|  |  |
| --- | --- |
| **QUỐC HỘI**  Luật số: /2023/QH15 | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |

**DỰ THẢO 02**

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 (sửa đổi).

# NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

### Phạm vi điều chỉnh

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

### Đối tượng áp dụng

Luật này áp dụng đối với:

1. Người tiêu dùng.

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh.

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

4. Hiệp hội ngành, nghề khác hoạt động tại Việt Nam.

5. Cơ quan, tổ chức, cá nhân trong nước và nước ngoài có liên quan.

### Giải thích từ ngữ

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

* 1. Người tiêu dùng là cá nhân mua hoặc sử dụng sản phẩm, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình.

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 hoặc cung cấp dịch vụ trên thị trường nhằm mục đích sinh lợi, bao gồm:

a) Thương nhân, thương nhân nước ngoài 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. Sản phẩm có khuyết tật là sản phẩm không bảo đảm an toàn cho người tiêu dùng, có khả năng gây thiệt hại cho tính mạng, sức khoẻ, tài sản của người tiêu dùng, kể cả trường hợp sản phẩm đó được sản xuất theo đúng tiêu chuẩn hoặc quy chuẩn kỹ thuật hiện hành nhưng chưa phát hiện được khuyết tật tại thời điểm hàng hoá được cung cấp cho người tiêu dùng, bao gồm:

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

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

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

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

5. Điều kiện giao dịch chung là những quy định, quy tắc bán sản phẩm, cung cấp dịch vụ do tổ chức, cá nhân kinh doanh công bố và áp dụng đối với người tiêu dùng.

6. Sản phẩm, dịch vụ thiết yếu là sản phẩm, 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.

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

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

9. Thông tin của người tiêu dùng bao gồm thông tin cá nhân của người tiêu dùng, thông tin về quá trình tiêu dùng và các thông tin khác do người tiêu dùng hoặc tổ chức, cá nhân đưa ra liên quan đến giao dịch.

10. Người tiêu dùng dễ bị tổn thương theo quy định của Luật này bao gồm: người cao tuổi, người khuyết tật, trẻ em, người dân tộc thiểu số trong vùng dân tộc thiểu số theo quy định của pháp luật (sau đây gọi tắt là người dân tộc thiểu số) và các nhóm người dễ bị tổn thương khác theo quy định của pháp luật có liên quan.

11. Nền tảng trung gian trực tuyến là các hệ thống thông tin do tổ chức, cá nhân thiết lập và vận hành để cung cấp môi trường trên không gian mạng cho các tổ chức, cá nhân khác giao dịch với người tiêu dùng.

12. Nền tảng trung gian trực tuyến lớn là nền tảng tác động đến số lượng đủ lớn người tiêu dùng sử dụng dịch vụ trực tuyến trên nền tảng theo quy định của Chính phủ.

### Nguyên tắc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là trách nhiệm chung của Nhà nước và toàn xã hội.

2. Quyền lợi của người tiêu dùng được tôn trọng và bảo vệ theo quy định của pháp luật.

3. Bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng phải được thực hiện kịp thời, công bằng, minh bạch, đúng pháp luật.

4. Hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không được xâm phạm đến lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân kinh doanh và tổ chức, cá nhân khác.

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

### Chính sách của Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Tạo điều kiện thuận lợi để tổ chức, cá nhân chủ động tham gia vào việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tạo điều kiện thuận lợi để người tiêu dùng thực hiện đầy đủ các quyền của mình.

2. Khuyến khích tổ chức, cá nhân ứng dụng, phát triển khoa học, công nghệ tiên tiến để sản xuất hàng hoá, cung cấp dịch vụ an toàn, bảo đảm chất lượng.

3. Triển khai thường xuyên, đồng bộ các biện pháp khuyến khích, quản lý, giám sát việc tuân thủ pháp luật của tổ chức, cá nhân kinh doanh.

4. Huy động mọi nguồn lực nhằm tăng cường đầu tư cơ sở vật chất, phát triển nhân lực cho cơ quan, tổ chức thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; thường xuyên tăng cường tư vấn, hỗ trợ, tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn kiến thức, kỹ năng; phát huy sự chủ động của người tiêu dùng.

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

6. Thúc đẩy sản xuất, kinh doanh, tiêu dùng bền vững.

### Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dễ bị tổn thương

1. Đối với người tiêu dùng là người cao tuổi, tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm đảm bảo thực hiện các nội dung sau:

a) Có chính sách và bảo đảm thực hiện quyền ưu tiên về giá, phí và các ưu đãi khác cho người cao tuổi trong hoạt động mua bán sản phẩm, cung cấp dịch vụ theo quy định của Luật này và pháp luật khác có liên quan;

b) Cung cấp cơ chế khiếu nại, giải quyết tranh chấp phù hợp với quyền, nghĩa vụ của người cao tuổi theo quy định của pháp luật;

c) Ngoài các hành vi bị cấm theo quy định tại Điều 16 của Luật này, chịu trách nhiệm với các hành vi bị cấm theo quy định của pháp luật về người cao tuổi trong quá trình thực hiện giao dịch với một bên là người cao tuổi;

d) Có cơ chế, chính sách chống phân biệt đối xử, xúc phạm người cao tuổi trong việc thu thập, lưu trữ, sử dụng thông tin cá nhân của người cao tuổi theo quy định của Luật này và quy định của pháp luật có liên quan;

đ) Có cơ chế, chính sách ưu đãi, hỗ trợ khác theo quy định của pháp luật đối với người cao tuổi.

2. Đối với người tiêu dùng là người khuyết tật, tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm đảm bảo thực hiện các nội dung sau:

a) Có chính sách và bảo đảm thực hiện quyền ưu tiên về giá, phí và các ưu đãi khác cho người khuyết tật trong quá trình mua bán sản phẩm, cung cấp dịch vụ theo quy định của Luật này và pháp luật khác có liên quan;

b) Cung cấp cơ chế khiếu nại, giải quyết tranh chấp phù hợp với dạng tật và mức độ khuyết tật của người tiêu dùng theo quy định của pháp luật;

c) Ngoài các hành vi bị cấm theo quy định tại Điều 16 của Luật này, chịu trách nhiệm với các hành vi bị cấm theo quy định của pháp luật về người khuyết tật trong quá trình thực hiện giao dịch với một bên là người khuyết tật;

d) Có cơ chế, chính sách chống kỳ thị, phân biệt đối xử, lợi dụng người khuyết tật trong việc thu thập, lưu trữ, sử dụng thông tin cá nhân của người khuyết tật theo quy định của Luật này và quy định của pháp luật có liên quan;

đ) Có cơ chế, chính sách ưu đãi, hỗ trợ khác theo quy định của pháp luật cho người khuyết tật.

3. Đối với người tiêu dùng là trẻ em, tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm đảm bảo thực hiện các nội dung sau:

a) Có chính sách bảo đảm thực hiện quyền ưu tiên về giá, phí, các ưu đãi khác cho trẻ em trong quá trình mua bán sản phẩm, cung cấp dịch vụ theo quy định của Luật này và pháp luật khác có liên quan;

b) Bảo đảm không bán sản phẩm, cung cấp dịch vụ bị cấm cho trẻ em theo quy định của pháp luật;

c) Cung cấp cơ chế khiếu nại, giải quyết tranh chấp phù hợp với trẻ em theo quy định của pháp luật;

d) Ngoài các hành vi bị cấm theo quy định tại Điều 16 của Luật này, chịu trách nhiệm với các hành vi bị cấm theo quy định của pháp luật về trẻ em trong quá trình thực hiện giao dịch với một bên là trẻ em;

đ) Có chính sách chống xâm hại, lạm dụng, bóc lột trẻ em trong việc thu thập, lưu trữ, sử dụng thông tin cá nhân của trẻ em theo quy định của Luật này và quy định của pháp luật có liên quan;

đ) Có cơ chế, chính sách ưu đãi, hỗ trợ khác theo quy định của pháp luật cho trẻ em.

4. Đối với người tiêu dùng là người dân tộc thiểu số, tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm đảm bảo thực hiện các nội dung sau:

a) Không được từ chối giải quyết khiếu nại, đề nghị giải quyết tranh chấp của người dân tộc thiểu số với lý do tiếng nói, chữ viết, phong tục, tập quán của các dân tộc này theo quy định của pháp luật;

b) Ngoài các hành vi bị cấm theo quy định tại Điều 16 của Luật này, chịu trách nhiệm với các hành vi bị cấm theo quy định của pháp luật về người dân tộc thiểu số trong quá trình thực hiện giao dịch với một bên là người dân tộc thiểu số;

c) Có cơ chế, chính sách chống phân biệt đối xử, kỳ thị, lợi dụng trong việc thu thập, lưu trữ, sử dụng thông tin cá nhân của người dân tộc thiểu số theo quy định của Luật này và quy định của pháp luật có liên quan.

### Trách nhiệm bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng

1. Trong quá trình hoạt động kinh doanh, nếu tổ chức, cá nhân kinh doanh thực hiện việc thu thập, lưu trữ, sử dụng thông tin cá nhân của người tiêu dùng thì phải tuân thủ các quy định tại Luật này và quy định của pháp luật có liên quan về bảo vệ thông tin cá nhân.

2. Trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh ủy quyền cho bên thứ ba thực hiện việc thu thập, lưu trữ, sử dụng thông tin cá nhân của người tiêu dùng:

a) Hợp đồng giữa hai bên phải quy định rõ trách nhiệm của mỗi bên trong việc tuân thủ các quy định tại Luật này và quy định của pháp luật có liên quan về bảo vệ thông tin cá nhân;

b) Nếu hợp đồng giữa hai bên không quy định rõ trách nhiệm của mỗi bên thì tổ chức, cá nhân kinh doanh chịu trách nhiệm trong trường hợp việc thu thập, lưu trữ, sử dụng thông tin cá nhân của người tiêu dùng vi phạm pháp luật.

3. Trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh thu lợi ích một cách gián tiếp từ người tiêu dùng, việc thu thập, lưu trữ, sử dụng thông tin cá nhân của người tiêu dùng sẽ chịu sự điều chỉnh của Luật này và các quy định pháp luật khác có liên quan.

### Chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh thu thập, lưu trữ, sử dụng thông tin cá nhân của người tiêu dùng phải xây dựng và công bố chính sách bảo vệ thông tin cá nhân với các nội dung sau:

a) Mục đích thu thập thông tin;

b) Phạm vi sử dụng thông tin;

c) Thời gian lưu trữ thông tin;

d) Những người hoặc tổ chức có thể được tiếp cận với thông tin đó;

đ) Địa chỉ của đơn vị thu thập và quản lý thông tin, bao gồm cách thức liên lạc để người tiêu dùng có thể liên hệ tìm hiểu về hoạt động thu thập, xử lý thông tin liên quan đến cá nhân mình;

e) Phương thức và công cụ để người tiêu dùng tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình.

2. Nội dung quy định tại khoản 1 Điều này phải được thông tin rõ ràng và tạo điều kiện để người tiêu dùng lựa chọn trước hoặc tại thời điểm thu thập thông tin.

### Thông báo khi thu thập thông tin cá nhân của người tiêu dùng

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh thu thập thông tin cá nhân của người tiêu dùng phải được sự đồng ý trước của người tiêu dùng có thông tin đó.

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải thiết lập cơ chế để người tiêu dùng có điều kiện lựa chọn các trường thông tin mà người tiêu dùng đồng ý cung cấp và bày tỏ sự chấp thuận, trừ trường hợp quy định tại khoản 1 Điều 10 Luật này.

3. Tổ chức, cá nhân kinh doanh thu thập thông tin phải có cơ chế để người tiêu dùng lựa chọn việc cho phép hoặc không cho phép sử dụng thông tin cá nhân của họ trong những trường hợp sau:

a) Chia sẻ, tiết lộ, chuyển giao thông tin cho bên thứ ba;

b) Sử dụng thông tin cá nhân để gửi quảng cáo, giới thiệu sản phẩm và các thông tin có tính thương mại khác.

4. Tổ chức, cá nhân kinh doanh không phải thông báo cho người tiêu dùng khi thu thập thông tin trong các trường hợp sau:

a) Thu thập thông tin cá nhân đã được công bố công khai;

b) Thu thập thông tin cá nhân để giao kết hoặc thực hiện hợp đồng mua bán sản phẩm, dịch vụ;

c) Thu thập thông tin cá nhân để tính giá, cước sử dụng thông tin, sản phẩm, dịch vụ.

### Sử dụng thông tin cá nhân của người tiêu dùng

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải sử dụng thông tin cá nhân của người tiêu dùng đúng với mục đích và phạm vi đã thông báo, trừ các trường hợp sau:

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

b) Để cung cấp sản phẩm hoặc dịch vụ theo yêu cầu của người tiêu dùng;

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

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

3. Việc sử dụng thông tin quy định tại Điều này bao gồm cả việc chia sẻ, tiết lộ và chuyển giao thông tin cá nhân của người tiêu dùng cho bên thứ ba.

### Bảo đảm an toàn, an ninh thông tin cá nhân của người tiêu dùng

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải đảm bảo an toàn, an ninh cho thông tin cá nhân của người tiêu dùng mà họ thu thập và lưu trữ, 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 có cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến việc thông tin cá nhân 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 cá nhân của người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân kinh doanh hoặc bên lưu trữ thông tin liên quan phải thông báo cho cơ quan chức năng trong vòng 24 (hai mươi bốn) giờ sau khi phát hiện sự cố và thực hiện các biện pháp cần thiết để bảo đảm an toàn, an ninh thông tin cá nhân của người tiêu dùng.

### Kiểm tra, cập nhật, điều chỉnh, chuyển giao hoặc hủy bỏ thông tin cá nhân của người tiêu dùng

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

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh có nghĩa vụ kiểm tra, cập nhật, điều chỉnh, chuyển giao hoặc hủy bỏ thông tin cá nhân của người tiêu dùng khi có yêu cầu hoặc cung cấp cho người tiêu dùng công cụ để tự kiểm tra, cập nhật, điều chỉnh, chuyển giao hoặc hủy bỏ thông tin cá nhân của mình.

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

1. Căn cứ vào quy định của Luật này và quy định khác của pháp luật có liên quan, Chính phủ quy định chi tiết việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong giao dịch với cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh.

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

### Quyền của người tiêu dùng

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

2. Được cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về sản phẩm, dịch vụ; tổ chức, cá nhân kinh doanh; nội dung giao dịch sản phẩm, dịch vụ; nguồn gốc, xuất xứ hàng hóa; được cung cấp hoá đơn, chứng từ, tài liệu liên quan đến giao dịch và thông tin cần thiết khác về sản phẩm, dịch vụ mà người tiêu dùng đã mua, sử dụng.

3. Lựa chọn sản phẩm, 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.

4. Góp ý kiến với tổ chức, cá nhân kinh doanh về giá cả, chất lượng sản phẩm, 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 và thực thi chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

6. Yêu cầu bồi thường thiệt hại khi sản phẩm, dịch vụ không đúng tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật, chất lượng, số lượng, tính năng, công dụng, giá cả hoặc nội dung khác mà tổ chức, cá nhân kinh doanh đã đăng ký, công bố, niêm yết, quảng cáo, cam kết hoặc theo quy định của pháp luật.

7. Khiếu nại, tố cáo, khởi kiện hoặc đề nghị tổ chức xã hội khởi kiện để bảo vệ quyền lợi của mình theo quy định của Luật này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

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

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

### Nghĩa vụ của người tiêu dùng

1. Kiểm tra về sản phẩm, dịch vụ trước khi nhận; lựa chọn tiêu dùng sản phẩm, dịch vụ có nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng; 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; thực hiện chính xác, đầy đủ hướng dẫn sử dụng sản phẩm, dịch vụ.

2. Thông tin cho cơ quan quản lý nhà nước, tổ chức, cá nhân có liên quan khi phát hiện sản phẩm, 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 khoẻ, tài sản của người tiêu dùng; hành vi của tổ chức, cá nhân kinh doanh xâm phạm đến lợi ích của Nhà nước, lợi ích công cộng, quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng.

### Các hành vi bị cấm

1. Cấm tổ chức, cá nhân kinh doanh:

a) Lừa dối hoặc gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng thông qua hoạt động quảng cáo hoặc che giấu, cung cấp thông tin không đầy đủ, sai lệch, không chính xác về một trong các nội dung sau đây: sản phẩm, dịch vụ mà tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp; uy tín, khả năng kinh doanh, khả năng cung cấp sản phẩm, 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;

b) Quấy rối người tiêu dùng thông qua tiếp thị sản phẩm, dịch vụ trái với ý muốn của người tiêu dùng từ 02 lần trở lên hoặc có hành vi khác gây cản trở, ảnh hưởng đến công việc, sinh hoạt bình thường của người tiêu dùng;

c) Ép buộc người tiêu dùng thông qua việc thực hiện một trong các 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; lợi dụng hoàn cảnh khó khăn của người tiêu dùng hoặc lợi dụng thiên tai, dịch bệnh để ép buộc giao dịch;

d) Thực hiện hoạt động xúc tiến thương mại, đề nghị giao dịch trực tiếp với đối tượng là người không có năng lực hành vi dân sự hoặc người mất năng lực hành vi dân sự;

đ) Yêu cầu người tiêu dùng thanh toán cho việc sử dụng sản phẩm, dịch vụ đã cung cấp mà không có thoả thuận trước với người tiêu dùng;

e) Lợi dụng hoàn cảnh khó khăn của người tiêu dùng hoặc lợi dụng thiên tai, dịch bệnh để cung cấp sản phẩm, dịch vụ gây thiệt hại đến tính mạng, sức khoẻ, tài sản của người tiêu dùng;

g) Không bảo đảm chất lượng sản phẩm, dịch vụ theo quy định của pháp luật gây thiệt hại đến tính mạng, sức khoẻ, tài sản của người tiêu dùng;

h) Không đền bù, trả lại tiền hoặc đổi lại sản phẩm, dịch vụ cho người tiêu dùng do nhầm lẫn;

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

k) Tự ý bớt lại bao bì, phụ tùng, linh kiện thay thế, hàng khuyến mại, tài liệu kỹ thuật và hướng dẫn sử dụng kèm theo khi bán hàng, cung cấp dịch vụ;

l) Tổ chức, cá nhân không tuân thủ các quy định pháp luật liên quan tới lĩnh vực sản xuất, kinh doanh trước khi cung cấp sản phẩm, dịch vụ tới người tiêu dùng;

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

2. Cấm thực hiện các hành vi bán hàng đa cấp bất chính quy định tại khoản 3 Điều 44 Luật này.

3. Cấm quy định các điều khoản không có hiệu lực quy định tại Điều 24 của Luật này trong các hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, điều kiện giao dịch chung.

4. Ngoài các quy định tại khoản 1, khoản 3 Điều này, cấm nền tảng trung gian trực tuyến thực hiện những hành vi sau đây:

a) Ép buộc hoặc ngăn cản người tiêu dùng đăng ký, sử dụng nền tảng trung gian trực tuyến 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 bất hợp lý giữa các tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp trên nền tảng;

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, dịch vụ; tổ chức, cá nhân kinh doanh trên nền tảng;

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

đ) Ngăn cản người tiêu dùng gỡ bỏ các phần mềm, ứng dụng cài đặt sẵn hoặc buộc người dùng cài đặt các phần mềm, ứng dụng kèm theo dịch vụ nền tảng trung gian trực tuyến.

5. Cấm người tiêu dùng, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân kinh doanh 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.

### Xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

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

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

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

4. Tổ chức, cá nhân vi phạm pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng đối với người tiêu dùng dễ bị tổn thương theo quy định của luật này mà bị xử phạt vi phạm hành chính thì áp dụng tình tiết tăng nặng.

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

### Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam

Ngày 15 tháng 3 hàng năm là Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam.

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

### Trách nhiệm bảo đảm an toàn, chất lượng sản phẩm, dịch vụ cung cấp cho người tiêu dùng

* 1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm bảo đảm an toàn, chất lượng sản phẩm, 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. Trong quá trình thực hiện trách nhiệm bảo đảm an toàn, chất lượng sản phẩm, dịch vụ, tổ chức, cá nhân kinh doanh cần đảm bảo sự phù hợp với các 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.
  3. Tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm cảnh báo sản phẩm, 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.

### Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong việc cung cấp thông tin về sản phẩm, 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, dịch vụ, tổ chức, cá nhân kinh doanh, chất lượng, giá cả, xuất xứ hàng hóa, phí, chi phí, tính khan hiếm, phương thức, thời hạn giao hàng, phương thức vận chuyển, thanh toán.

b) Nhận xét, đánh giá của người tiêu dùng (nếu có) về sản phẩm, dịch vụ hoặc tổ chức, cá nhân kinh doanh.

2. Ghi nhãn hàng hóa theo quy định của pháp luật.

3. Niêm yết công khai, đầy đủ, rõ ràng và không gây nhầm lẫn về giá sản phẩm, dịch vụ theo quy định của pháp luật tại địa điểm kinh doanh, văn phòng dịch vụ, trên trang thông tin, ứng dụng điện tử (nếu có) và các địa điểm khác.

4. Cung cấp thông tin về khả năng cung ứng linh kiện, phụ kiện thay thế của sản phẩm.

5. Cung cấp hướng dẫn sử dụng; điều kiện, thời hạn, địa điểm, thủ tục bảo hành trong trường hợp sản phẩm, dịch vụ có bảo hành.

6. Thông báo chính xác, đầy đủ cho người tiêu dùng về hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trước khi giao dịch.

### Trách nhiệm của bên thứ ba trong việc cung cấp thông tin về sản phẩm, dịch vụ cho người tiêu dùng

1. Trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp thông tin về sản phẩm, 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, dịch vụ được cung cấp và các chương trình đánh giá, xếp hạng liên quan;

b) Yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp chứng cứ chứng minh tính chính xác, đầy đủ của thông tin về sản phẩm, 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, dịch vụ;

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

2. Trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp thông tin về sản phẩm, 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 nếu việc sử dụng có khả năng dẫn đến 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 người tiêu dùng hoặc yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền.

3. Tổ chức, cá nhân thiết lập, vận hành, cung cấp dịch vụ nền tảng trung gian trực tuyến cho người tiêu dùng cho phép tương tác, trao đổi hoặc truyền tải thông tin tới người tiêu dùng là bên thứ ba trong việc cung cấp thông tin về sản phẩm, dịch vụ cho người tiêu dùng và phải thực hiện theo quy định tại khoản 2 Điều này.

4. Chính phủ quy định chi tiết Điều này.

### Hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, điều kiện giao dịch chung

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

2. Ngôn ngữ, hình thức của hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, 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, điều kiện giao dịch chung là tiếng Việt, trừ trường hợp các bên có thoả thuận khác hoặc pháp luật có quy định khác.

3. Trường hợp giao kết hợp đồng bằng phương tiện điện tử thì tổ chức, cá nhân kinh doanh phải cung cấp đầy đủ các điều khoản của hợp đồng và tạo điều kiện để người tiêu dùng xem xét toàn bộ hợp đồng trước khi giao kết.

4. Hợp đồng theo mẫu phải được lập thành văn bản và phải có các nội dung cơ bản sau:

a) Thông tin của các bên trong hợp đồng bao gồm: tên, địa chỉ liên hệ, số điện thoại liên hệ, phương thức liên hệ của các bên;

b) Thông tin về sản phẩm, dịch vụ được cung cấp theo hợp đồng;

c) Số lượng, chất lượng, giá đầy đủ của sản phẩm, dịch vụ được cung cấp (bao gồm các thành phần cấu thành nên giá cuối cùng của sản phẩm, dịch vụ (nếu có));

d) Phương thức, thời hạn thanh toán;

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

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

g) Trách nhiệm bảo mật thông tin cá nhân 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 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 tại Luật này và pháp luật có liên quan.

### Giải thích hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, điều kiện giao dịch chung

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

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

1. Điều khoản của hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, điều kiện giao dịch chung không có hiệu lực nếu trái với yêu cầu về thiện chí, gây ra sự mất cân bằng đáng kể về quyền và nghĩa vụ theo hợp đồng của các bên và gây bất lợi cho người tiêu dùng.

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

a) Hạn chế, loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người tiêu dùng theo quy định của pháp luật;

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

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

d) 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;

đ) Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh đơn phương xác định người tiêu dùng không thực hiện một hoặc một số nghĩa vụ;

e) Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh quy định hoặc thay đổi giá tại thời điểm giao sản phẩm, cung cấp dịch vụ;

g) Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ 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;

h) 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;

i) Loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh bán sản phẩm, cung cấp dịch vụ thông qua bên thứ ba;

k) Bắt buộc người tiêu dùng phải tuân thủ các nghĩa vụ ngay cả khi tổ chức, cá nhân kinh doanh không hoàn thành nghĩa vụ của mình;

l)Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh chuyển giao quyền, nghĩa vụ cho bên thứ ba mà không được người tiêu dùng đồng ý, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác;

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

n) 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;

o) 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;

p) Các trường hợp khác do cơ quan giải quyết tranh chấp xác định dựa trên nguyên tắc quy định tại khoản 1 Điều này.

### 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 cấp bản sao hợp đồng.

3. Hợp đồng theo mẫu phải được công bố công khai để người tiêu dùng biết hoặc phải biết về những nội dung của hợp đồng.

### 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 địa điểm giao dịch hoặc trang thông tin, ứng dụng điện tử của tổ chức, cá nhân kinh doanh (trong trường hợp giao dịch bằng phương tiện điện tử) để người tiêu dùng có thể nhìn thấy.

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 hoặc phải biết về điều kiện đó.

### Kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh sản phẩm, dịch vụ thuộc Danh mục sản phẩm, dịch vụ thiết yếu do Thủ tướng Chính phủ ban hành phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung với cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trước khi sử dụng để giao kết với người tiêu dùng.

2. Cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tự mình hoặc theo đề nghị của người tiêu dùng, yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh hủy bỏ hoặc sửa đổi hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung bất cứ lúc nào phát hiện hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng.

3. 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.

4. Chính phủ quy định chi tiết Điều này.

### Trách nhiệm 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 bằng phương tiện điện tử thì tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm tạo điều kiện cho người tiêu dùng truy nhập, tải, lưu giữ và in hóa đơn, chứng từ, tài liệu quy định tại khoản 1 Điều này.

### Trách nhiệm bảo hành sản phẩm, linh kiện, phụ kiện

Sản phẩm, linh kiện, phụ kiện được bảo hành theo thỏa thuận của các bên hoặc bắt buộc bảo hành theo quy định của pháp luật. Trường hợp sản phẩm, linh kiện, phụ kiện được bảo hành, tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm:

1. Xây dựng và công bố công khai về chính sách bảo hành trước khi áp dụng đối với người tiêu dùng. Nội dung tối thiểu của chính sách bảo hành bao gồm: thời hạn, nội dung, phạm vi, phương thức và các trường hợp loại trừ trách nhiệm bảo hành của tổ chức, cá nhân kinh doanh.

2. Thực hiện chính xác, đầy đủ nghĩa vụ bảo hành sản phẩm, linh kiện, phụ kiện do mình cung cấp.

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

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

5. Đổi sản phẩm, linh kiện, phụ kiện mới tương tự hoặc thu hồi sản phẩm, 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.

6. Đổi sản phẩm, linh kiện, phụ kiện mới tương tự hoặc thu hồi sản phẩm và trả lại tiền cho người tiêu dùng trong trường hợp đã thực hiện bảo hành sản phẩm, linh kiện, phụ kiện từ ba lần trở lên trong thời hạn bảo hành mà vẫn không khắc phục được lỗi.

7. Chịu chi phí sửa chữa, vận chuyển sản phẩm, 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, linh kiện, phụ kiện.

8. Chịu trách nhiệm về việc bảo hành sản phẩm, 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.

### Trách nhiệm tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng

Tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm:

1. Xây dựng và công bố công khai 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, ứng dụng điện tử (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.

### Trách nhiệm đối với sản phẩm có khuyết tật

1. Sản phẩm có khuyết tật bao gồm:

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

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

2. Trách nhiệm thu hồi sản phẩm có khuyết tật nhóm A thực hiện theo quy định tại Điều 32 Luật này.

3. Trách nhiệm thu hồi sản phẩm có khuyết tật nhóm B:

a) Thông báo cho người tiêu dùng và công bố công khai tại các địa điểm kinh doanh và trang thông tin, ứng dụng điện tử (nếu có) của tổ chức, cá nhân kinh doanh theo các nội dung quy định tại khoản 2 Điều 32 Luật này.

b) Thực hiện theo quy định tại khoản 3 và 4 Điều 32 Luật này.

4. Chính phủ quy định chi tiết Điều này.

### Trách nhiệm thu hồi sản phẩm có khuyết tật

Khi phát hiện sản phẩm có khuyết tật, tổ chức, cá nhân sản xuất, nhập khẩu hàng hoá tự mình hoặc theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các cơ quan quản lý nhà nước trong các ngành, lĩnh vực liên quan có trách nhiệm:

1. Kịp thời tiến hành mọi biện pháp cần thiết để ngừng việc cung cấp sản phẩm có khuyết tật trên thị trường.

2. Thông báo công khai về sản phẩm có khuyết tật và việc thu hồi sản phẩm đó ít nhất 05 số liên tiếp trên báo ngày hoặc 05 ngày liên tiếp trên đài phát thanh, truyền hình tại địa phương mà hàng hoá đó được lưu thông với các nội dung sau đây:

a) Mô tả sản phẩm phải thu hồi;

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

c) Thời gian, địa điểm, phương thức thu hồi sản phẩm;

d) Thời gian, phương thức khắc phục khuyết tật của sản phẩm;

đ) Các biện pháp cần thiết để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong quá trình thu hồi sản phẩm.

3. Báo cáo cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các cơ quan quản lý nhà nước trong các ngành, lĩnh vực liên quan trước 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.

4. Cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các cơ quan quản lý nhà nước trong các ngành, lĩnh vực liên quan cấp tỉnh nơi thực hiện thu hồi sản phẩm có khuyết tật có trách nhiệm giám sát việc thực hiện để bảo đảm việc thu hồi được thực hiện đúng nội dung đã 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 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 và các cơ quan quản lý nhà nước trong các ngành, lĩnh vực liên quan ở trung ương có trách nhiệm giám sát.

5. Chính phủ quy định chi tiết Điều này.

### Trách nhiệm bồi thường thiệt hại do sản phẩm có khuyết tật gây ra

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm bồi thường thiệt hại trong trường hợp sản phẩm 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, lỗi, trừ trường hợp quy định tại Điều 34 của Luật này.

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh quy định tại khoản 1 Điều này bao gồm:

a) Tổ chức, cá nhân sản xuất sản phẩm;

b) Tổ chức, cá nhân nhập khẩu sản phẩm;

c) Tổ chức, cá nhân gắn tên thương mại lên sản phẩm 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 trực tiếp cung cấp sản phẩm có khuyết tật cho người tiêu dùng.

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 b và c khoản 2 Điều này thì tổ chức, cá nhân sản xuất hoặc trực tiếp cung cấp sản phẩm quy định tại điểm a và điểm d khoản 2 Điều này có trách nhiệm bồi thường cho người tiêu dùng, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

### Miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại do sản phẩm có khuyết tật gây ra

Tổ chức, cá nhân kinh doanh quy định tại Điều 33 của Luật này được miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại khi chứng minh được khuyết tật của sản phẩm không thể phát hiện được với trình độ khoa học, kỹ thuật tại thời điểm tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp cho người tiêu dùng.

### Yêu cầu cơ quan quản lý nhà nước xử lý vi phạm pháp luật liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

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

2. Các cơ quan quản lý nhà nước có liên quan có trách nhiệm tiếp nhận và giải quyết các yêu cầu của người tiêu dùng, tổ chức xã hội 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, tổ chức xã hội được biết.

4. Người tiêu dùng, tổ chức xã hội có nghĩa vụ cung cấp thông tin, bằng chứng có liên quan đến hành vi vi phạm của tổ chức, cá nhân kinh doanh.

# BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG CÁC GIAO DỊCH ĐẶC THÙ VỚI TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KINH DOANH

### Các giao dịch đặc thù giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh

1. Giao dịch từ xa là giao dịch đối với sản phẩm, dịch vụ được thực hiện trên không gian mạng hoặc các phương tiện gián tiếp khác, giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh, trong đó, người tiêu dùng không được kiểm tra, tiếp xúc trực tiếp với sản phẩm, dịch vụ trước khi tham gia giao dịch.

2. Cung cấp dịch vụ liên tục là hoạt động cung cấp dịch vụ có thời hạn từ ba (03) tháng trở lên hoặc dịch vụ không xác định thời hạn.

3. Bán hàng trực tiếp là hoạt động thực hiện việc bán sản phẩm, cung cấp dịch vụ, trong đó, tổ chức, cá nhân kinh doanh chủ động tiếp cận, giới thiệu sản phẩm, dịch vụ để bán cho người tiêu dùng. Bán hàng trực tiếp bao gồm các hình thức sau:

a) Bán hàng tận cửa là trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh thực hiện việc bán sản phẩm, cung cấp dịch vụ tại nơi ở, nơi làm việc của người tiêu dùng;

b) Bán hàng đa cấp là hoạt động bán hàng 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 của mình và của những người khác trong mạng lưới.

c) Bán hàng tại địa điểm không phải là địa điểm giao dịch thường xuyên là hình thức bán sản phẩm, cung cấp dịch vụ, trong đó, tổ chức, cá nhân kinh doanh giới thiệu, bán sản phẩm, cung cấp dịch vụ tại các địa điểm không phải là địa điểm bán lẻ cố định.

## GIAO DỊCH TỪ XA

### Trách nhiệm 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, đầy đủ cho người tiêu dùng những thông tin sau:

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

b) Chất lượng của sản phẩm, dịch vụ;

c) Chi phí giao hàng (nếu có);

d) Phương thức thanh toán, phương thức giao hàng, cung cấp dịch vụ;

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

e) Thông tin 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;

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

2. Trường hợp giao dịch được thực hiện thông qua điện thoại, tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm nói rõ 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 pháp luật tại Điều 39 Luật này và các quy định pháp luật liên quan.

4. Chính phủ quy định chi tiết Điều này.

### Giao kết hợp đồng trong bán hàng từ xa

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh khi bán hàng từ xa với người tiêu dùng có trách nhiệm:

a) Xây dựng và thực hiện cơ chế cung cấp chính xác, đầy đủ nội dung hợp đồng để người tiêu dùng tham khảo trước khi ký kết giao dịch;

b) Có cơ chế để người tiêu dùng có thể trao đổi, làm rõ nội dung hợp đồng và xác nhận đồng ý giao kết hợp đồng;

c) Có cơ chế để gửi hoặc để người tiêu dùng có thể xem lại hoặc tải về hợp đồng đã có xác nhận ký kết của người tiêu dùng.

2. Nội dung hợp đồng bao gồm các nội dung:

a) Nội dung hợp đồng phải bao gồm các nội dung chi tiết như được quy định tại khoản 3 Điều 41 Luật này;

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

3. Trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác, trong trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp không chính xác, không đầy đủ thông tin quy định tại khoản 1 Điều 37 Luật này thì trong thời hạn mười (10) ngày kể từ ngày giao kết hợp đồng, người tiêu dùng có quyền đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng đã giao kết và thông báo cho tổ chức, cá nhân kinh doanh. Người tiêu dùng không phải trả bất kỳ chi phí nào liên quan đến việc chấm dứt đó và chỉ phải trả chi phí đối với phần sản phẩm, dịch vụ đã sử dụng.

4. Trường hợp người tiêu dùng đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng theo quy định tại khoản 3 Điều này, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải trả lại tiền cho người tiêu dùng chậm nhất là ba mươi (30) ngày kể từ ngày người tiêu dùng tuyên bố đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng. Quá thời hạn này, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải trả lãi đối với số tiền chậm trả theo lãi suất cơ bản do Ngân hàng Nhà nước công bố tương ứng với thời gian chậm trả tại thời điểm thanh toán. Việc hoàn trả được thực hiện theo phương thức mà người tiêu dùng đã thanh toán, trừ trường hợp người tiêu dùng đồng ý thanh toán bằng phương thức khác.

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

### 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 tự mình hoặc thông qua các nền tảng trực tuyến có giao dịch trên không gian mạng với người tiêu dùng;

b) Tổ chức, cá nhân kinh doanh thiết lập, vận hành, cung cấp dịch vụ nền tảng trung gian trực tuyến cho người tiêu dùng.

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh quy định tại điểm a khoản 1 Điều này có trách nhiệm thực hiện quy định tại Luật này.

3. Tổ chức, cá nhân kinh doanh quy định tại điểm b khoản 1 Điều này 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 cho người tiêu dùng trong đó phân định rõ trách nhiệm của các bên tham gia giao dịch;

c) Công khai thông tin về tổ chức, cá nhân kinh doanh hoạt động trên nền tảng khi người tiêu dùng có yêu cầu;

d) Xây dựng biện pháp cho phép người tiêu dùng phản hồi, đánh giá về tổ chức, cá nhân kinh doanh, đồng thời hiển thị kết quả phản hồi, đánh giá đó;

đ) Có biện pháp để thông tin sản phẩm, dịch vụ được hiển thị đầy đủ, minh bạch, đáp ứng những thông tin tối thiểu theo quy định về nhãn hàng hóa hoặc tiêu chuẩn kết quả 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, dịch vụ, nội dung thông tin trên nền tảng; tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng đối với các quyết định của nền tảng;

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;

h) Lưu trữ thông tin về sản phẩm, dịch vụ và các giao dịch thực hiện; tạo điều kiện cho 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 mà mình quản lý;

i) Minh bạch hoạt động quảng cáo trên không gian mạng trong trường hợp có hoạt động quảng cáo đi kèm;

k) Công bố công khai báo cáo về các hoạt động kiểm duyệt nội dung đã thực hiện hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

l) Kết nối, cung cấp dữ liệu, thông tin theo yêu cầu phục vụ hoạt động kiểm tra, giám sát của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

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

4. Tổ chức, cá nhân kinh doanh được xác định là nền tảng trung gian trực tuyến lớn phải đáp ứng các quy định tại khoản 3 Điều này và các trách nhiệm sau:

a) Thiết lập kho lưu trữ các 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;

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

## CUNG CẤP DỊCH VỤ LIÊN TỤC

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

1. 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 có trách nhiệm thông báo công khai về đại diện theo ủy quyền của tổ chức, cá nhân kinh doanh tại Việt Nam. Đại diện theo ủy quyền của tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm thực hiện các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định tại Luật này.

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

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 ba (03) ngày làm việc trước ngày dừng cung cấp dịch vụ.

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

### Hợp đồng cung cấp dịch vụ liên tục

1. Thỏa thuận cung cấp dịch vụ liên tục phải được lập thành hợp đồng. Hợp đồng cung cấp dịch vụ liên tục phải được lập thành văn bản và cung cấp cho người tiêu dùng một (01) bản.

2. Trong trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh sử dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung để xác lập hợp đồng cung cấp dịch vụ liên tục với người tiêu dùng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung này phải được đăng ký với cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trước khi áp dụng với người tiêu dùng theo quy định tại Điều 27 Luật này.

3. Hợp đồng 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) Chất lượng dịch vụ;

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

đ) 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;

e) Phương thức cung cấp dịch vụ và phương thức thanh toán;

g) 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 bảy (07) ngày làm việc trước khi hết hạn sử dụng dịch vụ;

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

4. 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.

## BÁN HÀNG TRỰC TIẾP

### Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân bán hàng tận cửa

1. Tổ chức, cá nhân bán hàng tận cửa có trách nhiệm thông báo về hoạt động tới Ủy ban nhân dân cấp xã tại nơi bán hàng trước khi thực hiện.

2. Cá nhân bán hàng tận cửa là người của tổ chức, cá nhân kinh doanh. Khi thực hiện việc bán hàng tận cửa, cá nhân bán hàng tận cửa có nghĩa vụ 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;

b) Không được tiếp tục đề nghị cung cấp sản phẩm, 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, dịch vụ.

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

### Hợp đồng bán hàng tận cửa

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

2. Trong thời hạn ba (03) ngày làm việc kể từ ngày giao kết hợp đồng, người tiêu dùng có quyền yêu cầu đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng đã giao kết và thông báo bằng văn bản cho tổ chức, cá nhân kinh doanh. Trước khi hết thời hạn này, cá nhân bán hàng tận cửa không được phép 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.

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.

### 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) Mua lại sản phẩm theo yêu cầu của cá nhân tham gia bán hàng đa cấp trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày nhận hàng;

đ) Giám sát hoạt động của cá nhân tham gia bán hàng đa cấp;

e) Chịu trách nhiệm đối với hoạt động bán hàng đa cấp của người tham gia bán hàng đa cấp;

g) Chỉ được bán sản phẩm theo hình thức đa cấp.

2. Trách nhiệm của cá nhân tham gia bán hàng đa cấp

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 kinh doanh theo phương thức đa cấp.

3. Các hành vi bán hàng đa cấp bất chính:

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 nhất định để được ký hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp;

c) Cho người tham gia bán hàng đa cấp nhận tiền hoặc lợi ích kinh tế khác từ việc giới thiệu người khác tham gia vào hoạt động bán hàng đa cấp mà không phải từ việc mua, bán sản phẩm của người được giới thiệu đó;

d) Từ chối chi trả không có lý do chính đáng các khoản hoa hồng, tiền thưởng hay lợi ích kinh tế khác mà người tham gia bán hàng đa cấp có quyền hưởng;

đ) Cung cấp thông tin gian dối về kế hoạch trả thưởng, về lợi ích của việc tham gia mạng lưới bán hàng đa cấp;

e) Cung cấp thông tin gian dối, gây nhầm lẫn về tính năng, công dụng của sản phẩm hoặc hoạt động của tổ chức bán hàng đa cấp thông qua báo cáo viên, đào tạo viên tại hội nghị, hội thảo, đào tạo hoặc thông qua tài liệu của tổ chức bán hàng đa cấp;

g) Duy trì nhiều hơn một hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, vị trí kinh doanh đa cấp, mã số kinh doanh đa cấp hoặc các hình thức khác tương đương đối với cùng một người tham gia bán hàng đa cấp;

h) Các hành vi bán hàng đa cấp bất chính khác do Chính phủ quy định.

4. Chính phủ quy định chi tiết về quản lý đối với hoạt động bán hàng đa cấp.

### 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 bằng văn bản.

2. Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp phải bao gồm các nội dung cơ bản sau:

a) Tên tổ chức bán hàng đa cấp, người đại diện theo pháp luật, thông tin liên hệ của tổ chức bán hàng đa cấp;

b) Họ tên, ngày tháng năm sinh, địa chỉ thường trú (hoặc đăng ký lưu trú đối với người nước ngoài), nơi cư trú (thường trú hoặc tạm trú trong trường hợp không cư trú tại nơi thường trú), số điện thoại, số tài khoản ngân hàng, số chứng minh nhân dân hoặc số căn cước công dân hoặc số hộ chiếu của người tham gia bán hàng đa cấp; số giấy phép lao động trong trường hợp người tham gia bán hàng đa cấp là người nước ngoài;

c) Họ tên, mã số của người giới thiệu (người bảo trợ);

d) Thông tin về sản phẩm kinh doanh theo phương thức đa cấp;

đ) Quyền và nghĩa vụ của các bên, đảm bảo tuân thủ các quy định của Luật này và pháp luật có liên quan;

e) Quy định thanh toán bằng hình thức chuyển khoản qua ngân hàng đối với tiền hoa hồng và tiền thưởng;

g) Quy định về việc mua lại sản phẩm;

h) Các trường hợp chấm dứt hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp và nghĩa vụ phát sinh kèm theo;

i) Cơ chế giải quyết tranh chấp hợp đồng.

3. Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp phải đáp ứng các điều kiện về hình thức quy định tại Điều 22 Luật này.

### Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong hoạt động bán sản phẩm, cung cấp dịch vụ tại các địa điểm không phải là địa điểm bán lẻ, giới thiệu dịch vụ thường xuyên

1. Trong hoạt động bán sản phẩm, cung cấp dịch vụ tại địa điểm không phải là địa điểm bán lẻ, giới thiệu dịch vụ thường xuyên, bên bán có trách nhiệm:

a) Thông báo đến Ủy ban nhân dân cấp xã tại nơi tổ chức trước khi thực hiện;

b) Niêm yết công khai thông tin về tổ chức, cá nhân kinh doanh và sản phẩm, 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, cung cấp dịch vụ.

2. Trong hoạt động bán sản phẩm, cung cấp dịch vụ tại các địa điểm không phải là địa điểm bán lẻ, giới thiệu dịch vụ thường xuyên, người tiêu dùng có quyền:

a) Được cung cấp thông tin đầy đủ, trung thực, chính xác về sản phẩm, dịch vụ và hoạt động của bên bán;

b) Trả lại sản phẩm trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận hàng với điều kiện sản phẩm còn nguyên bao bì tem nhãn, còn hạn sử dụng;

c) Được giao hóa đơn, chứng từ mua bán, giao nhận sản phẩm, dịch vụ;

d) Trong thời hạn ba (03) ngày làm việc kể từ ngày giao kết hợp đồng cung cấp dịch vụ, người tiêu dùng có quyền yêu cầu đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng đã giao kết và thông báo bằng văn bản cho tổ chức, cá nhân kinh doanh. Trước khi hết thời hạn này, tổ chức, cá nhân kinh doanh không được phép 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.

# HOẠT ĐỘNG CỦA TỔ CHỨC XÃ HỘI THAM GIA BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

### Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

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

2. Hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của tổ chức xã hội phải theo quy định tại Luật này và quy định khác của pháp luật có liên quan.

### Nội dung tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của tổ chức xã hội

1. Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng bằng các hoạt động sau đây:

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

b) Tổ chức 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;

c) Đại diện người tiêu dùng khởi kiện khi có yêu cầu và ủy quyền theo quy định của pháp luật hoặc tự mình khởi kiện vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vì lợi ích công cộng;

d) 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;

đ) Độc lập khảo sát, thử nghiệm; công bố kết quả khảo sát, thử nghiệm chất lượng sản phẩm, dịch vụ do mình thực hiện; 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, 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;

e) Tham gia 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;

g) Thực hiện nhiệm vụ được cơ quan quản lý nhà nước giao theo quy định tại Điều 49 Luật này;

h) Tham gia tuyên truyền, phổ biến chính sách, giáo dục pháp luật và kiến thức tiêu dùng;

2. Chính phủ quy định điều kiện để tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thực hiện quyền khởi kiện vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vì lợi ích công cộng quy định tại điểm c khoản 1 Điều này.

### Thực hiện nhiệm vụ được cơ quan quản lý nhà nước giao

1. Tổ chức xã hội đáp ứng đủ các điều kiện theo quy định của pháp luật được cơ quan Nhà nước có thẩm quyền giao thực hiện một trong những nhiệm vụ sau:

a) Tuyên truyền, phổ biến giáo dục về quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng, chính sách pháp luật của nhà nước;

b) Hướng dẫn, đào tạo nâng cao nhận thức cho người tiêu dùng;

c) Tư vấn, hỗ trợ và tổ chức thương lượng cho người tiêu dùng;

d) Thực hiện các nghiên cứu, khảo sát, thử nghiệm chất lượng sản phẩm, dịch vụ; đánh giá mức độ tin cậy của tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng; tập hợp ý kiến, phản ánh nhu cầu của người tiêu dùng.

2. Khi thực hiện nhiệm vụ được cơ quan quản lý nhà nước giao, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được Nhà nước bố trí kinh phí và hỗ trợ các điều kiện khác theo quy định của pháp luật.

3. Chính phủ quy định chi tiết Điều này.

### Quyền hạn 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.

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. Được cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền công nhận là hội có tính chất đặc thù.

6. Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có phạm vi hoạt động toàn quốc được gia nhập các tổ chức quốc tế tương ứng theo quy định của pháp luật.

7. Tham gia chương trình, dự án, đề tài nghiên cứu, tư vấn, phản biện và giám định xã hội theo đề nghị của cơ quan quản lý nhà nước; cung cấp dịch vụ công về các vấn đề thuộc lĩnh vực hoạt động của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tổ chức dạy nghề, truyền nghề và tổ chức các hoạt động dịch vụ khác theo quy định của pháp luật.

### Nghĩa vụ 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 về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

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

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

4. Không từ chối tư vấn, hỗ trợ những khiếu nại chính đáng của người tiêu dùng.

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

### 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, hoà giải trong trường hợp tranh chấp gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, lợi ích công cộng hoặc lợi ích của nhiều người, trừ trường hợp xác định được số người cụ thể.

3. Trong trường hợp pháp luật có quy định, người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh được lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp trực tiếp hoặc trực tuyến.

### Hợp tác quốc tế trong giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và các tổ chức, cá nhân nước ngoài

1. Hợp tác quốc tế trong giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùngvà các tổ chức, cá nhân nước ngoài 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 nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam là thành viên.

2. Trường hợp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam chưa ký kết hoặc chưa gia nhập điều ước quốc tế có liên quan thì việc hợp tác quốc tế trong giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và các tổ chức, cá nhân nước ngoài 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. Bộ Công Thương tiến hành hoạt động hợp tác với các cơ quan, tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của nước ngoài trong quá trình giải quyết tranh chấp để kịp thời phát hiện, xử lý đối với các hành vi vi phạm quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

4. Phạm vi hợp tác quốc tế trong giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và các tổ chức, cá nhân nước ngoài 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 nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam là thành viên.

### Trách nhiệm cung cấp thông tin trong quá trình giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và các 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 các 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.

## THƯƠNG LƯỢNG

### Thương lượng

1. Người tiêu dùng có quyền yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh thương lượng hoặc 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 tổ chức thương lượng khi cho rằng quyền, lợi ích hợp pháp của mình bị xâm phạm.

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.

### Trình tự, thủ tục tổ chức thương lượng tại 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

1. Người tiêu dùng gửi yêu cầu tổ chức 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.

2. Trường hợp người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh chưa tiến hành thương lượng theo quy định tại khoản 2 Điều 55, trong thời hạn 05 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.

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 báo cáo 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.

3. Trường hợp người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh chưa tiến hành thương lượng theo quy định tại khoản 2 Điều 55, trong thời hạn 15 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 gửi thông báo về việc tổ chức thương lượng đến các bên và tổ chức thương lượng.

### Trách nhiệm của 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 trước khi thương lượng và trong quá trình thương lượng

1. Tổ chức thương lượng theo quy định pháp luật.

2. Hướng dẫn cho người tiêu dùng về trình tự, thủ tục thương lượng.

3. Tư vấn, hướng dẫn cho người tiêu dùng về kiến thức pháp luật, phương hướng, cách thức giải quyết tranh chấp theo phương thức thương lượng.

4. Không can thiệp vào tự do ý chí của các bên trong quá trình thương lượng.

### Từ chối yêu cầu tổ chức thương lượng

Yêu cầu tổ chức thương lượng của người tiêu dùng không được tiếp nhận, giải quyết tại 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 các trường hợp sau đây:

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

2. Người đại diện không hợp pháp thực hiện yêu cầu.

3. 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 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.

6. Vi phạm quy chế, quy định làm việc tại 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.

### Kết quả thương lượng

1. Kết quả thương lượng thành của tổ chức, cá nhân kinh doanh với người tiêu dùng được lập thành văn bản, trừ trường hợp các bên có thoả thuận khác.

2. Biên bản 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. Biên bản thương lượng phải có chữ ký của đại diện các bên thương lượng. Trường hợp tổ chức thương lượng tại 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, biên bản thương lượng phải có xác nhận của đại diện 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 là bên tham gia chứng kiến.

## HÒA GIẢI

### Hòa giải

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

2. Trình tự, thủ tục hòa giải thực hiện theo quy định pháp luật hòa giải thương mại.

### Nguyên tắc thực hiện hòa giải

1. Bảo đảm khách quan, trung thực, thiện chí, công bằng, 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 hoà giải, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác hoặc pháp luật có quy định khác.

### Tổ chức hòa giải

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

1. Tổ chức hòa giải do cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thành lập.

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

3. Tổ chức hòa giải thương mại theo quy định pháp luật hòa giải thương mại.

### 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 pháp luật hòa giải thương mại.

2. 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 năm (05) năm kinh nghiệm làm việc;

d) Có kỹ năng hòa giải, hiểu biết pháp luật.

3. Người đang bị quản chế hành chính, đang bị truy cứu trách nhiệm hình sự hoặc đã bị kết án mà chưa được xóa án tích không được làm Hòa giải viên.

4. Tổ chức hòa giải theo quy định tại Điều 62 công bố Danh sách hòa giải viên và chỉ định các hòa giải viên tham gia thực hiện việc hòa giải theo yêu cầu của các bên.

### Kết quả hòa giải

1. Khi đạt được kết quả hòa giải thành, các bên lập văn bản về kết quả hòa giải thành. Văn bản về kết quả hòa giải thành có hiệu lực thi hành đối với các bên theo quy định của pháp luật dân sự.

2. Biên bản hòa giải phải có các nội dung chính sau đây:

a) Tổ chức, cá nhân tiến hành hòa giải;

b) Các bên tham gia hòa giải;

c) Nội dung hoà giải;

d) Thời gian, địa điểm tiến hành hòa giải;

đ) Ý kiến của các bên tham gia hòa giải;

e) Kết quả hòa giải 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. Biên bản hòa giải phải có chữ ký của các bên tham gia hòa giải và chữ ký xác nhận của tổ chức, cá nhân tiến hành hoà giải.

### Thực hiện và công nhận kết quả hòa giải thành

Các bên có trách nhiệm thực hiện kết quả hòa giải thành trong thời hạn đã thỏa thuận trong biên bản hòa giải; trường hợp một bên không tự nguyện thực hiện thì bên kia có quyền yêu cầu công nhận kết quả hòa giải thành theo quy định của pháp luật tố tụng dân sự.

## TRỌNG TÀI

### 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 có quyền lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp khác.

### 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.

### Nghĩa vụ chứng minh

Nghĩa vụ chứng minh trong giải quyết tranh chấp tại trọng tài được thực hiện theo quy định tại Điều 70 Luật này.

## GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP TẠI TÒA ÁN

### 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) Cá nhân là người tiêu dùng khởi kiện; tổ chức, cá nhân trực tiếp cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho người tiêu dùng bị khởi kiện;

b) Vụ án đơn giản, chứng cứ rõ ràng;

c) Giá trị giao dịch dưới 100 triệu đồng.

### Nghĩa vụ chứng minh trong vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

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

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

3. Toà án quyết định bên có lỗi trong vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

### 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 Toà 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 Toà án.

### Thông báo thông tin về vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng do tổ chức xã hội khởi kiện

1. Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có trách nhiệm thông báo công khai bằng hình thức phù hợp về việc khởi kiện và chịu trách nhiệm về thông tin do mình công bố, bảo đảm không ảnh hưởng đến hoạt động bình thường của tổ chức, cá nhân kinh doanh.

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.

3. Tòa án có trách nhiệm niêm yết công khai tại trụ sở Tòa án thông tin về việc thụ lý vụ án trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày thụ lý vụ án theo quy định của pháp luật tố tụng dân sự.

### Thông báo bản án, quyết định của Tòa án giải quyết vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng do tổ chức xã hội khởi kiện

Bản án, quyết định của Toà án giải quyết vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng do tổ chức xã hội khởi kiện phải được niêm yết công khai tại trụ sở Toà án và công bố công khai trên phương tiện thông tin đại chúng bằng hình thức thích hợp.

### 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 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.

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

### 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.

### Trách nhiệm của Bộ Công Thương

1. Trách nhiệm chung

a) Chủ trì xây dựng, trình cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền ban hành và tổ chức thực hiện các chương trình quốc gia, kế hoạch tổng thể về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

b) Chủ trì 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;

c) Chủ trì xây dựng cơ sở dữ liệu thông tin phục vụ công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; xây dựng cơ chế, chính sách để khuyến khích thu hút, đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

d) Thanh tra, kiểm tra đối với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

đ) 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 có thẩm quyền;

e) 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;

g) Thực hiện hợp tác quốc tế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Trách nhiệm quản lý ngành

a) Ban hành theo thẩm quyền hoặc trình cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền ban hành và tổ chức thực hiện chiến lược, quy hoạch, kế hoạch, chương trình, dự án, chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực được phân công quản lý;

b) Ban hành quy chế giám sát việc thực thi công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực công thương;

c) 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;

d) Quản lý hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của tổ chức hòa giải về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

đ) Kiểm soát hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, điều kiện giao dịch chung; giám sát, chủ trì xây dựng và ban hành các quy tắc áp dụng đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh trong việc soạn thảo và áp dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung với người tiêu dùng ở những lĩnh vực có nhiều nguy cơ phát sinh tranh chấp tùy từng thời kỳ;

e) Các nhiệm vụ khác theo quy định tại Luật này.

### Trách nhiệm của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan, tổ chức có liên quan

1. Trách nhiệm của các bộ, cơ quan ngang bộ

a) Chủ trì, phối hợp với Bộ Công Thương xây dựng và triển khai thực hiện các chương trình, kế hoạch bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực được phân công quản lý;

b) Tuyên truyền chủ trương, chính sách, đường lối của Đảng, pháp luật của Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực được phân công;

c) Chủ trì, phối hợp với Bộ Công Thương và các bộ, cơ quan ngang bộ có liên quan tiến hành thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo của người tiêu dùng trong lĩnh vực được phân công;

d) Cung cấp, chia sẻ thông tin có liên quan đến tổ chức, cá nhân kinh doanh trong giao dịch với người tiêu dùng cho cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; ban hành quy chế giám sát việc thực thi công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực được phân công quản lý.

1. Trách nhiệm của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội trong việc tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

a) Tham gia trong việc tuyên truyền 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) Phối hợp với các cơ quan chức năng giám sát việc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

### Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân các cấp

1. Ban hành theo thẩm quyền hoặc trình cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền ban hành và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương.

2. Quản lý hoạt động về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của tổ chức xã hội, tổ chức hòa giải tại địa phương, kiểm soát hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, điều kiện giao dịch chung.

3. Tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tư vấn, hỗ trợ và nâng cao nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương.

4. Thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền.

5. Ban hành quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương

6. 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.

7. Ban hành quy chế giám sát việc thực thi công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

# ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

### Hiệu lực thi hành

Luật này có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 01 năm 2024.

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 59/2010/QH12 hết hiệu lực kể từ ngày Luật này có hiệu lực.

### Quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành

Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành các điều, khoản được giao trong Luật; hướng dẫn những nội dung cần thiết khác của Luật này để đáp ứng yêu cầu quản lý nhà nước.

Luật này đã được Quốc hội nước Cộng 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** |