

# HÀNH VI BỊ CẤM VÀ XỬ LÝ VI PHẠM THEO QUY ĐỊNH CỦA LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

## QUYỂN 4



## CÂU HỎI 1

**Có nhiều quảng cáo cung cấp những thông tin không chính xác, gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng, hành vi như vậy có bị cấm không?**

**Trả lời:** Thông tin trung thực, chính xác là cực kỳ quan trọng để giúp người tiêu dùng quyết định được sự lựa chọn của mình một cách đúng đắn. Các tổ chức, các nhân kinh doanh hàng hoá dịch vụ có trách nhiệm cung cấp cho người tiêu dùng những thông tin đầy đủ, chính xác về hàng hoá, dịch vụ cũng như những thông tin có liên quan đến tổ chức của mình. Khoản 1, Điều 10 của Luật quy định cấm việc thông tin sai như sau:

**Cấm tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, 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 hóa, 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.



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

## CÂU HỎI 2

**Ở nhiều nơi, có những người đến từng nhà, hoặc gửi thư điện tử quảng cáo về hàng hoá, dịch vụ của họ mà người tiêu dùng không mong muốn, hành vi như vậy có bị luật cấm không?**

**Trả lời: Có. Khoản 2 của Điều 10 quy định những hành vi bị cấm có nói:**

Cấm 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.

### CÂU HỎI 3

**Khi người tiêu dùng bị ép buộc phải mua hàng trái với mong muốn của họ, thì Luật cấm hành vi này như thế nào?**

**Trả lời: Khoản 3 Điều 10 về các hành vi bị cấm ghi rõ:**

Cấm tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, 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.

### CÂU HỎI 4

**Còn những hành vi nào của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá dịch vụ bị cấm nữa không?**

**Trả lời: Còn nhiều hành vi bị cấm nữa được quy định trong Điều 10, như cấm:**

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, 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;

● Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ yêu cầu người tiêu dùng thanh toán hàng hóa, dịch vụ đã cung cấp mà không có thỏa thuận trước với người tiêu dùng;

● Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, 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;

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

## CÂU HỎI 5

**Có hành vi nào của bản thân người tiêu dùng và tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng bị Luật cấm không?**

**Trả lời:** Có. Điều 10 của Luật có một khoản quy định cấm: Người tiêu dùng, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tổ chức, cá 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.



## CÂU HỎI 6

**Tại sao phải quy định riêng một điều về bảo vệ thông tin của người tiêu dùng?**

**Trả lời:** Trong thời đại thông tin hiện nay, đặc biệt là trong giao dịch điện tử, giao dịch qua mạng, thông tin là tài sản, là của cải của người tiêu dùng cần được bảo vệ. Trong thực tế, nhiều người tiêu dùng do dễ thất thoát thông tin đã bị kẻ xấu lợi dụng, dẫn đến mất mát tiền của và chịu nhiều rắc rối khác. Vì vậy, Điều 6 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định: Người tiêu dùng được bảo đảm an toàn, bí mật thông tin của mình khi tham gia giao dịch, sử dụng hàng hóa, dịch vụ, trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu.



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

## CÂU HỎI 7

**Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có trách nhiệm gì trong bảo vệ thông tin của người tiêu dùng?**

**Trả lời: Điều 6 quy định về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trong bảo vệ thông tin của người tiêu dùng như sau:**

Trường hợp thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của người tiêu dùng thì tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có trách nhiệm:

- a) Thông báo rõ ràng, công khai trước khi thực hiện với người tiêu dùng về mục đích hoạt động thu thập, sử dụng thông tin của người tiêu dùng;
- b) Sử dụng thông tin phù hợp với mục đích đã thông báo với người tiêu dùng và phải được người tiêu dùng đồng ý;
- c) Bảo đảm an toàn, chính xác, đầy đủ khi thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của người tiêu dùng;
- d) Tự mình hoặc có biện pháp để người tiêu dùng cập nhật, điều chỉnh thông tin khi phát hiện thấy thông tin đó không chính xác;
- đ) Chỉ được chuyển giao thông tin của người tiêu dùng cho bên thứ ba khi có sự đồng ý của người tiêu dùng, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

## CÂU HỎI 8

**Cá nhân, tổ chức vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng bị xử phạt như thế nào?**

**Trả lời: Điều 11 quy định về xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng như sau:**

1. Cá nhân vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử phạt vi phạm hành chính hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự, nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

2. Tổ chức vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử phạt vi phạm hành chính, nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.







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

## CÂU HỎI 9

**Cá nhân lợi dụng chức vụ, quyền hạn vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thì bị xử lý như thế nào?**

**Trả lời: Khoản 3, Điều 11 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định như sau:**

Cá nhân lợi dụng chức vụ, quyền hạn vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý kỷ luật hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự, nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

## CÂU HỎI 10

**Những hành vi cụ thể vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thì bị xử lý như thế nào?**

**Trả lời: Những hành vi cụ thể vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có rất nhiều hình thức và mức độ, không thể quy định cụ thể ngay trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được. Vì vậy, Khoản 4, Điều 11 của luật quy định giao cho Chính phủ quy định chi tiết việc xử phạt vi phạm hành chính trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Quy định về xử phạt trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sẽ được quy định trong một nghị định riêng.**

## CÂU HỎI 11

Trong giao dịch mua bán thường ngày, người tiêu dùng thường quan hệ với những cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh như những người buôn bán nhỏ ở các chợ, người bán hàng rong... Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có điều khoản nào bảo vệ họ trong các giao dịch này không?

Trả lời: Đây là những người buôn bán tự do, không phải đăng ký kinh doanh nên việc quản lý rất khó khăn, tình trạng hoạt động của họ lại luôn thay đổi nên không thể quy định chi tiết trong Luật. Do đó, Điều 7 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã quy định như sau:





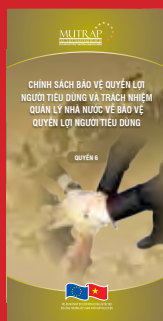
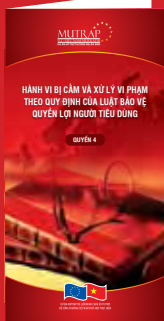
1. Căn cứ vào quy định của Luật này và quy định khác của pháp luật có liên quan, Chính phủ quy định chi tiết việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong giao dịch với cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh.

2. Căn cứ vào quy định của Luật này, quy định của Chính phủ và điều kiện cụ thể của địa phương, 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.

Nội dung 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 sẽ được quy định cụ thể trong nghị định hướng dẫn thi hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

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](mailto:mutrap@mutrap.org.vn)  
Website: [www.mutrap.org.vn](http://www.mutrap.org.vn)



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