

CHÍNH PHỦ
Số: 69/2001/NĐ-CP

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Hà Nội, ngày 2 tháng 10 năm 2001

NGHỊ ĐỊNH CỦA CHÍNH PHỦ

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 30 tháng 9 năm 1992;

Căn cứ Pháp lệnh số 13/1999/PL-UBTVQH10 ngày 27 tháng 4 năm 1999 về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

Theo đề nghị của Bộ trưởng Bộ Khoa học, Công nghệ và Môi trường,

NGHỊ ĐỊNH:

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Nghị định này quy định chi tiết việc thi hành Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được Ủy ban Thường vụ Quốc hội nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam thông qua ngày 27 tháng 4 năm 1999.

Điều 2.

1. Những quy định của Nghị định này điều chỉnh đối với tổ chức, cá nhân sản xuất kinh doanh hàng hoá, dịch vụ và người mua, sử dụng hàng hoá, dịch vụ phục vụ cho mục đích tiêu dùng sinh hoạt và nhu cầu công việc của tổ chức, cá nhân, gia đình.

2. Người mua sử dụng hàng hoá, dịch vụ phục vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt và nhu cầu công việc của tổ chức, cá nhân, gia đình bao gồm:

- Người mua và là người sử dụng hàng hoá, dịch vụ đã mua cho chính bản thân mình;
- Người mua hàng hoá, dịch vụ cho người khác, cho gia đình hoặc cho tổ chức sử dụng;

c) Cá nhân, gia đình, tổ chức sử dụng hàng hoá, dịch vụ do người khác mua hoặc do được cho, tặng.

Điều 3. Người mua, sử dụng hàng hoá, dịch vụ cho mục đích sản xuất, kinh doanh không thuộc phạm vi điều chỉnh của Nghị định này.

Chương II

THỰC HIỆN BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

Điều 4. Mọi tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hoá, dịch vụ (sau đây gọi tắt là tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh) có trách nhiệm:

1. Bảo đảm cung cấp hàng hoá, dịch vụ để người tiêu dùng tự do lựa chọn; tự do mua hoặc không mua; chấp nhận hoặc không chấp nhận bất kỳ kiểu, loại hàng hoá, phương thức, điều kiện dịch vụ nào đó.
2. Tạo điều kiện để người tiêu dùng thực hiện việc mua hàng hoá, sử dụng dịch vụ với chất lượng đảm bảo, giá cả phù hợp và kèm theo các biện pháp bảo hành, sửa chữa theo quy định của pháp luật.
3. Thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ của mình theo cam kết đã thoả thuận với người tiêu dùng.
4. Công bố tiêu chuẩn chất lượng và bảo đảm đúng tiêu chuẩn, chất lượng đã công bố đối với hàng hoá thuộc Danh mục phải công bố phù hợp tiêu chuẩn; thực hiện đúng quy định về ghi nhãn hàng hoá, kiểm tra về vệ sinh, an toàn, chất lượng; thực hiện việc cân, đong, đo đếm chính xác đối với hàng hoá, dịch vụ của mình theo quy định của pháp luật.
5. Bảo đảm chất lượng, vệ sinh, an toàn trong trường hợp sản xuất, kinh doanh hàng hoá, dịch vụ không thuộc đối tượng phải công bố phù hợp tiêu chuẩn chất lượng.
6. Cung cấp các thông tin chính xác, trung thực về xuất xứ, nhãn hiệu hàng hoá, nơi sản xuất, công dụng, đặc tính, tiêu chuẩn, cấp hạng, các thành phần chính, ngày sản xuất, chứng chỉ đã được kiểm tra, kiểm soát về chất lượng, hướng dẫn việc vận hành, sử dụng, bảo quản hàng hoá dịch vụ; công khai niêm yết giá cả các loại hàng hoá, dịch vụ tại các cửa hàng của mình; giao hoá đơn bán hàng hoá, hoá đơn thu tiền dịch vụ theo đúng các quy định của cơ quan thuế cho người tiêu dùng.
7. Cung cấp hàng hoá, dịch vụ đảm bảo an toàn, không gây ảnh hưởng xấu tới môi trường, sức khỏe của người tiêu dùng.

Đối với hàng hoá, dịch vụ khi sử dụng có thể gây tác hại về sức khoẻ, ảnh hưởng xấu đến môi trường, tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh phải lưu ý cảnh báo trước cho người tiêu dùng; giải thích rõ ràng và chỉ dẫn cách sử dụng hàng hoá cùng các biện pháp phòng tránh các tác hại có thể xảy ra.

Điều 5. Tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh không được đưa ra các quy tắc trái pháp luật và ép buộc người tiêu dùng trong cam kết, trong các quy ước bán hàng, quy ước phục vụ; không được trì hoãn hoặc kéo dài việc thực hiện trách nhiệm dân sự khi vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng. Nếu vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh phải thực hiện nghĩa vụ bảo hành, sửa chữa, đổi lại hàng hoá, trả lại tiền, nhận lại hàng hoá đã bán hoặc chịu các trách nhiệm khác với người tiêu dùng theo đúng các cam kết đã thoả thuận, không được trì hoãn hoặc từ chối thực hiện nghĩa vụ này.

Điều 6. Tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh có trách nhiệm tiếp thu ý kiến góp ý, phê bình, kiến nghị của người tiêu dùng về việc thực hiện không đúng hoặc không đầy đủ các trách nhiệm của mình trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 7. Tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh phải có biện pháp hướng dẫn để người tiêu dùng sử dụng hàng hoá, dịch vụ hợp lý, tiết kiệm, phải khuyến cáo và yêu cầu người tiêu dùng thực hiện trách nhiệm tự bảo vệ quyền và lợi ích chính đáng của mình.

Chương III

QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

Điều 8. Bộ Khoa học, Công nghệ và Môi trường chịu trách nhiệm trước Chính phủ thống nhất quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong phạm vi cả nước.

Điều 9. Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng giúp Bộ trưởng Bộ Khoa học, Công nghệ và Môi trường trực tiếp thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, có quyền hạn và nhiệm vụ cụ thể sau đây:

1. Tổ chức nghiên cứu, lập quy hoạch, kế hoạch chương trình dự án trình cấp có thẩm quyền phê duyệt; xây dựng các văn bản quy phạm pháp luật trình cơ quan nhà nước ban hành và tổ chức thực hiện.

2. Tổ chức điều hoà, phối hợp với các cơ quan có liên quan thuộc các Bộ, ngành, địa phương trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
3. Phối hợp với các cơ quan có liên quan, các địa phương tổ chức tuyên truyền, giáo dục, đào tạo, phổ biến kiến thức pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
4. Hướng dẫn, kiểm tra, thanh tra tổ chức và các cá nhân trong việc thi hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; giải quyết các khiếu nại, tố cáo; xử lý các vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong phạm vi thẩm quyền.
5. Phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền trong việc kiểm soát thông tin, quảng cáo trên các phương tiện thông tin đại chúng liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
6. Thực hiện các hoạt động hợp tác quốc tế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền được phân cấp.

Điều 10. Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, các cơ quan thuộc Chính phủ trong chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp với Bộ Khoa học, Công nghệ và Môi trường thực hiện những nhiệm vụ sau đây:

1. Xây dựng trình Chính phủ ban hành hoặc ban hành theo thẩm quyền các văn bản quy phạm pháp luật thuộc phạm vi ngành, lĩnh vực của mình quản lý có liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
2. Chỉ đạo, kiểm tra, thanh tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong phạm vi ngành, lĩnh vực của mình quản lý.
3. Giải quyết khiếu nại, tố cáo, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong phạm vi thẩm quyền được phân cấp.
4. Tuyên truyền, giáo dục, phổ biến kiến thức, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong phạm vi ngành, lĩnh vực do Bộ, ngành phụ trách.

Điều 11. Đối với một số hàng hoá, dịch vụ đặc thù có liên quan đến môi trường sống, chất lượng, giá cả, vệ sinh, an toàn, sức khỏe và tính mạng của người tiêu dùng, Chính phủ giao trách nhiệm cụ thể như sau:

1. Bộ Thương mại chủ trì và phối hợp với các Bộ có liên quan thực hiện quản lý, kiểm tra, thanh tra việc lưu thông trên thị trường đối với các loại hàng hoá, dịch vụ bị cấm sản xuất, kinh doanh, xuất nhập khẩu hoặc sản xuất, kinh doanh, xuất nhập khẩu có điều kiện; đối với