

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HÀ TĨNH  
**SỞ TƯ PHÁP**



## TÀI LIỆU

**GIỚI THIỆU QUY ĐỊNH VỀ QUYỀN, NGHĨA VỤ  
CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀ CÁC HÀNH VI  
BỊ NGHIÊM CẤM ĐỐI VỚI TỔ CHỨC, CÁ NHÂN  
KINH DOANH TRONG BẢO VỆ QUYỀN LỢI  
NGƯỜI TIÊU DÙNG**

(Theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023)



Hà Tĩnh, tháng 01/2025

### QUYỀN CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG (ĐIỀU 4)

- Được bảo đảm an toàn tính mạng, sức khỏe, danh dự, nhân phẩm, uy tín, tài sản, bảo vệ thông tin, quyền, lợi ích hợp pháp khác khi tham gia giao dịch, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ do tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp.

- Được cung cấp hóa đơn, chứng từ, tài liệu liên quan đến giao dịch; thông tin kịp thời, chính xác, đầy đủ về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, nội dung giao dịch, nguồn gốc, xuất xứ sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ và về tổ chức, cá nhân kinh doanh.

- Lựa chọn sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, tổ chức, cá nhân kinh doanh theo nhu cầu, điều kiện thực tế của mình; quyết định tham gia hoặc không tham gia giao dịch; thỏa thuận các nội dung giao dịch với tổ chức, cá nhân kinh doanh; được cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ đúng với nội dung đã giao kết.

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

- Yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh bồi thường thiệt hại khi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật, sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ không phù hợp tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật, không bảo đảm an toàn, đo lường, số lượng, khối lượng, chất lượng, công dụng, giá, nội dung khác theo quy định của pháp luật hoặc không đúng với đăng ký, thông báo, công bố, niêm yết, quảng cáo, giới thiệu, giao kết, cam kết của tổ chức, cá nhân kinh doanh.

- Tham gia xây dựng chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- 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 Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và quy định khác của pháp luật có liên quan.

- Được tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn về kiến thức và kỹ năng tiêu dùng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ.

- Được tạo điều kiện lựa chọn môi trường tiêu dùng lành mạnh và bền vững.

- Được bảo vệ khi sử dụng dịch vụ công theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và quy định khác của pháp luật có liên quan.

- Quyền khác theo quy định của pháp luật.

### NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG (ĐIỀU 5)

- Kiểm tra sản phẩm, hàng hóa trước khi nhận theo quy định của pháp luật; lựa chọn tiêu dùng sản phẩm, hàng hóa có nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng.

- Tiêu dùng không vi phạm pháp luật, không trái với thuần phong mỹ tục và đạo đức xã hội, không xâm phạm đến lợi ích quốc gia, dân tộc, lợi ích công cộng, không gây nguy hại đến tính mạng, sức khỏe, tài sản của mình và của người khác.

- Tuân thủ 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.

- Thông tin kịp thời, chính xác cho cơ quan nhà nước, tổ chức, cá nhân có liên quan khi phát hiện sản phẩm, 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, danh dự, nhân phẩm, uy tín, tài sản của người tiêu dùng; hành vi của tổ chức, cá nhân kinh doanh xâm phạm đến quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng.

- Chịu trách nhiệm về việc cung cấp không chính xác hoặc không đầy đủ về thông tin liên quan đến giao dịch giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh theo quy định của pháp luật.

- Nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

#### **MỘT SỐ HÀNH VI BỊ NGHIÊM CẤM ĐỐI VỚI TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KINH DOANH TRONG BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG (ĐIỀU 10)**

- Lừa dối hoặc gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng thông qua việc cung cấp thông tin sai lệch, không đầy đủ, không chính xác về một trong các nội dung sau đây: sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ mà tổ chức, cá nhân kinh doanh bán, cung cấp; uy tín, khả năng kinh doanh, khả năng cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh; nội dung, đặc điểm giao dịch giữa người tiêu dùng với tổ chức, cá nhân kinh doanh; hình ảnh, giấy tờ, tài liệu chứng nhận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ hoặc tổ chức, cá nhân kinh doanh;

- Quấy rối người tiêu dùng thông qua hành vi tiếp xúc trực tiếp hoặc gián tiếp trái với ý muốn của người tiêu dùng để giới thiệu về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, tổ chức, cá nhân kinh doanh, đề nghị giao kết hợp đồng hoặc có hành vi khác gây cản trở công việc, sinh hoạt bình thường của người tiêu dùng;

- Ép buộc người tiêu dùng mua sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ trái với ý muốn của người tiêu dùng thông qua việc thực hiện hành vi dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực hoặc hành vi khác có tính chất tương tự;



*Lực lượng quản lý thị trường tỉnh Hà Tĩnh tập trung kiểm soát hàng hóa lưu thông trên thị trường*

- Ép buộc người tiêu dùng thanh toán cho sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ đã cung cấp mà không có thỏa thuận trước với người tiêu dùng;

- Không đền bù, trả lại tiền hoặc đổi lại sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng do nhầm lẫn của tổ chức, cá nhân kinh doanh;

- Không đền bù, trả lại tiền hoặc đổi lại sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng do sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ không đúng với đăng ký, thông báo, công bố, niêm yết, quảng cáo, giới thiệu, giao kết, cam kết của tổ chức, cá nhân kinh doanh;

- Đánh tráo, gian lận sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ khi giao hàng, cung cấp dịch vụ cho người tiêu dùng;

- Không thông báo trước, không công khai cho người tiêu dùng 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 người tiêu dùng mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ;

- Ngăn cản người tiêu dùng kiểm tra về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác;

- Yêu cầu người tiêu dùng 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 người tiêu dùng;

- Quy định điều khoản không được phép tại Điều 25 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung;

- Thu thập, lưu trữ, sử dụng, chỉnh sửa, cập nhật, hủy bỏ thông tin của người tiêu dùng trái quy định của pháp luật.

*Các nội dung trên được đăng tải tại website: [tuphap.hatinh.gov.vn](http://tuphap.hatinh.gov.vn). Mọi ý kiến đóng góp gửi về Sở Tư pháp theo địa chỉ : [sotuphap@hatinh.gov.vn](mailto:sotuphap@hatinh.gov.vn).*