

Nghị định mới hướng dẫn thi hành Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Cập nhật: 07-11-2011 12:51:52

Ngày 27/10/2011, Chính phủ vừa ban hành Nghị định số 99/2011/NĐ-CP quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Đây là nghị định đầu tiên quy định và hướng dẫn chi tiết về Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng kể từ khi luật này có hiệu lực thi hành từ ngày 01/7/2011.

Nội dung chính của Nghị định tập trung vào các 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; về 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. Ngoài ra, Nghị định cũng có quy định cụ thể về 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.

Điểm đáng lưu ý là Nghị định đã dành một chương quy định cụ thể và chi tiết về “*hợp đồng theo mẫu, các điều kiện giao dịch chung*”.

Theo quy định tại Nghị định, trong trường hợp *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 thì tổ chức, cá nhân kinh doanh phải thực hiện việc đăng ký; *hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung* chỉ được áp dụng đối với người tiêu dùng sau khi việc đăng ký được hoàn thành.

Bộ Công Thương là cơ quan 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. Các Sở Công Thương là đơn vị 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. Trình tự, thủ tục đăng ký đối với *hợp đồng theo mẫu* và các *điều kiện giao dịch chung* được quy định cụ thể từ Điều 10 đến Điều 15 của Nghị định.

Đối với một số *hợp đồng giao kết theo mẫu* phổ biến như: *Hợp đồng giao kết từ xa, Hợp đồng cung cấp dịch vụ liên tục, Hợp đồng bán hàng tận cửa*, Nghị định cũng có quy định hướng dẫn cụ thể. Để bảo vệ tối đa quyền lợi của người tiêu dùng Nghị định quy định đối với các loại *hợp đồng* này người tiêu dùng có quyền đơn phương chấm dứt thực hiện *hợp đồng*, cụ thể:

- Đối với *Hợp đồng giao kết từ xa*, người tiêu dùng có quyền đơn phương chấm dứt thực hiện *hợp đồng* khi tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp không đúng, không đầy đủ thông tin theo quy định (trừ trường hợp có thỏa thuận khác). Người tiêu dùng không phải trả bất kỳ chi phí nào liên quan đến việc chấm dứt đó và chỉ phải trả chi phí đối với phần hàng hóa, dịch vụ đã sử dụng; tổ chức, cá nhân kinh doanh phải trả lại tiền cho người tiêu dùng chậm nhất là ba mươi (30) ngày kể từ ngày người tiêu dùng tuyên bố đơn phương chấm dứt thực hiện *hợp đồng*. Quá thời hạn này, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải trả lãi đối với số tiền chậm trả theo lãi suất cơ bản do Ngân hàng Nhà nước công bố tương ứng với thời gian chậm trả tại thời điểm thanh toán. Trường hợp việc chấm dứt *hợp đồng* gây thiệt hại cho người tiêu dùng thì tổ chức, cá nhân kinh doanh phải bồi thường theo quy định của pháp luật dân sự.

- Người tiêu dùng cũng có quyền đơn phương chấm dứt thực hiện *hợp đồng cung cấp dịch vụ liên tục* tại bất kỳ thời điểm nào và thông báo bằng văn bản cho tổ chức, cá nhân cung cấp dịch vụ (trừ trường hợp có thỏa thuận khác). Trong trường hợp người tiêu dùng đơn phương chấm dứt thực hiện *hợp đồng*, người tiêu dùng chỉ phải thanh toán phí, giá cho phần dịch vụ mà mình đã sử dụng.

- Đối với *Hợp đồng bán hàng tận cửa*, người tiêu dùng cũng có quyền yêu cầu đơn phương chấm dứt thực hiện *hợp đồng* đã giao kết và thông báo bằng văn bản cho tổ chức, cá nhân kinh doanh trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày giao kết *hợp đồng*. Trước khi hết thời hạn này, người bán hàng tận cửa không được phép yêu cầu người tiêu dùng thanh toán hoặc thực hiện các nội dung *hợp đồng*, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

Nghị định cũng dành một chương quy định về trình tự, thủ tục giải quyết yêu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, trong đó nhấn mạnh các cơ quan bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có trách nhiệm lập và công khai danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa dịch vụ vi phạm quyền lợi người tiêu dùng bao gồm cơ quan, danh sách này phải được công bố công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng, niêm yết tại trụ sở và đăng tải trên trang thông tin điện tử của cơ quan bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Ngoài ra, Nghị định cũng quy định rõ hơn về các tổ chức xã hội tham gia hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đặc biệt là về điều kiện để tự mình khởi kiện vụ án bảo vệ người tiêu dùng vì lợi ích công cộng; tổ chức hòa giải các tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh.

Nghị định này có hiệu lực từ ngày 15/12/2011.

Quý vị có thể tham khảo toàn văn Nghị định này [tại đây](#).

Hoài Nam