

BỘ CÔNG THƯƠNG

NHỮNG ĐIỀU CẦN BIẾT

VỀ PHÁP LUẬT
**BẢO VỆ QUYỀN LỢI
NGƯỜI TIÊU DÙNG**

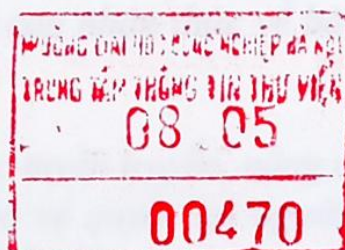


NHÀ XUẤT BẢN CÔNG THƯƠNG

BỘ CÔNG THƯƠNG

LỜI NÓI DẦU

**Những điều cần biết về
PHÁP LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI
NGƯỜI TIÊU DÙNG**



NHÀ XUẤT BẢN CÔNG THƯƠNG

Hà Nội - 2017

LỜI NÓI ĐẦU

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được Quốc hội khóa XII thông qua tại kỳ họp thứ 8 ngày 17 tháng 11 năm 2010 và có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 7 năm 2011. Sự ra đời của Luật này không chỉ đánh dấu một giai đoạn phát triển mới mà còn có ý nghĩa quan trọng trong việc xây dựng nền tảng hoạt động và tạo động lực thúc đẩy thực thi hiệu quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Việt Nam.

Trong giai đoạn 2011-2015, các cơ quan quản lý nhà nước, các tổ chức xã hội, đoàn thể đã nỗ lực thực hiện đồng bộ nhiều biện pháp nhằm triển khai thực thi các quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Một trong những nhiệm vụ trọng tâm của công tác này là hoạt động tuyên truyền, nâng cao nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

*Nhằm tiếp tục tuyên truyền, nâng cao nhận thức của xã hội về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đặc biệt, với mục đích phổ biến các quy định chung của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đến các đối tượng khác nhau, từ người tiêu dùng tới các tổ chức, cơ quan có liên quan, Nhà xuất bản Công Thương phối hợp với Cục Quản lý cạnh tranh (nay là Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng) biên soạn và xuất bản cuốn tài liệu **“Những điều cần biết về pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”**.*

MỤC LỤC

PHẦN I	11
NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG	
PHẦN II	35
QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG	
PHẦN III	47
TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KINH DOANH ĐỐI VỚI NGƯỜI TIÊU DÙNG	
PHẦN IV	63
HỢP ĐỒNG GIAO KẾT GIỮA NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀ TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KINH DOANH	
I. HỢP ĐỒNG GIAO KẾT TỪ XA	65
II. HỢP ĐỒNG CUNG CẤP DỊCH VỤ LIÊN TỤC	69
III. BÁN HÀNG TẬN CỬA	73
PHẦN V	77
QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG	
PHẦN VI	87
TỔ CHỨC XÃ HỘI THAM GIA BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG	
PHẦN VII	97
GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP GIỮA NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀ TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KINH DOANH	
I. CÁC PHƯƠNG THỨC GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP	99
1. Thương lượng	102
2. Hòa giải	103

3. Trọng tài	105
4. Toà án	106
II. GIẢI QUYẾT YÊU CẦU CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG	112
PHẦN VIII	117
XỬ LÝ VI PHẠM PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG	
I. MỘT SỐ QUY ĐỊNH VỀ XỬ LÝ VI PHẠM PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG	119
II. MỘT SỐ TÌNH HUỐNG XỬ PHẠT	122
PHẦN IX	135
MỘT SỐ LĨNH VỰC LIÊN QUAN ĐẾN BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG	
I. LĨNH VỰC AN TOÀN THỰC PHẨM	137
II. LĨNH VỰC QUẢNG CÁO	143
III. LĨNH VỰC GIÁ	152
IV. LĨNH VỰC VIỄN THÔNG	158
V. LĨNH VỰC CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM, HÀNG HÓA	161
VI. LĨNH VỰC QUẢN LÝ THUỐC	166
VII. LĨNH VỰC THƯƠNG MẠI	171
TÀI LIỆU THAM KHẢO	175

MỘT SỐ CỤM TỪ VIẾT TẮT

- **Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng:** Luật số 59/2010/QH12 ngày 17 tháng 11 năm 2010 về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- **Nghị định số 99/2011/NĐ-CP:** 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.

- **Nghị định số 185/2013/NĐ-CP:** Nghị định số 185/2013/NĐ-CP ngày 15 tháng 11 năm 2013 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- **Nghị định số 124/2015/NĐ-CP:** Nghị định số 124/2015/NĐ-CP ngày 19 tháng 11 năm 2015 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 185/2013/NĐ-CP quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- **Nghị định số 45/2010/NĐ-CP:** Nghị định số 45/2010/NĐ-CP ngày 21 tháng 4 năm 2010 của Chính phủ quy định về tổ chức, hoạt động và quản lý hội.

- **Nghị định số 38/2012/NĐ-CP:** Nghị định số 38/2012/NĐ-CP ngày 25 tháng 4 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật An toàn thực phẩm.

- **Nghị định số 177/2013/NĐ-CP:** Nghị định số 177/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 11 năm 2013 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Giá.

**Những điều cần biết về
PHÁP LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI
NGƯỜI TIÊU DÙNG**

Chịu trách nhiệm xuất bản

Giám đốc - Tổng Biên tập

Nguyễn Minh Huệ

Biên tập: Lương Thị Ngọc Bích

Tôn Nữ Thanh Bình

Chế bản: Nguyễn Chí Sinh

Trình bày bìa: Nguyễn Hữu Vương

NHÀ XUẤT BẢN CÔNG THƯƠNG

Trụ sở: Số 655 Phạm Văn Đồng, Bắc Từ Liêm, Hà Nội

Điện thoại: (024) 3934 1562 Fax: (024) 3938 7164

Websites: <http://nhaxuatbanconghuong.com>

Email: nxbct@moit.gov.vn