

TRÁCH NHIỆM CỦA CHỦ THỂ KINH DOANH

QUYỂN 3



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

CÂU HỎI 1

Tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm cung cấp những thông tin gì cho người tiêu dùng?

Trả lời: Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải cung cấp đầy đủ, chính xác:

- Tên, địa chỉ của tổ chức, cá nhân sản xuất, cung cấp hàng hóa, dịch vụ;
- Nguồn gốc, xuất xứ hàng hóa, dịch vụ;
- Công khai niêm yết giá cả các loại hàng hóa, dịch vụ tại địa điểm kinh doanh;
- Thực hiện đầy đủ các chế độ hóa đơn, chứng từ theo quy định của pháp luật và giao hóa đơn, chứng từ cho người tiêu dùng;
- Hạn sử dụng của hàng hóa, dịch vụ;
- Cảnh báo những ảnh hưởng xấu của hàng hóa, dịch vụ đến sức khỏe, tính mạng người tiêu dùng và các biện pháp phòng ngừa;
- Các tài liệu hướng dẫn sử dụng, điều kiện, thời hạn, địa điểm, thủ tục bảo hành hàng hóa, dịch vụ trong trường hợp có bảo hành;
- Các thông tin khác theo quy định của pháp luật (ghi nhãn hàng hóa, hợp đồng mẫu, điều kiện giao dịch chung).



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

CÂU HỎI 2

Trách nhiệm của bên thứ ba trong việc cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng như thế nào?

Trả lời: Bên thứ ba việc cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ đến người tiêu dùng có trách nhiệm:

- Bảo đảm cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ;
- Yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ cung cấp chứng cứ xác minh tính chính xác của thông tin về hàng hóa, dịch vụ;
- Chịu trách nhiệm liên đới về việc cung cấp thông tin không chính xác, không đầy đủ;
- Tuân thủ các quy định của pháp luật về báo chí, pháp luật về quảng cáo;
- Xây dựng, phát triển các giải pháp kỹ thuật ngăn chặn việc phương tiện, dịch vụ do mình quản lý sử dụng vào mục đích quấy rối người tiêu dùng;
- Có biện pháp ngăn chặn, từ chối hoặc ngừng cung cấp dịch vụ khi phát hiện việc lợi dụng phương tiện, dịch vụ do mình quản lý để vi phạm quyền lợi người tiêu dùng.

CÂU HỎI 3

Khi giao kết với người tiêu dùng bằng hợp đồng, điều kiện giao dịch chung. Tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm gì?

Trả lời: Khi giao kết với người tiêu dùng bằng hợp đồng, tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm:

- Hình thức hợp đồng giao kết với người tiêu dùng được thực hiện theo quy định của pháp luật về dân sự.
- Trường hợp giao kết hợp đồng với người tiêu dùng bằng văn bản thì ngôn ngữ của hợp đồng phải được thể hiện rõ ràng, dễ hiểu.
- Ngôn ngữ sử dụng trong hợp đồng giao kết với người tiêu dùng là tiếng Việt, trừ trường hợp các bên có thoả thuận khác hoặc pháp luật có quy định khác.
- Trường hợp giao kết hợp đồng bằng phương tiện điện tử thì tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ phải tạo điều kiện để người tiêu dùng xem xét toàn bộ hợp đồng trước khi giao kết.



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

CÂU HỎI 4

Những điều khoản nào trong hợp đồng, điều kiện giao dịch chung giao kết với người tiêu dùng sẽ không có hiệu lực?

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

- a) Loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đối với người tiêu dùng theo quy định của pháp luật;
- b) Hạn chế, loại trừ quyền khiếu nại, khởi kiện của người tiêu dùng;
- c) Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đơn phương thay đổi điều kiện của hợp đồng đã thoả thuận trước với người tiêu dùng hoặc quy tắc, quy định bán hàng, cung ứng dịch vụ áp dụng đối với người tiêu dùng khi mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ không được thể hiện cụ thể trong hợp đồng;
- d) Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đơn phương xác định người tiêu dùng không thực hiện một hoặc một số nghĩa vụ;
- đ) Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ quy định hoặc thay đổi giá tại thời điểm giao hàng hóa, cung ứng dịch vụ;

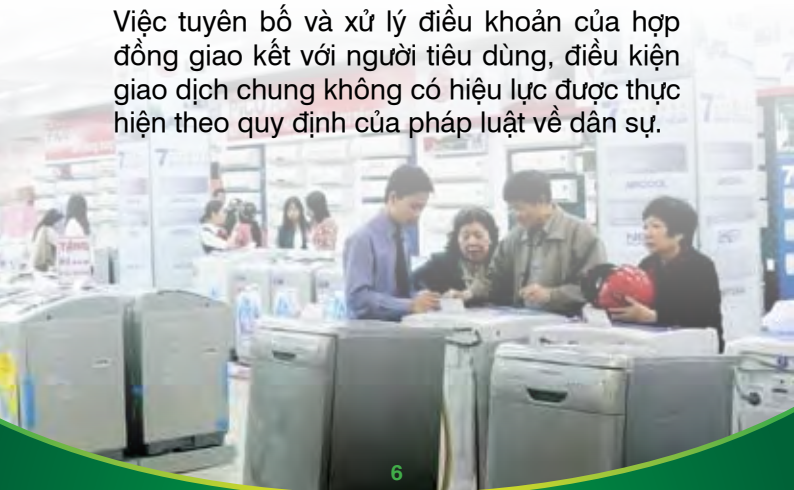
e) Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ giải thích hợp đồng trong trường hợp điều khoản của hợp đồng được hiểu khác nhau;

g) Loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ trong trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ bán hàng hoá, cung ứng dịch vụ thông qua bên thứ ba;

h) Bắt buộc người tiêu dùng phải tuân thủ các nghĩa vụ ngay cả khi tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ không hoàn thành nghĩa vụ của mình;

i) Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ chuyển giao quyền, nghĩa vụ cho bên thứ ba mà không được người tiêu dùng đồng ý.

Việc tuyên bố và xử lý điều khoản của hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, điều kiện giao dịch chung không có hiệu lực được thực hiện theo quy định của pháp luật về dân sự.





DỰ ÁN MÚT TRÁP 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 kinh doanh hàng hóa, dịch vụ sử dụng hợp đồng mẫu có trách nhiệm gì?

Trả lời: Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ sử dụng hợp đồng mẫu có trách nhiệm:

- Ngôn ngữ hợp đồng mẫu phải thể hiện bằng tiếng Việt;
- Phải tạo điều kiện để người tiêu dùng đọc kỹ hợp đồng trước khi giao kết;
- Các điều khoản không có hiệu lực trong hợp đồng mẫu:
 - + Loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người tiêu dùng theo quy định của pháp luật;
 - + Cho phép tổ chức, cá nhân đơn phương thay đổi điều kiện đã ký với người tiêu dùng;

+ Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh giải thích hợp đồng trong trường hợp hiểu khác nhau;

+ Cho phép tổ chức, cá nhân buộc người tiêu dùng phải tuân thủ hợp đồng ngay cả khi tổ chức, cá nhân kinh doanh không tuân thủ;

+ Hạn chế, loại trừ quyền khiếu nại, khởi kiện của người tiêu dùng.

+ Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh chuyển giao quyền, nghĩa vụ cho bên thứ ba mà không cần có sự đồng ý của người tiêu dùng.

● Phải dành thời gian hợp lý để người tiêu dùng nghiên cứu hợp đồng;

● 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 hoá, dịch vụ có trách nhiệm cấp cho người tiêu dùng bản sao hợp đồng;

● Phải đăng ký hợp đồng mẫu với cơ quan chức năng nếu thuộc danh mục hợp đồng mẫu phải đăng ký do Chính phủ quy định.



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

CÂU HỎI 6

Sau khi đã thực hiện việc bán hàng hóa, cung cấp dịch vụ, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải cung cấp cho người tiêu dùng các bằng chứng giao dịch gì?

Trả lời: Sau khi đã thực hiện việc bán hàng hóa, cung cấp dịch vụ cho người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải cung cấp cho người tiêu dùng các bằng chứng giao dịch sau:

- Chứng từ, tài liệu liên quan đến giao dịch cho người tiêu dùng;
- Trong trường hợp giao dịch bằng thương mại điện tử phải tạo điều kiện để người tiêu dùng truy cập, lưu giữ, in hoá đơn, tài liệu liên quan đến giao dịch;

CÂU HỎI 7

Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh khi bảo hành hàng hoá, linh phụ kiện

Trả lời: Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa có quy định bảo hành có trách nhiệm:

- Cung cấp cho người tiêu dùng giấy tiếp nhận bảo hành, trong đó ghi rõ thời gian thực hiện bảo hành. Thời gian thực hiện bảo hành không tính vào thời hạn bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện. Trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá thay thế linh kiện, phụ kiện hoặc đổi hàng hóa mới thì thời hạn bảo hành linh kiện, phụ kiện hoặc hàng hóa đó được tính từ thời điểm thay thế linh kiện, phụ kiện hoặc đổi hàng hóa mới;
- Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ bảo hành theo thoả thuận;
- Thời hạn thực hiện bảo hành không tính vào thời hạn bảo hành;



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

- Phải cung cấp hàng hóa thay thế cho người tiêu dùng sử dụng trong thời gian thực hiện bảo hành;
- Trong thời hạn bảo hành, nếu bảo hành quá 3 lần phải đổi hàng hóa mới hoặc trả lại tiền nếu người tiêu dùng yêu cầu;
- Thay thế linh kiện, phụ kiện hoặc đổi hàng hóa mới trong thời hạn bảo hành thì thời gian bảo hành được tính từ khi thay linh, phụ kiện hoặc đổi hàng hóa mới;
- Chịu mọi chi phí sửa chữa, vận chuyển hàng hóa từ nơi ở của người tiêu dùng đến nơi bảo hành;
- Chịu trách nhiệm bảo hành cả trong trường hợp đã ủy quyền cho người khác thực hiện bảo hành.





CÂU HỎI 8

Khi phát hiện hàng hóa do mình kinh doanh có khuyết tật, tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm gì?

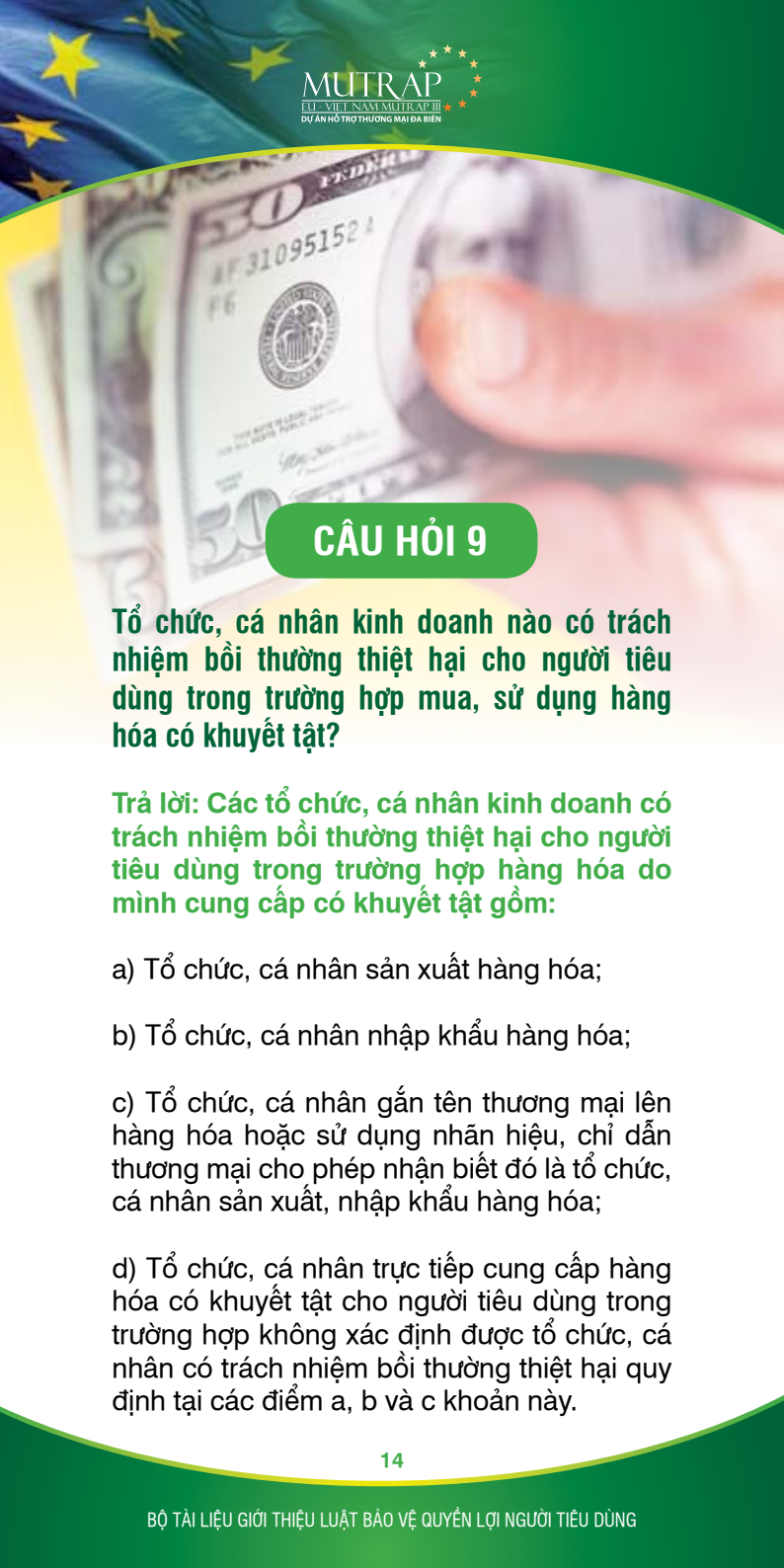
Trả lời: Khi phát hiện hàng hóa có khuyết tật, tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm:

- Kịp thời tiến hành mọi biện pháp để ngừng ngay việc cung cấp hàng hóa có khuyết tật ra thị trường;
- Thông báo công khai việc thu hồi hàng hóa có khuyết tật ít nhất trên báo hoặc trên đài phát thanh 5 ngày liên tiếp với các nội dung:



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

- + Mô tả hàng hóa phải thu hồi;
- + Lý do thu hồi và cảnh báo nguy cơ thiệt hại do khuyết tật của hàng hóa gây ra;
- + Thời gian, địa điểm, phương thức thu hồi;
- + Các biện pháp cần thiết để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong quá trình thu hồi hàng hóa có khuyết tật;
- + Thực hiện việc thu hồi đúng nội dung đã thông báo và chịu mọi chi phí phát sinh trong quá trình thu hồi;
- + Báo cáo kết quả thu hồi cho cơ quan bảo vệ người tiêu dùng cấp tỉnh đối với việc thu hồi thực hiện trong phạm vi 01 tỉnh. Báo cáo với việc thu hồi trên phạm vi từ 2 tỉnh trở lên phải báo cáo với cơ quan bảo vệ người tiêu dùng ở trung ương.
- Thực hiện việc thu hồi và chịu mọi chi phí phát sinh trong quá trình thu hồi.
- Báo cáo kết quả thu hồi đến các cơ quan chức năng, cơ quan bảo vệ người tiêu dùng.



CÂU HỎI 9

Tổ chức, cá nhân kinh doanh nào có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng trong trường hợp mua, sử dụng hàng hóa có khuyết tật?

Trả lời: Các tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng trong trường hợp hàng hóa do mình cung cấp có khuyết tật gồm:

- a) Tổ chức, cá nhân sản xuất hàng hóa;
- b) Tổ chức, cá nhân nhập khẩu hàng hóa;
- c) Tổ chức, cá nhân gắn tên thương mại lên hàng hóa hoặc sử dụng nhãn hiệu, chỉ dẫn thương mại cho phép nhận biết đó là tổ chức, cá nhân sản xuất, nhập khẩu hàng hóa;
- d) Tổ chức, cá nhân trực tiếp cung cấp hàng hóa có khuyết tật cho người tiêu dùng trong trường hợp không xác định được tổ chức, cá nhân có trách nhiệm bồi thường thiệt hại quy định tại các điểm a, b và c khoản này.



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

CÂU HỎI 10

Khi nào tổ chức, cá nhân kinh doanh được miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây ra?

Trả lời: Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá có khuyết tật được miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại khi chứng minh được khuyết tật của hàng hoá không thể phát hiện được với trình độ khoa học, kỹ thuật tại thời điểm tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá cung cấp cho người tiêu dùng.

CÂU HỎI 11

Khi xảy ra tranh chấp với người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm gì?

Trả lời: Khi xảy ra tranh chấp với người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm:

- Khi nhận được yêu cầu của người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải xem xét, giải quyết bảo đảm quyền lợi của người tiêu dùng trong thời gian sớm nhất.
- Phải chịu trách nhiệm đối với hàng hóa của mình kể cả khi đã ủy quyền cho bên thứ ba.
- Phải chứng minh chất lượng hàng hóa của mình trong trường hợp người tiêu dùng khởi kiện ra tòa.

CÂU HỎI 12

Ngoài các trách nhiệm nêu trên, tổ chức, cá nhân kinh doanh còn có trách nhiệm nào đối với người tiêu dùng không?

Trả lời: Bảo vệ người tiêu dùng là hoạt động liên quan đến nhiều lĩnh vực kinh tế, xã hội. Do vậy, ngoài những trách nhiệm được quy định tại Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, các tổ chức, cá nhân kinh doanh còn phải thực hiện trách nhiệm được quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật khác có liên quan như: Luật Chất lượng sản phẩm; Luật An toàn vệ sinh thực phẩm; Luật Cạnh tranh; Luật Dược...



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

CÂU HỎI 13

Những hành vi nào bị cấm đối với các tổ chức, cá nhân kinh doanh để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng?

Trả lời: Cấm các tổ chức, cá nhân kinh doanh thực hiện các hành vi sau:

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ lừa dối hoặc gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng thông qua hoạt động quảng cáo hoặc che giấu, cung cấp thông tin không đầy đủ, sai lệch, không chính xác về một trong các nội dung sau đây:

a) Hàng hoá, dịch vụ mà tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ cung cấp;

b) Uy tín, khả năng kinh doanh, khả năng cung cấp hàng hóa, dịch vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ;

c) Nội dung, đặc điểm giao dịch giữa người tiêu dùng với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ quấy rối người tiêu dùng thông qua tiếp thị hàng hoá, 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.

3. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ ép buộc người tiêu dùng thông qua việc thực hiện một trong các hành vi sau đây:

a) Dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực hoặc các biện pháp khác gây thiệt hại đến tính mạng, sức khỏe, danh dự, uy tín, nhân phẩm, tài sản của người tiêu dùng;

b) Lợi dụng hoàn cảnh khó khăn của người tiêu dùng hoặc lợi dụng thiên tai, dịch bệnh để ép buộc giao dịch.

4. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ thực hiện hoạt động xúc tiến thương mại, đề nghị giao dịch trực tiếp với đối tượng là người không có năng lực hành vi dân sự hoặc người mất năng lực hành vi dân sự.

5. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ yêu cầu người tiêu dùng thanh toán hàng hoá, dịch vụ đã cung cấp mà không có thoả thuận trước với người tiêu dùng.

6. Người tiêu dùng, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tổ chức, cá



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

nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ lợi dụng việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng để xâm phạm lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân khác.

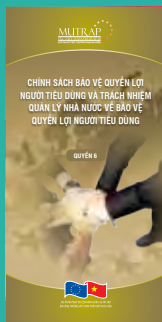
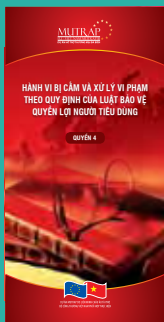
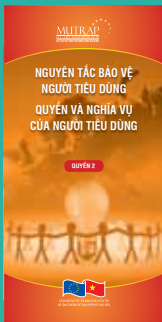
7. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ lợi dụng hoàn cảnh khó khăn của người tiêu dùng hoặc lợi dụng thiên tai, dịch bệnh để cung cấp hàng hóa, dịch vụ không bảo đảm chất lượng.

8. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ không bảo đảm chất lượng gây thiệt hại đến tính mạng, sức khỏe, tài sản của người tiêu dùng.

Biên soạn

TS. VŨ THỊ BẠCH NGÀ

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