

Một số điểm nổi bật của Nghị định mới về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Vision & Associates

Ngày: 13/06/2024

Ngày 16/5/2024, Chính phủ đã ban hành Nghị định số 55/2024/NĐ-CP (“**Nghị định 55**”) quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 được Quốc hội thông qua ngày 20/06/2023 (“**Luật BVQLNTD 2023**”). Nghị định 55 có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01/07/2024 và sẽ thay thế Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27/10/2011 của Chính phủ, được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 03/2023/NĐ-CP ngày 10/02/2023 của Chính phủ (gọi chung là “**Nghị định 99**”) hướng dẫn thi hành một số điều của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 59/2010/QH12 được Quốc hội thông qua ngày 17/11/2010 và được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 35/2018/QH14 ngày 20/11/2018 (“**Luật BVQLNTD 2010**”).

Trong phạm vi bài viết này, chúng tôi chỉ tóm tắt một số nội dung đáng chú ý của Nghị định 55 khi so sánh với pháp luật hiện hành như sau:

1. Một số khái niệm mới

a. Khái niệm “Người Có Ảnh hưởng”

Luật BVQLNTD 2023 định nghĩa “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.

Nghị định 55 đã quy định cụ thể ba trường hợp sau được xem là “Người Có Ảnh hưởng”:

- i. Người có trình độ, chuyên môn, kinh nghiệm trong lĩnh vực, ngành nghề cụ thể, được cơ quan, tổ chức có thẩm quyền công nhận;
- ii. Người tiêu biểu, có nhiều công lao, đóng góp, có uy tín trong xã hội, lĩnh vực, ngành nghề cụ thể, được cơ quan, tổ chức có thẩm quyền công nhận;
- iii. Người được xã hội chú ý, có lượng người quan tâm, theo dõi đáng kể trên phương tiện truyền thông hoặc có tài khoản có đủ điều kiện tham gia các chương trình quảng cáo, kinh doanh trên các nền tảng số.

Theo quy định của Luật BVQLNTD 2023, nếu tổ chức, cá nhân kinh doanh tài trợ cho các đối tượng nêu trên để sử dụng hình ảnh, lời khuyên, khuyến nghị của người này nhằm xúc tiến thương mại, khuyến khích việc mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của mình, thì không chỉ tổ chức, cá nhân kinh doanh mà còn cả Người Có Ảnh hưởng đều phải có trách nhiệm công khai, thông báo trước cho người tiêu dùng (“**NTD**”) về việc tài trợ đó.

b. Khái niệm “Nền tảng Số Lớn”

Nghị định 55 đã đưa ra các tiêu chí cụ thể để xác định Nền tảng Số Lớn được quy định tại Luật BVQLNTD 2023. Theo đó, nền tảng số phục vụ giao dịch điện tử được thiết lập, vận hành để phục vụ hoạt động kinh doanh trên không gian mạng sẽ được xem là Nền Tảng Số Lớn nếu đáp ứng một trong các tiêu chí sau:

- i. Có từ 3.000.000 tài khoản người sử dụng hoạt động hằng năm tại Việt Nam trở lên theo quy định của pháp luật về giao dịch điện tử; hoặc

Hanoi Office	Ho Chi Minh City Office
Add: Unit 308-310, Floor 3, Hanoi Towers 49 Hai Ba Trung St., Hoan Kiem Dist., Hanoi, Vietnam Tel: +84-24-3934 0629 Fax: +84-24-3934 0631 Email: vision@vision-associates.com	Add: Unit 905, Floor 9, CitiLight Tower 45 Vo Thi Sau St., District 1, HCMC, Vietnam Tel: +84-28-3823 6495 Fax: +84-28-3823 6496 Email: hcmvision@vision-associates.com

Website: <http://www.vision-associates.com>

- ii. Là nền tảng số trung gian quy mô lớn, rất lớn phục vụ giao dịch điện tử theo quy định của pháp luật về giao dịch điện tử.

Theo Nghị định 55, nếu nền tảng số đáp ứng một trong các tiêu chí nêu trên, tổ chức thiết lập, vận hành Nền tảng Số Lớn sẽ có các nghĩa vụ:

- i. công khai tiêu chí xác định ưu tiên hiển thị sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ (nếu có chức năng tìm kiếm), và trường hợp nội dung hiển thị là nội dung có thu phí hoặc được tài trợ thì phải công khai tại kết quả tìm kiếm sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ. Việc xây dựng và công bố áp dụng các tiêu chí để xác định việc ưu tiên hiển thị sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ khi sử dụng chức năng tìm kiếm phải tuân thủ các quy định của pháp luật có liên quan;
- ii. duy trì tài khoản báo cáo trực tuyến và cung cấp thông tin, dữ liệu theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền (các thông tin có thể bị yêu cầu cung cấp bao gồm: việc thiết lập kho lưu trữ quảng cáo có sử dụng thuật toán để hướng đến NTD, việc kiểm duyệt nội dung, việc loại bỏ các phản hồi, đánh giá về tổ chức, cá nhân kinh doanh sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ...); và
- iii. Cung cấp thông tin, dữ liệu nói tại điểm i và ii nêu trên, bằng hình thức trực tuyến đến cổng thông tin điện tử của cơ quan quản lý Nhà nước về bảo vệ quyền lợi NTD thuộc Bộ Công Thương (*nghĩa là Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia (“UBCTQG”)*) trong thời hạn là 05 ngày làm việc kể từ ngày được yêu cầu báo cáo và chịu trách nhiệm hoàn toàn về tính chính xác, toàn vẹn của thông tin, dữ liệu được cung cấp và tuân thủ pháp luật về bảo vệ quyền lợi NTD của thông tin, dữ liệu.

2. Hợp đồng Theo Mẫu (“HĐTM”), Điều kiện Giao dịch Chung (“ĐKGDC”)

a. Hình thức HĐTM, ĐKGDC:

Hợp đồng giao kết với NTD, HĐTM, ĐKGDC phải đáp ứng đủ các yêu cầu luật định mà Nghị định 55 đã quy định hợp lý hơn, trong đó:

- i. Yêu cầu ngôn ngữ sử dụng là tiếng Việt của Nghị định 99 được giữ nguyên, tuy nhiên nay các bên có thể thỏa thuận sử dụng thêm tiếng khác theo quy định tại khoản 2 Điều 23 của Luật BVQLNTD 2023.
- ii. Yêu cầu cỡ chữ nhỏ nhất là 12 chỉ còn bắt buộc trong trường hợp giao kết bằng văn bản giấy và được hướng dẫn chi tiết hơn là theo loại chữ Times New Roman hoặc kích cỡ tương đương.

b. Đăng ký HĐTM, ĐKGDC

i. Thời điểm đăng ký:

Nghị định 55 giữ nguyên quy định trước khi sử dụng HĐTM, ĐKGDC thuộc Danh mục sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký do Thủ tướng Chính phủ ban hành, sửa đổi để giao kết với NTD, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải thực hiện việc đăng ký với cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi NTD theo quy định; nhưng bổ sung:

- HĐTM, ĐKGDC chỉ được sử dụng để giao kết hoặc áp dụng đối với NTD khi việc đăng ký được hoàn thành; và
- Trường hợp NTD thanh toán trước khi giao kết HĐTM/ĐKGDC hoặc thực hiện việc đặt cọc, ký quỹ, các biện pháp bảo đảm thực hiện nghĩa vụ khác liên quan đến việc giao kết HĐTM/ĐKGDC thì tổ chức, cá nhân kinh doanh

Hanoi Office	Ho Chi Minh City Office
Add: Unit 308-310, Floor 3, Hanoi Towers	Add: Unit 905, Floor 9, CitiLight Tower
49 Hai Ba Trung St., Hoan Kiem Dist., Hanoi, Vietnam	45 Vo Thi Sau St., District 1, HCMC, Vietnam
Tel: +84-24-3934 0629 Fax: +84-24-3934 0631	Tel: +84-28-3823 6495 Fax: +84-28-3823 6496
Email: vision@vision-associates.com	Email: hcmvision@vision-associates.com

Website: <http://www.vision-associates.com>

phải hoàn thành việc đăng ký và công khai HDTM/ĐKGDC trước khi thực hiện việc thanh toán hoặc các biện pháp nêu trên.

ii. Các nghĩa vụ sau đăng ký:

Theo Nghị định 55, tổ chức, cá nhân kinh doanh có HDTM/ĐKGDC thuộc diện phải đăng ký có thêm một số nghĩa vụ mới sau đăng ký HDTM/ĐKGDC như:

- Niêm yết công khai thông báo hoàn thành đăng ký và bản HDTM/ĐKGDC đã hoàn thành đăng ký ở vị trí dễ nhìn thấy tại trụ sở, địa điểm kinh doanh và đăng tải trên cổng thông tin điện tử, phần mềm ứng dụng (nếu có) trong toàn bộ thời gian áp dụng bản HDTM/ĐKGDC đó;
- Gửi báo cáo tình hình đăng ký và áp dụng HDTM/ĐKGDC tới cơ quan có thẩm quyền trước ngày 31/01 hàng năm. Báo cáo được lập theo Mẫu số 01 tại phụ lục ban hành kèm theo Nghị định 55.

iii. Hủy bỏ, sửa đổi HDTM/ĐKGDC đã được đăng ký:

Chúng tôi lưu ý rằng theo Nghị định 55, sau khi hoàn thành đăng ký, HDTM/ĐKGDC vẫn có thể bị cơ quan Nhà nước tự mình hoặc theo đề nghị của NTD hoặc tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi NTD yêu cầu hủy bỏ hoặc sửa đổi toàn bộ hoặc một phần vào bất cứ lúc nào nếu phát hiện HDTM/ĐKGDC vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi NTD, và tổ chức, cá nhân kinh doanh sẽ phải:

- sửa đổi, hủy bỏ nội dung vi phạm trong thời hạn 30 ngày, kể từ ngày nhận được yêu cầu của cơ quan quản lý Nhà nước về bảo vệ quyền lợi NTD, trừ trường hợp phức tạp thì được gia hạn thêm tối đa 90 ngày theo quyết định của cơ quan quản lý Nhà nước về bảo vệ quyền lợi NTD.
- trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày hoàn thành việc sửa đổi, hủy bỏ nội dung vi phạm nêu trên, công khai HDTM/ĐKGDC đã sửa đổi, hủy bỏ nội dung vi phạm theo hình thức niêm yết ở vị trí dễ nhìn thấy tại trụ sở, địa điểm kinh doanh và đăng tải trên cổng thông tin điện tử, phần mềm ứng dụng (nếu có) và phải thông báo cho NTD đã giao kết hợp đồng để áp dụng ĐKGDC mới và giao kết lại HDTM trong trường hợp NTD có yêu cầu; và
- thực hiện đăng ký lại HDTM/ĐKGDC và công bố công khai sau khi hoàn thành thủ tục đăng ký lại như trường hợp đăng ký lần đầu.

Đây là một điểm mới của Luật BVQLNTD 2023 và Nghị định 55. Theo quy định cũ tại Luật BVQLNTD 2010 và Nghị định 99, việc yêu cầu hủy bỏ hoặc sửa đổi HDTM/ĐKGDC chỉ áp dụng đối với các HDTM/ĐKGDC không phải đăng ký.

3. Xử lý Sản phẩm, Hàng hóa Có Khuyết tật (“SPKT”)

a. Ngừng cung cấp SPKT

Nghị định 55 quy định rõ thời hạn ngừng cung cấp SPKT; theo đó, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải thực hiện ngay các biện pháp cần thiết để ngừng việc cung cấp SPKT trên thị trường trong vòng 24 giờ kể từ thời điểm phát hiện ra SPKT hoặc nhận được yêu cầu của cơ quan quản lý Nhà nước có thẩm quyền (*thay vì “kịp thời” theo Luật BVQLNTD 2010*);

b. Công khai về SPKT và việc thu hồi SPKT

Hanoi Office	Ho Chi Minh City Office
Add: Unit 308-310, Floor 3, Hanoi Towers	Add: Unit 905, Floor 9, CitiLight Tower
49 Hai Ba Trung St., Hoan Kiem Dist., Hanoi, Vietnam	45 Vo Thi Sau St., District 1, HCMC, Vietnam
Tel: +84-24-3934 0629 Fax: +84-24-3934 0631	Tel: +84-28-3823 6495 Fax: +84-28-3823 6496
Email: vision@vision-associates.com	Email: hcmvision@vision-associates.com

Website: <http://www.vision-associates.com>

Trong thời hạn 03 ngày làm việc đối với SPKT thuộc nhóm A (*là sản phẩm, hàng hóa có khả năng gây thiệt hại cho tính mạng, sức khỏe của NTD*) hoặc 05 ngày làm việc đối với SPKT thuộc nhóm B (*là sản phẩm, hàng hóa có khả năng gây thiệt hại cho tài sản của NTD*) kể từ thời điểm phát hiện ra SPKT hoặc nhận được yêu cầu thu hồi của cơ quan quản lý Nhà nước có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải tiến hành các trách nhiệm công khai, thông báo công khai về SPKT và việc thu hồi sản phẩm, hàng hóa đó theo quy định của Luật BVQLNTD 2023. Trường hợp pháp luật có quy định khác về thời hạn tiến hành các trách nhiệm công khai, thông báo công khai về SPKT và việc thu hồi SPKT đó thì tổ chức, cá nhân kinh doanh thực hiện việc công khai, thông báo công khai về SPKT và việc thu hồi SPKT đó theo thời hạn quy định của pháp luật khác.

c. Báo cáo việc thu hồi SPKT

Trước khi tiến hành và trừ trường hợp pháp luật có quy định khác, trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ thời điểm kết thúc việc thu hồi SPKT hoặc kể từ ngày nhận được yêu cầu báo cáo của cơ quan quản lý Nhà nước về bảo vệ quyền lợi NTD và cơ quan quản lý Nhà nước có liên quan, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải gửi báo cáo lần lượt theo mẫu số 8 và mẫu số 9 kèm theo Nghị định 55 đến cơ quan quản lý Nhà nước về bảo vệ quyền lợi NTD và cơ quan quản lý nhà nước liên quan (*Luật BVQLNTD 2010 không yêu cầu báo cáo trước khi tiến hành mà chỉ cần báo cáo kết quả sau khi hoàn thành việc thu hồi SPKT và cũng không quy định mẫu báo cáo cũng như thời hạn phải nộp báo cáo*).

Ngoài ra, trong trường hợp việc thu hồi SPKT được tiến hành trên địa bàn từ 02 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trở lên, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải gửi báo cáo việc thu hồi cho UBCTQG và cơ quan quản lý Nhà nước có liên quan ở Trung ương để kiểm tra, theo dõi giống như quy định tại Luật BVQLNTD 2010; đồng thời cho cơ quan quản lý Nhà nước về bảo vệ quyền lợi NTD cấp tỉnh (*nghĩa là Sở Công Thương*) và cơ quan chuyên môn cấp tỉnh nơi thực hiện thu hồi để các cơ quan này phối hợp kiểm tra, theo dõi việc thu hồi tại địa phương.

d. Xác định cụ thể nhóm SPKT

Theo Nghị định 55, chương trình thu hồi SPKT theo quy định sẽ phụ thuộc vào việc xác định nhóm SPKT. Việc xác định cụ thể nhóm SPKT sẽ do tổ chức, cá nhân kinh doanh tự xác định chính xác nhóm SPKT và hoàn toàn tự chịu trách nhiệm.

Việc xác định cụ thể nhóm SPKT có thể dựa trên một, hoặc một số căn cứ hoặc nguồn thông tin, dữ liệu sau:

- i. Thông báo, cảnh báo của cơ quan có thẩm quyền của các quốc gia và vùng lãnh thổ;
- ii. Thông báo, cảnh báo của các tổ chức quốc tế mà Việt Nam là quốc gia thành viên;
- iii. Bản án, quyết định của Tòa án;
- iv. Thông tin, cảnh báo từ các cơ quan quản lý Nhà nước chuyên ngành;
- v. Quyết định thu hồi SPKT của cơ quan có thẩm quyền vẫn còn hiệu lực;
- vi. Xác định về nhóm SPKT của tổ chức, cá nhân kinh doanh;
- vii. Các nguồn thông tin, dữ liệu khác mà cơ quan quản lý Nhà nước về bảo vệ quyền lợi NTD, cơ quan quản lý Nhà nước có liên quan có thể chứng minh được tính xác thực hoặc có đủ cơ sở khoa học.

Tuy nhiên, trong trường hợp có căn cứ cho rằng việc xác định cụ thể nhóm SPKT của tổ chức, cá nhân kinh doanh là không phù hợp, cơ quan quản lý Nhà nước về bảo vệ quyền

Hanoi Office	Ho Chi Minh City Office
Add: Unit 308-310, Floor 3, Hanoi Towers	Add: Unit 905, Floor 9, CitiLight Tower
49 Hai Ba Trung St., Hoan Kiem Dist., Hanoi, Vietnam	45 Vo Thi Sau St., District 1, HCMC, Vietnam
Tel: +84-24-3934 0629 Fax: +84-24-3934 0631	Tel: +84-28-3823 6495 Fax: +84-28-3823 6496
Email: vision@vision-associates.com	Email: hcmvision@vision-associates.com
Website: http://www.vision-associates.com	

lợi NTD, cơ quan quản lý Nhà nước có liên quan có quyền yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh điều chỉnh lại cho phù hợp để tiến hành trách nhiệm thu hồi SPKT theo đúng nhóm SPKT đã được xác định lại và theo đúng quy định của pháp luật.

4. Quy trình Đổi, trả Sản phẩm, Hàng hóa, Dịch vụ trong Giao dịch Từ xa

Nghị định 55 quy định những trách nhiệm mới của các tổ chức, cá nhân kinh doanh trong giao dịch từ xa; theo đó:

- a. Trường hợp các tổ chức, cá nhân này cung cấp thông tin về quy trình xử lý việc đổi, trả sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ thì phải có các thông tin sau:
 - i. Thời hạn cụ thể cho phép NTD được thực hiện đổi, trả;
 - ii. Các bước và thời hạn thực hiện từng bước trong quy trình;
 - iii. Thông tin liên hệ của bộ phận có trách nhiệm xử lý trong trường hợp NTD phản ánh, khiếu nại về việc thực hiện quy trình này.
- b. Trường hợp các tổ chức, cá nhân này cung cấp thông tin về quy trình tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của NTD thì phải có các thông tin sau:
 - i. Phương thức tiếp nhận phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của NTD;
 - ii. Các bước và thời hạn thực hiện từng bước trong quy trình;
 - iii. Các trường hợp được ưu tiên tiếp nhận, giải quyết;
 - iv. Hướng dẫn về thông tin, tài liệu cần cung cấp để phục vụ quá trình tiếp nhận, giải quyết (nếu có).

5. Công khai Thông tin Người bán hàng Online Vi phạm Quyền lợi NTD

Nghị định 55 có quy định mới về việc công khai, gỡ bỏ thông tin cảnh báo NTD trong giao dịch trên không gian mạng. Cụ thể:

- (a) Danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng có hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi NTD được công bố công khai trên phương tiện thông tin đại chúng, niêm yết tại trụ sở, đăng tải trên cổng thông tin điện tử của bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban Nhân dân cấp tỉnh trong 30 ngày.
- (b) Nội dung công bố công khai gồm:
 - i. Tên, địa chỉ tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng có hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi NTD;
 - ii. Hành vi, địa bàn vi phạm;
 - iii. Cơ quan ban hành, số, ngày, tháng, năm quyết định xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi NTD./.

Hanoi Office	Ho Chi Minh City Office
Add: Unit 308-310, Floor 3, Hanoi Towers	Add: Unit 905, Floor 9, CitiLight Tower
49 Hai Ba Trung St., Hoan Kiem Dist., Hanoi, Vietnam	45 Vo Thi Sau St., District 1, HCMC, Vietnam
Tel: +84-24-3934 0629 Fax: +84-24-3934 0631	Tel: +84-28-3823 6495 Fax: +84-28-3823 6496
Email: vision@vision-associates.com	Email: hcmvision@vision-associates.com

Website: <http://www.vision-associates.com>