

CHÍNH PHỦ
Số: 99/2011/NĐ-CP.

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Hà Nội, ngày 27 tháng 10 năm 2011

CHÍNH PHỦ

Số: 99/2011/NĐ-CP

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 27 tháng 10 năm 2011

NGHỊ ĐỊNH

QUY ĐỊNH CHI TIẾT VÀ HƯỚNG DẪN THI HÀNH MỘT SỐ ĐIỀU CỦA LUẬT BẢO
VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

CHÍNH PHỦ

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

Căn cứ Luật số 59/2010/QH12 về Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 17 tháng 11 năm 2010;

Xét đề nghị của Bộ trưởng Bộ Công Thương,

NGHỊ ĐỊNH:

Chương 1.

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Nghị định này quy định về bảo vệ người tiêu dùng trong giao dịch với cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên không phải đăng ký kinh doanh; hợp đồng giao kết với người tiêu dùng và điều kiện giao dịch chung; giải quyết yêu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tổ chức xã hội tham gia hoạt động bảo vệ quyền lợi người

tiêu dùng; tổ chức hòa giải các tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh 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 người tiêu dùng; tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động 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. *Hợp đồng giao kết từ xa* là hợp đồng được ký kết giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thông qua phương tiện điện tử hoặc điện thoại.
2. *Hợp đồng cung cấp dịch vụ liên tục* là hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời hạn từ ba (03) tháng trở lên hoặc hợp đồng cung cấp dịch vụ không xác định thời hạn.
3. *Bán hàng tận cửa* là trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh thực hiện việc bán hàng hóa tại nơi ở, nơi làm việc của người tiêu dùng.

Chương 2.

BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG GIAO DỊCH VỚI CÁ NHÂN HOẠT ĐỘNG THƯƠNG MẠI ĐỘC LẬP, THƯỜNG XUYỀN KHÔNG PHẢI ĐĂNG KÝ KINH DOANH

Điều 4. Trách nhiệm của cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên không phải đăng ký kinh doanh

1. Bảo đảm chất lượng, số lượng, công dụng, an toàn thực phẩm của hàng hóa, dịch vụ mà mình cung cấp cho người tiêu dùng theo quy định của pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng, pháp luật về thương mại và các pháp luật khác có liên quan.
2. Không được cung cấp cho người tiêu dùng các loại hàng hóa, dịch vụ quy định tại khoản 1 Điều 5 Nghị định số 39/2007/NĐ-CP ngày 16 tháng 3 năm 2007 của Chính phủ về cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên không phải đăng ký kinh doanh.

3. Cung cấp đúng, đầy đủ thông tin về hàng hóa, dịch vụ mà mình cung cấp cho người tiêu dùng theo quy định của pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng, pháp luật về thương mại và pháp luật khác có liên quan.

4. Đổi hàng hóa hoặc trả lại tiền và nhận lại hàng hóa cho người tiêu dùng trong trường hợp hàng hóa do mình cung cấp không đảm bảo chất lượng, số lượng, công dụng như thông tin mà mình cung cấp.

5. Chấp hành quyết định thu hồi hàng hóa trong trường hợp hàng hóa do mình cung cấp thuộc diện phải thu hồi và chịu chi phí để tiêu hủy hàng hóa trong trường hợp hàng hóa phải tiêu hủy theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền.

6. Ngoài các quy định tại các khoản 1, 2, 3, 4 và 5 Điều này, cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên không phải đăng ký kinh doanh hoạt động trong phạm vi chợ, trung tâm thương mại phải thực hiện đầy đủ các quy định về bảo vệ người tiêu dùng theo nội quy do Ban Quản lý chợ, thương nhân kinh doanh chợ, trung tâm thương mại ban hành và được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt.

Điều 5. Trách nhiệm của Ban quản lý chợ, thương nhân kinh doanh chợ, trung tâm thương mại

1. Ban hành nội quy theo quy định của pháp luật trong đó phải có các nội dung cơ bản về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, bao gồm:

a) Quyền và trách nhiệm của người tiêu dùng;

b) Quyền và trách nhiệm của người bán hàng;

c) Người có trách nhiệm tiếp nhận, giải quyết yêu cầu, phản ánh của người tiêu dùng;

d) Biện pháp xử lý vi phạm.

2. Hòa giải tranh chấp giữa người tiêu dùng và người bán hàng trong phạm vi chợ, trung tâm thương mại khi được yêu cầu.

3. Đặt và duy trì hoạt động của cân đối chứng, thiết bị đo lường tại các chợ, trung tâm thương mại để người tiêu dùng tự kiểm tra về số lượng, khối lượng hàng hóa.

4. Thường xuyên giám sát chất lượng, số lượng của hàng hóa trong khu vực chợ, trung tâm thương mại.

5. Thiết lập, niêm yết công khai đường dây nóng để tiếp nhận, giải quyết các yêu cầu của người tiêu dùng phù hợp với cấp độ chợ, trung tâm thương mại đã được phân loại theo quy định của pháp luật.

6. Định kỳ sáu (06) tháng một lần thông báo, phối hợp với các cơ quan chức năng về thương mại, quản lý thị trường, an toàn thực phẩm, tiêu chuẩn, đo lường và chất lượng trong việc kiểm soát chất lượng, số lượng, nguồn gốc, an toàn thực phẩm đối với hàng hóa, dịch vụ trong phạm vi chợ, trung tâm thương mại do mình quản lý.

7. Báo cáo cơ quan có thẩm quyền trong trường hợp phát hiện hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và quy định của pháp luật có liên quan khác.

8. Xử lý vi phạm theo nội quy đã được phê duyệt.

Điều 6. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân cấp xã

1. Kiểm tra, giám sát hoạt động của các Ban quản lý chợ, thương nhân kinh doanh chợ, trung tâm thương mại trên địa bàn trong việc thực hiện nội quy đã được phê duyệt. Trong trường hợp không có Ban quản lý chợ, thương nhân kinh doanh chợ, trung tâm thương mại thì Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm thực hiện các biện pháp để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong phạm vi chợ, trung tâm thương mại.

2. Quản lý, kiểm tra hoạt động của các cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên không phải đăng ký kinh doanh hoạt động trên địa bàn xã ngoài phạm vi chợ, trung tâm thương mại để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. Phối hợp với các cơ quan chức năng cấp huyện, tỉnh về thương mại, quản lý thị trường, an toàn thực phẩm, tiêu chuẩn, đo lường và chất lượng trong việc quản lý, kiểm tra hoạt động kinh doanh của các cá nhân hoạt động thương mại trên địa bàn.

4. Xử lý các vi phạm về bảo vệ người tiêu dùng theo thẩm quyền và theo quy định của pháp luật.

5. Tuyên truyền, khuyến khích các cá nhân không hoạt động thương mại ngoài phạm vi chợ, trung tâm thương mại; tạo điều kiện để các cá nhân hoạt động kinh doanh trong phạm vi chợ, trung tâm thương mại.

Chương 3.

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

MỤC 1. KIỂM SOÁT HỢP ĐỒNG THEO MẪU VÀ ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG

Điều 7. Yêu cầu chung đối với hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung

Hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung phải được lập thành văn bản và phải đáp ứng đủ các điều kiện sau:

1. Ngôn ngữ sử dụng bằng tiếng Việt, nội dung phải rõ ràng, dễ hiểu; cỡ chữ ít nhất là 12.
2. Nền giấy và màu mực thể hiện nội dung hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung phải tương phản nhau.

Điều 8. Trách nhiệm đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

1. Trước khi áp dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải thực hiện việc đăng ký theo quy định của Nghị định này.
2. Hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung chỉ được áp dụng đối với người tiêu dùng khi việc đăng ký được hoàn thành theo quy định tại Điều 14 Nghị định này.

Điều 9. Thẩm quyền tiếp nhận đăng ký

1. Bộ Công Thương chịu trách nhiệm tiếp nhận đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trong trường hợp hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung áp dụng trên phạm vi cả nước hoặc áp dụng trên phạm vi từ hai tỉnh trở lên.
2. Sở Công Thương chịu trách nhiệm tiếp nhận đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trong trường hợp hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung áp dụng trong phạm vi tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

Điều 10. Hồ sơ và hình thức đăng ký

1. Hồ sơ đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung bao gồm các tài liệu sau:
 - a) Đơn đăng ký nêu rõ địa chỉ, ngành nghề kinh doanh của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ. Bộ Công Thương hướng dẫn mẫu đơn đăng ký;