

PHÁP LỆNH
**CỦA ỦY BAN THƯỜNG VỤ QUỐC HỘI SỐ 13/1999/PL-
UBTVQH10 NGÀY 27 THÁNG 4 NĂM 1999 BẢO VỆ QUYỀN
LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG**

Để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng; tăng cường hiệu lực quản lý nhà nước, nâng cao trách nhiệm của tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hoá, dịch vụ trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

Căn cứ vào Hiến pháp nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam năm 1992;

Căn cứ vào Nghị quyết của Quốc hội khoá X, kỳ họp thứ 4 về Chương trình xây dựng luật, pháp lệnh nhiệm kỳ Quốc hội khoá X và Chương trình xây dựng luật, pháp lệnh năm 1999;

Pháp lệnh này quy định việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

CHƯƠNG I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1

Người tiêu dùng là người mua, sử dụng hàng hoá, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng sinh hoạt của cá nhân, gia đình và tổ chức.

Điều 2

Bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng là trách nhiệm chung của toàn xã hội.

Cơ quan nhà nước, tổ chức kinh tế, tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp, đơn vị vũ trang nhân dân và mọi cá nhân có trách nhiệm thực hiện các quy định của Pháp lệnh này và các quy định khác của pháp luật có liên quan về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm tuyên truyền, giáo dục, động viên nhân dân tham gia các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và thi hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 3

Nhà nước khuyến khích việc tiêu dùng hợp lý, tiết kiệm.

Nhà nước có chính sách, biện pháp để phát triển nền kinh tế hàng hoá nhiều thành phần, củng cố các doanh nghiệp nhà nước giữ vai trò chủ đạo trong việc sản xuất, kinh doanh hàng hoá, dịch vụ thuộc nhu cầu thiết yếu có chất lượng nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Nhà nước khuyến khích mở rộng hợp tác quốc tế trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 4

Tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hoá, dịch vụ phục vụ tiêu dùng trong nước; tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá nhập khẩu phải chấp hành nghiêm chỉnh các quy định của Pháp lệnh này, pháp luật về thương mại, tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng hàng hoá, thực phẩm, quảng cáo, bảo vệ môi trường và các quy định khác của pháp luật có liên quan; nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

Điều 5

Người tiêu dùng có các quyền và trách nhiệm quy định tại Pháp lệnh này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Điều 6

Tổ chức, cá nhân nước ngoài hoạt động trên lãnh thổ Việt Nam phải thực hiện các quy định của pháp luật Việt Nam về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, trừ trường hợp điều ước quốc tế mà Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam ký kết hoặc tham gia có quy định khác.

Điều 7

Nghiêm cấm các hành vi sau đây:

Sản xuất, kinh doanh hàng cấm, hàng giả;

Sản xuất, kinh doanh, tiêu dùng hàng hoá, dịch vụ gây ô nhiễm nghiêm trọng môi trường, nguy hại đến tính mạng, sức khoẻ của con người, trái với thuần phong mỹ tục;

Thông tin, quảng cáo sai sự thật;

4. Các vi phạm khác nhằm lừa dối người tiêu dùng.

CHƯƠNG II QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG

Điều 8

Người tiêu dùng có quyền lựa chọn hàng hoá, dịch vụ; được cung cấp các thông tin trung thực về chất lượng, giá cả, phương pháp sử dụng hàng hoá, dịch vụ; được bảo đảm an toàn về tính mạng, sức khoẻ và môi trường khi sử dụng hàng hoá, dịch vụ; được hướng dẫn những hiểu biết cần thiết về tiêu dùng.

Điều 9

Người tiêu dùng có quyền đòi bồi hoàn, bồi thường thiệt hại khi hàng hoá, dịch vụ không đúng tiêu chuẩn, chất lượng, số lượng, giá cả đã công bố hoặc hợp đồng đã giao kết; khiếu nại, tố cáo, khởi kiện theo quy định của pháp luật đối với việc sản xuất, kinh doanh hàng cấm, hàng giả, hàng hoá, dịch vụ không đúng tiêu chuẩn, chất lượng, số lượng và việc thông tin, quảng cáo sai sự thật.

Điều 10

Người tiêu dùng có quyền đóng góp ý kiến trong việc xây dựng và thực hiện chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; yêu cầu tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hoá, dịch vụ thực hiện đúng trách nhiệm trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Người tiêu dùng có quyền yêu cầu tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh bảo đảm tiêu chuẩn, chất lượng hàng hoá, dịch vụ thuộc nhu cầu thiết yếu về ăn, mặc, ở, đi lại, học tập, bảo vệ sức khoẻ, bảo vệ môi trường và các hàng hoá, dịch vụ khác đã đăng ký, công bố.

Điều 11

Người tiêu dùng được thành lập tổ chức để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình theo quy định của pháp luật.

Người tiêu dùng trực tiếp hoặc thông qua đại diện để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình.

Điều 12

Người tiêu dùng có trách nhiệm tự bảo vệ mình trong việc tiêu dùng hàng hoá, dịch vụ; thực hiện đúng hướng dẫn về phương pháp sử dụng hàng hoá, dịch vụ; không được tiêu dùng hàng hoá, dịch vụ gây tổn hại đến môi trường, trái với thuần phong mỹ tục, gây nguy hại đến tính mạng, sức khoẻ của mình và cộng đồng.

Điều 13

Người tiêu dùng có trách nhiệm phát hiện, tố cáo các hành vi gian dối về tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng, nhãn hiệu hàng hoá, giá cả và các hành vi lừa dối khác của tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hoá, dịch vụ, gây thiệt hại cho mình và cộng đồng theo quy định của pháp luật.

CHƯƠNG III

TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN SẢN XUẤT, KINH DOANH HÀNG HOÁ, DỊCH VỤ

Điều 14

Tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hoá, dịch vụ có đăng ký kinh doanh phải đăng ký, công bố tiêu chuẩn, chất lượng hàng hoá, dịch vụ theo quy định của pháp luật và thực hiện đúng cam kết với người tiêu dùng; phải thường xuyên kiểm tra về an toàn, chất lượng hàng hoá, dịch vụ, thực hiện việc cân, đong, đo, đếm chính xác.

Chính phủ quy định cụ thể việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong trường hợp sản xuất, kinh doanh hàng hoá, dịch vụ không đăng ký, công bố tiêu chuẩn, chất lượng hàng hoá, dịch vụ.

Điều 15

Tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hoá, dịch vụ phải thông tin, quảng cáo chính xác và trung thực về hàng hoá, dịch vụ; niêm yết giá hàng hoá, dịch vụ; công bố điều kiện, thời hạn, địa điểm bảo hành và hướng dẫn sử dụng hàng hoá, dịch vụ của mình cho người tiêu dùng.

Điều 16

Tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hoá, dịch vụ phải giải quyết kịp thời mọi khiếu nại của người tiêu dùng về hàng hoá, dịch vụ của mình không đúng tiêu chuẩn, chất lượng, số lượng, giá cả đã công bố hoặc hợp đồng đã giao kết; thực hiện trách nhiệm bảo hành hàng hoá, dịch vụ đối với khách hàng.

Điều 17

Tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hoá, dịch vụ có trách nhiệm thu thập, nghiên cứu, tiếp thu ý kiến đóng góp của người tiêu dùng; bồi hoàn, bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.

CHƯƠNG IV

QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

Điều 18

Nội dung quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng bao gồm:

Ban hành và tổ chức thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

Xây dựng và tổ chức thực hiện các chính sách về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, về tiêu dùng hợp lý, tiết kiệm;

Chỉ đạo và phối hợp các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân các cấp;

Đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

Tuyên truyền, giáo dục, phổ biến pháp luật và những hiểu biết liên quan đến việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

Hợp tác quốc tế trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

Kiểm tra, thanh tra việc chấp hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; giải quyết khiếu nại, tố cáo của người tiêu dùng; xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 19

Chính phủ thống nhất quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong phạm vi cả nước.

Cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng chịu trách nhiệm trước Chính phủ thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Chính phủ quy định cụ thể cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 20

Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp với cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong việc thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Chính phủ quy định cụ thể trách nhiệm của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ quy định tại khoản 1 điều này.

Điều 21

Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân các cấp trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm thực hiện, giám sát, kiểm tra việc thi hành chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương.

CHƯƠNG V

GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO VÀ XỬ LÝ VI PHẠM

Điều 22

Người tiêu dùng trực tiếp hoặc thông qua đại diện để thực hiện việc khiếu nại, yêu cầu bồi hoàn, bồi thường đối với tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đã gây thiệt hại cho mình theo quy định của pháp luật.

Điều 23

Việc khiếu nại của người tiêu dùng đối với tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hoá, dịch vụ được giải quyết trước hết theo nguyên tắc hoà giải, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác. Trong trường hợp không hoà giải được, người tiêu dùng có quyền khiếu nại hoặc khởi kiện theo quy định của pháp luật.

Điều 24

Người tiêu dùng trực tiếp hoặc thông qua đại diện của mình tố cáo với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền về những hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 25

Cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các cơ quan nhà nước có liên quan có trách nhiệm giải quyết kịp thời theo thẩm quyền các khiếu nại, tố cáo của người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.

Điều 26

Người nào sản xuất, kinh doanh hàng cấm, thuốc chữa bệnh giả, thực phẩm giả và các loại hàng giả khác; thực phẩm không bảo đảm tiêu chuẩn vệ sinh, an toàn; sản xuất, kinh doanh, tiêu dùng hàng hoá, dịch vụ gây ô nhiễm nghiêm trọng đến môi trường, nguy hại đến tính mạng, sức khoẻ của con người, trái với thuần phong mỹ tục; thông tin, quảng cáo sai sự thật; gian lận trong cân, đong,

đo, đếm hoặc có hành vi khác 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 hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự; nếu gây thiệt hại cho người tiêu dùng thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

Điều 27

Người nào lợi dụng chức vụ, quyền hạn vi phạm hoặc bao che cho người khác 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 truy cứu trách nhiệm hình sự.

Điều 28

Người nào có hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng mà gây thiệt hại cho tổ chức, cá nhân khác thì ngoài việc bị xử lý theo quy định tại các Điều 26 và 27 của Pháp lệnh này, còn phải bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật.

CHƯƠNG VI ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 29

Pháp lệnh này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 10 năm 1999.

Điều 30

Chính phủ quy định chi tiết thi hành Pháp lệnh này.

**TM. ỦY BAN THƯỜNG VỤ QUỐC HỘI
CHỦ TỊCH**

(Đã ký)

Nông Đức Mạnh