

P H Ò N G T Ư P H Á P HUYỆN PHÚ NINH

T À I L I Ệ U T U YÊ N T R U YỀ N

MỘ T SỐ Q U Y Đ Ị N H V Ề B Ả O V Ệ Q U YỀ N L Ợ I N GƯ Ờ I T I Ê U D Ù N G

(Trích Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 ngày 22/6/2023)

Tháng 9/2023

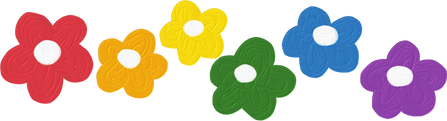
Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Luật này quy định về nguyên tắc, chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng; trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người tiêu dùng; hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của cơ quan, tổ chức; giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh; quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Người tiêu dùng.
2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh
3. Mặt trận Tổ quốc Việt Nam; tổ chức chính trị - xã hội.
4. Tổ chức chính trị xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp (sau đây gọi chung là tổ chức xã hội) tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
5. Cơ quan, tổ chức, cá nhân trong nước

và nước ngoài có liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.



Điều 4. Quyền của người tiêu dùng

1. Được bảo đảm an toàn tính mạng, sức khỏe, danh dự, nhân phẩm, uy tín, tài sản, bảo vệ thông tin, quyền, lợi ích hợp pháp khác khi tham gia giao dịch, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ do tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp.
2. Được cung cấp hóa đơn, chứng từ, tài liệu liên quan đến giao dịch; thông tin kịp thời, chính xác, đầy đủ về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, nội dung giao dịch, nguồn gốc, xuất xứ sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ và về tổ chức, cá nhân kinh doanh.
3. Lựa chọn sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, tổ chức, cá nhân kinh doanh theo nhu cầu, điều kiện thực tế của mình; quyết định tham gia hoặc không tham gia giao dịch; thỏa thuận các nội dung giao dịch với tổ chức, cá nhân kinh doanh; được cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ đúng với nội dung đã giao kết.



Điều 4. Quyền của người tiêu dùng (tt)

1. Góp ý với tổ chức, cá nhân kinh doanh về giá, chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, phong cách phục vụ, phương thức giao dịch và nội dung liên quan đến giao dịch giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh.
2. Yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh bồi thường thiệt hại khi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật, sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ không phù hợp tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật, không bảo đảm an toàn, đo lường, số lượng, khối lượng, chất lượng, công dụng, giá, nội dung khác theo quy định của pháp luật hoặc không đúng với đăng ký, thông báo, công bố, niêm yết, quảng cáo, giới thiệu, giao kết, cam kết của tổ chức, cá nhân kinh doanh.
3. Tham gia xây dựng chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.



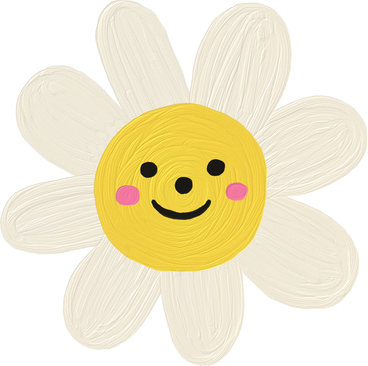
Điều 4. Quyền của người tiêu dùng (tt)

1. Khiếu nại, tố cáo, khởi kiện hoặc đề nghị tổ chức xã hội khởi kiện để bảo vệ quyền lợi của mình theo quy định của Luật này và quy định khác của pháp luật có liên quan.
2. Được tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn về kiến thức và kỹ năng tiêu dùng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ.
3. Được tạo điều kiện lựa chọn môi trường tiêu dùng lành mạnh và bền vững.
4. Được bảo vệ khi sử dụng dịch vụ công theo quy định của Luật này và quy định khác của pháp luật có liên quan.
5. Quyền khác theo quy định của pháp

luật.

Điều 5. Nghĩa vụ của người tiêu dùng

1. Kiểm tra sản phẩm, hàng hóa trước khi nhận theo quy định của pháp luật; lựa chọn tiêu dùng sản phẩm, hàng hóa có nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng.
2. Tiêu dùng không vi phạm pháp luật, không trái với thuần phong mỹ tục và đạo đức xã hội, không xâm phạm đến lợi ích quốc gia, dân tộc, lợi ích công cộng, không gây nguy hại đến tính mạng, sức khỏe, tài sản của mình và của người khác.
3. Tuân thủ điều kiện, hướng dẫn vận chuyển, bảo quản, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; quy định về kiểm định, bảo vệ môi trường, tiêu dùng bền vững theo quy định của pháp luật.
4. Thông tin kịp thời, chính xác cho cơ quan nhà nước, tổ chức, cá nhân có liên quan khi phát hiện sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ lưu hành trên thị trường không bảo đảm an toàn, gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến tính mạng, sức khỏe, danh dự, nhân phẩm, uy tín, tài sản của người tiêu dùng; hành vi của tổ chức, cá nhân kinh doanh xâm phạm đến quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng.
5. Chịu trách nhiệm về việc cung cấp không chính xác hoặc không đầy đủ về thông tin liên quan đến giao dịch giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh theo quy định của pháp luật.
6. Nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.



Điều 6. Nguyên tắc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là trách nhiệm của Nhà nước, tổ chức, cá nhân và toàn xã hội.
2. Quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng được công nhận, tôn trọng, bảo đảm và bảo vệ theo quy định của pháp luật.
3. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phải được chủ động thực hiện kịp thời, công bằng, minh bạch, đúng pháp luật.
4. Hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không được xâm phạm đến lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân kinh doanh và tổ chức, cá nhân khác.
5. Bảo đảm công bằng, bình đẳng, không phân biệt về giới, tự nguyện, không vi phạm pháp luật, không trái với thuần phong mỹ tục và đạo đức xã hội trong giao dịch giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh.



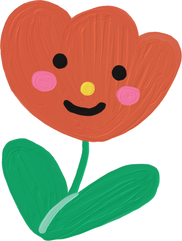
Điều 13. Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam

1. Ngày 15 tháng 3 hằng năm là Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam.
2. Chính phủ quy định việc tổ chức thực

hiện các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam.

Điều 54. Phương thức giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh

1. Tranh chấp phát sinh giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh được giải quyết thông qua các phương thức sau đây:
   1. Thương lượng;
   2. Hòa giải;
   3. Trọng tài;
   4. Tòa án.



Điều 54. (Tiếp theo)

1. Không được thương lượng, hòa giải trong các trường hợp sau đây:
   1. Xâm phạm đến lợi ích quốc gia, dân tộc, lợi ích công cộng;
   2. Vi phạm điều cấm của luật hoặc trái đạo đức xã hội;
   3. Gây thiệt hại đến lợi ích của nhiều người tiêu dùng, trừ trường hợp xác định đầy đủ số lượng người tiêu dùng bị thiệt hại.

3. Phương thức giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh được thực hiện theo hình thức trực tiếp, trực tuyến hoặc hình thức khác theo quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 79. Hiệu lực thi hành

1. Luật này có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 7 năm 2024.
2. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 59/2010/QH12 đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Luật số 35/2018/QH14 hết hiệu lực kể từ ngày Luật này có hiệu lực thi hành, trừ trường hợp quy định tại điểm a khoản 1 và khoản 2 Điều 80 của Luật này.