

PHẦN VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT

CHÍNH PHỦ

CHÍNH PHỦ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 19/2012/NĐ-CP

Hà Nội, ngày 16 tháng 3 năm 2012

NGHỊ ĐỊNH

Quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

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

Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 17 tháng 11 năm 2010;

Căn cứ Pháp lệnh Xử lý vi phạm hành chính ngày 02 tháng 7 năm 2002 và Pháp lệnh Sửa đổi, bổ sung một số điều của Pháp lệnh Xử lý vi phạm hành chính ngày 02 tháng 4 năm 2008;

Theo đề nghị của Bộ trưởng Bộ Công thương;

Chính phủ ban hành Nghị định quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng,

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Nghị định này quy định hành vi vi phạm, hình thức, mức xử phạt và thẩm quyền xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là hành vi cố ý hoặc vô ý của cá nhân, cơ quan, tổ chức vi phạm các quy định của pháp luật trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng mà không phải là tội phạm và theo quy định của pháp luật phải bị xử phạt hành chính.

3. Các hành vi vi phạm hành chính khác về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không được quy định tại Nghị định này thì áp dụng quy định tại các nghị định khác của Chính phủ về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực quản lý nhà nước có liên quan để xử phạt.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Nghị định này áp dụng đối với các cơ quan, tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước có hành vi vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên lãnh thổ Việt Nam.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

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

1. Bí mật cá nhân của người tiêu dùng là thông tin có đủ các điều kiện sau:

- a) Là thông tin liên quan đến cá nhân người tiêu dùng;
- b) Đã được người tiêu dùng hoặc tổ chức, cá nhân có liên quan khác áp dụng các biện pháp bảo mật;
- c) Việc tiết lộ hoặc sử dụng thông tin này không có sự chấp thuận của người tiêu dùng và có khả năng gây ảnh hưởng xấu tới sức khỏe, tính mạng, tài sản hoặc các thiệt hại về vật chất và tinh thần khác đối với người tiêu dùng.

2. Bên thứ ba trong việc cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ tới người tiêu dùng là các tổ chức, cá nhân được tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ yêu cầu thực hiện việc cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ, bao gồm:

- a) Tổ chức, cá nhân kinh doanh thực hiện dịch vụ cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ tới người tiêu dùng;
- b) Tổ chức, cá nhân kinh doanh tham gia vào việc xây dựng thông tin về hàng hóa, dịch vụ;
- c) Chủ phương tiện truyền thông, nhà cung cấp dịch vụ truyền thông;
- d) Tổ chức, cá nhân khác được yêu cầu thực hiện việc cung cấp thông tin.

Điều 4. Các hình thức xử phạt vi phạm hành chính và biện pháp khắc phục hậu quả

1. Đối với mỗi hành vi vi phạm hành chính, tổ chức, cá nhân vi phạm phải chịu một trong các hình thức xử phạt chính sau đây:

- a) Phạt cảnh cáo;
- b) Phạt tiền.

Mức phạt tiền tối đa đối với mỗi hành vi vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là 70.000.000 đồng.

2. Tùy theo tính chất, mức độ vi phạm, tổ chức, cá nhân vi phạm hành chính còn có thể bị áp dụng một hoặc một số hình thức xử phạt bổ sung sau đây:

- a) Tước quyền sử dụng giấy phép, chứng chỉ hành nghề;
- b) Tịch thu tang vật, phương tiện được sử dụng để vi phạm hành chính.

3. Ngoài các hình thức xử phạt theo quy định tại Khoản 1 và 2 Điều này, tổ chức, cá nhân vi phạm hành chính còn có thể bị áp dụng một hoặc một số biện pháp khắc phục hậu quả cụ thể đối với từng hành vi vi phạm được quy định tại Chương II Nghị định này.

Chương II

HÀNH VI VI PHẠM TRONG LĨNH VỰC BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG, HÌNH THỨC VÀ MỨC PHẠT

Mục 1

VI PHẠM VỀ THÔNG TIN VỚI NGƯỜI TIÊU DÙNG

Điều 5. Hành vi vi phạm về bảo vệ thông tin của người tiêu dùng

1. Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng đối với một trong các hành vi vi phạm sau:

- a) Không thông báo rõ ràng, công khai với người tiêu dùng về mục đích trước khi thực hiện hoạt động thu thập, sử dụng thông tin của người tiêu dùng;
- b) Sử dụng thông tin của người tiêu dùng không phù hợp với mục đích đã thông báo với người tiêu dùng mà không được người tiêu dùng đồng ý;
- c) Không bảo đảm an toàn, chính xác, đầy đủ đối với thông tin của người tiêu dùng khi thu thập, sử dụng, chuyển giao;
- d) Không tự điều chỉnh hoặc không có biện pháp để người tiêu dùng cập nhật, điều chỉnh thông tin khi phát hiện thấy thông tin không chính xác;
- đ) Chuyển giao thông tin của người tiêu dùng cho bên thứ ba khi chưa có sự đồng ý của người tiêu dùng, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

2. Phạt tiền từ 20.000.000 đồng đến 30.000.000 đồng đối với các hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này trong trường hợp thông tin có liên quan là thông tin thuộc về bí mật cá nhân người tiêu dùng.

3. Biện pháp khắc phục hậu quả:

- a) Buộc tiêu hủy các tài liệu vi phạm có chứa đựng thông tin của người tiêu dùng;
- b) Buộc xây dựng các biện pháp cần thiết để bảo vệ an toàn thông tin của người tiêu dùng.

Điều 6. Hành vi quảng cáo lừa dối người tiêu dùng

1. Phạt tiền từ 20.000.000 đồng đến 30.000.000 đồng đối với hành vi quảng cáo lừa dối hoặc gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng về một trong các nội dung sau:

- a) Hàng hóa, dịch vụ mà tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ cung cấp;
- b) Uy tín, khả năng kinh doanh, khả năng cung cấp hàng hóa, dịch vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ;
- c) Nội dung, đặc điểm giao dịch giữa người tiêu dùng với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

2. Hình thức xử phạt bổ sung:

Tịch thu tang vật, phương tiện được sử dụng để vi phạm hành chính đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này.

3. Biện pháp khắc phục hậu quả:

- a) Buộc cải chính công khai;
- b) Buộc cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin, tài liệu;
- c) Buộc nộp vào ngân sách nhà nước số lợi bất hợp pháp có được do vi phạm hành chính đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này.

Điều 7. Hành vi vi phạm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong việc cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng

1. Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trong khi cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng thực hiện một trong các hành vi vi phạm sau:

- a) Không cảnh báo khả năng hàng hóa, dịch vụ có ảnh hưởng xấu đến sức khỏe, tính mạng, tài sản của người tiêu dùng và các biện pháp phòng ngừa;
- b) Không cung cấp thông tin về khả năng cung ứng linh kiện, phụ kiện thay thế của hàng hóa;
- c) Không cung cấp hướng dẫn sử dụng; không cung cấp thông tin về điều kiện, thời hạn, địa điểm, thủ tục bảo hành trong trường hợp hàng hóa, dịch vụ có bảo hành;
- d) Không thông báo chính xác, đầy đủ cho người tiêu dùng về hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trước khi giao dịch;
- đ) Che giấu, cung cấp không đầy đủ, sai lệch, không chính xác cho người tiêu dùng về các thông tin quy định tại Khoản 1 Điều 10 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Biện pháp khắc phục hậu quả:

Buộc cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin, tài liệu cho người tiêu dùng đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này.

Điều 8. Hành vi vi phạm của bên thứ ba trong việc cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng

1. Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 30.000.000 đồng đối với tổ chức, cá nhân là bên thứ ba trong việc cung cấp thông tin của hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng thực hiện một trong các hành vi vi phạm sau:

- a) Cung cấp thông tin không đầy đủ, không chính xác về hàng hóa, dịch vụ được cung cấp;
- b) Không có chứng cứ chứng minh hoặc không thực hiện tất cả các biện pháp theo quy định của pháp luật để kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của thông tin về hàng hóa, dịch vụ.

2. Phạt tiền từ 30.000.000 đồng đến 50.000.000 đồng đối với chủ phương tiện truyền thông, nhà cung cấp dịch vụ truyền thông là bên thứ ba thực hiện một trong các hành vi vi phạm sau:

- a) Các hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này;

b) Không có giải pháp kỹ thuật ngăn chặn việc phương tiện, dịch vụ do mình quản lý bị sử dụng vào mục đích quấy rối người tiêu dùng;

c) Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ sử dụng phương tiện, dịch vụ do mình quản lý để quấy rối người tiêu dùng.

3. Hình thức xử phạt bổ sung:

a) Tịch thu tang vật, phương tiện được sử dụng để vi phạm hành chính đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 2 Điều này;

b) Tước quyền sử dụng giấy phép, chứng chỉ hành nghề từ 03 tháng đến 12 tháng đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 và 2 Điều này trong trường hợp vi phạm nhiều lần hoặc tái phạm.

Mục 2

VI PHẠM VỀ HỢP ĐỒNG GIAO KẾT VỚI NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀ ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG

Điều 9. Hành vi vi phạm về hợp đồng giao kết với người tiêu dùng

1. Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng đối với một trong các hành vi vi phạm sau:

a) Ký kết hợp đồng với người tiêu dùng với hình thức, ngôn ngữ hợp đồng không theo đúng quy định của pháp luật;

b) Không cho người tiêu dùng xem xét toàn bộ hợp đồng trước khi giao kết trong trường hợp giao kết hợp đồng bằng phương tiện điện tử.

2. Biện pháp khắc phục hậu quả:

Buộc điều chỉnh hợp đồng đã giao kết theo đúng quy định của pháp luật đối với hành vi vi phạm quy định tại Điểm a Khoản 1 Điều này.

Điều 10. Hành vi vi phạm về hình thức của hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

1. Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng đối với tổ chức, cá nhân sử dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trong giao dịch với người tiêu dùng vi phạm một trong các nội dung sau:

a) Cỡ chữ nhỏ hơn 12;

b) Ngôn ngữ hợp đồng không là tiếng Việt, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác hoặc pháp luật có quy định khác;

c) Nền giấy và màu mực thể hiện nội dung hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung không tương phản nhau.

2. Biện pháp khắc phục hậu quả:

Buộc thực hiện đúng quy định về hình thức đối với hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đối với các hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này.