

PHẠM VI ĐIỀU CHỈNH, ĐỐI TƯỢNG, GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

QUYỂN 1



CÂU HỎI 1

Tên gọi và hiệu lực của Luật?

Trả lời:

● **LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG 2010** (sau đây gọi tắt là Luật BVQL người tiêu dùng) được Quốc hội ban hành ngày 17 tháng 11 năm 2010; gồm 6 chương, 51 điều khoản.

● Luật BVQL người tiêu dùng có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 7 năm 2011. (Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 13/1999/PL - UBTVQH10 và Nghị định số 55 Nghị định 55/2008/NĐ-CP quy định chi tiết thi hành Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hết hiệu lực kể từ ngày Luật này có hiệu lực).

● Luật BVQL người tiêu dùng 2010 ra đời là một thành tựu lớn trong xây dựng và hoàn thiện hệ thống pháp luật của Việt Nam nói chung và pháp luật bảo vệ người tiêu dùng nói riêng.



DỰ ÁN MUTRAP DO LIÊN MINH CHÂU ÂU TÀI TRỢ
BỘ CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM PHỐI HỢP THỰC HIỆN

CÂU HỎI 2

Phạm vi điều chỉnh của Luật BVQL người tiêu dùng?

Trả lời: Luật BVQL người tiêu dùng 2010 điều chỉnh:

- Quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng;
- Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đối với người tiêu dùng;
- Trách nhiệm của tổ chức xã hội trong việc tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;
- Giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ;
- Trách nhiệm quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.



CÂU HỎI 3

Đối tượng áp dụng của Luật?

Trả lời: Đối tượng áp dụng của Luật BVQL người tiêu dùng bao gồm:

- Người tiêu dùng;
- Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ;
- Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên lãnh thổ Việt Nam.

CÂU HỎI 4

Khái niệm “Người tiêu dùng”?

Trả lời: 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;

- Lưu ý: Người tiêu dùng không nhất thiết phải là người MUA! Ví dụ: Người sử dụng hàng hóa, dịch vụ do người trong gia đình mua sắm... cũng là người tiêu dùng;
- Người mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích sản xuất hoặc bán lại không được coi là người tiêu dùng. Ví dụ: người mua đường, gạo, bột các loại... về chế biến bánh kẹo hoặc bán lại thì không phải là người tiêu dùng.



DỰ ÁN MUTRAP DO LIÊN MINH CHÂU ÂU TÀI TRỢ
BỘ CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM PHỐI HỢP THỰC HIỆN

CÂU HỎI 5

Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ là những ai?

Trả lời: Điều 3.2 Luật BVQL người tiêu dùng quy định:

Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ là tổ chức, cá nhân thực hiện một, một số hoặc tất cả các công đoạn của quá trình đầu tư, từ sản xuất đến tiêu thụ hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên thị trường nhằm mục đích sinh lợi, bao gồm:

- a) Thương nhân theo quy định của Luật Thương mại;
- b) Cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh...



CÂU HỎI 6

Thương nhân và cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh cụ thể là những ai?

Trả lời:

a. Thương nhân theo quy định của Luật Thương mại là tổ chức kinh tế được thành lập hợp pháp, cá nhân hoạt động thương mại một cách độc lập, thường xuyên và có đăng ký kinh doanh (Điều 6.1. Luật Thương mại 2005).

b. Cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh: là cá nhân tự mình hàng ngày thực hiện một, một số hoặc toàn bộ các hoạt động được pháp luật cho phép về mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ và các hoạt động nhằm mục đích sinh lợi khác nhưng không thuộc đối tượng phải đăng ký kinh doanh theo quy định của pháp luật về đăng ký kinh doanh và không gọi là “thương nhân” theo quy định của Luật Thương mại, cụ thể gồm:

- Buôn bán rong (buôn bán dạo);
- Buôn bán vật là hoạt động mua bán những vật dụng nhỏ lẻ có hoặc không có địa điểm cố định;
- Bán quà vật là hoạt động bán quà bánh, đồ ăn, nước uống (hàng nước) có hoặc không có địa điểm cố định;
- Thực hiện các dịch vụ: đánh giày, bán vé số, chữa khóa, sửa chữa xe, trông giữ xe,



DỰ ÁN MUI TRÁP ĐO LIÊN MINH CHÂU ÂU TÀI TRỢ
BỘ CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM PHỐI HỢP THỰC HIỆN

rửa xe, cắt tóc, vẽ tranh, chụp ảnh và các dịch vụ khác có hoặc không có địa điểm cố định...

(Trích: Nghị định 39/2007/NĐ-CP ngày 16-3-2007)

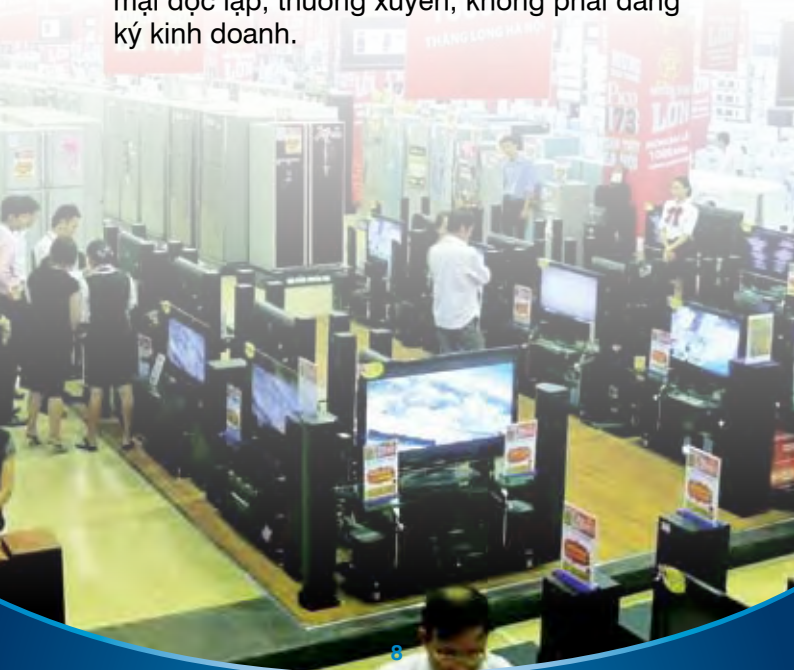
CÂU HỎI 7

Trong điều kiện cụ thể của Việt Nam hiện tại, người tiêu dùng thường quan hệ trực tiếp với đối tượng nào ?

Trả lời:

Ở Việt Nam, hình thức bán lẻ hiện đại (các siêu thị/đại siêu thị, trung tâm mua sắm, cửa hàng chuyên doanh, cửa hàng tiện lợi, cửa hàng bách hóa, kho hàng, v.v...) mặc dù tăng trưởng mạnh trong những năm gần đây như kênh tiêu dùng ngày càng quan trọng và trở thành xu hướng phát triển mạnh mẽ và lâu dài trong tương lai nhưng tại thời điểm hiện tại, đa số người tiêu dùng vẫn thường sử dụng kênh bán lẻ truyền thống (chợ các loại, cửa hàng/sạp hàng nhỏ lẻ) và cũng rất nhiều người trong số họ thường mua sắm hàng hóa/sử dụng dịch vụ trực tiếp với cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh trong cuộc sống hàng ngày (Xin xem thêm câu hỏi 6).

Chính vì vậy, Luật BVQL người tiêu dùng dành một điều (Điều 7) quy định về “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”, theo đó “Chính phủ quy định chi tiết việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong giao dịch với cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh” và “Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn, ban quản lý chợ, khu thương mại triển khai thực hiện các biện pháp cụ thể để bảo đảm chất lượng, số lượng, an toàn thực phẩm cho người tiêu dùng khi mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ của cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh.





DỰ ÁN MUI TRAP DO LIÊN MINH CHÂU ÂU TÀI TRỢ
BỘ CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM PHỐI HỢP THỰC HIỆN

CÂU HỎI 8

Như thế nào là hàng hóa có khuyết tật?

Trả lời:

Hàng hóa có khuyết tật là hàng hóa không bảo đảm an toàn cho người tiêu dùng, có khả năng gây thiệt hại cho tính mạng, sức khỏe, tài sản của người tiêu dùng, kể cả trường hợp hàng hóa đó được sản xuất theo đúng tiêu chuẩn hoặc quy chuẩn kỹ thuật hiện hành nhưng chưa phát hiện được khuyết tật tại thời điểm hàng hóa được cung cấp cho người tiêu dùng, bao gồm:

- a) Hàng hóa sản xuất hàng loạt có khuyết tật phát sinh từ thiết kế kỹ thuật;
- b) Hàng hóa đơn lẻ có khuyết tật phát sinh từ quá trình sản xuất, chế biến, vận chuyển, lưu giữ;
- c) Hàng hóa tiềm ẩn nguy cơ gây mất an toàn trong quá trình sử dụng nhưng không có hướng dẫn, cảnh báo đầy đủ cho người tiêu dùng.

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

CÂU HỎI 9

Như thế nào là hành vi “Quấy rối người tiêu dùng”?

Trả lời:

- Quấy rối người tiêu dùng là hành vi tiếp xúc trực tiếp hoặc gián tiếp với người tiêu dùng để giới thiệu về hàng hóa, dịch vụ, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ hoặc đề nghị giao kết hợp đồng trái với ý muốn của người tiêu dùng, gây cản trở, ảnh hưởng đến công việc, sinh hoạt bình thường của người tiêu dùng.
- Luật BVQL người tiêu dùng còn quy định rõ tại Điều 10.2. về một trong các hành vi bị cấm là khi “Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ quấy rối người tiêu dùng thông qua tiếp thị hàng hóa, dịch vụ trái với ý muốn của người tiêu dùng từ 02 lần trở lên hoặc có hành vi khác gây cản trở, ảnh hưởng đến công việc, sinh hoạt bình thường của người tiêu dùng”.
- Cần lưu ý là trong trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ cung cấp thông tin cho người tiêu dùng thông qua phương tiện truyền thông thì chủ phương tiện truyền thông, nhà cung cấp dịch vụ truyền thông có một số trách nhiệm, trong đó có các trách nhiệm liên quan đến hành vi “quấy rối người tiêu dùng” như sau:



- Xây dựng, phát triển giải pháp kỹ thuật ngăn chặn việc phương tiện, dịch vụ do mình quản lý bị sử dụng vào mục đích quấy rối người tiêu dùng;
- Từ chối cho tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ sử dụng phương tiện, dịch vụ do mình quản lý nếu việc sử dụng có khả năng dẫn đến quấy rối người tiêu dùng;
- Ngừng cho tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ sử dụng phương tiện, dịch vụ do mình quản lý để thực hiện hành vi quấy rối người tiêu dùng theo yêu cầu của người tiêu dùng hoặc yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

CÂU HỎI 10

Hợp đồng theo mẫu là gì?

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

Luật BVQL người tiêu dùng quy định tại Điều 17:

1. Khi giao kết hợp đồng theo mẫu, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ phải dành

thời gian hợp lý để người tiêu dùng nghiên cứu hợp đồng.

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ phải lưu giữ hợp đồng theo mẫu đã giao kết cho đến khi hợp đồng hết hiệu lực. Trường hợp hợp đồng do người tiêu dùng giữ bị mất hoặc hư hỏng thì tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có trách nhiệm cấp cho người tiêu dùng bản sao hợp đồng.

Một số vấn đề cụ thể khác như yêu cầu về nội dung và hình thức (phông chữ, cỡ chữ) của hợp đồng theo mẫu, các loại hợp đồng theo mẫu thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký, thẩm quyền tiếp nhận đăng ký, quy trình đăng ký v.v... đang được nghiên cứu, xem xét và đưa vào Nghị định quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật BVQL người tiêu dùng 2010.





CÂU HỎI 11

Điều kiện giao dịch chung là gì?

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

Luật BVQL người tiêu dùng quy định tại Điều 18:

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ sử dụng điều kiện giao dịch chung có trách nhiệm thông báo công khai điều kiện giao dịch chung trước khi giao dịch với người tiêu dùng.
2. Điều kiện giao dịch chung phải xác định rõ thời điểm áp dụng và phải được niêm yết ở nơi thuận lợi tại địa điểm giao dịch để người tiêu dùng có thể nhìn thấy.

Cũng như đối với hợp đồng theo mẫu, cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tự mình hoặc theo đề nghị của người tiêu dùng có quyền yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ hủy bỏ hoặc sửa đổi điều kiện giao dịch chung trong trường hợp phát hiện hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng.

CÂU HỎI 12

Hòa giải và tổ chức hòa giải là gì?

Trả lời:

● Theo quy định của Luật BVQL người tiêu dùng 2010 và cũng là thông lệ được áp dụng rộng rãi trong hoạt động dân sự - kinh tế, hòa giải là một trong 4 phương thức giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

● Hòa giải là việc giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thông qua bên thứ ba. Đây là phương thức giải quyết tranh chấp có nhiều ưu điểm (tiết kiệm thời gian, chi phí; bảo vệ uy tín, thương hiệu của tổ chức, cá nhân kinh doanh...).

● Bên thứ ba có thể là cá nhân hoặc tổ chức hòa giải được tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ và người tiêu dùng thỏa thuận lựa chọn. Luật BVQL người tiêu dùng 2010 giao cho Chính phủ quy định các điều kiện, theo đó tổ chức, cá nhân đáp ứng các điều kiện này được thành lập tổ chức hòa giải.

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



DỰ ÁN MUTRAP DO LIÊN MINH CHÂU ÂU TÀI TRỢ
BỘ CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM PHỐI HỢP THỰC HIỆN

CÂU HỎI 13

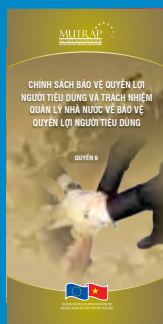
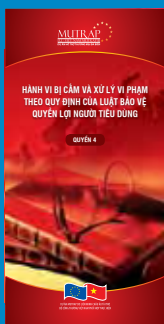
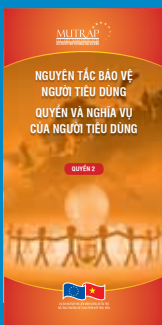
Ngoài các từ ngữ đã được đề cập trên đây, liệu có thêm một số khái niệm liên quan đến lĩnh vực này mà người tiêu dùng cần biết?

Trả lời: Một số khái niệm như "Hợp đồng giao kết từ xa", "Hợp đồng cung cấp dịch vụ liên tục", "Bán hàng tận cửa" v.v... đang được nghiên cứu, xem xét trong quá trình soạn thảo Nghị định quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật BVQL người tiêu dùng 2010.

Biên soạn

TS. ĐINH THỊ MỸ LOAN

BỘ TÀI LIỆU GIỚI THIỆU LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG




MUTRAP
EU - VIỆT NAM MUTRAP III
DỰ ÁN HỖ TRỢ THƯƠNG MẠI ĐA BIÊN

Tầng 9, tòa nhà Minexport
28 Bà Triệu, Hà Nội, Việt Nam
Tel: (+84.4) 62702158
Fax: (+84.4) 62702138
Email: mutrap@mutrap.org.vn
Website: www.mutrap.org.vn



DỰ ÁN MUTRAP DO LIÊN MINH CHÂU ÂU TÀI TRỢ
BỘ CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM PHỐI HỢP THỰC HIỆN