

BỘ CÔNG THƯƠNG

LIÊN TỈNH GIA LAI

TRƯỜNG CAO ĐẲNG KINH TẾ - KỸ THUẬT THƯƠNG MẠI

SỞ CÔNG THƯƠNG GIA LAI

HỘI NGHỊ

TẬP HUẤN PHỔ BIẾN PHÁP LUẬT VÀ BỒI DƯỠNG

NÂNG CAO NHẬN THỨC TRONG CÔNG TÁC

BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

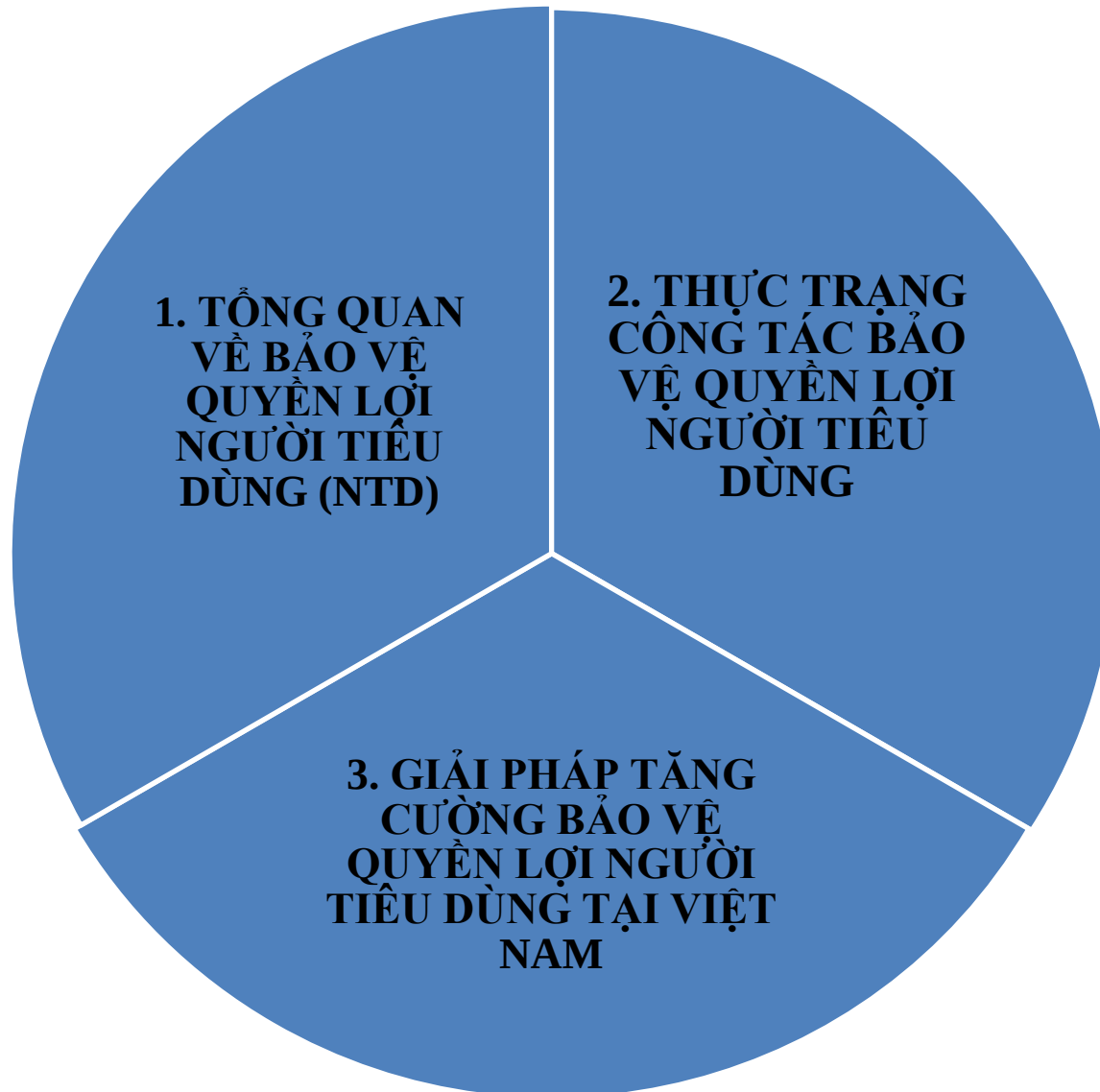
Gia Lai, ngày 21 tháng 03 năm 2024



BẢO VỆ QUYỀN TIÊU DÙNG
Sống và làm theo pháp luật



NỘI DUNG



1. MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ QUẢN LÝ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG



1. MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ QUẢN LÝ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

Luật BVQLNTD (19/2023/QH15) có hiệu lực thi hành từ ngày 01/7/2024.

KẾT QUẢ BIỂU QUYẾT		
THỜI GIAN	0:00	
THAM GIA	465	94.13%
TÁN THÀNH	463	93.72%
KHÔNG TÁN THÀNH	0	0.00%
KHÔNG BIỂU QUYẾT	2	0.40%

Kết quả biểu quyết thông qua Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ QUẢN LÝ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

- ❑ **Cách quy định thứ nhất** quy định rõ “người tiêu dùng” là một hoặc hoặc một nhóm cá nhân đây là cách quy định của rất nhiều quốc gia như Hoa Kỳ, nhiều quốc gia châu Âu và một số nước châu Á (ví dụ Singapore,...)
- ❑ **Cách quy định thứ hai** là quy định rõ cả cá nhân và pháp nhân, đây là cách quy định của Hàn Quốc, Malaysia, Ấn Độ,...
- ❑ **Cách thứ ba** là không chỉ rõ chỉ là cá nhân, chỉ là tổ chức hay bảo gồm cả cá nhân và tổ chức. Ví dụ như quy định của Trung Quốc, Thái Lan,...

1. MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ QUẢN LÝ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

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**.

Luật số: 59/2010/QH12

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**.

Luật số: 19/2023/QH15

1. MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ QUẢN LÝ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

Tại sao phải bảo vệ quyền lợi NTD bằng Pháp luật

- Từ vai trò to lớn của NTD trong nền KTQD: Không có NTD thì không có **cầu**, không thể Phát triển SXKD một cách bền vững.
- “Người tiêu dùng bao gồm tất cả chúng ta, đây là nhóm đối tượng lớn nhất trong nền kinh tế, tương tác với hầu hết các quyết định kinh tế. Tuy nhiên, dù quan trọng như thế, nhưng ý kiến và quan điểm của người tiêu dùng lại không được lắng nghe”

Cố Tổng thống Mỹ John Kennedy ngày 15-3-1962

1. MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ QUẢN LÝ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

Tại sao phải bảo vệ quyền lợi NTD bằng Pháp luật

- Từ sự yếu thế của NTD trong quan hệ Mua bán:
- ❖ Trong tiếp cận, xử lý và hiểu thông tin về hàng hóa, dịch vụ;
- ❖ Trong đàm phán, ký kết hợp đồng mua bán
- ❖ Trong chi phối giá cả, các điều kiện giao dịch trên thị trường;
- ❖ Yếu thế trong khả năng chịu rủi ro khi tiêu dùng sản phẩm;
- ❖ Trong quảng cáo, tiếp thị, mua bán online và TMĐT;
- ❖ Sự lọc lõi, khôn ngoan và kinh nghiệm trong mua bán, quảng cáo, giao hàng của người kinh doanh.

1. MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ QUẢN LÝ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

Nguyên tắc bảo vệ quyền lợi

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 hoá, dịch vụ và tổ chức, cá nhân khác.

1. MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ QUẢN LÝ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

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 hoá, 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 hoá, 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;
5. **Tăng cường** tư vấn, hỗ trợ, tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn kiến thức cho người tiêu dùng.
6. **Đẩy mạnh hội nhập**, mở rộng hợp tác quốc tế, chia sẻ thông tin, kinh nghiệm quản lý trong việc bảo vệ quyền lợi NTD.

1. MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ QUẢN LÝ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

Nội dung cơ bản của pháp luật bảo vệ người tiêu dùng trên thế giới nói chung:

- Quyền và Nghĩa vụ của người tiêu dùng;
- Nghĩa vụ, trách nhiệm của người cung cấp hàng hóa, dịch vụ;
- Kiểm soát các điều khoản **không công bằng** (hành vi gây nhầm lẫn, lừa dối khách hàng và cưỡng bức, lạm dụng đối với NTD);
- Giải quyết tranh chấp với NTD;
- Các hành vi bị cấm và chế tài xử lý đối với thương nhân vi phạm PLBVNTD.

2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Sự cần thiết ban hành Luật bảo vệ NTD ở VIỆT NAM

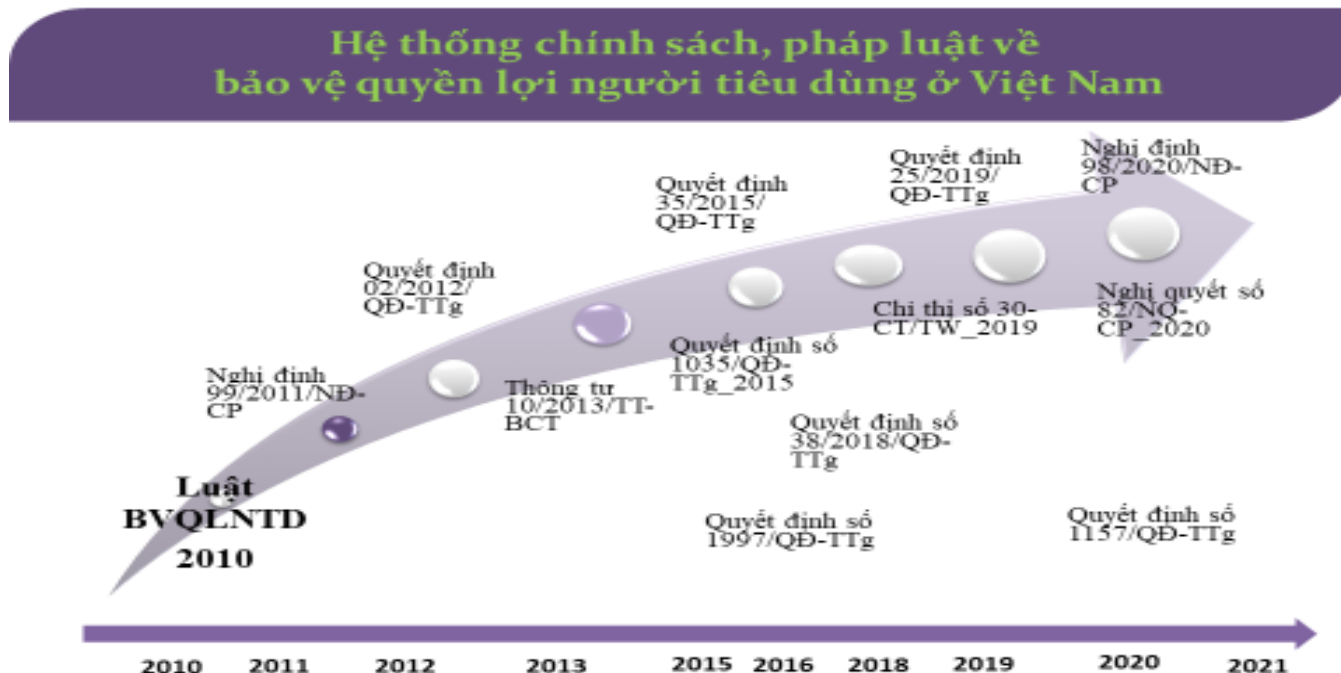
- Thực trạng **vi phạm quyền lợi** NTD ngày càng phổ biến và tinh vi
- Mặc dù quy định của **Pháp lệnh** về bảo vệ NTD đã có nhưng **còn nhiều bất cập chưa** tạo ra cơ sở pháp lý đầy đủ để bảo vệ quyền lợi NTD
- Luật bảo vệ quyền lợi NTD chỉ quy định những vấn đề chung **chưa được quy định trong các luật khác** để tạo hành lang pháp lý cho NTD tự bảo vệ mình.

2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

- Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (Luật số 59/2010/QH12)
- Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (Luật số 19/2023/QH15)
- NĐ 99/2011/NĐ-CP hướng dẫn Luật 59/2010/QH12 về Bảo vệ người tiêu dùng
- Nghị định số 98/2020/NĐ-CP ngày 26/8/2020 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;
- Nghị định số 17/2022/NĐ-CP ngày 31/01/2022 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định quy định về xử phạt vi phạm hành chính;

2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

- Nghị quyết số 82/NQ-CP ngày 26/5/2020 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TW ngày 22/01/2019 của Ban Bí thư Trung ương Đảng về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng
- Quyết định 38/2018/QĐ-TTg ngày 05 tháng 9 năm 2018 Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hơn đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung;



2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Tiến độ xây dựng Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng



2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Luật số: 19/2023/QH15

Luật có hiệu lực **thi hành** từ **1/7/2024**, với 7 chương, 80 điều:

- So với Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ban hành năm 2010, Luật 2023 **bổ sung thêm 1 Chương III** về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người tiêu dùng trong giao dịch đặc thù, số lượng các điều tăng từ **51 Điều lên 80 Điều**.

2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Luật số: 19/2023/QH15

Chương 1: Những quy định chung

Chương 2: Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với NTD

Chương 3: Bảo vệ quyền lợi NTD trong các giao dịch đặc thù với các tổ chức, cá nhân kinh doanh

Chương 4: Hoạt động của Tổ chức xã hội tham gia Bảo vệ quyền lợi NTD

Chương 5: Giải quyết tranh chấp giữa NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh

Chương 6: Trách nhiệm Quản lý nhà nước về Bảo vệ quyền lợi NTD

Chương 7: Điều khoản thi hành

2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Luật số: 19/2023/QH15

“Đối tượng áp dụng

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.”

2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Luật số: 19/2023/QH15

- Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 bổ sung thêm đối tượng áp dụng, cụ thể: **bổ sung nhóm chủ thể là Mặt trận Tổ quốc Việt Nam; tổ chức chính trị - xã hội**; làm rõ tổ chức xã hội bao gồm tổ chức chính trị xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp.
- Đối với tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng bao gồm tổ chức xã hội có tôn chỉ, mục đích tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (thường được biết đến là các Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng) và tổ chức xã hội khác tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là tổ chức được Nhà nước **giao thực hiện một số nhiệm vụ** về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Đồng thời, tổ chức cũng **được Nhà nước hỗ trợ kinh phí** theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước.

2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Luật số: 19/2023/QH15

Điều 4. Quyền của người tiêu dùng

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.

2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Luật số: 19/2023/QH15

Điều 4. Quyền của người tiêu dùng

5. Yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh **BỒI THƯỜNG THIẾT 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 KIẾN** hoặc đề nghị tổ chức xã hội khởi kiện để bảo vệ quyền lợi của mình theo quy định của Luật này 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 này và quy định khác của pháp luật có liên quan.
11. Quyền khác theo quy định của pháp luật.

2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Luật số: 19/2023/QH15

NGƯỜI TIÊU DÙNG CÓ QUYỀN ĐƯỢC CUNG CẤP THÔNG TIN CHÍNH XÁC, ĐẦY ĐỦ VỀ HÀNG HÓA VÀ DỊCH VỤ



Khi nhận thấy các thông tin về sản phẩm và dịch vụ có khả năng là không chính xác, người tiêu dùng có quyền:

- 1** Kiểm tra kỹ nhãn mác, các đánh giá và chi tiết về giá cả



- 2** Yêu cầu doanh nghiệp giải thích chi tiết hơn



- 3** Phản ánh tới các cơ quan bảo vệ người tiêu dùng hoặc các cơ quan hữu quan khác



2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Luật số: 19/2023/QH15

Điều 5. Nghĩa vụ của người tiêu dùng

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.

2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Luật số: 19/2023/QH15

Điều 5. Nghĩa vụ của người tiêu dùng

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.

2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Luật số: 19/2023/QH15

Điều 6. Nguyên tắc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là trách nhiệm của Nhà nước, tổ chức, cá nhân và toàn xã hội.
2. Quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng được công nhận, tôn trọng, bảo đảm và bảo vệ theo quy định của pháp luật.
3. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phải được chủ động thực hiện kịp thời, công bằng, minh bạch, đúng pháp luật.
4. Hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không được xâm phạm đến lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân kinh doanh và tổ chức, cá nhân khác.
5. Bảo đảm công bằng, bình đẳng, không phân biệt về giới, tự nguyện, không vi phạm pháp luật, không trái với thuần phong mỹ tục và đạo đức xã hội trong giao dịch giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh.

2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Những điểm mới của Luật số: 19/2023/QH15

Chủ đề 1:

“Bảo vệ thông tin người tiêu dùng”
trong Dự thảo
Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng
(sửa đổi)

2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Những điểm mới của Luật số: 19/2023/QH15

3. 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
- Các thông tin khác liên quan đến giao dịch giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh.



2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Những điểm mới của Luật số: 19/2023/QH15

Trách nhiệm bảo vệ thông tin của người tiêu dùng
(Điều 8)

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh tự mình hoặc uỷ quyền, thuê bên thứ ba thực hiện việc thu thập, lưu trữ, sử dụng, chỉnh sửa, huỷ bỏ thông tin của người tiêu dùng phải:

- bảo đảm an toàn, an ninh thông tin của người tiêu dùng,...

2. Trường hợp uỷ quyền hoặc thuê bên thứ ba thực hiện việc thu thập, lưu trữ, sử dụng, chỉnh sửa, huỷ bỏ thông tin của người tiêu dùng, thì doanh nghiệp phải:

- thỏa thuận cụ thể bằng văn bản và
- phải quy định rõ phạm vi, trách nhiệm của mỗi bên trong việc bảo vệ thông tin của người tiêu dùng, ...



■ **3. Trường hợp người tiêu dùng thực hiện giao dịch qua bên thứ ba thì:**

- bên thứ ba có trách nhiệm bảo vệ thông tin của người tiêu dùng, ...

2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Những điểm mới của Luật số: 19/2023/QH15

Bảo vệ thông tin của người tiêu dùng
(Điều 9)

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

- Mục đích thu thập thông tin;
- Phạm vi sử dụng thông tin;
- Thời hạn lưu trữ thông tin;
- Biện pháp bảo vệ thông tin, bảo đảm an toàn thông tin của người tiêu dùng.

2. Nội dung quy định tại khoản 1 Điều này phải được công bố công khai ở vị trí dễ nhìn thấy tại:

- trụ sở,
- địa điểm kinh doanh và
- trên trang thông tin,
- ứng dụng điện tử (nếu có) và
- thông tin rõ ràng,
- tạo điều kiện để người tiêu dùng lựa chọn trước hoặc tại thời điểm thu thập thông tin.

2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Những điểm mới của Luật số: 19/2023/QH15

Thông báo khi thu thập, sử dụng thông tin của người tiêu dùng (Điều 10)

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải thông báo rõ ràng, công khai, bằng hình thức phù hợp với người tiêu dùng về:

- mục đích,
- phạm vi thu thập, sử dụng thông tin trước khi thực hiện và phải được người tiêu dùng đồng ý.

2. Phải thiết lập cơ chế rõ ràng để người tiêu dùng lựa chọn phạm vi thông tin đồng ý cung cấp và bày tỏ sự đồng ý bằng hình thức phù hợp, trừ trường hợp:

- Để cung cấp sản phẩm, hàng hóa hoặc dịch vụ theo yêu cầu của người tiêu dùng và chỉ trong phạm vi thông tin do người tiêu dùng đã đồng ý;
- Để thực hiện các nghĩa vụ theo quy định của pháp luật.



2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Những điểm mới của Luật số: 19/2023/QH15

Thông báo khi thu thập, sử dụng thông tin của người tiêu dùng (Điều 10)

3. Không phải thực hiện nghĩa vụ quy định tại khoản 1 Điều này trong trường hợp:

- thu thập thông tin đã được người tiêu dùng công khai hoặc
- cho phép công khai trong các trường hợp khác theo quy định của luật.

1. Phải thông báo rõ ràng, công khai, bằng hình thức phù hợp với người tiêu dùng về:

- mục đích,
- phạm vi thu thập, sử dụng thông tin trước khi thực hiện và phải được người tiêu dùng đồng ý.



2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Những điểm mới của Luật số: 19/2023/QH15

Sử dụng thông tin của người tiêu dùng (Điều 11)

1. Khi thay đổi mục đích, phạm vi sử dụng thông tin đã thông báo cho người tiêu dùng thì phải:

- thông báo lại và
- nhận được sự đồng ý của người tiêu dùng về việc thay đổi.

3. Phải sử dụng thông tin của người tiêu dùng:

- chính xác, phù hợp với mục đích, phạm vi đã thông báo và
- phải được người tiêu dùng đồng ý

4. Phải có cơ chế để người tiêu dùng lựa chọn việc cho phép hoặc không cho phép:

- Chia sẻ, tiết lộ, chuyển giao thông tin cho bên thứ ba, trừ trường hợp chuyển giao thông tin phù hợp quy định của luật, cho bên thứ ba lưu trữ hoặc phân tích nhằm phục vụ hoạt động kinh doanh của bên chuyển giao và hai bên đã có thỏa thuận bằng văn bản về việc bên thứ ba có trách nhiệm bảo vệ thông tin người tiêu dùng;
- Sử dụng thông tin để quảng cáo, giới thiệu sản phẩm, hàng hóa và các hoạt động có tính thương mại khác.



2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Những điểm mới của Luật số: 19/2023/QH15

Bảo đảm an toàn thông tin của người tiêu dùng (Điều 12)

1. Phải bảo đảm an toàn, chính xác, đầy đủ thông tin của người tiêu dùng đã thu thập, sử dụng, lưu trữ và có biện pháp ngăn ngừa các hành vi sau:

- Đánh cắp hoặc tiếp cận thông tin trái phép;
- Sử dụng thông tin trái phép;
- Thay đổi, phá hủy thông tin trái phép.

2. Phải có cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến việc thu thập trái phép, sử dụng sai mục đích hoặc phạm vi đã thông báo.



3. Trong trường hợp hệ thống thông tin bị tấn công làm phát sinh nguy cơ mất thông tin của người tiêu dùng, các bên liên quan phải:

- thông báo cho cơ quan chức năng trong vòng 24 giờ sau khi phát hiện sự cố và
- thực hiện các biện pháp cần thiết để bảo đảm an toàn thông tin.

2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Những điểm mới của Luật số: 19/2023/QH15

Kiểm tra, chỉnh sửa, cập nhật, chuyển giao hoặc hủy bỏ thông tin của người tiêu dùng (Điều 13)

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

Tổ chức, cá nhân kinh doanh có nghĩa vụ:

- thực hiện theo yêu cầu của người tiêu dùng quy định tại khoản 1 Điều này hoặc
- cung cấp cho người tiêu dùng công cụ để tự kiểm tra, chỉnh sửa, cập nhật, chuyển giao hoặc hủy bỏ thông tin của mình.

3. Hủy bỏ thông tin của người tiêu dùng khi hết thời hạn lưu trữ.



2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Những điểm mới của Luật số: 19/2023/QH15

Hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung (Điều 23)

3. Hợp đồng theo mẫu phải có các nội dung cơ bản sau:

- Trách nhiệm bảo vệ thông tin của người tiêu dùng



2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Những điểm mới của Luật số: 19/2023/QH15

Điều khoản của hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung không có hiệu lực (Điều 25)

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

- Quy định người tiêu dùng phải đồng ý cho tổ chức, cá nhân kinh doanh thu thập, lưu trữ, sử dụng thông tin của người tiêu dùng là điều kiện để giao kết hợp đồng, điều kiện giao dịch chung, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác



2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Những điểm mới của Luật số: 19/2023/QH15

Chủ đề 2:

“Bảo vệ người tiêu dùng trong các giao dịch trên
nền tảng số”

trong

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng
19/2023/QH15

2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Những điểm mới của Luật số: 19/2023/QH15

Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong giao dịch từ xa với người tiêu dùng (Điều 38)



1. Phải cung cấp chính xác và đầy đủ cho người tiêu dùng những thông tin sau:

- Tên, địa chỉ, số điện thoại, hoặc của đại diện theo pháp luật của tổ chức, cá nhân kinh doanh tại Việt Nam (nếu có);
- Giá cả, chất lượng, nguồn gốc xuất xứ, thời hạn sử dụng của sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ;
- Chi phí giao hàng (nếu có);
- Phương thức thanh toán, phương thức giao hàng, cung cấp dịch vụ; điều kiện và phương thức đổi, trả hàng;
- Thời gian có hiệu lực của đề nghị 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;
- Chi tiết về tính năng, công dụng, cách thức sử dụng, bảo hành của sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ là đối tượng giao dịch;

Quyền của người tiêu dùng quy định tại khoản 3 Điều 39 của Luật này;

- Quy trình xử lý việc trả lại sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ hoặc chấm dứt thực hiện hợp đồng đã giao kết;
- Quy trình tiếp nhận và xử lý khiếu nại của người tiêu dùng.

2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Những điểm mới của Luật số: 19/2023/QH15

Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong giao dịch từ xa với người tiêu dùng (Điều 38)

2. Trường hợp giao dịch được thực hiện thông qua điện thoại hoặc các 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.
3. Trường hợp giao dịch được thực hiện trên không gian mạng, tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm thực hiện:
- quy định của Luật này và
 - các quy định của pháp luật liên quan.
4. Chính phủ quy định chi tiết Điều này.



2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Những điểm mới của Luật số: 19/2023/QH15

Giao kết hợp đồng trong giao dịch từ xa (Điều 39)

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm xây dựng công cụ và thực hiện biện pháp bảo đảm:

- Cung cấp chính xác, đầy đủ nội dung hợp đồng để người tiêu dùng nghiên cứu trước khi xác lập giao dịch;
- Người tiêu dùng trao đổi, làm rõ nội dung hợp đồng và xác nhận đồng ý giao kết;
- Người tiêu dùng xem lại và tải về hợp đồng đã ký kết.

2. Nội dung giao kết hợp đồng thực hiện theo quy định tại khoản 1 Điều 38.

- Trường hợp có nhiều bên tham gia, nội dung giao kết hợp đồng phải xác định rõ các chủ thể, trách nhiệm, quyền lợi của từng chủ thể liên quan.

3. Trường hợp cung cấp không chính xác hoặc không đầy đủ các thông tin quy định tại khoản 1 Điều 38 thì trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày giao kết hợp đồng,

Người tiêu dùng có quyền:

- Thỏa thuận lựa chọn cách thức xử lý hợp đồng với tổ chức, cá nhân kinh doanh;
- Đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng đã giao kết hoặc yêu cầu cơ quan có thẩm quyền tuyên hợp đồng vô hiệu hoặc tuyên bố hủy bỏ hợp đồng và thông báo cho tổ chức, cá nhân kinh doanh.
- Người tiêu dùng không phải trả bất kỳ chi phí nào để chấm dứt hợp đồng và chỉ phải trả chi phí đối với phần sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ đã sử dụng.

2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Những điểm mới của Luật số: 19/2023/QH15

Giao kết hợp đồng trong giao dịch từ xa
(Điều 39)

4. Trường hợp người tiêu dùng đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải:

- Trả lại tiền cho người tiêu dùng chậm nhất là 30 ngày kể từ ngày người tiêu dùng tuyên bố đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng.
- Quá thời hạn này, phải trả lãi đối với số tiền chậm trả theo lãi suất do hai bên thỏa thuận hoặc theo quy định của pháp luật dân sự.
- Việc hoàn trả được thực hiện theo phương thức mà người tiêu dùng đã thanh toán, trừ trường hợp người tiêu dùng đồng ý phương thức khác.



2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Những điểm mới của Luật số: 19/2023/QH15

Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh với người tiêu dùng trong các giao dịch trên không gian mạng
(Điều 40)

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng gồm:

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

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thông qua hệ thống thông tin tự mình thiết lập hoặc các nền tảng số có trách nhiệm thực hiện:

- Quy định tại Chương I, Chương II, Điều 38, Điều 39 của Luật này và
- Mục 2 Chương III trong trường hợp cung cấp dịch vụ liên tục.

2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Những điểm mới của Luật số: 19/2023/QH15

Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh với người tiêu dùng trong các giao dịch trên không gian mạng
(Điều 40)

3. Tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số:

Quy định tại Chương II, Điều 38, Điều 39 và Mục 2 Chương III của Luật này.

3. Tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số trung gian phải thực hiện thêm các trách nhiệm sau:

- Chỉ định, công bố công khai đầu mối liên hệ, người đại diện được ủy quyền để phối hợp với cơ quan quản lý nhà nước giải quyết các vấn đề về quyền lợi người tiêu dùng;
- Xây dựng, công bố công khai quy chế hoạt động của nền tảng 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 khi người tiêu dùng có yêu cầu;

2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Những điểm mới của Luật số: 19/2023/QH15

Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh với người tiêu dùng trong các giao dịch trên không gian mạng
(Điều 40)

3. Tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số trung gian phải thực hiện thêm các trách nhiệm sau:

- Cho phép người tiêu dùng phản hồi, đánh giá về tổ chức, cá nhân kinh doanh, đồng thời hiển thị kết quả phản hồi, đánh giá đó;
- Chỉ định, công bố công khai đầu mối tiếp nhận, giải quyết các phản ánh, khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến sản phẩm, nội dung thông tin trên nền tảng;
- Có biện pháp cho phép hiển thị ưu tiên đánh giá, phản ánh, kiến nghị của tổ chức xã hội về người tiêu dùng hoặc tổ chức đánh giá tín nhiệm theo quy định của pháp luật;



2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Những điểm mới của Luật số: 19/2023/QH15

Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh với người tiêu dùng trong các giao dịch trên không gian mạng
(Điều 40)

3. Tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số trung gian phải thực hiện thêm các trách nhiệm sau:

- Lưu trữ thông tin về sản phẩm và các giao dịch thực hiện; cho phép người tiêu dùng truy nhập, truy vết, tải, lưu trữ và in hóa đơn, tài liệu liên quan đến giao dịch nền tảng 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 đi kèm;
- Công bố công khai báo cáo về các hoạt động kiểm duyệt nội dung đã thực hiện hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- Kết nối, cung cấp dữ liệu thông tin theo thời gian thực phục vụ hoạt động kiểm tra, giám sát của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- Thực hiện các trách nhiệm khác quy định tại Luật này và quy định của pháp luật khác có liên quan.

2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Những điểm mới của Luật số: 19/2023/QH15

Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh với người tiêu dùng trong các giao dịch trên không gian mạng
(Điều 40)

4. Nền tảng số lớn (theo quy định của Chính phủ) phải thực hiện các trách nhiệm thêm sau:

- Quy định tại khoản 3 Điều 40, và
- Thiết lập kho lưu trữ các quảng cáo có sử dụng thuật toán để nhắm đến người, nhóm người tiêu dùng cụ thể;
- Đánh giá định kỳ hoạt động kiểm duyệt nội dung, việc sử dụng hệ thống thuật toán và quảng cáo nhắm đến người, nhóm người tiêu dùng;

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



Chủ đề 3:

“Bảo vệ người tiêu dùng để bị tổn thương”
trong
Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng
19/2023/QH15

2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Những điểm mới của Luật số: 19/2023/QH15

Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dễ bị tổn thương (Điều 7)

1. Người tiêu dùng dễ bị tổn thương là nhóm người có đặc điểm và hoàn cảnh khiến họ có khả năng phải chịu:

Nhiều tác động bất lợi về sức khỏe, tài sản trong quá trình mua hoặc sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ.



2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Những điểm mới của Luật số: 19/2023/QH15

Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng
dễ bị tổn thương
(Điều 7)

1. Người tiêu dùng dễ bị tổn thương bao gồm:

- Người cao tuổi theo quy định của pháp luật người cao tuổi;
- Người khuyết tật theo quy định của pháp luật người khuyết tật;
- Trẻ em theo quy định của pháp luật trẻ em;



2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Những điểm mới của Luật số: 19/2023/QH15

Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dễ bị tổn thương (Điều 7)

1. Người tiêu dùng dễ bị tổn thương bao gồm:

- *Người dân tộc thiểu số; người sống ở 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 về công tác dân tộc; d)*
- Phụ nữ đang mang thai;
- Phụ nữ đang nuôi con dưới 12 tháng tuổi;
- Người bị bệnh hiểm nghèo;



2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Những điểm mới của Luật số: 19/2023/QH15

Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng để bị tổn thương (Điều 7)

2. Người tiêu dùng dễ bị tổn thương được bảo đảm các quyền của người tiêu dùng theo:

- quy định của Luật này và
- các quyền, chính sách ưu tiên theo quy định của pháp luật có liên quan.

3. Khi giao dịch với người tiêu dùng dễ bị tổn thương, tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm:

- Bảo đảm thực hiện các quyền ưu tiên của người tiêu dùng dễ bị tổn thương trong quá trình mua bán sản phẩm, hàng hóa, cung ứng dịch vụ theo quy định của pháp luật;
- Áp dụng cơ chế khiếu nại, giải quyết tranh chấp phù hợp với yếu tố dễ bị tổn thương của người tiêu dùng theo quy định của pháp luật;

2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Những điểm mới của Luật số: 19/2023/QH15

Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng
dễ bị tổn thương
(Điều 7)



3. Khi giao dịch với người tiêu dùng dễ bị tổn thương, tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm:

- Không được từ chối giải quyết khiếu nại, đề nghị giải quyết tranh chấp của người tiêu dùng quy định **tại điểm d khoản 1 Điều này** với lý 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 và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng trong quá trình thực hiện giao dịch với người tiêu dùng dễ bị tổn thương.
- Thực hiện các trách nhiệm theo quy định của Luật này và các pháp luật có liên quan khác.

2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Những điểm mới của Luật số: 19/2023/QH15

Chủ đề 4:

“Cơ chế giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và doanh nghiệp”

trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng
19/2023/QH15

2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Những điểm mới của Luật số: 19/2023/QH15

Phương thức giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh
(Điều 53)

1. Tranh chấp được giải quyết thông qua:

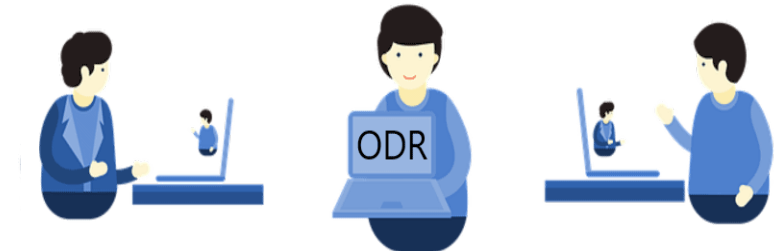
- Thương lượng;
- Hòa giải;
- Trọng tài;
- Tòa án.

2. Có thể được thực hiện theo:

- hình thức trực tiếp,
- trực tuyến hoặc
- các hình thức khác theo quy định của pháp luật có liên quan.



ONLINE DISPUTE RESOLUTION



2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Những điểm mới của Luật số: 19/2023/QH15

Hợp tác quốc tế trong giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và các tổ chức, cá nhân nước ngoài
(Điều 54)

4. Phạm vi hợp tác quốc tế trong giải quyết tranh chấp bao gồm:

- tham vấn,
- trao đổi thông tin, tài liệu,
- tiếp nhận và giải quyết các tranh chấp,
- xử lý các hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng hoặc
- các hoạt động hợp tác quốc tế phù hợp khác theo quy định của pháp luật Việt Nam và điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên.



2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Những điểm mới của Luật số: 19/2023/QH15

Trách nhiệm cung cấp thông tin trong quá trình giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và các tổ chức, cá nhân kinh doanh
(Điều 55)

1. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm:

Cung cấp đầy đủ, chính xác và kịp thời các thông tin, tài liệu theo yêu cầu của cơ quan nhà nước, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong quá trình giải quyết tranh chấp, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

2. Cơ quan nhà nước, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có trách nhiệm:

Bảo mật thông tin, tài liệu được cung cấp theo quy định của pháp luật.

2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Những điểm mới của Luật số: 19/2023/QH15

THƯƠNG LƯỢNG (Mục 2) (Điều 56)

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải tiếp nhận yêu cầu thương lượng của người tiêu dùng theo quy định tại Điều 57.

3. Trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh không trả lời yêu cầu thương lượng của người tiêu dùng theo quy định tại Điều 57 hoặc từ chối thương lượng mà không có lý do chính đáng, người tiêu dùng có quyền yêu cầu cơ quan quản lý nhà nước, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hỗ trợ thương lượng khi cho rằng quyền, lợi ích hợp pháp của mình bị xâm phạm.

2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Những điểm mới của Luật số: 19/2023/QH15

Trình tự, thủ tục thương lượng (Điều 57)

1. Người tiêu dùng gửi yêu cầu thương lượng với các thông tin, tài liệu liên quan (nếu có) đến tổ chức, cá nhân kinh doanh.
2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm tiếp nhận, tiến hành thương lượng với người tiêu dùng trong thời hạn không quá 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu. Trường hợp từ chối thì phải nêu rõ lý do để người tiêu dùng biết.
3. Trong trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 56, người tiêu dùng gửi yêu cầu tổ chức thương lượng và các tài liệu liên quan đến cơ quan quản lý nhà nước, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
4. Trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu của người tiêu dùng, cơ quan quản lý nhà nước, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có trách nhiệm chuyển yêu cầu của người tiêu dùng đến tổ chức, cá nhân kinh doanh.

2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Những điểm mới của Luật số: 19/2023/QH15

Trình tự, thủ tục thương lượng (Điều 57)

5. Tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm:

- Tiến hành thương lượng với người tiêu dùng trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu và
- Thông báo bằng văn bản kết quả thương lượng đến cơ quan quản lý nhà nước, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong vòng 05 ngày làm việc kể từ thời điểm kết thúc thương lượng.

6. Trường hợp từ chối yêu cầu thương lượng của người tiêu dùng:

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải trả lời bằng văn bản hoặc các hình thức có giá trị tương đương và nêu rõ lý do.



2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Những điểm mới của Luật số: 19/2023/QH15

Các trường hợp không tiếp nhận, giải quyết yêu cầu hỗ trợ thương lượng (Điều 58)

1. Người tiêu dùng không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp.
2. Người không có thẩm quyền đại diện thực hiện yêu cầu.
3. Người tiêu dùng không cung cấp đầy đủ thông tin, tài liệu để xác định chính xác tổ chức, cá nhân có liên quan hoặc bằng chứng liên quan đến giao dịch.
4. Nội dung yêu cầu hỗ trợ không thuộc chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền của cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoặc mục đích, phạm vi, lĩnh vực hoạt động của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
5. Yêu cầu đã được cơ quan quản lý nhà nước khác giải quyết hoặc đã được cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giải quyết trước đó.

2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Những điểm mới của Luật số: 19/2023/QH15

GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP TẠI TÒA ÁN (Mục 5) Vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (Điều 70)

Vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là vụ án mà:

- bên khởi kiện là người tiêu dùng hoặc
- tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng
- theo quy định tại Luật này.

2. Được giải quyết theo thủ tục rút gọn quy định trong pháp luật về tố tụng dân sự khi có đủ các điều kiện sau đây:

- Người tiêu dùng khởi kiện;
- tổ chức, cá nhân trực tiếp cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng bị khởi kiện;
- Vụ án đơn giản, chứng cứ rõ ràng;
- Giá trị giao dịch dưới 100 triệu đồng.

2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Những điểm mới của Luật số: 19/2023/QH15

Chủ đề 5:

“Sử dụng người nổi tiếng, người có tầm ảnh hưởng để quảng bá các sản phẩm, dịch vụ tới người tiêu dùng”

trong

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 19/2023/QH15



2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Những điểm mới của Luật số: 19/2023/QH15

Giải thích từ ngữ (Điều 3)

5. Người có ảnh hưởng là:

- các chuyên gia, người được xã hội chú ý trong ngành nghề, lĩnh vực nhất định và
- các đối tượng khác theo quy định của Chính phủ.

Dự kiến trong Nghị định hướng dẫn một số điều của Luật này, sẽ quy định như sau:

Người có ảnh hưởng bao gồm:

- Người đã, đang có chức vụ, quyền hạn, có học hàm, học vị, chức danh cao như Giáo sư, Phó Giáo sư, Đại sứ, Tiến sỹ, Thạc sỹ, Đại tá, Thượng tá, hoặc cao hơn,... đang công tác trong cơ quan, tổ chức, đơn vị, khu vực nhà nước theo quy định của pháp luật;
- Chuyên gia trong các lĩnh vực;

2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Những điểm mới của Luật số: 19/2023/QH15

Giải thích từ ngữ (Điều 3)



Người có ảnh hưởng bao gồm :

- Người biểu diễn nghệ thuật, trình diễn thời trang, người đẹp, người mẫu đã có danh hiệu theo quy định của pháp luật;
- Người có uy tín theo quy định của pháp luật;
- Chủ tài khoản, trang thông tin cá nhân có số lượng lớn người theo dõi trên không gian mạng, thông qua nền tảng số, mạng xã hội hoặc được nền tảng số, mạng xã hội công nhận, chứng nhận do cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền về thông tin và truyền thông công bố;
- Các đối tượng khác theo quy định của pháp luật.

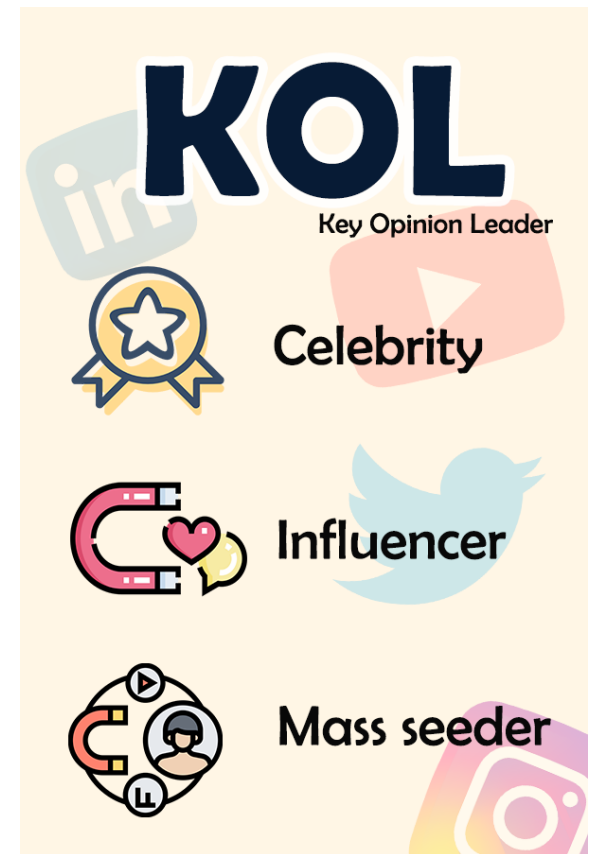
2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Những điểm mới của Luật số: 19/2023/QH15

Các hành vi bị cấm (Điều 17)

Sử dụng hoặc lợi dụng hình ảnh, lời khuyên, khuyến nghị của người có ảnh hưởng nhằm (m):

- Xúc tiến thương mại hoặc khuyến khích người tiêu dùng mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, mà không thông báo trước cho người tiêu dùng đây là các nội dung được tài trợ;



2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Những điểm mới của Luật số: 19/2023/QH15

Trách nhiệm của bên thứ ba trong việc cung cấp thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng
(Điều 22)

3. Trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ thông qua người có ảnh hưởng thì người có ảnh hưởng có trách nhiệm:

- Thực hiện quy định tại **khoản 1 Điều này**; (a)
- **Thông báo trước cho người tiêu dùng đây là các nội dung được tài trợ.** (b)

1. Trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng thông qua bên thứ ba, thì bên thứ ba (ví dụ: người có ảnh hưởng) có trách nhiệm:

- Bảo đảm cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ được cung cấp và các chương trình đánh giá, xếp hạng liên quan (nếu có);
- Yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp chứng cứ chứng minh tính chính xác, đầy đủ của thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ

2. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.

Những điểm mới của Luật số: 19/2023/QH15

Trách nhiệm của bên thứ ba trong việc cung cấp thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng
(Điều 22)

1. Trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng thông qua bên thứ ba, thì bên thứ ba (ví dụ: người có ảnh hưởng) có trách nhiệm:

- Chịu trách nhiệm liên đới về việc cung cấp thông tin không chính xác hoặc không đầy đủ, trừ trường hợp chứng minh đã thực hiện tất cả biện pháp theo quy định của pháp luật để kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của thông tin;
- Tuân thủ các quy định của pháp luật về báo chí, pháp luật về quảng cáo.

THỰC TRẠNG CÔNG TÁC BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

NHỮNG THÀNH TỰU

- Đã hình thành hệ thống các văn bản pháp luật BVQLNTD từ Luật- Nghị định hướng dẫn thi hành làm cơ sở pháp lý cho thực thi công tác BVQLNTD

THỰC TRẠNG CÔNG TÁC BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

NHỮNG THÀNH TỰU

Hệ thống cơ quan quản lý nhà nước

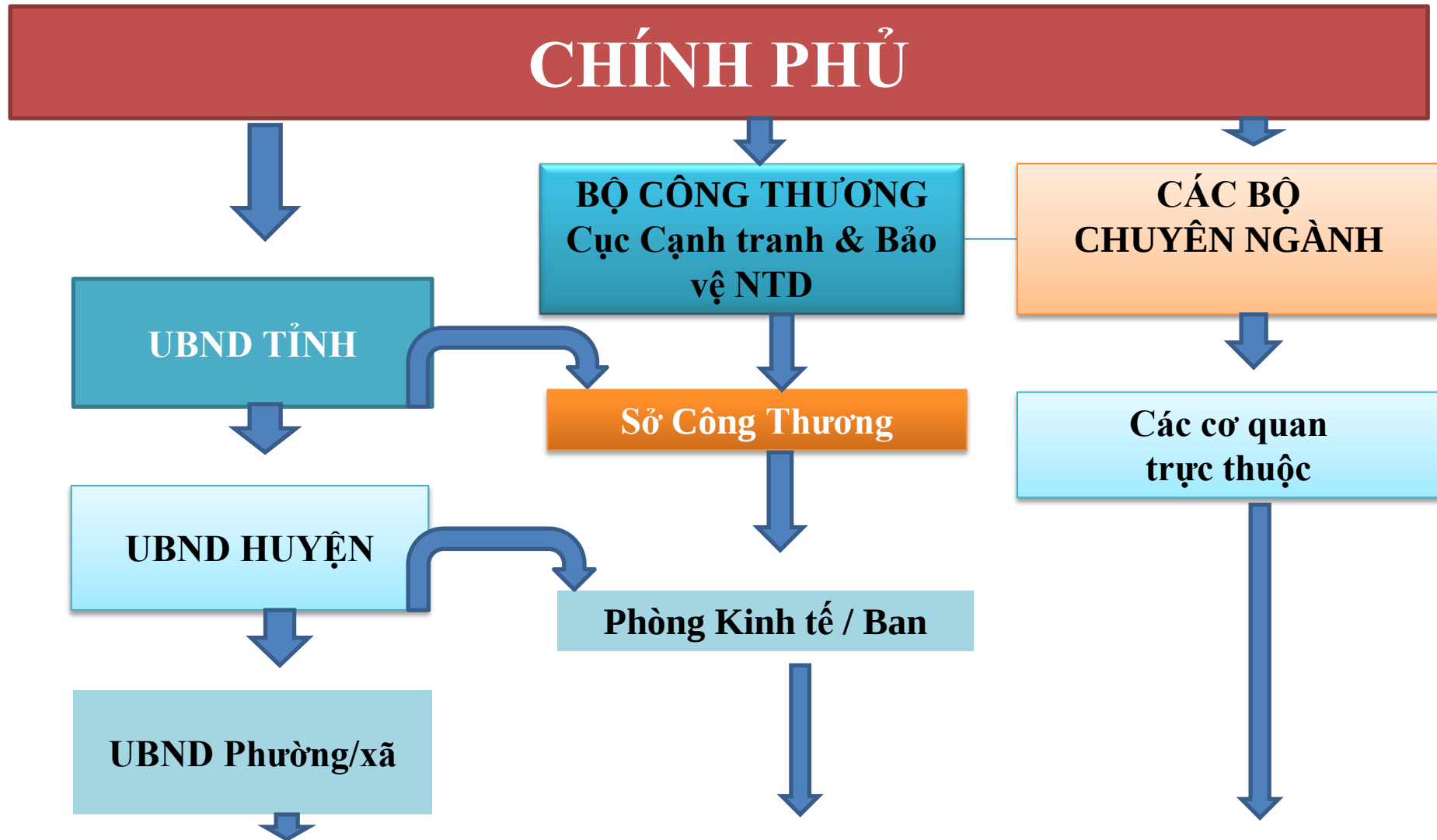
Đã hình thành được hệ thống các cơ quan nhà nước chịu trách nhiệm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng:

- **Tại Trung ương:** Nhiệm vụ về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Bộ Công Thương được giao chủ yếu cho Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng.
- **Tại địa phương (cấp tỉnh):** 100% Sở Công Thương đã giao nhiệm vụ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho các Phòng chuyên môn...
- **Tại cấp huyện:** Giao nhiệm vụ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho Phòng Kinh tế hoặc Phòng Kinh tế Hạ tầng...

Đặc trưng của mô hình hệ thống cơ quan nhà nước về bảo vệ NTD ở Việt Nam

- Là mô hình **phi tập trung**: Trách nhiệm trong việc bảo vệ NTD không tập trung vào một cơ quan duy nhất ở Trung ương.
 - Ưu điểm: Tạo khả năng huy động lực lượng đông đảo để thực hiện mục tiêu bảo vệ NTD
 - Hạn chế: Tạo khả năng **chồng chéo về thẩm quyền hoặc đùn đẩy trách nhiệm** trong việc thực hiện nhiệm vụ chung.
- Hệ thống Cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ NTD
 - Bộ Công Thương;
 - Bộ khoa học và Công nghệ;
 - Bộ Y tế;

TRÁCH NHIỆM QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG ở Việt Nam



NGƯỜI TIÊU DÙNG TẠI VIỆT NAM

THỰC TRẠNG CÔNG TÁC BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

NHỮNG THÀNH TỰU

Hệ thống tổ chức xã hội

- Đã hình thành mạng lưới Hội bảo vệ quyền lợi người NTD từ trung ương đến cơ sở
- Tại một số tỉnh, thành đã phát triển mạng lưới Hội xuống cấp huyện, xã; tạo hệ thống bao phủ rộng khắp các tỉnh thành trên cả nước.
- Công tác tuyên truyền nâng cao nhận thức về quyền của NTD đã thay đổi cơ bản nhận thức của NTD cả nước; Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam vào ngày 15/3 hàng năm.

HOẠT ĐỘNG CỦA HỘI BẢO VỆ QUYỀN LỢI NTD

1. Tham gia tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật và kiến thức tiêu dùng;

Hàng giả, hàng không đảm bảo chất lượng

An toàn Thực phẩm

Giá cả tiêu dùng

Nâng cao hiệu quả Bảo vệ người tiêu dùng trong các vấn đề khác

Tổ chức tư vấn kiến thức tiêu dùng

2. Tư vấn, giúp đỡ, giải quyết các khiếu nại, phản ánh của người tiêu dùng;
3. Đại diện người tiêu dùng khởi kiện vì lợi ích công cộng
4. Cung cấp thông tin cho cơ quan quản lý nhà nước về hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng;
5. Độc lập khảo sát, thử nghiệm và công bố kết quả khảo sát;
6. Tham gia xây dựng pháp luật, chủ trương, chính sách, phương hướng, kế hoạch và biện pháp về bảo vệ quyền lợi NTD.

THỰC TRẠNG CÔNG TÁC BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

NHỮNG THÀNH TỰU

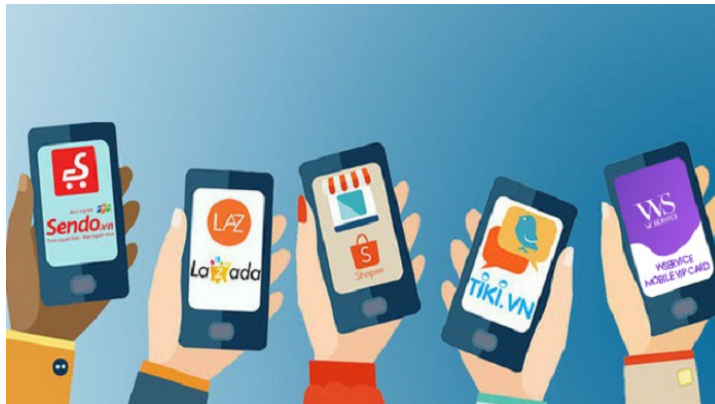
Việt Nam đã thực sự hội nhập quốc tế về công tác BVQLNTD; Tham gia Mạng lưới thực thi bảo vệ người tiêu dùng quốc tế (ICPEN); Ủy ban bảo vệ người tiêu dùng ASEAN (ACCP); Tổ chức Quốc tế người tiêu dùng (CI).

THỰC TRẠNG CÔNG TÁC BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

NHỮNG HẠN CHẾ

Pháp luật BVQLNTD còn hạn chế chỉ phù hợp với TM truyền thống chưa phù hợp với TMĐT và cách mạng CN 4.0

- **Cơ chế Quản lý?**
- Quy định trách nhiệm của thương nhân trong khuyến mại **chưa chặt chẽ, chưa bảo đảm lợi ích** của khách hàng;
- Nhiều người khi gặp thiệt hại không biết khiếu nại ở đâu (mua online)?



THỰC TRẠNG CÔNG TÁC BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

NHỮNG HẠN CHẾ

➤ **Hạn chế về tổ chức bộ máy, năng lực, kinh phí và mô hình hoạt động chuyên môn của công tác BVQLNTD.**

- Nhiều cơ quan cùng tham gia, không ai chịu trách nhiệm chính về QLNTD;

- Còn một số ít tỉnh chưa có Hội BVQLNTD?

➤ **Quyền lợi của NTD không được tôn trọng**, đe dọa sức khỏe, tính mạng của NTD khi sử dụng hàng nhái, hàng giả; đặc biệt an toàn vệ sinh thực phẩm (làm hại cả giống nòi), ảnh hưởng đến phát triển.

THỰC TRẠNG CÔNG TÁC BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

NHỮNG HẠN CHẾ

➤ **Thực thi pháp luật BVQLNTD chưa nghiêm:**

- **Tiếp nhận và giải quyết yêu cầu** của khách hàng chưa đáp ứng yêu cầu của thực tế
- **Chi phí khởi kiện, thuê luật sư, đi lại, giám định và thời gian** giải quyết kéo dài cũng khiến người tiêu dùng e ngại.
- **Quản lý thị trường kiểm tra 160.000** vụ- xử lý 103.000 vụ/ năm; chiếm 45 % số vụ vi phạm bị xử lý hành chính.

THỰC TRẠNG CÔNG TÁC BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

NGUYÊN NHÂN KHÁCH QUAN CỦA HẠN CHẾ Ở VIỆT NAM



KHÔNG BÌNH ĐẲNG
- Vị thế giữa **NTD**
với đơn vị **SXKD**
Hàng hóa, dịch vụ

Tâm lý người tiêu dùng VN:

- + Không am hiểu về HH, qui định khiếu nại và giải quyết tranh chấp.
 - + Ngại va chạm khi quyền lợi bị đe dọa
 - + Dễ thỏa hiệp, tránh phiền phức nhất
- Là trong mua hàng trực tuyến.

- Không đủ cơ sở vật chất kỹ thuật, chưa cụ thể hóa các qui định.

THỰC TRẠNG CÔNG TÁC BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

**Nguyên
nhân
Chủ
quan**

1. Nhận thức của cơ quan quản lý và người tiêu dùng

2. Chế tài chưa đủ mức răn đe với các hành vi vi phạm pháp luật

**3. Năng lực, hiệu quả thực thi pháp luật
Của cơ quan Quản lý Nhà nước**

4. Công tác thanh tra, kiểm tra còn hạn chế

**5. NTD không cung cấp được đầy đủ chính xác
Chứng cứ vi phạm: hàng hóa không nguyên vẹn,
Hóa đơn rách nát hoặc bị mất..**

GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TẠI VIỆT NAM

- ❑ Chỉ thị số 30-CT/TW của Ban Bí thư **Tăng cường sự lãnh đạo của Đảng** đối với công tác bảo vệ quyền lợi của NTDTCCCT, Ngày 22 tháng 01 năm 2019;
- **Tuyên truyền** nâng cao nhận thức cho NTD và Tổ chức SX KD.
- **Hoàn thiện pháp luật**, chính sách bảo vệ quyền lợi NTD.
- Hoàn thiện **cơ chế phối hợp giữa** các cơ quan, tổ chức ở trung ương với địa phương;
- Nâng cao **trách nhiệm của các cá nhân, tổ chức kinh doanh** HH, DV;
- Nâng cao **trách nhiệm và nghiệp vụ** của các tổ chức xã hội Bảo vệ Quyền Lợi NTD;
- Trở thành **Người tiêu dùng thông minh**.

Chỉ thị số 30-CT/TW của Ban Bí thư đối với công tác bảo vệ quyền lợi của NTD

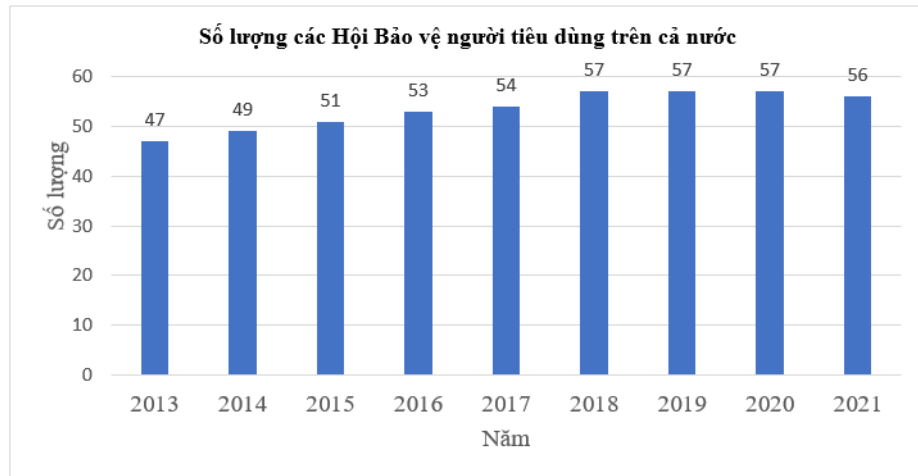


1. Tuyên truyền nâng cao nhận thức về Bảo vệ quyền lợi của NTD

- Xác định sử dụng tổng hợp các hình thức tuyên truyền tới tận các vùng sâu, vùng xa
- Xác định rõ nội dung tuyên truyền:



**HỘI BẢO VỆ
NGƯỜI TIÊU DÙNG VIỆT NAM**



Bảng: Số lượng các Hội Bảo vệ người tiêu dùng trên cả nước qua các năm



Đại hội thành lập Hội BVNTDVN được tổ chức vào ngày 29/11/2018 tại Hà Nội

1. Tuyên truyền nâng cao nhận thức về Bảo vệ quyền lợi của NTD



Quyết định số 1035/QĐ-TTg ngày 10/7/2015

1. Tuyên truyền nâng cao nhận thức về Bảo vệ quyền lợi của NTD

Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2024 là
“Thông tin minh bạch - Tiêu dùng an toàn”.

- Lễ phát động Ngày Quyền của Người tiêu dùng Việt Nam được tổ chức vào 18h ngày 9/3



1. Tuyên truyền nâng cao nhận thức về Bảo vệ quyền lợi của NTD

Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2024 là

“Thông tin minh bạch - Tiêu dùng an toàn”.

- Hội chợ "Hàng hoá, sản phẩm vì người tiêu dùng" được tổ chức từ ngày 9/3 đến 13/3/2023 với quy mô khoảng 140-150 gian hàng của doanh nghiệp, tổ chức kinh doanh.

CHƯƠNG TRÌNH HỖ TRỢ
NGÀY QUYỀN CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG VIỆT NAM NĂM 2023

HỘI CHỢ
HÀNG HÓA, SẢN PHẨM VÌ NGƯỜI TIÊU DÙNG

Thời gian: Từ ngày 9 đến ngày 13 tháng 3 năm 2023
Địa điểm: Công viên Thống Nhất, cổng phố Trần Nhân Tông,
phường Lê Đại Hành, quận Hai Bà Trưng, Hà Nội

READ MORE

1. Tuyên truyền nâng cao nhận thức về Bảo vệ quyền lợi của NTD

- Giải chạy "Vì Quyền lợi người tiêu dùng" - Race for Consumers diễn ra vào 6h30 ngày 11/3

  **CHƯƠNG TRÌNH HỖ TRỢ**
NGÀY QUYỀN CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG VIỆT NAM NĂM 2023



GIẢI CHẠY
VÌ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG
Thời gian: 06h30 ngày 11 tháng 3 năm 2023
Địa điểm: Công viên Thống Nhất, công phố Trần Nhân Tông,
phường Lê Đại Hành, quận Hai Bà Trưng, Hà Nội

[READ MORE](#)

1. Tuyên truyền nâng cao nhận thức về Bảo vệ quyền lợi của NTD



2. Hoàn thiện cơ chế phối hợp giữa các cơ quan, tổ chức ở trung ương với địa phương

- Phân công, phân cấp về trách nhiệm cụ thể giữa Bộ Công Thương- Bộ Khoa học & công nghệ- Bộ Y tế với các địa phương, làm rõ trách nhiệm về BVQLNTD.
- Thường xuyên phối hợp giữa các cơ quan với nhau và nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu.
- Tăng cường phối hợp giữa Sở Công Thương các tỉnh với Hội Bảo vệ quyền lợi NTD.
- Nâng cao trách nhiệm của các cơ quan hành chính như quản lý thị trường cả về tư cách đạo đức công vụ, kỹ năng nghiệp vụ trong đấu tranh có hiệu quả đối với các hành vi vi phạm về buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả đang là nỗi lo của NTD.
- Hoàn thiện cơ chế và trình tự giải quyết tranh chấp tiêu dùng có yếu tố nước ngoài hoặc xuyên biên giới; bổ sung điều khoản bảo vệ người tiêu dùng trong thương mại điện tử.
- Hình thành các chuẩn mực về kỹ thuật, trình tự giải quyết tranh chấp nhằm nâng cao niềm tin của NTD vào pháp luật BVQLNTD.

3. Nâng cao trách nhiệm của các cá nhân, tổ chức kinh doanh HH, DV

- Hình thành tư duy **Kinh doanh lành mạnh** của cá nhân, tổ chức cung cấp hàng hóa và dịch vụ cho NTD;
- Bảo vệ quyền lợi NTD là **trách nhiệm chủ yếu và quan trọng** của người kinh doanh, phục vụ tốt nhu cầu của NTD là con đường là giàu chính đáng và lâu bền nhất;
- Tuân thủ trách nhiệm cung cấp thông tin, bảo hành bảo trì hàng hóa, qui định ghi nhãn mác và xuất xứ hàng hóa nhất là hàng nhập khẩu.
- Phát hiện, tuyên truyền điển hình và có chính sách khen thưởng đối với cá nhân tổ chức kinh doanh vì quyền lợi của NTD;

3. Nâng cao trách nhiệm của các cá nhân, tổ chức kinh doanh HH, DV

- Có các hình thức xử lý vi phạm thích đáng với cá nhân, tổ chức làm giàu bất chính, lợi dụng sự thiếu hiểu biết của NTD, kẽ hở của luật pháp, lợi dụng sự khan hiếm hàng hóa để kiếm lời bằng mọi cách;
- Cần có cảnh báo với các cá nhân kinh doanh thương mại điện tử về giữ bí mật thông tin, bảo đảm an toàn trong giao dịch và cung ứng hàng hóa, dịch vụ;
- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm soát hoạt động của cá nhân, tổ chức kinh doanh nhằm tạo niềm tin của người tiêu dùng.

3. Nâng cao trách nhiệm của các cá nhân, tổ chức kinh doanh HH, DV

DOANH NGHIỆP NÊN CUNG CẤP CÁC KÊNH THÔNG TIN TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG



Doanh nghiệp phải có trách nhiệm về việc:

- 1** Thiết lập đường dây nóng, tổng đài chăm sóc khách hàng hoặc trung tâm hỗ trợ khách hàng



- 2** Giải thích rõ ràng các điều kiện và thông tin liên quan đến việc bồi thường



- 3** Cung cấp các chính sách bồi thường phù hợp*



(*) dựa trên chính sách về bảo hành

Tăng cường các trách nhiệm của doanh nghiệp góp phần giảm thiểu số lượng khiếu nại từ người tiêu dùng:

- 1** Trung thực trong việc tiếp thị và bán hàng



- 2** Đảm bảo về chất lượng của hàng hóa và dịch vụ



- 3** Áp dụng các điều khoản và điều kiện công bằng trong giao dịch với người tiêu dùng



4. Nâng cao trách nhiệm và kỹ năng nghiệp vụ của các tổ chức xã hội

- Có chính sách khuyến khích các tổ chức xã hội, phát triển mạng lưới hội viên tham gia công tác bảo vệ quyền lợi của NTD;
- Thường xuyên tập huấn nâng cao chuyên môn nghiệp vụ cho các thành viên của tổ chức xã hội trong bảo vệ QLNTD;
- Hội BVQLNTD luôn nắm bắt chủ trương, có những ý kiến tham mưu trong kế hoạch tổ chức các buổi chợ hàng Việt ở nông thôn, đưa hàng hóa về vùng sâu vùng xa v.v

4. Nâng cao trách nhiệm và kỹ năng nghiệp vụ của các tổ chức xã hội

- Làm tốt công tác tư vấn lựa chọn hàng hóa và tư vấn giải quyết khiếu nại, tranh chấp bảo vệ quyền lợi NTD;
- Tham gia Đoàn kiểm tra liên ngành về kiểm tra chống gian lận thương mại và công tác bảo đảm an toàn thực phẩm trong dịp Tết, cao điểm mua sắm;
- Tham gia tham gia xử lý vụ khiếu nại của người tiêu dùng về vệ sinh an toàn thực phẩm, buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả;
- Phối hợp cùng các cơ quan chức năng kiểm tra, giám sát thị trường, cảnh báo cho người tiêu dùng về các mặt hàng kém chất lượng, hàng giả, hàng nhái.

5. Trở thành người tiêu dùng thông minh

> Trong bối cảnh hội nhập KTQT, SXKD trong cách mạng CN 4.0; cơ chế giải quyết khiếu nại còn bất cập, thì người tiêu dùng phải trở thành người tiêu dùng thông minh:

- Hiểu rõ quyền lợi và trách nhiệm của NTD để tự bảo vệ quyền lợi của mình;
- Hiểu quy định về nhãn mác và xuất xứ hàng hóa để Lựa chọn hàng hóa phù hợp với nhu cầu của mình, tránh mua phải hàng giả, hàng nhái;
- Bảo vệ thông tin cá nhân không để bị lợi dụng sơ hở thông tin nhất là trong lĩnh vực thanh toán;

5. Trở thành người tiêu dùng thông minh

- Dạy cho học sinh tiểu học kỹ năng sống, chú ý đến an toàn thực phẩm để biết tự bảo vệ mình, hình thành ý thức tự bảo vệ bản thân khi tiêu dùng ngay khi còn nhỏ;
- Không mua hàng ở những nơi không có địa chỉ rõ ràng hoặc niêm yết giá bán rẻ hơn nhiều so với giá trị thực tế hàng hóa;
- Yêu cầu được cung cấp thông tin trung thực, được bồi thường khi bị thiệt hại; khởi kiện các tổ chức, cá nhân sản xuất kinh doanh, dịch vụ sai trái;
- Phát hiện, tố cáo các hành vi gian lận tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng, nhãn hiệu hàng hóa, giá cả;
- Lưu giữ các bằng chứng vi phạm đầy đủ để làm bằng chứng xác thực việc mình bị vi phạm để đòi quyền lợi của NTD.

GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TẠI HÀ TĨNH

Quy chế phối hợp thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh (số **18/2022/QĐ-UBND** ngày 14/7/2022)

1. Phối hợp trong **trao đổi thông tin** về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các thông tin về sản phẩm hàng hóa của các doanh nghiệp; trao đổi thông tin trong quá trình xử lý các vấn đề liên quan đến hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao của cơ quan, đơn vị.
2. **Phối hợp trong công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật** liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tư vấn, hỗ trợ hướng dẫn kiến thức, kỹ năng và nâng cao nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
3. Phối hợp trong **công tác thanh tra, kiểm tra** việc chấp hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng
4. Phối hợp trong công tác **điều tra xử lý xác minh** hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng
5. Phối hợp thực hiện chế độ **báo cáo kết quả thực hiện** quản lý Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

HƯỚNG DẪN GỬI PHẢN ÁNH



TỔNG ĐÀI
18006838

BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG
18006838

TƯ VẤN, HỖ TRỢ NGƯỜI TIÊU DÙNG

-  25 Ngô Quyền, Hoàn Kiếm, Hà Nội
-  khieunai@bvntd.gov.vn
-  bvntd.gov.vn



Thank* you!

