

CHÍNH PHỦ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 19/2012/NĐ-CP

Hà Nội, ngày 16 tháng 3 năm 2012

NGHỊ ĐỊNH

**Quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực
bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

*Căn cứ Luật tổ chức Chính phủ ngày 25 tháng 12 năm 2001;
Căn cứ Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 17 tháng 11 năm 2010;
Căn cứ Pháp lệnh xử lý vi phạm hành chính ngày 02 tháng 7 năm 2002 và
Pháp lệnh sửa đổi, bổ sung một số điều của Pháp lệnh xử lý vi phạm hành chính
ngày 02 tháng 4 năm 2008;*

Theo đề nghị của Bộ trưởng Bộ Công thương,

*Chính phủ ban hành Nghị định quy định xử phạt vi phạm hành chính trong
lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.*

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Nghị định này quy định hành vi vi phạm, hình thức, mức xử phạt và thẩm quyền xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là hành vi cố ý hoặc vô ý của cá nhân, cơ quan, tổ chức vi phạm các quy định của pháp luật trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng mà không phải là tội phạm và theo quy định của pháp luật phải bị xử phạt hành chính.

3. Các hành vi vi phạm hành chính khác về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không được quy định tại Nghị định này thì áp dụng quy định tại các nghị định khác của Chính phủ về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực quản lý nhà nước có liên quan để xử phạt.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Nghị định này áp dụng đối với các cơ quan, tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước có hành vi vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên lãnh thổ Việt Nam.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong Nghị định này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Bí mật cá nhân của người tiêu dùng là thông tin có đủ các điều kiện sau:

- a) Là thông tin liên quan đến cá nhân người tiêu dùng;
- b) Đã được người tiêu dùng hoặc tổ chức, cá nhân có liên quan khác áp dụng các biện pháp bảo mật;
- c) Việc tiết lộ hoặc sử dụng thông tin này không có sự chấp thuận của người tiêu dùng và có khả năng gây ảnh hưởng xấu tới sức khỏe, tính mạng, tài sản hoặc các thiệt hại về vật chất và tinh thần khác đối với người tiêu dùng.

2. Bên thứ ba trong việc cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ tới người tiêu dùng là các tổ chức, cá nhân được tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ yêu cầu thực hiện việc cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ, bao gồm:

- a) Tổ chức, cá nhân kinh doanh thực hiện dịch vụ cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ tới người tiêu dùng;
- b) Tổ chức, cá nhân kinh doanh tham gia vào việc xây dựng thông tin về hàng hóa, dịch vụ;
- c) Chủ phương tiện truyền thông, nhà cung cấp dịch vụ truyền thông;
- d) Tổ chức, cá nhân khác được yêu cầu thực hiện việc cung cấp thông tin.

Điều 4. Các hình thức xử phạt vi phạm hành chính và biện pháp khắc phục hậu quả

1. Đối với mỗi hành vi vi phạm hành chính, tổ chức, cá nhân vi phạm phải chịu một trong các hình thức xử phạt chính sau đây:

- a) Phạt cảnh cáo;
- b) Phạt tiền.

Mức phạt tiền tối đa đối với mỗi hành vi vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là 70.000.000 đồng.

2. Tùy theo tính chất, mức độ vi phạm, tổ chức, cá nhân vi phạm hành chính còn có thể bị áp dụng một hoặc một số hình thức xử phạt bổ sung sau đây:

- a) Tước quyền sử dụng giấy phép, chứng chỉ hành nghề;
- b) Tịch thu tang vật, phương tiện được sử dụng để vi phạm hành chính.

3. Ngoài các hình thức xử phạt theo quy định tại Khoản 1 và 2 Điều này, tổ chức, cá nhân vi phạm hành chính còn có thể bị áp dụng một hoặc một số biện pháp khắc phục hậu quả cụ thể đối với từng hành vi vi phạm được quy định tại Chương II Nghị định này.

Chương II

HÀNH VI VI PHẠM TRONG LĨNH VỰC BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG, HÌNH THỨC VÀ MỨC PHẠT

Mục 1

VI PHẠM VỀ THÔNG TIN VỚI NGƯỜI TIÊU DÙNG

Điều 5. Hành vi vi phạm về bảo vệ thông tin của người tiêu dùng

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

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

2. Phạt tiền từ 20.000.000 đồng đến 30.000.000 đồng đối với các hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này trong trường hợp thông tin có liên quan là thông tin thuộc về bí mật cá nhân người tiêu dùng.

3. Biện pháp khắc phục hậu quả:

- a) Buộc tiêu hủy các tài liệu vi phạm có chứa đựng thông tin của người tiêu dùng;

b) Buộc xây dựng các biện pháp cần thiết để bảo vệ an toàn thông tin của người tiêu dùng.

Điều 6. Hành vi quảng cáo lừa dối người tiêu dùng

1. Phạt tiền từ 20.000.000 đồng đến 30.000.000 đồng đối với hành vi quảng cáo lừa dối hoặc gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng về một trong các nội dung sau:

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. Hình thức xử phạt bổ sung:

Tịch thu tang vật, phương tiện được sử dụng để vi phạm hành chính đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này.

3. Biện pháp khắc phục hậu quả:

a) Buộc cải chính công khai;

b) Buộc cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin, tài liệu;

c) Buộc nộp vào ngân sách nhà nước số lợi bất hợp pháp có được do vi phạm hành chính đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này.

Điều 7. Hành vi vi phạm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong việc cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng

1. Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trong khi cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng thực hiện một trong các hành vi vi phạm sau:

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;

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

c) Không cung cấp hướng dẫn sử dụng; 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;

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;

đ) Che giấu, cung cấp không đầy đủ, sai lệch, không chính xác cho người tiêu dùng về các thông tin quy định tại Khoản 1 Điều 10 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Biện pháp khắc phục hậu quả:

Buộc cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin, tài liệu cho người tiêu dùng đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này.

Điều 8. Hành vi vi phạm của bên thứ ba trong việc cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng

1. Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 30.000.000 đồng đối với tổ chức, cá nhân là bên thứ ba trong việc cung cấp thông tin của hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng thực hiện một trong các hành vi vi phạm sau:

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

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.

2. Phạt tiền từ 30.000.000 đồng đến 50.000.000 đồng đối với chủ phương tiện truyền thông, nhà cung cấp dịch vụ truyền thông là bên thứ ba thực hiện một trong các hành vi vi phạm sau:

a) Các hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này;

b) 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;

c) 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.

3. Hình thức xử phạt bổ sung:

a) Tịch thu tang vật, phương tiện được sử dụng để vi phạm hành chính đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 2 Điều này;

b) Tước quyền sử dụng giấy phép, chứng chỉ hành nghề từ 03 tháng đến 12 tháng đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 và 2 Điều này trong trường hợp vi phạm nhiều lần hoặc tái phạm.

Mục 2

VI PHẠM VỀ HỢP ĐỒNG GIAO KẾT VỚI NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀ ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG

Điều 9. Hành vi vi phạm về hợp đồng giao kết với người tiêu dùng

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

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

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.

2. Biện pháp khắc phục hậu quả:

Buộc điều chỉnh hợp đồng đã giao kết theo đúng quy định của pháp luật đối với hành vi vi phạm quy định tại Điểm a Khoản 1 Điều này.

Điều 10. Hành vi vi phạm về hình thức của hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

1. Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng đối với tổ chức, cá nhân sử dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trong giao dịch với người tiêu dùng vi phạm một trong các nội dung sau:

a) Cỡ chữ nhỏ hơn 12;

b) Ngôn ngữ hợp đồng không là tiếng Việt, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác hoặc pháp luật có quy định khác;

c) Nền giấy và màu mực thể hiện nội dung hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung không tương phản nhau.

2. Biện pháp khắc phục hậu quả:

Buộc thực hiện đúng quy định về hình thức đối với hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đối với các hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này.

Điều 11. Hành vi vi phạm về đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

1. Phạt tiền từ 50.000.000 đồng đến 70.000.000 đồng đối với một trong các hành vi vi phạm sau:

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.

2. Biện pháp khắc phục hậu quả:

a) Buộc đăng ký, đăng ký lại hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đối với hành vi vi phạm quy định tại Điểm a Khoản 1 Điều này;

b) Buộc thông báo cho người tiêu dùng về việc thay đổi hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đối với hành vi vi phạm quy định tại Điểm b Khoản 1 Điều này.

Điều 12. Hành vi vi phạm về thực hiện hợp đồng theo mẫu

1. Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thực hiện một trong các hành vi vi phạm sau:

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

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.

2. Phạt tiền từ 20.000.000 đồng đến 30.000.000 đồng đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ 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 vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoặc trái với nguyên tắc chung về giao kết hợp đồng.

3. Biện pháp khắc phục hậu quả:

Buộc thực hiện các quy định về lưu giữ và cấp bản sao hợp đồng theo quy định đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này.

Điều 13. Hành vi vi phạm về thực hiện điều kiện giao dịch chung

1. Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ sử dụng điều kiện giao dịch chung thực hiện một trong các hành vi vi phạm sau:

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

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.

2. Phạt tiền từ 20.000.000 đồng đến 30.000.000 đồng đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ không thực hiện yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền về việc hủy bỏ hoặc sửa đổi 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.

3. Biện pháp khắc phục hậu quả:

a) Buộc thông báo công khai điều kiện giao dịch chung đối với hành vi vi phạm quy định tại Điểm a Khoản 1 Điều này;

b) Buộc xác định rõ thời điểm áp dụng điều kiện giao dịch chung hoặc buộc niêm yết điều kiện giao dịch chung ở nơi thuận lợi tại địa điểm giao dịch để người tiêu dùng có thể nhìn thấy đối với hành vi vi phạm quy định tại Điểm b Khoản 1 Điều này;

c) Buộc thực hiện việc hủy bỏ hoặc sửa đổi điều kiện giao dịch chung đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 2 Điều này.

Điều 14. Hành vi giao kết hợp đồng, điều kiện giao dịch chung với người tiêu dùng có điều khoản không có hiệu lực

1. Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 30.000.000 đồng đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ giao kết hợp đồng với người tiêu dùng có điều khoản không có hiệu lực theo quy định của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Phạt tiền từ 30.000.000 đồng đến 50.000.000 đồng đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này trong trường hợp hợp đồng liên quan là hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

3. Phạt tiền từ 50.000.000 đồng đến 70.000.000 đồng đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 2 Điều này trong trường hợp hành vi vi phạm được thực hiện từ 02 tỉnh, thành phố trở lên.

4. Biện pháp khắc phục hậu quả:

a) Buộc ký lại hoặc điều chỉnh nội dung hợp đồng, điều kiện giao dịch chung đã giao kết;

b) Buộc nộp vào ngân sách nhà nước số lợi bất hợp pháp có được do vi phạm hành chính đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1, 2 và 3 Điều này.

Mục 3

VI PHẠM ĐỐI VỚI MỘT SỐ LOẠI HỢP ĐỒNG KHÁC

Điều 15. Hành vi vi phạm về hợp đồng giao kết từ xa

1. Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trong khi giao kết hợp đồng từ xa với người tiêu dùng thực hiện một trong các hành vi vi phạm sau:

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

b) Không hoàn lại tiền trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày người tiêu dùng tuyên bố đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng đã giao kết hoặc không trả lãi đối với khoản tiền chậm trả cho người tiêu dùng theo quy định.

2. Biện pháp khắc phục hậu quả:

a) Buộc cung cấp đầy đủ, rõ ràng thông tin, tài liệu đối với hành vi vi phạm quy định tại Điểm a Khoản 1 Điều này;

b) Buộc hoàn lại tiền đối với hành vi vi phạm quy định tại Điểm b Khoản 1 Điều này.

Điều 16. Hành vi vi phạm về hợp đồng cung cấp dịch vụ liên tục

1. Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp dịch vụ liên tục tới người tiêu dùng thực hiện một trong các hành vi vi phạm sau:

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;

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, 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 hoặc khiếu nại về chất lượng dịch vụ;

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 của pháp luật;

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:

a) Buộc cung cấp đầy đủ, rõ ràng thông tin, tài liệu đối với hành vi vi phạm quy định tại Điểm a Khoản 1 Điều này;

b) Buộc thực hiện việc ký hợp đồng bằng văn bản hoặc cung cấp bản sao hợp đồng cho người tiêu dùng đối với hành vi vi phạm quy định tại Điểm b Khoản 1 Điều này;

c) Buộc hoàn lại tiền đối với hành vi vi phạm quy định tại Điểm c và h Khoản 1 Điều này;

d) Buộc tiếp tục cung cấp dịch vụ đối với hành vi vi phạm quy định tại Điểm e Khoản 1 Điều này;

đ) Buộc chấm dứt hành vi cản trở đối với hành vi vi phạm quy định tại Điểm g Khoản 1 Điều này.

Điều 17. Hành vi vi phạm về hợp đồng bán hàng tận cửa

1. Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh tận cửa thực hiện một trong các hành vi vi phạm sau:

a) Người bán hàng tận cửa không giới thiệu tên của tổ chức, cá nhân kinh doanh, số điện thoại liên lạc, địa chỉ, trụ sở, địa chỉ cơ sở chịu trách nhiệm về đề nghị giao kết hợp đồng;

b) Người bán hàng tận cửa cố tình tiếp xúc với người tiêu dùng để đề nghị giao kết hợp đồng trong trường hợp người tiêu dùng đã từ chối;

c) Từ chối cho người tiêu dùng rút lại giao kết trong trường hợp người tiêu dùng gửi văn bản thông báo về việc rút lại giao kết trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày ký kết hợp đồng;

d) Buộc người tiêu dùng thanh toán hoặc thực hiện các nghĩa vụ khác theo hợp đồng trước khi hết thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày ký kết hợp đồng, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác;

đ) Từ chối trách nhiệm đối với hoạt động của người bán hàng tận cửa trong trường hợp người đó gây thiệt hại cho người tiêu dùng.

2. Biện pháp khắc phục hậu quả:

a) Buộc cung cấp đầy đủ thông tin, tài liệu đối với hành vi vi phạm quy định tại Điểm a Khoản 1 Điều này;

b) Buộc chấm dứt hành vi vi phạm đối với hành vi vi phạm quy định tại Điểm b, c và d Khoản 1 Điều này;

c) Buộc chịu trách nhiệm đối với hoạt động của người bán hàng tận cửa đối với hành vi vi phạm quy định tại Điểm đ Khoản 1 Điều này.

Mục 4
VI PHẠM VỀ BẢO HÀNH HÀNG HÓA VÀ VI PHẠM VỀ
TRÁCH NHIỆM ĐỐI VỚI HÀNG HÓA CÓ KHUYẾT TẬT

Điều 18. Hành vi vi phạm về trách nhiệm bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện

1. Phạt tiền từ 5.000.000 đồng đến 10.000.000 đồng đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa có trách nhiệm bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện khi vi phạm một trong các nghĩa vụ sau:

a) Không cung cấp cho người tiêu dùng giấy tiếp nhận bảo hành, trong đó ghi rõ thời gian và điều kiện 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) 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.

2. Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng đối với một trong các hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này trong trường hợp hàng hóa, linh kiện, phụ kiện liên quan có giá trị từ trên 20.000.000 đồng đến 50.000.000 đồng.

3. Phạt tiền từ 20.000.000 đồng đến 30.000.000 đồng đối với một trong các hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này trong trường hợp hàng hóa, linh kiện, phụ kiện liên quan có giá trị từ trên 50.000.000 đồng đến 100.000.000 đồng.

4. Phạt tiền từ 30.000.000 đồng đến 40.000.000 đồng đối với một trong các hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này trong trường hợp hàng hóa, linh kiện, phụ kiện liên quan có giá trị từ trên 100.000.000 đồng đến 500.000.000 đồng.

5. Phạt tiền từ 40.000.000 đồng đến 50.000.000 đồng đối với một trong các hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này trong trường hợp hàng hóa, linh kiện, phụ kiện liên quan có giá trị từ trên 500.000.000 đồng đến 1 tỷ đồng.

6. Phạt tiền từ 50.000.000 đồng đến 60.000.000 đồng đối với một trong các hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này trong trường hợp hàng hóa, linh kiện, phụ kiện liên quan có giá trị từ trên 1 tỷ đồng đến 2 tỷ đồng.

7. Phạt tiền từ 60.000.000 đồng đến 70.000.000 đồng đối với một trong các hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này trong trường hợp hàng hóa, linh kiện, phụ kiện liên quan có giá trị trên 2 tỷ đồng.

8. Biện pháp khắc phục hậu quả:

Buộc thực hiện đầy đủ nghĩa vụ bảo hành theo cam kết hoặc theo quy định của pháp luật đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1, 2, 3, 4, 5, 6 và 7 Điều này.

Điều 19. Hành vi vi phạm về trách nhiệm thu hồi hàng hóa có khuyết tật

1. Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 30.000.000 đồng đối với tổ chức, cá nhân sản xuất, nhập khẩu hàng hóa thực hiện một trong các hành vi vi phạm sau:

a) Không tiến hành biện pháp cần thiết để ngừng việc cung cấp hàng hóa có khuyết tật trên thị trường;

b) Không thực hiện đúng việc thu hồi hàng hóa có khuyết tật theo nội dung đã thông báo công khai hoặc không thanh toán các chi phí phát sinh trong quá trình thu hồi.

2. Phạt tiền từ 30.000.000 đồng đến 50.000.000 đồng đối với tổ chức, cá nhân sản xuất, nhập khẩu hàng hóa thực hiện một trong các hành vi vi phạm sau:

a) Không thông báo công khai về hàng hóa khuyết tật và việc thu hồi hàng hóa đó theo quy định;

b) Không báo cáo kết quả thu hồi hàng hóa có khuyết tật cho cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định tại Khoản 4 Điều 22 Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. Biện pháp khắc phục hậu quả:

a) Buộc sửa chữa hoặc thu hồi hàng hóa có khuyết tật đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này;

b) Buộc thông báo công khai hoặc buộc báo cáo theo quy định của pháp luật đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 2 Điều này.

Mục 5

CÁC HÀNH VI VI PHẠM PHÁP LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG KHÁC

Điều 20. Hành vi vi phạm của cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên không phải đăng ký kinh doanh

1. Phạt cảnh cáo hoặc phạt tiền từ 500.000 đồng đến 1.000.000 đồng đối với cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên không phải đăng ký kinh doanh thực hiện một trong các hành vi vi phạm sau:

a) Không bảo đảm chất lượng, số lượng, công dụng, an toàn thực phẩm của hàng hóa, dịch vụ mà mình cung cấp cho người tiêu dùng theo quy định;

b) Cung cấp cho người tiêu dùng các loại hàng hóa, dịch vụ bị cấm kinh doanh, hạn chế kinh doanh và hàng hóa, dịch vụ khác không được kinh doanh theo quy định của pháp luật;

c) Không cung cấp đúng, đầy đủ thông tin về hàng hóa, dịch vụ mà mình cung cấp cho người tiêu dùng theo quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, pháp luật về thương mại và pháp luật khác có liên quan;

d) Không đổi lại hàng hóa hoặc không trả lại tiền cho người tiêu dùng và nhận lại hàng hóa trong trường hợp hàng hóa do mình cung cấp không đảm bảo chất lượng, số lượng, công dụng như thông tin đã cung cấp.

2. Phạt tiền từ 1.000.000 đồng đến 2.000.000 đồng đối với một trong các hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này trong trường hợp hàng hóa, dịch vụ liên quan có giá trị trên 2.000.000 đồng.

3. Biện pháp khắc phục hậu quả:

a) Buộc thực hiện đúng quy định pháp luật đối với hành vi vi phạm quy định tại Điểm a và b Khoản 1 Điều này;

b) Buộc cung cấp đầy đủ, rõ ràng thông tin, tài liệu đối với hành vi vi phạm quy định tại Điểm c Khoản 1 Điều này;

c) Buộc thực hiện nghĩa vụ đổi lại hàng hóa hoặc trả lại tiền và nhận lại hàng hóa đối với hành vi vi phạm quy định tại Điểm d Khoản 1 Điều này.

Điều 21. Hành vi vi phạm về cung cấp bằng chứng giao dịch

1. Phạt tiền từ 5.000.000 đồng đến 10.000.000 đồng đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thực hiện một trong các hành vi vi phạm sau:

a) Không cung cấp cho người tiêu dùng hóa đơn hoặc chứng từ, tài liệu liên quan đến giao dịch theo quy định của pháp luật hoặc theo yêu cầu của người tiêu dùng;

b) Không cho người tiêu dùng truy nhập, tải, lưu giữ và in hóa đơn, chứng từ, tài liệu trong trường hợp giao dịch bằng phương tiện điện tử.

2. Biện pháp khắc phục hậu quả:

a) Buộc cung cấp đầy đủ hóa đơn, chứng từ, tài liệu liên quan đến giao dịch đối với hành vi vi phạm quy định tại Điểm a Khoản 1 Điều này;

b) Buộc cho người tiêu dùng truy cập, tải, lưu giữ và in hóa đơn, chứng từ, tài liệu đối với hành vi vi phạm quy định tại Điểm b Khoản 1 Điều này.

Điều 22. Hành vi quấy rối người tiêu dùng

1. Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thực hiện một trong các hành vi vi phạm sau:

a) 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;

b) Có hành vi gây cản trở, ảnh hưởng đến công việc, sinh hoạt bình thường của người tiêu dùng.

2. Hình thức xử phạt bổ sung:

Tịch thu tang vật, phương tiện được sử dụng để thực hiện vi phạm hành chính đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này.

Điều 23. Hành vi ép buộc người tiêu dùng

1. Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 30.000.000 đồng đối với 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 vi phạm sau:

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

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

2. Hình thức xử phạt bổ sung:

Tịch thu tang vật, phương tiện được sử dụng để vi phạm hành chính đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này.

3. Biện pháp khắc phục hậu quả:

Buộc nộp vào ngân sách nhà nước số lợi bất hợp pháp có được do vi phạm hành chính đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này.

Điều 24. Vi phạm quy định khác về giao dịch với khách hàng và người tiêu dùng

Đối với các hành vi vi phạm quy định về giao dịch với khách hàng và người tiêu dùng khác, việc xử lý thực hiện theo quy định tại Điều 27 Nghị định số 06/2008/NĐ-CP ngày 16 tháng 01 năm 2008 của Chính phủ quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại.

Điều 25. Hành vi kinh doanh hàng hóa, dịch vụ không bảo đảm chất lượng

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ không bảo đảm chất lượng vi phạm quyền lợi người tiêu dùng bị xử phạt theo quy định tại Nghị định số 54/2009/NĐ-CP ngày 05 tháng 6 năm 2009 của Chính phủ quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực tiêu chuẩn, đo lường và chất lượng sản phẩm, hàng hóa.

2. Phạt tiền từ 50.000.000 đồng đến 70.000.000 đồng đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này trong các trường hợp sau:

a) 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;

b) Kinh doanh hàng hóa, dịch vụ không bảo đảm chất lượng gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến tính mạng, sức khỏe, tài sản của người tiêu dùng.

3. Hình thức xử phạt bổ sung:

Tịch thu tang vật, phương tiện được sử dụng để thực hiện vi phạm hành chính đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 và 2 Điều này.

4. Biện pháp khắc phục hậu quả:

a) Buộc thu hồi hàng hóa không bảo đảm chất lượng đối với các hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 và 2 Điều này;

b) Buộc nộp vào ngân sách nhà nước số lợi bất hợp pháp có được do vi phạm hành chính đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 và 2 Điều này.

Điều 26. Hành vi không thực hiện yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Phạt tiền từ 5.000.000 đồng đến 10.000.000 đồng đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ, tổ chức xã hội không giải trình hoặc không cung cấp thông tin, bằng chứng theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Biện pháp khắc phục hậu quả:

Buộc giải trình hoặc buộc cung cấp đầy đủ thông tin, tài liệu đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này.

Chương III

THẨM QUYỀN XỬ PHẠT VI PHẠM HÀNH CHÍNH TRONG LĨNH VỰC BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

Điều 27. Thẩm quyền của Cục trưởng Cục Quản lý cạnh tranh

Cục trưởng Cục Quản lý cạnh tranh có thẩm quyền sau đây:

1. Phạt cảnh cáo.
2. Phạt tiền đến 70.000.000 đồng;
3. Tước quyền sử dụng giấy phép, chứng chỉ hành nghề thuộc thẩm quyền.
4. Tịch thu tang vật, phương tiện được sử dụng để vi phạm hành chính.
5. Áp dụng các biện pháp khắc phục hậu quả quy định tại Chương II Nghị định này.

Điều 28. Thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã có thẩm quyền sau đây:
 - a) Phạt cảnh cáo;
 - b) Phạt tiền đến 2.000.000 đồng;
 - c) Tịch thu tang vật, phương tiện được sử dụng để vi phạm hành chính có giá trị đến 2.000.000 đồng;
 - d) Áp dụng các biện pháp khắc phục hậu quả quy định tại Chương II Nghị định này.
2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện có thẩm quyền sau đây:
 - a) Phạt cảnh cáo;
 - b) Phạt tiền đến 30.000.000 đồng;
 - c) Tước quyền sử dụng giấy phép, chứng chỉ hành nghề thuộc thẩm quyền;
 - d) Tịch thu tang vật, phương tiện được sử dụng để vi phạm hành chính;
 - đ) Áp dụng các biện pháp khắc phục hậu quả quy định tại Chương II Nghị định này.

3. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh có thẩm quyền sau đây:

- a) Phạt cảnh cáo;
- b) Phạt tiền đến 70.000.000 đồng;
- c) Tước quyền sử dụng giấy phép, chứng chỉ hành nghề thuộc thẩm quyền;
- d) Tịch thu tang vật, phương tiện được sử dụng để vi phạm hành chính;
- đ) Áp dụng các biện pháp khắc phục hậu quả quy định tại Chương II Nghị định này.

Điều 29. Thẩm quyền xử phạt của lực lượng Quản lý thị trường

1. Kiểm soát viên thị trường đang thi hành công vụ có quyền:

- a) Phạt cảnh cáo;
- b) Phạt tiền đến 200.000 đồng.

2. Đội trưởng Đội Quản lý thị trường có thẩm quyền sau:

- a) Phạt cảnh cáo;
- b) Phạt tiền đến 5.000.000 đồng;
- c) Tịch thu tang vật, phương tiện được sử dụng để vi phạm hành chính có giá trị đến 30.000.000 đồng;
- d) Áp dụng các biện pháp khắc phục hậu quả quy định tại Chương II Nghị định này.

3. Chi cục trưởng Chi cục Quản lý thị trường có thẩm quyền sau:

- a) Phạt cảnh cáo;
- b) Phạt tiền đến 20.000.000 đồng;
- c) Tước quyền sử dụng giấy phép, chứng chỉ hành nghề thuộc thẩm quyền;
- d) Tịch thu tang vật, phương tiện được sử dụng để vi phạm hành chính;
- đ) Áp dụng các biện pháp khắc phục hậu quả quy định tại Chương II Nghị định này.

Điều 30. Thẩm quyền xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các cơ quan khác

Cơ quan Công an nhân dân, Bộ đội Biên phòng, Cảnh sát biển, Hải quan, cơ quan Thuế, Thanh tra chuyên ngành và các cơ quan khác có quyền xử phạt đối với các hành vi vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền quy định tại Pháp lệnh xử lý vi phạm hành chính năm 2002 và Pháp lệnh sửa đổi, bổ sung một số điều của Pháp lệnh xử lý vi phạm hành chính năm 2008.

Điều 31. Lập biên bản vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1, Khi phát hiện vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, người có thẩm quyền đang thi hành công vụ phải kịp thời lập biên bản.

Người có thẩm quyền lập biên bản vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là: người có thẩm quyền xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; cán bộ, công chức thuộc các cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đang thi hành nhiệm vụ, công vụ được giao trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Việc lập biên bản vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tuân thủ theo quy định tại Điều 55 Pháp lệnh xử lý vi phạm hành chính năm 2002 và Điều 22 Nghị định số 128/2008/NĐ-CP ngày 16 tháng 12 năm 2008 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Pháp lệnh xử lý vi phạm hành chính năm 2002 và Pháp lệnh sửa đổi, bổ sung một số điều của Pháp lệnh xử lý vi phạm hành chính năm 2008.

3. Biên bản lập xong phải được giao cho tổ chức, cá nhân vi phạm một bản. Nếu biên bản do người không có thẩm quyền xử phạt lập hoặc vụ việc vượt quá thẩm quyền xử phạt của người lập biên bản thì trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày lập biên bản vi phạm hành chính, người lập biên bản phải gửi biên bản vi phạm hành chính (bản gốc) và toàn bộ tài liệu, hồ sơ có liên quan đến hành vi vi phạm đến người có thẩm quyền xử phạt để tiến hành xử phạt.

Điều 32. Mẫu biên bản, mẫu quyết định sử dụng trong xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Ban hành kèm theo Nghị định này là Phụ lục các mẫu biên bản, mẫu quyết định để sử dụng trong xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Chương IV ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 33. Hiệu lực thi hành

Nghị định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 5 năm 2012.

Điều 34. Trách nhiệm thi hành

1. Bộ trưởng Bộ Công Thương chịu trách nhiệm tổ chức thi hành Nghị định này.

2. Các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm thi hành Nghị định này./.

Nơi nhận:

- Ban Bí thư Trung ương Đảng;
- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc CP;
- VP BCĐ TW về phòng, chống tham nhũng;
- HĐND, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Văn phòng Trung ương và các Ban của Đảng;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Hội đồng Dân tộc và các Ủy ban của Quốc hội;
- Văn phòng Quốc hội;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;
- Ủy ban Giám sát tài chính Quốc gia;
- Kiểm toán Nhà nước;
- Ngân hàng Chính sách Xã hội;
- Ngân hàng Phát triển Việt Nam;
- Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam;
- Cơ quan Trung ương của các đoàn thể;
- VPCP: BTCN, các PCN, Công TTĐT, các Vụ, Cục, đơn vị trực thuộc, Công báo;
- Lưu: Văn thư, KTTH (5b).

**TM. CHÍNH PHỦ
THỦ TƯỚNG**

(Đã ký)

Nguyễn Tấn Dũng