

Những điểm mới nổi bật của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 được Quốc hội thông qua vào ngày 20/6/2023 ("**Luật BVQLNTD 2023**"). Luật BVQLNTD 2023 có hiệu lực thi hành từ ngày 01/07/2024. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 59/2010/QH12 ("**Luật BVQLNTD 2010**") sẽ hết hiệu lực từ ngày 01/07/2024, trừ một số trường hợp được quy định tại Điểm a Khoản 1, Khoản 2 Điều 80 của Luật BVQLNTD 2023.

So với Luật BVQLNTD 2010, Luật BVQLNTD 2023 có một số quy định mới, cụ thể như sau:

1. Đối tượng áp dụng:

Luật BVQLNTD 2023 đã:

- Bổ sung thêm đối tượng áp dụng với nhóm chủ thể là Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và tổ chức chính trị – xã hội; đồng thời làm rõ tổ chức xã hội được tham gia hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ("**NTD**"), bao gồm tổ chức chính trị xã hội – nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội – nghề nghiệp;
- Xác định rõ "*Người tiêu dùng là người mua, sử dụng sản phẩm, hàng hoá, dịch vụ nhằm mục đích tiêu dùng, sinh hoạt và không vì mục đích thương mại*". Như vậy, chủ thể mục đích mua, sử dụng sản phẩm, hàng hoá, dịch vụ có liên quan tới "*mục đích thương mại*", chủ thể liên quan sẽ không được coi là NTD theo quy định tại Luật BVQLNTD 2023;
- Bổ sung đối tượng người có ảnh hưởng là chuyên gia, người có uy tín, người được xã hội chú ý trong lĩnh vực, ngành, nghề cụ thể theo quy định của Chính phủ qua đó xác định rõ trách nhiệm của những người này trong việc

bảo vệ quyền lợi NTD;

- Xác định rõ các tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng (bao gồm các tổ chức, cá nhân kinh doanh sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ thông qua hệ thống thông tin tự mình thiết lập hoặc thông qua nền tảng số; và tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số trung gian), để qua đó xác định rõ trách nhiệm của các chủ thể này trong quá trình thực hiện các giao dịch với NTD; và
- Bổ sung nhóm chủ thể liên quan đến hoạt động bán hàng đa cấp (bao gồm tổ chức bán hàng đa cấp và cá nhân tham gia bán hàng đa cấp), để qua đó ràng buộc trách nhiệm của nhóm chủ thể liên quan đến hoạt động bán hàng đa cấp trong việc bảo vệ quyền lợi NTD.

2. Quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng:

Luật BVQLNTD 2023 bổ sung một số quyền mới của NTD như:

- Được tạo điều kiện lựa chọn môi trường tiêu dùng lành mạnh và bền vững;
- Quyền yêu cầu tổ chức hoặc hỗ trợ thương lượng để giải quyết tranh chấp phát sinh; và
- Được bảo vệ khi sử dụng dịch vụ công theo quy định của Luật BVQLNTD 2023 và pháp luật có liên quan.

Đồng thời, Luật BVQLNTD 2023 cũng bổ sung một số nghĩa vụ của NTD như:

- Tuân thủ (*Luật BVQLNTD 2010 quy định phải thực hiện chính xác, đầy đủ*) điều kiện, hướng dẫn vận chuyển, bảo quản, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; quy định về kiểm định, bảo vệ môi trường, tiêu dùng bền vững theo quy định của pháp luật; và
- Chịu trách nhiệm về việc cung cấp không chính xác hoặc không đầy đủ về thông tin liên quan đến giao dịch giữa NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh theo quy định của pháp luật.

3. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với

người tiêu dùng:

Luật BVQLNTD 2023 bổ sung một số quy định như:

- Trách nhiệm bảo đảm an toàn, đo lường, số lượng, khối lượng, chất lượng, công dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ bán, cung cấp cho NTD;
- Trách nhiệm trong việc cung cấp dịch vụ không đúng nội dung đã đăng ký, thông báo, công bố, niêm yết, quảng cáo, giới thiệu, giao kết, cam kết;
- Trách nhiệm bảo vệ thông tin của NTD, theo đó:
 - Việc tổ chức, cá nhân kinh doanh tự nguyện hoặc thuê bên thứ ba thực hiện việc thu thập, lưu trữ, sử dụng, chỉnh sửa, cập nhật, hủy bỏ thông tin của NTD phải được sự đồng ý của NTD và được thực hiện bằng văn bản, trong đó quy định rõ phạm vi, trách nhiệm của mỗi bên trong việc bảo vệ thông tin của NTD.
 - Trường hợp pháp luật có quy định khác, tổ chức, cá nhân kinh doanh thu thập, lưu trữ, sử dụng thông tin của NTD phải xây dựng quy tắc bảo vệ thông tin áp dụng chung cho NTD với các nội dung sau:
 - Mục đích thu thập thông tin;
 - Phạm vi sử dụng thông tin;
 - Thời hạn lưu trữ thông tin; và
 - Biện pháp bảo vệ thông tin, bảo đảm an toàn thông tin của NTD.

Quy tắc nói trên phải được tổ chức, cá nhân kinh doanh công khai theo hình thức niêm yết ở vị trí dễ nhìn thấy tại trụ sở, địa điểm kinh doanh và đăng tải trên trang thông tin điện tử, phần mềm ứng dụng (nếu có), tạo điều kiện để NTD tiếp cận trước hoặc tại thời điểm thu thập thông tin;

- Làm rõ thời hạn tính lại bảo hành trong trường hợp đổi mới sản phẩm, hàng hóa; bổ sung quy định về trách nhiệm tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của NTD;
- Phân định rõ trách nhiệm thu hồi sản phẩm, hàng hóa có

khuyết tật, đối với hai nhóm sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật, gồm:

- Nhóm A là sản phẩm, hàng hóa có khả năng gây thiệt hại cho tính mạng, sức khỏe của NTD; và
- Nhóm B là sản phẩm, hàng hóa có khả năng gây thiệt hại cho tài sản của NTD.

4. Giao dịch từ xa:

Giao dịch từ xa là thuật ngữ lần đầu tiên xuất hiện tại Luật BVQLNTD 2023. Trước đó, tại Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27/10/2011 hướng dẫn Luật BVQLNTD 2010 chỉ quy định về hợp đồng giao kết từ xa.

Theo Luật BVQLNTD 2023, giao dịch từ xa được hiểu là giao dịch thực hiện qua mạng, phương tiện điện tử hoặc phương tiện khác mà NTD không được kiểm tra, tiếp xúc trực tiếp với sản phẩm, dịch vụ trước khi tham gia giao dịch, cụ thể như sau:

Hình thức giao dịch từ xa

- Thông qua điện thoại; hình thức liên lạc, đàm thoại khác; hoặc
- Thông qua không gian mạng.

Thông tin phải cung cấp

Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải cung cấp chính xác và đầy đủ cho NTD các thông tin sau:

- Tên, địa chỉ, số điện thoại, phương thức liên hệ khác (nếu có) của tổ chức, cá nhân kinh doanh hoặc của đại diện của tổ chức, cá nhân kinh doanh tại Việt Nam (nếu có);
- Số giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp hoặc mã số doanh nghiệp hoặc tài liệu tương đương khác đối với tổ chức kinh tế; mã số thuế cá nhân đối với cá nhân;

- Đo lường, số lượng, khối lượng, chất lượng, công dụng, giá, nguồn gốc, xuất xứ, thời hạn sử dụng của sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ;
- Chi phí giao hàng (nếu có);
- Phương thức, thời hạn thanh toán; thời gian, địa điểm, phương thức bán, cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; điều kiện và phương thức đổi, trả sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ;
- Thời gian có hiệu lực của đề nghị thực hiện giao dịch;
- Thông tin về các khoản phí, chi phí, thu giá trị gia tăng, cách thức tính phí, chi phí có thể phát sinh và các điều kiện giao dịch chung áp dụng trong quá trình cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho NTD;
- Chi tiết về công dụng, cách thức sử dụng, bảo hành của sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ;
- Quy định của NTD;
- Quy trình xử lý việc đổi, trả sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ hoặc chấm dứt thực hiện hợp đồng đã giao kết; và
- Quy trình tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của NTD.

Nội dung của hợp đồng

Hợp đồng giao dịch từ xa cần có các nội dung sau:

- Thông tin mà tổ chức, cá nhân kinh doanh phải cung cấp chính xác và đầy đủ cho NTD đã nêu ở trên; tên, địa chỉ, số điện thoại, cách liên hệ khác của NTD; và
- Quy định, nghĩa vụ của các bên. Trường hợp có nhiều bên tham gia thực hiện hợp đồng, nội dung hợp đồng phải xác định rõ chức trách, quyền và nghĩa vụ của từng chức trách.

Phương thức xử lý khi thông tin được cung cấp không chính xác hoặc không đầy đủ

Trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp không chính xác hoặc không đầy đủ thông tin theo quy định, NTD có quyền:

- Thỏa thuận lựa chọn cách thức xử lý hợp đồng; hoặc

- Đơn phương chấm dứt hợp đồng trong thời hạn 30 ngày và thông báo cho tổ chức, cá nhân kinh doanh; mà không phải trả chi phí dưới mọi hình thức để chấm dứt hợp đồng, trừ chi phí đối với phần sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ đã sử dụng.

Trường hợp NTD lựa chọn đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải hoàn trả cho NTD khoản tiền đã thanh toán tương ứng với phần sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ chưa sử dụng trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày NTD 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 do hai bên thỏa thuận hoặc theo quy định của pháp luật về dân sự. Việc hoàn trả được thực hiện theo phương thức mà NTD đã thanh toán, trừ trường hợp NTD đồng ý thanh toán bằng phương thức khác.

5. Sản xuất và tiêu dùng bền vững:

Luật BVQLNTD 2023:

- Bổ sung khái niệm về “*Tiêu dùng bền vững*” là việc sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ đáp ứng mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, cơ quan, tổ chức một cách hiệu quả, đồng thời giảm thiểu các tác động tiêu cực về môi trường; và
- Bổ sung quy định về trách nhiệm của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban Nhân dân các cấp trong việc thúc đẩy sản xuất và tiêu dùng bền vững.

6. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dễ bị tổn thương:

Luật BVQLNTD 2023 xác định rõ các nhóm NTD dễ bị tổn thương, bao gồm:

- Người cao tuổi;
- Người khuyết tật;
- Trẻ em;
- Người dân tộc thiểu số;

- Người sống ở vùng đông bào dân tộc thiểu số và miền núi, hải đảo, vùng có điều kiện kinh tế – xã hội khó khăn, vùng có điều kiện kinh tế – xã hội đặc biệt khó khăn theo quy định của pháp luật;
- Phụ nữ đang mang thai hoặc nuôi con dưới 36 tháng tuổi; và
- Người bị bệnh hiểm nghèo và thành viên hộ nghèo theo quy định của pháp luật.

Theo đó, để tăng cường bảo vệ quyền lợi NTD đã bị tổn thương, Luật BVQLNTD 2023 quy định một số trách nhiệm cụ thể của tổ chức, cá nhân kinh doanh, trong đó nổi bật là trách nhiệm áp dụng cơ chế giải quyết khiếu nại, tranh chấp theo quy định của pháp luật phù hợp với từng đối tượng NTD đã bị tổn thương.

7. Các hành vi bị cấm:

Luật BVQLNTD 2023 bổ sung một số hành vi bị cấm đối với các tổ chức, cá nhân kinh doanh; tổ chức, cá nhân kinh doanh thiết lập, vận hành, cung cấp dịch vụ nền tảng số, cụ thể như:

- Không thông báo trước, không công khai cho NTD việc tài trợ cho người có ảnh hưởng dưới mọi hình thức để sử dụng hình ảnh, lời khuyên, khuyến nghị của người này nhằm xúc tiến thương mại hoặc khuyến khích NTD mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ;
- Ngăn cản NTD kiểm tra về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác; và
- Yêu cầu NTD phải mua thêm sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ như là điều kiện bắt buộc để giao kết hợp đồng trái với ý muốn của NTD.

Riêng đối với các tổ chức, cá nhân bán hàng đa cấp, Luật BVQLNTD 2023 còn quy định thêm các hành vi bị cấm như sau:

- Bắt người khác phải đặt cọc, nộp tiền/ mua hàng hóa nhất định để tham gia bán hàng đa cấp;
- Cung cấp thông tin gian dối, khiến NTD, cá nhân tham gia bán hàng đa cấp nhầm lẫn;

- Không có giấy chứng nhận đăng ký bán hàng đa cấp hoặc không có giấy chứng nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp;
- Kinh doanh đa cấp với dịch vụ/ hình thức khác không phải mua bán hàng hóa trừ trường hợp luật có quy định khác;
- Phát triển mạng lưới bán hàng đa cấp không dựa trên việc mua bán hàng hóa; và
- Vi phạm các hành vi bị cấm trong báo vệ quyền lợi NTD.

8. Bồi thường thiệt hại:

- Về nguyên tắc chung, Luật BVQLNTD 2023 quy định tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm phải bồi thường thiệt hại trong trường hợp sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật do mình cung cấp gây thiệt hại đến tính mạng, sức khỏe, tài sản của NTD, kể cả khi tổ chức, cá nhân đó không biết hoặc không có lỗi trong việc phát sinh khuyết tật, trừ trường hợp được miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại theo quy định của luật.
- Về chủ thể có trách nhiệm bồi thường thiệt hại, Luật BVQLNTD 2023 bổ sung thêm đối tượng là bên hoạt động trung gian thương mại với sản phẩm, hàng hóa (bao gồm đại diện cho thương nhân, môi giới thương mại, ủy thác mua bán hàng hóa, đại lý thương mại).

Trường hợp không xác định được các đối tượng còn lại (bao gồm tổ chức, cá nhân sản xuất, nhập khẩu, trung gian thương mại, v.v.) thì bên trực tiếp cung cấp sản phẩm, hàng hóa cho NTD phải có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho NTD. Trường hợp xác định được nhiều tổ chức, cá nhân kinh doanh cùng gây thiệt hại, thì các bên sẽ phải liên đới chịu bồi thường thiệt hại cho NTD.

- Về các trường hợp miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại, Luật BVQLNTD 2023 quy định tổ chức, cá nhân được miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại, nếu:
- Chứng minh được không thể phát hiện được sản phẩm, hàng

hoá bị lòi với trình độ khoa học, công nghệ của thế giới tính đến thời điểm sản phẩm, hàng hóa gây thiệt hại;

- Đã áp dụng mọi biện pháp liên quan đến trách nhiệm đối với sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật và thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật; và NTD đã tiếp nhận đầy đủ thông tin nhưng vẫn cố tình sử dụng sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật và gây ra thiệt hại; và
- Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Trong khi đó, Luật BVQLNTD 2010 chỉ quy định một trường hợp duy nhất là khi chứng minh được hàng lòi này không thể phát hiện với trình độ khoa học, kỹ thuật tại thời điểm hàng hóa được cung cấp cho NTD.

9. Phương thức giải quyết tranh chấp:

- Giống như Luật BVQLNTD 2010, theo Luật BVQLNTD 2023, tranh chấp phát sinh giữa NTD và người kinh doanh sẽ được giải quyết thông qua một trong các hình thức: (i) Thương lượng, (ii) Hòa giải, (iii) Trọng tài, và (iv) Tòa án.
- Tuy nhiên, Luật BVQLNTD 2023 không cho phép áp dụng hình thức thương lượng và hòa giải trong các trường hợp sau:
 - xâm phạm đến lợi ích của quốc gia, dân tộc và công cộng;
 - vi phạm điều cấm của luật/ trái đạo đức xã hội; và
 - gây thiệt hại cho lợi ích của nhiều NTD trừ trường hợp xác định được cụ thể số lượng NTD bị thiệt hại.

Trong khi đó, Luật BVQLNTD 2010 chỉ quy định một trường hợp duy nhất là khi tranh chấp gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, của nhiều NTD và lợi ích công cộng.