

Số: 1066 /VHTT-PT

Nha Trang, ngày 19 tháng 8 năm 2019

V/v hướng dẫn tuyên truyền
công tác bảo vệ quyền lợi tiêu dùng
trên hệ thống Đài Truyền thanh cơ sở

Kính gửi: UBND các xã, phường.

Thực hiện Kế hoạch số 6435/KH-UBND-KT ngày 08/8/2019 của UBND thành phố Nha Trang về việc triển khai thực hiện Kế hoạch của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc thực hiện Chương trình hành động số 30-CT/TU ngày 15/5/2019 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy Khánh Hòa về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi tiêu dùng trên địa bàn thành phố Nha Trang,

Phòng Văn hóa và Thông tin thành phố Nha Trang hướng dẫn công tác tuyên truyền, thông tin công tác bảo vệ quyền lợi tiêu dùng trên hệ thống Đài Truyền thanh cơ sở như sau:

1. Thực hiện tuyên truyền theo nội dung bài tuyên truyền do Phòng Văn hóa và Thông tin thành phố biên tập.

2. Thời gian tuyên truyền: từ ngày 21/8 đến ngày 05/9/2019.

3. Báo cáo kết quả: đến ngày **06/9/2019**, cán bộ phụ trách Đài Truyền thanh cơ sở báo cáo về Phòng Văn hóa và Thông tin để tổng hợp, báo cáo UBND thành phố theo quy định.

Đề nghị UBND các xã, phường quan tâm chỉ đạo thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên (VBĐT);
- Phòng Kinh tế (VBĐT)
- Trang thông tin điện tử;
- Trưởng phòng;
- Phó Trưởng phòng (Tr);
- Lưu: VT, Trâm.

**KT. TRƯỞNG PHÒNG
PHÓ TRƯỞNG PHÒNG**

Nguyễn Thị Cẩm Trang

BÀI TUYÊN TRUYỀN

Về công tác bảo vệ quyền lợi tiêu dùng trên địa bàn thành phố Nha Trang
*(kèm theo Công văn số 1066/VHTT-PT ngày 19/8/2019
của Phòng Văn hóa và Thông tin)*

Kính thưa: Toàn thể nhân dân thành phố!

Nhằm xây dựng và duy trì môi trường kinh doanh lành mạnh, đảm bảo quyền lợi chính đáng của người tiêu dùng và nhà sản xuất, kinh doanh, Phòng Văn và Thông tin thành phố Nha Trang xin trích đọc một số Điều cơ bản của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27/10/2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, cụ thể như sau:

A. Trích Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa XII, kỳ họp thứ 8 thông qua ngày 17 tháng 11 năm 2010, có hiệu lực từ ngày 01/7/2011.

Điều 6. Bảo vệ thông tin của người tiêu dùng

1. Người tiêu dùng được bảo đảm an toàn, bí mật thông tin của mình khi tham gia giao dịch, sử dụng hàng hóa, dịch vụ, trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu.

2. Trường hợp thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của người tiêu dùng thì tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có trách nhiệm:

a) Thông báo rõ ràng, công khai trước khi thực hiện với người tiêu dùng về mục đích hoạt động thu thập, sử dụng thông tin của người tiêu dùng;

b) Sử dụng thông tin phù hợp với mục đích đã thông báo với người tiêu dùng và phải được người tiêu dùng đồng ý;

c) Bảo đảm an toàn, chính xác, đầy đủ khi thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của người tiêu dùng;

d) Tự mình hoặc có biện pháp để người tiêu dùng cập nhật, điều chỉnh thông tin khi phát hiện thấy thông tin đó không chính xác;

đ) Chỉ được chuyển giao thông tin của người tiêu dùng cho bên thứ ba khi có sự đồng ý của người tiêu dùng, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

Điều 8. Quyền của người tiêu dùng

1. Được bảo đảm an toàn tính mạng, sức khỏe, tài sản, quyền, lợi ích hợp pháp khác khi tham gia giao dịch, sử dụng hàng hóa, dịch vụ do tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ cung cấp.

2. Được cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; nội dung giao dịch hàng hóa, dịch vụ; nguồn gốc, xuất xứ hàng hóa; được cung cấp hóa đơn, chứng từ, tài liệu liên quan đến giao dịch và thông tin cần thiết khác về hàng hóa, dịch vụ mà người tiêu dùng đã mua, sử dụng.

3. Lựa chọn hàng hóa, dịch vụ, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ theo nhu cầu, điều kiện thực tế của mình; quyết định tham gia hoặc không tham gia giao dịch và các nội dung thỏa thuận khi tham gia giao dịch với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

4. Góp ý kiến với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ về giá cả, chất lượng hàng hóa, dịch vụ, phong cách phục vụ, phương thức giao dịch và nội dung khác liên quan đến giao dịch giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

5. Tham gia xây dựng và thực thi chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

6. Yêu cầu bồi thường thiệt hại khi hàng hóa, dịch vụ không đúng tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật, chất lượng, số lượng, tính năng, công dụng, giá cả hoặc nội dung khác mà tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đã công bố, niêm yết, quảng cáo hoặc cam kết.

7. Khiếu nại, tố cáo, khởi kiện hoặc đề nghị tổ chức xã hội khởi kiện để bảo vệ quyền lợi của mình theo quy định của Luật này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

8. Được tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn kiến thức về tiêu dùng hàng hóa, dịch vụ.

Điều 9. Nghĩa vụ của người tiêu dùng

1. Kiểm tra hàng hóa trước khi nhận; lựa chọn tiêu dùng hàng hóa, dịch vụ có nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng, không làm tổn hại đến môi trường, trái với thuần phong mỹ tục và đạo đức xã hội, không gây nguy hại đến tính mạng, sức khỏe của mình và của người khác; thực hiện chính xác, đầy đủ hướng dẫn sử dụng hàng hóa, dịch vụ.

2. Thông tin cho cơ quan nhà nước, tổ chức, cá nhân có liên quan khi phát hiện hàng hóa, dịch vụ lưu hành trên thị trường không bảo đảm an toàn, gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến tính mạng, sức khỏe, tài sản của người tiêu dùng; hành vi của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ xâm phạm đến quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng.

Điều 10. Các hành vi bị cấm

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ lừa dối hoặc gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng thông qua hoạt động quảng cáo hoặc che giấu, cung cấp thông tin không đầy đủ, sai lệch, không chính xác về một trong các nội dung sau đây:

a) Hàng hóa, dịch vụ mà tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ cung cấp;

b) Uy tín, khả năng kinh doanh, khả năng cung cấp hàng hóa, dịch vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ;

c) Nội dung, đặc điểm giao dịch giữa người tiêu dùng với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ quấy rối người tiêu dùng thông qua tiếp thị hàng hóa, dịch vụ trái với ý muốn của người tiêu dùng từ 02 lần trở lên hoặc có hành vi khác gây cản trở, ảnh hưởng đến công việc, sinh hoạt bình thường của người tiêu dùng.

3. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ ép buộc người tiêu dùng thông qua việc thực hiện một trong các hành vi sau đây:

a) Dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực hoặc các biện pháp khác gây thiệt hại đến tính mạng, sức khỏe, danh dự, uy tín, nhân phẩm, tài sản của người tiêu dùng;

b) Lợi dụng hoàn cảnh khó khăn của người tiêu dùng hoặc lợi dụng thiên tai, dịch bệnh để ép buộc giao dịch.

4. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thực hiện hoạt động xúc tiến thương mại, đề nghị giao dịch trực tiếp với đối tượng là người không có năng lực hành vi dân sự hoặc người mất năng lực hành vi dân sự.

5. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ yêu cầu người tiêu dùng thanh toán hàng hóa, dịch vụ đã cung cấp mà không có thỏa thuận trước với người tiêu dùng.

6. Người tiêu dùng, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ lợi dụng việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng để xâm phạm lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân khác.

7. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ lợi dụng hoàn cảnh khó khăn của người tiêu dùng hoặc lợi dụng thiên tai, dịch bệnh để cung cấp hàng hóa, dịch vụ không bảo đảm chất lượng.

8. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ không bảo đảm chất lượng gây thiệt hại đến tính mạng, sức khỏe, tài sản của người tiêu dùng.

Điều 11. Xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Cá nhân vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử phạt vi phạm hành chính hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự, nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

2. Tổ chức vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử phạt vi phạm hành chính, nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

3. Cá nhân lợi dụng chức vụ, quyền hạn vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý kỷ

luật hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự, nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

4. Chính phủ quy định chi tiết việc xử phạt vi phạm hành chính trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

B. Trích Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27/10/2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Điều 20. Hình thức, nội dung của yêu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Người tiêu dùng, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có quyền yêu cầu cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định tại Điều 25 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Việc yêu cầu có thể được thực hiện bằng văn bản hoặc yêu cầu trực tiếp.

2. Yêu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phải có các nội dung sau:

a) Thông tin về tổ chức, cá nhân kinh doanh vi phạm;

b) Thông tin về tổ chức xã hội hoặc người tiêu dùng yêu cầu;

c) Nội dung vụ việc;

d) Yêu cầu cụ thể của người tiêu dùng, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

đ) Tài liệu, chứng cứ kèm theo.

Điều 21. Thủ tục tiếp nhận yêu cầu

1. Trường hợp yêu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được lập bằng văn bản, cán bộ phụ trách tiếp nhận có trách nhiệm xem xét và tiếp nhận yêu cầu.

Trường hợp yêu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được trình bày trực tiếp, cán bộ phụ trách tiếp nhận phải lập thành văn bản và yêu cầu người tiêu dùng hoặc người đại diện của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản đó.

2. Trường hợp yêu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thiếu các nội dung quy định tại Điều 20 Nghị định này, cơ quan có thẩm quyền yêu cầu người tiêu dùng, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng bổ sung. Việc bổ sung phải được thực hiện trong thời hạn năm (05) ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

Điều 22. Giải quyết yêu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Sau khi tiếp nhận yêu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, cơ quan có thẩm quyền tiến hành giải quyết yêu cầu. Trường hợp cần thiết, cơ quan có thẩm quyền có quyền yêu cầu các bên giải trình, cung cấp thêm thông tin, tài liệu phục vụ cho việc giải quyết yêu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Trong thời hạn mười lăm (15) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hợp lệ, cơ quan có thẩm quyền phải trả lời theo quy định tại Điều 26 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Trường hợp vụ việc phức tạp, thời hạn trả lời có thể được gia hạn nhưng không quá mười lăm (15) ngày làm việc.

3. Trong quá trình giải quyết yêu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, nếu cơ quan có thẩm quyền xác định vụ việc có dấu hiệu vi phạm pháp luật về xử lý vi phạm hành chính hoặc vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan khác thì chuyển hồ sơ vụ việc cho cơ quan đó giải quyết và nêu rõ trong văn bản trả lời người tiêu dùng.

Điều 23. Công bố công khai danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh vi phạm quyền lợi người tiêu dùng

1. Cơ quan bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp huyện có trách nhiệm lập và công bố công khai danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ vi phạm quyền lợi người tiêu dùng theo quy định tại khoản 4 Điều 26 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Trường hợp vụ việc vi phạm liên quan từ hai huyện trở lên thì Sở Công Thương có trách nhiệm công bố danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh vi phạm. Trường hợp vụ việc liên quan đến từ hai tỉnh trở lên, Bộ Công Thương có trách nhiệm công bố danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh vi phạm.

2. Danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh vi phạm được công bố công khai trên 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. Nội dung công bố công khai gồm:

- a) Tên, địa chỉ tổ chức, cá nhân vi phạm;
- b) Hành vi, địa bàn vi phạm;
- c) Cơ quan ban hành, số, ngày, tháng, năm quyết định xử lý vi phạm.

Thời hạn công bố tổ chức, cá nhân kinh doanh vi phạm là ba mươi (30) ngày kể từ ngày công bố.

3. Ban quản lý chợ, thương nhân kinh doanh chợ, trung tâm thương mại công bố công khai danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh trong phạm vi chợ, trung tâm thương mại vi phạm quyền lợi người tiêu dùng tại chợ, trung tâm thương mại do mình quản lý.

---Hết---