

CHÍNH PHỦ
Số: 55/2008/NĐ-CP

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Hà Nội, ngày 24 tháng 4 năm 2008

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:

- Người tiêu dùng;
- Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ;
- Tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;
- Cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;
- 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: