

CHÍNH PHỦ

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

Số: **55** /2008/NĐ-CP

Hà Nội, ngày **24** tháng **4** năm 2008

BỘ CÔNG THƯƠNG	
ĐẾN	Số:
	Ngày:
	Chuyên:

NGHỊ ĐỊNH

Quy định chi tiết thi hành Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

CHÍNH PHỦ

Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ ngày 25 tháng 12 năm 2001;

Căn cứ Pháp lệnh số 13/1999/PL-UBTVQH10 về Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 27 tháng 04 năm 1999;

Xét đề nghị của Bộ trưởng Bộ Công Thương,

NGHỊ ĐỊNH:

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Nghị định này quy định chi tiết thi hành Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; giải quyết khiếu nại, tố cáo của người tiêu dùng; và quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Nghị định này áp dụng đối với những tổ chức và cá nhân sau đây:

1. Người tiêu dùng;
2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ;
3. Tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;
4. Cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

5. Các cơ quan, tổ chức khác có liên quan đến hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của Nghị định này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

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

1. “*Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ*” là tổ chức, cá nhân thực hiện một hoặc một số công đoạn của quá trình đầu tư, từ sản xuất đến tiêu thụ hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên thị trường nhằm mục đích sinh lợi bao gồm cả tổ chức, cá nhân thực hiện hoạt động xuất khẩu, nhập khẩu và phân phối hàng hóa, dịch vụ.

2. “*Khiếu nại của người tiêu dùng*” là việc người tiêu dùng đề nghị tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ giải quyết các yêu cầu liên quan tới hàng hóa, dịch vụ do các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đó cung cấp khi cho rằng quyền và lợi ích hợp pháp của mình bị vi phạm.

Điều 4. Các nguyên tắc cơ bản về hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được thực hiện theo các nguyên tắc cơ bản sau đây:

1. Mọi quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng đều phải được tôn trọng và bảo vệ theo quy định của pháp luật.

2. Mọi hành vi vi phạm quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng phải được xử lý kịp thời và nghiêm minh, nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

3. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là trách nhiệm chung của toàn xã hội.

Điều 5. Những hành vi bị cấm đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ

Cấm tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thực hiện một trong các hành vi sau đây:

1. Đưa ra các quy tắc trái pháp luật, ép buộc người tiêu dùng trong các quy ước bán hàng, quy ước phục vụ.

2. Trì hoãn hoặc kéo dài việc thực hiện trách nhiệm dân sự khi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng.

3. Các hành vi bị cấm khác theo quy định của pháp luật.

Chương II

TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KINH DOANH HÀNG HÓA, DỊCH VỤ

Điều 6. Trách nhiệm cung cấp thông tin kịp thời và chính xác

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ có trách nhiệm:
 - a) Cung cấp thông tin kịp thời, trung thực và chính xác cho người tiêu dùng về hàng hóa, dịch vụ do mình cung cấp;
 - b) Thực hiện việc ghi nhãn hàng hóa đầy đủ theo quy định của pháp luật;
 - c) Công khai niêm yết giá cả các loại hàng hoá, dịch vụ tại địa điểm kinh doanh của mình;
 - d) Cung cấp các tài liệu hướng dẫn cho người tiêu dùng về cách thức sử dụng hàng hóa, dịch vụ;
 - đ) Thực hiện đầy đủ các chế độ hóa đơn, chứng từ theo quy định của pháp luật và giao hóa đơn bán hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng.
2. Cấm mọi hành vi quảng cáo, khuyến mại, trưng bày, giới thiệu sản phẩm và các hành vi khác gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng về hàng hóa, dịch vụ.

Điều 7. Trách nhiệm bảo đảm tiêu chuẩn, đo lường và chất lượng

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ có trách nhiệm đảm bảo các tiêu chuẩn và chất lượng hàng hóa, dịch vụ như đã cam kết, thoả thuận với người tiêu dùng và phải đảm bảo đo lường hàng hoá, dịch vụ theo quy định của pháp luật về đo lường.
2. Trong trường hợp pháp luật quy định hàng hoá, dịch vụ phải công bố, đăng ký tiêu chuẩn và chất lượng, công bố hợp chuẩn, công bố hợp quy, chứng nhận hợp chuẩn, chứng nhận hợp quy thì tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ phải thực hiện việc công bố, chứng nhận hoặc đăng ký theo quy định của pháp luật và chịu trách nhiệm đảm bảo hàng hóa, dịch vụ phù hợp với tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật đã công bố hoặc đăng ký.
3. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ phải tuân thủ các quy định của pháp luật về chất lượng, vệ sinh, an toàn và pháp luật có liên quan khác trong trường hợp sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ không thuộc đối tượng phải công bố tiêu chuẩn và chất lượng.
4. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ phải thường xuyên kiểm tra hàng hoá, dịch vụ để đảm bảo tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng quy định tại Khoản 1, 2 và 3 Điều này trước khi cung ứng đến người tiêu dùng; phải kịp thời tiến hành các biện pháp khắc phục, xử lý và thông báo công khai trên

các phương tiện thông tin đại chúng đối với các hàng hóa, dịch vụ lưu thông trên thị trường không đạt tiêu chuẩn, đo lường và chất lượng.

5. Ngoài các trách nhiệm quy định tại Khoản 1, 2, 3 và 4 Điều này, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ phải thực hiện đầy đủ các trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật về tiêu chuẩn, đo lường và chất lượng hàng hoá, dịch vụ.

Điều 8. Trách nhiệm bảo hành

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có trách nhiệm:

a) Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ bảo hành đối với hàng hóa, dịch vụ do mình cung cấp theo thỏa thuận hoặc theo các quy định của pháp luật có liên quan;

b) Công bố các điều kiện, thời hạn, địa điểm, thủ tục bảo hành trước khi lưu hành hàng hóa, dịch vụ trên thị trường;

c) Giải thích cho người tiêu dùng về điều kiện, thời hạn, địa điểm và thủ tục bảo hành đã được công bố và cung cấp các giấy tờ liên quan tới việc bảo hành hàng hóa, dịch vụ đó.

2. Các tài liệu hướng dẫn sử dụng và giấy tờ liên quan tới việc bảo hành hàng hóa, dịch vụ quy định tại Khoản 1 Điều này phải được thể hiện bằng tiếng Việt và tuân thủ các quy định của pháp luật có liên quan khác.

Điều 9. Trách nhiệm bảo đảm an toàn cho người tiêu dùng

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ chịu trách nhiệm bảo đảm an toàn cho người tiêu dùng sử dụng hàng hóa, dịch vụ do mình cung cấp; phải hướng dẫn đầy đủ về các thông tin an toàn sản phẩm cho người tiêu dùng; phải chấp hành đầy đủ các quy định của pháp luật về đảm bảo an toàn sản phẩm.

2. Đối với hàng hoá, dịch vụ khi sử dụng có thể đe dọa gây ảnh hưởng về sức khỏe, tính mạng, tài sản và môi trường, tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ phải cảnh báo trước cho người tiêu dùng về những nguy cơ đó; giải thích rõ ràng và hướng dẫn cách sử dụng hàng hoá cùng các biện pháp phòng tránh các tác hại có thể xảy ra.

3. Trong trường hợp để xảy ra thiệt hại về sức khỏe, tính mạng và tài sản cho người tiêu dùng khi sử dụng đúng các hướng dẫn về hàng hóa, dịch vụ do tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ cung cấp, tổ chức cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ phải tiến hành ngay mọi biện pháp nhằm ngăn chặn và bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng.

Điều 10. Trách nhiệm giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ có trách nhiệm giải quyết nhanh chóng, kịp thời mọi khiếu nại của người tiêu dùng đối với hàng hóa, dịch vụ do mình cung cấp; xây dựng và niêm yết công khai quy trình giải quyết khiếu nại của khách hàng tại các địa điểm kinh doanh.

2. Việc giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng thực hiện theo quy định tại Chương IV Nghị định này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Chương III

TỔ CHỨC BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

Điều 11. Tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là tổ chức xã hội của người tiêu dùng được thành lập trên cơ sở tự nguyện, bình đẳng, không phân biệt dân tộc, tôn giáo, tín ngưỡng, trình độ, nghề nghiệp và là tổ chức đại diện để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.

2. Việc thành lập các tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được thực hiện theo các quy định của pháp luật về thành lập các tổ chức xã hội có liên quan.

Điều 12. Nguyên tắc hoạt động của tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phải tuân thủ theo các nguyên tắc cơ bản sau đây:

1. Mọi hoạt động của tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phải nhằm mục đích hỗ trợ hoặc đại diện cho người tiêu dùng bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp theo quy định của pháp luật.

2. Hoạt động của tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không vì mục đích lợi nhuận.

3. Các nguyên tắc khác theo quy định của pháp luật liên quan về hoạt động của các tổ chức xã hội.

Điều 13. Quyền và nghĩa vụ của tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có các quyền sau:

a) Tiếp nhận các khiếu nại của người tiêu dùng và tổ chức hoà giải giữa người tiêu dùng với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ;

b) Đại diện cho người tiêu dùng tiến hành khiếu nại tới tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; tố cáo tới cơ quan nhà nước có thẩm quyền; khởi kiện ra tòa án khi được người tiêu dùng ủy quyền;

c) Thực hiện các hoạt động gắn với nhiệm vụ của nhà nước và được nhận hỗ trợ kinh phí từ ngân sách nhà nước theo quy định tại Điều 14 Nghị định này;

d) Tham gia ý kiến với các cơ quan quản lý nhà nước về pháp luật, chủ trương, chính sách, phương hướng, kế hoạch và biện pháp về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

đ) Các quyền khác theo quy định của pháp luật và điều lệ của tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có các nghĩa vụ sau:

a) Hướng dẫn, giúp đỡ người tiêu dùng khi có yêu cầu của người tiêu dùng;

b) Tuân thủ các nguyên tắc hoạt động quy định tại Điều 12 Nghị định này;

c) Đảm bảo khách quan, công bằng trong quá trình đại diện cho người tiêu dùng;

d) Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật điều lệ của tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 14. Thực hiện các hoạt động gắn với nhiệm vụ của nhà nước

1. Tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có thể được cấp có thẩm quyền quy định tại Khoản 2 Điều này giao thực hiện một hoặc một số hoạt động gắn với nhiệm vụ của nhà nước quy định tại Khoản 2, 4, 5 và 6 Điều 18 Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Thẩm quyền giao thực hiện một hoặc một số hoạt động gắn với nhiệm vụ của nhà nước được quy định như sau:

a) Thủ tướng Chính phủ quyết định việc giao thực hiện hoạt động gắn với nhiệm vụ của nhà nước cho tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thành lập ở cấp Trung ương;

b) Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương (sau đây gọi là Ủy ban nhân dân cấp tỉnh) quyết định việc giao thực hiện hoạt động gắn với nhiệm vụ của nhà nước cho tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thành lập ở cấp tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương do mình quản lý.

3. Khi thực hiện hoạt động gắn với nhiệm vụ của nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sẽ được ngân sách nhà nước hỗ trợ toàn bộ hoặc một phần kinh phí thực hiện các nhiệm vụ được giao theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước.

Chương IV

GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG

Điều 15. Tổ chức, cá nhân bị khiếu nại

Khi phát hiện quyền, lợi ích hợp pháp của mình bị xâm hại, người tiêu dùng hoặc đại diện hợp pháp của mình khiếu nại đến các tổ chức, cá nhân sau đây:

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đã bán hàng hoá hoặc cung ứng dịch vụ.
2. Tổ chức, cá nhân khác chịu trách nhiệm về hàng hóa, dịch vụ theo quy định của pháp luật.

Điều 16. Hình thức khiếu nại

Trừ trường hợp pháp luật có quy định khác về hình thức khiếu nại, việc khiếu nại của người tiêu dùng có thể được thực hiện dưới mọi hình thức.

Điều 17. Thời hiệu khiếu nại

Trừ trường hợp pháp luật liên quan có quy định khác, thời hiệu khiếu nại của người tiêu dùng là sáu tháng kể từ ngày người tiêu dùng thông báo cho tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ về việc quyền, lợi ích hợp pháp của mình bị tổ chức, cá nhân đó vi phạm.

Điều 18. Tiếp nhận và giải quyết khiếu nại

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ khi nhận được khiếu nại của người tiêu dùng phải cấp phiếu tiếp nhận khiếu nại và tiến hành giải quyết khiếu nại cho người tiêu dùng. Phiếu tiếp nhận khiếu nại có thể được thực hiện dưới hình thức văn bản hoặc thư điện tử và phải thể hiện rõ nội dung khiếu nại của người tiêu dùng, yêu cầu giải quyết khiếu nại và thời gian giải quyết khiếu nại cụ thể.

2. Trong trường hợp khiếu nại tại Khoản 1 Điều này được giải quyết ngay khi người tiêu dùng tiến hành khiếu nại và đã đạt được thỏa thuận với người tiêu dùng thì tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ không cần phải cấp phiếu tiếp nhận khiếu nại.

3. Trừ trường hợp pháp luật liên quan có quy định khác và trường hợp quy định tại Khoản 4 Điều này hoặc các bên có thỏa thuận về thời hạn giải quyết khiếu nại, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ có nghĩa vụ giải quyết

khieu nại của người tiêu dùng trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại.

4. Trường hợp đối tượng bị khiếu nại là hàng hóa, dịch vụ ảnh hưởng tới sức khỏe, tính mạng của người tiêu dùng hoặc các trường hợp cấp thiết khác thì thời hạn giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng là 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận khiếu nại.

5. Việc giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng phải được thực hiện trên nguyên tắc nhanh chóng, kịp thời và bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng. Kết quả giải quyết khiếu nại phải được thông báo bằng văn bản tới người tiêu dùng hoặc hình thức khác được người tiêu dùng chấp nhận.

Điều 19. Giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng bằng thủ tục hoà giải tại cơ quan quản lý nhà nước

1. Thủ tục hoà giải tại các cơ quan quản lý nhà nước quy định tại Khoản 2 Điều này được áp dụng trong các trường hợp sau đây:

a) Khi người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ cùng đồng ý hoà giải tại cơ quan quản lý nhà nước;

b) Người tiêu dùng đề nghị cơ quan quản lý nhà nước hoà giải khi tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ không giải quyết khiếu nại trong thời hạn quy định tại Khoản 3 và 4 Điều 18 Nghị định này hoặc người tiêu dùng không đồng ý với kết quả giải quyết khiếu nại của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ.

2. Thẩm quyền hoà giải được quy định như sau:

a) Sở Công Thương chịu trách nhiệm giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh tiến hành hoà giải khiếu nại của người tiêu dùng trong phạm vi địa phương do mình quản lý;

b) Cục Quản lý cạnh tranh chịu trách nhiệm giúp Bộ trưởng Bộ Công Thương tiến hành hoà giải khiếu nại của người tiêu dùng trong trường hợp xét thấy vụ việc phức tạp, liên quan đến nhiều ngành, lĩnh vực và ở phạm vi lớn.

3. Thủ tục giải quyết yêu cầu hoà giải quy định tại Khoản 1 Điều này được tiến hành như sau:

a) Yêu cầu hoà giải phải được thực hiện bằng văn bản trong đó nêu rõ vụ việc khiếu nại, quá trình giải quyết vụ việc và yêu cầu hoà giải cụ thể;

b) Khi tiếp nhận được yêu cầu hoà giải, cơ quan có thẩm quyền hòa giải sẽ xem xét vụ việc để tiến hành tổ chức hoà giải;

c) Việc hoà giải được tiến hành theo nguyên tắc không công khai. Các bên liên quan có thể tự mình hoặc cử đại diện hợp pháp tham gia hoà giải;

d) Các bên tham gia hoà giải lập biên bản hoà giải có xác nhận của cơ quan hòa giải.

4. Trong quá trình hoà giải, cơ quan hòa giải có quyền hạn và trách nhiệm sau đây:

- a) Yêu cầu các bên liên quan tới vụ việc khiếu nại đến tham dự hoà giải;
- b) Yêu cầu các bên liên quan cung cấp các thông tin cần thiết;
- c) Xác nhận biên bản hoà giải;
- d) Đảm bảo bí mật thông tin trong quá trình hoà giải.

5. Trong quá trình hoà giải, người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ có trách nhiệm sau đây:

- a) Tham gia hoà giải theo yêu cầu của cơ quan hòa giải;
- b) Cung cấp các thông tin cần thiết liên quan đến vụ việc khiếu nại theo yêu cầu của cơ quan hòa giải;
- c) Thực hiện các thỏa thuận trong biên bản hòa giải thành.

Điều 20. Trách nhiệm của cơ quan quản lý nhà nước trong quá trình giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng

Trong quá trình giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng, cơ quan quản lý nhà nước chịu trách nhiệm sau đây:

- 1. Hướng dẫn người tiêu dùng thực hiện việc khiếu nại theo quy định của pháp luật.
- 2. Kiểm tra, giám sát quá trình giải quyết khiếu nại của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ và tiến hành xử lý vi phạm theo thẩm quyền.
- 3. Tiến hành hoà giải theo thẩm quyền quy định tại Điều 19 Nghị định này.

Điều 21. Quyền rút khiếu nại của người tiêu dùng

Người tiêu dùng có quyền rút khiếu nại trong bất kỳ giai đoạn nào của quá trình giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng. Việc rút khiếu nại phải được thực hiện bằng văn bản.

Điều 22. Giải quyết tố cáo của người tiêu dùng

1. Cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định tại pháp luật về tố cáo chịu trách nhiệm tiếp nhận và giải quyết tố cáo của người tiêu dùng.

2. Trình tự, thủ tục giải quyết tố cáo của người tiêu dùng thực hiện theo quy định của pháp luật về tố cáo và các quy định tại Nghị định này.

Điều 23. Quyền khởi kiện của người tiêu dùng

1. Trong mọi trường hợp, người tiêu dùng có quyền khởi kiện ra toà án có thẩm quyền tại bất kỳ thời điểm nào của quá trình giải quyết khiếu nại để yêu cầu bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình theo quy định của pháp luật.

2. Trình tự, thủ tục khởi kiện tại tòa án thực hiện theo quy định của pháp luật về tố tụng.

Chương V

QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

Mục 1

TRÁCH NHIỆM QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

Điều 24. Trách nhiệm của cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Bộ Công Thương chịu trách nhiệm trước Chính phủ thống nhất quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong phạm vi cả nước. Bộ Công Thương có quyền hạn và nhiệm vụ cụ thể sau đây:

a) Tổ chức nghiên cứu, lập quy hoạch, kế hoạch chương trình dự án trình cấp có thẩm quyền phê duyệt; xây dựng các văn bản quy phạm pháp luật trình cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền ban hành và tổ chức thực hiện;

b) Phối hợp với các cơ quan có liên quan tổ chức tuyên truyền, phổ biến và giáo dục về pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

c) Chỉ đạo, hướng dẫn các Sở Công Thương thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương;

d) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, tổ chức có liên quan tiến hành thanh tra, kiểm tra việc chấp hành pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của Nghị định này và pháp luật có liên quan;

đ) Tiếp nhận tố cáo của người tiêu dùng và giải quyết theo thẩm quyền hoặc đề nghị cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật;

e) Tiếp nhận và giải quyết yêu cầu hoà giải theo quy định tại Nghị định này;

g) Xử lý các vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền;

h) Thực hiện các hoạt động hợp tác quốc tế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền;

i) Thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn khác theo quy định của pháp luật.

2. Cục Quản lý cạnh tranh là cơ quan giúp Bộ trưởng Bộ Công Thương thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của Nghị định này và các quy định của pháp luật khác có liên quan.

Điều 25. Trách nhiệm quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở địa phương

1. Ủy ban nhân dân cấp tỉnh chịu trách nhiệm thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong phạm vi địa phương do mình quản lý. Ủy ban nhân dân cấp tỉnh có các nhiệm vụ và quyền hạn cụ thể sau đây:

a) Chỉ đạo, đôn đốc các tổ chức, cá nhân thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn do mình quản lý;

b) Phối hợp với các cơ quan có liên quan tổ chức tuyên truyền, phổ biến và giáo dục về pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

c) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, tổ chức có liên quan tiến hành thanh tra, kiểm tra việc chấp hành pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn do mình quản lý theo quy định của Nghị định này và các quy định của pháp luật khác có liên quan;

d) Tiếp nhận tố cáo của người tiêu dùng và giải quyết theo thẩm quyền hoặc đề nghị cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật;

đ) Tiếp nhận và giải quyết yêu cầu hoà giải theo quy định tại Nghị định này;

e) Xử lý hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn do mình quản lý theo thẩm quyền;

g) Thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn khác theo quy định của pháp luật.

2. Sở Công Thương là cơ quan chuyên môn chịu trách nhiệm tham mưu giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh thực hiện chức năng quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh theo quy định của Nghị định này và các quy định của pháp luật khác có liên quan.

Điều 26. Trách nhiệm của các Bộ, cơ quan ngang Bộ và các cơ quan thuộc Chính phủ trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Các Bộ, cơ quan ngang Bộ và các cơ quan thuộc Chính phủ trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp với cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ người tiêu dùng thực hiện những nhiệm vụ và quyền hạn sau đây:

a) Xây dựng trình Chính phủ ban hành hoặc ban hành theo thẩm quyền các văn bản quy phạm pháp luật thuộc phạm vi ngành, lĩnh vực do mình quản lý có liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

b) Chỉ đạo, thanh tra, kiểm tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong phạm vi ngành, lĩnh vực do mình quản lý;

c) Theo đề nghị của cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tiến hành hoặc cùng tiến hành thanh tra, kiểm tra việc chấp hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ;

d) Giải quyết tố cáo và xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền;

đ) Tuyên truyền, giáo dục, phổ biến kiến thức, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong phạm vi ngành, lĩnh vực do mình quản lý;

e) Thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn khác theo quy định của pháp luật.

2. Ngoài những trách nhiệm quy định tại khoản 1 Điều này, đối với một số Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ có liên quan chặt chẽ với công tác bảo vệ người tiêu dùng, Chính phủ giao trách nhiệm cụ thể như sau:

a) Bộ Y tế thực hiện việc quản lý, kiểm tra, thanh tra đối với dược phẩm, dược liệu, trang thiết bị, dụng cụ y tế, các loại mỹ phẩm ảnh hưởng trực tiếp đến sức khỏe con người, chất lượng thực phẩm tươi sống, thực phẩm đã qua chế biến công nghiệp;

b) Bộ Xây dựng thực hiện việc quản lý, kiểm tra, thanh tra trong tất cả các khâu từ quy hoạch, thiết kế, thi công, nghiệm thu công trình xây dựng dân dụng;

c) Bộ Giao thông vận tải thực hiện việc quản lý, kiểm tra, thanh tra chất lượng các phương tiện giao thông vận tải đường thủy, đường bộ, đường sắt, đường hàng không, ga đường sắt, sân bay, bến cảng và các trang thiết bị sử dụng cùng với phương tiện vận tải nhằm đảm bảo an toàn cho người tiêu dùng trong các dịch vụ về vận chuyển hoặc khi người tiêu dùng mua để sử dụng các phương tiện, thiết bị này;

d) Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch chủ trì, phối hợp với Bộ Công Thương và các Bộ chuyên ngành thực hiện việc quản lý, kiểm tra, thanh tra các hoạt động tuyên truyền, thông tin, quảng cáo về hàng hóa, văn hóa phẩm và dịch vụ trên các phương tiện thông tin đại chúng;

đ) Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn thực hiện việc quản lý, kiểm tra, thanh tra chất lượng phân bón, thuốc thú y, thuốc bảo vệ thực vật, giống cây, giống con, các sản phẩm sinh học phục vụ trồng trọt và chăn nuôi, thức ăn gia súc; chủ trì, phối hợp với các Bộ, ngành có liên quan thực hiện việc quản lý, kiểm tra, thanh tra chất lượng các chủng loại động, thực vật thủy sản, thức ăn cho thủy sản, hải sản, thuốc bảo vệ và thuốc thú y thủy sản, ngư lưới, dịch vụ đánh cá;

e) Bộ Thông tin và Truyền thông thực hiện việc quản lý, kiểm tra, thanh tra chất lượng, giá cả các dịch vụ bưu chính và chuyển phát; viễn thông và internet, truyền dẫn phát sóng; tần số vô tuyến điện; hoạt động báo chí, xuất bản theo quy định của pháp luật;

g) Bộ Khoa học và Công nghệ thực hiện việc thống nhất quản lý, kiểm tra, thanh tra hoạt động khoa học, công nghệ, tiêu chuẩn đo lường chất lượng sản phẩm, hàng hóa, sở hữu trí tuệ theo quy định của pháp luật;

h) Bộ Giáo dục và Đào tạo nghiên cứu, xây dựng giáo trình, tài liệu giảng dạy về vấn đề bảo vệ người tiêu dùng; nghiên cứu, trình Chính phủ phương án đưa vấn đề bảo vệ người tiêu dùng vào chương trình giáo dục trong hệ thống giáo dục quốc dân;

i) Đài truyền hình Việt Nam, Đài Tiếng nói Việt Nam thường xuyên cập nhật, đăng tải các thông tin liên quan đến bảo vệ người tiêu dùng; dành thời lượng phát sóng thích hợp để tuyên truyền các vấn đề liên quan đến pháp luật bảo vệ người tiêu dùng.

Mục 2

THANH TRA, KIỂM TRA VÀ XỬ LÝ VI PHẠM

Điều 27. Thanh tra về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Việc thanh tra trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được thực hiện theo quy định của pháp luật về thanh tra và pháp luật có liên quan khác.

Điều 28. Trường hợp kiểm tra về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Cơ quan có thẩm quyền kiểm tra xem xét quyết định kiểm tra việc chấp hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong những trường hợp sau đây:

1. Khi giải quyết đơn tố cáo của người tiêu dùng về hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoặc các trường hợp kiểm tra đột xuất khác việc chấp hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Theo chương trình, kế hoạch kiểm tra định kỳ việc chấp hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã được cấp có thẩm quyền quy định tại Điều 29 Nghị định này phê duyệt.

Điều 29. Chương trình, kế hoạch kiểm tra định kỳ

Chương trình, kế hoạch kiểm tra định kỳ được tiến hành xây dựng theo năm trong đó phải xác định rõ yêu cầu, nội dung, phạm vi, đối tượng, thời gian thực hiện và phải được cấp có thẩm quyền phê duyệt. Việc xây dựng và phê duyệt chương trình, kế hoạch kiểm tra định kỳ được thực hiện theo quy định sau:

1. Bộ trưởng, thủ trưởng cơ quan ngang Bộ chịu trách nhiệm chỉ đạo xây dựng và phê duyệt chương trình, kế hoạch kiểm tra định kỳ việc chấp hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong phạm vi ngành, lĩnh vực mình quản lý.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh chịu trách nhiệm chỉ đạo xây dựng và phê duyệt chương trình, kế hoạch kiểm tra định kỳ việc chấp hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong phạm vi địa phương mình quản lý.

Điều 30. Quyết định kiểm tra

1. Khi có căn cứ tiến hành kiểm tra việc chấp hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, cơ quan có thẩm quyền kiểm tra ra quyết định kiểm tra.

2. Nội dung quyết định kiểm tra bao gồm:

- a) Căn cứ pháp lý để kiểm tra;
- b) Nội dung, yêu cầu, phạm vi kiểm tra;
- c) Thời hạn kiểm tra;
- d) Thành viên đoàn kiểm tra; quyền và trách nhiệm của người thực hiện nhiệm vụ kiểm tra;
- đ) Quyền và nghĩa vụ của đối tượng bị kiểm tra.

Điều 31. Quyền và trách nhiệm của đoàn kiểm tra

1. Khi tiến hành kiểm tra, đoàn kiểm tra có các quyền hạn sau đây:

a) Yêu cầu cá nhân, tổ chức liên quan cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết phục vụ cho công tác kiểm tra; yêu cầu cơ quan, tổ chức liên quan cử người tham gia công tác kiểm tra;

b) Tạm đình chỉ hành vi có dấu hiệu vi phạm các quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nếu xét thấy hành vi đó gây thiệt hại hoặc có nguy cơ gây thiệt hại đến lợi ích của nhà nước hoặc quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, công dân;

c) Yêu cầu cơ quan có thẩm quyền tạm giữ tiền, đồ vật, phương tiện, đình chỉ hoặc thu hồi giấy chứng nhận, chứng chỉ có liên quan trong trường hợp có căn cứ để cho rằng có dấu hiệu vi phạm pháp luật và cần phải ngăn chặn và xử lý kịp thời;

c) Tổ chức trung cầu giám định theo quy định của pháp luật;

d) Các quyền hạn khác theo quy định của pháp luật.

2. Khi tiến hành kiểm tra, đoàn kiểm tra có các trách nhiệm sau đây:

a) Báo cáo, kiến nghị cơ quan ra quyết định thành lập đoàn kiểm tra chuyển hồ sơ cho cơ quan điều tra để xử lý theo quy định của pháp luật nếu xét thấy có dấu hiệu cấu thành tội phạm;

b) Báo cáo kết quả kiểm tra và kiến nghị với cơ quan ra quyết định thành lập đoàn kiểm tra về biện pháp ngăn chặn, xử lý sau khi kiểm tra;

c) Thực hiện đầy đủ việc bảo mật thông tin, tài liệu liên quan tới cuộc kiểm tra do đối tượng bị kiểm tra cung cấp theo quy định của pháp luật;

d) Các trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật.

Điều 32. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân bị kiểm tra

1. Trong quá trình kiểm tra, các tổ chức, cá nhân là đối tượng bị kiểm tra có các quyền sau đây:

a) Từ chối việc kiểm tra nếu có căn cứ cho rằng việc kiểm tra đó không được tiến hành theo đúng quy định của Nghị định này và các quy định pháp luật có liên quan khác;

b) Kiến nghị, giải trình về những nội dung kiểm tra;

c) Được nhận kết luận kiểm tra;

d) Khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật về các hành vi vi phạm pháp luật trong quá trình kiểm tra;

đ) Yêu cầu bồi thường thiệt hại do các biện pháp xử lý trái pháp luật của cán bộ kiểm tra gây ra.

2. Trong quá trình kiểm tra, tổ chức, cá nhân là đối tượng bị kiểm tra có nghĩa vụ sau đây:

a) Cử người có thẩm quyền làm việc với đoàn hoặc cán bộ kiểm tra;

b) Cung cấp thông tin, tài liệu, báo cáo kịp thời theo yêu cầu của người được giao nhiệm vụ kiểm tra và phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về những thông tin, tài liệu, báo cáo đã cung cấp;

c) Chấp hành nghiêm chỉnh các yêu cầu, kiến nghị, quyết định, kết luận về kiểm tra.

Điều 33. Xử lý vi phạm

Tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thì tùy theo tính chất, mức độ, đối tượng vi phạm mà bị xử phạt vi

phạm hành chính hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự, trong trường hợp gây thiệt hại thì phải bồi thường đầy đủ theo quy định của pháp luật.

Mục 3

PHỐI HỢP THỰC HIỆN CÔNG TÁC BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

Điều 34. Trách nhiệm phối hợp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Mọi cơ quan, tổ chức và cá nhân có trách nhiệm tiến hành, phối hợp kịp thời các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tiến hành cung cấp mọi thông tin có liên quan theo yêu cầu của các cơ quan có trách nhiệm trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Trừ trường hợp cấp thiết hoặc pháp luật có quy định khác, trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu phối hợp bằng văn bản của cơ quan có trách nhiệm trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, cơ quan, tổ chức và cá nhân được yêu cầu phải thực hiện các yêu cầu phối hợp.

3. Cơ quan, tổ chức và cá nhân được yêu cầu phối hợp không thực hiện hoặc chậm trễ thực hiện yêu cầu nêu tại khoản 2 Điều này phải chịu trách nhiệm theo quy định của pháp luật. Trong trường hợp không thực hiện hoặc chậm trễ thực hiện yêu cầu phối hợp gây thiệt hại cho người tiêu dùng thì phải bồi thường thiệt hại.

Chương VI

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 35. Hiệu lực thi hành

Nghị định này có hiệu lực sau 15 ngày kể từ ngày đăng công báo, thay thế Nghị định số 69/2001/NĐ-CP của Chính phủ ngày 02 tháng 10 năm 2001 quy định chi tiết thi hành Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 36. Trách nhiệm thi hành

1. Bộ Công Thương chịu trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các Bộ, ngành tổ chức thi hành Nghị định này.

2. Các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan trực thuộc Chính phủ chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện các quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong phạm vi trong ngành, lĩnh vực do mình quản lý.

3. Ủy ban nhân dân cấp tỉnh chịu trách nhiệm tổ chức thi hành Nghị định này trong phạm vi địa phương do mình quản lý./.

Nơi nhận:

- Ban Bí thư Trung ương Đảng;
 - Thủ tướng, các PTT Chính phủ;
 - Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
 - VP BCĐ TW về phòng, chống tham nhũng;
 - HĐND, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
 - Văn phòng TW và các Ban của Đảng;
 - 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;
 - BQL KTTCKQT Bờ Y;
 - Ngân hàng Chính sách Xã hội;
 - Ngân hàng Phát triển Việt Nam;
 - Ủy ban TW Mặt trận Tổ quốc Việt Nam;
 - Cơ quan TW của các đoàn thể;
 - VPCP: BTCN, các PCN,
- Người phát ngôn của Thủ tướng Chính phủ,
các Vụ, Cục, đơn vị trực thuộc, Công báo;
- Lưu: Văn thư, KTTH (3b). 300

TM. CHÍNH PHỦ

THỦ TƯỚNG



Nguyễn Tấn Dũng