|  |  |
| --- | --- |
| **CHÍNH PHỦ**  Số: /2024/NĐ-CP | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**  *Hà Nội, ngày tháng năm 2024* |

**DỰ THẢO 2**

**NGHỊ ĐỊNH**

**Quy định chi tiết một số điều và hướng dẫn thi hành**

**Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

*Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ ngày 19 tháng 6 năm 2015;*

*Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;*

*Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 20 tháng 6 năm 2023;*

*Theo đề nghị của Bộ trưởng Bộ Công Thương;*

Chính phủ ban hành Nghị định quy định chi tiết một số điều và hướng dẫn thi hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*.*

# Chương I

# QUY ĐỊNH CHUNG

## Phạm vi điều chỉnh

Nghị định này quy định chi tiết một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng về tổ chức thực hiện hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam; người có ảnh hưởng; 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; kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; trách nhiệm đối với sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật; trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người tiêu dùng trong giao dịch đặc thù; và tiền bồi thường thiệt hại trong vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vì lợi ích công cộng do tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khởi kiện.

## Đối tượng áp dụng

Nghị định này áp dụng đối với:

1. Người tiêu dùng.

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh.

3. Mặt trận Tổ quốc Việt Nam; tổ chức chính trị - xã hội.

4. Tổ chức chính trị xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp (sau đây gọi chung là tổ chức xã hội) tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

5. Cơ quan, tổ chức, cá nhân trong nước và nước ngoài có liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

## Giải thích từ ngữ

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

1. Người có ảnh hưởng là chuyên gia, người có uy tín, người được xã hội chú ý trong lĩnh vực, ngành, nghề cụ thể có khả năng ảnh hưởng đến quyết định mua sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của người tiêu dùng, bao gồm:

a) Người nổi tiếng;

b) Chuyên gia, người có chuyên môn cao, có ảnh hưởng trong lĩnh vực cụ thể;

c) Người có uy tín theo quy định của pháp luật;

d) Người được xã hội chú ý, người có ảnh hưởng trên phương tiện truyền thông đại chúng;

đ) Các đối tượng khác theo quy định của pháp luật.

2. Nền tảng số lớn quy định tại khoản 4 Điều 39 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là nền tảng số đáp ứng một trong các tiêu chí sau:

a) Có 10.000 lượt truy cập trở lên hoặc có trên 1.000 thành viên sử dụng trong 01 tháng (số liệu thống kê trong thời gian 06 tháng liên tục) tại Việt Nam;

b) Có tổng giá trị giao dịch phát sinh từ các giao dịch trên không gian mạng tại thị trường Việt Nam trong 01 năm (tính đến ngày 31 tháng 12 của năm trước đó hoặc 12 tháng liền kề trước đó) trên 12.000 tỷ đồng;

c) Được thiết lập, vận hành bởi tổ chức, cá nhân kinh doanh thuộc nhóm 05 tổ chức, cá nhân kinh doanh dẫn đầu thị trường trong lĩnh vực dịch vụ thương mại điện tử theo quy định của pháp luật về thương mại điện tử;

d) Được thiết lập, vận hành bởi tổ chức, cá nhân kinh doanh thuộc nhóm doanh nghiệp có vị trí thống lĩnh thị trường theo quy định của pháp luật cạnh tranh;

đ) Là nền tảng số lớn, rất lớn theo quy định của pháp luật về giao dịch điện tử.

# Chương II

# TỔ CHỨC THỰC HIỆN HOẠT ĐỘNG HƯỞNG ỨNG

# NGÀY QUYỀN CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG VIỆT NAM

## Tổ chức thực hiện hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam

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

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

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

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

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

2. Yêu cầu đối với hoạt động hưởng ứng

a) Bảo đảm thiết thực, tiết kiệm, hiệu quả;

b) Tập trung các hoạt động nhằm tuyên truyền, phổ biến, đào tạo, tập huấn về Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và kỹ năng tiêu dùng để huy động, tập trung sự quan tâm, hưởng ứng, tham gia của toàn xã hội đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

c) Khuyến khích các hoạt động công cộng thu hút sự tham gia của số lượng lớn người tiêu dùng và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan;

d) Khuyến khích lồng ghép Cuộc vận động “Người Việt Nam ưu tiên dùng hàng Việt Nam” trong quá trình triển khai các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam;

đ) Các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam được tổ chức thường xuyên, liên tục trong cả năm, đặc biệt tập trung vào tháng cuối năm và 3 tháng đầu năm, cao điểm từ ngày 01 đến ngày 20 tháng 3 hàng năm.

3. Kế hoạch tổ chức hoạt động hưởng ứng

a) Hằng năm, Bộ Công Thương lựa chọn chủ đề phát động, xây dựng kế hoạch triển khai, chủ trì, phối hợp với các Bộ, ngành có liên quan và Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam;

b) Kế hoạch tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam được thực hiện kết hợp với các hoạt động khác của Chương trình cấp quốc gia về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Chương trình cấp quốc gia về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là Chương trình quốc gia về phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng do Thủ tướng Chính phủ ban hành.

Căn cứ điều kiện kinh tế - xã hội và nhu cầu phát triển hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong từng thời kỳ, Bộ Công Thương chủ trì, phối hợp với các Bộ, ngành có liên quan và Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương triển khai xây dựng, trình Thủ tướng Chính phủ ban hành và tổ chức thực hiện Chương trình cấp quốc gia về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

# Chương III

# 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

## Trách nhiệm của cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh

1. Cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh quy định tại Điều 9 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thực hiện các trách nhiệm sau đây:

a) Các trách nhiệm quy định tại khoản 1 Điều 9 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

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

2. Cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên không phải đăng ký kinh doanh hoạt động trong phạm vi chợ, trung tâm thương mại, ngoài việc thực hiện các trách nhiệm quy định tại khoản 1 Điều này, còn phải thực hiện đầy đủ các trách nhiệm quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo nội quy do Ban Quản lý chợ, thương nhân kinh doanh chợ, trung tâm thương mại ban hành và được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt.

## Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân cấp xã và Ban quản lý chợ, thương nhân kinh doanh chợ, khu thương mại

1. Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm thực hiện các quy định tại khoản 3 Điều 77 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

2. Ban quản lý chợ, thương nhân kinh doanh chợ, khu thương mại có các trách nhiệm sau đây:

a) Ban hành nội quy theo quy định của pháp luật trong đó phải có các nội dung cơ bản về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, bao gồm: quyền và trách nhiệm của người tiêu dùng, người bán hàng; người có trách nhiệm tiếp nhận, giải quyết yêu cầu, phản ánh của người tiêu dùng và biện pháp xử lý vi phạm;

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

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

d) Thường xuyên giám sát chất lượng, số lượng của hàng hóa trong khu vực chợ, trung tâm thương mại;

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

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

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

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

# Chương IV

# KIỂM SOÁT HỢP ĐỒNG THEO MẪU,

# ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG

## Yêu cầu chung đối với hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

Hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung phải đáp ứng đủ các điều kiện sau:

1. Ngôn ngữ sử dụng là tiếng Việt.

2. Cỡ chữ ít nhất là 12 theo loại chữ Times New Roman hoặc kích cỡ tương đương trong trường hợp giao kết bằng văn bản giấy.

3. Màu chữ và màu nền thể hiện nội dung hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung phải tương phản nhau.

4. Bố cục, thiết kế văn bản phải rõ ràng, dễ theo dõi.

5. Nội dung phải rõ ràng, dễ hiểu và phải tuân thủ quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

## Trách nhiệm đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

1. Trước khi sử dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung thuộc danh mục sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký theo quy định của Thủ tướng Chính phủ để giao kết với người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải thực hiện việc đăng ký với cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của Nghị định này.

2. Hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung chỉ được sử dụng để giao kết hoặc áp dụng đối với người tiêu dùng khi việc đăng ký được hoàn thành theo quy định tại Điều 13 của Nghị định này.

## Hồ sơ và hình thức đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

1. Hồ sơ đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung bao gồm các tài liệu (có đóng dấu xác nhận của tổ chức, cá nhân kinh doanh) sau đây:

a) Đơn đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo Mẫu số 01 tại Phụ lục ban hành kèm theo Nghị định này.

b) Dự thảo hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo định dạng hướng dẫn tại Mẫu số 01 tại Phụ lục ban hành kèm theo Nghị định này.

2. Hồ sơ đăng ký có thể nộp trực tiếp hoặc bằng phương tiện điện tử với số lượng một (01) bộ cho cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định tại Điều 15 của Nghị định này.

## Tiếp nhận hồ sơ

1. Trường hợp hồ sơ đăng ký được nộp trực tiếp, cán bộ tiếp nhận hồ sơ phải lập biên bản tiếp nhận, ngày tiếp nhận hồ sơ là ngày ghi trong biên bản tiếp nhận. Trường hợp hồ sơ nộp bằng phương tiện điện tử, thời điểm tiếp nhận hồ sơ được tính từ thời điểm xác nhận bằng thông điệp điện tử của cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được gửi đi.

2. Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận đăng ký có trách nhiệm kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ, cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận đăng ký thông báo bằng văn bản theo Mẫu số 02 tại Phụ lục ban hành kèm theo Nghị định này để tổ chức, cá nhân kinh doanh sửa đổi, bổ sung hồ sơ.

3. Trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh không sửa đổi, bổ sung hồ sơ theo yêu cầu trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận đăng ký ban hành văn bản thông báo sửa đổi, bổ sung hồ sơ, cơ quan có thẩm quyền dừng việc tiếp nhận hồ sơ bổ sung và không xem xét bộ hồ sơ đã nộp. Tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm nộp hồ sơ mới theo thủ tục quy định tại Điều 9 Nghị định này.

## Thẩm định hồ sơ đăng ký

1. Cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận đăng ký tiến hành thẩm định hồ sơ đăng ký trong thời hạn 20 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ theo quy định tại Điều 9 của Nghị định này và có thể được gia hạn thêm tối đa không quá 20 ngày làm việc trong trường hợp phức tạp.

2. Trong quá trình thẩm định hồ sơ đăng ký, cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận đăng ký có quyền yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh giải trình, bổ sung những thông tin, tài liệu và các vấn đề cần thiết liên quan đến nội dung đăng ký.

## Phạm vi thẩm định hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

Cơ quan có thẩm quyền quy định tại Điều 15 của Nghị định này thẩm định hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đối với các nội dung sau:

1. Nội dung quy định tại khoản 1, khoản 2 và khoản 3 Điều 23 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Nội dung không được phép quy định tại Điều 25 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. Nội dung quy định tại khoản 2 Điều 38 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hợp đồng theo mẫu trong giao dịch từ xa.

4. Nội dung quy định tại khoản 2 Điều 42 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hợp đồng theo mẫu về cung cấp dịch vụ liên tục.

5. Nội dung quy định tại Điều 7 của Nghị định này.

## Hoàn thành việc đăng ký

1. Trường hợp hồ sơ của tổ chức, cá nhân kinh doanh tuân thủ đầy đủ quy định tại Nghị định này, cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận đăng ký ra thông báo về việc hoàn thành đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo Mẫu số 03 tại Phụ lục ban hành kèm theo Nghị định này. Trường hợp hồ sơ của tổ chức, cá nhân kinh doanh không tuân thủ đầy đủ quy định tại Nghị định này, cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận đăng ký thông báo bằng văn bản kết quả thẩm định hồ sơ và nêu rõ lý do hồ sơ chưa hoàn thành việc đăng ký theo Mẫu số 04 tại Phụ lục ban hành kèm theo Nghị định này.

2. Sau khi hoàn thành thủ tục đăng ký, thông tin về tổ chức, cá nhân kinh doanh và bản hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đã hoàn thành việc đăng ký được công bố công khai và lưu trữ trên trang thông tin điện tử của cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận đăng ký. Tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm công bố công khai thông báo hoàn thành đăng ký hồ sơ và bản hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đã hoàn thành việc đăng ký theo hình thức niêm yết ở vị trí dễ nhìn thấy tại trụ sở, địa điểm kinh doanh và đăng tải trên trang thông tin điện tử, phần mềm ứng dụng (nếu có) trong toàn bộ thời gian áp dụng bản hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đó.

3. Trước ngày 31 tháng 01 hàng năm, tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm gửi báo cáo tình hình áp dụng hàng năm hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đã đăng ký tới cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận đăng ký theo Mẫu số 05 tại Phụ lục ban hành kèm theo Nghị định này.

## Đăng ký lại hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải đăng ký lại hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trong trường hợp sau:

a) Khi pháp luật thay đổi làm thay đổi nội dung của hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung;

b) Tổ chức, cá nhân kinh doanh thay đổi nội dung hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

2. Thủ tục đăng ký lại hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung thực hiện như đăng ký lần đầu theo quy định của Nghị định này.

3. Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải thông báo cho người tiêu dùng về việc thay đổi hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung sau khi hoàn thành việc đăng ký lại.

## Thẩm quyền kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

1. Bộ Công Thương có thẩm quyền kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trong trường hợp hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung được áp dụng trên phạm vi cả nước hoặc áp dụng trên phạm vi từ hai tỉnh trở lên.

2. Ủy ban nhân dân cấp tỉnh có thẩm quyền kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trong trường hợp hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung được áp dụng trong phạm vi tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

3. Kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung bao gồm việc kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung thuộc danh mục sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký theo quy định của Thủ tướng Chính phủ và kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung không thuộc phạm vi phải đăng ký.

## Hủy bỏ, sửa đổi hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền quy định tại Điều 15 của Nghị định này tự mình hoặc theo đề nghị của người tiêu dùng hoặc tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi 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 pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm phối hợp với cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong việc báo cáo, cung cấp thông tin, giải trình làm rõ các nội dung trong hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trong trường hợp có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

3. Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải sửa đổi, hủy bỏ nội dung vi phạm trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền, trừ trường hợp nội dung sửa đổi, hủy bỏ phức tạp thì được gia hạn thêm theo quyết định của cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày hoàn thành việc sửa đổi, hủy bỏ nội dung vi phạm nêu trên, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải thông báo cho người tiêu dùng đã giao kết hợp đồng để áp dụng điều kiện giao dịch chung mới và ký kết lại hợp đồng theo mẫu trong trường hợp người tiêu dùng có yêu cầu.

## Phối hợp trong kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

1. Bộ Công Thương và Ủy ban nhân dân cấp tỉnh có trách nhiệm phối hợp trong công tác quản lý nhà nước về kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Trước ngày 15 tháng 12 hàng năm, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh có trách nhiệm gửi báo cáo tình hình kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương cho Bộ Công Thương theo Mẫu số 06 tại Phụ lục ban hành kèm theo Nghị định này.

2. Trong trường hợp cần thiết, cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tham vấn ý kiến của cơ quan quản lý ngành, lĩnh vực, địa phương về hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo Mẫu số 07 tại Phụ lục ban hành kèm theo Nghị định này. Cơ quan quản lý ngành, lĩnh vực, địa phương trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp với cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong việc kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và có trách nhiệm trả lời đề nghị tham vấn của cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong thời hạn 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày nhận được đề nghị tham vấn (nếu có).

3. Theo định kỳ hàng năm hoặc đột xuất, cơ quan quản lý ngành, lĩnh vực, địa phương trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp, cung cấp cho cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh thuộc phạm vi lĩnh vực quản lý của mình hiện đang áp dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trong giao dịch với người tiêu dùng.

# Chương V

# TRÁCH NHIỆM ĐỐI VỚI SẢN PHẨM, HÀNG HÓA CÓ KHUYẾT TẬT

## Trách nhiệm thông báo công khai việc thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật

1. Trường hợp sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật thuộc nhóm A theo quy định tại điểm a và c khoản 1 Điều 33 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, thì chậm nhất 05 ngày làm việc kể từ khi phát hiện ra sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật hoặc nhận được yêu cầu thu hồi của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải tiến hành các trách nhiệm thông báo công khai sau đây:

a) Thông báo công khai về sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật và việc thu hồi sản phẩm, hàng hóa đó theo hình thức niêm yết tại trụ sở, địa điểm kinh doanh và đăng tải trên trang thông tin điện tử, phần mềm ứng dụng (nếu có) của tổ chức, cá nhân kinh doanh cho đến khi kết thúc việc thu hồi;

b) Thông báo công khai về sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật và việc thu hồi sản phẩm, hàng hóa đó trên đài phát thanh, đài truyền hình, báo in, báo điện tử ở trung ương và địa phương nơi sản phẩm, hàng hóa đó lưu thông. Việc thông báo công khai phải được thực hiện trên ít nhất 05 số liên tiếp hoặc 05 ngày liên tiếp trên đài phát thanh, đài truyền hình, báo in, báo điện tử ở trung ương và địa phương nơi sản phẩm, hàng hóa đó lưu thông kể từ ngày bắt đầu tiến hành thông báo công khai.

2. Trường hợp sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật thuộc nhóm B theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều 33 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, thì chậm nhất 05 ngày làm việc kể từ khi phát hiện ra sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật hoặc nhận được yêu cầu thu hồi của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải tiến hành các trách nhiệm thông báo công khai về sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật và việc thu hồi sản phẩm, hàng hóa đó theo hình thức quy định tại điểm a khoản 1 Điều này.

3. Nội dung thông báo công khai quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều này bao gồm:

a) Thông tin về tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm thu hồi;

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

c) Lý do thu hồi sản phẩm, hàng hóa;

d) Cảnh báo nguy cơ thiệt hại do khuyết tật của sản phẩm, hàng hóa gây ra;

đ) Thời gian, địa điểm, phương thức thu hồi sản phẩm, hàng hóa;

e) Thời gian, phương thức khắc phục khuyết tật của sản phẩm, hàng hóa;

f) Nội dung khác có liên quan (nếu có) để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

## Báo cáo cơ quan nhà nước có thẩm quyền về việc thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật

1. Chậm nhất 03 ngày làm việc trước khi tiến hành việc thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật, tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm báo cáo cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và cơ quan quản lý nhà nước có liên quan theo Mẫu số 08 ban hành kèm theo Nghị định này, bao gồm các nội dung chính sau đây:

a) Các nội dung quy định tại khoản 3 Điều 18 của Nghị định này;

b) Các biện pháp cần thiết để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (nếu có);

c) Các chi phí trong quá trình thực hiện thu hồi và trách nhiệm của mỗi bên;

d) Các thiệt hại, ảnh hưởng tới người tiêu dùng trong quá trình thu hồi;

đ) Các cam kết, bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng của tổ chức, cá nhân kinh doanh (nếu có).

2. Chậm nhất 03 ngày làm việc sau khi kết thúc việc thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật hoặc kể từ ngày nhận được yêu cầu báo cáo của cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và cơ quan quản lý nhà nước có liên quan, tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm báo cáo kết quả thực hiện tới các cơ quan này theo Mẫu số 09 ban hành kèm theo Nghị định này, bao gồm các nội dung chính sau đây:

a) Các nội dung quy định tại khoản 3 Điều 18 của Nghị định này;

b) Các biện pháp đã thực hiện để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

c) Kết quả, số lượng người tiêu dùng đã tham gia việc thu hồi; số lượng sản phẩm, hàng hoá có khuyết tật đã được thu hồi, xử lý theo quy định của pháp luật;

d) Kết quả thực hiện các các cam kết, bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng của tổ chức, cá nhân kinh doanh (nếu có);

d) Kế hoạch, giải pháp để tiếp tục thu hồi, ngăn ngừa sản phẩm, hàng hoá có khuyết tật còn tồn tại trên thị trường.

3. Trường hợp việc thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật được tiến hành chỉ trên địa bàn 01 tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương, thì tổ chức, cá nhân kinh doanh gửi báo cáo việc thu hồi tới cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp tỉnh (Uỷ ban nhân dân cấp tỉnh), cơ quan chuyên môn cấp tỉnh nơi thực hiện thu hồi.

Trường hợp việc thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật được tiến hành trên địa bàn từ 02 tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương trở lên, thì tổ chức, cá nhân kinh doanh gửi báo cáo việc thu hồi tới cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (Bộ Công Thương) và cơ quan quản lý nhà nước có liên quan ở trung ương để kiểm tra, theo dõi; đồng thời, gửi báo cáo tới cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp tỉnh và cơ quan chuyên môn cấp tỉnh nơi thực hiện thu hồi ở địa phương để cùng phối hợp kiểm tra, theo dõi.

## Cơ quan quản lý nhà nước chịu trách nhiệm kiểm tra, theo dõi việc thực hiện thu hồi sản phẩm, hàng hoá có khuyết tật

1. Cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và cơ quan quản lý nhà nước có liên quan có trách nhiệm tiếp nhận báo cáo của tổ chức, cá nhân kinh doanh và giám sát việc thực hiện thu hồi sản phẩm hàng hoá, có khuyết tật theo quy định tại Điều 32, Điều 33 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp tỉnh và cơ quan chuyên môn cấp tỉnh nơi thực hiện thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật có trách nhiệm kiểm tra, theo dõi việc thực hiện để bảo đảm việc thu hồi đúng nội dung đã báo cáo, thông báo, bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng và phù hợp với quy định của pháp luật .

3. Trường hợp việc thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật được tiến hành trên địa bàn từ 02 tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương trở lên thì cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở trung ương và cơ quan quản lý nhà nước có liên quan ở trung ương có trách nhiệm kiểm tra, theo dõi; đồng thời chỉ đạo, phối hợp với cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp tỉnh và cơ quan chuyên môn cấp tỉnh nơi thực hiện việc thu hồi để cùng kiểm tra, theo dõi tại từng địa phương có liên quan này.

4. Trong trường hợp cần thiết, cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và cơ quan quản lý nhà nước có liên quan có quyền yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh điều chỉnh, bổ sung các biện pháp cần thiết trong chương trình thu hồi để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.

## Xác định các nhóm sản phẩm có khuyết tật

1. Việc xác định nhóm sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật theo quy định tại Nghị định này được thực hiện theo quy định tại khoản 4 Điều 3 và khoản 1 Điều 33 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Trường hợp sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật thuộc cả hai nhóm A và B thì áp dụng các quy định đối với nhóm A.

2. Việc xác định nhóm sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật có thể dựa trên một hoặc một số các tiêu chí hoặc nguồn thông tin, dữ liệu sau:

a) Thông báo, cảnh báo của các quốc gia, cơ quan, tổ chức quốc tế;

b) Bản án, quyết định của Tòa án;

c) Thông tin, cảnh báo từ các cơ quan quản lý nhà nước chuyên ngành;

d) Quyết định thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật của cơ quan có thẩm quyền vẫn còn hiệu lực;

đ) Xác định về nhóm sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật của tổ chức, cá nhân kinh doanh;

e) Các nguồn thông tin khác mà cơ quan quản lý nhà nước có liên quan có thể chứng minh được tính xác thực.

3. Tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm tự mình xác định chính xác nhóm sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật để thực hiện chương trình thu hồi theo quy định và phải chịu trách nhiệm toàn diện đối với việc xác định nhóm sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật quy định tại khoản 2 Điều này;

4. Trường hợp có căn cứ cho rằng việc xác định nhóm sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật của tổ chức, cá nhân kinh doanh là không phù hợp, cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh điều chỉnh lại cho phù hợp để tiến hành trách nhiệm thu hồi sản phẩm, hàng hoá có khuyết tật theo đúng nhóm sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật đã được xác định lại và theo đúng quy định của pháp luật. Việc xác định nhóm sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật có thể dựa trên các tiêu chí và nguồn thông tin quy định tại khoản 2 Điều này.

## Biện pháp cần thiết để ngừng việc cung cấp, lưu thông sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật trên thị trường

1. Trong vòng 24 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền hoặc phát hiện ra sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải thực hiện ngay các biện pháp cần thiết để ngừng việc cung cấp, lưu thông sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật trên thị trường.

2. Các tổ chức, cá nhân kinh doanh phải chịu trách nhiệm trước người tiêu dùng và pháp luật về việc chậm trễ thực hiện việc ngừng cung cấp, lưu thông sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật trên thị trường.

# Chương VI

# TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KINH DOANH ĐỐI VỚI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG GIAO DỊCH ĐẶC THÙ

## Trách nhiệm của tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số trung gian

1. Công bố công khai tiêu chí xác định ưu tiên hiển thị sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ nếu nền tảng số có chức năng tìm kiếm. Trường hợp nội dung hiển thị là nội dung có thu phí hoặc được tài trợ thì phải công khai tại kết quả tìm kiếm sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ.

Việc xây dựng và công bố áp dụng các tiêu chỉ để xác định việc ưu tiên hiển thị sản phẩm, hàng hoá, dịch vụ khi sử dụng chức năng tìm kiếm phải tuân thủ các quy định của pháp luật có liên quan .

2. Tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số trung gian có trách nhiệm xây dựng Báo cáo đánh giá hàng năm về các nội dung sau đây:

a) Việc công bố công khai các nội dung sửa đổi, bổ sung quy chế của nền tảng số trung gian trong kỳ báo cáo; việc phân định rõ mối quan hệ sở hữu, góp vốn, mua cổ phần giữa các bên và trách nhiệm của các bên tham gia quản lý, vận hành giao dịch nền tảng số trung gian;

b) Việc cung cấp thông tin về tổ chức, cá nhân kinh doanh hoạt động trên nền tảng số trung gian khi người tiêu dùng giao dịch với tổ chức, cá nhân kinh doanh đó có yêu cầu;

c) Việc loại bỏ các phản hồi, đánh giá về tổ chức, cá nhân kinh doanh sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ trong trường hợp phản hồi, đánh giá đó vi phạm quy định của pháp luật, trái đạo đức xã hội;

d) Việc tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, nội dung thông tin trên nền tảng số trung gian;

đ) Việc hiển thị ưu tiên đánh giá, phản ánh, kiến nghị của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoặc tổ chức đánh giá tín nhiệm theo quy định của pháp luật;

e) Việc minh bạch hoạt động quảng cáo trên không gian mạng theo quy định của pháp luật trong trường hợp có hoạt động quảng cáo;

g) Việc hoạt động kiểm duyệt nội dung, thông tin đã thực hiện theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

h) Việc xác thực danh tính tổ chức, cá nhân bán sản phẩm, hàng hóa, cung cấp dịch vụ trên nền tảng số trung gian của mình;

i) Việc cho phép, quản lý tổ chức, cá nhân kinh doanh nước ngoài bán, cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng trên lãnh thổ Việt Nam;

k) Các biện pháp đã thực hiện nhằm xử lý các vi phạm của các bên tham gia giao dịch trên nền tảng theo quy chế hoạt động; nhằm khắc phục các tồn tại theo khiếu nại của người tiêu dùng; nhằm thực hiện kết luận, xử lý vi phạm của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

3. Báo cáo đánh giá hàng năm theo quy định tại khoản 2 Điều này được xác định kể từ ngày 01 tháng 01 đến ngày 31 tháng 12 của năm báo cáo theo quy định của pháp luật. Tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số có trách nhiệm gửi báo cáo này bằng hình thức trực tuyến theo Mẫu số 10 ban hành kèm theo Nghị định này đến cổng thông tin điện tử của cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc Bộ Công Thương chậm nhất là 30 ngày kể từ ngày hết kỳ báo cáo và chịu trách nhiệm hoàn toàn về tính chính xác và tuân thủ pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của báo cáo.

## Trách nhiệm của tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số lớn

1. Tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số lớn phải có bộ phận có chức năng đánh giá tuân thủ quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và đảm bảo có nhân viên được đào tạo, tập huấn về pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, thương mại điện tử và pháp luật có liên quan;

2. Bộ phận đánh giá tuân thủ có trách nhiệm xây dựng Báo cáo đánh giá tuân thủ về các nội dung sau đây:

a) Các nội dung quy định tại khoản 1 Điều 23 Nghị định này;

b) Việc thiết lập kho lưu trữ quảng cáo có sử dụng thuật toán để hướng đến người tiêu dùng, nhóm người tiêu dùng cụ thể gồm các thông tin sau: địa chỉ nơi thiết lập kho lưu trữ; quy mô lưu trữ; nội dung quảng cáo;

c) Việc kiểm duyệt nội dung, việc sử dụng hệ thống thuật toán và quảng cáo hướng đến các nhóm người tiêu dùng cụ thể;

d) Việc sử dụng hệ thống thuật toán và quảng cáo hướng đến nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương theo quy định tại khoản 1 Điều 8 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

đ) Việc thực hiện quy định xử lý tài khoản giả, việc sử dụng trí tuệ nhân tạo, các giải pháp tự động toàn bộ hoặc tự động một phần trong kỳ báo cáo.

3. Báo cáo đánh giá tuân thủ theo quy định tại khoản 2 Điều này được thực hiện 6 tháng/lần kể từ ngày 01 tháng 01 của năm báo cáo theo quy định của pháp luật. Tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số lớn có trách nhiệm gửi báo cáo này bằng hình thức trực tuyến theo Mẫu số 11 ban hành kèm theo Nghị định này đến cổng thông tin điện tử của cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc Bộ Công Thương chậm nhất là 30 ngày kể từ ngày hết kỳ báo cáo và chịu trách nhiệm hoàn toàn về tính chính xác và tuân thủ pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của báo cáo.

## Trách nhiệm quản lý nhà nước trong việc công khai, gỡ bỏ thông tin cảnh báo người tiêu dùng trong giao dịch trên không gian mạng

1. Trách nhiệm của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh

a) Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh có trách nhiệm cung cấp, công khai thông tin danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng có hành vi vi phạm quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng bị xử lý theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng có hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng bị xử lý bởi cơ quan nước ngoài có thẩm quyền và có ảnh hưởng đến quyền lợi người tiêu dùng Việt Nam để cảnh báo người tiêu dùng trong giao dịch trên không gian mạng.

b) Danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng có hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được công bố công khai trên phương tiện thông tin đại chúng, niêm yết tại trụ sở và đăng tải trên trang thông tin điện tử của Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.

c) Nội dung công bố công khai gồm:

- Tên, địa chỉ tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng có hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

- Hành vi, địa bàn vi phạm;

- Cơ quan ban hành, số, ngày, tháng, năm quyết định xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

d) Thời hạn công bố tổ chức, cá nhân kinh doanh vi phạm là 30 ngày kể từ ngày công bố. Hết thời hạn nêu trên cơ quan đăng tải thông tin sẽ dừng hoặc gỡ bỏ thông tin về tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng có hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm bị xử lý

a) Tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng có hành vi vi phạm bị xử lý có trách nhiệm gửi báo cáo đến Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh và cung cấp thông tin thông tin cho cơ quan báo chí, tổ chức chính trị -xã hội, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng để cung cấp thông tin cho người tiêu dùng.

b) Nội dung gửi báo cáo và cung cấp thông tin

- Tên, địa chỉ tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng có hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

- Hành vi, địa bàn vi phạm;

- Cơ quan ban hành, số, ngày, tháng, năm quyết định xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

c). Tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng có hành vi vi phạm bị xử lý phải công bố quyết định xử phạt của cơ quan có thẩm quyền tại trụ sở và đăng tải trên trang thông tin điện tử của mình trong thời gian quy định trong quyết định xử phạt. Hết thời hạn nêu trong quyết định xử phạt tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng có hành vi vi phạm được dừng hoặc gỡ bỏ thông tin về hành vi vi phạm bị xử phạt nêu trên.

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

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh không cần thông báo theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều 47 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong trường hợp bán sản phẩm, hàng hóa, cung cấp dịch vụ không tại địa điểm giao dịch thường xuyên sau đây:

a) Thông qua sàn giao dịch thương mại điện tử, nền tảng số;

b) Tham gia hội chợ, triển lãm thương mại đã được đăng ký theo quy định của pháp luật;

c) Đưa hàng mẫu, cung ứng dịch vụ mẫu để người tiêu dùng dùng thử không phải trả tiền;

d) Tặng hàng hóa, cung ứng dịch vụ không thu tiền;

đ) Do cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh thực hiện.

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh thực hiện thông báo đến Ủy ban nhân dân cấp xã tại nơi tổ chức bán sản phẩm, hàng hóa, cung cấp dịch vụ theo một trong các cách thức sau:

a) Nộp 01 hồ sơ thông báo qua đường bưu điện;

b) Nộp 01 hồ sơ thông báo trực tiếp tại trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã;

c) Nộp 01 hồ sơ thông báo qua thư điện tử kèm chữ ký điện tử hoặc kèm bản scan Thông báo có chữ ký và đóng dấu của tổ chức, cá nhân kinh doanh đến địa chỉ thư điện tử đã được Ủy ban nhân dân cấp xã công bố;

d) Sử dụng hệ thống dịch vụ công trực tuyến do Ủy ban nhân dân cấp xã cung cấp.

3. Hồ sơ thông báo bao gồm 01 Thông báo thực hiện bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên theo Mẫu số 12 Phụ lục ban hành kèm theo Nghị định này.

4. Hồ sơ thông báo phải được gửi đến Ủy ban nhân dân cấp xã tối thiểu 03 ngày làm việc trước khi thực hiện hoạt động (căn cứ theo ngày nhận ghi trên vận đơn bưu điện hoặc các hình thức có giá trị tương đương trong trường hợp gửi qua đường bưu điện, căn cứ theo ngày ghi trên giấy tiếp nhận hồ sơ trong trường hợp nộp trực tiếp, căn cứ theo thời gian ghi nhận trên hệ thống thư điện tử hoặc căn cứ theo ngày ghi nhận trên hệ thống trong trường hợp nộp qua hệ thống dịch vụ công trực tuyến).

Trường hợp sửa đổi, bổ sung nội dung hoạt động đã được thông báo đến Ủy ban nhân dân cấp xã trước đó, tổ chức, cá nhân kinh doanh thực hiện thông báo sửa đổi, bổ sung nội dung hoạt động đến Ủy ban nhân dân cấp xã nơi đã thông báo. Việc thông báo sửa đổi, bổ sung được thực hiện theo Mẫu số 13 Phụ lục ban hành kèm theo Nghị định này và theo các quy định khác tương tự như thông báo thực hiện.

## Trách nhiệm tiếp nhận thông báo và giám sát của Ủy ban nhân dân cấp xã

1. Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm tiếp nhận thông báo của các tổ chức, cá nhân kinh doanh thực hiện việc bán sản phẩm, hàng hóa, cung cấp dịch vụ tại địa điểm không phải là địa điểm bán lẻ, giới thiệu dịch vụ thường xuyên trên địa bàn.

2. Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm:

a) Giám sát và hỗ trợ, tạo điều kiện thuận lợi để các tổ chức, cá nhân kinh doanh thực hiện bán sản phẩm, hàng hóa, cung cấp dịch vụ theo đúng nội dung đã thông báo;

b) Lưu giữ hồ sơ thông báo trong thời hạn tối thiểu 02 năm kể từ thời điểm thực hiện hoạt động bán hàng;

c) Công khai đầy đủ nội dung thông báo của tổ chức, cá nhân kinh doanh bằng hình thức phù hợp để người tiêu dùng tại địa bàn được biết. Việc công khai được thực hiện trước và trong thời gian thực hiện hoạt động bán hàng, cung cấp dịch vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh tại địa bàn.

d) Theo dõi, kiểm tra việc bán hàng, cung cấp dịch vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh.

# Chương VII

# BỒI THƯỜNG THIỆT HẠI TRONG VỤ ÁN DÂN SỰ VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG DO TỔ CHỨC XÃ HỘI KHỞI KIỆN VÌ LỢI ÍCH CÔNG CỘNG

## Tiền bồi thường thiệt hại trong vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng do tổ chức xã hội khởi kiện vì lợi ích công cộng

1. Tiền bồi thường thiệt hại và đối tượng thụ hưởng trong vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng do tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khởi kiện vì lợi ích công cộng được thực hiện theo bản án, quyết định của Tòa án.

2. Trong trường hợp không xác định được đối tượng thụ hưởng, tiền bồi thường thiệt hại trong vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng do tổ chức xã hội khởi kiện vì lợi ích công cộng sẽ được nộp vào ngân sách nhà nước và phân bổ lại cho các hoạt động chung vì quyền lợi người tiêu dùng theo nguyên tắc sau:

a) Tiền bồi thường thiệt hại của vụ án do tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khởi kiện hoạt động trên phạm vi từ hai tỉnh trở nên sẽ nộp vào ngân sách của Bộ Tài chính.

b) Tiền bồi thường thiệt hại của vụ án do tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoạt động trên phạm vi một tỉnh sẽ nộp vào ngân sách của tỉnh.

c) Khoản tiền bồi thường thiệt hại nêu trên sẽ được cấp bổ sung cho các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong năm tiếp theo, trong đó ưu tiên cho hoạt động của các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cùng cấp.

# Chương VIII

# ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

## Hiệu lực thi hành

Nghị định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2024.

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

## Trách nhiệm thi hành

1. Bộ Công Thương chủ trì, phối hợp với Bộ Nội vụ và các Bộ, ngành có liên quan, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương hướng dẫn thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở địa phương.

2. Ủy ban nhân dân cấp tỉnh và Ủy ban nhân dân cấp huyện có trách nhiệm ban hành và tổ chức thực hiện quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giữa các cơ quan quản lý nhà nước, các cơ quan, tổ chức có liên quan tại địa phương mình theo quy định tại điểm b, khoản 1 và điểm g, khoản 2 Điều 77 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo Mẫu số 14 ban hành kèm theo Nghị định này.

3. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ của mình, chịu trách nhiệm thi hành Nghị định này./.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:*** - Ban Bí thư Trung ương Đảng; - Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ; - Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc CP; - HĐND, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc TƯ; - Văn phòng Trung ương và các Ban của Đảng; - Văn phòng Tổng Bí thư; - Văn phòng Chủ tịch nước; - Hội đồng Dân tộc và các Ủy ban của Quốc hội; - Văn phòng Quốc hội; - Tòa án nhân dân tối cao; - Viện Kiểm sát nhân dân tối cao; - Kiểm toán Nhà nước; - Ủy ban Giám sát tài chính Quốc gia; - Ngân hàng Chính sách xã hội; - Ngân hàng Phát triển Việt Nam; - Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam; - Cơ quan Trung ương của các đoàn thể; - VPCP: BTCN, các PCN, Trợ lý TTg, TGĐ Cổng TTĐT, các Vụ, Cục, đơn vị trực thuộc, Công báo; - Lưu: VT, KTTH (2). | **TM. CHÍNH PHỦ**  **THỦ TƯỚNG**  **Phạm Minh Chính** |

**PHỤ LỤC**

*(Ban hành kèm theo Nghị định số /2024/NĐ-CP ngày tháng năm 2024 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và hướng dẫn thi hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng)*

|  |  |
| --- | --- |
| **TT** | **Nội dung** |
| Mẫu số 01 | Đơn đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung |
| Mẫu số 02 | Thông báo về việc sửa đổi, bổ sung hồ sơ đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung |
| Mẫu số 03 | Thông báo về việc hoàn thành đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung |
| Mẫu số 04 | Thông báo về kết quả thẩm định hồ sơ đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung |
| Mẫu số 05 | Báo cáo tình hình áp dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đã hoàn thành nghĩa vụ đăng ký |
| Mẫu số 06 | Báo cáo tình hình kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương |
| Mẫu số 07 | Công văn về việc lấy ý kiến góp ý đối với hồ sơ đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung |
| Mẫu số 08 | Báo cáo việc tiến hành thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật |
| Mẫu số 09 | Báo cáo kết quả tiến hành thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật |
| Mẫu số 10 | Báo cáo đánh giá hàng năm |
| Mẫu số 11 | Báo cáo đánh giá tuân thủ |
| Mẫu số 12 | Thông báo thực hiện bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên |
| Mẫu số 13 | Thông báo sửa đổi, bổ sung thực hiện bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên |
| Mẫu số 14 | Quy chế phối hợp quản lý nhà nước trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh, thành phố …/ quận, huyện, thị xã,… |

**Mẫu số 01**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

*………., ngày ... tháng ... năm .....*

**ĐƠN ĐĂNG KÝ HỢP ĐỒNG THEO MẪU,**

**ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG**

**Kính gửi** *(1)***:**

Tổ chức, cá nhân kinh doanh *(2)*:

**I. Nội dung đề nghị đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung:**

1.Đăng ký lần đầu/đăng ký lại:

2.Áp dụng cho loại hàng hóa/dịch vụ:

3.Đối tượng áp dụng *(3)*:

4.Phạm vi áp dụng *(4)*:

5.Thời gian áp dụng *(5)*:

**II. Tổ chức, cá nhân kinh doanh cam kết và hiểu rằng:**

1. Đảm bảo hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung tuân thủ các quy định pháp luật là nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh. Cơ quan tiếp nhận hồ sơ đăng ký chỉ xem xét hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung dưới góc độ pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

2. Bất cứ khi nào phát hiện thấy nội dung của hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, cơ quan xác nhận hoàn thành việc đăng ký có quyền yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh phải sửa đổi, hủy bỏ nội dung vi phạm đó.

3. Đã tìm hiểu kỹ quy định pháp luật và cam kết tự chịu trách nhiệm về tính tuân thủ của hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung nộp kèm theo Đơn đăng ký này đối với pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

4. Chịu trách nhiệm hoàn toàn về sự trung thực, tính chính xác và thống nhất của nội dung đơn đăng ký và tài liệu ở tất cả các định dạng trong bộ hồ sơ kèm theo.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **ĐẠI DIỆN HỢP PHÁP CỦA**  **TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KINH DOANH (6)** *(Ký, ghi rõ chức danh và đóng dấu (nếu có))* |
| ***Hồ sơ kèm theo*** *(7)****:*** | |

**Hướng dẫn ghi đơn đăng ký:**

|  |  |
| --- | --- |
| *(01)* | - Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia: trong trường hợp hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung áp dụng trên phạm vi cả nước hoặc áp dụng trên phạm vi từ hai tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương trở lên;  - Sở Công Thương tỉnh/ thành phố...: trong trường hợp hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung áp dụng trong phạm vi một tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương. |
| *(02)* | Ghi rõ những thông tin sau đây:  Tên tổ chức, cá nhân kinh doanh  Giấy Chứng nhận đăng ký kinh doanh/ Giấy Chứng nhận đăng ký doanh nghiệp/ Giấy Chứng nhận đầu tư  Địa chỉ liên lạc  Ngành, nghề kinh doanh liên quan đến hàng hóa/dịch vụ đăng ký hợp đồng theo mẫu/điều kiện giao dịch chung  Điện thoại, fax, email (nếu có)  Người liên hệ (Họ tên, điện thoại, email) |
| *(03)* | Ghi rõ đối tượng người tiêu dùng là tổ chức, cá nhân hay áp dụng cho tất cả người tiêu dùng. |
| *(04)* | Áp dụng trên cả nước hay một, một số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (ghi rõ tên tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trong trường hợp không áp dụng trên cả nước). |
| *(05)* | Thời gian bắt đầu áp dụng: ghi thời gian áp dụng cụ thể nếu không áp dụng ngay sau ngày hoàn thành việc đăng ký (nếu có) hoặc ghi áp dụng từ thời điểm hoàn thành việc đăng ký. |
| *(06)* | Người đại diện theo pháp luật ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu của tổ chức, cá nhân kinh doanh. Người đại diện theo ủy quyền ký thì cần gửi kèm theo Giấy Ủy quyền. |
| *(07)* | - Trong trường hợp gửi hồ sơ bằng phương tiện điện tử:  01 bản scan màu Dự thảo hợp đồng theo mẫu hay dự thảo điều kiện giao dịch chung được đóng dấu của tổ chức, cá nhân kinh doanh vào trang đầu và giáp lai toàn bộ văn bản;  01 bản mềm Dự thảo hợp đồng theo mẫu hay dự thảo điều kiện giao dịch chung dạng Microsoft Word;  - Trong trường hợp gửi hồ sơ trực tiếp:  01 bản cứng Dự thảo hợp đồng theo mẫu hay dự thảo điều kiện giao dịch chung có đóng dấu của tổ chức, cá nhân kinh doanh vào trang đầu và giáp lai toàn bộ văn bản;  01 bản scan màu Dự thảo hợp đồng theo mẫu hay dự thảo điều kiện giao dịch chung được đóng dấu của tổ chức, cá nhân kinh doanh vào trang đầu và giáp lai toàn bộ văn bản;  01 bản mềm Dự thảo hợp đồng theo mẫu hay điều kiện giao dịch chung dạng Microsoft Word. |

**Mẫu số 02**

|  |  |
| --- | --- |
| TÊN CQ, TC CHỦ QUẢN (1) **TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC (2)**  Số: …/...(3)…-…(4)… | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**  *…(5), ngày … tháng … năm …* |

**THÔNG BÁO**

**V/v sửa đổi, bổ sung hồ sơ đăng ký hợp đồng theo mẫu,**

**điều kiện giao dịch chung**

Kính gửi: … (6)

*Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; Nghị định số … ngày … tháng … năm … của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan,*

Sau khi xem xét hồ sơ mã số … tiếp nhận ngày … tháng … năm … về việc đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung của … (6) (Công ty), …(2) đề nghị Công ty:

1. Bổ sung đầy đủ bộ hồ sơ đăng ký đối với bộ hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung mà Công ty dự kiến sử dụng để giao kết, áp dụng với người tiêu dùng theo quy định tại Điều… Nghị định số… quy định chi tiết và biện pháp thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, cụ thể:

…

2. Công ty có trách nhiệm sửa đổi, bổ sung hồ sơ theo yêu cầu trên trong thời hạn mười (10) ngày làm việc kể từ ngày của Thông báo này.

3. Thời gian …(2) nhận được đầy đủ tài liệu sửa đổi, bổ sung theo yêu cầu trên được tính là ngày tiếp nhận hồ sơ đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung của Công ty.

…(2) thông báo để Công ty biết và thực hiện./.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:***  - Như trên;  -...  - Lưu: VT, ...(7)..(8). | **QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ CỦA NGƯỜI KÝ**  *(Chữ ký của người có thẩm quyền,*  *dấu/chữ ký số của cơ quan, tổ chức)*  **Họ và tên** |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Ghi chú:**

(1) Tên cơ quan, tổ chức chủ quản trực tiếp (nếu có).

(2) Tên cơ quan, tổ chức hoặc chức danh nhà nước ban hành công văn.

(3) Chữ viết tắt tên loại văn bản.

(4) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức hoặc chức danh nhà nước ban hành văn bản.

(5) Địa danh.

(6) Tên tổ chức, cá nhân kinh doanh nộp hồ sơ đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

(7) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo và số lượng bản lưu (nếu cần).

(8) Ký hiệu người soạn thảo văn bản và số lượng bản phát hành (nếu cần).

**Mẫu số 03**

|  |  |
| --- | --- |
| TÊN CQ, TC CHỦ QUẢN (1) **TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC (2)**  Số: …/...(3)…-…(4)… | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**  *…(5), ngày … tháng … năm …* |

**THÔNG BÁO**

**V/v hoàn thành nghĩa vụ đăng ký hợp đồng theo mẫu,**

**điều kiện giao dịch chung**

Kính gửi: … (6)

*Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; Nghị định số … ngày … tháng … năm … của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan,*

Sau khi xem xét hồ sơ mã số … tiếp nhận ngày … tháng … năm … về việc đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung của … (6) (Công ty), …(2) thông báo:

1. Công ty đã hoàn thành nghĩa vụ đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản hướng dẫn thi hành;

2. Công ty chịu trách nhiệm tuân thủ mẫu đã hoàn thành nghĩa vụ đăng ký; tuân thủ quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và quy định của pháp luật có liên quan khi bổ sung các nội dung để trống;

3. Công ty được sử dụng các mẫu theo hồ sơ nêu trên để giao dịch với người tiêu dùng kể từ thời điểm được chấp nhận đăng ký. Trong trường hợp thay đổi nội dung của hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, đề nghị Công ty thực hiện thủ tục đăng ký lại theo đúng quy định;

4. Việc hoàn thành nghĩa vụ đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo Thông báo này không loại trừ trách nhiệm của Công ty theo quy định tại khoản 4 Điều 23 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

…(2) thông báo để Công ty biết và thực hiện./.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:***  - Như trên;  -...  - Lưu: VT, ...(7)..(8). | **QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ CỦA NGƯỜI KÝ**  (Chữ ký của người có thẩm quyền,  dấu/chữ ký số của cơ quan, tổ chức)  **Họ và tên** |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Ghi chú:**

(1) Tên cơ quan, tổ chức chủ quản trực tiếp (nếu có).

(2) Tên cơ quan, tổ chức hoặc chức danh nhà nước ban hành công văn.

(3) Chữ viết tắt tên loại văn bản.

(4) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức hoặc chức danh nhà nước ban hành văn bản.

(5) Địa danh.

(6) Tên tổ chức, cá nhân kinh doanh nộp hồ sơ đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

(7) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo và số lượng bản lưu (nếu cần).

(8) Ký hiệu người soạn thảo văn bản và số lượng bản phát hành (nếu cần).

**Mẫu số 04**

|  |  |
| --- | --- |
| TÊN CQ, TC CHỦ QUẢN (1) **TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC (2)**  Số: …/...(3)…-…(4)… | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**  *(5), ngày… tháng … năm …* |

**THÔNG BÁO**

**V/v kết quả thẩm định hồ sơ đăng ký hợp đồng theo mẫu,**

**điều kiện giao dịch chung**

Kính gửi: …(6)

*Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; Nghị định số … ngày … tháng …năm … của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan;*

Sau khi xem xét hồ sơ mã số … tiếp nhận ngày … tháng … năm … về việc đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung của … (6) (Công ty), …(2) thông báo:

1. Một số nội dung trong hồ sơ đăng ký nêu trên chưa đáp ứng quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản hướng dẫn thi hành  
(*Đề nghị tham khảo chi tiết ở Phụ lục đính kèm Thông báo này*);

2. Yêu cầu Công ty rà soát, sửa đổi và nộp lại hồ sơ đăng ký theo Thông báo này, đồng thời đảm bảo hồ sơ đăng ký tuân thủ các quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và pháp luật khác có liên quan;

3. Các hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung chỉ được sử dụng để giao kết, áp dụng với người tiêu dùng sau khi đã hoàn thành việc đăng ký theo quy định tại Điều …, Nghị định … ngày … tháng … năm … của Chính phủ.

…(2) thông báo để Công ty biết và thực hiện./.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:***  - Như trên;  -...  - Lưu: VT, ...(7)..(8). | **QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ CỦA NGƯỜI KÝ**  (Chữ ký của người có thẩm quyền,  dấu/chữ ký số của cơ quan, tổ chức)    **Họ và tên** |

**PHỤ LỤC**

**KẾT QUẢ XỬ LÝ HỢP ĐỒNG ĐĂNG KÝ MÃ SỐ …**

**CỦA …(6)**

*(Đính kèm Thông báo số: … ngày … tháng …năm … của …(2))***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **STT** | **Nội dung điều khoản** | **Ý kiến của ...(2)** |
| 1 |  |  |
| ... |  |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Ghi chú:**

(1) Tên cơ quan, tổ chức chủ quản trực tiếp (nếu có).

(2) Tên cơ quan, tổ chức hoặc chức danh nhà nước ban hành công văn.

(3) Chữ viết tắt tên loại văn bản.

(4) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức hoặc chức danh nhà nước ban hành văn bản.

(5) Địa danh.

(6) Tên tổ chức, cá nhân kinh doanh nộp hồ sơ đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

(7) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo và số lượng bản lưu (nếu cần).

(8) Ký hiệu người soạn thảo văn bản và số lượng bản phát hành (nếu cần).

**Mẫu số 05**

|  |  |
| --- | --- |
| **TÊN TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KINH DOANH** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
| Số: ………. | *…………, ngày …… tháng ……. năm 20……* |

**BÁO CÁO TÌNH HÌNH ÁP DỤNG HỢP ĐỒNG THEO MẪU, ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG ĐÃ HOÀN THÀNH NGHĨA VỤ ĐĂNG KÝ NĂM…(1)**

Kính gửi: ………………………………………………….

Tên tổ chức, cá nhân kinh doanh:

Địa chỉ trụ sở chính:

Điện thoại: ………………..Fax:……………….. Email:

Mã số thuế (nếu có):

Người liên hệ:……………………………….. Điện thoại:

Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản hướng dẫn Luật, [tên tổ chức, cá nhân kinh doanh] báo cáo tình hình áp dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đã hoàn thành nghĩa vụ đăng ký năm…1 như sau:

**1. Tình hình thực hiện nghĩa vụ đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của tổ chức, cá nhân kinh doanh**

…

**2. Tình hình ký kết hợp đồng theo mẫu, áp dụng điều kiện giao dịch chung với người tiêu dùng**

…

**3. Tình hình xử lý phán ánh, khiếu nại của doanh nghiệp và người tiêu dùng liên quan đến HĐTM, ĐKGDC (nếu có)**

…

**4. Tình hình làm việc với các cơ quan quản lý nhà nước về áp dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung (nếu có)**

…

|  |  |
| --- | --- |
|  | **ĐẠI DIỆN HỢP PHÁP CỦA**  **TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KINH DOANH (2)** *(Ký, ghi rõ chức danh và đóng dấu (nếu có))* |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Ghi chú:**

(1) Tổ chức, cá nhân kinh doanh ghi cụ thể năm báo cáo.

(2) Người đại diện theo pháp luật ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu của tổ chức, cá nhân kinh doanh. Người đại diện theo ủy quyền ký thì cần gửi kèm theo Giấy Ủy quyền.

**Mẫu số 06**

**BÁO CÁO**

**CÔNG TÁC KIỂM SOÁT HỢP ĐỒNG THEO MẪU, ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG THEO QUY ĐỊNH CỦA LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG**

*(tại Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương)*

**I. THỰC TRẠNG CÔNG TÁC KIỂM SOÁT HỢP ĐỒNG THEO MẪU, ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG**

**1. Về kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung thuộc phạm vi phải đăng ký theo Quyết định số… ngày…tháng…năm… của Thủ tướng Chính phủ**

*1.1. Về chấp hành nghĩa vụ đăng ký của doanh nghiệp*

- Tổng hợp số liệu về số lượng doanh nghiệp tại địa phương có sử dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung (HĐTM, ĐKGDC) thuộc phạm vi phải đăng ký.

- Thực trạng chấp hành nghĩa vụ đăng ký của doanh nghiệp.

*1.2. Về tiếp nhận và giải quyết hồ sơ đăng ký HĐTM, ĐKGDC*

- Tổng hợp số liệu tiếp nhận và xử lý hồ sơ đăng ký theo Mẫu đính kèm.

- Thời gian phê duyệt hồ sơ đăng ký, số hồ sơ phê duyệt đúng thời hạn; trước thời hạn; quá thời hạn.

- Phạm vi, nội dung kiểm soát.

- Hình thức trả lời kết quả đăng ký *(mỗi lĩnh vực kèm theo 02 mẫu thông báo (thông báo về việc hoàn thành nghĩa vụ đăng ký; thông báo về việc kết quả thẩm định hồ sơ đăng ký) đính kèm hồ sơ HĐTM, ĐKGDC).*

- Công bố công khai và lưu trữ trên trang thông tin điện tử địa phương.

*1.3. Về xử lý phán ánh, khiếu nại của doanh nghiệp và người tiêu dùng liên quan đến HĐTM, ĐKGDC (nếu có)*

- Số lượng phản ánh, khiếu nại.

- Lĩnh vực và nội dung phản ánh, khiếu nại phổ biến.

- Kết quả giải quyết phản ánh, khiếu nại.

*1.4. Về công tác thanh kiểm tra và xử lý vi phạm liên quan đến HĐTM, ĐKGDC*

- Số lượng các đoàn thanh tra, kiểm tra; lĩnh vực thanh tra, kiểm tra.

- Các vi phạm chủ yếu.

- Kết quả xử lý vi phạm.

**2. Về kiểm soát HĐTM, ĐKGDC không thuộc phạm vi phải đăng ký theo quy định tại Điều … Nghị định số… của Chính phủ** **quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

*2.1. Về chấp hành pháp luật BVQLNTD về HĐTM, ĐKGDC của doanh nghiệp*

- Tổng hợp số liệu về số lượng doanh nghiệp tại địa phương có sử dụng HĐTM, ĐKGDC.

- Thực trạng chấp hành pháp luật BVQLNTD về HĐTM, ĐKGDC của doanh nghiệp.

*2.2. Về xử lý phán ánh, khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến HĐTM, ĐKGDC (nếu có)*

- Số lượng phản ánh, khiếu nại.

- Lĩnh vực và nội dung phản ánh, khiếu nại phổ biến.

- Kết quả giải quyết phản ánh, khiếu nại.

*2.3. Về công tác thanh kiểm tra và xử lý vi phạm liên quan đến HĐTM, ĐKGDC*

- Số lượng các đoàn thanh tra, kiểm tra; lĩnh vực thanh tra, kiểm tra.

- Các vi phạm chủ yếu.

- Kết quả xử lý vi phạm.

**II. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ KẾT QUẢ CÔNG TÁC KIỂM SOÁT HĐTM, ĐKGDC**

1. Thuận lợi

2. Khó khăn và nguyên nhân

**III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ**

- Đối với trung ương

- Đối với địa phương (bao gồm cả các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng)

- Đối với doanh nghiệp

- Đối với người tiêu dùng

**Mẫu số 07**

|  |  |
| --- | --- |
| TÊN CQ, TC CHỦ QUẢN (1) **TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC (2)**  Số: …/...(3)…-…(4)…  *V/v tham vấn đối với hồ sơ đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung* | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**  *(5), ngày… tháng … năm …* |

Kính gửi: …(6)

Căn cứ quy định tại Điều… Nghị định số….. quy định chi tiết và biện pháp thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, …(2) tham vấn ý kiến của …(6) liên quan đến hồ sơ đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng về các nội dung sau:

… (7)

Đề nghị …(6) gửi ý kiến trả lời nội dung tham vấn trước ngày … về ..(2) theo địa chỉ: ...

Trân trọng./.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:***  - Như trên;  -...  - Lưu: VT, ...(8)..(9). | **QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ CỦA NGƯỜI KÝ**  (Chữ ký của người có thẩm quyền,  dấu/chữ ký số của cơ quan, tổ chức)    **Họ và tên** |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Ghi chú:**

(1) Tên cơ quan, tổ chức chủ quản trực tiếp (nếu có).

(2) Tên cơ quan, tổ chức hoặc chức danh nhà nước ban hành công văn.

(3) Chữ viết tắt tên loại văn bản.

(4) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức hoặc chức danh nhà nước ban hành văn bản.

(5) Địa danh.

(6) Tên cơ quan, tổ chức được lấy ý kiến góp ý hồ sơ đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

(7) Cơ quan, tổ chức ban hành công văn ghi rõ nội dung cần lấy ý kiến góp ý.

(8) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo và số lượng bản lưu (nếu cần).

(9) Ký hiệu người soạn thảo văn bản và số lượng bản phát hành (nếu cần).

**Mẫu số 08**

|  |  |
| --- | --- |
| **TÊN TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KINH DOANH** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
| Số: ………. | *…………, ngày …… tháng ……. năm 20……* |

**BÁO CÁO THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH THU HỒI SẢN PHẨM, HÀNG HÓA CÓ KHUYẾT TẬT**

*(Đối với sản phẩm: ………………………..)*

Kính gửi: …………………………………………………….

Tên tổ chức, cá nhân kinh doanh:

Địa chỉ trụ sở chính:

Điện thoại: ………………..Fax:……………….. Email:

Mã số thuế (nếu có):

Người liên hệ:……………………………….. Điện thoại:

Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản hướng dẫn Luật, [tên tổ chức, cá nhân kinh doanh] báo cáo việc thực hiện chương trình thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật như sau:

1. **Thông tin về tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm thu hồi**

- Tên tổ chức, cá nhân kinh doanh:

- Địa chỉ:

- Email, số điện thoại liên hệ:

- Người đại diện:

1. **Mô tả sản phẩm, hàng hóa phải thu hồi**
2. **Nguyên nhân và lý do thu hồi sản phẩm, hàng hóa**
3. **Cảnh báo nguy cơ thiệt hại do khuyết tật của sản phẩm, hàng hóa gây ra**
4. **Thời gian, địa điểm, phương thức thu hồi sản phẩm, hàng hóa**

- Thời gian:

- Địa điểm:

- Phương thức thu hồi:

1. **Thời gian, phương thức khắc phục khuyết tật của sản phẩm, hàng hóa**

- Thời gian:

- Phương thức khắc phục khuyết tật:

1. **Các biện pháp cần thiết để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (nếu có)**

- ..............

- ...............

1. **Các chi phí trong quá trình thực hiện thu hồi và trách nhiệm của mỗi bên**

- ..............

- ...............

1. **Dự kiến các thiệt hại/ tổn thất, tác động tới người tiêu dùng trong quá trình thu hồi**

- ..............

- ...............

1. **Các cam kết bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng của tổ chức, cá nhân kinh doanh (nếu có)**

- ...............

- ...............

[Tên tổ chức, cá nhân kinh doanh] chịu trách nhiệm về tính chính xác, đầy đủ của thông tin cung cấp nêu trên; cam kết thực hiện đúng các quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định khác của pháp luật hiện hành.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:***   * *Như trên;*   *- …;* | **QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ CỦA NGƯỜI KÝ**  (Chữ ký của người có thẩm quyền,  dấu/chữ ký số của cơ quan, tổ chức)    **Họ và tên** |

**Mẫu số 09**

|  |  |
| --- | --- |
| **TÊN TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KINH DOANH** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
| Số: ………. | *…………, ngày …… tháng ……. năm 20……* |

**BÁO CÁO KẾT QUẢ THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH THU HỒI SẢN PHẨM, HÀNG HÓA CÓ KHUYẾT TẬT**

*(Đối với sản phẩm: …………………….)*

Kính gửi: ………………………………………………….

Tên tổ chức, cá nhân kinh doanh:

Địa chỉ trụ sở chính:

Điện thoại: ………………..Fax:……………….. Email:

Mã số thuế (nếu có):

Người liên hệ:……………………………….. Điện thoại:

Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản hướng dẫn Luật, [tên tổ chức, cá nhân kinh doanh] báo cáo việc thực hiện chương trình thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật như sau:

1. **Thông tin về tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm thu hồi**

- Tên tổ chức, cá nhân kinh doanh:

- Địa chỉ:

- Email, số điện thoại liên hệ:

- Người đại diện:

1. **Mô tả sản phẩm, hàng hóa phải thu hồi**
2. **Nguyên nhân và lý do thu hồi sản phẩm, hàng hóa**
3. **Thời gian, địa điểm, phương thức đã tiến hành thu hồi sản phẩm, hàng hóa**

- Thời gian:

- Địa điểm:

- Phương thức thu hồi:

1. **Thời gian, phương thức khắc phục khuyết tật của sản phẩm, hàng hóa**

- Thời gian:

- Phương thức khắc phục khuyết tật:

1. **Các biện pháp đã thực hiện để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

- ..............

- ...............

1. **Kết quả, số lượng người tiêu dùng đã tham gia việc thu hồi; số lượng sản phẩm, hàng hoá có khuyết tật đã được thu hồi, xử lý theo quy định của pháp luật**

- ..............

- ...............

1. **Kết quả thực hiện các cam kết về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng của tổ chức, cá nhân kinh doanh (nếu có)**

- ..............

- ...............

1. **Kế hoạch, giải pháp để tiếp tục thu hồi, ngăn ngừa sản phẩm, hàng hoá có khuyết tật còn tồn tại trên thị trường**

- ..............

- ...............

[Tên tổ chức, cá nhân kinh doanh] chịu trách nhiệm về tính chính xác, đầy đủ của thông tin cung cấp nêu trên; cam kết thực hiện đúng các quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định khác của pháp luật hiện hành.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:***   * *Như trên;*   *- …;* | **QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ CỦA NGƯỜI KÝ**  (Chữ ký của người có thẩm quyền,  dấu/chữ ký số của cơ quan, tổ chức)    **Họ và tên** |

**Mẫu số 10**

|  |  |
| --- | --- |
| **TÊN TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KINH DOANH** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
| Số: ………. | *…………, ngày …… tháng ……. năm 20……* |

**BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ TỪ 01/01 – 31/12/…..**

**CỦA [TÊN TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KINH DOANH]**

Kính gửi: Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia

Tên tổ chức, cá nhân kinh doanh:

Địa chỉ trụ sở chính:

Điện thoại: ………………..Fax:……………….. Email:

Mã số thuế (nếu có):

Người đại diện:……………………………Chức vụ:.

Người liên hệ:……………………………….. Điện thoại:

Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản hướng dẫn Luật, [tên tổ chức, cá nhân kinh doanh] báo cáo đánh giá hàng năm về các nội dung sau đây như sau[[1]](#footnote-1):

1. **Việc công bố công khai các nội dung sửa đổi, bổ sung quy chế của nền tảng số trung gian trong kỳ báo cáo; việc phân định rõ mối quan hệ sở hữu, góp vốn, mua cổ phần giữa các bên và trách nhiệm của các bên tham gia quản lý, vận hành giao dịch nền tảng số trung gian**

1.1. Công bố công khai các nội dung sửa đổi, bổ sung quy chế

a) Số lần sửa đổi, bổ sung trong kỳ báo cáo:

b) Hình thức công bố:

(*gửi kèm đường link hoặc tài liệu chứng minh hình thức công bố của các lần sửa đổi).*

1.2. Quan hệ sở hữu, góp vốn, mua cổ phần của các bên

a) Có thay đổi về quan hệ sở hữu, góp vốn, mua cổ phần của tổ chức, cá nhân kinh doanh tại các bên trong kỳ báo cáo không? Số lần thay đổi? Tài liệu kèm theo tại mỗi lần thay đổi.

b) Cung cấp Danh sách về quan hệ sở hữu, góp vốn, mua cổ phần của tổ chức, cá nhân kinh doanh tại thời điểm gần nhất.

1.3. Trách nhiệm của các bên tham gia quản lý, vận hành

Cung cấp bản mô tả danh sách các bên và trách nhiệm tương ứng của các bên tham gia quản lý, vận hành nền tảng số trung gian tại thời điểm gần nhất.

1. **Việc cung cấp thông tin về tổ chức, cá nhân kinh doanh hoạt động trên nền tảng số trung gian khi người tiêu dùng giao dịch với tổ chức, cá nhân kinh doanh đó có yêu cầu**

Cung cấp danh sách chi tiết yêu cầu của người tiêu dùng đối với việc cung cấp thông tin về tổ chức, cá nhân kinh doanh hoạt động trên nền tảng số trung gian (bao gồm các nội dung: thời điểm yêu cầu, nội dung yêu cầu, thông tin định danh của người tiêu dùng trên nền tảng, thời điểm tiếp nhận yêu cầu, các thời điểm cung cấp thông tin cho người tiêu dùng và nội dung cung cấp cho người tiêu dùng theo từng thời điểm, và nội dung khác (nếu có)).

1. **Việc loại bỏ các phản hồi, đánh giá về tổ chức, cá nhân kinh doanh sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ trong trường hợp phản hồi, đánh giá đó vi phạm quy định của pháp luật, trái đạo đức xã hội**

Cung cấp danh sách xử lý phản hồi, đánh giá vi phạm quy định của pháp luật, trái đạo đức xã hội, bao gồm: số lượng, nội dung vi phạm của phản hồi, đánh giá, kết quả và thời điểm xử lý.

1. **Việc tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, nội dung thông tin trên nền tảng số trung gian**

Cung cấp danh sách tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng, bao gồm: thông tin về người tiêu dùng, thời điểm, nội dung phản ánh, yêu cầu, khiếu nại; kết quả xử lý; thời điểm xử lý; thông tin, tài liệu khác.

1. **Việc hiển thị ưu tiên đánh giá, phản ánh, kiến nghị của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoặc tổ chức đánh giá tín nhiệm theo quy định của pháp luật**

Cung cấp danh sách, thông tin về việc hiển thị đánh giá, phản ánh, kiến nghị của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoặc tổ chức đánh giá tín nhiệm trên nền tảng, bao gồm: định danh của tổ chức xã hội hoặc tổ chức đánh giá; thời điểm, nội dung, kết quả hiển thị đánh giá, phản ánh, kiến nghị (*gửi kèm* *link thể hiện việc hiển thị đánh giá, phản ánh, kiến nghị của các tổ chức nêu trên).*

1. **Việc minh bạch hoạt động quảng cáo trên không gian mạng theo quy định của pháp luật trong trường hợp có hoạt động quảng cáo**

Cung cấp danh sách các hoạt động quảng cáo, nội dung và cách thức cung cấp nội dung của các hoạt đọng quảng cáo.

1. **Việc hoạt động kiểm duyệt nội dung, thông tin đã thực hiện theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền**

Cung cấp danh sách nội dung và thời điểm yêu cầu của cơ quan nhà nước; kết quả, thời điểm xử lý yêu cầu của cơ quan nhà nước.

1. **Việc xác thực danh tính tổ chức, cá nhân bán sản phẩm, hàng hóa, cung cấp dịch vụ trên nền tảng số trung gian của mình**

8.1. Số lượng tổ chức, cá nhân bán sản phẩm, hàng hóa, cung cấp dịch vụ tại thời điểm báo cáo:

8.2. Số lượng tổ chức, cá nhân bán sản phẩm, hàng hóa, cung cấp dịch vụ đã được xác thực danh tính tại thời điểm báo cáo:

1. **Việc cho phép, quản lý tổ chức, cá nhân kinh doanh nước ngoài bán, cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng trên lãnh thổ Việt Nam**

9.1. Số lượng tổ chức, cá nhân nước ngoài bán, cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ trên nền tảng tại thời điểm báo cáo:

9.2. Số lượng tổ chức, cá nhân nước ngoài bán, cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ trên nền tảng đã được định danh tại thời điểm báo cáo:

1. Các biện pháp đã thực hiện nhằm xử lý các vi phạm của các bên tham gia giao dịch trên nền tảng theo quy chế hoạt động; nhằm khắc phục các tồn tại theo khiếu nại của người tiêu dùng; nhằm thực hiện kết luận, xử lý vi phạm của cơ quan nhà nước có thẩm quyền

10.1. Số lượng tổ chức, cá nhân kinh doanh đã bị xử lý vi phạm theo quy chế hoạt động:

10.2. Danh sách hình thức xử lý và số lượng tổ chức, cá nhân kinh doanh bị xử lý tương ứng.

[Tên tổ chức, cá nhân kinh doanh] chịu trách nhiệm về tính chính xác, đầy đủ của thông tin, tài liệu cung cấp nêu trên./.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ CỦA NGƯỜI KÝ**  (Chữ ký của người có thẩm quyền,  dấu/chữ ký số của cơ quan, tổ chức)  **Họ và tên** |

**Mẫu số 11**

|  |  |
| --- | --- |
| **TÊN TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KINH DOANH** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
| Số: ………. | *…………, ngày …… tháng ……. năm 20……* |

**BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ TUÂN THỦ TỪ 01/01 – 30/6/…..**

**CỦA [TÊN TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KINH DOANH]**

Kính gửi: Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia

Tên tổ chức, cá nhân kinh doanh:

Địa chỉ trụ sở chính:

Điện thoại: ………………..Fax:……………….. Email:

Mã số thuế (nếu có):

Người đại diện:……………………………Chức vụ:.

Người liên hệ:……………………………….. Điện thoại:

Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản hướng dẫn Luật, [tên tổ chức, cá nhân kinh doanh] báo cáo đánh giá tuân thủ về các nội dung sau đây như sau[[2]](#footnote-2):

1. **Công bố công khai tiêu chí xác định ưu tiên hiển thị sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ nếu nền tảng số có chức năng tìm kiếm. Trường hợp nội dung hiển thị là nội dung có thu phí hoặc được tài trợ thì phải công khai tại kết quả tìm kiếm sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ**

1.1. Danh sách các tiêu chí xác định ưu tiên hiển thị sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ nếu nền tảng số có chức năng tìm kiếm.

1.2. Tài liệu/đường link thể hiện việc công bố công khai các tiêu chí trên. Trường hợp có sửa đổi các tiêu chí trong kỳ báo cáo thì cung cấp thông tin, tài liệu của từng lần sửa đổi.

1. **Việc thiết lập kho lưu trữ quảng cáo có sử dụng thuật toán để hướng đến người tiêu dùng, nhóm người tiêu dùng cụ thể gồm các thông tin sau: địa chỉ nơi thiết lập kho lưu trữ; quy mô lưu trữ; nội dung quảng cáo**

2.1. Địa chỉ kho lưu trữ quảng cáo:

2.2. Quy mô lưu trữ tại thời điểm báo cáo:

2.3. Danh sách nội dung quảng cáo hướng tới người tiêu dùng, trong đó, có phân loại nội dung hướng tới từng nhóm người tiêu dùng cụ thể (nếu có).

1. **Việc kiểm duyệt nội dung, việc sử dụng hệ thống thuật toán và quảng cáo hướng đến các nhóm người tiêu dùng cụ thể**

3.1. Báo cáo cơ chế, cách thức và kết quả kiểm duyệt nội dung quảng cáo hướng đến các nhóm người tiêu dùng cụ thể.

3.2. Báo cáo việc sử dụng hệ thống thuật toán để quảng cáo hướng đến các nhóm người tiêu dùng cụ thể, trong đó, bao gồm nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương theo quy định tại khoản 1 Điều 8 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

1. **Việc thực hiện quy định xử lý tài khoản giả, việc sử dụng trí tuệ nhân tạo, các giải pháp tự động toàn bộ hoặc tự động một phần trong kỳ báo cáo**

4.1. Số lượng tài khoản giả được xử lý trong kỳ báo cáo:

4.2. Có sử dụng trí tuệ nhân tạo, giải pháp tự động toàn bộ hoặc một phần trong quản lý hoạt động của nền tảng số hay không? Nếu có, mô tả ngắn gọn mục đích sử dụng, sản phẩm đạt được của việc sử dụng từng giải pháp.

[Tên tổ chức, cá nhân kinh doanh] chịu trách nhiệm về tính chính xác, đầy đủ của thông tin, tài liệu cung cấp nêu trên./.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ CỦA NGƯỜI KÝ**  (Chữ ký của người có thẩm quyền,  dấu/chữ ký số của cơ quan, tổ chức)    **Họ và tên** |

**Mẫu số 12**

|  |  |
| --- | --- |
| **TÊN TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KINH DOANH** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
| Số: ………. | *…………, ngày …… tháng ……. năm 20……* |

**THÔNG BÁO** **THỰC HIỆN**

**BÁN HÀNG KHÔNG TẠI ĐỊA ĐIỂM GIAO DỊCH THƯỜNG XUYÊN**

Kính gửi: ………………………………………………

Tên tổ chức, cá nhân kinh doanh:

Địa chỉ trụ sở chính:

Điện thoại: ………………..Fax:……………….. Email:

Mã số thuế (nếu có):

Người liên hệ:……………………………….. Điện thoại:

Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản hướng dẫn Luật, [tên tổ chức, cá nhân kinh doanh] thông báo thực hiện bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên như sau:

1. Tên hoạt động (nếu có):

2. Địa điểm tổ chức :

3. Danh sách sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cung cấp và giá bán kèm theo (giá bán đã gồm thuế, phí, chi phí liên quan):

4. Thông tin liên hệ của đại diện [tên tổ chức, cá nhân kinh doanh] để tiếp nhận, giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng:

Họ tên:

Chức vụ:

Email:

Số điện thoại:

[tên tổ chức, cá nhân kinh doanh] chịu trách nhiệm về tính chính xác, đầy đủ của thông tin cung cấp nêu trên; cam kết thực hiện đúng các quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định khác của pháp luật hiện hành.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ CỦA NGƯỜI KÝ**  (Chữ ký của người có thẩm quyền,  dấu/chữ ký số của cơ quan, tổ chức)  **Họ và tên** |

**Mẫu số 13**

|  |  |
| --- | --- |
| **TÊN TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KINH DOANH** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
| Số: ………. | *…………, ngày …… tháng ……. năm 20……* |

**THÔNG BÁO THỰC HIỆN**

**BÁN HÀNG KHÔNG TẠI ĐỊA ĐIỂM GIAO DỊCH THƯỜNG XUYÊN**

Kính gửi: ………………………………………………

Tên tổ chức, cá nhân kinh doanh:

Địa chỉ trụ sở chính:

Điện thoại: ………………..Fax:……………….. Email:

Mã số thuế (nếu có):

Người liên hệ:……………………………….. Điện thoại:

Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản hướng dẫn Luật;

Căn cứ Văn bản số…………………..ngày……tháng…...năm 20…..của [tên tổ chức, cá nhân kinh doanh], [tên tổ chức, cá nhân kinh doanh] thông báo sửa đổi, bổ sung thực hiện bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên như sau:

1. Nội dung sửa đổi, bổ sung

2. Văn bản, tài liệu kèm theo (nếu có).

Các nội dung khác theo Thông báo tại Văn bản số…………………..ngày……tháng…...năm 20….. của [tên tổ chức, cá nhân kinh doanh] giữ nguyên.

[tên tổ chức, cá nhân kinh doanh] chịu trách nhiệm về tính chính xác, đầy đủ của thông tin cung cấp nêu trên; cam kết thực hiện đúng các quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định khác của pháp luật hiện hành.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ CỦA NGƯỜI KÝ**  (Chữ ký của người có thẩm quyền,  dấu/chữ ký số của cơ quan, tổ chức)    **Họ và tên** |

**Mẫu số 14**

|  |  |
| --- | --- |
| **TÊN CƠ QUAN**  **BAN HÀNH** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
| Số: ………. | *…………, ngày …… tháng ……. năm 20……* |

**QUY CHẾ PHỐI HỢP QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC**

**TRONG CÔNG TÁC BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG**

**TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH, THÀNH PHỐ …/ QUẬN, HUYỆN, THỊ XÃ,…**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số …. ngày … tháng …năm …*

*của UBND tỉnh, thành phố …./ quận, huyện, thị xã ….)*

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

Điều 2. Nguyên tắc phối hợp quản lý

Điều 3. Nội dung phối hợp

Điều 4. Phương thức phối hợp

Điều …

Chương II

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, TỔ CHỨC TRONG CÔNG TÁC PHỐI HỢP QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

Điều... Trách nhiệm chung của …

Điều.... Trách nhiệm cụ thể của …

Chương III

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều…. Tổ chức thực hiện

Điều… Khen thưởng và kỷ luật

Điều…Chế độ báo cáo

1. **LƯU Ý:**

   - Số liệu báo cáo được lấy từ ngày 01 tháng 01 đến hết ngày 31 tháng 12 của năm báo cáo.

   - Các tài liệu gửi kèm theo (nếu có) là tài liệu có dấu xác nhận của tổ chức, cá nhân kinh doanh và gửi theo định dạng bản scan màu (pdf). [↑](#footnote-ref-1)
2. **LƯU Ý:**

   - Số liệu báo cáo được lấy từ ngày 01 tháng 01 đến hết ngày 30 tháng 6 của năm báo cáo.

   - Các tài liệu gửi kèm theo (nếu có) là tài liệu có dấu xác nhận của tổ chức, cá nhân kinh doanh và gửi theo định dạng bản scan màu (pdf). [↑](#footnote-ref-2)