

NGUYÊN TẮC BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG

QUYỂN 2



CÂU HỎI 1

Nguyên tắc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được quy định như thế nào?

Trả lời: Điều 4 Luật BVQL người tiêu dùng quy định 4 nguyên tắc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sau đây:

1. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là trách nhiệm chung của Nhà nước và toàn xã hội.
2. Quyền lợi của người tiêu dùng được tôn trọng và bảo vệ theo quy định của pháp luật.
3. Bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng phải được thực hiện kịp thời, công bằng, minh bạch, đúng pháp luật.
4. Hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không được xâm phạm đến lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ và tổ chức, cá nhân khác.



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

CÂU HỎI 2

Người tiêu dùng có những quyền gì được quy định trong luật?

Trả lời: Điều 8 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định:

Người tiêu dùng có các quyền sau đây:

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

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

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

4. Góp ý kiến với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ về giá cả, chất lượng hàng hóa, dịch vụ, phong cách phục vụ, phương

thức giao dịch và nội dung khác liên quan đến giao dịch giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

5. Tham gia xây dựng và thực thi chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

6. Yêu cầu bồi thường thiệt hại khi hàng hóa, dịch vụ không đúng tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật, chất lượng, số lượng, tính năng, công dụng, giá cả hoặc nội dung khác mà tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đã công bố, niêm yết, quảng cáo hoặc cam kết.

7. Khiếu nại, tố cáo, khởi kiện hoặc đề nghị tổ chức xã hội khởi kiện để bảo vệ quyền lợi của mình theo quy định của Luật này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

8. Được tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn kiến thức về tiêu dùng hàng hóa, dịch vụ.



ĐỢI AN MUI TRÁP DO LIÊN MINH CHÂU ÂU TÀI TRỢ
BỘ CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM PHỐI HỢP THỰC HIỆN

CÂU HỎI 3

8 quyền của người tiêu dùng được Liên Hợp Quốc quy định gồm những quyền gì?

Trả lời: 8 quyền của người tiêu dùng được Liên Hợp Quốc quy định gồm có:

1. Quyền được thoả mãn những nhu cầu cơ bản: Là quyền được có những hàng hoá, dịch vụ thiết yếu, nơi ở, chăm sóc sức khoẻ, nhu cầu tinh thần... với giá hợp lý.

2. Quyền được an toàn: Là quyền có những hàng hoá dịch vụ an toàn, không gây nguy hiểm cho sức khoẻ và tính mạng, cả trước mắt và lâu dài.

3. Quyền được thông tin: Được cung cấp các thông tin trung thực, chính xác và đầy đủ về các hàng hoá, dịch vụ để có thể lựa chọn một cách khách quan, chính xác. Quyền này còn bao gồm việc được bảo vệ chống lại các thủ đoạn dối trá, lừa đảo, các quảng cáo lừa dối.

4. Quyền được lựa chọn: Có quyền được lựa chọn hàng hoá và dịch vụ mình cần một cách trung thực, không bị ép, lừa dối hoặc làm lệch hướng... với chất lượng hàng hoá, dịch vụ phù hợp với giá cả.

5. Quyền được lắng nghe: Quyền được bày tỏ ý kiến trong việc hoạch định các chủ trương, chính sách có liên quan đến lợi ích của người tiêu dùng, cả đối với cơ quan nhà

nước và các tổ chức kinh doanh. Quyền này bao gồm cả việc được tham khảo ý kiến trực tiếp hoặc thông qua đại diện của mình về những vấn đề liên quan đến người tiêu dùng.

6. Quyền được khiếu nại và bồi thường: Người tiêu dùng khi bị thiệt thòi có quyền khiếu nại và đòi hỏi được bồi thường hợp lý những thiệt hại chính đáng của mình, kể cả quyền khiếu nại hoặc kiện trước tòa án.

7. Quyền được giáo dục, đào tạo về tiêu dùng: Người tiêu dùng được quyền bồi dưỡng về những kiến thức về tiêu dùng, về kỹ năng tiêu dùng, về phong cách tiêu dùng lành mạnh và hợp lý để có thể chủ động và sáng suốt trong lựa chọn, để có được cuộc sống tiêu dùng hợp lý, để có thể tự bảo vệ mình và góp phần cho sự phát triển của xã hội.

8. Quyền được có môi trường sống lành mạnh và bền vững: Được sống trong một môi trường an toàn, lành mạnh, được sống xứng đáng, không bị đe dọa tới hạnh phúc của các thế hệ hiện tại và tương lai.



ĐỢT AN MƯT RAP DO LIÊN MINH CHÂU ÂU TÀI TRỢ
BỘ CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM PHỐI HỢP THỰC HIỆN

CÂU HỎI 4

Luật nước ta quy định các quyền của người tiêu dùng có thống nhất với quy định của Liên Hợp Quốc về quyền của người tiêu dùng không?

Trả lời: Nếu so sánh với quy định của Liên Hợp Quốc, quyền của người tiêu dùng trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của nước ta đã bao gồm 6 quyền là:

1. Quyền được an toàn
2. Quyền được thông tin
3. Quyền được lựa chọn
4. Quyền được lắng nghe
5. Quyền được khiếu nại và bồi thường
6. Quyền được giáo dục, đào tạo về tiêu dùng

Còn 2 quyền chưa được quy định cụ thể trong Luật BVQL người tiêu dùng là:

1. Quyền được thoả mãn những nhu cầu cơ bản
2. Quyền được có môi trường sống lành mạnh và bền vững.

Tuy không quy định trong Luật, nhưng những quyền này hiện đã được quy định trong hiến pháp và nhiều văn bản pháp luật khác nên không cần thiết phải nhắc lại trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là một luật đặc thù, chỉ quy định riêng cho nội dung bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Như vậy, nội dung của luật của nước ta không có mâu thuẫn gì với pháp luật quốc tế.

CÂU HỎI 5

Đi đôi với quyền, người tiêu dùng có những nghĩa vụ gì?

Trả lời: Nghĩa vụ của người tiêu dùng được quy định trong điều 9 của Luật như sau:

Người tiêu dùng có các nghĩa vụ:

1. Kiểm tra hàng hóa trước khi nhận; lựa chọn tiêu dùng hàng hóa, dịch vụ có nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng, không làm tổn hại đến môi trường, trái với thuần phong mỹ tục và đạo đức xã hội, không gây nguy hại đến tính mạng, sức khỏe của mình và của người khác; thực hiện chính xác, đầy đủ hướng dẫn sử dụng hàng hóa, dịch vụ.

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



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

CÂU HỎI 6

Nói tóm tắt lại cho dễ nhớ thì người tiêu dùng có nghĩa vụ gì?

Trả lời: Tóm lại, người tiêu dùng có 2 nghĩa vụ chính được quy định trong Luật là:

1. Lựa chọn hàng hoá, dịch vụ cần mua một cách thận trọng, khôn ngoan.
2. Phát hiện và tố cáo những hành vi tiêu cực trên thị trường làm tổn hại đến lợi ích người tiêu dùng.

CÂU HỎI 7

Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là những tổ chức nào?

Trả lời: Là những tổ chức đáp ứng yêu cầu của Điều 27 sau đây:

1. Tổ chức xã hội thành lập theo quy định của pháp luật và hoạt động theo điều lệ được tham gia hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
2. Hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của tổ chức xã hội phải theo quy định của Luật này và quy định khác của pháp luật có liên quan.

CÂU HỎI 8

Nội dung tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của tổ chức xã hội gồm những gì?

Trả lời: Điều 28 của Luật quy định về nội dung tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của tổ chức xã hội gồm những hoạt động sau đây:

- a) Hướng dẫn, giúp đỡ, tư vấn người tiêu dùng khi có yêu cầu;
- b) Đại diện người tiêu dùng khởi kiện hoặc tự mình khởi kiện vì lợi ích công cộng;
- c) Cung cấp cho cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thông tin về hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ;
- d) Độc lập khảo sát, thử nghiệm; công bố kết quả khảo sát, thử nghiệm chất lượng hàng hóa, dịch vụ do mình thực hiện; thông tin, cảnh báo cho người tiêu dùng về hàng hóa, dịch vụ và chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc thông tin, cảnh báo của mình; kiến nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;
- đ) Tham gia xây dựng pháp luật, chủ trương, chính sách, phương hướng, kế hoạch và biện pháp về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;



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

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

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

CÂU HỎI 9

Nhiều hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là trách nhiệm của Nhà nước, nếu tổ chức xã hội về bảo vệ người tiêu dùng thực hiện thì được Nhà nước tạo điều kiện như thế nào?

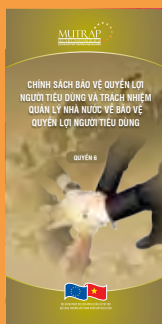
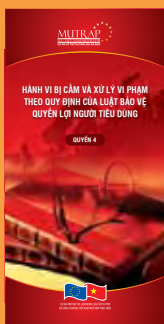
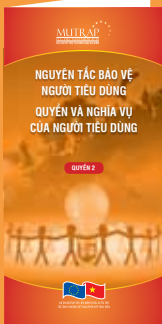
Trả lời: Điều 29 trong Luật quy định:

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

Những công việc cụ thể và điều kiện được giao việc cũng như hỗ trợ kinh phí do Nghị định hướng dẫn quy định.

Biên soạn
ĐỖ GIA PHAN

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



MUTRAP
EU-VIETNAM 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