

LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

Gần đây, Việt Nam đã đẩy mạnh việc bảo vệ quyền lợi hợp pháp của người tiêu dùng bằng việc thông qua Luật Bảo Vệ Quyền Lợi Người Tiêu Dùng, có hiệu lực vào ngày 1 tháng 7 năm 2011.

Các quy định chính của Luật như sau:

1. Thông tin người tiêu dùng được bảo vệ, và thương nhân thu thập, sử dụng hoặc chuyển giao thông tin về người tiêu dùng phải thông báo rõ cho người tiêu dùng về lý do thu thập và sử dụng thông tin, và xin chấp thuận trước của người tiêu dùng trước khi phổ biến thông tin cho bên thứ ba;
2. Người tiêu dùng có quyền được cung cấp thông tin đầy đủ và chính xác về thương nhân, chi tiết về hàng hóa hoặc dịch vụ, nguồn và nước xuất xứ hàng hóa, và hóa đơn cho giao dịch.
3. Người tiêu dùng có quyền được bồi thường khi hàng hóa hoặc dịch vụ không đáp ứng các tiêu chuẩn kỹ thuật hoặc chất lượng chuẩn, khối lượng, tính năng hoặc giá cả mà thương nhân đã công bố.
4. Thương nhân không được “quấy rối” người tiêu dùng bằng cách tiếp thị hàng hóa hoặc dịch vụ trái với ý muốn của họ từ hai lần trở lên.
5. Thương nhân chịu trách nhiệm cung cấp thông tin về khả năng cung ứng linh kiện và phụ kiện thay thế, và trong trường hợp hàng hóa được bảo hành, thì phải có chi tiết đầy đủ về thời hạn bảo hành.
6. Khi thương nhân cung cấp thông tin cho người tiêu dùng thông qua bên thứ ba (bao gồm cả các kênh truyền thông), bên thứ ba chịu trách nhiệm bảo đảm sự đầy đủ và chính xác của thông tin, và chịu trách nhiệm liên đới đối với thông tin không chính xác hoặc không đầy đủ trừ khi bên thứ ba có thể chứng minh là thực hiện các biện pháp theo quy định của pháp luật để kiểm tra thông tin (hiện nay chưa có hướng dẫn nào khác về quy định này).
7. Hợp đồng với người tiêu dùng phải tuân theo Luật Dân Sự, và Chính Phủ sẽ cung cấp các quy định chi tiết dưới hình thức hợp đồng được ký với người tiêu dùng theo đúng trình tự. Thương nhân do đó phải đảm bảo rằng, khi những quy định này được thông qua thì hợp đồng phải đáp ứng các tiêu chuẩn được ban hành đó.
8. Một số điều khoản trong hợp đồng không còn hiệu lực, chẳng hạn việc cố gắng loại bỏ trách nhiệm pháp lý của thương nhân, hoặc cho phép thương nhân đơn phương thay đổi các điều khoản hợp đồng, kể cả liên quan đến giá.
9. Thương nhân không được phép loại trừ trách nhiệm pháp lý của mình do việc bán hàng hóa và dịch vụ thông qua bên thứ ba.

10. Thương nhân cung cấp hàng hóa hoặc dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa và dịch vụ thiết yếu do Thủ Tướng ban hành, phải đăng ký hợp đồng theo mẫu quy định với các cơ quan chức năng.

11. Trong thời gian thực hiện bảo hành, thương nhân phải cung cấp cho người tiêu dùng hàng hóa/linh kiện thay thế tương tự để sử dụng tạm thời hoặc có hình thức giải quyết khác được người tiêu dùng đồng ý. Nếu thương nhân không khắc phục khuyết tật trong thời gian bảo hành thì hàng hóa phải được thay thế bằng hàng hóa mới, hoặc hàng hóa phải được thu hồi và phải trả lại tiền cho người tiêu dùng.

12. Tranh chấp giữa thương nhân và người tiêu dùng hiện nay có thể được giải quyết bằng thương lượng, hòa giải, trọng tài hoặc thông qua các tòa án; và

13. Trong trường hợp quyền lợi của nhà nước, hoặc quyền lợi của một số người tiêu dùng, bị ảnh hưởng, người tiêu dùng có thể trực tiếp kiến nghị cơ quan nhà nước để giải quyết.

Luật mới bổ sung các quy định của Pháp Lệnh hiện nay về Bảo Vệ Quyền Lợi Người Tiêu Dùng. Cụ thể là tăng thêm trách nhiệm của thương nhân trong trường hợp hàng hóa không an toàn và gây nguy hại đến tính mạng hoặc sức khỏe của người tiêu dùng hoặc gây tổn thất hoặc thiệt hại cho tài sản của người tiêu dùng. Các quy định chi tiết hơn chi phối việc thu hồi sản phẩm khiếm khuyết cũng được đề cập trong Luật mới, bao gồm cả việc yêu cầu thương nhân công khai việc thu hồi. Ngoài ra, vị trí trong hợp đồng của người tiêu dùng được tăng cao, trách nhiệm pháp lý của các bên thứ ba được đưa vào và người tiêu dùng có nhiều phương án giải quyết tranh chấp hơn khi cần thiết.

Vui lòng liên hệ với chúng tôi nếu quý công ty muốn trao đổi thêm về nội dung trên.
