

SỞ TƯ PHÁP TỈNH TUYÊN QUANG

ĐỀ CƯƠNG GIỚI THIỆU LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa XV, Kỳ họp thứ 5 thông qua ngày 20/6/2023; Chủ tịch nước ký Lệnh công bố số 06/2023/L-CTN ngày 30/6/2023; có hiệu lực thi hành từ ngày 01/7/2024 (trừ một số trường hợp quy định chuyển tiếp) và thay thế Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 (đã được sửa đổi, bổ sung năm 2018).

I. SỰ CẦN THIẾT BAN HÀNH LUẬT¹

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã 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, có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 7 năm 2011, được sửa đổi, bổ sung tại Điều 30 Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của 37 luật có liên quan đến quy hoạch ngày 20/11/2018 (Sau đây gọi là Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010). Trong gần 12 năm thực thi, các quy định tại Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản hướng dẫn Luật đã góp phần thay đổi mạnh mẽ công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đồng thời, kiến tạo các khuôn khổ, nền tảng cơ bản vững chắc để tiếp tục tạo dựng sự phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Việt Nam trong thời gian tới.

Tuy nhiên, nhu cầu cấp thiết về kịp thời thể chế hóa quan điểm chủ trương của Đảng tại Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIII, Hiến pháp 2013; để phù hợp với sự thay đổi của bối cảnh kinh tế - xã hội, xu hướng hội nhập quốc tế; trên cơ sở nhận diện những hạn chế, bất cập sau 12 năm ban hành, tổ chức thực hiện các quy định hiện hành cho thấy Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 cần được sửa đổi, bổ sung với các lý do cụ thể như sau:

1. Đảm bảo sự thích ứng với môi trường kinh doanh mới

Tình hình môi trường kinh doanh – tiêu dùng cả trong nước và quốc tế có những biến động so với thời điểm nghiên cứu, xây dựng và ban hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010. Hiến pháp năm 2013 được Quốc hội thông qua và có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 01 năm 2014 đã bổ sung nhiều quy định liên quan đến việc bảo đảm đầy đủ các quyền con người, quyền công dân; tiếp đó, nhiều Luật mới liên quan đến các khía cạnh trong giao dịch giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh đã được ban hành hoặc sửa đổi bổ sung để tạo sự thống nhất, đồng bộ trong hệ thống pháp luật Việt Nam như:

¹ Tờ trình số 257/TTr-CP ngày 01 tháng 8 năm 2022 của Chính phủ về Dự án Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (sửa đổi).

Bộ luật Dân sự 2015, Bộ luật Tố tụng dân sự 2015, Luật An ninh mạng 2018, Luật Cảnh tranh 2018, Luật Quản lý Ngoại thương 2018...

Bên cạnh đó, sự phát triển kinh tế, xã hội, khoa học và công nghệ cũng như sự xuất hiện của dịch bệnh Covid - 19 đã làm xuất hiện và thúc đẩy sự phát triển của nhiều hình thức kinh doanh, tiêu dùng mới, đặc biệt là các giao dịch trên môi trường điện tử, các giao dịch xuyên biên giới, các dịch vụ chia sẻ trên nền tảng công nghệ số... Do đó, việc thi hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã phát sinh nhiều vướng mắc, bất cập, một số quy định không còn phù hợp với thực tiễn, trong đó có nhiều quy định quan trọng liên quan đến phạm vi điều chỉnh, đối tượng điều chỉnh, giao dịch giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh và người tiêu dùng, các giao dịch có sự tham gia của nhiều bên hoặc có yếu tố nước ngoài...

2. Khắc phục hạn chế, bất cập của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010

Một số bất cập, hạn chế nổi bật trong các quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 có thể chỉ ra là:

- Các trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người tiêu dùng chưa được quy định hoặc có quy định nhưng theo hướng riêng rẽ, chưa có sự kết nối để tạo hiệu quả điều chỉnh thống nhất. Các yêu cầu, việc phân loại tính chất mức độ khuyết tật của hàng hóa và việc kiểm soát chưa được quy định phù hợp đã tạo khó khăn cho quá trình thực thi của cả cơ quan quản lý nhà nước và tổ chức, cá nhân kinh doanh.

- Các quy định liên quan đến hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung chưa thực sự chặt chẽ, đầy đủ, rõ ràng, đặc biệt là trong bối cảnh thời đại cách mạng công nghiệp lần thứ 4 khi sự phát triển không ngừng của Internet càng làm gia tăng vai trò của hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; một số quy định còn thiếu tính linh hoạt, không cho phép tính toán đến hoàn cảnh, lĩnh vực kinh doanh đặc thù của từng loại thị trường.

- Các phương thức giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và các tổ chức, cá nhân kinh doanh chưa được quy định phù hợp và đầy đủ khiến cho nhiều khiếu nại không được giải quyết.² Tuy số lượng tranh chấp được giải quyết qua phương thức thương lượng, hòa giải chiếm số lượng lớn nhưng hiệu quả, giá

² Phương thức Trọng tài và Tòa án không được nhiều người tiêu dùng lựa chọn do thủ tục phức tạp, thời gian giải quyết vụ việc lâu, chi phí cao trong khi giá trị các vụ việc vi phạm quyền lợi người tiêu dùng là thấp. Điều 41 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định về áp dụng thủ tục đơn giản để giải quyết vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Tuy nhiên, trên thực tế các quy định về trình tự tố tụng tại Tòa chưa đầy đủ để có thể thực hiện theo thủ tục này.

trị và hiệu lực thi hành của các phương thức này là chưa cao. Chưa có sự phân biệt rõ ràng giữa các khái niệm yêu cầu, phản ánh, khiếu nại và cách xử lý.

- Một số quy định hiện nay chỉ phù hợp với các giao dịch, kinh doanh – tiêu dùng có tính “truyền thống” mà chưa tính đến mô hình kinh doanh có yếu tố mới, trong điều kiện chuyển đổi số.

- Chưa có cơ chế kêu gọi toàn xã hội tham gia vào công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đặc biệt chưa có cơ chế phù hợp để thành lập và tạo điều kiện cho các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ người tiêu dùng hoạt động chuyên nghiệp, hiệu quả.

- Một số trách nhiệm bảo vệ người tiêu dùng của doanh nghiệp đã không còn phù hợp, đầy đủ do sự xuất hiện của nhóm người tiêu dùng mới hoặc hành vi tiêu dùng mới.

- Nhiều hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng mới xuất hiện nhưng chưa được bổ sung vào phần các hành vi cấm hoặc nghĩa vụ của các chủ thể có liên quan.

- Chưa thể hiện rõ vai trò, trách nhiệm của người tiêu dùng trong việc thúc đẩy xu hướng sản xuất, tiêu dùng bền vững.

3. Đáp ứng các yêu cầu trong xu thế hội nhập kinh tế và phù hợp với các cam kết quốc tế

Các quốc gia trên thế giới xác định pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là công cụ hữu hiệu để Nhà nước thực hiện chức năng đảm bảo quyền công dân, quyền của người tiêu dùng trong các giao dịch, đồng thời, điều chỉnh, định hướng hoạt động kinh doanh của các tổ chức, cá nhân kinh doanh. Việc sử dụng hiệu quả các cơ chế, công cụ, chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng mà chủ yếu là thông qua thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sẽ có tác dụng tương hỗ cho các chính sách quản lý ngành khác, góp phần quan trọng trong việc nâng cao hiệu quả vận hành của nền kinh tế, xây dựng môi trường kinh doanh lành mạnh, nâng cao uy tín và sức thu hút của nền kinh tế của đất nước trên bình diện khu vực và thế giới. Điều này đặc biệt quan trọng trong bối cảnh tình hình kinh tế thế giới được dự báo là có những diễn biến phức tạp, xu hướng trỗi dậy của chủ nghĩa bảo hộ tại một số quốc gia trên thế giới tiềm ẩn tác động bất lợi đến nền kinh tế trong nước.

Việt Nam đang trong tiến trình hội nhập sâu rộng vào kinh tế thế giới. Trong nhiều Hiệp định thương mại tự do thế hệ mới mà Việt Nam tham gia đều có các cam kết về chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam. (Ví dụ như tại Chương 16 của Hiệp định CP TPP có quy định tại Điều 16.6 về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong đó có các cam kết về hoàn thiện thể chế chính sách, tăng cường hợp tác, tăng cường trao đổi thông tin giữa các cơ quan, tổ chức về bảo vệ người tiêu dùng...). Do đó, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu

dùng cần được sửa đổi theo hướng phù hợp với các cam kết quốc tế và khai thác tốt cơ hội mà các hiệp định thương mại tự do mang lại.

Vì vậy, việc xây dựng Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (sửa đổi) là hoạt động cần thiết, kịp thời, không chỉ nhằm khắc phục những tồn tại, bất cập đặt ra trong quá trình thi hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng mà còn nhằm thực hiện chủ trương của Đảng và Nhà nước về hoàn thiện thể chế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; đảm bảo phù hợp với các văn bản trong hệ thống pháp luật, đặc biệt là các quy định của Bộ luật Dân sự và các văn bản pháp luật chuyên ngành; đảm bảo thực hiện các cam kết quốc tế mà Việt Nam đã ký kết, tham gia hoặc đang trong quá trình hoàn thiện các thủ tục để tham gia.

II. BỐ CỤC CỦA LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 có 07 chương, 80 Điều. So với Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010, Luật bổ sung 01 Chương, tăng 29 điều, cụ thể như sau:

1. Chương I: Những quy định chung, gồm 13 điều (*từ Điều 1 đến Điều 13*), quy định về: (1) phạm vi điều chỉnh; (2) đối tượng áp dụng; (3) giải thích từ ngữ; (4) quyền của người tiêu dùng; (5) nghĩa vụ của người tiêu dùng; (6) nguyên tắc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; (7) chính sách về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; (8) bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dễ bị tổn thương; (9) 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; (10) các hành vi bị nghiêm cấm trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; (11) yêu cầu cơ quan nhà nước xử lý vi phạm pháp luật có liên quan đến quyền lợi người tiêu dùng; (12) hợp tác quốc tế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; (13) Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam.

2. Chương II: Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người tiêu dùng, gồm 23 điều (*từ Điều 14 đến Điều 36*), quy định về: (1) 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; (2) Bảo vệ thông tin của người tiêu dùng; (3) Xây dựng quy tắc bảo vệ thông tin của người tiêu dùng; (4) Thông báo khi thu thập, sử dụng thông tin của người tiêu dùng; (5) Sử dụng thông tin của người tiêu dùng; (6) Bảo đảm an toàn, an ninh thông tin của người tiêu dùng; (7) Kiểm tra, chỉnh sửa, cập nhật, hủy bỏ, chuyển giao, ngừng chuyển giao thông tin của người tiêu dùng; (8) Cung cấp thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung cho người tiêu dùng; (9) Trách nhiệm của bên thứ ba trong việc cung cấp thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng; (10) Hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; (11) Giải thích hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; (12) Điều khoản không được phép quy định trong hợp đồng

giao kết với người tiêu dùng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; (13) Thực hiện hợp đồng theo mẫu; (14) Thực hiện điều kiện giao dịch chung; (15) Kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; (16) Cung cấp bằng chứng giao dịch; (17) Bảo hành sản phẩm, hàng hóa, linh kiện, phụ kiện; (18) Trách nhiệm tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng; (19) Trách nhiệm đối với sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật; (20) Thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật; (21) Bồi thường thiệt hại do sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật gây ra; (22) Miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại do sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật gây ra; (23) Trách nhiệm trong việc cung cấp dịch vụ không đúng nội dung đã đăng ký, thông báo, công bố, niêm yết, quảng cáo, giới thiệu, giao kết, cam kết.

3. Chương III: Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người tiêu dùng trong giao dịch đặc thù, gồm 03 mục, cụ thể:

- **Mục 1: Giao dịch từ xa**, gồm 04 điều (từ Điều 37 đến Điều 40), quy định về: (1) Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong giao dịch từ xa; (2) Giao kết hợp đồng trong giao dịch từ xa; (3) Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh với người tiêu dùng trong giao dịch trên không gian mạng; (4) Trách nhiệm công khai, gỡ bỏ thông tin cảnh báo người tiêu dùng trong giao dịch trên không gian mạng.

- **Mục 2: Cung cấp dịch vụ liên tục**, gồm 02 điều (Điều 41 và Điều 42), quy định về: (1) Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp dịch vụ liên tục; (2) Hợp đồng cung cấp dịch vụ liên tục.

- **Mục 3: Bán hàng trực tiếp**, gồm 05 điều (từ Điều 43 và Điều 47), quy định về: (1) Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong hoạt động bán hàng tận cửa; (2) Hợp đồng bán hàng tận cửa; (3) Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân bán hàng đa cấp; (4) Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp; (5) Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong hoạt động bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên.

4. Chương IV: Hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, tổ chức chính trị - xã hội và tổ chức xã hội, gồm 06 điều (từ Điều 48 đến Điều 53), quy định về: (1) Trách nhiệm của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và tổ chức chính trị - xã hội; (2) Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; (3) Hoạt động của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; (4) Quyền của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; (5) Trách nhiệm của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; (6) Tổ chức xã hội có tôn chỉ, mục đích tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

5. Chương V. Giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh, gồm 05 mục, cụ thể:

- **Mục 1: Quy định chung**, gồm 02 điều (*Điều 54 và Điều 55*), quy định về: (1) Phương thức giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh; (2) Trách nhiệm cung cấp thông tin, tài liệu trong quá trình giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh.

- **Mục 2: Thương lượng**, gồm 05 điều (*từ Điều 56 đến Điều 60*), quy định về: (1) Yêu cầu và tiếp nhận thương lượng; (2) Trình tự, thủ tục thương lượng; (3) Trường hợp không tiếp nhận và giải quyết yêu cầu hỗ trợ thương lượng; (4) Quyền và trách nhiệm của các bên trong quá trình thương lượng; (5) Kết quả thương lượng.

- **Mục 3: Hòa giải**, gồm 06 điều (*từ Điều 61 đến Điều 66*), quy định về: (1) Trình tự, thủ tục hòa giải; (2) Nguyên tắc thực hiện hòa giải; (3) Tổ chức hòa giải; (4) Hòa giải viên; (5) Kết quả hòa giải; (6) Thực hiện và công nhận kết quả hòa giải thành.

- **Mục 4: Trọng tài**, gồm 03 điều (*từ Điều 67 đến Điều 70*), quy định về: (1) Hiệu lực của điều khoản trọng tài; (2) Trình tự, thủ tục giải quyết tranh chấp tại trọng tài; (3) Nghĩa vụ chứng minh.

- **Mục 5: Giải quyết tranh chấp tại Tòa án**, gồm 04 điều (*từ Điều 70 đến Điều 73*), quy định về: (1) Vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; (2) Án phí đối với vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; (3) Công khai thông tin về vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vì lợi ích công cộng do tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khởi kiện; (4) Tiền bồi thường thiệt hại trong vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vì lợi ích công cộng do tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khởi kiện.

6. Chương VI: Quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, gồm 04 điều (*từ Điều 74 đến Điều 77*), quy định về: (1) Trách nhiệm quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; (2) Trách nhiệm của Bộ Công Thương; (3) Trách nhiệm của các Bộ, cơ quan ngang Bộ; (4) Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân các cấp.

7. Chương VII: Điều khoản thi hành, gồm 03 điều (*từ Điều 78 đến Điều 80*), quy định về: (1) Sửa đổi, bổ sung một số điều của Bộ luật Tố tụng dân sự số 92/2015/QH13 đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Bộ luật số 45/2019/QH14, Luật số 59/2020/QH14 và Luật số 13/2022/QH15; (2) Hiệu lực thi hành; (3) Điều khoản chuyển tiếp.

III. NỘI DUNG CƠ BẢN CỦA LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

1. Những quy định chung

1.1. Phạm vi điều chỉnh (*Điều 1*)

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 (*sau đây viết tắt là Luật năm 2023*) quy định về nguyên tắc, chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng; trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người tiêu dùng; hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của cơ quan, tổ chức; giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh; quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

1.2. Đối tượng áp dụng (Điều 2)

Đối tượng áp dụng của Luật năm 2023 gồm: (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 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.

So với Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010, đã được sửa đổi, bổ sung năm 2018 (*sau đây viết tắt là Luật năm 2010*), Luật năm 2023 bổ sung đối tượng áp dụng là: Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp. Đối với các giao dịch có yếu tố xuyên biên giới, các giao dịch trên không gian mạng, Luật đã bổ sung đối tượng mới là cơ quan, tổ chức, cá nhân nước ngoài có liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

1.3. Quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng (Điều 4, Điều 5)

a) *Quyền của người tiêu dùng*: Luật năm 2023 quy định, người tiêu dùng có các quyền sau:

(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 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.

Luật năm 2023 đã bổ sung một số quyền mới của người tiêu dùng như: Quyền được tạo điều kiện lựa chọn môi trường tiêu dùng lành mạnh và bền vững; quyền yêu cầu tổ chức hoặc hỗ trợ thương lượng để giải quyết tranh chấp phát sinh.

b) Nghĩa vụ của người tiêu dùng: Luật năm 2023 quy định, người tiêu dùng có các nghĩa vụ 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.

Luật năm 2023 đã bổ sung một số nghĩa vụ như: Tuân thủ quy định về kiểm định, bảo vệ môi trường, tiêu dùng bền vững theo quy định của pháp luật; 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.

1.4. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dễ bị tổn thương (Điều 8)

Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dễ bị tổn thương là quy định mới, thể hiện rõ nét chủ trương, chính sách nhân văn của Đảng, Nhà nước trong việc bảo vệ toàn diện quyền lợi chính đáng của người dân.

Luật năm 2023 giải thích “*Người tiêu dùng dễ bị tổn thương*” là người tiêu dùng có khả năng chịu nhiều 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; xác định rõ 07 nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương, gồm: (1) Người cao tuổi theo quy định của pháp luật về người cao tuổi; (2) Người khuyết tật theo quy định của pháp luật về người khuyết tật; (3) Trẻ em theo quy định của pháp luật về trẻ em; (4) 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; (5) Phụ nữ đang mang thai hoặc nuôi con dưới 36 tháng tuổi; (6) Người bị bệnh hiểm nghèo theo quy định của pháp luật; (7) Thành viên hộ nghèo theo quy định của pháp luật.

Đồng thời Luật cũng quy định một số trách nhiệm cụ thể của tổ chức, cá nhân kinh doanh, trong đó nổi bật là trách nhiệm 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.

1.5. Các hành vi bị nghiêm cấm trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (Điều 10)

Luật năm 2023 đã quy định hành vi bị cấm theo 03 nhóm, gồm: hành vi bị cấm chung đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh; hành vi bị cấm đối với tổ

chức, cá nhân bán hàng đa cấp; hành vi bị cấm đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh thiết lập, vận hành, cung cấp dịch vụ nền tảng số.

1.6. Yêu cầu cơ quan nhà nước xử lý vi phạm pháp luật có liên quan đến quyền lợi người tiêu dùng (Điều 11)

Luật năm 2023 quy định, trường hợp phát hiện hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và quy định khác của pháp luật về quyền lợi người tiêu dùng, người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân có liên quan có quyền yêu cầu trực tiếp hoặc bằng văn bản đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền để được xử lý theo quy định của pháp luật. Cơ quan nhà nước có thẩm quyền có trách nhiệm tiếp nhận và giải quyết yêu cầu của người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân có liên quan theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và lĩnh vực được phân công. Người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm cung cấp thông tin, bằng chứng về hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân kinh doanh.

1.7. Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam (Điều 13)

Luật năm 2023 đã bổ sung quy định về ***Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam***, theo đó, ngày 15 tháng 3 hằng năm là Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam.

2. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người tiêu dùng (Chương II)

Luật năm 2023 đã bổ sung quy định về trách nhiệm 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; quy định cụ thể trách nhiệm bảo vệ thông tin của người tiêu dùng; làm rõ thời hạn tính lại bảo hành trong trường hợp đổi mới sản phẩm, hàng hóa; bổ sung quy định về trách nhiệm tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng và trách nhiệm trong việc cung cấp dịch vụ không đúng nội dung đã đăng ký, thông báo, công bố, niêm yết, quảng cáo, giới thiệu, giao kết, cam kết.

Đối với quy định về thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật: Luật phân loại 02 nhóm sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật, gồm nhóm A và nhóm B. Đối với mỗi nhóm, Luật quy định trách nhiệm thu hồi tương ứng nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân kinh doanh trong việc xác định nhóm khuyết tật và thực hiện thu hồi theo phương thức phù hợp.

3. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người tiêu dùng trong giao dịch đặc thù (Chương III)

Luật năm 2023 bổ sung một số quy định nhằm tăng cường trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong các giao dịch đặc thù, bao gồm:

- Quy định rõ các thông tin cần cung cấp trong giao dịch từ xa; trách nhiệm đặc thù của tổ chức, cá nhân kinh doanh với người tiêu dùng trong giao dịch trên không gian mạng, trong đó, bao gồm trách nhiệm của tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số trung gian và tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số lớn.

- Quy định trách nhiệm thông báo công khai về đại diện theo pháp luật tại Việt Nam hoặc chỉ định đại diện theo ủy quyền tại Việt Nam và thông báo công khai về đại diện theo ủy quyền tại Việt Nam trong cung cấp dịch vụ liên tục.

- Bổ sung bán hàng đa cấp, bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên, đồng thời, quy định thêm trách nhiệm đặc thù của các tổ chức, cá nhân kinh doanh khi thực hiện giao dịch trên với người tiêu dùng.

4. Hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, tổ chức chính trị - xã hội và tổ chức xã hội (Chương IV)

Luật năm 2023 mở rộng phạm vi các tổ chức tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên cơ sở khuyến khích, tạo điều kiện để tất cả các loại hình tổ chức tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Theo đó, Luật bổ sung sự tham gia của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, tổ chức chính trị - xã hội và tổ chức xã hội trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Sự tham gia đa dạng, toàn diện của các tổ chức trên sẽ góp phần nâng cao hiệu quả thực thi bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên phạm vi cả nước.

5. Giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh (Chương V)

Luật năm 2023 bổ sung quy định về quyền của người tiêu dùng yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh thương lượng hoặc quyền yêu cầu cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hỗ trợ thương lượng khi quyền, lợi ích hợp pháp của mình bị xâm phạm.

Đối với phương thức tại tòa: Luật năm 2023 hoàn thiện quy định về thủ tục rút gọn để giải quyết vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Quy định này nhằm tạo ra sự đột phá, có khả năng nâng cao hiệu quả xét xử các vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại tòa án. Theo đó, vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có giá trị giao dịch dưới 100 triệu đồng thì được giải quyết theo thủ tục rút gọn mà không phải đáp ứng các điều kiện quy định tại khoản 1 Điều 317 của Bộ luật Tố tụng dân sự.

Luật năm 2023 bổ sung quy định về tiền bồi thường thiệt hại trong vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo hướng: trong trường hợp không xác định được đối tượng thụ hưởng, tiền bồi thường thiệt hại trong vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vì lợi ích công cộng do tổ chức xã

hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khởi kiện được sử dụng để phục vụ cho các hoạt động chung vì quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của Chính phủ.

6. Quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (Chương VI)

Luật năm 2023 bổ sung trách nhiệm cụ thể của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, cấp huyện và cấp xã. Bổ sung để làm rõ trách nhiệm của các cơ quan quản lý nhà nước, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh trong việc xây dựng cơ sở dữ liệu thông tin quốc gia về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; thực hiện việc giao nhiệm vụ cho tổ chức xã hội có tôn chỉ, mục đích tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và xây dựng cơ chế phối hợp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại trung ương và tại địa phương.

7. Điều khoản thi hành (Chương VII)

Luật năm 2023 sửa đổi, bổ sung một số điều của Bộ luật Tố tụng dân sự số 92/2015/QH13 đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Bộ luật số 45/2019/QH14, Luật số 59/2020/QH14 và Luật số 13/2022/QH15 (*sửa đổi, bổ sung điểm b khoản 3 Điều 191; sửa đổi, bổ sung một số khoản của Điều 317*).

Luật quy định điều khoản chuyển tiếp đối với giao dịch giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh và người tiêu dùng được xác lập trước ngày 01/7/2024 và đối với hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đã được công khai, áp dụng đối với người tiêu dùng trước ngày 01/7/2024./.

Nơi nhận:

- Các Ban Đảng TU, VP TU;
- UBKT Tỉnh uỷ;
- Các Ban của HĐND tỉnh, VPHĐND tỉnh;
- UBMTTQ& TCCTXH tỉnh;
- Các sở, ban, ngành cấp tỉnh;
- Hội LG tỉnh; Đoàn LS tỉnh;
- Các tổ chức đại diện của DN, HTX;
- Báo cáo viên PL tỉnh;
- UBND huyện, thành phố;
- Các DNNN thuộc tỉnh quản lý;
- Các DNNN trung ương đóng tại địa phương tương đương cấp tỉnh
- Phòng TP huyện, TP;
- Trang TTĐT STP, PBGDPL tỉnh (đăng tải);
- Lưu: XDKTTHPL&PBGDPL (VTM.Hiền).

để
tuyên
truyền

SỞ TƯ PHÁP TỈNH TUYẾN QUANG