

BÀI 8: LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

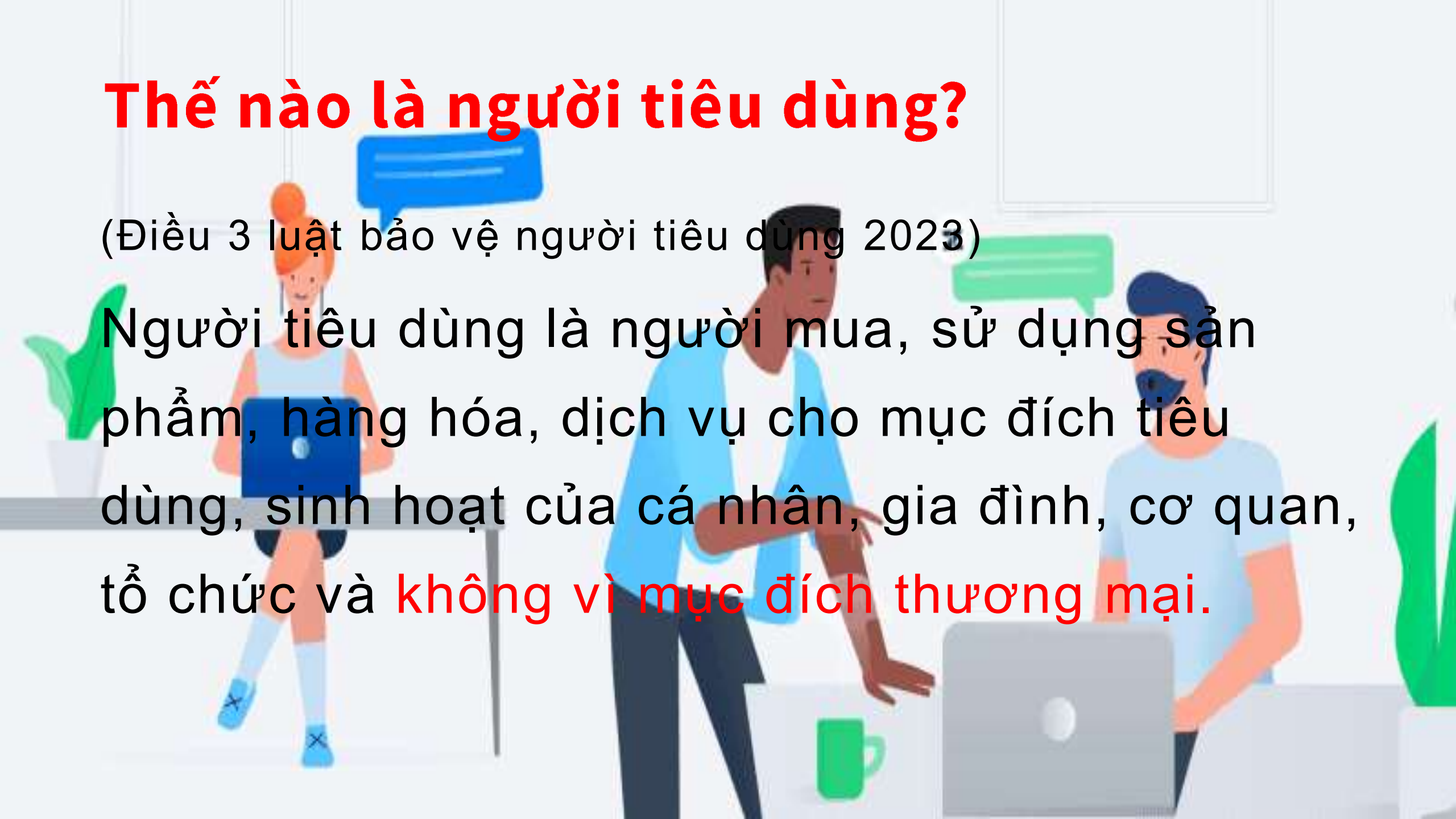
(Theo Luật Bảo vệ quyền lợi
người tiêu dùng 2023)



Thế nào là người tiêu dùng?

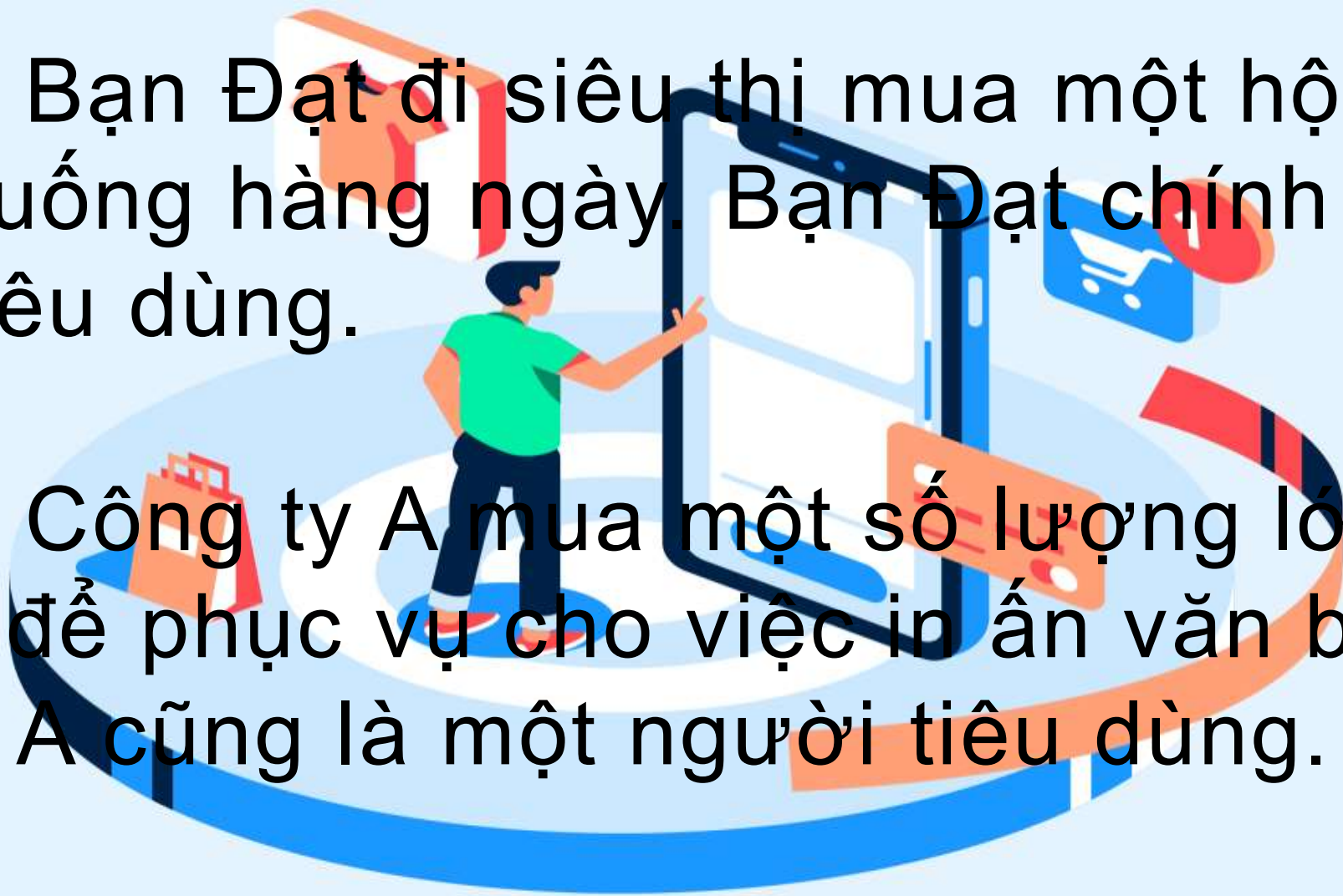
(Điều 3 luật bảo vệ người tiêu dùng 2023)

Người tiêu dùng là người mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, cơ quan, tổ chức và **không vì mục đích thương mại.**



Ví dụ 1: Bạn Đạt đi siêu thị mua một hộp sữa để uống hàng ngày. Bạn Đạt chính là người tiêu dùng.

Ví dụ 2: Công ty A mua một số lượng lớn giấy A4 để phục vụ cho việc in ấn văn bản. Công ty A cũng là một người tiêu dùng.



Ví dụ 3: Bạn Tân mua một chiếc điện thoại mới và sử dụng nó để gọi điện, nhắn tin, lướt web.

Ví dụ 4: Gia đình bạn Khanh đi ăn nhà hàng vào cuối tuần. Việc sử dụng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng cũng là một hình thức tiêu dùng.



1. Quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng

1.1 Quyền của người tiêu dùng

(Theo Điều 4, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023)

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.

Ví dụ 1: Người tiêu dùng có quyền yêu cầu nhà sản xuất thu hồi sản phẩm thực phẩm bị nhiễm khuẩn.

Ví dụ 2: Người tiêu dùng có quyền yêu cầu nhà sản xuất cung cấp thông tin chi tiết về thành phần của một loại mỹ phẩm.

Ví dụ 3: Người tiêu dùng có quyền lựa chọn mua một chiếc điện thoại iPhone hoặc một chiếc điện thoại Samsung.

Ví dụ 4: Người tiêu dùng bị ngộ độc thực phẩm tại một nhà hàng có quyền yêu cầu bồi thường chi phí chữa bệnh.

1.2 Nghĩa vụ của người tiêu dùng

(Theo Điều 5, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023)

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.

Ví dụ 1: Khi mua quần áo, người tiêu dùng nên kiểm tra kỹ size, màu sắc, chất liệu để tránh mua nhầm hàng.

Ví dụ 2: Báo cáo cơ quan chức năng khi phát hiện thực phẩm hết hạn sử dụng được bày bán.

Ví dụ 3: Cung cấp đúng số điện thoại, địa chỉ khi mua hàng online.

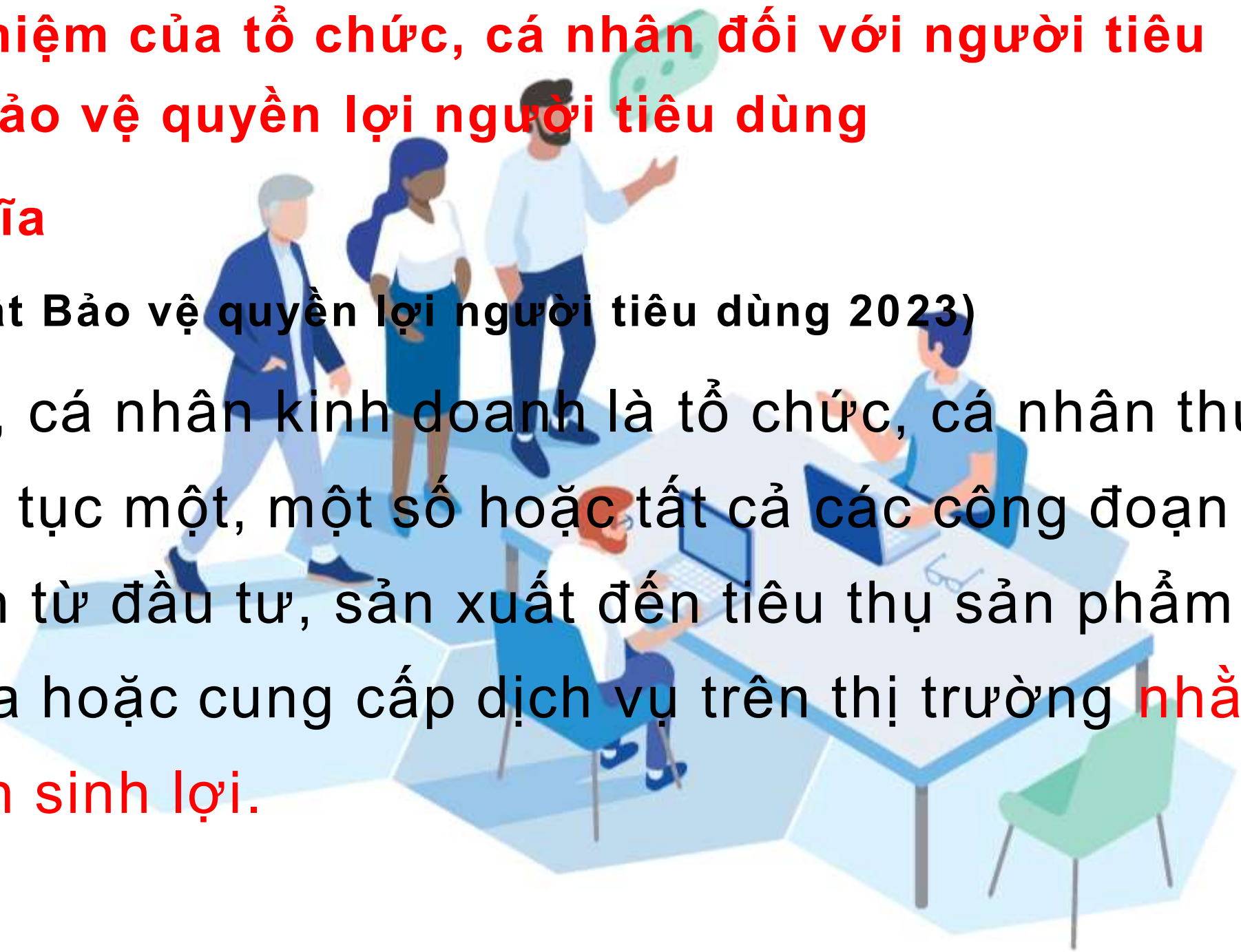
Ví dụ 4: Đọc kỹ hướng dẫn sử dụng trước khi dùng một thiết bị điện tử mới....

2 Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân đối với người tiêu dùng và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Định nghĩa

(Điều 3 luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023)

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



Ví dụ 1: Một công ty sản xuất giày dép sẽ thực hiện toàn bộ quá trình từ thiết kế mẫu giày, mua nguyên liệu da, sản xuất giày, đến phân phối và bán lẻ giày cho khách hàng.

Ví dụ 2: Một cửa hàng bán lẻ quần áo sẽ chỉ thực hiện công đoạn cuối cùng là mua hàng từ các nhà sản xuất hoặc nhà phân phối và bán lại cho khách hàng.



Ví dụ 3: Một nông dân trồng rau sẽ thực hiện các công đoạn từ gieo hạt, chăm sóc cây trồng đến thu hoạch và bán rau tại chợ.

Ví dụ 4:

Đầu tư: Một công ty ô tô sẽ đầu tư vào nhà máy, máy móc, công nghệ để sản xuất ô tô.

Sản xuất: Các công nhân trong nhà máy sẽ sử dụng nguyên liệu để tạo ra sản phẩm ô tô hoàn chỉnh.

Tiêu thụ: Các đại lý ô tô sẽ bán những chiếc ô tô này cho khách hàng.

2.1 Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đối với người tiêu dùng

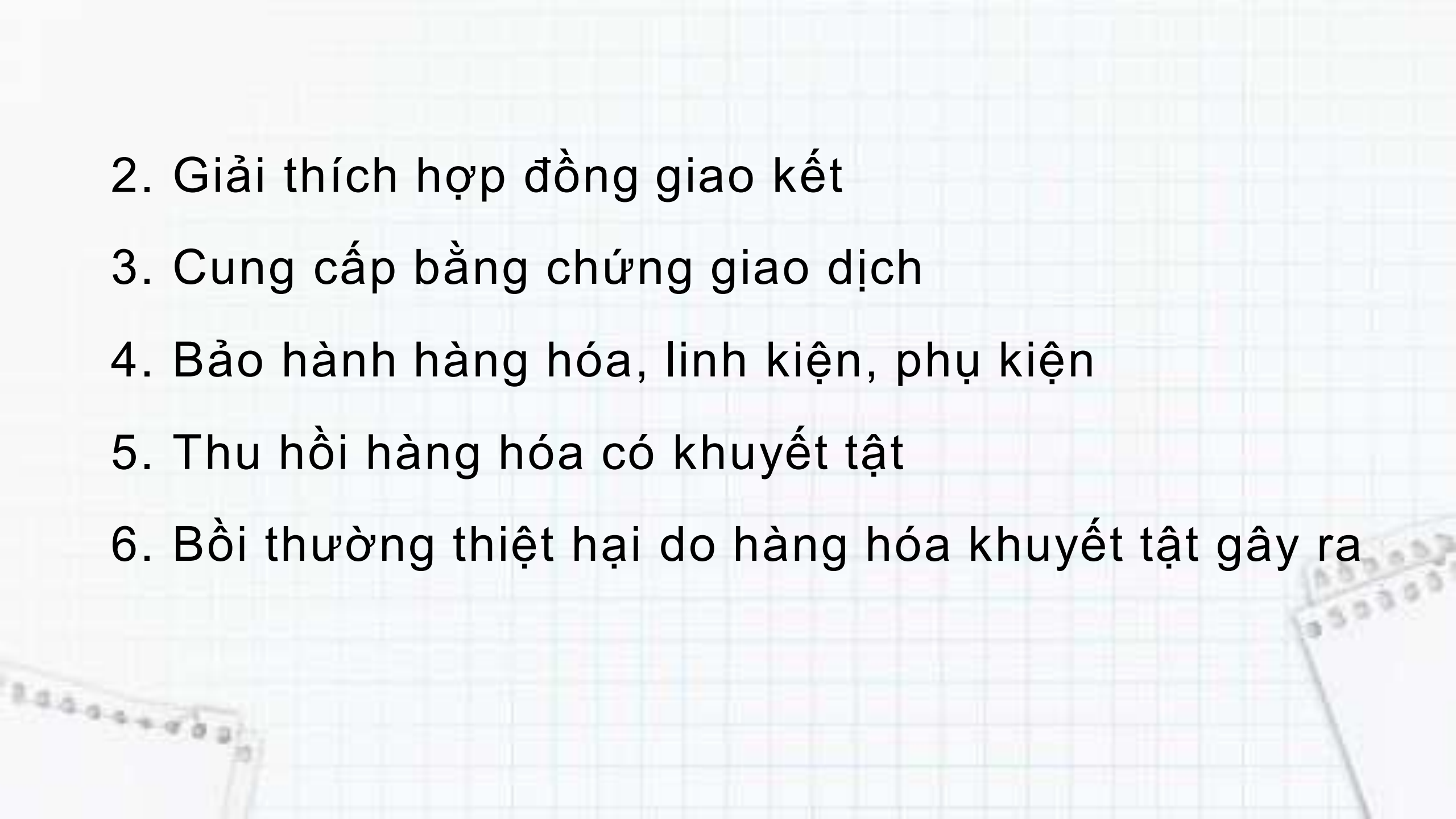
A) Cung cấp thông tin hàng, dịch vụ

(Chương II: từ điều 12-26 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023)

1. Trách nhiệm cung cấp thông tin:

- Ghi nhãn hàng hóa theo quy định của pháp luật.
- Niêm yết công khai giá hàng hóa, dịch vụ tại địa điểm kinh doanh, văn phòng dịch vụ.
- Cảnh báo khả năng hàng hóa, dịch vụ có ảnh hưởng xấu đến sức khỏe, tính mạng, tài sản của người tiêu dùng và các biện pháp phòng ngừa.

- Cung cấp thông tin về khả năng cung ứng linh kiện, phụ kiện thay thế của hàng hóa.
- Cung cấp hướng dẫn sử dụng; điều kiện, thời hạn, địa điểm, thủ tục bảo hành trong trường hợp hàng hóa, dịch vụ có bảo hành.
- Thông báo chính xác, đầy đủ cho người tiêu dùng về hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trước khi giao dịch.

- 
2. Giải thích hợp đồng giao kết
 3. Cung cấp bằng chứng giao dịch
 4. Bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện
 5. Thu hồi hàng hóa có khuyết tật
 6. Bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây ra

B) Trách nhiệm của bên thứ ba

1. Đảm bảo thông tin chính xác, đầy đủ, dịch vụ
2. cung cấp chứng cứ chứng minh tính chính xác, đầy đủ của thông tin về hàng hóa, dịch vụ
3. Chịu trách nhiệm liên đới về việc cung cấp thông tin không chính xác hoặc không đầy đủ, trừ trường hợp chứng minh đã thực hiện tất cả các biện pháp theo quy định của pháp luật để kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của thông tin về hàng hóa, dịch vụ
4. Tuân thủ các quy định của pháp luật về báo chí, pháp luật về quảng cáo.

Trường hợp 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 trách nhiệm:

1. 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
2. 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

3. 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.

2.2 Trách nhiệm của tổ chức xã hội


2.2.1 Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

(Điều 49: Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023)

- 1.** Tổ chức xã hội thành lập và hoạt động theo quy định của pháp luật về hội được tham gia hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- 2.** Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng bao gồm tổ chức xã hội có tôn chỉ, mục đích tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tổ chức xã hội khác tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- 3.** Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoạt động theo quy định của Luật này và quy định khác của pháp luật có liên quan.

2.2.1 Nội dung tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của tổ chức xã hội

(Điều 50: Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023)

1. Hướng dẫn, giúp đỡ, tư vấn người tiêu dùng khi có yêu cầu;
 2. Cung cấp cho cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền thông tin về hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân kinh doanh;
 3. Tham gia góp ý xây dựng chủ trương, chính sách, pháp luật, kế hoạch, chương trình, dự án, đề án về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;
 4. Tuyên truyền, phổ biến, giáo dục chủ trương, chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và chủ trương, chính sách, pháp luật có liên quan;
- 
- An illustration depicting a group of diverse people in a meeting or collaborative work environment. On the left, a woman with long brown hair sits at a small round table with a laptop and a cup, looking at the screen. Next to her, another woman with dark hair sits, also looking at the laptop. In the center, a man with a beard and a woman are standing and talking; the man is gesturing with his hand. To the right, a man is seated in a blue armchair, reading a book. Further right, a woman is seated in another blue armchair, holding a plant. The background is a light blue circle with faint outlines of a clock and bookshelves.

5. Tham gia hỗ trợ thương lượng, hòa giải tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh theo quy định của pháp luật khi có yêu cầu;

6. Độc lập khảo sát, thử nghiệm, công bố kết quả khảo sát, thử nghiệm do mình thực hiện về chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ theo quy định của pháp luật; phản ánh, đánh giá mức độ tin cậy của tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng; thông tin, cảnh báo cho người tiêu dùng về sản phẩm, 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;

7. Đại diện cho người tiêu dùng thực hiện khởi kiện vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khi có yêu cầu và ủy quyền theo quy định của pháp luật;

8. Tự mình khởi kiện vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vì lợi ích công cộng khi đáp ứng điều kiện quy định tại khoản 2 Điều 50;

9. Tổ chức đào tạo nâng cao nhận thức và kiến thức tiêu dùng cho người tiêu dùng.

2. Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có quyền tự mình khởi kiện vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vì lợi ích công cộng khi có đủ các điều kiện sau đây:

- a) Được thành lập hợp pháp theo quy định của pháp luật;
- b) Có tôn chỉ, mục đích hoạt động vì quyền lợi người tiêu dùng hoặc vì lợi ích công cộng liên quan đến quyền lợi người tiêu dùng;

c) Có thời gian hoạt động tối thiểu 01 năm kể từ ngày tổ chức xã hội được thành lập đến ngày tổ chức xã hội thực hiện quyền tự khởi kiện;

d) Có phạm vi hoạt động từ cấp huyện trở lên.

THANKS FOR WATCHING!

