



TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KINH DOANH TRONG GIAO DỊCH TỪ XA



Điều 37; Khoản 3, Điều 38
Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023

Giao dịch từ xa là giao dịch được thực hiện trên không gian mạng, phương tiện điện tử hoặc phương tiện khác mà người tiêu dùng không được kiểm tra, tiếp xúc trực tiếp với sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ trước khi tham gia giao dịch. Vấn đề này đã được luật hóa chính thức trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023.

- Khi thực hiện giao dịch từ xa, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải cung cấp chính xác và đầy đủ cho người tiêu dùng các thông tin sau đây:

Tên, địa chỉ, số điện thoại, phương thức liên hệ khác (nếu có) của tổ chức, cá nhân kinh doanh hoặc của đại diện của tổ chức, cá nhân kinh doanh tại Việt Nam (nếu có);



Số giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp hoặc mã số doanh nghiệp hoặc tài liệu tương đương khác đối với tổ chức kinh tế; mã số thuế cá nhân đối với cá nhân;

Đo lường, số lượng, khối lượng, chất lượng, công dụng, giá, nguồn gốc, xuất xứ, thời hạn sử dụng của sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ;



Chi phí giao hàng (nếu có);

Phương thức, thời hạn thanh toán; thời gian, địa điểm, phương thức bán, cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; điều kiện và phương thức đổi, trả sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ;



Thời gian có hiệu lực của đề nghị thực hiện giao dịch;

Thông tin về các khoản phí, chi phí, thuế giá trị gia tăng, cách thức tính phí, chi phí có thể phát sinh và các điều kiện giao dịch chung áp dụng trong quá trình cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng;



Chi tiết về công dụng, cách thức sử dụng, bảo hành của sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ;

Thỏa thuận lựa chọn cách thức xử lý hợp đồng với tổ chức, cá nhân kinh doanh;

Trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp không chính xác hoặc không đầy đủ thông tin theo quy định, thì người tiêu dùng có quyền sau đây:

Yêu cầu cơ quan có thẩm quyền tuyên bố hợp đồng vô hiệu hoặc hủy bỏ hợp đồng theo quy định của pháp luật về dân sự

Trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày giao kết hợp đồng, đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng đã giao kết và thông báo cho tổ chức, cá nhân kinh doanh. Người tiêu dùng không phải trả bất kỳ chi phí nào dưới mọi hình thức để chấm dứt thực hiện hợp đồng, trừ chi phí đối với phần sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ đã sử dụng

Quy trình xử lý việc đổi, trả sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ hoặc chấm dứt thực hiện hợp đồng đã giao kết;



Quy trình tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng

- Trường hợp giao dịch được thực hiện thông qua điện thoại hoặc hình thức liên lạc, đàm thoại khác, tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm thông tin ngay từ đầu về tên, địa chỉ của mình và mục đích của cuộc đàm thoại.

- Trường hợp giao dịch được thực hiện trên không gian mạng, tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm thực hiện quy định của Luật này, pháp luật về thương mại điện tử và quy định khác của pháp luật có liên quan.