**GIẢI ĐÁP PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG**

**1.Anh Huy ở phường AH, thành phố H hỏi: Anh Huy đã cung cấp một số thông tin bản thân khi mua sản phẩm của cửa hàng anh Mạnh. Vừa qua, anh Huy phát hiện anh Mạnh sử dụng thông tin của anh Huy không phù hợp với mục đích đã thông báo với anh Huy mà không được anh Huy đồng ý theo quy định. Vậy, hành vi của anh Mạnh có bị xử lý không?**

***Trả lời (có tính chất tham khảo)***

Điều 46 Nghị định số 98/2020/NĐ-CP ngày 26 tháng 8 năm 2020 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùngquy định hành vi vi phạm về bảo vệ thông tin của người tiêu dùng bị xử lý như sau:

1. Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng đối với một trong các hành vi vi phạm sau đây:

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

b) Sử dụng thông tin của người tiêu dùng không phù hợp với mục đích đã thông báo với người tiêu dùng mà không được người tiêu dùng đồng ý theo quy định;

c) Không bảo đảm an toàn, chính xác, đầy đủ đối với thông tin của người tiêu dùng khi thu thập, sử dụng, chuyển giao theo quy định;

d) Không tự điều chỉnh hoặc không có biện pháp để người tiêu dùng cập nhật, điều chỉnh thông tin khi phát hiện thấy thông tin không chính xác theo quy định;

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

2. Phạt tiền gấp hai lần các mức tiền phạt quy định tại khoản 1 nêu trên đối với trường hợp thông tin có liên quan là thông tin thuộc về bí mật cá nhân của người tiêu dùng.

Căn cứ quy định nêu trên, hành vi của anh Mạnh sẽ bị phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng.

**2. Chị Hoa có mua một máy sấy quần áo tại cửa hàng của anh Tuấn. Tuy nhiên, khi chị Hoa đến cửa hàng của anh Tuấn để thay thế linh kiện hàng hóa đã mua nhưng bị từ chối với lý do cửa hàng không có linh kiện này. Chị Hoa cho biết, khi mua hàng, anh Tuấn đã không thông báo việc không có linh kiện thay thế của hàng hóa. Hành vi của anh Tuấn có bị xử phạt vi phạm hành chính không?**

***Trả lời (có tính chất tham khảo)***

Điều 47 Nghị định số 98/2020/NĐ-CP ngày 26 tháng 8 năm 2020 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùngquy định hành vi vi phạm về cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng bị xử phạt như sau:

1. Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng đối với thương nhân có một trong các hành vi vi phạm về cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng sau đây:

a) Không cảnh báo khả năng hàng hóa, dịch vụ có ảnh hưởng xấu đến sức khỏe, tính mạng, tài sản của người tiêu dùng và các biện pháp phòng ngừa theo quy định;

b) Không cung cấp thông tin về khả năng cung ứng linh kiện, phụ kiện thay thế của hàng hóa theo quy định;

c) Không cung cấp hướng dẫn sử dụng hoặc không cung cấp thông tin về điều kiện, thời hạn, địa điểm, thủ tục bảo hành trong trường hợp hàng hóa, dịch vụ có bảo hành theo quy định;

d) Không thông báo chính xác, đầy đủ cho người tiêu dùng về hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trước khi giao dịch theo quy định;

đ) Che giấu thông tin hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ, sai lệch, không chính xác cho người tiêu dùng theo quy định.

2. Phạt tiền từ 20.000.000 đồng đến 30.000.000 đồng đối với bên thứ ba có một trong các hành vi vi phạm sau đây về cung cấp thông tin của hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng:

a) Cung cấp thông tin không đầy đủ, không chính xác về hàng hóa, dịch vụ được cung cấp theo quy định;

b) Không có chứng cứ chứng minh hoặc không thực hiện tất cả các biện pháp theo quy định của pháp luật để kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của thông tin về hàng hóa, dịch vụ.

3. Phạt tiền từ 30.000.000 đồng đến 50.000.000 đồng đối với chủ phương tiện truyền thông, người cung cấp dịch vụ truyền thông là bên thứ ba có một trong các hành vi vi phạm sau đây về cung cấp thông tin của hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng:

a) Không có giải pháp kỹ thuật ngăn chặn việc phương tiện, dịch vụ do mình quản lý bị sử dụng vào mục đích quấy rối người tiêu dùng;

b) Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ sử dụng phương tiện, dịch vụ do mình quản lý để quấy rối người tiêu dùng.

4. Hình thức xử phạt bổ sung:

Tước quyền sử dụng giấy phép kinh doanh, chứng chỉ hành nghề từ 01 tháng đến 06 tháng hoặc đình chỉ hoạt động từ 01 tháng đến 06 tháng đối với hành vi vi phạm quy định tại khoản 3 nêu trên trong trường hợp vi phạm nhiều lần hoặc tái phạm.

5. Biện pháp khắc phục hậu quả:

Buộc cải chính thông tin sai sự thật hoặc gây nhầm lẫn đối với hành vi vi phạm quy định tại điểm đ khoản 1 nêu trên.

Như vậy, căn cứ quy định nêu trên, hành vi của anh Tuấn sẽ bị phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng.

**3. Chị Tuyết ký kết hợp đồng giao kết về mua một số trang thiết bị văn phòng với công ty P. Sau đó, chị Tuyết đưa hợp đồng cho anh Vinh xem, anh Vinh phát hiện ngôn ngữ, hình thức hợp đồng mà công ty P đã đưa chị Tuyết ký không đúng quy định. Chị Tuyết hỏi: việc công ty P ký hợp đồng với chị không đúng quy định có bị xử phạt vi phạm hành chính không?**

***Trả lời (có tính chất tham khảo)***

Điều 48 Nghị định số 98/2020/NĐ-CP ngày 26 tháng 8 năm 2020 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùngquy định hành vi vi phạm về hợp đồng giao kết với người tiêu dùng bị xử phạt như sau:

1. Phạt tiền từ 5.000.000 đồng đến 10.000.000 đồng đối với một trong các hành vi vi phạm sau đây:

a) Ký kết hợp đồng với người tiêu dùng với hình thức, ngôn ngữ hợp đồng không đúng quy định;

b) Không cho người tiêu dùng xem xét toàn bộ hợp đồng trước khi giao kết trong trường hợp giao kết hợp đồng bằng phương tiện điện tử theo quy định.

2. Biện pháp khắc phục hậu quả:

Buộc sửa đổi lại hợp đồng đã giao kết theo đúng quy định đối với hành vi vi phạm quy định tại điểm a khoản 1 nêu trên.

Điểm b khoản 4 Điều 5 Nghị định số 98/2020/NĐ-CP nêu trên quy định mức phạt tiền quy định tại Chương II của Nghị định số 98/2020/NĐ-CP y là mức phạt tiền áp dụng đối với hành vi vi phạm hành chính do cá nhân thực hiện, trừ các hành vi vi phạm hành chính quy định tại điểm p khoản 2 Điều 33, khoản 2 Điều 34, điểm b khoản 4 Điều 35, Điều 68, Điều 70, khoản 6, 7, 8, 9 Điều 73 và khoản 6, 7, 8 Điều 77 của Nghị định này. Trường hợp hành vi vi phạm hành chính do tổ chức thực hiện thì phạt tiền gấp hai lần mức phạt tiền quy định đối với cá nhân.

Như vậy, căn cứ quy định nêu trên, hành vi của công ty P sẽ bị phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng. Đồng thời, buộc sửa đổi lại hợp đồng đã giao kết theo đúng quy định.

**4. Anh Duy ở phường TL, thành phố H hỏi: Tôi có ký kết hợp đồng mua một số linh kiện điện tử với Công ty N. Vừa qua, tôi phát hiện công ty N đã thay đổi hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung** **nhưng không thông báo cho tôi về việc này. Vậy, trong trường hợp này, công ty N có bị xử phạt vi phạm hành chính không?**

***Trả lời (có tính chất tham khảo)***

Điều 49 Nghị định số 98/2020/NĐ-CP ngày 26 tháng 8 năm 2020 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùngquy định hành vi vi phạm về đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung bị xử phạt như sau:

1. Phạt tiền từ 20.000.000 đồng đến 30.000.000 đồng đối với hành vi không thực hiện yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền về việc hủy bỏ hoặc sửa đổi nội dung hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoặc trái với nguyên tắc chung về giao kết hợp đồng.

2. Phạt tiền từ 30.000.000 đồng đến 50.000.000 đồng đối với một trong các hành vi vi phạm sau đây:

a) Không đăng ký hoặc không đăng ký lại hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung với cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định;

b) Không thông báo cho người tiêu dùng về việc thay đổi hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định;

c) Không áp dụng đúng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đã đăng ký với cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định.

3. Phạt tiền gấp hai lần mức tiền phạt đối với hành vi vi phạm quy định tại khoản 1 và 2 nêu trên trong trường hợp hành vi vi phạm được thực hiện trên địa bàn từ 02 tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương trở lên.

Điểm b khoản 4 Điều 5 Nghị định số 98/2020/NĐ-CP nêu trên quy định mức phạt tiền quy định tại Chương II của Nghị định số 98/2020/NĐ-CP y là mức phạt tiền áp dụng đối với hành vi vi phạm hành chính do cá nhân thực hiện, trừ các hành vi vi phạm hành chính quy định tại điểm p khoản 2 Điều 33, khoản 2 Điều 34, điểm b khoản 4 Điều 35, Điều 68, Điều 70, khoản 6, 7, 8, 9 Điều 73 và khoản 6, 7, 8 Điều 77 của Nghị định này. Trường hợp hành vi vi phạm hành chính do tổ chức thực hiện thì phạt tiền gấp hai lần mức phạt tiền quy định đối với cá nhân.

Như vậy, căn cứ quy định nêu trên, hành vi của Công ty N sẽ bị tiền từ 60.000.000 đồng đến 100.000.000 đồng. Đồng thời, hành vi vi phạm của công ty N nếu được thực hiện trên địa bàn từ 02 tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương trở lên sẽ bị tiền từ 120.000.000 đồng đến 200.000.000 đồng.

**5.** **Anh Bảo ký kết hợp đồng mua vật liệu với Công ty KH. Do hợp đồng anh Bảo đang giữ bị hư hỏng. Nên anh Bảo đã yêu cầu Công ty KH cấp cho anh bản sao để phục vụ kinh doanh nhưng Công ty KH không đồng ý. Đo đó, anh Bảo hỏi: hành vi của Công ty KH có bị xử phạt vi phạm hành chính không?**

***Trả lời (có tính chất tham khảo)***

Điều 51 Nghị định số 98/2020/NĐ-CP ngày 26 tháng 8 năm 2020 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùngquy định về hành vi vi phạm về thực hiện hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung bị xử phạt như sau:

1. Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng đối với một trong các hành vi vi phạm sau đây:

a) Không lưu giữ hợp đồng theo mẫu đã giao kết cho đến khi hợp đồng hết hiệu lực theo quy định;

b) Không cấp cho người tiêu dùng bản sao hợp đồng trong trường hợp hợp đồng do người tiêu dùng giữ bị mất hoặc hư hỏng theo quy định.

2. Phạt tiền từ 20.000.000 đồng đến 30.000.000 đồng đối với một trong các hành vi vi phạm sau đây:

a) Không thông báo công khai điều kiện giao dịch chung trước khi giao dịch với người tiêu dùng theo quy định;

b) Điều kiện giao dịch chung không xác định rõ thời điểm áp dụng hoặc không được niêm yết ở nơi thuận lợi tại địa điểm giao dịch để người tiêu dùng có thể nhìn thấy theo quy định.

Điểm b khoản 4 Điều 5 Nghị định số 98/2020/NĐ-CP nêu trên quy định mức phạt tiền quy định tại Chương II của Nghị định số 98/2020/NĐ-CP y là mức phạt tiền áp dụng đối với hành vi vi phạm hành chính do cá nhân thực hiện, trừ các hành vi vi phạm hành chính quy định tại điểm p khoản 2 Điều 33, khoản 2 Điều 34, điểm b khoản 4 Điều 35, Điều 68, Điều 70, khoản 6, 7, 8, 9 Điều 73 và khoản 6, 7, 8 Điều 77 của Nghị định này. Trường hợp hành vi vi phạm hành chính do tổ chức thực hiện thì phạt tiền gấp hai lần mức phạt tiền quy định đối với cá nhân.

Như vậy, căn cứ quy định nêu trên, hành vi của công ty KH sẽ bị phạt tiền từ 20.000.000 đồng đến 40.000.000 đồng.

**6. Chị Hồng ký hợp đồng mua nguyên liệu để chế biến thức ăn với công ty D. Tuy nhiên, thời gian gần đây, công ty D đơn phương chấm dứt hợp đồng, ngừng cung cấp nguyên liệu mà không có lý do chính đáng. Do đó, chị Hồng hỏi: Hành vi của công ty D có bị xử phạt vi phạm hành chính không?**

***Trả lời (có tính chất tham khảo)***

Điều 54 Nghị định số 98/2020/NĐ-CP ngày 26 tháng 8 năm 2020 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùngquy định về hành vi vi phạm về cung cấp dịch vụ liên tục bị xử phạt như sau:

1. Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng đối với thương nhân kinh doanh cung cấp dịch vụ liên tục tới người tiêu dùng có một trong các hành vi vi phạm sau đây:

a) Không cung cấp đầy đủ, rõ ràng các thông tin theo quy định;

b) Không ký hợp đồng bằng văn bản hoặc không cung cấp cho người tiêu dùng một bản hợp đồng theo quy định;

c) Yêu cầu người tiêu dùng thanh toán tiền trước khi dịch vụ được cung cấp đến người tiêu dùng, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác;

d) Không thông báo trước cho người tiêu dùng chậm nhất là 03 ngày làm việc trước ngày ngừng cung cấp dịch vụ trong trường hợp sửa chữa, bảo trì hoặc nguyên nhân khác theo quy định, trừ trường hợp bất khả kháng hoặc pháp luật có quy định khác;

đ) Không kịp thời kiểm tra, giải quyết trong trường hợp người tiêu dùng thông báo sự cố về chất lượng dịch vụ theo quy định;

e) Đơn phương chấm dứt hợp đồng, ngừng cung cấp dịch vụ mà không có lý do chính đáng;

g) Từ chối hoặc gây cản trở người tiêu dùng chấm dứt hợp đồng cung cấp dịch vụ theo quy định;

h) Buộc người tiêu dùng phải thanh toán chi phí đối với phần dịch vụ chưa sử dụng.

2. Biện pháp khắc phục hậu quả:

Buộc nộp lại số lợi bất hợp pháp có được do thực hiện hành vi vi phạm quy định tại điểm h khoản 1 nêu trên.

Điểm b khoản 4 Điều 5 Nghị định số 98/2020/NĐ-CP nêu trên quy định mức phạt tiền quy định tại Chương II của Nghị định số 98/2020/NĐ-CP y là mức phạt tiền áp dụng đối với hành vi vi phạm hành chính do cá nhân thực hiện, trừ các hành vi vi phạm hành chính quy định tại điểm p khoản 2 Điều 33, khoản 2 Điều 34, điểm b khoản 4 Điều 35, Điều 68, Điều 70, khoản 6, 7, 8, 9 Điều 73 và khoản 6, 7, 8 Điều 77 của Nghị định này. Trường hợp hành vi vi phạm hành chính do tổ chức thực hiện thì phạt tiền gấp hai lần mức phạt tiền quy định đối với cá nhân.

Như vậy, căn cứ quy định nêu trên, hành vi của công ty D sẽ bị phạt tiền tiền từ 20.000.000 đồng đến 40.000.000 đồng.

**7. Chị Hạnh vừa mua một cái ti vi ở cửa hàng của anh Hùng với giá 15.000.000 đồng. Do không để ý nên chị Hạnh không hỏi giấy bảo hành. Ngày hôm sau đến hỏi thì anh Hùng từ chối cung cấp giấy bảo hành cho chị Hạnh. Việc từ chối cung cấp giấy bảo hành của anh Hùng có bị xử phạt vi phạm hành chính không?**

***Trả lời (có tính chất tham khảo)***

Khoản 1 Điều 56 Nghị định số 98/2020/NĐ-CP ngày 26 tháng 8 năm 2020 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùngquy địnhphạt tiền từ 5.000.000 đồng đến 10.000.000 đồng đối với thương nhân kinh doanh hàng hóa có một trong các hành vi vi phạm sau đây trong trường hợp hàng hóa bảo hành có giá trị dưới 20.000.000 đồng:

a) Không cung cấp cho người tiêu dùng Giấy tiếp nhận bảo hành trong đó ghi rõ thời gian thực hiện bảo hành;

b) Không cung cấp cho người tiêu dùng hàng hóa, linh kiện, phụ kiện tương tự để sử dụng tạm thời hoặc không có hình thức giải quyết khác được người tiêu dùng chấp nhận trong thời gian thực hiện bảo hành;

c) Không đổi hàng hóa, linh kiện, phụ kiện mới tương tự hoặc thu hồi hàng hóa, linh kiện, phụ kiện và trả lại tiền cho người tiêu dùng trong trường hợp hết thời gian thực hiện bảo hành mà không sửa chữa được hoặc không khắc phục được lỗi;

d) Không đổi hàng hóa, linh kiện, phụ kiện mới tương tự hoặc thu hồi hàng hóa và trả lại tiền cho người tiêu dùng trong trường hợp đã thực hiện bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện từ 03 lần trở lên trong thời hạn bảo hành mà vẫn không khắc phục được lỗi;

đ) Không trả chi phí sửa chữa, vận chuyển hàng hóa, linh kiện, phụ kiện đến nơi bảo hành và từ nơi bảo hành đến nơi cư trú của người tiêu dùng;

e) Không thực hiện, thực hiện không đúng hoặc thực hiện không đầy đủ trách nhiệm bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện đã cam kết với người tiêu dùng;

g) Từ chối trách nhiệm về việc bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện cho người tiêu dùng trong trường hợp đã ủy quyền cho tổ chức, cá nhân khác thực hiện việc bảo hành.

Căn cứ quy định nêu trên, hành vi của anh Hùng sẽ bị phạt tiền từ 5.000.000 đồng đến 10.000.000 đồng.