

Số: 1832/BC-TTKQH

Hà Nội, ngày 28 tháng 11 năm 2022

BÁO CÁO

Tổng hợp ý kiến của các vị đại biểu Quốc hội thảo luận ở Tổ và Hội trường về dự án Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (sửa đổi)

Kính gửi: Các vị đại biểu Quốc hội

Ngày 02/11/2022, Quốc hội đã thảo luận tại Tổ và ngày 10/11/2022, Quốc hội đã thảo luận tại Hội trường về dự án Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (sửa đổi) (sau đây gọi là dự án Luật). Tổng số có **148 lượt** đại biểu Quốc hội phát biểu ý kiến tại Tổ và có **23 lượt** đại biểu Quốc hội phát biểu tại Hội trường. Không khí thảo luận sôi nổi, thẳng thắn, trí tuệ, trách nhiệm và đều mang tính xây dựng. Sau đây là tổng hợp ý kiến thảo luận tại Tổ về dự án Luật:

I. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG

1. Về sự cần thiết sửa đổi Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Nhiều ý kiến nhất trí với sự cần thiết sửa đổi Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (BVQLNTD) vì nhiều nội dung trong Luật hiện hành không còn phù hợp (*63 ý kiến*). Có ý kiến đánh giá cao trách nhiệm của Chính phủ trong việc kịp thời đề xuất sửa đổi Luật (*01 ý kiến*). Một số ý kiến đánh giá cao sự chuẩn bị của Chính phủ và Báo cáo thẩm tra của Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường (*06 ý kiến*). Một số ý kiến nhất trí với dự thảo Luật cũng như Báo cáo thẩm tra về dự án Luật BVQLNTD (sửa đổi) (*09 ý kiến*). Có ý kiến đánh giá cao Ban soạn thảo đã nghiên cứu, tiếp thu giải trình ý kiến của đại biểu Quốc hội rất công phu (*01 ý kiến*).

- Có ý kiến cho rằng dự thảo Luật có tính nhân văn sâu sắc, cập nhật những vấn đề của thời đại (*01 ý kiến*), được chuẩn bị công phu và tổng quát (*01 ý kiến*), các nội dung và biện pháp bảo vệ người tiêu dùng là phù hợp và đáp ứng yêu cầu xã hội, nhất là trong giai đoạn hiện nay (*01 ý kiến*).

2. Về định vị Luật trong hệ thống văn bản pháp luật

Có ý kiến đề nghị cần định vị rõ hơn Luật trong hệ thống pháp luật về BVQLNTD (*02 ý kiến*); cần định vị thông qua việc làm rõ về phạm vi điều chỉnh và giải thích từ ngữ (*01 ý kiến*).

3. Về sự phù hợp của nội dung dự thảo văn bản với chủ trương, đường lối của Đảng; tính hợp hiến, tính hợp pháp, tính thống nhất của dự thảo văn bản với hệ thống pháp luật; tính tương thích với điều ước quốc tế có liên quan mà Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam là thành viên

- Có ý kiến đề nghị cơ quan soạn thảo cần phải tiếp tục nghiên cứu, rà soát để quy định, thể chế hóa đầy đủ các chủ trương, chính sách của Đảng và

Nhà nước, đáp ứng yêu cầu và mục đích đề ra khi soạn thảo luật, đồng thời cũng cần có các quy định để bảo vệ lợi ích hợp pháp của Nhà nước, của nhà sản xuất, nhà phân phối và người tiêu dùng (*01 ý kiến*).

- Có ý kiến đề nghị việc sửa luật lần này cần hướng đến các giải pháp hữu hiệu, kịp thời để thể chế hóa hình thức bảo vệ người tiêu dùng, quy định cụ thể các hành vi xâm phạm quyền, lợi ích chính đáng của người tiêu dùng (*01 ý kiến*).

- Có ý kiến đề nghị để đảm bảo tính thống nhất, đồng bộ dự án Luật, cần rà soát kỹ các nội dung có liên quan của các Bộ luật và luật khác như Bộ luật Dân sự năm 2015, Bộ Luật Tố tụng dân sự năm 2015, Luật Ngân sách nhà nước, Luật Chất lượng sản phẩm hàng hóa (*04 ý kiến*).

- Có ý kiến đề nghị cần rà soát và điều chỉnh, thống nhất các quy định về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng trên không gian mạng với các luật: Luật Thương mại, Luật Giao dịch điện tử, Luật Công nghệ thông tin, Luật Cạnh tranh, Luật An toàn thông tin, Luật Thuế và các luật có liên quan (*02 ý kiến*).

- Có ý kiến đề nghị rà soát, đảm bảo sự thống nhất giữa dự thảo Luật này với dự thảo Luật Giao dịch điện tử (sửa đổi), đặc biệt là các nội dung về bảo vệ người tiêu dùng trong giao dịch trên không gian mạng, nền tảng số... (*03 ý kiến*).

- Có ý kiến băn khoăn về tính khả thi của dự thảo Luật, đề nghị Cơ quan soạn thảo rà soát lại một số quy định để đảm bảo tính khả thi sau khi Luật được thông qua, giảm thiểu hơn nữa việc phải ban hành các văn bản hướng dẫn thực hiện Luật (*01 ý kiến*).

4. Về hồ sơ dự án Luật

- Có ý kiến cho rằng, hồ sơ trình dự án Luật được chuẩn bị kỹ lưỡng, công phu, Cơ quan soạn thảo đã tổng kết việc thực hiện pháp luật hiện hành, đánh giá tác động của các chính sách được đề xuất, rà soát sự tương thích của dự thảo Luật với hệ thống pháp luật hiện hành, có tham khảo kinh nghiệm quốc tế về BVQLNTD (*01 ý kiến*).

- Có ý kiến cho rằng hồ sơ dự án Luật không có dự thảo Nghị định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực BVQLNTD; đề nghị nội dung của Nghị định này phải thể hiện theo đúng nguyên tắc của Luật Xử lý vi phạm hành chính, không đưa thêm tình tiết tăng nặng (*01 ý kiến*).

II. VỀ NỘI DUNG CỤ THỂ

1. Về phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng và tên gọi của Luật (Điều 1 và Điều 2)

- Về phạm vi điều chỉnh:

+ Một số ý kiến đề nghị xem xét phạm vi điều chỉnh theo hướng quy định về trách nhiệm BVQLNTD của tổ chức, cá nhân kinh doanh và tổ chức, cá nhân có liên quan cho đầy đủ hơn (*08 ý kiến*).

+ Có ý kiến đề nghị cần nghiên cứu bổ sung cơ chế hợp tác quốc tế để BVQLNTD ở nước ngoài khi tiêu dùng hàng hóa, dịch vụ có liên quan của Việt Nam (03 ý kiến).

+ Có ý kiến đề nghị bổ sung quy định bảo vệ người tiêu dùng trong sử dụng dịch vụ công (02 ý kiến).

- Về đối tượng áp dụng:

+ Có ý kiến đề nghị giữ đối tượng áp dụng người tiêu dùng bao gồm cả tổ chức (02 ý kiến).

+ Có ý kiến đề nghị làm rõ Luật áp dụng đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh trên lãnh thổ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam hay là cả tổ chức, cá nhân kinh doanh nước ngoài giao dịch bán hàng cho người tiêu dùng Việt Nam. Những vấn đề này cần được xác định rõ trong dự thảo Luật trong điều kiện giao dịch kinh doanh thương mại xuyên biên giới nhiều như hiện nay (02 ý kiến).

+ Có ý kiến đề nghị xem xét bổ sung đối tượng người đi thuê hàng hóa (01 ý kiến).

- Về tên gọi của Luật:

+ Có ý kiến đề nghị nhất trí với tên gọi của Luật (01 ý kiến).

+ Một số ý kiến đề nghị xem xét bỏ cụm từ “quyền lợi” trong tên gọi của dự thảo Luật vì bảo vệ người tiêu dùng sẽ có nội hàm rộng hơn so với bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tên gọi BVQLNTD đề cập rất mờ nhạt đến nghĩa vụ của người tiêu dùng (03 ý kiến).

+ Có ý kiến cho rằng, Luật chỉ đề cập đến bảo vệ người tiêu dùng cá nhân, do đó cần nhắc tên gọi Luật Bảo vệ người tiêu dùng cá nhân sẽ đúng với đối tượng điều chỉnh hơn (01 ý kiến).

2. Về bố cục của dự thảo Luật

- Một số ý kiến thống nhất kết cấu, bố cục của dự thảo Luật (03 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị chuyển các điều từ Điều 8 đến Điều 13 vào Chương II (01 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị Chương II chỉ quy định về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh, không có nội dung khác như hợp đồng theo mẫu (01 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị cân nhắc quy định riêng các chính sách về hàng hóa và các chính sách về dịch vụ; làm rõ nội dung nào có thể điều chỉnh chung, nội dung nào cần có quy định riêng để đảm bảo có căn cứ pháp lý chặt chẽ cho người tiêu dùng (02 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị đưa Điều 15 và Điều 16 lên ngay trước Điều 4 để đảm bảo trật tự logic, tức là quyền của người tiêu dùng, sau đó đến nghĩa vụ của người tiêu dùng, nguyên tắc bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng... (01 ý kiến).

3. Về giải thích từ ngữ (Điều 3)

- Có ý kiến đề nghị quy định các thuật ngữ đảm bảo rõ ràng, chính xác và dễ hiểu; bổ sung, giải thích, làm rõ nội hàm của khái niệm về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; phân biệt sản phẩm, hàng hóa, làm rõ sự cần thiết bổ sung khái niệm "sản phẩm" vào dự thảo Luật (01 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị xem xét bổ sung các khái niệm và các điều, khoản điều chỉnh liên quan đến thương mại điện tử để đảm bảo sự bao quát của phạm vi điều chỉnh của Luật (01 ý kiến).

- Đề nghị bổ sung các khái niệm về: "quyền lợi người tiêu dùng" (01 ý kiến), "tổ chức" (01 ý kiến), "hàng hóa không bảo đảm chất lượng" (01 ý kiến), "bên thứ ba" (04 ý kiến), "thời gian hợp lý", "bảo hành" "sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ" (04 ý kiến), "tiêu dùng lành mạnh" và "tiêu dùng bền vững" (02 ý kiến), "dịch vụ liên tục"; "bán hàng tận cửa" (01 ý kiến).

- Về khái niệm người tiêu dùng (Khoản 1):

+ Nhiều ý kiến đề nghị chỉnh lý khái niệm người tiêu dùng theo hướng gồm tổ chức, vì người tiêu dùng ở đây có thể cá nhân, cũng có thể là hộ gia đình, cũng có thể là tổ chức (37 ý kiến).

+ Có ý kiến đề nghị tại khoản 1 Điều 3 bổ sung cụm từ "tổ chức" sau cụm từ "cá nhân" và bổ sung cụm từ "tổ chức", "cộng đồng" sau cụm từ "gia đình" và khoản này thể hiện lại như sau: "người tiêu dùng là cá nhân, tổ chức mua hoặc sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng sinh hoạt của cá nhân, gia đình, tổ chức, cộng đồng và không vì mục đích thương mại" (01 ý kiến).

+ Một số ý kiến nhất trí với việc không đưa "tổ chức" vào khái niệm "người tiêu dùng", tuy nhiên cần lý giải chặt chẽ, thuyết phục hơn (03 ý kiến).

+ Có ý kiến đề nghị làm rõ trường hợp người dân tiến hành mua, đang mua, hoặc khi tiếp nhận thông tin quảng cáo thì đã là người tiêu dùng chưa. Cần phải bổ sung chủ thể "người tiêu dùng tiềm năng" để bao hàm hết đối tượng trong dự thảo Luật (01 ý kiến).

+ Có ý kiến đề nghị chỉnh lý quy định về người tiêu dùng theo hướng gồm cơ quan, tổ chức mua sản phẩm, dịch vụ sử dụng tại nơi làm việc dùng trong các hoạt động công cộng để đảm bảo tất cả các đối tượng tiêu dùng đều được pháp luật bảo hộ chứ không chỉ là tổ chức, cá nhân tiêu dùng (01 ý kiến).

+ Có ý kiến đề nghị bổ sung cụm từ "hoặc công việc" sau "sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt" (01 ý kiến).

+ Có ý kiến đề nghị rà soát, chỉnh sửa khái niệm người tiêu dùng và các khái niệm liên quan đến khái niệm này trong dự thảo Luật để phù hợp với điều kiện hiện nay, nhất là sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ thông tin (01 ý kiến).

- Về khái niệm "Tổ chức, cá nhân kinh doanh" (Khoản 2):

+ Có ý kiến đề nghị nên bổ sung, chỉnh sửa như sau: "Tổ chức, cá nhân kinh doanh là tổ chức, cá nhân thực hiện một số khâu hoặc tất cả các khâu, các

công đoạn, quá trình đầu tư, sản xuất, quảng bá, giới thiệu sản phẩm tiêu dùng đến tiêu thụ sản phẩm” vì quá trình tổ chức kinh doanh thực hiện qua nhiều khâu, trong đó có khâu đầu tư sản xuất, quảng bá, giới thiệu sản phẩm tiêu dùng đến tiêu thụ sản phẩm (01 ý kiến).

+ Có ý kiến cho rằng chưa xác định được tổ chức, cá nhân kinh doanh chưa đăng ký kinh doanh (01 ý kiến).

+ Có ý kiến đề nghị bổ sung “nhập khẩu” vào ngay sau cụm từ "tiêu thụ". Đề nghị rà soát các quy định khác của dự thảo Luật để bổ sung quy định về nhập khẩu, tiêu thụ sản phẩm, hàng hóa và các điều, khoản có liên quan (01 ý kiến).

- Về khái niệm "Thông tin của người tiêu dùng" (Khoản 3):

Có ý kiến đề nghị chỉ tiếp cận ở góc độ là thông tin cá nhân liên quan đến họ tên, địa chỉ, số điện thoại (01 ý kiến).

- Về khái niệm "Sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật" (Khoản 4):

+ Có ý kiến đề nghị rà soát, nghiên cứu, tham khảo kinh nghiệm quốc tế để quy định phạm vi, nội hàm khái niệm này bảo đảm rõ ràng, bao quát và khả thi (01 ý kiến)

+ Có ý kiến đề nghị nghiên cứu sử dụng cụm từ “sản phẩm, hàng hóa có khả năng gây hại” (01 ý kiến).

+ Có ý kiến đề nghị cần nghiên cứu làm rõ và điều chỉnh lại cách thể hiện “khuyết tật” hay "khiếm khuyết" vì các cụm từ này thường chỉ dùng cho đối với người nhiều hơn là đối với sản phẩm. Có ý kiến cho rằng, sản phẩm khuyết tật hay khiếm khuyết trước hết là nhóm sản phẩm không đảm bảo tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật hình thức, mẫu mã, sau đó mới đến nhóm sản phẩm có nguy cơ ảnh hưởng đến tính mạng của con người, bảo đảm an toàn sức khỏe con người (02 ý kiến). Có ý kiến đề nghị xem xét, nghiên cứu sử dụng cụm từ khác thay cho cụm từ “hàng hóa có khuyết tật” (01 ý kiến).

+ Có ý kiến đề nghị bổ sung giải thích theo hướng: sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật là sản phẩm, hàng hóa không đảm bảo an toàn cho người tiêu dùng, có khả năng gây thiệt hại cho tính mạng, sức khỏe, tài sản của người tiêu dùng và không đảm bảo chất lượng, ảnh hưởng đến công dụng của sản phẩm, hàng hóa mà người tiêu dùng mong muốn (01 ý kiến).

+ Một số ý kiến đề nghị quy định là hàng hỏng, hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng (04 ý kiến).

- Về khái niệm "Người có ảnh hưởng" (Khoản 5):

Có ý kiến đề nghị bổ sung cụm từ "có uy tín" và thể hiện lại là "người có ảnh hưởng là các chuyên gia, người có uy tín được sự chú ý trong ngành nghề, lĩnh vực nhất định..." (01 ý kiến). Có ý kiến cho rằng, nội dung giải thích về người có ảnh hưởng chưa khoa học, chưa cụ thể, sẽ khó trong quá trình áp dụng, cần rà soát, định nghĩa lại (01 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị bổ sung điều, khoản về việc bảo vệ những người có ảnh hưởng bị lợi dụng hình ảnh để làm quảng cáo (*01 ý kiến*).

- Có ý kiến đề nghị thống nhất cách gọi “sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ” hay “hàng hóa, dịch vụ” (*01 ý kiến*).

4. Về nguyên tắc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (Điều 4), chính sách của Nhà nước về BVQLNTD (Điều 5) và chính sách của Nhà nước về sản xuất và tiêu dùng bền vững (Điều 6)

- *Điều 4:*

+ Có ý kiến đề nghị bổ sung nguyên tắc việc BVQLNTD phải được thực hiện từ sớm và phải đảm bảo kịp thời, công bằng, minh bạch, đúng pháp luật; bổ sung “người tiêu dùng cần phải được tôn trọng và bảo vệ” (*01 ý kiến*).

+ Có ý kiến đề nghị bổ sung nguyên tắc bảo đảm tự nguyện, tức là giao dịch giữa người tiêu dùng tổ chức, cá nhân kinh doanh phải bảo đảm tự nguyện và bình đẳng (*01 ý kiến*).

+ Có ý kiến đề nghị bổ sung cụm từ “cá nhân” vào khoản 1 Điều này nhằm nâng cao tính trách nhiệm, nhấn mạnh nghĩa vụ của mỗi công dân trong thực hiện nguyên tắc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (*01 ý kiến*).

+ Có ý kiến đề nghị bổ sung cụm từ “công nhận” và “bảo đảm” để phù hợp với Điều 14 của Hiến pháp năm 2013 và khoản 2 đề nghị thể hiện lại như sau “Quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng được công nhận, tôn trọng, bảo vệ và bảo đảm theo quy định của Luật này và các luật khác có liên quan” (*02 ý kiến*).

+ Về khoản 5, có ý kiến cho rằng nguyên tắc này là về giao dịch, không thể hiện được vấn đề bảo vệ người tiêu dùng. Đề nghị điều chỉnh nội dung khoản này để phù hợp, đúng với bản chất hơn (*01 ý kiến*); đề nghị bổ sung cụm từ “công bằng” sau cụm từ “bình đẳng” (*01 ý kiến*); đề nghị bỏ khoản 5 vì đã có quy định trong Bộ luật Dân sự (*01 ý kiến*).

+ Về khoản 6, có ý kiến cho rằng, ngoài việc đảm bảo trong quá trình tiêu dùng mọi người đều được bình đẳng trước pháp luật, được bảo đảm bình đẳng giới thì đề nghị phải bổ sung việc phải đảm bảo được đúng theo đặc thù của giới tính (*01 ý kiến*). Có ý kiến đề nghị bổ sung nội dung là ngôn ngữ sử dụng chính là tiếng Việt (*01 ý kiến*).

- *Điều 5:*

+ Có ý kiến đề nghị quy định rõ các chính sách để có cơ sở Chính phủ quy định cụ thể (*02 ý kiến*).

+ Có ý kiến đề nghị sửa đổi, bổ sung nội dung về ngân sách nhà nước, bố trí kinh phí về nguồn lực cho công tác BVQLNTD (*01 ý kiến*).

+ Có ý kiến đề nghị bổ sung chính sách về nâng cao đạo đức kinh doanh và hình thành văn hóa tiêu dùng an toàn, văn minh, lành mạnh và bền vững (*01 ý kiến*).

+ Về khoản 1, có ý kiến đề nghị bổ sung các chính sách khuyến khích, tôn vinh (01 ý kiến).

+ Về khoản 2, có ý kiến đề nghị bổ sung cụm từ “trong các hoạt động” vào sau từ “đổi mới sáng tạo” và thể hiện lại như sau: khuyến khích hỗ trợ tổ chức, cá nhân kinh doanh ứng dụng, phát triển khoa học công nghệ, đổi mới sáng tạo trong các hoạt động BVQLNTD (01 ý kiến).

+ Về khoản 3, có ý kiến đề nghị bỏ các cụm từ chung chung như “tăng cường”, “thường xuyên”, “đẩy mạnh” cho phù hợp với quy định tại Điều 8 của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật (01 ý kiến).

+ Có ý kiến đề nghị nghiên cứu bổ sung và lồng ghép nội dung về bảo vệ người tiêu dùng yếu thế, dễ bị tổn thương vào nguyên tắc và chính sách của Nhà nước (01 ý kiến).

+ Có ý kiến đề nghị làm rõ, cụ thể hóa những chính sách của Nhà nước trong Điều 5 và Điều 6, phải nêu rõ cả đối tượng người sản xuất, nếu Luật không quy định thì Nghị định phải hướng dẫn chi tiết. Thống nhất với cơ quan thẩm tra là nên gộp Điều 5 và Điều 6 thành 01 điều để tránh trùng lặp (01 ý kiến).

- Điều 6:

+ Có ý kiến đề nghị chỉ nên tập trung quy định các nội dung về BVQLNTD, còn các nội dung về phát triển sản xuất bền vững, tăng trưởng xanh, kinh tế tuần hoàn nên quy định tại pháp luật khác phù hợp hơn (01 ý kiến).

+ Có ý kiến đề nghị cần có chính sách cụ thể nhằm hỗ trợ các tổ chức, cá nhân thực hiện ứng dụng phát triển khoa học công nghệ tiên tiến, mã số, mã vạch truy xuất, nguồn gốc để sản xuất hàng hóa, sản phẩm cung ứng dịch vụ an toàn, đảm bảo chất lượng. Cần quy định cụ thể về chính sách, vốn, đất đai, tín dụng... để tạo điều kiện cho các tổ chức, các nhà sản xuất để sản xuất hàng hóa sạch, đáp ứng đủ tiêu chuẩn, yêu cầu xã hội phát triển ngày càng cao như hiện nay; hướng tới sản xuất, tiêu dùng xanh, bền vững và nâng cao chất lượng hàng hóa cho tổ chức, cá nhân và người tiêu dùng (02 ý kiến).

+ Có ý kiến đề nghị bổ sung khái niệm về “mua sắm xanh” liên quan đến hàng hóa, dịch vụ, tạo hành lang pháp lý cho việc mua sắm xanh để phát triển kinh tế bền vững (01 ý kiến).

+ Có ý kiến đề nghị cần cụ thể hóa hơn nữa chính sách về sản xuất, tiêu dùng bền vững (02 ý kiến).

+ Một số ý kiến đề nghị bổ sung một số quy định trong dự thảo Luật để cụ thể hóa đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng về người Việt Nam ưu tiên tiêu dùng hàng Việt Nam (03 ý kiến).

5. Về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng dễ bị tổn thương (Điều 7)

- Có ý kiến đề nghị cần tiếp tục rà soát, đưa ra các tiêu chí để làm căn cứ xác định người tiêu dùng dễ bị tổn thương (ví dụ: tiêu chí về nhận thức và hiểu

biết; về sức khỏe; về kinh tế và về điều kiện kinh tế xã hội nơi sinh sống) vì liên quan đến cơ chế khiếu nại để giải quyết tranh chấp phù hợp với yếu tố dễ bị tổn thương của người tiêu dùng theo quy định của pháp luật. Trường hợp quy định theo hướng này thì cần phải làm rõ những điều, khoản khác trong dự thảo Luật (03 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị sửa lại khái niệm "người tiêu dùng dễ bị tổn thương" như sau: "người tiêu dùng dễ bị tổn thương là nhóm người có đặc điểm và hoàn cảnh khiến họ có khả năng phải chịu nhiều tác động bất lợi về tiếp cận thông tin, sức khỏe, tài sản trong quá trình mua hoặc sử dụng sản phẩm, hàng hóa" (02 ý kiến); sửa khái niệm "người dân tộc thiểu số" thành "người dân tộc thiểu số, người sống ở vùng miền núi, hải đảo, vùng có điều kiện kinh tế xã hội đặc biệt khó khăn, vùng có điều kiện kinh tế đặc biệt khó khăn theo quy định của pháp luật" chứ không đề cập hết những người sống ở vùng miền núi; nghiên cứu bổ sung trách nhiệm của UBND cấp xã về BVQLNTD dễ bị tổn thương (01 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị ghép các điểm a, b, c thành một nhóm, các điểm đ, e, g thành một nhóm và cân nhắc bỏ cụm từ "theo quy định của pháp luật" tại nhóm a,b,c (03 ý kiến); đề nghị bỏ cụm từ "người dân tộc thiểu số", "vùng có điều kiện kinh tế - xã hội khó khăn", chỉ xác định đối tượng người sống trong vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi, hải đảo, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội đặc biệt khó khăn (01 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị cần nghiên cứu cơ chế (01 ý kiến), chế tài để đảm bảo tính khả thi của các quy định bảo vệ người tiêu dùng dễ bị tổn thương (01 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị cần quy định rõ chính sách riêng, cụ thể khi các đối tượng này bị xâm phạm về quyền lợi, cơ quan, tổ chức nào có trách nhiệm hỗ trợ để đảm bảo pháp luật được thực thi hiệu quả (01 ý kiến).

- Nhiều ý kiến đề nghị xem xét bổ sung nhóm người nghèo (18 ý kiến). Có ý kiến đề nghị bổ sung nhóm người cận nghèo (03 ý kiến), hộ nghèo (02 ý kiến), người lao động nhập cư, người đang được hỗ trợ nhân đạo (01 ý kiến), người mắc các hội chứng suy giảm miễn dịch ở người HIV/AIDS (01 ý kiến), người chưa thành niên (01 ý kiến), phụ nữ không nơi nương tựa, phụ nữ cô đơn nông thôn và vùng sâu, vùng xa vào nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương (01 ý kiến) vào nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương.

- Có ý kiến đề nghị sửa "người bị bệnh hiểm nghèo" thành "người bị bệnh" (01 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị cân nhắc việc sử dụng cụm từ "người cao tuổi" vì độ tuổi về hưu thực tế đã có thay đổi (01 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị ngoài việc bảo vệ những đối tượng yếu thế còn phải bảo vệ tất cả toàn dân khi tiêu dùng những sản phẩm có vấn đề (01 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị quy định nguyên tắc hoặc Chính phủ quy định chi tiết để thực hiện thống nhất, đảm bảo quyền lợi của nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương (02 ý kiến).

- Khoản 1:

+ Có ý kiến đề nghị bổ sung quy định về xử lý trách nhiệm và trách nhiệm bồi thường của cá nhân kinh doanh khi thông tin của người tiêu dùng bị lộ lọt.

+ Có ý kiến đề nghị bổ sung tại điểm d Khoản này cụm từ “theo danh mục bệnh hiểm nghèo” và sửa lại thành “người bị bệnh hiểm nghèo theo danh mục bệnh hiểm nghèo thuộc cơ quan có thẩm quyền quy định” cho thống nhất với quy định của Luật hiện hành (02 ý kiến).

+ Có ý kiến đề nghị làm rõ nội dung quy định tại điểm e Khoản này về phụ nữ sinh con (01 ý kiến); đề nghị sửa đổi nội dung này như sau “phụ nữ sinh con dưới 12 tháng tuổi” (01 ý kiến).

- Khoản 3:

+ Có ý kiến đề nghị điểm a Khoản này cần quy định rõ về quyền ưu tiên của người tiêu dùng dễ bị tổn thương trong quá trình mua bán hàng hóa, sản phẩm, dịch vụ, cơ chế để thực hiện quyền này, nếu bị xâm phạm thì cơ chế để giải quyết là như thế nào (01 ý kiến).

+ Một số ý kiến đề nghị quy định cụ thể hơn tại điểm d Khoản này về các hành vi như thế nào là kỳ thị, phân biệt đối xử trong giao dịch với các đối tượng yếu thế để đảm bảo tính khả thi của quy định rất nhân văn này (03 ý kiến).

6. Về bảo vệ thông tin và sử dụng thông tin của người tiêu dùng (từ Điều 8 đến Điều 13)

- Có ý kiến đề nghị nội dung này cần thiết kế lại chặt chẽ hơn, theo đúng mục đích, yêu cầu quản lý và có thể gộp lại thành một chương riêng để dễ theo dõi như ý kiến thẩm tra (01 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị quy định rõ trường hợp thực hiện thu thập thông tin góp ý đối với các nhà sản xuất kinh doanh. Đồng thời, phải có trách nhiệm bảo vệ bí mật những góp ý đó cũng như bảo vệ bí mật người góp ý để không có sự cạnh tranh hoặc những trường hợp đáng tiếc xảy ra (01 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị tiếp tục nghiên cứu, tham khảo kinh nghiệm quốc tế để quy định về phạm vi thông tin của người tiêu dùng cho phù hợp. Cần quy định chặt chẽ để bảo vệ khỏi bị lộ, lọt hoặc bị sử dụng thông tin trái phép (02 ý kiến).

- Điều 8:

+ Có ý kiến đề nghị bổ sung trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân trên các trang mạng xã hội như facebook, instagram... trong việc quản lý về thông tin cá nhân của người tiêu dùng trên mạng xã hội (02 ý kiến).

+ Có ý kiến cho rằng quy định của Điều này chưa bảo đảm tính chặt chẽ bởi việc sử dụng, kiểm soát thông tin của người sử dụng, người tiêu dùng của bên thứ ba chưa có quy định (02 ý kiến).

+ Có ý kiến đề nghị chỉnh lý lại nội dung này theo hướng là tổ chức, cá nhân kinh doanh phải thông báo trước hoặc được sự đồng ý của người tiêu dùng

khi thông tin của họ được thu thập, lưu trữ và sử dụng thông qua bên thứ ba, đồng thời giới hạn phạm vi sử dụng thông tin của người tiêu dùng thông qua bên thứ ba là chỉ nhằm phục vụ mục đích kinh doanh của tổ chức kinh doanh (01 ý kiến). Có ý kiến đề nghị trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh ủy quyền hoặc thuê bên thứ ba thực hiện việc thu thập, lưu trữ, sử dụng thông tin thì người tiêu dùng phải được biết về bên thứ ba để đảm bảo có đồng tình, đồng thuận (01 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị quy định tại Điều 8 và Điều 9 về trách nhiệm bảo vệ thông tin người tiêu dùng cần chú ý các thông tin liên quan đến bệnh tật, đình chỉ thai, hiến mô, tạng (01 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị sửa lại khoản 2 Điều 9 như sau: “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 ứng dụng điện tử 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” (01 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị cần có cơ chế để kiểm soát việc thực hiện các Điều 10, 11 và 13 (01 ý kiến).

- Điều 10:

+ Có ý kiến đề nghị cần làm sâu sắc hơn nữa, đặc biệt việc tôn trọng quyền riêng tư, nhân phẩm (01 ý kiến).

+ Có ý kiến cho rằng quy định tại khoản 1 Điều này là không phù hợp với các giao dịch trực tuyến do thông tin của người tiêu dùng là một trong những nội dung bắt buộc để thực hiện được giao dịch và khoản 2 Điều 11 quy định việc sử dụng thông tin của người tiêu dùng bao gồm cả việc chia sẻ, tiết lộ và chuyển giao thông tin của người tiêu dùng cho bên thứ ba. Đề nghị có quy định cụ thể và rà soát tránh có sự mâu thuẫn (02 ý kiến).

+ Có ý kiến đề nghị bổ sung vào khoản 1, khoản 2 cụm từ “trừ quy định tại khoản 3 Điều này” để đảm bảo tính chặt chẽ của quy định (01 ý kiến).

- Điều 11:

+ Khoản 3: Có ý kiến cho rằng bổ sung quy định trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh không phải thực hiện nghĩa vụ thông báo khi thu thập thông tin như quy định tại khoản 3 Điều 10 của dự thảo luật để dễ dàng áp dụng vào thực tiễn khi luật có hiệu lực thi hành (01 ý kiến).

+ Có ý kiến cho rằng khoản 4 Điều 11 có thể gây hiểu nhầm với Điều 10, vì các khoản 1, 2 Điều 10 quy định phải có sự đồng ý của người tiêu dùng, trong khi khoản 4 Điều 11 có trường hợp loại trừ, không cần sự đồng ý của người tiêu dùng. Cần xem xét và chỉnh lý khoản 4, Điều 11 cho chính xác và chặt chẽ hơn (02 ý kiến). Cần có cơ chế rõ hơn để người tiêu dùng lựa chọn cho phép hay không cho phép (01 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị quy định nguyên tắc xử lý nếu vi phạm Điều 11, 12 (01 ý kiến).

- Điều 12:

+ Khoản 1: Có ý kiến đề nghị bổ sung quy định về hành vi mua bán thông tin để bảo vệ thông tin người tiêu dùng một cách đồng bộ (02 ý kiến).

+ Khoản 2: Có ý kiến đề nghị cần quy định cụ thể về điều kiện, trình tự, thủ tục tiếp nhận, giải quyết khiếu nại, tố cáo của người tiêu dùng liên quan đến việc thông tin bị thu thập trái phép hoặc sử dụng sai mục đích (01 ý kiến).

+ Khoản 3:

Có ý kiến đề nghị bổ sung cơ chế, hình thức thông báo của tổ chức, cá nhân kinh doanh hoặc bên lưu trữ thông tin cho người tiêu dùng. Đồng thời, bổ sung quy định xử lý trách nhiệm hoặc trách nhiệm bồi thường của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong trường hợp để thông tin người tiêu dùng bị lộ thuộc 03 hành vi quy định tại khoản 1 Điều 12 của dự thảo Luật (01 ý kiến).

Có ý kiến đề nghị làm rõ về “cơ quan chức năng” trong dự thảo Luật để đảm bảo tính khả thi khi triển khai (02 ý kiến). Một số ý kiến đề nghị bổ sung cơ chế, hình thức thông báo của tổ chức, cá nhân kinh doanh hoặc là bên lưu trữ thông tin liên quan cho người tiêu dùng bên cạnh việc thông báo cho cơ quan chức năng sau khi phát hiện sự cố hệ thống thông tin bị tấn công làm phát sinh, nguy cơ mất thông tin của người tiêu dùng (03 ý kiến).

Có ý kiến đề nghị bổ sung cụm từ “người tiêu dùng” vào sau cụm từ “cơ quan chức năng” nhằm đảm bảo người tiêu dùng phải được biết về nguy cơ lộ lọt thông tin cá nhân để có biện pháp tự phòng ngừa hoặc phối hợp cùng với cơ quan chức năng thực hiện các biện pháp cần thiết để đảm bảo an toàn thông tin của mình (01 ý kiến).

+ Có ý kiến đề nghị làm rõ nghĩa hơn cụm từ “đánh cắp” (01 ý kiến).

+ Có ý kiến đề nghị quy định chặt chẽ người tiêu dùng có nghĩa vụ tự nâng cao nhận thức và trách nhiệm khi giao dịch mua bán hàng hóa, dịch vụ, không có hành vi tiếp tay tiêu thụ hàng hóa, dịch vụ làm giả, kém chất lượng, trái thuần phong mỹ tục và đạo đức xã hội (01 ý kiến).

+ Có ý kiến đề nghị dẫn chiếu hoặc giao cho Chính phủ quy định chi tiết nội dung này (01 ý kiến).

- Điều 13: Có ý kiến đề nghị bổ sung tại khoản 3 Điều này quy định về thời hạn lưu trữ hoặc dẫn chiếu quy định của pháp luật khác liên quan đến thời hạn lưu trữ (01 ý kiến).

7. Về quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng (Điều 15, Điều 16)

- Điều 15

+ Có ý kiến đề nghị bổ sung cụm từ “lợi dụng tín ngưỡng, tôn giáo” để phù hợp với Điều 4 dự thảo Luật (01 ý kiến).

+ Có ý kiến đề nghị cần nhắc quy định theo hướng tổ chức, cá nhân có quyền thương lượng với người tiêu dùng lựa chọn cách giải quyết trong trường hợp có cách hiểu không thống nhất về các vấn đề của sản phẩm và dịch vụ. Đồng

thời, đề nghị bổ sung quy định vào Điều 56 và Điều 60 của dự thảo Luật cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh có quyền yêu cầu người tiêu dùng thương lượng khi có tranh chấp giữa sản phẩm, dịch vụ mà mình cung cấp (01 ý kiến).

+ Có ý kiến đề nghị bổ sung quyền trả lại sản phẩm, hàng hóa khuyết tật và quyền được hoàn trả toàn bộ chi phí mua sản phẩm, hàng hóa khuyết tật (01 ý kiến).

+ Có ý kiến đề nghị ngoài việc yêu cầu thực hiện các biện pháp bảo hành, bổ sung quy định bên mua có quyền yêu cầu bên bán bồi thường thiệt hại do khuyết tật về kỹ thuật hoặc gây ra trong thời hạn bảo hành (01 ý kiến).

+ Có ý kiến cho rằng khoản 4 và khoản 6 Điều này quy định nội dung gần như tương tự nhau. Do vậy, cần rà soát, chỉnh sửa lại cho phù hợp (01 ý kiến).

+ Khoản 5: Có ý kiến đề nghị làm rõ cơ chế thực hiện quyền này (01 ý kiến).

+ Khoản 6: Có ý kiến đề nghị cần có những quy định chi tiết, cụ thể để bảo vệ người tiêu dùng yếu thế (02 ý kiến). Có ý kiến đề nghị bổ sung trường hợp được yêu cầu bồi thường thiệt hại do sản phẩm hàng hóa có khuyết tật gây ra để đảm bảo đầy đủ các quyền của người tiêu dùng và thống nhất với Điều 34 của dự thảo Luật (01 ý kiến). Có ý kiến đề nghị bổ sung nội dung: "Khi sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ không phù hợp tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật tương ứng do tổ chức, cá nhân sản xuất công bố" để phù hợp với Điều 62 của Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn kỹ thuật (01 ý kiến).

+ Khoản 7: Có ý kiến đề nghị bổ sung chủ thể tổ chức, cá nhân kinh doanh có quyền khởi kiện để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (01 ý kiến).

+ Khoản 9: Có ý kiến cho rằng quy định mang tính khẩu hiệu, cơ chế để người tiêu dùng thực hiện quyền này như thế nào (01 ý kiến).

+ Có ý kiến đề nghị bổ sung quyền được sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ với chất lượng tốt nhất theo thỏa thuận giao dịch (01 ý kiến).

+ Có ý kiến đề nghị bổ sung quyền lợi người tiêu dùng này không được ảnh hưởng tới quyền lợi của người tiêu dùng khác (01 ý kiến).

+ Có ý kiến đề nghị rà soát, bổ sung để làm rõ quyền của người tiêu dùng khi bị tổn thất trong việc sử dụng các hàng hóa, sản phẩm tiêu dùng (01 ý kiến).

- Điều 16

+ Nhiều ý kiến đề nghị bổ sung một khoản quy định về nghĩa vụ theo hướng người tiêu dùng phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về thông tin mà mình đưa ra, có trách nhiệm bồi thường cho cá nhân, tổ chức kinh doanh nếu có thiệt hại xảy ra từ việc đưa thông tin sai sự thật (17 ý kiến).

+ Có ý kiến đề nghị quy định theo hướng người tiêu dùng chỉ cần có nghĩa vụ làm đúng theo hướng dẫn đối với những sản phẩm có hướng dẫn, sử dụng hàng hóa, dịch vụ đúng với tính năng, công dụng (01 ý kiến).

+ Khoản 1: Có ý kiến đề nghị đưa khoản 1 vào Điều 15 cho phù hợp (02 ý kiến). Một số ý kiến cho rằng quy định này là chưa phù hợp, vì đối với một số loại

hàng tiêu dùng hằng ngày thì người tiêu dùng có khả năng phát hiện được khi không đạt yêu cầu nhưng có nhiều loại hàng hóa mà không thể dùng mắt thường để đánh giá về chất lượng. Do đó, đề nghị cân nhắc để chỉnh lý cho hợp lý quy định này (04 ý kiến).

Có ý kiến băn khoăn việc quy định nghĩa vụ của người tiêu dùng phải tuân thủ quy định về kiểm định được thực hiện thế nào để tránh lạm dụng, gây phiền hà cho người tiêu dùng (01 ý kiến).

Có ý kiến đề nghị cần làm rõ khái niệm tiêu dùng bền vững là tiêu dùng như thế nào (01 ý kiến). Có ý kiến đề nghị sửa như sau: “tuân thủ quy định về kiểm định, bảo vệ môi trường trong quá trình sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ” để đảm bảo đầy đủ, thống nhất trong toàn bộ dự thảo (01 ý kiến).

- Khoản 2: Một số ý kiến đề nghị sửa lại như sau: Tuyên truyền, phổ biến, giáo dục Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng như tư vấn, hỗ trợ và nâng cao nhận thức, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng về sản xuất, tiêu thụ bền vững tại địa phương (04 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị bổ sung nghĩa vụ quy định về việc lưu giữ hóa đơn, chứng từ giao dịch của người tiêu dùng (01 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị bổ sung nghĩa vụ của người tiêu dùng là không đặt mua, sử dụng những loại hàng hóa làm giả nhãn hiệu của các thương hiệu lớn gây thiệt hại cho doanh nghiệp và uy tín quốc gia (01 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị quy định xử lý trường hợp cơ quan nhà nước thiếu trách nhiệm, chậm trễ trong BVQLNTD khi người tiêu dùng kiến nghị (01 ý kiến).

8. Về các hành vi bị cấm (Điều 17)

- Có ý kiến đề nghị bổ sung hành vi “cấm lợi dụng sự thiếu thông tin, hiểu biết của người tiêu dùng để trục lợi”; bổ sung quy định về chế tài xử lý liên quan đến những hoạt động mua bán, tiêu dùng sản phẩm hàng hóa, đặc biệt là liên quan đến các giao dịch thương mại điện tử. Đề nghị cấu trúc lại Điều 17, có thể đưa vào văn bản dưới luật để bổ sung những hành vi liên quan (01 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị bổ sung hành vi cung cấp thông tin các dữ liệu điện tử cũng như các chứng từ điện tử trước "gỡ bỏ các phần mềm" vào hành vi bị cấm (02 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị rà soát các quy định khác có liên quan để đảm bảo tính khả thi của Luật như Nghị định về xử lý vi phạm hành chính để thể chế hóa tất cả các hành vi bị cấm tại Điều 17 (01 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị phải có chế tài đối với hành vi quấy rối, bôi nhọ, nói xấu, làm phiền người khác (01 ý kiến). Có ý kiến đề nghị bổ sung quy định cấm lợi dụng hoàn cảnh khó khăn của người tiêu dùng hoặc lợi dụng thiên tai, dịch bệnh để ép buộc giao dịch (01 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị bổ sung hành vi "cấm lợi dụng việc bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng để xâm phạm quyền lợi hợp pháp của người tiêu dùng khác.

Người tiêu dùng có quyền yêu cầu các tổ chức kinh doanh dừng các hành vi ảnh hưởng đến quyền lợi hợp pháp của mình. Tổ chức kinh doanh có quyền được dừng hoặc từ chối cung cấp hàng hóa, dịch vụ nếu người tiêu dùng vi phạm pháp luật liên quan tới tổ chức kinh doanh hoặc vi phạm quyền lợi hợp pháp của người tiêu dùng khác" (01 ý kiến).

- Khoản 1:

+ Có ý kiến đề nghị bổ sung hành vi cấm tổ chức, cá nhân kinh doanh từ chối nhận lại hàng hóa hoặc yêu cầu thanh toán chi phí đối với trường hợp người tiêu dùng đơn phương chấm dứt hợp đồng theo khoản 4 Điều 39 của dự thảo Luật hay yêu cầu người tiêu dùng đặt cọc thanh toán thực hiện hợp đồng trong thời gian người tiêu dùng có quyền đơn phương chấm dứt hợp đồng theo khoản 2 Điều 44 của dự thảo Luật (01 ý kiến).

+ Điểm a: Có ý kiến đề nghị bổ sung cụm từ “lừa dối bằng việc bổ sung dùng kỹ xảo hình ảnh hay các thủ đoạn khác” (02 ý kiến).

+ Điểm b: Có ý kiến đề nghị bổ sung hành vi sử dụng hoặc lợi dụng hình ảnh, lời khuyên 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. Có ý kiến đề nghị sửa lại như sau: “quấy rối người tiêu dùng thông qua hành vi tiếp xúc trực tiếp, gián tiếp hoặc thông qua tổ chức, cá nhân khác để giới thiệu về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ” (01 ý kiến). Có ý kiến đề nghị phải có chế tài đối với hành vi quấy rối, bôi nhọ, nói xấu, làm phiền người khác (01 ý kiến).

+ Điểm d: Một số ý kiến đề nghị rà soát lại tính khả thi của quy định này nhằm bảo vệ quyền lợi của cả bên bán trong quá trình giao dịch (07 ý kiến).

+ Điểm đ và điểm đ: Có ý kiến đề nghị bổ sung nghiêm cấm hành vi để lộ lọt thông tin (01 ý kiến).

+ Có ý kiến đề nghị gộp điểm d và điểm h thành một điểm, cụ thể là “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 hoặc do sản phẩm, hàng hóa không đúng như quảng cáo, giới thiệu, cam kết hoặc công bố của tổ chức, cá nhân kinh doanh” (02 ý kiến).

+ Điểm h: Có ý kiến đề nghị bổ sung nội dung không thực hiện, thực hiện không đúng hoặc thực hiện không đầy đủ trách nhiệm bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện đã cam kết với người tiêu dùng (01 ý kiến)

+ Điểm e: Có ý kiến đề nghị bổ sung cụm từ “gây hại thiệt hại đến tính mạng, sức khỏe tài sản của người tiêu dùng” (01 ý kiến).

+ Điểm m: Có ý kiến đề nghị bổ sung quy định về nghĩa vụ thông báo “đây là nội dung được tài trợ” của người có ảnh hưởng, có uy tín khi thực hiện việc quảng cáo (01 ý kiến).

+ Điểm n: Có ý kiến đề nghị bổ sung và thể hiện lại như sau “ngăn cản hoặc không cho người tiêu dùng được kiểm tra mở gói kiện hàng, kiểm tra về

sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ trừ trường hợp pháp luật có quy định khác” (01 ý kiến). Có ý kiến đề nghị sửa lại thành “Ngăn cản người tiêu dùng được kiểm tra hàng hóa” (01 ý kiến).

+ Điểm o: một số ý kiến đề nghị cân nhắc lại quy định cấm tại điểm này (04 ý kiến).

- Khoản 4: Có ý kiến đề nghị bổ sung cụm từ “cô ý” trước cụm từ “lợi dụng” (01 ý kiến).

9. Về xử lý vi phạm pháp luật về BVQLNTD (Điều 18)

- Một số ý kiến đề nghị bỏ Điều 18 để phù hợp với khoản 3 Điều 8 của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật (05 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị quy định tăng cường các biện pháp xử lý đối với những hàng hóa nhập lậu gây nguy hại theo hướng nếu vi phạm thì cấm hoạt động kinh doanh, cấm có thời hạn, cấm vĩnh viễn để đảm bảo răn đe (01 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị quy định thật cụ thể về các nội dung sau: người tiêu dùng khi bị xâm phạm quyền lợi sẽ thực hiện việc thông báo như thế nào, bằng hình thức gì, đến cơ quan, tổ chức nào; cơ quan có trách nhiệm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, trách nhiệm cụ thể như thế nào; chế tài xử lý đối với đối tượng vi phạm pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Trường hợp cơ quan nhà nước, cá nhân trong cơ quan nhà nước thiếu trách nhiệm, chậm trễ trong việc thực hiện nhiệm vụ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng xử lý như thế nào (01 ý kiến).

- Có ý kiến cho rằng các quy định trong Điều 18 về xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng còn bất cập. Nếu xử lý vi phạm thì phải xử lý cả người tiêu dùng và người kinh doanh, sản xuất ra sản phẩm theo Điều 4 của Luật Xử lý vi phạm hành chính. Cần phải quy định chi tiết, rõ ràng đảm bảo sự tuân thủ đúng quy định của pháp luật (01 ý kiến). Có ý kiến cho rằng có sự trùng lặp giữa khoản 1 và khoản 2 Điều này: khoản 1 quy định điều chỉnh hành vi vi phạm pháp luật về BVQLNTD; khoản 2 quy định điều chỉnh hành vi lợi dụng chức vụ, quyền hạn vi phạm pháp luật; do đó, cần điều chỉnh phù hợp (01 ý kiến).

- Khoản 1: Có ý kiến đề nghị xem xét bổ sung đối tượng là tổ chức bị truy cứu trách nhiệm hình sự để bảo đảm sự thống nhất với quy định của Bộ luật Hình sự năm 2015 (01 ý kiến).

10. Về hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung (từ Điều 23 đến Điều 28)

- Có ý kiến đề nghị bổ sung quy định về căn cứ và công khai các căn cứ khi có thay đổi, thay đổi danh mục hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung (01 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị cần quy định kiểm soát chặt chẽ hơn về hợp đồng mẫu vì theo giám sát của Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường hiện nay hợp đồng mẫu là vi phạm rất nhiều, theo thống kê là 70% theo hợp đồng mẫu khi kiểm tra vi phạm pháp luật (02 ý kiến).

- Điều 23:

+ Có ý kiến đề nghị trong trường hợp mà hợp đồng giữa bản tiếng Việt và bản tiếng Anh không thống nhất thì trong dự thảo Luật có nên ưu tiên áp dụng bản tiếng Việt (02 ý kiến).

+ Có ý kiến đề nghị sửa lại như sau: “Trong trường hợp có sự khác biệt giữa bản tiếng Việt và tiếng nước ngoài thì bản nào có lợi hơn cho người tiêu dùng thì được ưu tiên áp dụng các hợp đồng mẫu giống như một người tiêu dùng trong nước chúng ta mua bán hàng hóa với nhà cung cấp nước ngoài” (02 ý kiến).

+ Khoản 2: Có ý kiến cho rằng quy định tại Khoản này và điểm đ khoản 1 Điều 405 của Bộ luật Hình sự có sự chèn nhau về thời gian để thực hiện hợp đồng theo mẫu (01 ý kiến). Có ý kiến đề nghị không sử dụng cụm từ “hình thức” trong Khoản này (01 ý kiến).

+ Có ý kiến đề nghị làm rõ nội dung “bao gồm các thành phần cấu thành nên giá cuối cùng của sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ vừa nêu, nếu pháp luật chuyên ngành có quy định phải công khai cấu thành giá của sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ” tại điểm c khoản 3 Điều 23 có vi phạm quy định về bí mật kinh doanh không (01 ý kiến).

- Điều 24: Có ý kiến đề nghị cần xác định rõ ai là người giải thích theo hướng có lợi cho người tiêu dùng (02 ý kiến). Có ý kiến đề nghị rà soát lại để quy định rõ hơn Điều này (02 ý kiến).

- Điều 25:

+ Khoản 1: Có ý kiến cho rằng chưa xác định rõ thế nào là nguyên tắc thiện chí theo quy định của pháp luật dân sự, nên sẽ khó áp dụng quy định này trong thực tế (01 ý kiến).

+ Có ý kiến cho rằng điểm p khoản 2 dẫn chiếu tới khoản 1 Điều này, trong khi khoản 1 có nội dung khá chung chung, khó có căn cứ xác định (01 ý kiến).

+ Có ý kiến đề nghị nên rà soát Điều 25 theo hướng thống nhất với Bộ luật Dân sự, không nên đưa ra các nguyên tắc giải quyết tranh chấp không rõ ràng dẫn đến khó bảo vệ thỏa đáng quyền lợi người tiêu dùng (02 ý kiến).

- Điều 26:

+ Có ý kiến đề nghị nghiên cứu, bổ sung quy định để người tiêu dùng tiếp cận đầy đủ các nội dung trong hợp đồng, tránh việc “gài” những nội dung bất lợi cho người tiêu dùng (02 ý kiến).

+ Khoản 1: Một số ý kiến đề nghị làm rõ “thời gian hợp lý” (04 ý kiến).

- Điều 28:

+ Khoản 1: Có ý kiến đề nghị cần nhắc căn cứ ban hành Danh mục nhằm đảm bảo không bỏ sót hàng hóa, dịch vụ cần kiểm soát (01 ý kiến).

+ Khoản 2: Có ý kiến đề nghị cần nhắc tính khả thi của quy định này và nghiên cứu sửa đổi theo hướng cần quan tâm tới phản biện của bên bán hàng

về việc này vì không phải lúc nào đề nghị của người tiêu dùng cũng xác đáng, hợp lý để phải sửa đổi hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung (*01 ý kiến*).

11. Về sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật và thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật (từ Điều 32 đến Điều 35)

- Một số ý kiến đề nghị gộp Điều 32 và Điều 33 thành một điều, trong đó thu hồi sản phẩm khuyết tật thành một khoản của Điều này (*03 ý kiến*).

- Có ý kiến đề nghị nghiên cứu bổ sung biện pháp xử lý hình sự trong trường hợp chậm trễ hoặc không thực hiện việc thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật, dẫn đến thiệt hại nghiêm trọng về tài sản, sức khỏe, tính mạng của người tiêu dùng (*02 ý kiến*).

- Có ý kiến đề nghị bổ sung quy định hàng bị lỗi nhỏ, hàng trưng bày đã cũ, hàng khách mới mua trả lại được nhà sản xuất, nhà cung cấp chỉnh sửa, làm mới, vẫn đảm bảo các tiêu chuẩn xuất xưởng và được phép cung cấp ra thị trường, thường có giá thấp hơn, có một ít thiếu sót về thẩm mỹ (*01 ý kiến*).

- Có ý kiến đề nghị rà soát kỹ để đảm bảo tính thống nhất trong việc giải thích các từ ngữ, khái niệm ngay trong dự luật¹, đồng thời đối chiếu dự thảo luật với các văn bản pháp luật khác có liên quan về sản phẩm hàng hóa có khuyết tật² để đảm bảo tính thống nhất của hệ thống pháp luật, không gây vướng mắc, khó khăn khi áp dụng trong thực tiễn (*01 ý kiến*).

- Có ý kiến đề nghị không nên phân loại sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật; đã là sản phẩm khuyết tật có ảnh hưởng đến quyền lợi người tiêu dùng thì phải có quy định chung, phải có những quy định cụ thể, mạnh mẽ để bảo vệ ngay quyền lợi người tiêu dùng (*02 ý kiến*).

- Có ý kiến đề nghị cần quy định cụ thể về thời hạn thu hồi sản phẩm, hàng hóa khuyết tật và việc báo cáo kết quả thu hồi với cơ quan nhà nước có thẩm quyền và phân biệt sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật ở nhóm A và các sản phẩm, hàng hóa khác (*01 ý kiến*).

- Có ý kiến đề nghị bổ sung quy định đối với dịch vụ khuyết tật (*03 ý kiến*).

- Có ý kiến đề nghị làm rõ cơ quan nào có thẩm quyền ban hành danh mục từng nhóm sản phẩm, hàng hóa, để doanh nghiệp có cơ sở áp dụng biện pháp thu hồi phù hợp, thống nhất, tránh trường hợp doanh nghiệp đánh giá không đúng về nguy cơ gây thiệt hại cho tài sản hay sức khỏe, tính mạng của người tiêu dùng, nên áp dụng không chính xác biện pháp thu hồi (*01 ý kiến*).

¹ Khoản 4 Điều 3 giải thích sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật gồm 3 loại dựa trên nguồn gốc phát sinh khuyết tật, nhưng Điều 33 về trách nhiệm thu hồi sản phẩm hàng hóa có khuyết tật lại tiếp tục giải thích, phân loại các sản phẩm hàng hóa này dựa trên khả năng gây thiệt hại đến tài sản hay sức khỏe, tính mạng của người tiêu dùng.

² Dự thảo luật quy định tại khoản 3 Điều 34 về việc bồi thường thiệt hại do sản phẩm hàng hóa có khuyết tật gây ra thực hiện theo pháp luật dân sự, tuy nhiên, Bộ luật Dân sự năm 2015 lại không có quy định nào về sản phẩm hàng hóa có khuyết tật mà chỉ có quy định về hàng hóa, dịch vụ không đảm bảo chất lượng, trong khi 2 khái niệm này lại không đồng nhất với nhau.

- Điều 33:

+ Có ý kiến đề nghị nên quy định nhóm A là nhóm có thể gây thiệt hại đến sức khỏe, tính mạng của người dân, còn nhóm B là gây thiệt hại tài sản (01 ý kiến).

+ Khoản 2: Có ý kiến đề nghị bổ sung trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh kịp thời tiến hành mọi biện pháp cần thiết để ngừng việc cung cấp sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật trên thị trường (01 ý kiến).

+ Khoản 3: Có ý kiến đề nghị bổ sung quy định trách nhiệm thông báo công khai về sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật và việc thu hồi tại các địa điểm kinh doanh trên 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 (01 ý kiến).

- Điều 34:

+ Có ý kiến đề nghị bổ sung trách nhiệm bồi thường thiệt hại đối với hàng hóa có khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng chỉ cần có căn cứ chứng minh thiệt hại đó chắc chắn sẽ xảy ra, ngay cả khi thiệt hại chưa xảy ra trên thực tế (01 ý kiến).

+ Có ý kiến đề nghị bổ sung quy định về trách nhiệm bồi thường của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong trường hợp cung cấp dịch vụ không bảo đảm chất lượng, gây thiệt hại đến tính mạng, sức khỏe, tài sản của người tiêu dùng (01 ý kiến).

+ Khoản 5: Có ý kiến đề nghị rà soát, nghiên cứu, đối chiếu với Bộ luật Dân sự hoặc dẫn chiếu sang Bộ Luật Dân sự để dễ dàng áp dụng vào thực tiễn, tạo nên cơ sở pháp lý thống nhất trong hệ thống pháp luật (01 ý kiến).

- Điều 35:

+ Có ý kiến đề nghị bổ sung trường hợp được miễn bồi thường thiệt hại do sản phẩm có khuyết tật gây ra khi tổ chức, cá nhân kinh doanh đã áp dụng đầy đủ các biện pháp quy định tại Điều 32 và Điều 33 của Luật này, người tiêu dùng đã tiếp nhận đầy đủ thông tin nhưng vẫn cố tình sử dụng sản phẩm, hàng hóa khuyết tật để đảm bảo công bằng, bình đẳng giữa các tổ chức, cá nhân kinh doanh và người tiêu dùng (01 ý kiến).

+ Có ý kiến đề nghị bỏ Điều 35 hoặc làm rõ căn cứ đưa ra quy định này (02 ý kiến).

+ Khoản 1: Có ý kiến đề nghị xem xét, nghiên cứu cho thống nhất với quy định trong Bộ luật Dân sự năm 2015 vì theo Bộ luật Dân sự thì quy định trường hợp không phải bồi thường khi thiệt hại phát sinh là do sự kiện bất khả kháng hoặc hoàn toàn do lỗi của bên bị thiệt hại (01 ý kiến); Có ý kiến đề nghị nghiên cứu, điều chỉnh như sau: "Khi chứng minh được sản phẩm hàng hóa đó có đầy đủ các đặc điểm sau: Được sản xuất theo đúng tiêu chuẩn hoặc quy chuẩn kỹ thuật hiện hành và không phát hiện được khuyết tật tại thời điểm hàng hóa được cung cấp cho người tiêu dùng, không phát sinh khuyết tật từ thiết kế kỹ thuật, từ quá trình sản xuất, chế biến, vận chuyển, lưu trữ, có cảnh báo hướng

dẫn gây mất an toàn, khả năng gây thiệt hại cho tính mạng, sức khỏe, tài sản trong quá trình sử dụng" (01 ý kiến). Có ý kiến đề nghị viết lại như sau: ""Khi chứng minh được khuyết tật sản phẩm, hàng hóa không thể phát hiện được với trình độ khoa học kỹ thuật của thế giới tính đến thời điểm hàng hóa gây ra thiệt hại"(01 ý kiến).

+ Khoản 2: Có ý kiến đề nghị khi có mâu thuẫn và khác biệt giữa quy định của Luật này với Bộ luật Dân sự thì áp dụng quy định nào có lợi hơn cho người tiêu dùng (01 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị quy định các biện pháp để có thể thu hồi được sản phẩm với thời gian nhanh nhất (01 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị quy định cơ chế, biện pháp trong Luật này hoặc trong Nghị định hướng dẫn của Chính phủ về trách nhiệm đối với sản phẩm, hàng hóa (01 ý kiến).

12. Về BVQLNTD trong các giao dịch đặc thù (Chương III)

- Một số ý kiến đề nghị cần làm rõ hơn nội dung và giải pháp BVQLNTD trong giao dịch trên không gian mạng, nhằm đảm bảo quyền lợi chính đáng cho các bên tham gia, giữa người bán và người mua (06 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị nghiên cứu đưa ra yêu cầu, như khi đã tham gia bán hàng trên mạng thì cần phải xác định danh tính; khi đã tham gia cung cấp hàng hóa, dịch vụ thì phải có cam kết phải BVQLNTD; hoặc yêu cầu ký quỹ bảo hiểm trách nhiệm trong việc bảo hành hàng hóa, dịch vụ (01 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị rà soát, đảm bảo tính thống nhất giữa bán hàng tận cửa và bán hàng đa cấp vì 2 hình thức này giống nhau (01 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị xem xét lại quy định bán hàng đa cấp là một hình thức bán hàng trực tiếp vì hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp sử dụng mạng lưới người tham gia gồm nhiều cấp, nhiều nhánh, có thể được thực hiện trực tiếp hoặc trên không gian mạng hoặc là qua phương tiện viễn thông từ xa (02 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị bổ sung quy định về quyền được trả hàng khi thực hiện giao dịch thông qua không gian mạng (01 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị nghiên cứu bổ sung các quy định điều chỉnh các hành vi tiêu dùng mới trên nền tảng Internet như hội, nhóm sử dụng sản phẩm, dịch vụ trao đổi hàng hóa với những người có nhu cầu sử dụng lại, các hình thức tiêu dùng mới này có thể ảnh hưởng đến lợi ích của người tiêu dùng từ các hành vi thiếu công bằng trên thị trường cung cấp hàng hóa, dịch vụ bất cân xứng thông tin không đảm bảo chất lượng hàng hóa, dịch vụ, thiệt hại của người tiêu dùng có thể về tài chính hoặc phi tài chính như sức khỏe, tâm lý, thông tin cá nhân (01 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị cần phải quy định về BVQLNTD đối với việc sử dụng các nền tảng giao dịch xuyên biên giới (01 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị quy định rõ trách nhiệm người tiêu dùng đối với nhà cung cấp trong trường hợp người tiêu dùng đặt hàng nhưng lại thay đổi không mua trong khi các đơn vị cung cấp đã đặt hàng để đảm bảo các quyền lợi của các bên *(01 ý kiến)*.

- Có ý kiến đề nghị nghiên cứu bổ sung quy định mang tính chất định hướng và biện pháp chế tài nghiêm khắc đối với các hành vi gian dối, lừa gạt, lừa đảo trong các giao dịch đặc thù *(01 ý kiến)*.

- Có ý kiến đề nghị bổ sung các quy định bảo vệ đối với người tiêu dùng sử dụng dịch vụ tài chính *(02 ý kiến)*.

- *Điều 37*: Một số ý kiến đề nghị đưa các khái niệm về giao dịch từ xa, cung cấp dịch vụ liên tục, bán hàng trực tiếp... lên Điều 3 *(03 ý kiến)*.

- *Điều 38*:

+ Có ý kiến đề nghị nghiên cứu, cân nhắc và định nghĩa rõ ràng hơn về cuộc gọi phục vụ cho mục đích kinh doanh bán hàng theo Luật BVQLNTD với cuộc gọi rác *(01 ý kiến)*.

+ Có ý kiến đề nghị bổ sung quyền lợi và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân là khâu trung gian trong giao dịch từ xa *(01 ý kiến)*.

+ Có ý kiến đề nghị bổ sung nội dung “công khai mã số đăng ký kinh doanh của công ty hoặc hộ kinh doanh đối với các tổ chức, cá nhân kinh doanh khi có giao dịch từ xa với người tiêu dùng” tại điểm a khoản 1 để bảo đảm thông tin về tổ chức, cá nhân kinh doanh được đầy đủ *(01 ý kiến)*.

+ Có ý kiến đề nghị bổ sung việc “cho kiểm tra hàng trước khi thanh toán” trong điểm d khoản 1 để tránh việc gian dối, lừa đảo nhất là vùng sâu, vùng xa *(02 ý kiến)*.

- *Điều 39*: có ý kiến đề nghị chỉnh lý lại nội dung đảm bảo sự chặt chẽ và thống nhất với Bộ luật Dân sự *(01 ý kiến)*.

- *Điều 40*:

+ Có ý kiến đề nghị đưa khoản 1 về “tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng” lên Điều 3 về giải thích từ ngữ *(01 ý kiến)*.

+ Có ý kiến đề nghị bỏ điểm a khoản 3 vì Điều 40 quy định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người tiêu dùng trong các giao dịch trên không gian mạng, trong khi điểm a khoản 3 quy định nghĩa vụ của tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số trung gian đối với cơ quan quản lý nhà nước là chưa hợp lý. Yêu cầu này sẽ gây tác động lớn về mặt tài chính tới mọi sàn giao dịch thương mại điện tử, các nền tảng trung gian khác trên thị trường. Hơn nữa, yêu cầu doanh nghiệp phải cung cấp thông tin theo thời gian thực đang đi ngược với xu thế quốc tế *(01 ý kiến)*.

+ Có ý kiến đề nghị bổ sung vào khoản 3 về trách nhiệm của bên thứ ba là tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số nền tảng số trung gian thực hiện bảo vệ

bảo đảm an toàn thông, an toàn thông tin cho người tiêu dùng theo quy định tại Chương 1 dự thảo Luật, bảo đảm đầy đủ hơn *(01 ý kiến)*.

- Điều 41: Có ý kiến đề nghị làm rõ tại khoản 3 về lý do nào được xác định là “lý do chính đáng” để thống nhất trong việc thực hiện *(01 ý kiến)*.

- Có ý kiến cho rằng các Điều 41, 43 và 44 quy định bán hàng tận cửa là phải thành lập bằng hợp đồng, văn bản là không hợp lý; đề nghị cơ quan soạn thảo xem lại nội dung này *(01 ý kiến)*.

- Điều 44: Có ý kiến đề nghị nghiên cứu bổ sung quy định trong trường hợp bán hàng tận cửa nhưng không có hợp đồng thì quyền lợi của người tiêu dùng có được đảm bảo hay không, cơ chế để thực hiện như thế nào *(01 ý kiến)*.

- Điều 45:

+ Có ý kiến đề nghị bỏ cụm từ “khuyến khích” tại điểm c khoản 2 vì chỉ cần quy định không được lợi dụng chức vụ, quyền hạn để yêu cầu lôi kéo, dụ dỗ người khác mua sản phẩm *(01 ý kiến)*.

+ Điểm đ khoản 1: Có ý kiến đề nghị bỏ cụm từ “trong phạm vi nội dung bán hàng đa cấp” sau “chịu trách nhiệm trước pháp luật, trước người tiêu dùng đối với hoạt động của cá nhân tham gia bán hàng đa cấp” cho đầy đủ *(01 ý kiến)*.

+ Khoản 3: Có ý kiến đề nghị xem xét chuyển sang quy định về các hành vi bị nghiêm cấm vì khái niệm “bất chính” không thể hiện được yêu cầu trong quản lý nhà nước *(01 ý kiến)*.

- Điều 46:

+ Khoản 2: Có ý kiến đề nghị nếu chưa quy định ngay trong luật thì nên giao cho Chính phủ quy định chi tiết nội dung này vì quy định như trên là chưa rõ ràng *(01 ý kiến)*.

- Điều 47:

+ Khoản 1: Có ý kiến đề nghị làm rõ tổng giá trị hàng hóa cao hơn 10.000.000 đồng có phải là tính tổng giá trị trong một đợt hàng? *(01 ý kiến)*. Có ý kiến đề nghị bổ sung tại điểm a khoản 1 như sau: thông báo “địa điểm đang kinh doanh, địa điểm sẽ bán hàng” cho UBND xã, phường, thị trấn để đảm bảo quyền lợi khi người ta cần phải đổi trả sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ *(01 ý kiến)*. Có ý kiến đề nghị bổ sung tại điểm g khoản 1 các hình thức khác ngoài hình thức thông báo bằng văn bản trong việc người tiêu dùng có quyền đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng trong thời hạn 03 ngày làm việc *(01 ý kiến)*.

+ Có ý kiến đề nghị bổ sung quy định rõ hình thức thông báo và thời gian thông báo trước khi thực hiện việc bán hàng *(01 ý kiến)*.

13. Về hoạt động của tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD (Chương IV)

- Một số ý kiến đề nghị cần xây dựng các quy định để tạo điều kiện nâng cao hiệu quả hoạt động của các Hội bảo vệ người tiêu dùng bằng chính hoạt động của Hội *(07 ý kiến)*.

- Có ý kiến đề nghị các tổ chức xã hội có người tiêu dùng dễ bị tổn thương là thành viên thì mới tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (01 ý kiến).

- Một số ý kiến đề nghị bổ sung các quy định về phân công rõ đầu mối và nhiệm vụ cho cơ quan quản lý nhà nước và tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD cũng như bổ sung việc xây dựng cơ chế phối hợp phù hợp để tạo điều kiện cho các tổ chức xã hội, tổ chức chính trị xã hội tham gia BVQLNTD hoạt động chuyên nghiệp hơn và hiệu quả hơn; ngân sách nhà nước đảm bảo hỗ trợ kinh phí cho Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội trong việc thực hiện nhiệm vụ BVQLNTD (04 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị cần nghiên cứu hoàn thiện thêm về quyền, nghĩa vụ của tổ chức xã hội trong BVQLNTD, bổ sung các quy định để tạo cơ sở pháp lý cho việc đẩy mạnh công tác xã hội hóa nguồn lực trong BVQLNTD, đồng thời với việc bổ sung điều cấm các hành vi lợi dụng chủ trương xã hội hóa để xâm hại đến lợi ích của Nhà nước và Nhân dân (01 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị xem xét việc Chính phủ quy định về tổ chức bộ máy, hoạt động điều hành của tổ chức xã hội, bảo vệ quyền người tiêu dùng (01 ý kiến). Có ý kiến đề nghị xem xét chỉnh lý dự thảo theo hướng giao cho Chính phủ quy định cụ thể về cơ chế tài chính để đảm bảo hoạt động của tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD (01 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị nghiên cứu, xem xét các Điều 48, 49, 51 và 52 vì có nội dung trùng lặp (01 ý kiến).

- Điều 49:

+ Có ý kiến đề nghị cần có cơ chế cụ thể hơn để đảm bảo tính khả thi của quy định hoạt động của tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD (01 ý kiến).

+ Có ý kiến đề nghị bổ sung về điều kiện tổ chức xã hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được quyền đề nghị và trách nhiệm phối hợp của các tổ chức, cơ quan chức năng trong việc xác định tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật, chất lượng an toàn, số lượng, tính năng và các vấn đề khác làm căn cứ khoa học để có thể bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo luật định (01 ý kiến).

+ Khoản 1, điểm c: Có ý kiến đề nghị chia ra làm 2 điểm riêng biệt: thứ nhất, đại diện người tiêu dùng khởi kiện khi có yêu cầu và ủy quyền theo quy định của pháp luật, thứ hai là tự mình khởi kiện vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng vì lợi ích công cộng (01 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị rà soát các nội dung của điểm a khoản 1 Điều 52 và điểm đ khoản 1 Điều 49 để tránh trùng lặp (01 ý kiến).

- Điều 52: Có ý kiến tại khoản 2 đề nghị cơ quan soạn thảo cung cấp thêm thông tin, đánh giá đầy đủ nguồn lực về cơ sở vật chất, kinh phí, con người của các tổ chức xã hội có tôn chỉ, mục đích tham gia BVQLNTD hiện nay cũng như khả năng đáp ứng của Nhà nước khi thực hiện quy định của Luật, bảo đảm phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành (01 ý kiến).

14. Về giải quyết tranh chấp (Chương V)

14.1. Quy định chung

- Có ý kiến đề nghị thủ tục trong giải quyết tranh chấp cần đơn giản hơn *(01 ý kiến)*.
- Có ý kiến đề nghị cần có quy định cụ thể về giám định *(01 ý kiến)*.
- Có ý kiến đề nghị cần có quy định tổ chức, cá nhân được ủy quyền khiếu nại, tố cáo *(01 ý kiến)*.
- Có ý kiến đề nghị đề nghị bổ sung quy định về cơ chế khiếu nại, giải quyết tranh chấp phù hợp với yếu tố dễ bị tổn thương của người tiêu dùng *(01 ý kiến)*.
- Có ý kiến đề nghị bổ sung quy định về cơ chế tiếp nhận và giải quyết yêu cầu tại cơ quan nhà nước *(01 ý kiến)*.
- Có ý kiến đề nghị bổ sung, làm rõ quy định về áp dụng hình thức giải quyết tranh chấp trực tuyến đối với tranh chấp của người tiêu dùng *(01 ý kiến)*.
- Có ý kiến đề nghị cần có sự rà soát, điều chỉnh lại trong việc phân công trách nhiệm quản lý nhà nước đối với vấn đề giải quyết tranh chấp *(01 ý kiến)*.
- Có ý kiến đề nghị cần làm rõ khái niệm thương lượng, hòa giải. Đề nghị chỉnh sửa theo hướng thứ nhất là thương lượng, nếu như thương lượng không thành thì mới thực hiện bước thứ hai là hòa giải, nếu hòa giải không thành thì mới thực hiện bước thứ ba là Tòa án *(01 ý kiến)*.
- Điều 53:
 - + Có ý kiến đề nghị nghiên cứu, bổ sung quy định để việc giải quyết tranh chấp được thuận lợi, thủ tục đơn giản, đặc biệt là đối với những vùng sâu, vùng xa và nơi đồng bào dân tộc ít người *(01 ý kiến)*.
 - + Khoản 2: Có ý kiến đề nghị xác định số người cụ thể để tránh mâu thuẫn khi tổ chức triển khai thực hiện *(02 ý kiến)*.
 - Có ý kiến đề nghị chuyển Điều 54 về hợp tác quốc tế thành một mục, chương riêng *(02 ý kiến)*. Có ý kiến đề nghị chuyển Điều 54 về sau Điều 7, về nguyên tắc của luật để phù hợp với kết cấu chung *(01 ý kiến)*.

14.2. Thương lượng

- Có ý kiến đề nghị bổ sung quy định theo hướng là tổ chức, cá nhân có quyền thương lượng với người tiêu dùng để lựa chọn cách giải quyết trong trường hợp có cách hiểu không thống nhất về vấn đề của sản phẩm, dịch vụ; đồng thời bổ sung quy định cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh có quyền yêu cầu người tiêu dùng thương lượng khi có tranh chấp liên quan tới sản phẩm, dịch vụ mà mình cung cấp *(03 ý kiến)*.
- Có ý kiến đề nghị bổ sung nguyên tắc thực hiện thương lượng, bổ sung quy định về việc thực hiện kết quả thương lượng để đảm bảo tính hiệu quả của công tác thương lượng *(01 ý kiến)*.

- *Điều 49*: Có ý kiến đề nghị cần quy định điểm b, khoản 1 cụ thể hơn việc tổ chức thương lượng để đảm bảo tính khả thi (*01 ý kiến*).

- *Điều 53*: Có ý kiến đề nghị bổ sung quy định về việc các bên có quyền thỏa thuận chọn một hoặc nhiều phương thức giải quyết tranh chấp bằng văn bản khi xác lập giao dịch để nâng cao tính chặt chẽ trong quá trình giao dịch và dễ dàng trong việc lựa chọn phương thức giải quyết nếu xảy ra tranh chấp (*01 ý kiến*).

- *Điều 56*: Có ý kiến đề nghị xem xét việc yêu cầu hỗ trợ thương lượng tại khoản 3 phù hợp với bản chất của hoạt động thương lượng không (*01 ý kiến*).

- *Điều 56 và Điều 57*: Có ý kiến đề nghị bổ sung trình tự, thủ tục thương lượng trong trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh đề nghị thương lượng (*01 ý kiến*).

- *Điều 60*: Có ý kiến đề nghị bổ sung tại khoản 3 việc các bên có thể “điêm chỉ” khi lập biên bản thương lượng (*01 ý kiến*).

14.3. Hòa giải

- *Điều 60 và Điều 65*: Khoản 1 và khoản 2 có đề cập đến việc lập văn bản và biên bản để ghi nhận kết quả thương lượng, hòa giải; có ý kiến đề nghị làm rõ văn bản tại khoản 1 có phải là biên bản tại khoản 2 hay không (*01 ý kiến*).

- *Điều 61*: Có ý kiến đề nghị để người tiêu dùng và các bên lựa chọn phương thức hòa giải, nếu ấn định theo pháp luật thương mại thì không đúng, thậm chí vi phạm việc định đoạt của đương sự trong giao dịch dân sự (*02 ý kiến*).

- *Điều 63*: Khoản 3 có quy định tổ chức hòa giải thương mại có trách nhiệm công bố danh sách hòa giải viên và chỉ định các hòa giải viên tham gia thực hiện giải; tuy nhiên, theo Nghị định 22 (năm 2017) của Chính phủ về hòa giải thương mại thì chỉ có chức danh hòa giải viên thương mại không có chức danh hòa giải viên. Do đó, có ý kiến đề nghị rà soát và điều chỉnh cho thống nhất (*01 ý kiến*).

- *Điều 64*: Có ý kiến đề nghị sửa lại khoản 2 là hòa giải viên thuộc các tổ chức quy định quy định tại điểm a và b khoản 1 Điều 63 của Luật này (*01 ý kiến*).

14.4. Trọng tài

- Có ý kiến đề nghị bổ sung quyền được lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp của người tiêu dùng dù đã có thỏa thuận trọng tài nếu người tiêu dùng không muốn sử dụng trọng tài để đảm bảo phù hợp với Luật mẫu về trọng tài thương mại quốc tế 2016 và Công ước New York về công nhận và thi hành các phán quyết của trọng tài nước ngoài năm 1908 (*01 ý kiến*).

- Có ý kiến đề nghị bỏ khoản 1 Điều 67 và Điều 69 vì chồng chéo và không cần thiết (*01 ý kiến*).

14.5. Tòa án

- Có ý kiến đề nghị làm rõ hơn nguyên nhân của tình trạng không có vụ án dân sự về BVQLNTD được áp dụng thủ tục rút gọn trong thời gian qua; vai trò,

trách nhiệm của các tổ chức xã hội, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội tham gia BVQLNTD và cơ chế phối hợp (01 ý kiến). Đề nghị nghiên cứu, bổ sung các quy định khác để tăng tính khả thi (01 ý kiến).

- Điều 70:

+ Có ý kiến cho rằng điều kiện giải quyết vụ việc dân sự về BVQLNTD trong dự thảo Luật không thống nhất với quy định tại Điều 100, Điều 317 của Bộ luật Tố tụng dân sự; dẫn đến khó khăn trong quá trình áp dụng và ảnh hưởng đến việc BVQLNTD (04 ý kiến). Đề nghị sửa lại để phù hợp với quy định giải quyết vụ án theo thủ tục tố tụng rút gọn của Luật Tố tụng dân sự (01 ý kiến).

+ Có ý kiến đề nghị làm rõ “vụ án đơn giản, chứng cứ rõ ràng” (01 ý kiến).

+ Khoản 2: Có ý kiến đề nghị bỏ điều kiện giá trị giao dịch dưới 100 triệu đồng vì không phù hợp với quy định của Bộ luật Tố tụng dân sự (02 ý kiến). Có ý kiến đề nghị bỏ cả 3 điểm a, b, c và dẫn chiếu như sau: vụ án dân sự để 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 (01 ý kiến).

- Điều 72:

+ Có ý kiến cho rằng việc thông báo thông tin về vụ án dân sự có thể gây ảnh hưởng tiêu cực cho tổ chức, cá nhân kinh doanh (01 ý kiến).

+ Khoản 1: Một số ý kiến cho rằng quy định “đảm bảo không ảnh hưởng đến hoạt động bình thường của tổ chức, cá nhân kinh doanh” là khó xác định, cần thể hiện rõ tiêu chí quy định cụ thể hơn để tránh trường hợp các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD bị các tổ chức, cá nhân kinh doanh khiếu nại (05 ý kiến). Có ý kiến đề nghị quy định rõ như thế nào là “hình thức phù hợp” (01 ý kiến); đề nghị cân nhắc cụm từ “hoạt động không bình thường của tổ chức, cá nhân” (01 ý kiến); đề nghị cần cân nhắc sửa đổi theo hướng quy định cụ thể hơn về trách nhiệm đưa thông tin về vụ án dân sự liên quan đến bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng và bổ sung quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại nếu có vi phạm ảnh hưởng tới hoạt động của cá nhân và tổ chức kinh doanh (01 ý kiến)

+ Khoản 2: Có ý kiến đề nghị bỏ từ rút gọn và sửa lại thành vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được giải quyết theo thủ tục chung và được quy định trong pháp luật về tố tụng dân sự khi có đủ các điều kiện như sau: (1) 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; (2) Vụ án đơn giản, chứng cứ rõ ràng; (3) Giá trị giao dịch dưới 100.000.000 đồng (01 ý kiến).

- Điều 73:

+ Khoản 1: Có ý kiến đề nghị cần quy định cụ thể tiêu chí, nguyên tắc để xác định cụ thể đối tượng thụ hưởng và mức thụ hưởng để làm cơ sở tòa án quyết định trong bản án (01 ý kiến).

+ Khoản 2: Có ý kiến đề nghị cần quy định nguyên tắc xác định chủ thể có quyền sử dụng tiền bồi thường thiệt hại trong trường hợp này để làm căn cứ tòa án xác định cụ thể trong bản án (01 ý kiến).

+ Khoản 3: Có ý kiến đề nghị cần quy định ngay trong dự thảo luật nguyên tắc, tiêu chí... để xác định, trên cơ sở đó, Chính phủ quy định chi tiết *(01 ý kiến)*.

15. Về trách nhiệm quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (Chương VI)

- Có ý kiến đề nghị bổ sung quy định khuyến khích xây dựng và ban hành công bố tiêu chuẩn, quy chuẩn đối với hàng hóa, dịch vụ cung cấp cho người tiêu dùng. Đồng thời, các cơ quan quản lý nhà nước cần tăng cường kiểm tra, giám sát để đảm bảo thực hiện đúng theo tiêu chuẩn, quy chuẩn đã đăng ký *(01 ý kiến)*.

- Một số ý kiến đề nghị bổ sung 1 số điều hoặc một chương về QLNTD, trách nhiệm của các cơ quan quản lý nhà nước trong việc can thiệp và BVQLNTD đối với việc sử dụng các sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ chỉ có một tổ chức, cá nhân kinh doanh, cung cấp *(03 ý kiến)*. Cơ quan nhà nước cần kiểm tra, thanh tra để bảo đảm giá của nhà cung cấp đưa ra là hợp lý *(01 ý kiến)*.

- Một số ý kiến đề nghị cần xây dựng cơ chế phối hợp và phân công trách nhiệm, chịu trách nhiệm chính giữa các cơ quan nhà nước *(03 ý kiến)*.

- Một số ý kiến đề nghị cần quy định quy định rõ, cụ thể, có chương riêng hoặc điều riêng về trách nhiệm của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tham gia BVQLNTD *(06 ý kiến)*.

- Một số ý kiến đề nghị trách nhiệm kiểm tra, giám sát, thanh tra, kiểm tra, xử lý, phát hiện và xử lý vi phạm cần quy định rõ, có thể quy định thành một mục riêng trong Chương VI *(05 ý kiến)*.

- Có ý kiến cho rằng hiện nay, vai trò, trách nhiệm về quản lý nhà nước chưa rõ, nguồn lực đảm bảo cho các hoạt động này chưa đầy đủ *(01 ý kiến)*. Có ý kiến đề nghị rà soát để phân định rõ trách nhiệm của các cơ quan đối với từng nội dung quản lý nhà nước *(01 ý kiến)*. Có ý kiến đề nghị tăng cường hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước trong BVQLNTD cần có quy định rõ ràng hơn *(02 ý kiến)*.

- Có ý kiến đề nghị quy định trách nhiệm của cơ quan quản lý nhà nước đối với các sản phẩm không đảm bảo chất lượng, ảnh hưởng đến tính mạng, sức khỏe của người tiêu dùng *(01 ý kiến)*.

- Có ý kiến đề nghị bổ sung quy định Chính phủ thống nhất quản lý nhà nước về BVQLNTD *(01 ý kiến)*.

- Có ý kiến đề nghị cần có mô hình quản lý nhà nước, kinh phí về BVQLNTD, trong đó có sự phối hợp của các địa phương, đặc biệt là cấp huyện *(01 ý kiến)*.

- Điều 54: Có ý kiến đề nghị chuyển khoản 3 thành một khoản tại Điều 75 giao trách nhiệm của Bộ Công Thương *(01 ý kiến)*.

- Điều 75:

+ Có ý kiến đề nghị quy định trách nhiệm của cơ quan quản lý nhà nước của Bộ Công Thương cụ thể hơn, phát huy việc bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng thông qua các số điện thoại đường dây nóng phản ánh *(01 ý kiến)*.

+ Khoản 1: Có ý kiến đề nghị quy định trách nhiệm của Bộ Công Thương trong chủ trì, phối hợp xây dựng hệ thống công cụ giám sát thị trường và cảnh báo sớm đối với hàng hóa, dịch vụ có khả năng gây hại cho người tiêu dùng (01 ý kiến).

- Điều 76:

+ Có ý kiến đề nghị bổ sung trách nhiệm cụ thể của một số bộ như Bộ Tài chính, Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Bộ Y tế (02 ý kiến), Bộ Thông tin và Truyền thông trong việc phối hợp giám sát, gỡ bỏ thông tin trên các nền tảng số, nhằm phát huy hiệu quả công tác phòng, chống cũng chính là bảo vệ người tiêu dùng từ sớm và xa (01 ý kiến)

+ Có ý kiến đề nghị cần quy định vai trò, trách nhiệm chỉ đạo chính của Bộ Công Thương (01 ý kiến).

+ Khoản 2: Có ý kiến đề nghị nên quy định trách nhiệm của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội thành quy định chung với nhiệm vụ tham gia tuyên truyền về chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước về công tác BVQLNTD và trách nhiệm thực hiện giám sát việc thực hiện các quy định của pháp luật về BVQLNTD hoặc giám sát trực tiếp những vụ việc được cử tri và Nhân dân quan tâm liên quan đến BVQLNTD (04 ý kiến).

- Điều 77:

+ Khoản 1: có ý kiến đề nghị quy định cụ thể thẩm quyền của UBND các cấp (01 ý kiến); cần làm rõ thẩm quyền của UBND các cấp trong việc ban hành văn bản quy phạm pháp luật về BVQLNTD (01 ý kiến).

+ Một số ý kiến đề nghị cần tính đến nguồn lực của UBND cấp xã đảm bảo thực hiện các nội dung tại khoản 2, khoản 5 Điều 77 (04 ý kiến); cần rà soát đảm bảo tính thống nhất của hệ thống pháp luật cũng như tính khả thi của quy định trên thực tế vì chưa phù hợp với nhiệm vụ, quyền hạn của Ủy ban nhân dân cấp xã theo Luật Tổ chức chính quyền địa phương (01 ý kiến).

- Điều 76, Điều 77: Có ý kiến đề nghị quy định giao trách nhiệm cho Ủy ban nhân dân các cấp và cơ quan tham mưu để thực hiện (01 ý kiến).

III. VỀ NỘI DUNG KHÁC

- Có ý kiến đề nghị rà soát lại và cần phải nội luật hóa và bổ sung những nội dung phản ánh đúng tên gọi của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tăng cường và làm rõ hơn yếu tố bảo vệ trong dự thảo Luật (01 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị bổ sung quy định bảo vệ quyền lợi của người cung cấp hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng để đảm bảo quan hệ bình đẳng giữa hai nhóm đối tượng (01 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị quy định chủ thể bảo hộ người nông dân trong lĩnh vực nông nghiệp, khi mua phân bón, thuốc trừ sâu giả về sử dụng, thiệt hại trên đồng ruộng (01 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị cần quy định trách nhiệm cụ thể của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong việc cung cấp thông tin không đúng sự thật, đặc biệt là quảng cáo trên mạng, gây thiệt hại cho người tiêu dùng và phải quy định chế tài xử lý thật cụ thể để có tính chất răn đe (01 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị cần quy định rõ ràng các chính sách hỗ trợ về vốn, đất đai, tín dụng nhằm hỗ trợ doanh nghiệp, nhà sản xuất ứng dụng, phát triển khoa học công nghệ tiên tiến để có những sản phẩm sạch, chất lượng, hướng tới sản xuất và tiêu dùng xanh, bền vững để bảo vệ người tiêu dùng tối ưu nhất (01 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị quy định về quảng cáo sử dụng kỹ thuật số trên ứng dụng (App), đặc biệt là trên các nền tảng số có những vi phạm về Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (01 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị cần phải làm rõ những người dẫn dắt thị trường trong việc mua sắm, tiêu dùng có phải là người tiêu dùng hay không, trách nhiệm như thế nào (01 ý kiến).

- Có ý kiến cho rằng mặc dù đã có 02 báo cáo thẩm tra nhưng Chính phủ vẫn chưa tiếp thu, đề nghị cơ quan soạn thảo có cách thức phù hợp trong các lần tiếp thu, giải trình để tránh trường hợp các đại biểu Quốc hội mất nhiều thời gian nghiên cứu dự thảo Luật (01 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị nghiên cứu bổ sung làm rõ thêm quy định BVQLNTD trong trường hợp hàng hóa là bất động sản. Thực tế có việc bán chung cư xây dựng sai phép nên không được cấp quyền sử dụng gây thiệt hại cho người tiêu dùng nhưng đến nay chưa có cơ chế giải quyết dứt điểm tình trạng này. Hành vi bán các sản phẩm được tạo lập bất hợp pháp phải là hành vi bị nghiêm cấm trong dự thảo Luật này (01 ý kiến).

- Có ý kiến cho rằng trong bản tiếp thu không có giải trình, tiếp thu cụ thể về 03 loại hàng hóa, theo đó, dịch vụ là hàng hóa theo Luật Giá, nhưng định nghĩa trên còn mơ hồ, cần có sự quy định rõ ràng về khái niệm này trong dự thảo Luật này (01 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị nghiên cứu bổ sung các quy định để tạo cơ sở pháp lý cho việc đẩy mạnh công tác xã hội hóa nguồn lực trong BVQLNTD. Bổ sung các hành vi cấm lợi dụng chủ trương xã hội hóa để xâm phạm lợi ích nhà nước lợi ích của Nhân dân trong việc BVQLNTD (01 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị bổ sung quy định về cơ chế tiếp nhận thông tin qua mạng một cách linh hoạt đối với những phản ánh của người tiêu dùng bị xâm hại, xâm phạm (01 ý kiến).

- Có ý kiến cho rằng công tác tuyên truyền, giáo dục, phổ biến pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng còn hạn chế (03 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị quy định trách nhiệm của nhà sản xuất, nhà phân phối, không được lưu thông, không được sản xuất hàng giả (01 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị nâng cao vai trò của của tổ chức chi ủy, trưởng thôn, tổ trưởng tổ dân phố, Ban công tác Mặt trận thôn, xã vì Hội bảo vệ người tiêu dùng, quản lý thị trường không đủ sức để làm (01 ý kiến).

- Có ý kiến đề nghị Luật cần khắc phục được những quy định chưa thực sự đi vào cuộc sống: (1) nhận thức của người tiêu dùng về quyền lợi của mình; (2) cơ chế bảo vệ người tiêu dùng còn phức tạp, không thực sự phù hợp, chưa tạo điều kiện cho người tiêu dùng thực hiện quyền lợi của mình; (3) các biện pháp xử lý trong thời gian vừa qua chưa nghiêm, chưa đủ tính răn đe (01 ý kiến).

- Điều 20:

+ Khoản 2: Nhiều ý kiến đề nghị đề nghị xem xét tính khả thi của quy định này, cần đưa ra tiêu chí cụ thể để các tổ chức, cá nhân căn cứ vào đó thực hiện, tạo thuận lợi trong quá trình thực hiện. Dự thảo Luật không rõ tiêu chí nào để nhà quản lý xác định được sự phù hợp của hàng hóa, dịch vụ đối với nhóm người tiêu dùng theo độ tuổi giới tính, thu nhập khu vực địa lý dân tộc, tình trạng sức khỏe, đặc điểm tâm thần, thể chất. Đề nghị cơ quan soạn thảo cần có đánh giá tác động của quy định (15 ý kiến); Có ý kiến đề nghị không quy định nội dung này trong dự thảo luật (01 ý kiến).

+ Khoản 3: Có ý kiến cho rằng quy định thiếu tính khả thi (01 ý kiến); cần bổ sung về nguy cơ gây tổn hại về tinh thần, danh dự, nhân phẩm, uy tín của người tiêu dùng để đảm bảo được bảo vệ được quyền lợi của người tiêu dùng một cách thấu đáo nhất (01 ý kiến).

+ Có ý kiến đề nghị rà soát, bổ sung và làm rõ hơn trách nhiệm của bên cung cấp hàng và bên giao dịch cung cấp dịch vụ trong việc gây tổn thất đối với người tiêu dùng khi tiêu dùng sản phẩm, dịch vụ (01 ý kiến).

- Điều 21: Có ý kiến đề nghị xem xét quy định nội dung này cho thống nhất, phù hợp với quy định về ghi nhãn hàng hóa, vì theo quy định hiện hành, hàng hóa sản xuất để lưu thông trong nước thì tổ chức, cá nhân sản xuất phải chịu trách nhiệm thực hiện ghi nhãn hàng hóa (01 ý kiến).

- Điều 22:

+ Có ý kiến đề nghị bổ sung hình thức “khuyến mại và môi giới thương mại” sau “quảng cáo” (02 ý kiến).

+ Khoản 1, điểm c: Có ý kiến đề nghị quy định cụ thể hơn hoặc dẫn chiếu quy định này làm cơ sở cho việc áp dụng được hiệu quả (01 ý kiến).

- Điều 28: Có ý kiến đề nghị xem xét kỹ quy định tại khoản 1 với 4 nhóm lĩnh vực nóng đã được Cục Quản lý thị trường nêu trong báo cáo tổng kết (01 ý kiến).

- Điều 30: Có ý kiến đề nghị tại điểm c khoản 2 nếu chỉ yêu cầu văn bản tiếp nhận bảo hành là chưa đầy đủ, đề nghị nghiên cứu, bổ sung những phương thức bảo hành như “bảo hành điện tử, tem, mã kích hoạt bảo hành...” (01 ý kiến).

- Điều 31:

+ Khoản 2: Có ý kiến đề nghị bổ sung cá nhân kinh doanh để thống nhất (01 ý kiến).

+ Có ý kiến đề nghị nghiên cứu bổ sung quy định về trách nhiệm của cơ quan quản lý nhà nước trong công tác thanh tra, kiểm tra, kiểm soát đối với các tổ chức, cá nhân kinh doanh trong việc tiếp nhận, giải quyết phản ánh, khiếu nại, yêu cầu của người tiêu dùng và quy định đảm bảo cơ chế chế tài xử lý nếu các tổ chức kinh doanh không thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết phản ánh yêu cầu khiếu nại của người tiêu dùng (01 ý kiến).

- Điều 36:

+ Có ý kiến đề nghị cần bổ sung quy định về thời gian cụ thể đối với việc công bố công khai thông tin sản phẩm, hàng hóa khuyết tật bị thu hồi tính từ thời điểm phát hiện hàng hóa khuyết tật và thực hiện thu hồi sản phẩm cũng như bổ sung quy định đăng tải trên website chính thức của doanh nghiệp và website chính thức của tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Việt Nam (01 ý kiến).

+ Khoản 1: Một số ý kiến đề nghị bổ sung quy định về thời gian giải quyết của các cơ quan có thẩm quyền, đồng thời xác định rõ cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm giải quyết nhằm đảm bảo kịp thời yêu cầu quyền lợi người tiêu dùng (08 ý kiến).

+ Khoản 3: Có ý kiến đề nghị bổ sung thời hạn (02 ngày) trong trường hợp cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD nhận được yêu cầu xử lý vi phạm pháp luật theo quy định tại khoản 1 điều 36 nhưng lại thuộc lĩnh vực quản lý của cơ quan khác (01 ý kiến).

*

* *

Trên đây là Báo cáo tổng hợp các ý kiến của các vị đại biểu Quốc hội thảo luận ở Tổ và Hội trường về dự án Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (sửa đổi), Tổng Thư ký Quốc hội xin trân trọng báo cáo./.

TỔNG THƯ KÝ

Nơi nhận:

- Như trên;
 - Ban Thư ký;
 - Bộ Công Thương;
 - VP Đoàn ĐBQH và HĐND;
 - Lưu: HC, KH, CN&MT.
- Số e-PAS: 104636

(đã ký)

Bùi Văn Cường