) Quy trình xử lý việc trả lại sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ hoặc chấm dứt thực hiện hợp đồng đã giao kết;

k) Quy trình tiếp nhận và xử lý khiếu nại của người tiêu dùng.

2. Trường hợp giao dịch được thực hiện thông qua điện thoại hoặc các hình thức liên lạc, đàm thoại khác, tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm thông tin ngay từ đầu về tên, địa chỉ của mình và mục đích của cuộc đàm thoại.

3. Trường hợp giao dịch được thực hiện trên không gian mạng, tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm thực hiện quy định của Luật này, pháp luật về thương mại điện tử và các quy định của pháp luật liên quan.

4. Chính phủ quy định chi tiết Điều này.

Điều 38. Giao kết hợp đồng trong giao dịch từ xa

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh khi giao dịch từ xa với người tiêu dùng có trách nhiệm xây dựng công cụ và thực hiện biện pháp bảo đảm:

a) Cung cấp chính xác, đầy đủ nội dung hợp đồng để người tiêu dùng nghiên cứu trước khi xác lập giao dịch;

b) Người tiêu dùng trao đổi, làm rõ nội dung hợp đồng và xác nhận đồng ý giao kết hợp đồng;

c) Người tiêu dùng xem lại và tải về hợp đồng đã có xác nhận ký kết của người tiêu dùng.

2. Nội dung giao kết hợp đồng thực hiện theo quy định tại khoản 1 Điều 37 của Luật này.

Trường hợp có nhiều bên tham gia thực hiện hợp đồng, nội dung giao kết hợp đồng phải xác định rõ các chủ thể, trách nhiệm, quyền lợi của từng chủ thể liên quan.

3. Trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp không chính xác hoặc không đầy đủ các thông tin quy định tại khoản 1 Điều 37 của Luật này thì trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày giao kết hợp đồng, người tiêu dùng có quyền:

a) Thỏa thuận lựa chọn cách thức xử lý hợp đồng với tổ chức, cá nhân kinh doanh;

b) Đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng đã giao kết hoặc yêu cầu cơ quan có thẩm quyền tuyên hợp đồng vô hiệu hoặc tuyên bố hủy bỏ hợp đồng và thông báo cho tổ chức, cá nhân kinh doanh. Người tiêu dùng không phải trả bất kỳ chi phí nào để chấm dứt hợp đồng và chỉ phải trả chi phí đối với phần sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ đã sử dụng.

4. Trường hợp người tiêu dùng đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng theo quy định tại điểm b khoản 3 Điều này, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải trả lại tiền cho người tiêu dùng chậm nhất là 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 do hai bên thỏa thuận hoặc theo quy định của pháp luật dân sự. 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.

Điều 39. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh với người tiêu dùng trong các giao dịch trên không gian mạng

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng gồm:
 - a) Tổ chức, cá nhân kinh doanh sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ thông qua hệ thống thông tin tự mình thiết lập hoặc thông qua các nền tảng số;
 - b) Tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số.
2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng có trách nhiệm thực hiện quy định tại Điều 37, Điều 38 của Luật này và Mục 2 Chương III trong trường hợp cung cấp dịch vụ liên tục.
3. Ngoài trách nhiệm quy định tại khoản 2 Điều này, tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số trung gian có trách nhiệm:
 - a) Chỉ định, công bố công khai đầu mối liên hệ, người đại diện được ủy quyền phối hợp với cơ quan quản lý nhà nước trong việc giải quyết các vấn đề liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;
 - b) Xây dựng, công bố công khai quy chế hoạt động của nền tảng cho người tiêu dùng trong đó phân định rõ trách nhiệm của các bên tham gia giao dịch;
 - c) Cung cấp thông tin về tổ chức, cá nhân kinh doanh hoạt động trên nền tảng số khi người tiêu dùng có yêu cầu;
 - d) 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, trừ trường hợp phản hồi, đánh giá đó vi phạm các quy định của pháp luật, trái đạo đức xã hội;
 - đ) Hiển thị đầy đủ, minh bạch thông tin sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ do tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp, bao gồm các nội dung bắt buộc thể hiện trên nhãn hàng hóa theo quy định của pháp luật về nhãn hàng hóa, trừ các thông tin có tính chất riêng biệt theo sản phẩm như: năm, tháng, ngày sản xuất; hạn sử dụng; số lô sản xuất; số khung, số máy; tiêu chuẩn kết quả cần đạt được trong cung cấp dịch vụ;
 - e) Chỉ định, công bố công khai đầu mối tiếp nhận, giải quyết các phản ánh, khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, nội dung thông tin trên nền tảng số; tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng đối với các quyết định của nền tảng số;
 - g) Có biện pháp cho phép hiển thị ưu tiên đánh giá, phản ánh, kiến nghị của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoặc tổ chức đánh giá tín nhiệm theo quy định của pháp luật;
 - h) Trực tiếp hoặc cung cấp giải pháp lưu trữ thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ và các giao dịch thực hiện, cho phép người tiêu dùng truy nhập, truy vết, tải, lưu trữ và in hóa đơn, chứng từ, tài liệu liên quan đến giao dịch nền tảng số mà mình quản lý;

i) Minh bạch hoạt động quảng cáo trên không gian mạng theo quy định của pháp luật trong trường hợp có hoạt động quảng cáo đi kèm;

k) Cung cấp báo cáo về các hoạt động kiểm duyệt nội dung đã thực hiện theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

l) 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 tra, kiểm tra của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;

m) Xác thực danh tính tổ chức, cá nhân bán hàng hóa, cung cấp dịch vụ trên nền tảng số của mình;

n) Thực hiện nghĩa vụ nhận ủy quyền của người tiêu dùng trong toàn bộ quá trình giao dịch trên nền tảng số của mình trong trường hợp có tổ chức, cá nhân kinh doanh nước ngoài bán hàng hóa, cung cấp dịch vụ cho người tiêu dùng trên lãnh thổ Việt Nam;

o) Thực hiện các trách nhiệm khác quy định tại Luật này và quy định của pháp luật khác có liên quan.

4. Tổ chức thiết lập, vận hành dịch vụ nền tảng số lớn theo quy định của Chính phủ phải đáp ứng các quy định tại khoản 2 Điều này và các trách nhiệm sau:

a) Thiết lập kho lưu trữ quảng cáo có sử dụng thuật toán để nhắm đến người, nhóm người tiêu dùng cụ thể;

b) Đánh giá định kỳ hoạt động kiểm duyệt nội dung, việc sử dụng hệ thống thuật toán và quảng cáo nhắm đến người, nhóm người tiêu dùng cụ thể;

c) Đánh giá định kỳ việc thực hiện quy định xử lý tài khoản giả, việc sử dụng trí tuệ nhân tạo, các giải pháp tự động toàn bộ hoặc tự động một phần.

Điều 40. Trách nhiệm công bố công khai thông tin cảnh báo người tiêu dùng trong giao dịch trên không gian mạng

1. Nội dung công bố công khai thông tin cảnh báo bao gồm:

a) Danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng có hành vi vi phạm quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng bị xử lý theo quy định của Luật này và pháp luật có liên quan;

b) Danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng có hành vi vi phạm pháp luật về quyền lợi người tiêu dùng bị xử lý bởi cơ quan nước ngoài có thẩm quyền và có ảnh hưởng đến quyền lợi người tiêu dùng Việt Nam.

2. Trách nhiệm công bố, công khai các thông tin cảnh báo:

a) Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh có trách nhiệm cung cấp, công bố công khai các thông tin cảnh báo người tiêu dùng trong các giao dịch trên không gian mạng thuộc trách nhiệm quy định tại khoản 1 Điều này theo quy định của pháp luật;

b) Tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng có hành vi vi phạm bị xử lý theo quy định của Luật này và pháp luật có liên quan có trách nhiệm cung cấp thông tin cho cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền thông qua hệ thống thông tin, báo cáo theo quy định của pháp luật;

c) Các cơ quan báo chí, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng công bố công khai thông tin cảnh báo người tiêu dùng trong các giao dịch trên không gian mạng bằng hình thức phù hợp, bảo đảm thuận tiện cho người tiêu dùng tiếp nhận thông tin. Việc công bố công khai thông tin cảnh báo phải tuân thủ quy định của Luật này và quy định của pháp luật có liên quan.

3. Chính phủ quy định chi tiết trình tự, thủ tục, thời điểm và hình thức cung cấp, công khai thông tin cảnh báo về bảo vệ người tiêu dùng trên không gian mạng.

Mục 2

CUNG CẤP DỊCH VỤ LIÊN TỤC

Điều 41. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp dịch vụ liên tục

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp dịch vụ liên tục trên lãnh thổ Việt Nam có trách nhiệm thông báo công khai về đại diện theo pháp luật tại Việt Nam (nếu có).

Trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp dịch vụ liên tục trên lãnh thổ Việt Nam mà không có đại diện theo pháp luật tại Việt Nam thì phải chỉ định đại diện theo ủy quyền tại Việt Nam và thông báo công khai về đại diện theo ủy quyền tại Việt Nam. Đại diện theo ủy quyền của tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định tại Luật này.

2. 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 trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác.

3. 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 03 ngày làm việc trước ngày dừng cung cấp dịch vụ.

4. Thường xuyên kiểm tra chất lượng dịch vụ mà mình cung cấp, bảo đảm chất lượng dịch vụ như đã cam kết với người tiêu dùng.

Điều 42. Hợp đồng cung cấp dịch vụ liên tục

1. Hợp đồng cung cấp dịch vụ liên tục phải được lập thành văn bản và cung cấp cho người tiêu dùng 01 bản.

2. Hợp đồng theo mẫu cung cấp dịch vụ liên tục phải có những nội dung sau:

a) Tên, địa chỉ liên hệ, số điện thoại liên hệ của tổ chức, cá nhân kinh doanh hoặc của đại diện theo ủy quyền của tổ chức, cá nhân kinh doanh tại Việt Nam (nếu có);

b) Mô tả dịch vụ được cung cấp;

c) Thời điểm và thời hạn cung cấp dịch vụ;

d) Thông tin chính xác, đầy đủ về các khoản phí, chi phí, cách thức tính phí, chi phí có thể phát sinh và các điều kiện giao dịch chung có thể áp dụng trong quá trình cung cấp dịch vụ cho người tiêu dùng;

đ) Thông báo cho người tiêu dùng về việc nộp phí để tiếp tục sử dụng dịch vụ theo cách thức đã được thỏa thuận tối thiểu là 07 ngày làm việc trước khi hết hạn sử dụng dịch vụ;

e) Thông báo cho người tiêu dùng về thời điểm kết thúc hợp đồng theo cách thức đã được thỏa thuận tối thiểu 07 ngày làm việc trước khi hợp đồng kết thúc;

g) Các nội dung khác phải có trong hợp đồng theo quy định tại khoản 3 Điều 23 của Luật này.

3. 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 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.

Mục 3**BÁN HÀNG TRỰC TIẾP****Điều 43. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong hoạt động bán hàng tận cửa**

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh thực hiện hoạt động bán hàng tận cửa thông qua các hình thức:

a) Tự mình thực hiện.

b) Người lao động của tổ chức, cá nhân kinh doanh.

c) Đại diện được thuê hoặc được ủy quyền, đại diện thương mại.

2. Các cá nhân quy định tại khoản 1 Điều này khi bán hàng tận cửa có trách nhiệm sau đây:

a) Giới thiệu tên, số điện thoại liên lạc, địa chỉ, trụ sở của tổ chức, cá nhân kinh doanh chịu trách nhiệm về hoạt động bán hàng và cung cấp tài liệu chứng minh mối quan hệ với tổ chức, cá nhân kinh doanh;

b) Không được tiếp tục đề nghị cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ khi người tiêu dùng đã từ chối;

c) Giải thích cho người tiêu dùng về điều kiện của hợp đồng, thông tin khác mà người tiêu dùng quan tâm liên quan đến sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ.

3. Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải chịu trách nhiệm đối với hoạt động bán hàng của cá nhân bán hàng tận cửa quy định tại khoản 1 Điều này.

Điều 44. Hợp đồng bán hàng tận cửa

1. Hoạt động bán hàng tận cửa phải được lập thành hợp đồng bằng văn bản và cung cấp cho người tiêu dùng một bản, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác.

2. Trường hợp hợp đồng bán hàng tận cửa được lập thành văn bản thì tổ chức, cá nhân kinh doanh phải dành thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày giao kết hợp đồng để người tiêu dùng cân nhắc lại việc quyết định thực hiện hợp đồng. Trong thời hạn này, người tiêu dùng có quyền đơn phương chấm dứt hợp đồng đã giao kết và thông báo cho tổ chức, cá nhân kinh doanh.

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

Điều 45. Trách nhiệm tổ chức, cá nhân bán hàng đa cấp

1. Trách nhiệm của tổ chức bán hàng đa cấp:

a) Niêm yết công khai các tài liệu hoạt động tại trụ sở chính, chi nhánh, văn phòng đại diện và địa điểm kinh doanh của tổ chức bán hàng đa cấp;

b) Thực hiện đúng quy tắc hoạt động, kế hoạch trả thưởng;

c) Xuất hóa đơn theo từng giao dịch bán hàng;

d) Nhận lại hàng hóa và trả lại tiền theo yêu cầu của cá nhân tham gia bán hàng đa cấp hoặc người tiêu dùng nếu yêu cầu được thực hiện trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày nhận hàng và hàng còn nguyên bao bì, tem, nhãn và còn hạn sử dụng;

đ) 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.

2. Trách nhiệm của cá nhân tham gia bán hàng đa cấp với người tiêu dùng:

- a) Xuất trình thẻ thành viên trước khi giới thiệu hoặc tiếp thị, bán hàng;
- b) Tuân thủ hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp và quy tắc hoạt động;
- c) Không được lợi dụng chức vụ, quyền hạn, địa vị xã hội, nghề nghiệp để khuyến khích, yêu cầu, lôi kéo, dụ dỗ người khác tham gia vào mạng lưới bán hàng đa cấp hoặc mua sản phẩm, hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp.

3. Các hành vi bán hàng đa cấp bị cấm:

- a) Yêu cầu người khác phải đặt cọc hoặc nộp một khoản tiền nhất định để được ký hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp;
- b) Yêu cầu người khác phải mua một số lượng sản phẩm, hàng hóa nhất định để được ký hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp;
- c) Cung cấp thông tin gian dối về kế hoạch trả thưởng, về lợi ích của việc tham gia mạng lưới bán hàng đa cấp;
- d) Cung cấp thông tin gian dối, gây nhầm lẫn về tính năng, công dụng của sản phẩm, hàng hóa hoặc hoạt động của tổ chức bán hàng đa cấp;
- đ) Kinh doanh theo phương thức đa cấp đối với dịch vụ hoặc các hình thức khác không phải là mua bán hàng hóa, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác;

4. Chính phủ quy định chi tiết Điều này.

Điều 46. Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp

- 1. Tổ chức bán hàng đa cấp và cá nhân tham gia bán hàng đa cấp phải giao kết hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp bằng văn bản.
- 2. Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp phải đáp ứng các điều kiện quy định tại Điều 23 của Luật này.

Điều 47. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong hoạt động bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên

- 1. Trừ trường hợp pháp luật có quy định khác, trước khi bán sản phẩm, hàng hóa, cung cấp dịch vụ tại địa điểm không phải là địa điểm bán lẻ, giới thiệu dịch vụ thường xuyên với tổng giá trị hàng hóa bán cao hơn 10 triệu đồng hoặc có ít nhất 01 sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ có giá trị cao hơn 100 nghìn đồng, tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm:

a) 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, nội dung, phương thức, giá bán và loại sản phẩm, hàng hóa có liên quan;

b) Niêm yết công khai thông tin về tổ chức, cá nhân kinh doanh và sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ tại địa điểm tổ chức bán hàng;

c) Duy trì thông tin liên hệ, giải quyết khiếu nại, phản ánh của người tiêu dùng trong và sau khi kết thúc bán sản phẩm, hàng hóa, cung cấp dịch vụ;

d) Cung cấp thông tin đầy đủ, trung thực, chính xác về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ và hoạt động của tổ chức, cá nhân kinh doanh;

đ) Cho phép người tiêu dùng trả lại sản phẩm, hàng hóa trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận hàng với điều kiện sản phẩm, hàng hóa còn nguyên bao bì, nhãn hàng hóa, tem (nếu có), còn hạn sử dụng;

e) Giao hóa đơn, chứng từ mua bán, giao nhận sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ;

g) Trường hợp hợp đồng cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ quy định tại Điều này được lập thành văn bản thì tổ chức, cá nhân kinh doanh phải chuyển hợp đồng cho người tiêu dùng trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày hợp đồng được giao kết để cân nhắc lại việc quyết định thực hiện hợp đồng. Trong thời hạn này, 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. Trước khi hết thời hạn này, tổ chức, cá nhân kinh doanh không được yêu cầu người tiêu dùng đặt cọc, thanh toán hoặc thực hiện các nội dung hợp đồng, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

2. Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm tiếp nhận thông báo, theo dõi và kiểm tra việc bán hàng của tổ chức, cá nhân kinh doanh theo đúng nội dung đã thông báo theo quy định tại khoản 1 Điều này.

3. Chính phủ quy định chi tiết Điều này.

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

Điều 48. Trách nhiệm của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và tổ chức chính trị - xã hội

1. Trách nhiệm của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam

a) Tham gia trong việc tuyên truyền, vận động để người dân hiểu rõ về

chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

b) Giám sát việc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các cơ quan quản lý nhà nước các cấp, tổ chức, cá nhân kinh doanh; phản biện xã hội đối với dự thảo chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Trách nhiệm của tổ chức chính trị - xã hội

a) Có trách nhiệm theo quy định tại khoản 1 Điều này;

b) Tư vấn cho đoàn viên, hội viên và nhân dân về các vấn đề liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 49. Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Tổ chức xã hội thành lập và hoạt động theo quy định của pháp luật về hội được tham gia hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng bao gồm tổ chức xã hội có tôn chỉ, mục đích tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tổ chức xã hội khác tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoạt động theo quy định tại Luật này và quy định khác của pháp luật có liên quan.

4. Nhà nước khuyến khích các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Tổ chức xã hội có tôn chỉ, mục đích tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được Nhà nước giao thực hiện một số nhiệm vụ về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 50. Hoạt động của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Hoạt động của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng bao gồm:

a) Hướng dẫn, giúp đỡ, tư vấn người tiêu dùng khi có yêu cầu;

b) Cung cấp cho cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền thông tin về hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân kinh doanh;

c) Tham gia góp ý xây dựng pháp luật, chủ trương, chính sách, phương hướng, kế hoạch, chương trình, dự án và biện pháp về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

d) Tuyên truyền, phổ biến giáo dục chủ trương, chính sách, pháp luật của nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và chủ trương, chính sách liên quan.

đ) Tổ chức hoặc tham gia hỗ trợ thương lượng, hòa giải các tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh theo quy định tại Luật này khi có yêu cầu;

e) Độc lập khảo sát, thử nghiệm, công bố kết quả khảo sát, thử nghiệm chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ do mình thực hiện theo quy định của pháp luật; thực hiện phản ánh, đánh giá mức độ tin cậy của tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng; thông tin, cảnh báo cho người tiêu dùng về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ và chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc thông tin, cảnh báo của mình; kiến nghị cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

g) Đại diện người tiêu dùng khởi kiện khi có yêu cầu và ủy quyền theo quy định của pháp luật;

h) Tự mình khởi kiện vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vì lợi ích công cộng;

i) Tổ chức đào tạo nâng cao nhận thức và kiến thức tiêu dùng cho người tiêu dùng.

2. Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được quyền tự mình khởi kiện vụ án bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vì lợi ích công cộng khi có đủ các điều kiện sau đây:

a) Được thành lập hợp pháp theo quy định của pháp luật;

b) 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;

c) Có thời gian hoạt động tối thiểu là 01 năm tính từ ngày tổ chức xã hội được thành lập đến ngày tổ chức xã hội thực hiện quyền tự khởi kiện.

d) Có phạm vi hoạt động từ cấp tỉnh, huyện trở lên.

Điều 51. Quyền của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Tham gia các hoạt động kiểm tra liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo yêu cầu của các cơ quan có thẩm quyền.

2. Phối hợp với các cơ quan, tổ chức trong hoạt động tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. Được các cơ quan quản lý nhà nước thông báo kết quả tiếp nhận, xử lý, bảo mật thông tin do mình cung cấp, kiến nghị.

4. Được đào tạo, tập huấn kiến thức, kỹ năng về hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

5. Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được gia nhập các tổ chức quốc tế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật về hội.

6. Tham gia chương trình, dự án, đề tài nghiên cứu, tư vấn, phản biện, giám định xã hội và các hoạt động khác liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo đề nghị của cơ quan quản lý nhà nước.

Điều 52. Trách nhiệm của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Chấp hành nghiêm chỉnh các quy định tại Luật này và quy định của pháp luật có liên quan.

2. Không xâm phạm lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân khác trong quá trình tham gia hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. Thực hiện nhiệm vụ khi được cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền giao.

Điều 53. Tổ chức xã hội có tôn chỉ, mục đích tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Tổ chức xã hội có tôn chỉ, mục đích tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thực hiện các hoạt động quy định tại khoản 1 Điều 50 của Luật này.

2. Trường hợp cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền giao thực hiện các hoạt động quy định tại các điểm d, đ, e, g, h và i khoản 1 Điều 50 của Luật này, 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.

3. Tổ chức xã hội có tôn chỉ, mục đích tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không được từ chối tư vấn, hỗ trợ những khiếu nại chính đáng của người tiêu dùng.

Chương V

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

Mục 1

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 54. Phương thức giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh

1. Tranh chấp phát sinh giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh 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 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.

3. Các phương thức giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh có thể được thực hiện theo hình thức trực tiếp, trực tuyến hoặc các hình thức khác theo quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 55. Trách nhiệm cung cấp thông tin trong quá trình giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh

1. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm cung cấp đầy đủ, chính xác và kịp thời thông tin, tài liệu theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong quá trình giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

2. Cơ quan quản lý nhà nước, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có trách nhiệm bảo mật thông tin, tài liệu được cung cấp theo quy định của pháp luật.

Mục 2

THƯƠNG LƯỢNG

Điều 56. Yêu cầu và tiếp nhận thương lượng

1. Người tiêu dùng có quyền yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh thương lượng.

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải tiếp nhận yêu cầu thương lượng của người tiêu dùng theo quy định tại Điều 57 của Luật này.

3. Trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh không trả lời yêu cầu thương lượng của người tiêu dùng theo quy định tại Điều 57 của Luật này hoặc từ chối thương lượng mà không có lý do chính đáng, người tiêu dùng có quyền yêu cầu cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hỗ trợ thương lượng khi cho rằng

quyền, lợi ích hợp pháp của mình bị xâm phạm.

Điều 57. Trình tự, thủ tục thương lượng

1. Người tiêu dùng gửi yêu cầu thương lượng với các thông tin, tài liệu liên quan (nếu có) đến tổ chức, cá nhân kinh doanh tại trụ sở chính, địa điểm kinh doanh, trang thông tin điện tử, các phương thức liên lạc khác do tổ chức, cá nhân kinh doanh đã công bố công khai hoặc đang áp dụng.

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh 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. Trường hợp từ chối theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều 59 của Luật này thì phải nêu rõ lý do để người tiêu dùng biết.

3. Trong trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 56 của Luật này, người tiêu dùng gửi yêu cầu hỗ trợ thương lượng và các tài liệu liên quan bằng hình thức trực tiếp hoặc qua đường bưu điện hoặc trực tuyến đến cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

4. Trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu của người tiêu dùng, cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có trách nhiệm chuyển yêu cầu của người tiêu dùng đến tổ chức, cá nhân kinh doanh được yêu cầu thương lượng.

5. Tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm tiến hành thương lượng với người tiêu dùng trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu và thông báo bằng văn bản kết quả thương lượng đến cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong vòng 05 ngày làm việc kể từ thời điểm kết thúc thương lượng.

6. Trường hợp từ chối yêu cầu thương lượng của người tiêu dùng theo quy định tại Điều này, trong vòng 07 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được yêu cầu thương lượng, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải trả lời bằng văn bản hoặc các hình thức có giá trị tương đương và nêu rõ lý do.

Điều 58. Các trường hợp không tiếp nhận, giải quyết yêu cầu hỗ trợ thương lượng

1. Người tiêu dùng không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp.

2. Người không có thẩm quyền đại diện thực hiện yêu cầu.

3. Người tiêu dùng không cung cấp đầy đủ thông tin, tài liệu để xác định chính xác tổ chức, cá nhân có liên quan hoặc bằng chứng liên quan đến giao dịch.

4. Nội dung yêu cầu hỗ trợ không thuộc chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền

của cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoặc mục đích, phạm vi, lĩnh vực hoạt động của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

5. Yêu cầu đã được cơ quan quản lý nhà nước khác giải quyết hoặc đã được cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giải quyết trước đó.

Điều 59. Quyền và trách nhiệm của các bên trong quá trình thương lượng

1. Người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh trong quá trình thương lượng có các quyền sau đây:

- a) Đồng ý hoặc từ chối tham gia thương lượng theo quy định của Luật này;
- b) Lựa chọn thời gian, hình thức thương lượng;
- c) Yêu cầu tạm dừng hoặc chấm dứt thương lượng trong quá trình thương lượng;
- d) Yêu cầu giữ bí mật về việc thương lượng;
- đ) Được tự do bày tỏ ý chí về nội dung thương lượng;
- e) Các quyền khác theo quy định của Luật này và pháp luật có liên quan.

2. Người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh trong quá trình thương lượng có các trách nhiệm sau đây:

- a) Tiến hành thương lượng theo quy định của pháp luật và phù hợp với đạo đức xã hội, quyền, trách nhiệm công dân, văn hóa kinh doanh;
- b) Trình bày đúng sự thật, các tình tiết của tranh chấp, cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan đến vụ tranh chấp;
- c) Thực hiện kết quả thương lượng thành trên nguyên tắc trung thực, thiện chí;
- d) Các trách nhiệm khác theo quy định của Luật này và pháp luật có liên quan.

Điều 60. Kết quả thương lượng

1. Kết quả thương lượng của tổ chức, cá nhân kinh doanh với người tiêu dùng được lập thành văn bản hoặc các hình thức có giá trị pháp lý tương đương, trừ trường hợp các bên có thoả thuận khác.

2. Văn bản về kết quả thương lượng bao gồm các nội dung sau:

- a) Các bên tham gia thương lượng;
- b) Thời gian, địa điểm tiến hành thương lượng;
- c) Nội dung thương lượng;

d) Kết quả thương lượng;

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

3. Trường hợp kết quả thương lượng được lập thành văn bản thì văn bản phải có chữ ký hoặc dấu chỉ của đại diện các bên thương lượng.

Mục 3

HÒA GIẢI

Điều 61. Trình tự, thủ tục hòa giải

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh và người tiêu dùng có quyền thỏa thuận lựa chọn bên thứ ba là hòa giải viên để thực hiện việc hòa giải.

2. Trình tự, thủ tục hòa giải thực hiện theo quy định của pháp luật hòa giải thương mại và các pháp luật khác có liên quan.

Điều 62. Nguyên tắc thực hiện hòa giải

1. Bảo đảm khách quan, trung thực, thiện chí, công bằng, tự nguyện, 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 63. Tổ chức hòa giải

1. Tổ chức hòa giải tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh gồm:

- a) Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;
- b) Tổ chức hòa giải thương mại theo quy định của pháp luật hòa giải thương mại;
- c) Tổ chức khác có chức năng hòa giải theo quy định của pháp luật.

2. Tổ chức hòa giải theo quy định tại điểm a, điểm c khoản 1 Điều này có trách nhiệm công nhận, công bố Danh sách hòa giải viên đủ điều kiện theo quy định của Luật này và chỉ định các hòa giải viên tham gia thực hiện việc hòa giải theo yêu cầu của các bên.

3. Tổ chức hòa giải thương mại có trách nhiệm công bố Danh sách hòa giải viên thương mại và chỉ định các hòa giải viên tham gia thực hiện việc hòa giải theo quy định của pháp luật về hòa giải thương mại.

Điều 64. Hòa giải viên

Hòa giải viên hòa giải tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh gồm:

1. Hòa giải viên thương mại theo quy định của pháp luật hòa giải thương mại.
2. Hòa giải viên thuộc các tổ chức quy định tại điểm a, điểm c khoản 1 Điều 63 của Luật này là công dân Việt Nam đáp ứng đủ các điều kiện sau:
 - a) Có năng lực hành vi dân sự đầy đủ;
 - b) Có phẩm chất đạo đức tốt, trung thực;
 - c) Có ít nhất 02 năm kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực được đào tạo;
 - d) Có kỹ năng hòa giải, hiểu biết pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và pháp luật khác có liên quan.
 - đ) Không bị truy cứu trách nhiệm hình sự hoặc đã bị kết án mà chưa được xóa án tích.

3. Trường hợp tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh mà có 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.

Điều 65. Kết quả hòa giải

1. Khi đạt được kết quả hòa giải thành, các bên lập văn bản về kết quả hòa giải thành.
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 hòa 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.

3. Văn bản về kết quả hòa giải phải có chữ ký hoặc điểm chỉ của các bên tham gia hòa giải và chữ ký xác nhận của cá nhân tiến hành hòa giải hoặc đóng dấu xác nhận của tổ chức tiến hành hòa giải.

Điều 66. Thực hiện và công nhận kết quả hòa giải thành

1. Các bên có trách nhiệm thực hiện kết quả hòa giải thành trong thời hạn đã thỏa thuận trong văn bản về kết quả hòa giải.

2. Một trong các bên có quyền yêu cầu Tòa án ra quyết định công nhận kết quả hòa giải thành.

3. Việc yêu cầu và công nhận kết quả hòa giải thành thực hiện theo quy định của pháp luật tố tụng dân sự.

Mục 4

TRỌNG TÀI

Điều 67. Hiệu lực của điều khoản trọng tài

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải thông báo về điều khoản trọng tài trước khi giao kết hợp đồng và được người tiêu dùng chấp thuận.

2. Trường hợp điều khoản trọng tài do tổ chức, cá nhân kinh doanh đưa vào hợp đồng theo mẫu hoặc điều kiện giao dịch chung thì khi xảy ra tranh chấp, người tiêu dùng vẫn có quyền lựa chọn các phương thức giải quyết tranh chấp khác.

Điều 68. 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 69. Nghĩa vụ chứng minh

1. Người tiêu dùng có nghĩa vụ cung cấp chứng cứ và chứng minh để bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình theo quy định của pháp luật, trừ việc chứng minh lỗi của tổ chức, cá nhân kinh doanh.

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh có nghĩa vụ chứng minh mình không có lỗi gây ra thiệt hại theo quy định của Luật này.

Mục 5

GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP TẠI TÒA ÁN

Điều 70. 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 tại Luật này.

2. Vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được giải quyết theo thủ tục rút gọn quy định trong pháp luật về tố tụng dân sự khi có đủ các điều kiện sau đây:

a) Người tiêu dùng khởi kiện; tổ chức, cá nhân trực tiếp cung cấp sản

phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng bị khởi kiện;

- 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.

Điều 71. 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.

3. Tổ chức xã hội đại diện người tiêu dùng khởi kiện hoặc tự mình khởi kiện vì lợi ích công cộng không phải nộp tạm ứng án phí, tạm ứng lệ phí Tòa án.

Điều 72. 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.

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 bị kiện;
- c) Nội dung khởi kiện;
- d) Thủ tục và thời hạn đăng ký tham gia vụ án.

Điều 73. 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

1. Tiền bồi thường thiệt hại và đối tượng thụ hưởng 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.

2. Trong trường hợp không xác định được đối tượng thụ hưởng, 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 được sử dụng để phục vụ cho các hoạt động chung vì quyền lợi người tiêu dùng.

3. Chính phủ quy định chi tiết Điều này.

Chương VI

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

Điều 74. 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 triển khai hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực của mình quản lý hoặc 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 75. 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 chính sách, pháp luật, chiến lược, kế hoạch, chương trình, dự án về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; thúc đẩy sản xuất và tiêu dùng bền vững hướng đến nền kinh tế xanh, kinh tế tuần hoàn khuyến khích, thúc đẩy đầu tư, sản xuất, phân phối, xuất nhập khẩu sản phẩm, công nghệ thân thiện môi trường, thực hành kinh doanh có trách nhiệm vì người tiêu dùng phù hợp với các lộ trình hội nhập và cam kết quốc tế, thực hiện các hiệp định thương mại song phương và đa phương.
2. Tổ chức thực hiện tuyên truyền, phổ biến, giáo dục kiến thức và 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.
3. Xây dựng cơ sở dữ liệu thông tin quốc gia về 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.
4. Thực hiện việc giao nhiệm vụ cho tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định tại khoản 2 Điều 53 của Luật này và luật khác có liên quan.
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.
7. Quản lý hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tổ chức hòa giải về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.

8. Xây dựng cơ chế phối hợp với các bộ, cơ quan ngang bộ có liên quan để triển khai các hoạt động về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền.

9. Yêu cầu các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương báo cáo định kỳ, đột xuất về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tổng hợp báo cáo cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

10. Kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo thẩm quyền.

Điều 76. Trách nhiệm của các bộ, cơ quan ngang bộ

1. Thực hiện trách nhiệm quy định từ khoản 1 đến khoản 6 Điều 75 của Luật này trong lĩnh vực được phân công quản lý.

2. Tổ chức hoạt động khảo sát, thử nghiệm; công bố kết quả khảo sát, thử nghiệm chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; thông tin, cảnh báo cho người tiêu dùng về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ trong lĩnh vực được phân công quản lý.

3. Chủ trì, phối hợp với Bộ Công Thương xây dựng và triển khai thực hiện các hoạt động về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền trong lĩnh vực được phân công quản lý.

Điều 77. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân các cấp

1. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh

a) Thực hiện trách nhiệm quy định tại khoản 1 đến khoản 5 và khoản 7 Điều 75 của Luật này tại địa phương;

b) Quản lý khảo sát, thử nghiệm; công bố kết quả khảo sát, thử nghiệm chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; thông tin, cảnh báo cho người tiêu dùng về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ tại địa phương;

c) Ban hành quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, giải quyết yêu cầu của người tiêu dùng tại địa phương;

d) Tham gia hợp tác quốc tế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo phân công, phân cấp hoặc hợp tác quốc tế với các tỉnh của quốc gia láng giềng có đường biên giới chung.

2. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân cấp huyện

a) Thực hiện trách nhiệm quy định tại khoản 2 và khoản 5 Điều 75 của Luật này tại địa bàn được phân công quản lý;

b) Kiểm tra hoạt động của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoạt động trên địa bàn huyện mình quản lý;

c) Quản lý theo thẩm quyền đối với các chợ, trung tâm thương mại trên địa bàn để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khi mua hàng hóa, sử dụng dịch vụ

tại các địa điểm này;

d) Hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ để Ủy ban nhân dân cấp xã thực hiện các biện pháp cần thiết để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khi mua hàng hóa, sử dụng dịch vụ của các cá nhân hoạt động thương mại ngoài phạm vi chợ, trung tâm thương mại;

đ) Báo cáo kết quả thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn huyện theo định kỳ hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền cấp trên;

e) Ban hành quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại các cơ quan cấp huyện.

3. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân cấp xã

a) Kiểm tra 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;

b) 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;

c) Tiếp nhận thông báo tổ chức hoạt động bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên và kiểm tra, theo dõi hoạt động bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên trên địa bàn theo quy định của Luật này;

d) 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;

đ) Xử lý các vi phạm về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền và theo quy định của pháp luật;

e) 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.

Chương VII

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

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 70 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”.

Điều 79. Hiệu lực thi hành

1. Luật này có hiệu lực thi hành từ ngày 15 tháng 3 năm 2024.
2. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 59/2010/QH12 hết hiệu lực kể từ ngày Luật này có hiệu lực.

Luật này đã được Quốc hội nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam khoá XV kỳ họp thứ 5 thông qua ngày tháng 5 năm 2023.

CHỦ TỊCH QUỐC HỘI

Vương Đình Huệ