

# TÀI LIỆU HỎI ĐÁP

## LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG NĂM 2023

Hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2024, xin giới thiệu một số nội dung hỏi – đáp liên quan đến Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023.

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 có hiệu lực từ ngày 01/7/2024 và thay thế Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010.

### 1. Người tiêu dùng bao gồm những ai?

**Trả lời:** Theo quy định tại khoản 1, Điều 3 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023: *Người tiêu dùng* là người mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, cơ quan, tổ chức và không vì mục đích thương mại.

### 2. Người tiêu dùng có những quyền gì?

#### **Trả lời: Quyền của người tiêu dùng**

Theo Điều 4 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023, quyền của người tiêu dùng bao gồm:

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

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

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

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

(5) Yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh bồi thường thiệt hại khi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật, sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ không phù hợp tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật, không bảo đảm an toàn, đo lường, số lượng, khối lượng, chất lượng, công dụng, giá, nội dung khác theo quy định của pháp luật hoặc không đúng với đăng ký, thông báo, công bố, niêm yết, quảng cáo, giới thiệu, giao kết, cam kết của tổ chức, cá nhân kinh doanh.

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

(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 Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 và quy định khác của pháp luật có liên quan.

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

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

(10) Được bảo vệ khi sử dụng dịch vụ công theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 và quy định khác của pháp luật có liên quan.

(11) Quyền khác theo quy định của pháp luật.

### **3. Nghĩa vụ của người tiêu dùng được quy định như thế nào?**

**Trả lời:** Nghĩa vụ của người tiêu dùng được quy định tại Điều 5 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 như sau:

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

(2) Tiêu dùng không vi phạm pháp luật, không trái với thuần phong mỹ tục và đạo đức xã hội, không xâm phạm đến lợi ích quốc gia, dân tộc, lợi ích công cộng, không gây nguy hại đến tính mạng, sức khỏe, tài sản của mình và của người khác.

(3) Tuân thủ điều kiện, hướng dẫn vận chuyển, bảo quản, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; quy định về kiểm định, bảo vệ môi trường, tiêu dùng bền vững theo quy định của pháp luật.

(4) Thông tin kịp thời, chính xác cho cơ quan nhà nước, tổ chức, cá nhân có liên quan khi phát hiện sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ lưu hành trên thị trường không bảo đảm an toàn, gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến tính mạng, sức khỏe, danh dự, nhân phẩm, uy tín, tài sản của người tiêu dùng; hành vi của tổ chức, cá nhân kinh doanh xâm phạm đến quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng.

(5) Chịu trách nhiệm về việc cung cấp không chính xác hoặc không đầy đủ về thông tin liên quan đến giao dịch giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh theo quy định của pháp luật.

(6) Nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

### **4. Người tiêu dùng dễ bị tổn thương được hiểu như thế nào?**

**Trả lời:**

Theo quy định tại khoản 1 Điều 8 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023, người tiêu dùng dễ bị tổn thương là người tiêu dùng có khả năng chịu

nhieu tác động bất lợi về tiếp cận thông tin, sức khỏe, tài sản, giải quyết tranh chấp tại thời điểm mua hoặc sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, bao gồm:

- Người cao tuổi theo quy định của pháp luật về người cao tuổi.
- Người khuyết tật theo quy định của pháp luật về người khuyết tật.
- Trẻ em theo quy định của pháp luật về trẻ em.
- Người dân tộc thiểu số; người sinh sống tại vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi, hải đảo, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội khó khăn, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội đặc biệt khó khăn theo quy định của pháp luật.
- Phụ nữ đang mang thai hoặc nuôi con dưới 36 tháng tuổi.
- Người bị bệnh hiểm nghèo theo quy định của pháp luật.
- Thành viên hộ nghèo theo quy định của pháp luật.

Như vậy, 07 nhóm người tiêu dùng nêu trên được xem là người tiêu dùng dễ bị tổn thương và sẽ được tăng cường bảo vệ quyền lợi hơn so với người tiêu dùng thông thường.

### **5. Người tiêu dùng dễ bị tổn thương được bảo vệ quyền lợi gì?**

#### **Trả lời:**

Kể từ ngày 01/7/2024, việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dễ bị tổn thương được thực hiện theo quy định tại khoản 2 Điều 8 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023, cụ thể như sau:

(i) Người tiêu dùng dễ bị tổn thương được bảo đảm các quyền của người tiêu dùng theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 và các quyền, chính sách ưu tiên theo quy định khác của pháp luật có liên quan.

(ii) Tổ chức, cá nhân kinh doanh chủ động, tự chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện quy định nêu tại Mục 3 bên dưới.

(iii) Khi người tiêu dùng dễ bị tổn thương có yêu cầu được bảo vệ kèm theo chứng cứ, tài liệu chứng minh mình là người tiêu dùng dễ bị tổn thương và về việc quyền lợi của mình bị xâm phạm, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải ưu tiên tiếp nhận, xử lý và không chuyển yêu cầu của người tiêu dùng cho bên thứ ba giải quyết, trừ trường hợp bên thứ ba đó có nghĩa vụ liên quan.

Trường hợp từ chối giải quyết yêu cầu của người tiêu dùng dễ bị tổn thương, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải trả lời bằng văn bản, trong đó nêu rõ căn cứ pháp lý và sự không phù hợp với nội dung chính sách đã công bố theo quy định tại Mục 3 bên dưới.

(iv) Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật về dân sự cho người tiêu dùng dễ bị tổn thương trong trường hợp chậm, từ chối ưu tiên hoặc từ chối tiếp nhận, xử lý yêu cầu của người tiêu dùng theo quy định nêu trên.

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

(vi) Cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội có trách nhiệm hướng dẫn, kiểm tra, giám sát, xử lý vi phạm đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh trong quá trình tổ chức thực hiện trách nhiệm quy định tại Mục 3 bên dưới phù hợp với thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

## **6. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh khi giao dịch với người tiêu dùng dễ bị tổn thương?**

**Trả lời:** Căn cứ khoản 3 Điều 8 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023, kể từ ngày 01/7/2024, khi giao dịch với người tiêu dùng dễ bị tổn thương, tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm sau đây:

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

- Áp dụng cơ chế giải quyết khiếu nại, tranh chấp theo quy định của pháp luật phù hợp với từng đối tượng người tiêu dùng dễ bị tổn thương.

- Không được từ chối giải quyết yêu cầu được bảo vệ của người tiêu dùng dễ bị tổn thương theo đoạn (iii) Mục 2 bên trên do khác biệt về tiếng nói, chữ viết, phong tục, tập quán.

- Chống kỳ thị, phân biệt đối xử, lợi dụng yếu tố dễ bị tổn thương để xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng trong quá trình thực hiện giao dịch.

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

- Xây dựng, cập nhật, công khai cho người tiêu dùng dễ bị tổn thương các nội dung quy định tại khoản này theo hình thức niêm yết tại trụ sở, địa điểm kinh doanh hoặc đăng tải trên trang thông tin điện tử, phần mềm ứng dụng (nếu có) và đào tạo, tập huấn cho người lao động của mình về các nội dung đó.

Trách nhiệm này không bắt buộc áp dụng đối với cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh; doanh nghiệp nhỏ, siêu nhỏ theo quy định của pháp luật, trừ trường hợp doanh nghiệp đó thực hiện giao dịch quy định tại Chương III của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023;

- Trách nhiệm khác theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 và quy định khác của pháp luật có liên quan.

## 7. Những hành vi nào bị nghiêm cấm trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng?

**Trả lời:** Căn cứ khoản 1 Điều 10 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023, Tổ chức, cá nhân kinh doanh bị nghiêm cấm thực hiện các hành vi sau đây:

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

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

- Ép buộc người tiêu dùng mua sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ trái với ý muốn của người tiêu dùng thông qua việc thực hiện hành vi dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực hoặc hành vi khác có tính chất tương tự;

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

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

- Không đền bù, trả lại tiền hoặc đổi lại sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng do sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ không đúng với đăng ký, thông báo, công bố, niêm yết, quảng cáo, giới thiệu, giao kết, cam kết của tổ chức, cá nhân kinh doanh;

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

- Không thông báo trước, không công khai cho người tiêu dùng việc tài trợ cho người có ảnh hưởng dưới mọi hình thức để sử dụng hình ảnh, lời khuyên, khuyến nghị của người này nhằm xúc tiến thương mại hoặc khuyến khích người tiêu dùng mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ;

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

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

- Quy định điều khoản không được phép tại Điều 25 của Luật này trong hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung;

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

## **8. Các hành vi bị nghiêm cấm khi bán hàng đa cấp từ ngày 01/7/2024**

### **Trả lời:**

Theo quy định tại điểm b, khoản 7, Điều 10 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023: Bán hàng đa cấp là hoạt động bán hàng hóa thông qua mạng lưới cá nhân tham gia gồm nhiều cấp, nhiều nhánh, trong đó cá nhân tham gia được hưởng hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác từ kết quả bán hàng hóa của mình và của cá nhân khác trong mạng lưới.

Theo quy định tại khoản 2 Điều 10 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 thì tổ chức, cá nhân bán hàng đa cấp bị nghiêm cấm thực hiện các hành vi sau đây:

- Yêu cầu người khác phải đặt cọc, nộp một khoản tiền hoặc mua một số lượng hàng hóa nhất định để tham gia bán hàng đa cấp;

- Cung cấp thông tin gian dối, gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng, cá nhân tham gia bán hàng đa cấp;

- Kinh doanh theo phương thức đa cấp không có giấy chứng nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp;

Tổ chức hoạt động giới thiệu về hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp không có giấy chứng nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp;

- Kinh doanh theo phương thức đa cấp đối với dịch vụ hoặc hình thức khác không phải là mua bán hàng hóa, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác;

- Phát triển mạng lưới bán hàng đa cấp không dựa trên giao dịch mua bán hàng hóa;

- Thực hiện hành vi quy định tại khoản 1 Điều 10 Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023.

Như vậy, từ ngày 01/7/2024 các hành vi bán hàng đa cấp của tổ chức, cá nhân như: yêu cầu người khác phải đặt cọc, nộp một khoản tiền hoặc mua một số lượng hàng hóa nhất định để tham gia bán hàng đa cấp... sẽ bị nghiêm cấm thực hiện.

## **9. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân bán hàng đa cấp được quy định như thế nào?**

**Trả lời:** Theo quy định tại Điều 45 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân bán hàng đa cấp, cụ thể:

- Tổ chức bán hàng đa cấp có trách nhiệm sau đây:

+ Niêm yết công khai các tài liệu hoạt động tại trụ sở chính, chi nhánh, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh, trang thông tin điện tử, phần mềm ứng dụng (nếu có) của tổ chức bán hàng đa cấp;

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

+ Xuất hóa đơn theo từng giao dịch bán hàng;

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

+ Chịu trách nhiệm đối với hoạt động bán hàng đa cấp của cá nhân tham gia bán hàng đa cấp trong trường hợp hoạt động đó được thực hiện tại trụ sở chính, chi nhánh, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh hoặc tại các hội nghị, hội thảo, khóa đào tạo của tổ chức bán hàng đa cấp.

- Cá nhân tham gia bán hàng đa cấp có trách nhiệm sau đây:

+ Xuất trình thẻ thành viên trước khi giới thiệu hoặc tiếp thị, bán hàng;

+ Tuân thủ hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp và quy tắc hoạt động;

+ Không được lợi dụng chức vụ, quyền hạn, địa vị xã hội, nghề nghiệp để khuyến khích, yêu cầu, lôi kéo, dụ dỗ người khác tham gia vào mạng lưới bán hàng đa cấp hoặc mua hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp.

Đồng thời, theo quy định tại Điều 46 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023, hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp như sau:

- Tổ chức bán hàng đa cấp và cá nhân tham gia bán hàng đa cấp phải giao kết hợp đồng tham gia **bán hàng đa cấp bằng văn bản**.

- Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp phải đáp ứng các điều kiện về ngôn ngữ, hình thức theo quy định của Luật này và pháp luật về quản lý bán hàng đa cấp.

Như vậy, tổ chức bán hàng đa cấp niêm yết công khai các tài liệu hoạt động tại trụ sở chính, thực hiện đúng quy tắc hoạt động, kế hoạch trả thưởng... Bên cạnh đó, tổ chức bán hàng đa cấp và cá nhân tham gia bán hàng đa cấp phải giao kết hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp **bằng văn bản**.

## **10. Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam là ngày nào?**

**Trả lời:** Theo quy định tại khoản 1, Điều 13 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023: Ngày 15 tháng 3 hằng năm là Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam.

## **11. Tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm như thế nào đối với sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ bán, cung cấp cho người tiêu dùng?**

**Trả lời:** Theo quy định tại Điều 14 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023:

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải bảo đảm an toàn, đo lường, số lượng, khối lượng, chất lượng, công dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ bán, cung cấp cho người tiêu dùng theo đúng nội dung đã đăng ký, thông báo, công bố, niêm yết, quảng cáo, giới thiệu, giao kết, cam kết hoặc theo quy định của pháp luật.

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải cảnh báo sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ có khả năng gây mất an toàn, ảnh hưởng xấu đến tính mạng, sức khỏe, tài sản của người tiêu dùng và thông báo về các biện pháp phòng ngừa theo quy định của pháp luật.

## **12. Thông tin của người tiêu dùng có được bảo đảm an toàn không?**

### **Trả lời:**

Theo quy định tại khoản 3, Điều 3 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023: *Thông tin của người tiêu dùng* bao gồm thông tin cá nhân của người tiêu dùng, thông tin về quá trình mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của người tiêu dùng và thông tin khác liên quan đến giao dịch giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh.

Theo quy định tại Điều 19 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023:

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

- + Đánh cắp hoặc tiếp cận thông tin trái phép;
- + Sử dụng thông tin trái phép;
- + Chỉnh sửa, cập nhật, hủy bỏ thông tin trái phép.

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

- Trong trường hợp hệ thống thông tin bị tấn công làm phát sinh nguy cơ mất an toàn, an ninh thông tin của người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân kinh doanh hoặc bên lưu trữ thông tin liên quan phải thông báo cho cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền trong thời hạn 24 giờ kể từ thời điểm phát hiện hệ thống thông tin bị tấn công và thực hiện các biện pháp cần thiết để bảo đảm an toàn, an ninh thông tin của người tiêu dùng theo quy định của pháp luật về an ninh mạng, an toàn thông tin mạng, giao dịch điện tử và quy định khác của pháp luật có liên quan.

## **13. Trách nhiệm tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng được quy định như thế nào?**

**Trả lời:** Theo quy định tại Điều 31 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023:

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm tổ chức tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng.



- Tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm thông báo cho người tiêu dùng về việc tiếp nhận phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, yêu cầu, khiếu nại đó.

- Tổ chức, cá nhân sản xuất, nhập khẩu sản phẩm, hàng hóa hoặc trực tiếp bán, cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng có trách nhiệm xây dựng, công khai quy trình tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng 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).

Quy định tại khoản này không bắt buộc áp dụng đối với cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh, tất cả doanh nghiệp siêu nhỏ theo quy định của pháp luật.

#### **14. Tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm như thế nào khi phát hiện sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật?**

##### **Trả lời:**

Theo quy định tại khoản 4, Điều 3 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 thì *Sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật* là sản phẩm, hàng hóa không bảo đảm an toàn cho người tiêu dùng, có khả năng gây thiệt hại cho tính mạng, sức khỏe, tài sản của người tiêu dùng nhưng chưa phát hiện được khuyết tật tại thời điểm sản phẩm, hàng hóa được cung cấp cho người tiêu dùng mặc dù sản phẩm, hàng hóa đó được sản xuất theo đúng tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật hiện hành, bao gồm:

- Sản phẩm, hàng hóa sản xuất hàng loạt có khuyết tật phát sinh từ thiết kế kỹ thuật;

- Sản phẩm, hàng hóa đơn lẻ có khuyết tật phát sinh từ quá trình sản xuất, chế biến, vận chuyển, lưu giữ và sử dụng;

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

Theo quy định tại khoản 1, Điều 32 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023: Khi phát hiện sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật, tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm sau đây:

- Thu hồi và xử lý sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật theo quy định tại Điều 33 của Luật này và quy định khác của pháp luật có liên quan;

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

- 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 trước và sau khi thực hiện việc thu hồi; thực hiện việc thu hồi đúng nội dung đã báo cáo, thông báo và chịu các chi phí phát sinh trong quá trình thu hồi.

Mặt khác, Theo quy định tại Điều 34 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023:

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm bồi thường thiệt hại trong trường hợp sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật do mình cung cấp gây thiệt hại đến tính mạng, sức khỏe, tài sản của người tiêu dùng, kể cả khi tổ chức, cá nhân đó không biết hoặc không có lỗi trong việc phát sinh khuyết tật, trừ trường hợp quy định tại Điều 35 của Luật này, cụ thể:

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

- Khi chứng minh được khuyết tật của sản phẩm, hàng hóa không thể phát hiện được với trình độ khoa học, công nghệ của thế giới tính đến thời điểm sản phẩm, hàng hóa gây thiệt hại;

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh đã áp dụng đầy đủ các biện pháp quy định tại Điều 32 và Điều 33 của Luật này, người tiêu dùng đã tiếp nhận đầy đủ thông tin nhưng vẫn cố ý sử dụng sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật gây thiệt hại;

- Trường hợp khác theo quy định của pháp luật về dân sự và quy định khác của pháp luật có liên quan.

**15. Khi giao dịch từ xa, tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm gì?**

**Trả lời:**

Theo quy định tại khoản 5, Điều 3 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 thì *Giao dịch từ xa* là giao dịch được thực hiện trên không gian mạng, phương tiện điện tử hoặc phương tiện khác mà người tiêu dùng không được kiểm tra, tiếp xúc trực tiếp với sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ trước khi tham gia giao dịch.

Theo quy định tại khoản 1, Điều 37 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023: Khi thực hiện giao dịch từ xa, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải cung cấp chính xác và đầy đủ cho người tiêu dùng các thông tin sau đây:

+ Tên, địa chỉ, số điện thoại, phương thức liên hệ khác (nếu có) của tổ chức, cá nhân kinh doanh hoặc của đại diện của tổ chức, cá nhân kinh doanh tại Việt Nam (nếu có);

+ Số giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp hoặc mã số doanh nghiệp hoặc tài liệu tương đương khác đối với tổ chức kinh tế; mã số thuế cá nhân đối với cá nhân;

+ Đo lường, số lượng, khối lượng, chất lượng, công dụng, giá, nguồn gốc, xuất xứ, thời hạn sử dụng của sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ;

+ Chi phí giao hàng (nếu có);

+ Phương thức, thời hạn thanh toán; thời gian, địa điểm, phương thức bán, cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; điều kiện và phương thức đổi, trả sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ;

- + Thời gian có hiệu lực của đề nghị thực hiện giao dịch;
- + Thông tin về các khoản phí, chi phí, thuế giá trị gia tăng, cách thức tính phí, chi phí có thể phát sinh và các điều kiện giao dịch chung áp dụng trong quá trình cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng;
- + Chi tiết về công dụng, cách thức sử dụng, bảo hành của sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ;
- + Quyền của người tiêu dùng quy định tại khoản 3 Điều 38 của Luật này;
- + Quy trình xử lý việc đổi, trả sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ hoặc chấm dứt thực hiện hợp đồng đã giao kết;
- + Quy trình tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng.

Theo quy định tại khoản 2, Điều 37 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023:

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

#### **16. Khi giao dịch trên không gian mạng, tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm gì với người tiêu dùng?**

##### **Trả lời:**

Theo quy định tại khoản 1, Điều 39 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023: Tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng bao gồm:

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ thông qua hệ thống thông tin tự mình thiết lập hoặc thông qua nền tảng số;
- Tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số trung gian.

Theo quy định tại khoản 3, Điều 39 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023: Ngoài trách nhiệm thực hiện quy định tại Điều 37 và Điều 38 của Luật 39 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 (Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân đối với người tiêu dùng trong giao dịch từ xa), tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số trung gian có trách nhiệm sau đây:

- Chỉ định, công bố công khai đầu mối liên hệ, người đại diện được ủy quyền phối hợp với cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong việc giải quyết các vấn đề liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;
- Xây dựng, công bố công khai quy chế hoạt động của nền tảng số trung gian cho người tiêu dùng, trong đó phân định rõ trách nhiệm của các bên tham gia giao dịch;
- 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;

- Cho phép người tiêu dùng phản hồi, đánh giá về tổ chức, cá nhân kinh doanh, sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ do tổ chức, cá nhân kinh doanh bán, cung cấp, đồng thời hiển thị đầy đủ, chính xác kết quả phản hồi, đánh giá, trừ trường hợp phản hồi, đánh giá đó vi phạm quy định của pháp luật, trái đạo đức xã hội;

- Hiển thị đầy đủ, minh bạch thông tin sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ do tổ chức, cá nhân kinh doanh bán, cung cấp, bao gồm các nội dung bắt buộc thể hiện trên nhãn hàng hóa theo quy định của pháp luật về nhãn hàng hóa, trừ các thông tin có tính chất riêng biệt theo sản phẩm, bao gồm: ngày, tháng, năm sản xuất; thời hạn sử dụng; số lô sản xuất; số khung, số máy; tiêu chuẩn kết quả cần đạt được trong cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ;

- Chỉ định, công bố công khai đầu mối 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; tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng đối với tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số trung gian;

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

- Trực tiếp lưu trữ thông tin hoặc cung cấp giải pháp lưu trữ thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ và các giao dịch liên quan, cho phép người tiêu dùng truy cập, truy vết, tải, lưu trữ và in hóa đơn, chứng từ, tài liệu liên quan đến giao dịch trên nền tảng số trung gian mà mình quản lý;

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

- Duy trì tài khoản báo cáo trực tuyến và cung cấp thông tin, dữ liệu cập nhật đến thời điểm được yêu cầu báo cáo để phục vụ hoạt động thanh tra, kiểm tra của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;

- 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;

- Chịu trách nhiệm với người tiêu dùng theo quy định của pháp luật về thương mại điện tử trong trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh trong nước và nước ngoài bán, cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng trên lãnh thổ Việt Nam;

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

## **17. Các hình thức bán hàng tận cửa được quy định như thế nào?**

**Trả lời:**

Theo quy định tại điểm a, khoản 7, Điều 3 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 thì *Bán hàng tận cửa* là hoạt động bán sản phẩm, hàng hóa, cung cấp dịch vụ tại nơi ở, nơi làm việc của người tiêu dùng.

Theo quy định tại khoản 1, Điều 43 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023: Tổ chức, cá nhân kinh doanh thực hiện hoạt động bán hàng tận cửa thông qua các hình thức sau đây:

- Tự mình thực hiện;
- Người lao động của tổ chức, cá nhân kinh doanh;
- Đại diện được thuê hoặc được ủy quyền.

Đồng thời, theo quy định tại khoản 2, Điều 43 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023: Cá nhân khi bán hàng tận cửa có trách nhiệm sau đây:

- Giới thiệu tên, số điện thoại, địa chỉ, trụ sở của tổ chức, cá nhân kinh doanh chịu trách nhiệm về hoạt động bán, cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; cung cấp tài liệu chứng minh mối quan hệ với tổ chức, cá nhân kinh doanh;
- Không được tiếp tục đề nghị bán, cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ khi người tiêu dùng đã từ chối;
- Giải thích cho người tiêu dùng đầy đủ, chính xác, rõ ràng về nội dung hợp đồng, thông tin mà người tiêu dùng quan tâm liên quan đến sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ./.

**PHÒNG TƯ PHÁP HUYỆN**