

TÀI LIỆU TRUYỀN THÔNG

**HỎI - ĐÁP**  
**LUẬT BẢO VỆ**  
**QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG**

THÁNG 6 - NĂM 2016

**TÀI LIỆU TRUYỀN THÔNG**  
**HỎI - ĐÁP**  
**LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI**  
**NGƯỜI TIÊU DÙNG**

**PHÒNG THÔNG TIN - THƯ MỤC**  
**THƯ VIỆN TỈNH SƠN LA**  
**Tháng 6/2016**

## LỜI GIỚI THIỆU

Trong những năm gần đây công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã có sự chuyển biến tích cực cả về nhận thức và hành động. Hệ thống văn bản pháp luật được xây dựng tương đối hoàn chỉnh; công tác thực thi đã đạt được những kết quả bước đầu, góp phần giảm thiệt hại cho người tiêu dùng; các doanh nghiệp có ý thức hơn trong việc giải quyết khiếu nại, vị thế người tiêu dùng được nâng lên; công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật được thực hiện ngày càng đa dạng và phong phú; đã hình thành hệ thống cơ quan quản lý Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng từ Trung ương tới địa phương. Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vẫn còn những hạn chế nhất định như: Pháp luật vẫn còn những điểm bất cập, chưa thực sự là công cụ bảo vệ một cách hữu hiệu; kết quả đấu tranh ngăn chặn những hành vi vi phạm và quyền lợi người tiêu dùng vẫn đang bị thách thức; hoạt động của các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng còn nhiều hạn chế.

Nhằm khẳng định vai trò, vị trí, tầm quan trọng của công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đồng thời góp phần xây dựng một môi trường tiêu dùng lành mạnh cho cả người tiêu dùng và các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; giữ vững ổn định và tạo động lực phát triển, đổi mới, sáng tạo cho nền kinh tế đất nước, ngày 17 tháng 11 năm 2010 Quốc hội Khóa XII, kỳ họp thứ 8 đã thông qua Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Đây được coi là một bước ngoặt quan trọng trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Việt Nam nhằm tạo ra cơ sở hành lang pháp lý vững chắc để công tác bảo vệ người tiêu dùng được thực thi có hiệu quả.

Góp phần tham gia tuyên truyền, phổ biến nội dung Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đến đông đảo đội ngũ cán bộ, viên chức và nhân dân trong toàn tỉnh, Thư viện tỉnh Sơn La biên soạn và phát hành Tài liệu truyền thông: **“Hỏi - đáp Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”**.

Trân trọng giới thiệu!

**BAN BIÊN SOẠN**

***Câu 1: Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được Quốc hội Nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam thông qua ngày, tháng, năm nào? Luật gồm bao nhiêu chương, điều?***

***Trả lời:*** Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được Quốc hội Nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam Khóa XII, kỳ họp thứ 8 thông qua ngày 17 tháng 11 năm 2010. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng gồm 6 chương, 51 điều, Luật này có hiệu lực thi hành từ ngày 01/7/2011.

***Câu 2: Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng được quy định như thế nào trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng?***

***Trả lời:*** Điều 1; Điều 2 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định cụ thể như sau:

**Điều 1. 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 hàng hóa, dịch vụ đối với người tiêu dùng; trách nhiệm của tổ chức xã hội trong việc tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; trách nhiệm quản lý Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Luật này áp dụng đối với người tiêu dùng; tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên lãnh thổ Việt Nam.

***Câu 3: Các từ ngữ: Người tiêu dùng; tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; hàng hóa có khuyết tật; quấy rối người tiêu dùng; hợp đồng theo mẫu; điều kiện giao dịch chung; hòa giải được Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giải thích như thế nào?***

***Trả lời:*** Điều 3 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giải thích các từ ngữ như sau:

1. Người tiêu dùng là người mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, tổ chức.

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ 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 hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên thị trường nhằm mục đích sinh lợi, bao gồm:

a) Thương nhân theo quy định của Luật Thương mại;

b) Cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh.

3. Hàng hóa có khuyết tật là hàng hóa không bảo đảm an toàn cho người tiêu dùng, có khả năng gây thiệt hại cho tính mạng, sức khỏe, tài sản của người tiêu dùng, kể cả trường hợp hàng hóa 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 hóa được cung cấp cho người tiêu dùng, bao gồm:

a) Hàng hóa sản xuất hàng loạt có khuyết tật phát sinh từ thiết kế kỹ thuật;  
b) Hàng hóa đơn lẻ có khuyết tật phát sinh từ quá trình sản xuất, chế biến, vận chuyển, lưu giữ;

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

4. Quấy rối người tiêu dùng là hành vi tiếp xúc trực tiếp hoặc gián tiếp với người tiêu dùng để giới thiệu về hàng hóa, dịch vụ, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ 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.

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

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

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

***Câu 4: Nguyên tắc; chính sách của Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được quy định như thế nào trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng?***

***Trả lời:*** Điều 4, Điều 5 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định cụ thể như sau:

**Điều 4. 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 hàng hóa, dịch vụ và tổ chức, cá nhân khác.

**Điều 5. 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.

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

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

4. Huy động mọi nguồn lực nhằm tăng 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 cho 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.

***Câu 5: Việc bảo vệ thông tin; 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 được quy định như thế nào trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng?***

***Trả lời:*** Điều 6, Điều 7 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định cụ thể như sau:

**Điều 6. Bảo vệ thông tin của người tiêu dùng**

1. Người tiêu dùng được bảo đảm an toàn, bí mật thông tin của mình khi tham gia giao dịch, sử dụng hàng hóa, dịch vụ, trừ trường hợp cơ quan Nhà nước có thẩm quyền yêu cầu.

2. Trường hợp thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của người tiêu dùng thì tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có trách nhiệm:

a) Thông báo rõ ràng, công khai trước khi thực hiện với người tiêu dùng về mục đích hoạt động thu thập, sử dụng thông tin của người tiêu dùng;

b) Sử dụng thông tin phù hợp với mục đích đã thông báo với người tiêu dùng và phải được người tiêu dùng đồng ý;

c) Bảo đảm an toàn, chính xác, đầy đủ khi thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của người tiêu dùng;

d) Tự mình hoặc có biện pháp để người tiêu dùng cập nhật, điều chỉnh thông tin khi phát hiện thấy thông tin đó không chính xác;

đ) Chỉ được chuyển giao thông tin của người tiêu dùng cho bên thứ ba khi có sự đồng ý của người tiêu dùng, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

**Điều 7. 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 hàng hóa, dịch vụ của cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh.

***Câu 6: Quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng được quy định như thế nào trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng?***

***Trả lời:*** Điều 8, Điều 9 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định cụ thể như sau:

**Điều 8. Quyền của người tiêu dùng**

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

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

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

4. Góp ý kiến với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ về giá cả, chất lượng hàng hóa, dịch vụ, phong cách phục vụ, phương thức giao dịch và nội dung khác liên quan đến giao dịch giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

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 hàng hóa, 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 hàng hóa, dịch vụ đã công bố, niêm yết, quảng cáo hoặc cam kết.

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 về tiêu dùng hàng hóa, dịch vụ.

### **Điều 9. Nghĩa vụ của người tiêu dùng**

1. Kiểm tra hàng hóa trước khi nhận; lựa chọn tiêu dùng hàng hóa, dịch vụ có nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng, không làm tổn hại đến môi trường, 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 hàng hóa, dịch vụ.

2. Thông tin cho cơ quan Nhà nước, tổ chức, cá nhân có liên quan khi phát hiện hàng hóa, dịch vụ lưu hành trên thị trường không bảo đảm an toàn, gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến tính mạng, sức khỏe, tài sản của người tiêu dùng; hành vi của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ xâm phạm đến quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng.

### ***Câu 7: Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định các hành vi nào bị cấm?***

***Trả lời:*** Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định cụ thể như sau:

### **Điều 10. Các hành vi bị cấm**

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ 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:

- a) Hàng hóa, dịch vụ mà tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ cung cấp;
- b) Uy tín, khả năng kinh doanh, khả năng cung cấp hàng hóa, dịch vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ;
- c) Nội dung, đặc điểm giao dịch giữa người tiêu dùng với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ quấy rối người tiêu dùng thông qua tiếp thị hàng hóa, 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.

3. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ ép buộc người tiêu dùng thông qua việc thực hiện một trong các hành vi sau đây:

a) 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;

b) Lợi dụng hoàn cảnh khó khăn của người tiêu dùng hoặc lợi dụng thiên tai, dịch bệnh để ép buộc giao dịch.

4. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ 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.

5. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ yêu cầu người tiêu dùng thanh toán hàng hóa, dịch vụ đã cung cấp mà không có thỏa thuận trước với người tiêu dùng.

6. Người tiêu dùng, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ 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.

7. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ lợi dụng hoàn cảnh khó khăn của người tiêu dùng hoặc lợi dụng thiên tai, dịch bệnh để cung cấp hàng hóa, dịch vụ không bảo đảm chất lượng.

8. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ không bảo đảm chất lượng gây thiệt hại đến tính mạng, sức khỏe, tài sản của người tiêu dùng.

***Câu 8: Việc xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được quy định như thế nào trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng?***

***Trả lời:*** Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định cụ thể như sau:

**Điều 11. 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. Chính phủ quy định chi tiết việc xử phạt vi phạm hành chính trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

***Câu 9: Điều 12, Điều 13 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có nội dung quy định về vấn đề gì?***

***Trả lời:*** Điều 12, Điều 13 quy định về trách nhiệm:



**Điều 12. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trong việc cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng**

1. Ghi nhãn hàng hóa theo quy định của pháp luật.
2. Niêm yết công khai giá hàng hóa, dịch vụ tại địa điểm kinh doanh, văn phòng dịch vụ.
3. Cảnh báo khả năng hàng hóa, dịch vụ có ảnh hưởng xấu đến sức khỏe, tính mạng, tài sản của người tiêu dùng và các biện pháp phòng ngừa.
4. Cung cấp thông tin về khả năng cung ứng linh kiện, phụ kiện thay thế của hàng hóa.
5. Cung cấp hướng dẫn sử dụng; điều kiện, thời hạn, địa điểm, thủ tục bảo hành trong trường hợp hàng hóa, 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.

**Điều 13. Trách nhiệm của bên thứ ba trong việc cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng**

1. Trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ cung cấp thông tin 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 hàng hóa, dịch vụ được cung cấp;
  - b) Yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ cung cấp chứng cứ chứng minh tính chính xác, đầy đủ của thông tin về hàng hóa, dịch vụ;
  - c) Chịu trách nhiệm liên đới về việc cung cấp thông tin không chính xác hoặc không đầy đủ, trừ trường hợp chứng minh đã thực hiện tất cả các biện pháp theo quy định của pháp luật để kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của thông tin về hàng hóa, 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 hàng hóa, dịch vụ cung cấp thông tin 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 hàng hóa, dịch vụ 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 hàng hóa, dịch vụ 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 Nhà nước có thẩm quyền.

***Câu 10: Hợp đồng giao kết với người tiêu dùng được quy định như thế nào trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng?***

***Trả lời:*** Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định cụ thể như sau:

**Điều 14. Hợp đồng giao kết với người tiêu dùng**

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

2. Trường hợp giao kết hợp đồng với người tiêu dùng bằng văn bản thì ngôn ngữ của hợp đồng phải được thể hiện rõ ràng, dễ hiểu.

Ngôn ngữ sử dụng trong hợp đồng giao kết với người tiêu dùng là tiếng Việt, trừ trường hợp các bên có thỏa 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 hàng hóa, dịch vụ phải tạo điều kiện để người tiêu dùng xem xét toàn bộ hợp đồng trước khi giao kết.

4. Chính phủ quy định chi tiết các hình thức giao kết hợp đồng khác với người tiêu dùng.

***Câu 11: Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định trong trường hợp nào điều khoản của hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, điều kiện giao dịch chung sẽ không có hiệu lực?***

***Trả lời:*** Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định cụ thể như sau:

**Điều 16. 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 trong các trường hợp sau đây:

a) Loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ 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 hàng hóa, dịch vụ đơn phương thay đổi điều kiện của hợp đồng đã thỏa thuận trước với người tiêu dùng hoặc quy tắc, quy định bán hàng, cung ứng dịch vụ áp dụng đối với người tiêu dùng khi mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ không được thể hiện cụ thể trong hợp đồng;

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

đ) Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ quy định hoặc thay đổi giá tại thời điểm giao hàng hóa, cung ứng dịch vụ;

e) Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ giải thích hợp đồng trong trường hợp điều khoản của hợp đồng được hiểu khác nhau;

g) Loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trong trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ thông qua bên thứ ba;

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

i) Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ chuyển giao quyền, nghĩa vụ cho bên thứ ba mà không được người tiêu dùng đồng ý.

2. Việc tuyên bố và xử lý điều khoản của hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, điều kiện giao dịch chung không có hiệu lực được thực hiện theo quy định của pháp luật về dân sự.

***Câu 12: Các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có trách nhiệm gì trong việc thực hiện hợp đồng theo mẫu và thực hiện điều kiện giao dịch chung?***

**Trả lời:** Điều 17, Điều 18 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định cụ thể như sau:

**Điều 17. Thực hiện hợp đồng theo mẫu**

1. Khi giao kết hợp đồng theo mẫu, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ phải dành thời gian hợp lý để người tiêu dùng nghiên cứu hợp đồng.

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ 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 bí mật hoặc hư hỏng thì tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có trách nhiệm cấp cho người tiêu dùng bản sao hợp đồng.

**Điều 18. Thực hiện điều kiện giao dịch chung**

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ sử dụng điều kiện giao dịch chung có trách nhiệm thông báo công khai điều kiện giao dịch chung trước khi giao dịch với người tiêu dùng.

2. Điều kiện giao dịch chung phải xác định rõ thời điểm áp dụng và phải được niêm yết ở nơi thuận lợi tại địa điểm giao dịch để người tiêu dùng có thể nhìn thấy.

**Câu 13:** Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định như thế nào về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người tiêu dùng?

**Trả lời:** Điều 20, Điều 21, Điều 22, Điều 23, Điều 24 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định cụ thể như sau:

**Điều 20. Trách nhiệm cung cấp bằng chứng giao dịch**

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ 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 hàng hóa, dịch vụ 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.

**Điều 21. Trách nhiệm bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện**

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

1. Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện do mình cung cấp;

2. Cung cấp cho người tiêu dùng giấy 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 hàng hóa, linh kiện, phụ kiện. Trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa thay thế linh kiện, phụ kiện hoặc đổi hàng hóa mới thì thời hạn bảo hành linh kiện, phụ kiện hoặc hàng hóa đó được tính từ thời điểm thay thế linh kiện, phụ kiện hoặc đổi hàng hóa mới;

3. Cung cấp cho người tiêu dùng hàng hóa, 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;

4. Đổi hàng hóa, linh kiện, phụ kiện mới tương tự hoặc thu hồi hàng hóa, linh kiện, phụ kiện và trả lại tiền cho người tiêu dùng trong trường hợp hết thời gian thực hiện bảo hành mà không sửa chữa được hoặc không khắc phục được lỗi.

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

6. Chịu chi phí sửa chữa, vận chuyển hàng hóa, linh kiện, phụ kiện đến nơi bảo hành và từ nơi bảo hành đến nơi cư trú của người tiêu dùng;

7. Chịu trách nhiệm về việc bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện cho người tiêu dùng cả trong trường hợp ủy quyền cho tổ chức, cá nhân khác thực hiện việc bảo hành.

#### **Điều 22. Trách nhiệm thu hồi hàng hóa có khuyết tật**

Khi phát hiện hàng hóa có khuyết tật, tổ chức, cá nhân sản xuất, nhập khẩu hàng hóa có trách nhiệm:

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

2. Thông báo công khai về hàng hóa có khuyết tật và việc thu hồi hàng hóa 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 hóa đó được lưu thông với các nội dung sau đây:

a) Mô tả hàng hóa phải thu hồi;

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

c) Thời gian, địa điểm, phương thức thu hồi hàng hóa;

d) Thời gian, phương thức khắc phục khuyết tật của hàng hóa;

đ) Các biện pháp cần thiết để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong quá trình thu hồi hàng hóa;

3. Thực hiện việc thu hồi hàng hóa có khuyết tật đúng nội dung đã thông báo công khai và chịu các chi phí phát sinh trong quá trình thu hồi;

4. Báo cáo kết quả cho cơ quan quản lý Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp tỉnh nơi thực hiện thu hồi hàng hóa có khuyết tật sau khi hoàn thành việc thu hồi; trường hợp việc thu hồi hàng hóa có khuyết tật được tiến hành trên địa bàn từ hai tỉnh trở lên thì báo cáo kết quả cho cơ quan quản lý Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Trung ương.

#### **Điều 23. Trách nhiệm bồi thường thiệt hại do hàng hóa có khuyết tật gây ra**

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa có trách nhiệm bồi thường thiệt hại trong trường hợp hàng hóa có khuyết tật do mình cung cấp gây thiệt hại đến tính mạng, sức khỏe, tài sản của người tiêu dùng, kể cả khi tổ chức, cá nhân đó không biết hoặc không có lỗi trong việc phát sinh khuyết tật, trừ trường hợp quy định tại Điều 24 của Luật này.

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

a) Tổ chức, cá nhân sản xuất hàng hóa;

b) Tổ chức, cá nhân nhập khẩu hàng hóa;

c) Tổ chức, cá nhân gắn tên thương mại lên hàng hóa hoặc sử dụng nhãn hiệu, chỉ dẫn thương mại cho phép nhận biết đó là tổ chức, cá nhân sản xuất, nhập khẩu hàng hóa;

d) Tổ chức, cá nhân trực tiếp cung cấp hàng hóa có khuyết tật cho người tiêu dùng trong trường hợp không xác định được tổ chức, cá nhân có trách nhiệm bồi thường thiệt hại quy định tại các điểm a, b và c khoản này.

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

**Điều 24. Miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại do hàng hóa có khuyết tật gây ra**

Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa quy định tại Điều 23 của Luật này được miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại khi chứng minh được khuyết tật của hàng hóa không thể phát hiện được với trình độ khoa học, kỹ thuật tại thời điểm tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa cung cấp cho người tiêu dùng.

***Câu 14: Người tiêu dùng yêu cầu cơ quan quản lý Nhà nước bảo vệ quyền lợi và giải quyết yêu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng như thế nào?***

***Trả lời:***

**Điều 25. Yêu cầu cơ quan quản lý Nhà nước bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

1. Trường hợp phát hiện hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, lợi ích của nhiều người tiêu dùng, lợi ích công cộng 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 về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp huyện nơi thực hiện giao dịch giải quyết.

2. 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 hàng hóa, dịch vụ.

**Điều 26. Giải quyết yêu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

1. Khi nhận được yêu cầu của người tiêu dùng, cơ quan quản lý Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp huyện có trách nhiệm yêu cầu các bên giải trình, cung cấp thông tin, bằng chứng hoặc tự mình xác minh, thu thập thông tin, bằng chứng để xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Cơ quan quản lý Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp huyện có trách nhiệm trả lời bằng văn bản việc giải quyết yêu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; trường hợp xác định tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ vi phạm quyền lợi người tiêu dùng, văn bản trả lời phải có các nội dung sau đây:

- a) Nội dung vi phạm;
- b) Biện pháp khắc phục hậu quả;
- c) Thời hạn thực hiện biện pháp khắc phục hậu quả;
- d) Biện pháp xử lý vi phạm hành chính, nếu có.

3. Biện pháp khắc phục hậu quả quy định tại điểm b khoản 2 điều này bao gồm:

- a) Buộc tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thu hồi, tiêu hủy hàng hóa hoặc ngừng cung cấp hàng hóa, dịch vụ;
- b) Đình chỉ hoặc tạm đình chỉ hoạt động kinh doanh của tổ chức, cá nhân vi phạm;
- c) Buộc tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ loại bỏ điều khoản vi phạm quyền lợi người tiêu dùng ra khỏi hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

4. Ngoài các biện pháp quy định tại khoản 3 Điều này, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ tái phạm còn bị đưa vào danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ vi phạm quyền lợi người tiêu dùng.

5. Chính phủ quy định chi tiết Điều này.

***Câu 15: Các tổ chức xã hội có trách nhiệm như thế nào trong việc tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng?***

***Trả lời:*** Tại Điều 27, Điều 28, Điều 29 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định cụ thể:

**Điều 27. 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 của Luật này và quy định khác của pháp luật có liên quan.

**Điều 28. 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) Đại diện người tiêu dùng khởi kiện hoặc tự mình khởi kiện vì lợi ích công cộng;  
c) Cung cấp cho cơ quan quản lý Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thông tin về hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ;

d) Độc lập khảo sát, thử nghiệm; công bố kết quả khảo sát, thử nghiệm chất lượng hàng hóa, dịch vụ do mình thực hiện; thông tin, cảnh báo cho người tiêu dùng về hàng hóa, dịch vụ và chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc thông tin, cảnh báo của mình; kiến nghị cơ quan Nhà nước có thẩm quyền xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

đ) Tham gia xây dựng pháp luật, chủ trương, chính sách, phương hướng, kế hoạch và biện pháp về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

e) Thực hiện nhiệm vụ được cơ quan Nhà nước giao theo quy định tại Điều 29 của Luật này;

g) Tham gia tuyên truyền, phổ biến, 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 vì lợi ích công cộng quy định tại điểm b khoản 1 Điều này.

**Điều 29. Thực hiện nhiệm vụ được cơ quan Nhà nước giao**

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

2. Chính phủ quy định cụ thể nhiệm vụ cơ quan Nhà nước giao cho tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thực hiện.

***Câu 16: Phương thức giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ được quy định như thế nào trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng?***

***Trả lời:*** Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định cụ thể như sau:

**Điều 30. Phương thức giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.**

1. Tranh chấp phát sinh giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ được giải quyết thông qua:

- a) Thương lượng;
- b) Hòa giải;
- c) Trọng tài;
- d) Tòa án.

2. Không được thương lượng, hòa giải trong trường hợp tranh chấp gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, lợi ích của nhiều người tiêu dùng, lợi ích công cộng.

***Câu 17: Việc thương lượng được quy định như thế nào trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng?***

***Trả lời:*** Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định cụ thể như sau:

**Điều 31. Thương lượng**

1. Người tiêu dùng có quyền gửi yêu cầu đến tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ để thương lượng khi cho rằng quyền, lợi ích hợp pháp của mình bị xâm phạm.

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ 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.

**Điều 32. Kết quả thương lượng**

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

***Câu 18: Việc hòa giải được quy định như thế nào trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng?***

***Trả lời:*** Điều 33, Điều 34, Điều 35, Điều 36, Điều 37 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định cụ thể như sau:

**Điều 33. Hòa giải**

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

**Điều 34. Nguyên tắc thực hiện hòa giải**

1. Bảo đảm khách quan, trung thực, thiện chí, không được ép buộc, lừa dối.
2. Tổ chức, cá nhân tiến hành hòa giải, các bên tham gia hòa giải phải bảo đảm bí mật thông tin liên quan đến việc hòa giải, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác hoặc pháp luật có quy định khác.

**Điều 35. Tổ chức hòa giải**

Tổ chức, cá nhân có đủ điều kiện theo quy định của Chính phủ được thành lập tổ chức hòa giải để giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

**Điều 36. Biên bản hòa giải**

1. 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 hòa 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;
- g) Thời hạn thực hiện kết quả hòa giải thành.

2. 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 hòa giải.

**Điều 37. Thực hiện 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 khởi kiện ra tòa án để yêu cầu giải quyết theo quy định của pháp luật.

***Câu 19: Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định như thế nào về trọng tài?***

***Trả lời:*** Điều 38, Điều 39, Điều 40 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định cụ thể như sau:

**Điều 38. Hiệu lực của điều khoản trọng tài**

Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ phải thông báo về điều khoản trọng tài trước khi giao kết hợp đồng và được người tiêu dùng chấp thuận. Trường hợp điều khoản trọng tài do tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đưa vào hợp đồng theo mẫu hoặc điều kiện giao dịch chung thì khi xảy ra tranh chấp, người tiêu dùng là cá nhân có quyền lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp khác.

**Điều 39. Trình tự, thủ tục giải quyết tranh chấp tại trọng tài**

Trình tự, thủ tục giải quyết tranh chấp tại trọng tài được thực hiện theo quy định của pháp luật về trọng tài thương mại.

**Điều 40. Nghĩa vụ chứng minh**

Nghĩa vụ chứng minh trong giải quyết tranh chấp tại trọng tài được thực hiện theo quy định tại Điều 42 của Luật này.

***Câu 20: Phương thức giải quyết tranh chấp tại tòa án được quy định như thế nào trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng?***

***Trả lời:*** Điều 41, Điều 42, Điều 43, Điều 44, Điều 45, Điều 46 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định cụ thể như sau:

**Điều 41. 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 của Luật này.

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

a) Cá nhân là người tiêu dùng khởi kiện; tổ chức, cá nhân trực tiếp cung cấp hàng hóa, 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.

**Điều 42. 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 hàng hóa, dịch vụ.

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

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

**Điều 43. Án phí, lệ phí tòa án đối với vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

1. Án phí, lệ phí tòa án đối với vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được thực hiện theo quy định của pháp luật về án phí, lệ phí tòa án.

2. Người tiêu dùng khởi kiện vụ án dân sự để bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình không phải nộp tạm ứng án phí, tạm ứng lệ phí tòa án.

**Điều 44. 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 hàng hóa, dịch vụ.

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 hàng hóa, dịch vụ 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.

**Điều 45. 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 tòa 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 tòa án và công bố công khai trên phương tiện thông tin đại chúng bằng hình thức thích hợp.

**Điều 46. 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**

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.

***Câu 21: Trách nhiệm quản lý Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được quy định như thế nào trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng?***

***Trả lời:***

**Điều 47. 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 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.

***Câu 22: Trách nhiệm của Bộ Công thương được quy định như thế nào trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng?***

***Trả lời:***

**Điều 48. Trách nhiệm của Bộ Công thương**

1. Ban hành theo thẩm quyền hoặc trình cơ quan Nhà nước có thẩm quyền ban hành và tổ chức thực hiện chiến lược, quy hoạch, kế hoạch, chương trình, dự án, chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
2. Quản lý hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của tổ chức xã hội, tổ chức hòa giải; hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung theo quy định tại Điều 19 của Luật này.
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.
4. Xây dựng cơ sở dữ liệu thông tin phục vụ công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; đào tạo nguồn nhân lực, bồi dưỡng nghiệp vụ phục vụ công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
5. Thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền.
6. Thực hiện hợp tác quốc tế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

***Câu 23: Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân các cấp được quy định như thế nào trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng?***

***Trả lời:***

**Điều 49. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân các cấp**

1. Ban hành theo thẩm quyền hoặc trình cơ quan 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.

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.



### **Tài liệu tham khảo:**

*Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.-H.: Lao động - Xã hội, 2014.- 44tr.; 19cm*



**CHỈ ĐẠO XUẤT BẢN**

**HỒ THỊ DUNG**

Cử nhân Văn hóa, Phó giám đốc Thư viện tỉnh Sơn La

**CHỊU TRÁCH NHIỆM NỘI DUNG**

**DƯƠNG THÚY HỒNG**

Cử nhân Văn hóa, Trưởng phòng Thông tin - Thư mục

**SỬU TÂM, BIÊN SOẠN, CHỈNH LÝ**

**ĐƯỜNG THỊ BÍCH HÀ - Cử nhân Ngữ văn**

---

IN VÀ CHÉ BẮN 300 CUỐN TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN IN THIÊN KIM – PHÒNG 510, NHÀ A11, TẬP THỂ THANH XUÂN BẮC, PHƯỜNG THANH XUÂN BẮC, QUẬN THANH XUÂN, HÀ NỘI. KHỔ 15x21CM. GIẤY PHÉP XUẤT BẢN SỐ: 82/GP-STTTT NGÀY 14/6/2016 CỦA SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG TỈNH SƠN LA CẤP. IN XONG VÀ NỢP LƯU CHIỀU THÁNG 6 NĂM 2016. XUẤT BẢN PHẨM KHÔNG BẮN.

---