

Số: 55/2024/NĐ-CP

Hà Nội, ngày 16 tháng 5 năm 2024

## NGHỊ ĐỊNH

## QUY ĐỊNH CHI TIẾT MỘT SỐ ĐIỀU CỦA LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

Căn cứ [Luật Tổ chức Chính phủ](#) ngày 19 tháng 6 năm 2015; [Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương](#) ngày 22 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ [Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng](#) ngày 20 tháng 6 năm 2023;

Theo đề nghị của Bộ trưởng Bộ Công Thương;

Chính phủ ban hành Nghị định quy định chi tiết một số điều của [Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng](#).

## Chương I

## QUY ĐỊNH CHUNG

## Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Nghị định này quy định chi tiết khoản 9 Điều 3; khoản 2 Điều 9; khoản 2 Điều 13; khoản 5 Điều 23; khoản 5 Điều 28; khoản 3 Điều 32; khoản 5 Điều 33; khoản 4 Điều 37; khoản 5 Điều 39; khoản 3 Điều 40; khoản 3 Điều 45; khoản 3 Điều 47 và khoản 2 Điều 73 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

## Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong Nghị định này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Người có ảnh hưởng là chuyên gia, người có uy tín, người được xã hội chú ý trong lĩnh vực, ngành, nghề cụ thể được tổ chức, cá nhân kinh doanh tài trợ dưới mọi hình thức để sử dụng hình ảnh, lời khuyên, khuyến nghị của người này nhằm xúc tiến thương mại hoặc khuyến khích người tiêu dùng mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, thuộc một trong các trường hợp sau:

- Người có trình độ, chuyên môn, kinh nghiệm trong lĩnh vực, ngành nghề cụ thể, được cơ quan, tổ chức có thẩm quyền công nhận;
- Người tiêu biểu, có nhiều công lao, đóng góp, có uy tín trong xã hội, lĩnh vực, ngành nghề cụ thể, được cơ quan, tổ chức có thẩm quyền công nhận;
- Người được xã hội chú ý, có lượng người quan tâm, theo dõi đáng kể trên phương tiện truyền thông hoặc có tài khoản có đủ điều kiện tham gia các chương trình quảng cáo, kinh doanh trên các nền tảng số.

2. Nền tảng số lớn quy định tại khoản 4 Điều 39 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là nền tảng số phục vụ giao dịch điện tử được thiết lập, vận hành để phục vụ hoạt động kinh doanh trên không gian mạng và đáp ứng một trong các tiêu chí sau:

- Có từ 3.000.000 tài khoản người sử dụng hoạt động hằng năm tại Việt Nam trở lên theo quy định của pháp luật về giao dịch điện tử. Tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm tự xác định số lượng tài khoản người sử dụng hoạt động trên nền tảng số do mình thiết lập, vận hành;
- Là nền tảng số trung gian quy mô lớn, rất lớn phục vụ giao dịch điện tử theo quy định của pháp luật về giao dịch điện tử.

## Chương II

## TỔ CHỨC THỰC HIỆN HOẠT ĐỘNG HƯỚNG ỨNG NGÀY QUYỀN CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG VIỆT NAM

## Điều 3. Tổ chức thực hiện hoạt động hướng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam

1. Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam được tổ chức hằng năm nhằm

- a) Khẳng định vai trò, vị trí, tầm quan trọng của công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng với sự phát triển ổn định, bền vững của xã hội và đất nước;
- b) Tuyên truyền, giáo dục, phổ biến pháp luật và các chính sách về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;
- c) Tạo cơ sở để huy động, tập trung nguồn lực, sự quan tâm, hưởng ứng, tham gia của toàn xã hội đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;
- d) Góp phần xây dựng một môi trường tiêu dùng lành mạnh cho cả người tiêu dùng và các tổ chức, cá nhân kinh doanh; giữ ổn định và tạo động lực phát triển, đổi mới, sáng tạo cho nền kinh tế đất nước;
- đ) Nâng cao trách nhiệm, khuyến khích sự hợp tác và phối hợp giữa các cơ quan quản lý nhà nước, các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, các tổ chức, cá nhân kinh doanh trong việc thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.

## 2. Các hoạt động hưởng ứng

- a) Các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, đào tạo, tập huấn về pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và kỹ năng tiêu dùng để huy động, tập trung sự quan tâm, hưởng ứng, tham gia của toàn xã hội đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;
- b) Các hoạt động công cộng thu hút sự tham gia của số lượng lớn người tiêu dùng và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan;
- c) Các hoạt động nằm trong khuôn khổ kế hoạch, dự án, đề án, chương trình, hoạt động cấp quốc gia về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng do Thủ tướng Chính phủ ban hành;
- d) Các hoạt động khác hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam

## 3. Kế hoạch tổ chức hoạt động hưởng ứng

- a) Bộ Công Thương chủ trì, phối hợp với các bộ, ngành có liên quan và Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan lựa chọn chủ đề phát động, xây dựng kế hoạch triển khai cụ thể; hướng dẫn, chỉ đạo, tổ chức thực hiện Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam hằng năm, bảo đảm thiết thực, hiệu quả, tiết kiệm;
- b) Kế hoạch tổ chức hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam được thực hiện thường xuyên, liên tục trong cả năm, đặc biệt tập trung vào tháng cuối năm và 3 tháng đầu năm, cao điểm từ ngày 01 đến ngày 20 tháng 3 hằng năm

## Chương III

### **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**

#### **Điều 4. Trách nhiệm của cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh hoạt động trong phạm vi chợ, trung tâm thương mại**

Cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh hoạt động trong phạm vi chợ, trung tâm thương mại, ngoài việc thực hiện các trách nhiệm quy định tại khoản 1 Điều 9 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phải thực hiện đầy đủ các trách nhiệm quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo nội quy do tổ chức quản lý chợ, trung tâm thương mại ban hành theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 5. Trách nhiệm của tổ chức quản lý chợ, trung tâm thương mại**

1. Ban hành nội quy theo quy định của pháp luật trong đó phải có các nội dung cơ bản về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, bao gồm: quyền và trách nhiệm của người tiêu dùng, người bán hàng; người có trách nhiệm tiếp nhận, giải quyết yêu cầu, phản ánh của người tiêu dùng và biện pháp xử lý vi phạm.
2. Hòa giải tranh chấp giữa người tiêu dùng và người bán hàng trong phạm vi chợ, trung tâm thương mại khi được yêu cầu.
3. Đặt và duy trì hoạt động của cân đối chứng, thiết bị đo lường tại các chợ, trung tâm thương mại để người tiêu dùng tự kiểm tra về số lượng, khối lượng hàng hóa. Cân đối chứng, thiết bị đo lường phải được kiểm định và còn trong thời hạn kiểm định theo quy định của pháp luật về đo lường.
4. Thường xuyên giám sát chất lượng, số lượng của hàng hóa, cân đối chứng, thiết bị đo lường trong khu vực chợ, trung tâm thương mại.

5. Thiết lập, niêm yết công khai đường dây nóng để tiếp nhận, giải quyết yêu cầu của người tiêu dùng phù hợp với cấp độ chợ, trung tâm thương mại đã được phân loại theo quy định của pháp luật.
6. Định kỳ 06 tháng một lần thông báo, phối hợp với các cơ quan chức năng về thương mại, quản lý thị trường, an toàn thực phẩm, tiêu chuẩn, đo lường và chất lượng trong việc kiểm soát chất lượng, số lượng, nguồn gốc, an toàn thực phẩm đối với hàng hóa, dịch vụ trong phạm vi chợ, trung tâm thương mại do mình quản lý.
7. Báo cáo cơ quan có thẩm quyền trong trường hợp phát hiện hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và quy định của pháp luật có liên quan khác.
8. Xử lý vi phạm theo nội quy đã được ban hành theo quy định của pháp luật.

## **Chương IV**

### **HỢP ĐỒNG GIAO KẾT VỚI NGƯỜI TIÊU DÙNG, HỢP ĐỒNG THEO MẪU, ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG**

#### **Điều 6. Yêu cầu chung đối với hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung**

Hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung phải đáp ứng đủ các yêu cầu sau:

1. Ngôn ngữ sử dụng là tiếng Việt và có thể thỏa thuận sử dụng thêm tiếng khác theo quy định tại khoản 2 Điều 23 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
2. Trong trường hợp giao kết bằng văn bản giấy, cỡ chữ nhỏ nhất là 12 theo loại chữ Times New Roman hoặc kích cỡ tương đương.
3. Màu chữ và màu nền thể hiện nội dung văn bản phải tương phản nhau.
4. Bố cục, thiết kế văn bản phải rõ ràng, dễ theo dõi.
5. Nội dung phải rõ ràng, dễ hiểu và phải tuân thủ quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

#### **Điều 7. Trách nhiệm đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung**

1. Trước khi sử dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung thuộc Danh mục sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký do Thủ tướng Chính phủ ban hành, sửa đổi để giao kết với người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải thực hiện việc đăng ký với cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của Nghị định này.
2. Hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung chỉ được sử dụng để giao kết hoặc áp dụng đối với người tiêu dùng khi việc đăng ký được hoàn thành theo quy định tại [khoản 1 Điều 12 của Nghị định này](#). Trong trường hợp người tiêu dùng thanh toán trước khi giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung hoặc thực hiện việc đặt cọc, ký quỹ, các biện pháp bảo đảm thực hiện nghĩa vụ khác liên quan đến việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung thì tổ chức, cá nhân kinh doanh phải hoàn thành việc đăng ký và công khai hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung để người tiêu dùng biết về nội dung của các văn bản này theo quy định tại [khoản 2 Điều 12 của Nghị định này](#) trước khi thực hiện việc thanh toán hoặc các biện pháp nêu trên.
3. Trước ngày 31 tháng 01 hằng năm, tổ chức, cá nhân kinh doanh có hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung thuộc Danh mục sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký do Thủ tướng Chính phủ ban hành, sửa đổi có trách nhiệm gửi báo cáo tình hình đăng ký và áp dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung tới cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận đăng ký theo Mẫu số 01 tại Phụ lục ban hành kèm theo Nghị định này.

#### **Điều 8. Hồ sơ và hình thức đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung**

1. Hồ sơ đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung bao gồm các tài liệu sau đây:
  - a) Đơn đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo Mẫu số 02 tại Phụ lục ban hành kèm theo Nghị định này;
  - b) Dự thảo hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung bằng tiếng Việt.
2. Hồ sơ đăng ký có thể nộp trực tiếp hoặc qua bưu điện hoặc trực tuyến trên môi trường điện tử với số lượng 01 bộ cho cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định tại [Điều 14 của Nghị định này](#).

#### **Điều 9. Tiếp nhận hồ sơ**

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh nộp hồ sơ được nhận phiếu tiếp nhận hồ sơ, trong đó ghi rõ thời gian nhận và ngày trả kết quả.
2. Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận đăng ký có trách nhiệm kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ, cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận đăng ký thông báo bằng văn bản theo Mẫu số 03 tại Phụ lục ban hành kèm theo Nghị định này để tổ chức, cá nhân kinh doanh sửa đổi, bổ sung hồ sơ. Trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ, cơ quan có thẩm quyền tiến hành thẩm định hồ sơ theo quy định tại [Điều 10 của Nghị định này](#).

#### **Điều 10. Thẩm định hồ sơ đăng ký**

1. Cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận đăng ký tiến hành thẩm định hồ sơ đăng ký trong thời hạn 30 ngày, kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ theo quy định tại [Điều 9 của Nghị định này](#) và có thể được gia hạn thêm tối đa không quá 30 ngày trong trường hợp phức tạp. Trong trường hợp gia hạn, cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận đăng ký thông báo kịp thời cho tổ chức, cá nhân kinh doanh về thời gian và lý do gia hạn.
2. Trong quá trình thẩm định hồ sơ đăng ký, cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận đăng ký có quyền yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh giải trình về các vấn đề cần thiết liên quan đến nội dung đăng ký.

#### **Điều 11. Phạm vi thẩm định hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung**

Cơ quan có thẩm quyền quy định tại [Điều 14 của Nghị định này](#) thẩm định hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đối với các nội dung sau:

1. Nội dung quy định tại khoản 1, khoản 2 và khoản 3 Điều 23 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
2. Nội dung không được phép quy định tại Điều 25 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
3. Nội dung quy định tại khoản 2 Điều 38 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hợp đồng theo mẫu trong giao dịch từ xa.
4. Nội dung quy định tại khoản 2 Điều 42 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hợp đồng theo mẫu về cung cấp dịch vụ liên tục.
5. Nội dung quy định tại [Điều 6 của Nghị định này](#).

#### **Điều 12. Hoàn thành việc đăng ký**

1. Trường hợp hồ sơ của tổ chức, cá nhân kinh doanh tuân thủ đầy đủ quy định tại [Điều 11 của Nghị định này](#), cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận đăng ký ra thông báo về việc hoàn thành đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo Mẫu số 04 tại Phụ lục ban hành kèm theo Nghị định này. Trường hợp hồ sơ của tổ chức, cá nhân kinh doanh không tuân thủ đầy đủ quy định tại [Điều 11 của Nghị định này](#), cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận đăng ký thông báo bằng văn bản kết quả thẩm định hồ sơ và nêu rõ lý do hồ sơ chưa hoàn thành đăng ký theo Mẫu số 05 tại Phụ lục ban hành kèm theo Nghị định này.
2. Sau khi hoàn thành thủ tục đăng ký, thông tin về tổ chức, cá nhân kinh doanh và bản hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đã hoàn thành đăng ký được công bố công khai và lưu trữ trên cổng thông tin điện tử của cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận đăng ký. Tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm công bố công khai thông báo hoàn thành đăng ký và bản hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đã hoàn thành đăng ký theo hình thức niêm yết ở vị trí dễ nhìn thấy tại trụ sở, địa điểm kinh doanh và đăng tải trên cổng thông tin điện tử, phần mềm ứng dụng (nếu có) trong toàn bộ thời gian áp dụng bản hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đó.

#### **Điều 13. Đăng ký lại hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung**

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải đăng ký lại hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trong trường hợp sau:
  - a) Khi pháp luật thay đổi làm thay đổi nội dung của hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung;
  - b) Tổ chức, cá nhân kinh doanh thay đổi hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung;
  - c) Khi toàn bộ hoặc một phần hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung bị hủy bỏ hoặc sửa đổi theo quy định tại [khoản 1 Điều 15 của Nghị định này](#).
2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh thực hiện thủ tục đăng ký lại hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung và công bố công khai sau khi hoàn thành thủ tục đăng ký lại như trường hợp đăng ký lần đầu theo quy định của Nghị định này.

#### **Điều 14. Thẩm quyền kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung**

1. Cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc Bộ Công Thương có thẩm quyền kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trong trường hợp hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung được áp dụng trên phạm vi từ hai tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương trở lên.
2. Cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh có thẩm quyền kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trong trường hợp hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung được áp dụng trong phạm vi tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương đó.
3. Kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung bao gồm việc kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung thuộc Danh mục sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký do Thủ tướng Chính phủ ban hành, sửa đổi và kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung không thuộc phạm vi phải đăng ký.

#### **Điều 15. Hủy bỏ, sửa đổi hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

1. Cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền quy định tại [Điều 14 của Nghị định này](#) tự mình hoặc theo đề nghị của người tiêu dùng hoặc tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh hủy bỏ hoặc sửa đổi toàn bộ hoặc một phần hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung bất cứ lúc nào phát hiện hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm phối hợp với cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong việc báo cáo, cung cấp thông tin, giải trình làm rõ các nội dung trong hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trong trường hợp có yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
3. Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải sửa đổi, hủy bỏ nội dung vi phạm trong thời hạn 30 ngày, kể từ ngày nhận được yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, trừ trường hợp phức tạp thì được gia hạn thêm tối đa 90 ngày theo quyết định của cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày hoàn thành việc sửa đổi, hủy bỏ nội dung vi phạm nêu trên, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải công khai hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đã sửa đổi, hủy bỏ nội dung vi phạm theo hình thức niêm yết ở vị trí dễ nhìn thấy tại trụ sở, địa điểm kinh doanh và đăng tải trên cổng thông tin điện tử, phần mềm ứng dụng (nếu có) và phải thông báo cho người tiêu dùng đã giao kết hợp đồng để áp dụng điều kiện giao dịch chung mới và giao kết lại hợp đồng theo mẫu trong trường hợp người tiêu dùng có yêu cầu.

#### **Điều 16. Phối hợp trong kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung**

1. Bộ Công Thương và Ủy ban nhân dân cấp tỉnh có trách nhiệm phối hợp trong công tác quản lý nhà nước về kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Trước ngày 25 tháng 12 hằng năm, cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh có trách nhiệm gửi báo cáo tình hình kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương cho giai đoạn từ ngày 15 tháng 12 năm trước đến ngày 14 tháng 12 của kỳ báo cáo cho cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc Bộ Công Thương theo Mẫu số 06 tại Phụ lục ban hành kèm theo Nghị định này.
2. Trong trường hợp cần thiết, cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tham vấn ý kiến của cơ quan quản lý ngành, lĩnh vực, địa phương về hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo Mẫu số 07 tại Phụ lục ban hành kèm theo Nghị định này. Cơ quan quản lý ngành, lĩnh vực, địa phương trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp với cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong việc kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và có trách nhiệm trả lời đề nghị tham vấn của cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đề nghị tham vấn.
3. Theo yêu cầu đột xuất về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc Bộ Công Thương có thể đề nghị cơ quan quản lý ngành, lĩnh vực, địa phương phối hợp cung cấp danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh áp dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trong giao dịch với người tiêu dùng. Cơ quan quản lý ngành, lĩnh vực, địa phương có trách nhiệm phối hợp cung cấp đúng thời hạn và nội dung theo đề nghị của cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc Bộ Công Thương.
4. Hình thức báo cáo, phương thức gửi và nhận báo cáo tại Điều này được thực hiện theo quy định pháp luật về chế độ báo cáo của cơ

quan hành chính nhà nước.

## **Chương V**

### **TRÁCH NHIỆM ĐỐI VỚI SẢN PHẨM, HÀNG HÓA CÓ KHUYẾT TẬT**

#### **Điều 17. Biện pháp cần thiết để ngừng cung cấp sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật**

1. Trừ trường hợp pháp luật có quy định khác, trong vòng 24 giờ kể từ thời điểm phát hiện ra sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật hoặc nhận được yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải thực hiện ngay các biện pháp cần thiết để ngừng việc cung cấp sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật trên thị trường.
2. Các tổ chức, cá nhân kinh doanh phải chịu trách nhiệm trước người tiêu dùng và pháp luật về việc chậm trễ thực hiện việc ngừng cung cấp sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật trên thị trường.

#### **Điều 18. Trách nhiệm công khai, thông báo công khai việc thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật**

1. Trường hợp sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật thuộc nhóm A theo quy định tại điểm a khoản 1 hoặc điểm c khoản 1 Điều 33 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thì trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ thời điểm phát hiện ra sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật hoặc nhận được yêu cầu thu hồi của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải tiến hành các trách nhiệm công khai và thông báo công khai về sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật và việc thu hồi sản phẩm, hàng hóa đó theo quy định tại điểm b và c khoản 2 Điều 33 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
2. Trường hợp sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật thuộc nhóm B theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều 33 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thì trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ thời điểm phát hiện ra sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật hoặc nhận được yêu cầu thu hồi của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải tiến hành trách nhiệm công khai về sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật và việc thu hồi sản phẩm, hàng hóa đó theo quy định tại điểm b khoản 2 Điều 33 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
3. Trường hợp pháp luật có quy định khác về thời hạn tiến hành các trách nhiệm công khai, thông báo công khai về sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật và việc thu hồi sản phẩm, hàng hóa đó quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều này thì tổ chức, cá nhân kinh doanh thực hiện việc công khai, thông báo công khai về sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật và việc thu hồi sản phẩm, hàng hóa đó theo thời hạn quy định của pháp luật khác.

#### **Điều 19. Báo cáo cơ quan nhà nước có thẩm quyền về việc thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật**

1. Trước khi tiến hành việc thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật, tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm báo cáo cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và cơ quan quản lý nhà nước có liên quan theo Mẫu số 08 ban hành kèm theo Nghị định này.
2. Trừ trường hợp pháp luật có quy định khác, trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ thời điểm kết thúc việc thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật hoặc kể từ ngày nhận được yêu cầu báo cáo của cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và cơ quan quản lý nhà nước có liên quan, tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm báo cáo kết quả thực hiện việc thu hồi tới các cơ quan này theo Mẫu số 09 ban hành kèm theo Nghị định này.
3. Trường hợp việc thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật được tiến hành chỉ trên địa bàn 01 tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương, tổ chức, cá nhân kinh doanh gửi báo cáo việc thu hồi tới cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh và cơ quan chuyên môn cấp tỉnh nơi thực hiện thu hồi.

Trường hợp việc thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật được tiến hành trên địa bàn từ 02 tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương trở lên, tổ chức, cá nhân kinh doanh gửi báo cáo việc thu hồi tới cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc Bộ Công Thương và cơ quan quản lý nhà nước có liên quan ở trung ương để kiểm tra, theo dõi; đồng thời báo cáo tới cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và cơ quan chuyên môn cấp tỉnh nơi thực hiện thu hồi để các cơ quan này phối hợp kiểm tra, theo dõi việc thu hồi tại địa phương.

#### **Điều 20. Nguồn thông tin, dữ liệu để xác định cụ thể nhóm sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật**

1. Việc xác định cụ thể nhóm sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật theo quy định tại Nghị định này được thực hiện theo quy định tại khoản 4 Điều 3 và khoản 1 Điều 33 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Việc xác định cụ thể nhóm sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật có thể dựa trên một, hoặc một số căn cứ hoặc nguồn thông tin, dữ liệu sau:

- a) Thông báo, cảnh báo của cơ quan có thẩm quyền của các quốc gia và vùng lãnh thổ;
- b) Thông báo, cảnh báo của các tổ chức quốc tế mà Việt Nam là quốc gia thành viên;
- c) Bản án, quyết định của Tòa án;
- d) Thông tin, cảnh báo từ các cơ quan quản lý nhà nước chuyên ngành;
- đ) Quyết định thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật của cơ quan có thẩm quyền vẫn còn hiệu lực;
- e) Xác định về nhóm sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật của tổ chức, cá nhân kinh doanh;
- g) Các nguồn thông tin, dữ liệu khác mà cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, cơ quan quản lý nhà nước có liên quan có thể chứng minh được tính xác thực hoặc có đủ cơ sở khoa học.

3. Tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm tự mình xác định chính xác nhóm sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật để thực hiện chương trình thu hồi theo quy định và phải chịu trách nhiệm toàn diện đối với việc xác định cụ thể nhóm sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều này.

4. Trường hợp có căn cứ cho rằng việc xác định cụ thể nhóm sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật của tổ chức, cá nhân kinh doanh là không phù hợp, cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, cơ quan quản lý nhà nước có liên quan có quyền yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh điều chỉnh lại cho phù hợp để tiến hành trách nhiệm thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật theo đúng nhóm sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật đã được xác định lại và theo đúng quy định của pháp luật.

#### **Điều 21. Cơ quan quản lý nhà nước chịu trách nhiệm kiểm tra, theo dõi việc thực hiện thu hồi sản phẩm, hàng hoá có khuyết tật**

1. Cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và cơ quan quản lý nhà nước có liên quan có trách nhiệm tiếp nhận báo cáo của tổ chức, cá nhân kinh doanh và kiểm tra, theo dõi việc thực hiện thu hồi sản phẩm, hàng hoá có khuyết tật theo quy định tại Điều 32, Điều 33 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp tỉnh và cơ quan chuyên môn cấp tỉnh nơi thực hiện thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật có trách nhiệm kiểm tra, theo dõi việc thực hiện thu hồi để bảo đảm việc thu hồi đúng nội dung báo cáo, thông báo mà tổ chức, cá nhân kinh doanh đã cung cấp, bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng và phù hợp với quy định của pháp luật.

3. Trường hợp việc thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật được tiến hành trên địa bàn từ 02 tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương trở lên, cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở trung ương và cơ quan quản lý nhà nước có liên quan ở trung ương có trách nhiệm kiểm tra, theo dõi việc thực hiện thu hồi; đồng thời chỉ đạo, phối hợp với cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp tỉnh và cơ quan chuyên môn cấp tỉnh nơi thực hiện việc thu hồi để cùng kiểm tra, theo dõi tại địa phương có liên quan này.

4. Trong trường hợp cần thiết, cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và cơ quan quản lý nhà nước có liên quan có quyền yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh điều chỉnh, bổ sung các biện pháp cần thiết trong chương trình thu hồi để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.

### **Chương VI**

#### **TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KINH DOANH ĐỐI VỚI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG GIAO DỊCH ĐẶC THÙ**

#### **Điều 22. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong giao dịch từ xa**

1. Trường hợp cung cấp thông tin về quy trình xử lý việc đổi, trả sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, thông tin phải có các thông tin sau:

- a) Thời hạn cụ thể cho phép người tiêu dùng được thực hiện đổi, trả;
- b) Các bước và thời hạn thực hiện từng bước trong quy trình;

c) Thông tin liên hệ của bộ phận có trách nhiệm xử lý trong trường hợp người tiêu dùng phản ánh, khiếu nại về việc thực hiện quy trình này.

2. Trường hợp cung cấp thông tin về quy trình tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng, thông tin phải có các thông tin sau:

- a) Phương thức tiếp nhận phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng;
- b) Các bước và thời hạn thực hiện từng bước trong quy trình;
- c) Các trường hợp được ưu tiên tiếp nhận, giải quyết;
- d) Hướng dẫn về thông tin, tài liệu cần cung cấp để phục vụ quá trình tiếp nhận, giải quyết (nếu có).

### **Điều 23. Trách nhiệm của tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số lớn**

1. Công bố công khai tiêu chí xác định ưu tiên hiển thị sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ nếu nền tảng số có chức năng tìm kiếm. Trường hợp nội dung hiển thị là nội dung có thu phí hoặc được tài trợ thì phải công khai tại kết quả tìm kiếm sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ.

Việc xây dựng và công bố áp dụng các tiêu chí để xác định việc ưu tiên hiển thị sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ khi sử dụng chức năng tìm kiếm phải tuân thủ các quy định của pháp luật có liên quan.

2. Duy trì tài khoản báo cáo trực tuyến và cung cấp các thông tin, dữ liệu dưới đây, cập nhật đến thời điểm được yêu cầu báo cáo để phục vụ hoạt động thanh tra, kiểm tra của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật:

- a) Việc thiết lập kho lưu trữ quảng cáo có sử dụng thuật toán để hướng đến người tiêu dùng, nhóm người tiêu dùng cụ thể gồm các thông tin sau: địa chỉ nơi thiết lập kho lưu trữ; quy mô lưu trữ; nội dung quảng cáo;
- b) Việc kiểm duyệt nội dung, việc sử dụng hệ thống thuật toán và quảng cáo hướng đến các nhóm người tiêu dùng cụ thể;
- c) Việc sử dụng hệ thống thuật toán và quảng cáo hướng đến nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương theo quy định tại khoản 1 Điều 8 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;
- d) Việc thực hiện quy định xử lý tài khoản chưa được xác thực danh tính, việc sử dụng trí tuệ nhân tạo, các giải pháp tự động toàn bộ hoặc tự động một phần trong kỳ báo cáo;
- đ) Việc công bố công khai các nội dung sửa đổi, bổ sung quy chế của nền tảng số trung gian trong kỳ báo cáo; phân định trách nhiệm của các bên tham gia quản lý, vận hành giao dịch nền tảng số trung gian;
- e) Việc cung cấp thông tin về tổ chức, cá nhân kinh doanh hoạt động trên nền tảng số trung gian khi người tiêu dùng giao dịch với tổ chức, cá nhân kinh doanh đó có yêu cầu;
- g) Việc loại bỏ các phản hồi, đánh giá về tổ chức, cá nhân kinh doanh sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ trong trường hợp phản hồi, đánh giá đó vi phạm quy định của pháp luật, trái đạo đức xã hội;
- h) Việc tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, nội dung thông tin trên nền tảng số trung gian;
- i) Việc hiển thị ưu tiên đánh giá, phản ánh, kiến nghị của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoặc tổ chức đánh giá tín nhiệm theo quy định của pháp luật;
- k) Việc minh bạch hoạt động quảng cáo trên không gian mạng theo quy định của pháp luật trong trường hợp có hoạt động quảng cáo;
- l) Việc hoạt động kiểm duyệt nội dung, thông tin đã thực hiện theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- m) Việc xác thực danh tính tổ chức, cá nhân bán sản phẩm, hàng hóa, cung cấp dịch vụ trên nền tảng số trung gian của mình;
- n) Việc cho phép, quản lý tổ chức, cá nhân kinh doanh nước ngoài bán, cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng trên lãnh thổ Việt Nam;
- o) Các biện pháp đã thực hiện nhằm xử lý các vi phạm của các bên tham gia giao dịch trên nền tảng theo quy chế hoạt động; nhằm khắc



phục các tổn thất theo khiếu nại của người tiêu dùng; nhằm thực hiện kết luận, xử lý vi phạm của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

3. Tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số lớn có trách nhiệm cung cấp thông tin, dữ liệu tại khoản 2 Điều này bằng hình thức trực tuyến đến cổng thông tin điện tử của cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc Bộ Công Thương trong thời hạn là 05 ngày làm việc kể từ ngày được yêu cầu báo cáo và chịu trách nhiệm hoàn toàn về tính chính xác, toàn vẹn của thông tin, dữ liệu được cung cấp và tuân thủ pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của thông tin, dữ liệu.

#### **Điều 24. Công khai, gỡ bỏ thông tin cảnh báo người tiêu dùng trong giao dịch trên không gian mạng**

1. Danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng có hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được công bố công khai trên phương tiện thông tin đại chúng, niêm yết tại trụ sở, đăng tải trên cổng thông tin điện tử của bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.

2. Nội dung công bố công khai gồm:

Tên, địa chỉ tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng có hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

Hành vi, địa bàn vi phạm;

Cơ quan ban hành, số, ngày, tháng, năm quyết định xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. Thời hạn công bố tổ chức, cá nhân kinh doanh vi phạm là 30 ngày kể từ ngày công bố. Hết thời hạn nêu trên, cơ quan đăng tải thông tin sẽ dừng hoặc gỡ bỏ thông tin về tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng có hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

#### **Điều 25. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân bán hàng đa cấp**

1. Tổ chức bán hàng đa cấp có trách nhiệm sau:

a) Tuân thủ quy định ký hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp bằng văn bản và giao hợp đồng cho người tham gia bán hàng đa cấp theo quy định tại quy tắc hoạt động;

b) Tuân thủ quy định về đào tạo cơ bản cho người tham gia bán hàng đa cấp theo quy định tại quy tắc hoạt động trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày ký hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp;

c) Tuân thủ trách nhiệm duy trì tỉ lệ doanh thu từ việc bán hàng hóa cho người tiêu dùng không phải là người tham gia bán hàng đa cấp theo quy định của quy tắc hoạt động, kế hoạch trả thưởng và quy định của pháp luật.

Doanh thu quy định tại điểm này là doanh thu do người tham gia bán cho người tiêu dùng hoặc doanh thu do doanh nghiệp bán hàng đa cấp bán cho người tiêu dùng thông qua mã số giới thiệu của người tham gia;

d) Thực hiện trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp và pháp luật khác có liên quan.

2. Cá nhân bán hàng đa cấp có trách nhiệm sau:

a) Lưu giữ hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp theo quy định tại quy tắc hoạt động;

b) Tham gia chương trình đào tạo cơ bản theo quy định tại quy tắc hoạt động trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày ký hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp;

c) Thực hiện trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp và pháp luật khác có liên quan.

#### **Điều 26. Thông báo hoạt động bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên**

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh thực hiện thông báo đến Ủy ban nhân dân cấp xã tại nơi tổ chức bán sản phẩm, hàng hóa, cung cấp dịch vụ theo một trong các cách thức sau:

a) Qua đường bưu điện;

b) Trực tiếp tại trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã;

c) Qua thư điện tử kèm chữ ký số hoặc kèm bản scan thông báo có chữ ký và đóng dấu của tổ chức, cá nhân kinh doanh đến địa chỉ thư điện tử đã được Ủy ban nhân dân cấp xã công bố;

d) Sử dụng hệ thống dịch vụ công trực tuyến do Ủy ban nhân dân cấp xã cung cấp.

2. Hồ sơ thông báo bao gồm 01 thông báo thực hiện bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên theo Mẫu số 10 Phụ lục ban hành kèm theo Nghị định này.

3. Hồ sơ thông báo phải được gửi đến Ủy ban nhân dân cấp xã tối thiểu 03 ngày làm việc trước khi thực hiện hoạt động (căn cứ theo ngày Ủy ban nhân dân cấp xã nhận ghi trên vận đơn bưu điện hoặc các hình thức có giá trị tương đương trong trường hợp gửi qua đường bưu điện, căn cứ theo ngày ghi trên giấy tiếp nhận hồ sơ trong trường hợp nộp trực tiếp, căn cứ theo thời gian ghi nhận trên hệ thống thư điện tử hoặc căn cứ theo ngày ghi nhận trên hệ thống trong trường hợp nộp qua hệ thống dịch vụ công trực tuyến).

4. Trường hợp sửa đổi, bổ sung nội dung hoạt động đã được thông báo đến Ủy ban nhân dân cấp xã trước đó, tổ chức, cá nhân kinh doanh thực hiện thông báo sửa đổi, bổ sung nội dung hoạt động đến Ủy ban nhân dân cấp xã nơi đã thông báo. Việc thông báo sửa đổi, bổ sung được thực hiện theo Mẫu số 11 Phụ lục ban hành kèm theo Nghị định này và theo các quy định tại Điều này.

#### **Điều 27. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân cấp xã trong hoạt động bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên**

1. Tạo điều kiện thuận lợi để các tổ chức, cá nhân kinh doanh thực hiện bán sản phẩm, hàng hóa, cung cấp dịch vụ theo đúng nội dung đã thông báo.

2. Lưu giữ hồ sơ thông báo trong thời hạn tối thiểu 02 năm kể từ thời điểm thực hiện hoạt động bán hàng.

3. Công khai đầy đủ nội dung thông báo của tổ chức, cá nhân kinh doanh bằng hình thức phù hợp để người tiêu dùng tại địa bàn được biết. Việc công khai được thực hiện trước và trong thời gian thực hiện hoạt động bán hàng, cung cấp dịch vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh tại địa bàn.

### **Chương VII**

#### **BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI TRONG VỤ ÁN DÂN SỰ VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG DO TỔ CHỨC XÃ HỘI KHỎI KIẾN VÌ LỢI ÍCH CÔNG CỘNG**

#### **Điều 28. Tiền bồi thường thiệt hại trong vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng do tổ chức xã hội khởi kiện vì lợi ích công cộng**

Trường hợp không xác định được đối tượng thụ hưởng, tiền bồi thường thiệt hại trong vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng do tổ chức xã hội khởi kiện vì lợi ích công cộng sẽ được nộp vào ngân sách nhà nước theo nguyên tắc sau:

1. Tiền bồi thường thiệt hại của vụ án do tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoạt động trên phạm vi từ hai tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương trở lên khởi kiện sẽ nộp vào ngân sách trung ương.

2. Tiền bồi thường thiệt hại của vụ án do tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoạt động trên phạm vi một tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương khởi kiện sẽ nộp vào ngân sách địa phương.

### **Chương VIII**

#### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 29. Hiệu lực thi hành**

1. Nghị định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2024.

2. Nghị định số [99/2011/NĐ-CP](#) ngày 27 tháng 10 năm 2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của [Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng](#) hết hiệu lực thi hành kể từ ngày Nghị định này có hiệu lực.

#### **Điều 30. Trách nhiệm thi hành**

Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc

trung ương và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ của mình, chịu trách nhiệm thi hành Nghị định này.

**Nơi nhận:**

- Ban Bí thư Trung ương Đảng;
- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- HĐND, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;
- Văn phòng Trung ương và các Ban của Đảng;
- Văn phòng Tổng Bí thư;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Hội đồng Dân tộc và các Ủy ban của Quốc hội;
- Văn phòng Quốc hội;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Viện kiểm sát nhân dân tối cao;
- Kiểm toán nhà nước;
- Ủy ban Giám sát tài chính Quốc gia;
- Ngân hàng Chính sách xã hội;
- Ngân hàng Phát triển Việt Nam;
- Ủy ban trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam;
- Cơ quan trung ương của các đoàn thể;
- VPCP: BTCN, các PCN, Trợ lý TTg, TGĐ Cổng TTĐT, các Vụ, Cục, đơn vị trực thuộc, Công báo;
- Lưu: VT, KTTT (2).

**TM. CHÍNH PHỦ**  
**KT. THỦ TƯỚNG**  
**PHÓ THỦ TƯỚNG**

**Lê Minh Khái**

**PHỤ LỤC**

*(Kèm theo Nghị định số 55/2024/NĐ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2024 của Chính phủ)*

TT	Nội dung
Mẫu số 01	Báo cáo tình hình đăng ký và áp dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung
Mẫu số 02	Đơn đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung
Mẫu số 03	Thông báo về việc bổ sung hồ sơ đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung
Mẫu số 04	Thông báo về việc hoàn thành đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung
Mẫu số 05	Thông báo về kết quả thẩm định hồ sơ đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung
Mẫu số 06	Báo cáo tình hình kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương
Mẫu số 07	Công văn về việc lấy ý kiến góp ý đối với hồ sơ đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung
Mẫu số 08	Báo cáo thực hiện chương trình thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật
Mẫu số 09	Báo cáo kết quả thực hiện chương trình thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật
Mẫu số 10	Thông báo thực hiện bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên
Mẫu số 11	Thông báo sửa đổi, bổ sung thực hiện bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên

**Mẫu số 01**

**TÊN TỔ CHỨC, CÁ NHÂN**  
**KINH DOANH**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: .....

..., ngày ... tháng .... năm...

**BÁO CÁO TÌNH HÌNH ĐĂNG KÝ VÀ ÁP DỤNG HỢP ĐỒNG THEO MẪU, ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG NĂM...**  
**(1)**

Kính gửi: .....

Tên tổ chức, cá nhân kinh doanh: .....

Địa chỉ trụ sở chính:.....

Điện thoại: ..... Fax: ..... Email: .....

Mã số thuế (nếu có): .....

Người liên hệ: ..... Điện thoại: .....

Căn cứ [Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng](#) và các văn bản hướng dẫn Luật, [tên tổ chức, cá nhân kinh doanh] báo cáo tình hình áp dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung thuộc Danh mục phải đăng ký theo Quyết định số... của Thủ tướng Chính phủ ngày.... tháng... năm... như sau:

1. Tình hình thực hiện trách nhiệm đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của tổ chức, cá nhân kinh doanh

- Các lĩnh vực kinh doanh của [tên tổ chức, cá nhân kinh doanh] thuộc Danh mục sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung:

- Loại hình hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung mà [tên tổ chức, cá nhân kinh doanh] đã thực hiện trách nhiệm đăng ký:

- Thời điểm hoàn thành nghĩa vụ (2):

2. Tình hình giao kết hợp đồng theo mẫu, áp dụng điều kiện giao dịch chung với người tiêu dùng

- Trước thời điểm hoàn thành nghĩa vụ (3):

- Sau thời điểm hoàn thành nghĩa vụ (4):

3. Tiếp nhận và xử lý yêu cầu, phản ánh, khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung (nếu có)

- Phương thức tiếp nhận yêu cầu, phản ánh, khiếu nại của người tiêu dùng:

- Số lượng yêu cầu, phản ánh, khiếu nại của người tiêu dùng:

- Phân loại nội dung yêu cầu, phản ánh, khiếu nại:

- Thời hạn xử lý:

- Kết quả xử lý:

4. Tình hình làm việc với các cơ quan quản lý nhà nước về áp dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung (nếu có)

- Các cơ quan quản lý nhà nước đã làm việc với tổ chức, cá nhân kinh doanh:

- Nội dung làm việc:

- Kết quả quá trình làm việc:

5. Khó khăn, vướng mắc, đề xuất

...

[Tên tổ chức, cá nhân kinh doanh] cam kết chịu trách nhiệm về tính trung thực và đầy đủ của nội dung báo cáo nêu trên.

**ĐẠI DIỆN HỢP PHÁP CỦA  
TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KINH DOANH (5)**  
(Ký, ghi rõ chức danh và đóng dấu (nếu có))

---

**Ghi chú:**

(1) Tổ chức, cá nhân kinh doanh ghi cụ thể năm báo cáo.

(2) Ghi đối với từng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

(3) Ghi đối với từng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo các thông tin như: đã giao kết hợp đồng theo mẫu, áp dụng điều kiện giao dịch chung với người tiêu dùng hay chưa; nếu đã giao kết/áp dụng trước thời điểm hoàn thành trách nhiệm đăng ký thì cụ thể thời điểm bắt đầu giao kết/áp dụng, số lượng hợp đồng đã giao kết với người tiêu dùng trước thời điểm hoàn thành trách nhiệm đăng ký.

(4) Ghi đối với từng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo các thông tin như: số lượng hợp đồng đã giao kết với người tiêu dùng theo hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đã hoàn thành trách nhiệm đăng ký; các hợp đồng đã giao kết áp dụng đúng theo bản được chấp nhận hay có chỉnh sửa, bổ sung nội dung (ghi cụ thể các nội dung chỉnh sửa, bổ sung); thủ tục đã thực hiện khi chỉnh sửa, bổ sung nội dung (đã thực hiện trách nhiệm đăng ký lại hay chưa; nếu có, đề nghị ghi cụ thể).

(5) Người đại diện theo pháp luật ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu của tổ chức, cá nhân kinh doanh. Người đại diện theo ủy quyền ký thì cần gửi kèm theo Giấy ủy quyền.

**Mẫu số 02**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

..., ngày ... tháng ... năm .....

**ĐƠN ĐĂNG KÝ HỢP ĐỒNG THEO MẪU, ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG**

Kính gửi (1):.....

Tổ chức, cá nhân kinh doanh (2):

**I. Nội dung đề nghị đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung:**

1. Đăng ký lần đầu/đăng ký lại:
2. Áp dụng cho loại sản phẩm/hàng hóa/dịch vụ:
3. Đối tượng áp dụng (3):
4. Phạm vi áp dụng (4):
5. Thời gian áp dụng (5):

**II. Tổ chức, cá nhân kinh doanh cam kết và hiểu rằng:**

1. Đảm bảo hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung tuân thủ các quy định của pháp luật là trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh. Cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận hồ sơ đăng ký chỉ xem xét hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
2. Bất cứ khi nào phát hiện thấy hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, cơ quan xác nhận hoàn thành việc đăng ký có quyền yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh phải sửa đổi, hủy bỏ nội dung vi phạm đó.
3. Đã tìm hiểu kỹ quy định của pháp luật và cam kết tự chịu trách nhiệm về tính tuân thủ của hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung nộp kèm theo Đơn đăng ký này đối với pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định khác của pháp luật có liên quan.
4. Chịu trách nhiệm hoàn toàn về sự trung thực, tính chính xác và thống nhất của nội dung Đơn đăng ký và tài liệu ở tất cả các định dạng trong bộ hồ sơ kèm theo.

**ĐẠI DIỆN HỢP PHÁP CỦA**  
**TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KINH DOANH (6)**  
*(Ký, ghi rõ chức danh và đóng dấu (nếu có))*

**Hồ sơ kèm theo (7):****Hướng dẫn ghi đơn đăng ký:**

(01)	<p>- Ghi tên cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc Bộ Công Thương: trong trường hợp hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung áp dụng trên phạm vi từ hai tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương trở lên;</p> <p>- Ghi tên cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh: trong trường hợp hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung áp dụng trong phạm vi tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương đó.</p>
(02)	<p>Ghi rõ những thông tin sau đây:</p> <p>Tên tổ chức, cá nhân kinh doanh</p> <p>Giấy Chứng nhận đăng ký kinh doanh/Giấy Chứng nhận đăng ký doanh nghiệp/Giấy Chứng nhận đầu tư</p> <p>Địa chỉ liên lạc</p> <p>Ngành, nghề kinh doanh liên quan đến sản phẩm/hàng hóa/dịch vụ đăng ký hợp đồng theo mẫu/điều kiện giao dịch chung</p> <p>Điện thoại, fax, email (nếu có)</p> <p>Người liên hệ (Họ tên, điện thoại, email)</p>
(03)	Ghi rõ đối tượng người tiêu dùng là cá nhân, gia đình, cơ quan, tổ chức hay áp dụng cho tất cả người tiêu dùng.
(04)	Áp dụng trên cả nước hay một, một số tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương (ghi rõ tên (các) tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương trong trường hợp không áp dụng trên cả nước).
(05)	Thời gian bắt đầu áp dụng: ghi thời gian áp dụng cụ thể nếu không áp dụng ngay sau ngày hoàn thành việc đăng ký (nếu có) hoặc ghi áp dụng từ thời điểm hoàn thành việc đăng ký.
(06)	Người đại diện theo pháp luật ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu của tổ chức, cá nhân kinh doanh. Người đại diện theo ủy quyền ký thì cần gửi kèm theo Giấy ủy quyền.
(07)	<p>- Ghi rõ tên dự thảo hợp đồng theo mẫu hay dự thảo điều kiện giao dịch chung. Trường hợp có nhiều tài liệu, đề nghị xác định và liệt kê cụ thể dự thảo hợp đồng theo mẫu hay dự thảo điều kiện giao dịch chung bao gồm...</p> <p>- Trong trường hợp gửi hồ sơ trực tuyến trên môi trường điện tử:</p> <p>01 bản scan màu dự thảo hợp đồng theo mẫu hay dự thảo điều kiện giao dịch chung được đóng dấu của tổ chức, cá nhân kinh doanh vào trang đầu và gấp lại toàn bộ văn bản;</p> <p>01 bản điện tử dự thảo hợp đồng theo mẫu hay dự thảo điều kiện giao dịch chung dạng Microsoft Word;</p> <p>- Trong trường hợp gửi hồ sơ trực tiếp:</p> <p>01 bản giấy dự thảo hợp đồng theo mẫu hay dự thảo điều kiện giao dịch chung có đóng dấu của tổ chức, cá nhân kinh doanh vào trang đầu và gấp lại toàn bộ văn bản;</p> <p>01 bản scan màu dự thảo hợp đồng theo mẫu hay dự thảo điều kiện giao dịch chung được đóng dấu của tổ chức, cá nhân kinh doanh vào trang đầu và gấp lại toàn bộ văn bản;</p> <p>01 bản điện tử dự thảo hợp đồng theo mẫu hay điều kiện giao dịch chung dạng Microsoft Word.</p>

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC  
CHỦ QUẢN (1)  
TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC (2)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: .../(3)...-(4)...

...(5), ngày ... tháng ... năm ...

### THÔNG BÁO

V/v bổ sung hồ sơ đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

Kính gửi: ... (6)

Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; Nghị định số ... ngày ... tháng ... năm ... của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan;

Sau khi xem xét hồ sơ mã số ... tiếp nhận ngày ... tháng ... năm ... về việc đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung của ... (6) (... (7)), ... (2) đề nghị ... (7):

1. Bổ sung đầy đủ bộ hồ sơ đăng ký đối với bộ hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung mà ... (7) dự kiến sử dụng để giao kết, áp dụng với người tiêu dùng theo quy định tại Điều ... Nghị định số ... quy định chi tiết một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, cụ thể:

...

2. Thời gian ... (2) nhận được đầy đủ tài liệu bổ sung theo yêu cầu trên được tính là ngày tiếp nhận hồ sơ đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung của ... (7).

...(2) thông báo đề ... (7) biết và thực hiện.

#### Nơi nhận:

- Như trên;
- ...
- Lưu: VT, ... (8)..(9).

#### QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ CỦA NGƯỜI KÝ

(Chữ ký của người có thẩm quyền,  
dấu/chữ ký số của cơ quan, tổ chức)

Họ và tên

#### Ghi chú:

- (1) Tên cơ quan, tổ chức chủ quản trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức hoặc chức danh nhà nước ban hành công văn.
- (3) Chữ viết tắt tên loại văn bản.
- (4) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức hoặc chức danh nhà nước ban hành văn bản.
- (5) Địa danh.
- (6) Tên tổ chức, cá nhân kinh doanh nộp hồ sơ đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.
- (7) Tên (viết tắt) tổ chức, cá nhân kinh doanh nộp hồ sơ đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.
- (8) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo và số lượng bản lưu (nếu cần).
- (9) Ký hiệu người soạn thảo văn bản và số lượng bản phát hành (nếu cần).

Mẫu số 04

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC  
CHỦ QUẢN (1)  
TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC (2)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: .../(3)...-(4)...

...(5), ngày ... tháng ... năm ...

## THÔNG BÁO

V/v hoàn thành đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

Kính gửi: ... (6)

Căn cứ [Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng](#); Nghị định số ... ngày ... tháng ... năm ... của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của [Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng](#) và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan;

Sau khi xem xét hồ sơ mã số ... tiếp nhận ngày ... tháng ... năm ... về việc đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung của ... (6) (... (7)) trong lĩnh vực ... (8), ... (2) thông báo:

1. ... (7) đã hoàn thành trách nhiệm đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo hồ sơ mã số ... nêu trên theo [Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng](#) và các văn bản hướng dẫn thi hành.
  2. ... (7) chịu trách nhiệm tuân thủ mẫu đã hoàn thành trách nhiệm đăng ký; tuân thủ quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và quy định của pháp luật có liên quan khi bổ sung các nội dung để trống.
  3. ... (7) được sử dụng các mẫu theo hồ sơ nêu trên để giao dịch với người tiêu dùng kể từ thời điểm hoàn thành việc đăng ký. Trong trường hợp thay đổi hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, đề nghị ... (7) thực hiện thủ tục đăng ký lại theo đúng quy định.
  4. Việc hoàn thành trách nhiệm đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo Thông báo này chỉ có giá trị đối với bản tiếng Việt đã nộp trong hồ sơ đăng ký và không loại trừ trách nhiệm của ... (7) theo quy định tại khoản 4 Điều 23 [Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng](#).
  5. ... (9)
- ... (2) thông báo để ... (7) biết và thực hiện.

### Nơi nhận:

- Như trên;
- ...
- Lưu: VT, ... (10) .. (11).

### QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ CỦA NGƯỜI KÝ

(Chữ ký của người có thẩm quyền,  
dấu/chữ ký số của cơ quan, tổ chức)

Họ và tên

### Ghi chú:

- (1) Tên cơ quan, tổ chức chủ quản trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức hoặc chức danh nhà nước ban hành công văn.
- (3) Chữ viết tắt tên loại văn bản.
- (4) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức hoặc chức danh nhà nước ban hành văn bản.
- (5) Địa danh.
- (6) Tên tổ chức, cá nhân kinh doanh nộp hồ sơ đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.
- (7) Tên (viết tắt) tổ chức, cá nhân kinh doanh nộp hồ sơ đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.
- (8) Ghi lĩnh vực sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.



- (9) Nội dung khác của cơ quan, tổ chức hoặc chức danh nhà nước ban hành công văn (nếu cần).
- (10) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo và số lượng bản lưu (nếu cần).
- (11) Ký hiệu người soạn thảo văn bản và số lượng bản phát hành (nếu cần).

Mẫu số 05

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC  
CHỦ QUẢN (1)  
TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC (2)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: .../(3)...-(4)...

.....(5), ngày... tháng ... năm ...

**THÔNG BÁO**

**V/v kết quả thẩm định hồ sơ đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung**

Kính gửi: ... (6)

Căn cứ [Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng](#); Nghị định số ... ngày ... tháng ... năm ... của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của [Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng](#) và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan;

Sau khi xem xét hồ sơ mã số ... tiếp nhận ngày ... tháng ... năm ... về việc đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung của ... (6) (... (7)) trong lĩnh vực ... (8), ... (2) thông báo:

- Một số nội dung trong hồ sơ đăng ký nêu trên chưa đáp ứng quy định của [Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng](#) và các văn bản hướng dẫn thi hành (*Đề nghị tham khảo chi tiết ở Phụ lục đính kèm Thông báo này*).
  - Yêu cầu ... (7) rà soát, sửa đổi và nộp lại hồ sơ đăng ký theo Thông báo này, đồng thời đảm bảo hồ sơ đăng ký tuân thủ các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và pháp luật khác có liên quan.
  - Các hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung chỉ được sử dụng để giao kết, áp dụng với người tiêu dùng sau khi đã hoàn thành việc đăng ký theo quy định tại Điều 12 Nghị định số ... ngày ... tháng ... năm ... của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của [Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng](#).
  - ... (9)
- ... (2) thông báo đề ... (7) biết và thực hiện.

**Nơi nhận:**  
- Như trên;  
- ...  
- Lưu: VT, ... (10)..(11).

**QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ CỦA NGƯỜI KÝ**  
(Chữ ký của người có thẩm quyền,  
dấu/chữ ký số của cơ quan, tổ chức)

**Họ và tên**

**Phụ lục**

**KẾT QUẢ THẨM ĐỊNH HỒ SƠ ĐĂNG KÝ MÃ SỐ ...  
CỦA ... (6)**

(Đính kèm Thông báo số: ... ngày ... tháng ... năm ... của ... (2))

STT	Nội dung điều khoản	Ý kiến của ... (2)
1		
...		

**Ghi chú:**

- (1) Tên cơ quan, tổ chức chủ quản trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức hoặc chức danh nhà nước ban hành công văn.
- (3) Chữ viết tắt tên loại văn bản.
- (4) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức hoặc chức danh nhà nước ban hành văn bản.
- (5) Địa danh.
- (6) Tên tổ chức, cá nhân kinh doanh nộp hồ sơ đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.
- (7) Tên (viết tắt) tổ chức, cá nhân kinh doanh nộp hồ sơ đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.
- (8) Ghi lĩnh vực sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.
- (9) Nội dung khác của cơ quan, tổ chức hoặc chức danh nhà nước ban hành công văn (nếu cần).
- (10) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo và số lượng bản lưu (nếu cần).
- (11) Ký hiệu người soạn thảo văn bản và số lượng bản phát hành (nếu cần).

**Mẫu số 06**

**BÁO CÁO**

**TÌNH HÌNH KIỂM SOÁT HỢP ĐỒNG THEO MẪU, ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH,  
THÀNH PHỐ TRỰC THUỘC TRUNG ƯƠNG**

**I. THỰC TRẠNG CÔNG TÁC KIỂM SOÁT HỢP ĐỒNG THEO MẪU, ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG**

1. Về kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung thuộc phạm vi phải đăng ký theo Quyết định số... ngày...tháng...năm... của Thủ tướng Chính phủ
  - 1.1. Về chấp hành trách nhiệm đăng ký của tổ chức, cá nhân kinh doanh
    - Tổng hợp số liệu về số lượng tổ chức, cá nhân kinh doanh tại địa phương có sử dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung (HĐTM, ĐKGDC) thuộc phạm vi phải đăng ký.
    - Thực trạng chấp hành trách nhiệm đăng ký của tổ chức, cá nhân kinh doanh.
  - 1.2. Về tiếp nhận và giải quyết hồ sơ đăng ký HĐTM, ĐKGDC
    - Tổng hợp số liệu tiếp nhận và thẩm định hồ sơ đăng ký.
    - Thời gian phê duyệt hồ sơ đăng ký, số hồ sơ phê duyệt đúng thời hạn; trước thời hạn; quá thời hạn.
    - Phạm vi, nội dung kiểm soát.
    - Hình thức trả lời kết quả đăng ký (mỗi lĩnh vực kèm theo 02 mẫu thông báo (thông báo về việc hoàn thành trách nhiệm đăng ký; thông báo về việc kết quả thẩm định hồ sơ đăng ký) đính kèm hồ sơ HĐTM, ĐKGDC).
    - Công bố công khai và lưu trữ trên cổng thông tin điện tử địa phương.
  - 1.3. Về xử lý kiến nghị, phản ánh, khiếu nại của tổ chức, cá nhân kinh doanh và người tiêu dùng liên quan đến HĐTM, ĐKGDC (nếu có)
    - Số lượng kiến nghị, phản ánh, khiếu nại.
    - Lĩnh vực và nội dung kiến nghị, phản ánh, khiếu nại phổ biến.

- Kết quả giải quyết kiến nghị, phản ánh, khiếu nại.

#### 1.4. Về công tác thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm liên quan đến HĐTM, ĐKGDC

- Số lượng các đoàn thanh tra, kiểm tra; lĩnh vực thanh tra, kiểm tra.

- Các vi phạm chủ yếu.

- Kết quả xử lý vi phạm.

2. Về kiểm soát HĐTM, ĐKGDC không thuộc phạm vi phải đăng ký theo quy định tại Điều ... Nghị định số ... của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của [Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng](#)

#### 2.1. Về chấp hành pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (BVQLNTD) về HĐTM, ĐKGDC của tổ chức, cá nhân kinh doanh

- Tổng hợp số liệu về số lượng tổ chức, cá nhân kinh doanh tại địa phương có sử dụng HĐTM, ĐKGDC.

- Thực trạng chấp hành pháp luật BVQLNTD về HĐTM, ĐKGDC của tổ chức, cá nhân kinh doanh.

#### 2.2. Về xử lý kiến nghị, phản ánh, khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến HĐTM, ĐKGDC (nếu có)

- Số lượng kiến nghị, phản ánh, khiếu nại.

- Lĩnh vực và nội dung kiến nghị, phản ánh, khiếu nại phổ biến.

- Kết quả giải quyết kiến nghị, phản ánh, khiếu nại.

#### 2.3. Về công tác thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm liên quan đến HĐTM, ĐKGDC

- Số lượng các đoàn thanh tra, kiểm tra; lĩnh vực thanh tra, kiểm tra.

- Các vi phạm chủ yếu.

- Kết quả xử lý vi phạm.

## II. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ KẾT QUẢ CÔNG TÁC KIỂM SOÁT HĐTM, ĐKGDC

1. Thuận lợi.

2. Khó khăn và nguyên nhân.

## III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

- Đối với trung ương.

- Đối với địa phương (bao gồm cả các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng).

- Đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh.

- Đối với người tiêu dùng.

Mẫu số 07

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC  
CHỦ QUẢN (1)  
TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC (2)  
\_\_\_\_\_

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc  
\_\_\_\_\_

Số: .../(3)...-...(4)...  
V/v tham vấn về hợp đồng theo mẫu, điều  
kiện giao dịch chung

.....(5), ngày... tháng ... năm ...

Kính gửi: ... (6)

Căn cứ quy định tại khoản 2 Điều 16 Nghị định số ... ngày ... tháng ... năm ... của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của [Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng](#), ... (2) tham vấn ý kiến của ... (6) liên quan đến hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung về các nội dung sau:

... (7)

Đề nghị ... (6) gửi ý kiến trả lời nội dung tham vấn trước ngày ... về ... (2) theo địa chỉ: ...

Trân trọng,

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- ...
- Lưu: VT, ... (8) .. (9).

**QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ CỦA NGƯỜI KÝ**

(Chữ ký của người có thẩm quyền,  
dấu/chữ ký số của cơ quan, tổ chức)

**Họ và tên**

**Ghi chú:**

- (1) Tên cơ quan, tổ chức chủ quản trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức hoặc chức danh nhà nước ban hành công văn.
- (3) Chữ viết tắt tên loại văn bản.
- (4) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức hoặc chức danh nhà nước ban hành văn bản.
- (5) Địa danh.
- (6) Tên cơ quan, tổ chức được lấy ý kiến góp ý hồ sơ đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.
- (7) Cơ quan, tổ chức ban hành công văn ghi rõ nội dung cần lấy ý kiến góp ý.
- (8) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo và số lượng bản lưu (nếu cần).
- (9) Ký hiệu người soạn thảo văn bản và số lượng bản phát hành (nếu cần).

**Mẫu số 08**

**TÊN TỔ CHỨC, CÁ NHÂN  
KINH DOANH**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: .....

..., ngày ... tháng .... năm ...

**BÁO CÁO THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH THU HỒI SẢN PHẨM, HÀNG HÓA CÓ KHUYẾT TẬT**

(Đối với sản phẩm: .....)

Kính gửi: .....

Tên tổ chức, cá nhân kinh doanh: .....

Địa chỉ trụ sở chính: .....

Điện thoại: ..... Fax: ..... Email: .....

Mã số thuế (nếu có): .....

Người liên hệ:..... Điện thoại:.....

Căn cứ [Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng](#) và các văn bản hướng dẫn Luật, [tên tổ chức, cá nhân kinh doanh] báo cáo việc thực hiện chương trình thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật như sau:

1. Thông tin về tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm thu hồi

- Tên tổ chức, cá nhân kinh doanh:
- Địa chỉ:
- Email, số điện thoại liên hệ:
- Người đại diện:

2. Mô tả sản phẩm, hàng hóa phải thu hồi

3. Nguyên nhân và lý do thu hồi sản phẩm, hàng hóa

4. Cảnh báo nguy cơ thiệt hại do khuyết tật của sản phẩm, hàng hóa gây ra

5. Thời gian, địa điểm, phương thức thu hồi sản phẩm, hàng hóa

- Thời gian:
- Địa điểm:
- Phương thức thu hồi:

6. Thời gian, phương thức khắc phục khuyết tật của sản phẩm, hàng hóa

- Thời gian:
- Phương thức khắc phục khuyết tật:

7. Các biện pháp cần thiết để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (nếu có)

- .....
- .....

8. Các chi phí trong quá trình thực hiện thu hồi và trách nhiệm của mỗi bên

- .....
- .....

9. Dự kiến các thiệt hại/tổn thất, tác động tới người tiêu dùng trong quá trình thu hồi

- .....
- .....

10. Các cam kết bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng của tổ chức, cá nhân kinh doanh (nếu có)

- .....
- .....

[Tên tổ chức, cá nhân kinh doanh] chịu trách nhiệm về tính chính xác, đầy đủ của thông tin cung cấp nêu trên; cam kết thực hiện đúng các quy định của [Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng](#) và các quy định khác của pháp luật hiện hành.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- ...

**QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ CỦA NGƯỜI KÝ**

(Chữ ký của người có thẩm quyền,  
dấu/chữ ký số của cơ quan, tổ chức)

**Họ và tên**

**Mẫu số 09**

**TÊN TỔ CHỨC, CÁ NHÂN  
KINH DOANH**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: .....

..., ngày ... tháng .... năm...

**BÁO CÁO KẾT QUẢ THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH THU HỒI SẢN PHẨM, HÀNG HÓA CÓ KHUYẾT TẬT**

(Đối với sản phẩm: .....)

Kính gửi: .....

Tên tổ chức, cá nhân kinh doanh: .....

Địa chỉ trụ sở chính: .....

Điện thoại: ..... Fax: ..... Email: .....

Mã số thuế (nếu có): .....

Người liên hệ: ..... Điện thoại: .....

Căn cứ [Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng](#) và các văn bản hướng dẫn Luật, [tên tổ chức, cá nhân kinh doanh] báo cáo việc thực hiện chương trình thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật như sau:

**1. Thông tin về tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm thu hồi**

- Tên tổ chức, cá nhân kinh doanh:
- Địa chỉ:
- Email, số điện thoại liên hệ:
- Người đại diện:

**2. Mô tả sản phẩm, hàng hóa phải thu hồi**

**3. Nguyên nhân và lý do thu hồi sản phẩm, hàng hóa**

**4. Thời gian, địa điểm, phương thức đã tiến hành thu hồi sản phẩm, hàng hóa**

- Thời gian:
- Địa điểm:
- Phương thức thu hồi:

**5. Thời gian, phương thức khắc phục khuyết tật của sản phẩm, hàng hóa**

- Thời gian:
- Phương thức khắc phục khuyết tật:

6. Các biện pháp đã thực hiện để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- .....

- .....

7. Kết quả, số lượng người tiêu dùng đã tham gia việc thu hồi; số lượng sản phẩm, hàng hoá có khuyết tật đã được thu hồi, xử lý theo quy định của pháp luật

- .....

- .....

8. Kết quả thực hiện các cam kết về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng của tổ chức, cá nhân kinh doanh (nếu có)

- .....

- .....

9. Kết quả thực hiện yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoặc cơ quan quản lý nhà nước có liên quan trong việc điều chỉnh nhóm sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật (nếu có)

- .....

- .....

10. Kế hoạch, giải pháp để tiếp tục thu hồi, ngăn ngừa sản phẩm, hàng hoá có khuyết tật còn tồn tại trên thị trường

- .....

- .....

[Tên tổ chức, cá nhân kinh doanh] chịu trách nhiệm về tính chính xác, đầy đủ của thông tin cung cấp nêu trên; cam kết thực hiện đúng các quy định của [Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng](#) và các quy định khác của pháp luật hiện hành.

**Nơi nhận:**

- Như trên;

- ...

**QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ CỦA NGƯỜI KÝ**

(Chữ ký của người có thẩm quyền,  
dấu/chữ ký số của cơ quan, tổ chức)

**Họ và tên**

**Mẫu số 10**

**TÊN TỔ CHỨC, CÁ NHÂN  
KINH DOANH**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: .....

....., ngày ... tháng.... năm...

**THÔNG BÁO THỰC HIỆN BÁN HÀNG KHÔNG TẠI ĐỊA ĐIỂM GIAO DỊCH THƯỜNG XUYỀN**

Kính gửi: .....

Tên tổ chức, cá nhân kinh doanh: .....

Địa chỉ trụ sở chính: .....

Điện thoại: ..... Fax:..... Email:.....

Mã số thuế (nếu có): .....

Người liên hệ:..... Điện thoại: .....

Căn cứ [Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng](#) và các văn bản hướng dẫn Luật, [tên tổ chức, cá nhân kinh doanh] thông báo thực hiện bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên như sau:

1. Tên hoạt động (nếu có): .....
2. Nội dung chương trình bán hàng, phương thức bán hàng: .....
3. Địa điểm tổ chức: .....
4. Danh sách sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cung cấp và giá bán kèm theo (giá bán đã gồm thuế, phí, chi phí liên quan): .....
5. Thông tin liên hệ của đại diện [tên tổ chức, cá nhân kinh doanh] để tiếp nhận, giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng:

Họ tên: .....

Chức vụ: .....

Email: .....

Số điện thoại: .....

[tên tổ chức, cá nhân kinh doanh] chịu trách nhiệm về tính chính xác, đầy đủ của thông tin cung cấp nêu trên; cam kết thực hiện đúng các quy định của [Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng](#) và các quy định khác của pháp luật hiện hành.

#### QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ CỦA NGƯỜI KÝ

(Chữ ký của người có thẩm quyền,  
dấu/chữ ký số của cơ quan, tổ chức)

Họ và tên

Mẫu số 11

**TÊN TỔ CHỨC, CÁ NHÂN  
KINH DOANH**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: .....

..., ngày ... tháng .... năm...

#### **THÔNG BÁO SỬA ĐỔI, BỔ SUNG THỰC HIỆN BÁN HÀNG KHÔNG TẠI ĐỊA ĐIỂM GIAO DỊCH THƯỜNG XUYỀN**

Kính gửi: .....

Tên tổ chức, cá nhân kinh doanh: .....

Địa chỉ trụ sở chính: .....

Điện thoại: .....Fax:..... Email:.....

Mã số thuế (nếu có): .....

Người liên hệ:..... Điện thoại: .....

Căn cứ [Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng](#) và các văn bản hướng dẫn Luật;

Căn cứ Văn bản số.....ngày.....tháng.....năm.....của [tên tổ chức, cá nhân kinh doanh], [tên tổ chức, cá nhân kinh doanh] thông báo sửa đổi, bổ sung thực hiện bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên như sau:



1. Nội dung sửa đổi, bổ sung

2. Văn bản, tài liệu kèm theo (nếu có).

Các nội dung khác theo Thông báo tại Văn bản số..... ngày..... tháng..... năm..... của [tên tổ chức, cá nhân kinh doanh] giữ nguyên.

[tên tổ chức, cá nhân kinh doanh] chịu trách nhiệm về tính chính xác, đầy đủ của thông tin cung cấp nêu trên; cam kết thực hiện đúng các quy định của [Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng](#) và các quy định khác của pháp luật hiện hành.

**QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ CỦA NGƯỜI KÝ**

*(Chữ ký của người có thẩm quyền,  
dấu/chữ ký số của cơ quan, tổ chức)*

**Họ và tên**