

Số: /UBND - VHXX
V/v tuyên truyền các văn bản chỉ đạo
của UBND tỉnh Thái Nguyên

Chợ Chu, ngày tháng 4 năm 2024

Kính gửi:

- Các ban ngành, đoàn thể thị trấn Chợ Chu;
- Các tổ dân phố trên địa bàn thị trấn Chợ Chu.

Thực hiện Công văn số 1788/UBND-VHTT ngày 29/3/2024 của UBND huyện Định Hóa về việc tuyên truyền các văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh Thái Nguyên. UBND thị trấn Chợ Chu đề nghị các ban ngành, đoàn thể và các tổ dân phố thực hiện tuyên truyền một số nội dung sau:

1. Nội dung tuyên truyền

1.1. Tuyên truyền công tác phòng, chống bệnh Đại

- Tuyên truyền nội dung Quyết định số 2151/QĐ-TTg ngày 21/12/2021 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Chương trình quốc gia phòng, chống bệnh Đại giai đoạn 2022 - 2030 và Công điện số 22/CĐ-TTg ngày 14/3/2024 của Thủ tướng Chính phủ về việc tập trung thực hiện nghiêm công tác phòng, chống bệnh Đại.

- Thông tin tuyên truyền tới người dân về đặc điểm và tính chất nguy hiểm của bệnh Đại, cách nhận biết người và động vật mắc bệnh Đại, nghi mắc bệnh Đại và biện pháp xử lý, phòng, chống bệnh Đại ở người và động vật; chủ trương, chính sách và quy định về quản lý nuôi chó, mèo và tiêm vắc xin Đại cho chó, mèo; các biện pháp phòng, chống bệnh Đại, xây dựng vùng an toàn bệnh Đại; xử lý vi phạm các trường hợp vi phạm, không tuân thủ các quy định về quản lý chó, mèo nuôi, tiêm vắc xin Đại cho chó, mèo, không tuân thủ các biện pháp phòng, chống bệnh Đại.

- Tuyên truyền nâng cao nhận thức cộng đồng về tính chất nguy hiểm của bệnh Đại và các biện pháp phòng chống bệnh Đại ở người; hướng dẫn người bị chó, mèo cắn xử lý y tế ban đầu ngay sau khi bị chó, mèo cắn và đến các cơ sở y tế để được điều trị dự phòng kịp thời. Không sử dụng thuốc đông y (thuốc nam, thuốc bắc) hoặc các loại thuốc khác không theo quy định của ngành y tế thay thế vắc xin để điều trị dự phòng bệnh Đại khi bị chó, mèo cắn.

1.2. Tuyên truyền công tác phòng, chống dịch bệnh truyền nhiễm ở người

- Thông tin, tuyên truyền các mục tiêu và nhiệm vụ, giải pháp thực hiện phòng, chống dịch bệnh truyền nhiễm ở người theo Kế hoạch số 43/KH-UBND ngày 15/3/2024 về phòng, chống dịch bệnh truyền nhiễm ở người trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên năm 2024.

- Tăng cường công tác tuyên truyền về vệ sinh và phòng chống dịch, thông tin kịp thời, chính xác về tình hình dịch bệnh; tập trung tuyên truyền, khuyến cáo cho cộng đồng những biện pháp phòng chống dịch bệnh, lợi ích của vắc xin phòng bệnh tạo sự ủng hộ, đồng thuận của người dân với tiêm chủng vắc xin; kiến thức về các bệnh từ động vật sang người và từ người sang người như: các loại cúm A, tay chân

miệng, sỏi, tiêu chảy cấp nguy hiểm, sốt xuất huyết, bệnh do vi rút Zika, viêm màng não do não mô cầu, quai bị... những kiến thức phòng chống dịch bệnh để mọi người dân đều biết và có ý thức tự giác phòng tránh cho bản thân, gia đình và cộng đồng.

1.3. Tuyên truyền Tháng hành động về an toàn, vệ sinh lao động

- Tuyên truyền Tháng hành động về an toàn, vệ sinh lao động năm 2024 được diễn ra từ ngày 01/5/2024 đến ngày 31/5/2024 với chủ đề ***“Tăng cường đảm bảo an toàn, vệ sinh lao động tại nơi làm việc và trong chuỗi cung ứng”***.

- Tuyên truyền về Luật An toàn, vệ sinh lao động và Kế hoạch số 46/KH-UBND ngày 19/3/2024 của UBND tỉnh về tổ chức Tháng hành động về an toàn, vệ sinh lao động năm 2024 trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.

1.4. Tuyên truyền Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam

- Tuyên truyền các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2024 với chủ đề là: ***“Thông tin minh bạch - Tiêu dùng an toàn”***.

- Tuyên truyền về pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; phổ biến kiến thức, quy định pháp luật và các hoạt động bảo đảm an toàn thực phẩm cho nhân dân; tuyên truyền tạo thói quen tiêu dùng lành mạnh, bền vững như: khuyến khích kinh doanh, tiêu dùng các sản phẩm an toàn, tốt cho sức khỏe người tiêu dùng, bảo vệ môi trường; sử dụng các nguồn năng lượng và nguyên liệu thân thiện môi trường.

2. Công chức Văn hóa-xã hội

Tuyên truyền các nội dung tại mục 1 văn bản này trên Trang thông tin điện tử và tuyên truyền bằng các hình thức khác phù hợp với tình hình đặc điểm của thị trấn, hướng dẫn các tổ dân phố tiếp sóng các chương trình phát thanh tuyên truyền các nội dung nêu trên.

3. Các đoàn thể, tổ dân phố

Tuyên truyền sâu rộng đến toàn thể các cán bộ công chức, viên chức, người lao động và nhân dân trên địa bàn về các nội dung tại mục 1 của văn bản này; thực hiện tiếp sóng trên hệ thống đài truyền thanh của huyện; tuyên truyền trên nhóm Zalo, tùy điều kiện thực tế tại tổ dân phố sử dụng các hình thức tuyên truyền phù hợp để đông đảo mọi tầng lớp Nhân dân trên địa bàn được biết.

UBND thị trấn Chợ Chu đề nghị các ban ngành, đoàn thể, tổ dân phố triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Đảng ủy, TT HĐND;
- Lãnh đạo UBND;
- Như kính gửi;
- Lưu: VP, VHXX.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Trung Kiên

CHƯƠNG TRÌNH QUỐC GIA
PHÒNG, CHỐNG BỆNH ĐẠI, GIAI ĐOẠN 2022 - 2030
(Kèm theo Quyết định số 2151/QĐ-TTg ngày 21/12/2021 của Thủ tướng Chính phủ)

I. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu chung

Kiểm soát được bệnh Đại trên đàn chó, mèo nuôi và phần đầu không có người tử vong vì bệnh Đại vào năm 2030, góp phần bảo vệ sức khỏe người dân và cộng đồng.

2. Mục tiêu cụ thể

a) Đối với phòng, chống bệnh Đại ở động vật

- Quản lý được 70% số hộ nuôi chó, mèo và số chó, mèo nuôi trong giai đoạn 2022 - 2025; trên 90% trong giai đoạn 2026 - 2030.

- Tiêm vắc xin Đại cho 70% tổng đàn chó, mèo nuôi trong giai đoạn 2022 - 2025 và 80% trong giai đoạn 2026 - 2030.

- Trên 70% số tỉnh, thành phố giám sát được chó, mèo mắc, nghi mắc bệnh Đại trong giai đoạn 2022 - 2025 và trên 90% trong giai đoạn 2026 - 2030.

- Xây dựng thành công thêm ít nhất 10 vùng an toàn dịch bệnh Đại cấp huyện hoặc vùng liên huyện và ít nhất 10 cơ sở an toàn dịch bệnh Đại cấp xã, phường. Duy trì 100% các vùng, cơ sở đã được công nhận an toàn dịch bệnh Đại trong giai đoạn 2017 - 2021.

b) Đối với phòng, chống bệnh Đại ở người

- 100% các quận, huyện có điểm tiêm vắc xin Đại và huyết thanh kháng Đại cho người.

- 100% các tỉnh, thành phố thực hiện truyền thông nguy cơ và nâng cao nhận thức về bệnh Đại ở cộng đồng, trường học.

- 100% số người tiêm vắc xin phòng bệnh Đại do động vật cắn được báo cáo qua hệ thống báo cáo quốc gia.

- 90% số người bị phơi nhiễm với bệnh Đại được điều trị dự phòng sau phơi nhiễm.

- Đến năm 2025, không còn tỉnh, thành phố có nguy cơ cao về bệnh Đại trên người; đến 2027 không còn tỉnh, thành phố có nguy cơ trung bình về bệnh Đại trên người.

- Đến năm 2025, giảm 50% số người tử vong vì bệnh Đại so với giai đoạn 2017 - 2021 và phần đầu không còn người tử vong vì bệnh Đại vào năm 2030.

II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP TRỌNG TÂM

1. Quản lý đàn chó, mèo

a) Chủ nuôi chó, mèo

Chủ nuôi chó, mèo có trách nhiệm đăng ký, khai báo nuôi chó, mèo với chính quyền cấp xã; cam kết nuôi nhốt chó, mèo trong khuôn viên gia đình; chó, mèo khi đưa ra khỏi nhà phải được xích, rọ mõm và có người dắt để phòng cắn người; nếu thả chó, mèo thả rông cắn người thì phải chi trả những chi phí liên quan theo quy định; từng bước áp dụng việc đánh dấu để nhận diện (đeo vòng cổ) cho chó, mèo đã được tiêm vắc xin Đại.

b) Chính quyền các cấp

- Tổ chức quản lý, lập danh sách hộ nuôi chó hoặc sổ quản lý chó, mèo; cập nhật số liệu nuôi tại địa phương trên Hệ thống báo cáo trực tuyến quản lý chó, mèo. Định kỳ tối thiểu 02 lần/năm, báo cáo cập nhật số liệu các hộ nuôi và tổng đàn chó, mèo chi tiết đến cấp xã.

- Căn cứ tình hình thực tiễn tại địa phương để quyết định thành lập đội bắt chó, mèo thả rông, chó không đeo rọ mõm, nghi mắc bệnh Đại, cưỡng chế tiêm vắc xin Đại cho chó, mèo.

- Xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm hành chính trong quản lý nuôi chó, mèo, không tiêm vắc xin Đại cho chó, mèo theo quy định của pháp luật.

c) Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn

Ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong phòng, chống dịch bệnh động vật, quản lý chó, mèo nuôi; rà soát, đầu tư xây dựng, nâng cấp và tổ chức hướng dẫn sử dụng Hệ thống báo cáo trực tuyến số liệu dịch bệnh, tổng đàn, tiêm vắc xin Đại cho đàn chó, mèo, giám sát, vùng, cơ sở an toàn bệnh Đại.

2. Tiêm phòng vắc xin Đại cho đàn chó, mèo

a) Yêu cầu chung về tiêm vắc xin Đại

- Đối tượng và phạm vi tiêm phòng: Toàn bộ đàn chó, mèo nuôi trong địa bàn cấp xã; chó, mèo đã tiêm vắc xin Đại nên được đánh dấu để nhận diện (vòng đeo cổ).

- Thời điểm và tần suất: Hằng năm, ưu tiên tiêm vào trước thời điểm nắng nóng, trước mùa hè. Tổ chức tiêm vắc xin Đại cho trên 70% đàn chó, mèo đã hết thời gian miễn dịch, mới nuôi, bảo đảm tối thiểu 1 lần/năm trong giai đoạn 2022 - 2025; tiêm vắc xin Đại cho trên 80% đàn chó, mèo thuộc diện tiêm trong giai đoạn 2026 - 2030; thường xuyên rà soát, tiêm bổ sung cho đàn chó, mèo mới phát sinh.

- Sử dụng vắc xin: Theo hướng dẫn của nhà sản xuất vắc xin hoặc theo hướng dẫn của Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn.

b) Tổ chức tiêm vắc xin Đại

- Ủy ban nhân dân cấp tỉnh chỉ đạo cơ quan quản lý chuyên ngành thú y địa phương xây dựng kế hoạch và dự toán kinh phí; phê duyệt kế hoạch và bố trí kinh phí hỗ trợ mua vắc xin, tổ chức tiêm vắc xin Đại cho đàn chó, mèo trên phạm vi cấp tỉnh đồng loạt vào cùng một thời điểm; chỉ đạo cơ quan quản lý chuyên ngành thú y địa phương hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ cho lực lượng tham gia bắt chó, mèo để tiêm vắc xin Đại.

- Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm bố trí các lực lượng thống kê đàn chó, mèo nuôi; tuyên truyền, vận động chủ nuôi chó, mèo chủ động kinh phí tiêm vắc xin Đại; phối hợp với cơ quan thú y để triển khai tiêm vắc xin Đại đảm bảo đạt yêu cầu, phối hợp tổ chức hướng dẫn, giám sát việc tiêm phòng và cấp Giấy chứng nhận tiêm phòng bệnh Đại, đánh giá kết quả tiêm phòng, thực hiện vệ sinh, khử trùng tiêu độc tại khu vực đã tổ chức tiêm phòng.

- Nhân viên thú y cấp xã, những người có chứng chỉ hành nghề thú y, các cơ sở có đủ điều kiện hành nghề khám chữa bệnh cho chó, mèo thực hiện tiêm phòng vắc xin Đại cho chó, mèo, cấp Giấy chứng nhận tiêm phòng và báo cáo số liệu tiêm phòng theo hướng dẫn của cơ quan thú y và chính quyền địa phương theo quy định.

3. Điều trị dự phòng sau phơi nhiễm cho người

a) Yêu cầu chung đối với điều trị dự phòng sau phơi nhiễm

Tất cả những người bị chó, mèo cắn, cào, phơi nhiễm, có nguy cơ nhiễm với bệnh Đại nhưng chưa được tiêm vắc xin Đại phải được điều trị dự phòng.

b) Tổ chức điều trị dự phòng

Bộ Y tế xây dựng kế hoạch quốc gia về cung ứng, sử dụng vắc xin phòng Đại cho người bị chó, mèo cắn, người có nguy cơ cao phơi nhiễm bệnh Đại; kiện toàn, mở rộng số lượng điểm tiêm vắc xin và huyết thanh kháng Đại để phục vụ công tác điều trị dự phòng, đảm bảo khả năng dễ tiếp cận, giá thành thấp, đặc biệt ở khu vực có nguy cơ cao, mỗi huyện có ít nhất 01 điểm tiêm có đủ cơ sở vật chất, trang thiết bị, vật tư và nguồn nhân lực cho điều trị dự phòng; đảm bảo đủ trang thiết bị, vắc xin và huyết thanh kháng Đại đã được cấp phép sử dụng; hỗ trợ điều trị dự phòng cho người nghèo tại các khu vực đồng bào dân tộc thiểu số, vùng sâu, vùng xa, vùng đặc biệt khó khăn, vùng miền núi khu vực II, III, người có công với cách mạng, người tham gia công tác phòng chống dịch và các đối tượng đặc biệt khác do chính quyền địa phương quyết định.

4. Rà soát, hoàn thiện thể chế, chính sách về phòng, chống bệnh Đại

- Rà soát, hoàn thiện các văn bản quy định, hướng dẫn về phòng, chống bệnh Đại; quy định cụ thể việc bắt, nhốt giữ, xử lý chó, mèo thả rông; các quy định về xử phạt vi phạm hành chính đối với hành vi đưa chó không có rọ mõm ra nơi công cộng, không thực hiện tiêm phòng vắc xin Đại cho chó, mèo...

- Nghiên cứu, xây dựng chính sách hỗ trợ mua vắc xin Đại và tổ chức tiêm phòng miễn phí cho đàn chó, mèo tại các ổ dịch, khu vực đồng bào dân tộc thiểu số, vùng sâu, vùng xa, vùng đặc biệt khó khăn, vùng miền núi khu vực II, III, vùng biên giới,...; hỗ trợ xây dựng và duy trì vùng, cơ sở an toàn dịch bệnh đối với bệnh Đại.

- Xây dựng, sửa đổi, bổ sung chính sách mua vắc xin Đại cho người; chính sách hỗ trợ vắc xin Đại, tiêm phòng miễn phí cho nhân viên thú y, nhân viên y tế, người tham gia phòng, chống dịch bệnh Đại; điều trị, chăm sóc trong trường hợp rủi ro nghề nghiệp; chính sách hỗ trợ vắc xin Đại, huyết thanh kháng Đại, điều trị dự phòng cho người nghèo/cận nghèo tại các khu vực đồng bào dân tộc thiểu số, vùng sâu, vùng xa, vùng đặc biệt khó khăn, vùng miền núi khu vực II, III, người có công với cách mạng, một số trường hợp đặc biệt khác; chính sách thanh toán bảo hiểm tai nạn do động vật cắn đảm bảo tất cả những người dân được tiếp cận với dịch vụ tiêm vắc xin phòng Đại.

- Xây dựng quy chế phối hợp giữa cơ quan thú y và cơ quan y tế, bảo đảm kịp thời chia sẻ thông tin bệnh Đại và triển khai nhanh nhất, hiệu quả nhất các biện pháp phòng, chống bệnh Đại.

5. Thông tin, tuyên truyền nâng cao nhận thức, thái độ và thay đổi hành vi trong phòng, chống bệnh Đại

a) Nội dung thông tin, tuyên truyền

- Đặc điểm và tính chất nguy hiểm của bệnh Đại, cách nhận biết người và động vật mắc bệnh Đại, nghi mắc bệnh Đại và biện pháp xử lý, phòng, chống bệnh Đại ở người và động vật; chủ trương, chính sách và quy định về quản lý nuôi chó, mèo và tiêm vắc xin Đại cho chó, mèo; các biện pháp phòng, chống bệnh Đại, xây dựng vùng an toàn bệnh Đại; xử lý vi phạm các trường hợp vi phạm, không tuân thủ các quy định về quản lý chó, mèo nuôi, tiêm vắc xin Đại cho chó, mèo, không tuân thủ các biện pháp phòng, chống bệnh Đại.

- Nâng cao nhận thức cộng đồng về tính chất nguy hiểm của bệnh Đại và các biện pháp phòng chống bệnh Đại ở người; hướng dẫn người bị chó, mèo cắn xử lý y tế ban đầu ngay sau khi bị chó, mèo cắn và đến các cơ sở y tế để được điều trị dự phòng kịp thời. Không sử dụng thuốc đông y (thuốc nam, thuốc bắc) hoặc các loại thuốc khác không theo quy định của ngành y tế thay thế vắc xin để điều trị dự phòng bệnh Đại khi bị chó, mèo cắn.

- Các nội dung và tổ chức thực hiện Chương trình quốc gia phòng, chống bệnh Đại, giai đoạn 2022-2030 với mục tiêu quan trọng không có người tử vong vì bệnh Đại vào năm 2030.

b) Phương thức thông tin, tuyên truyền

- Truyền thông qua các chương trình truyền hình, phát thanh của trung ương, địa phương, bảng tin công cộng tại nơi đông người, các điểm sinh hoạt văn hóa, sinh hoạt cộng đồng của người dân.

- Tổ chức thông tin, tuyên truyền lưu động ở cơ sở; tuyên truyền, vận động thông qua các báo cáo viên, tuyên truyền viên, cán bộ y tế, thú y cơ sở; xây dựng, in ấn, phát miễn phí các tài liệu tuyên truyền (tờ rơi, pa nô, sách mỏng, sách số tay, poster...); truyền thông học đường về phòng, chống bệnh Đại; phát động hưởng ứng và tổ chức mít tinh Ngày "Thế giới phòng chống bệnh Đại" vào ngày 28/9 hàng năm; tổ chức các hội thảo, hội nghị, tập huấn chuyên đề, các buổi tọa đàm, nói chuyện, giao lưu trực tuyến, tổ chức sự kiện,...

c) Thời điểm và tần suất tuyên truyền

Thông tin, tuyên truyền về các nội dung phòng, chống bệnh Đại trên người và động vật phải được thực hiện thường xuyên, liên tục, đặc biệt vào thời điểm trước mùa nắng nóng (mùa hè), trước thời điểm tổ chức tiêm vắc xin Đại cho chó, mèo nhất là tại các khu vực đông dân cư và có nuôi nhiều chó, mèo, khu vực có nguy cơ cao về bệnh Đại, khu vực ổ dịch (có người tử vong do bệnh Đại).

6. Điều tra, ứng phó, xử lý ổ dịch Đại

Điều tra, xử lý dịch bệnh Đại trên động vật và người bảo đảm tuân thủ các quy định của pháp luật về thú y và y tế, cụ thể như sau:

a) Chủ nuôi chó, mèo

Chủ nuôi chó, mèo có trách nhiệm báo cáo, cung cấp thông tin chính xác cho chính quyền địa phương, cán bộ thú y, y tế gần nhất khi phát hiện động vật mắc bệnh, nghi mắc bệnh, chết do Đại; cách ly theo dõi động vật có dấu hiệu nghi mắc bệnh Đại, tiêu hủy động vật mắc bệnh Đại theo hướng dẫn của cơ quan thú y và chính quyền địa phương; nghiêm cấm mua bán, giết mổ, sử dụng sản phẩm động vật nghi mắc bệnh Đại; không vứt xác động vật ra môi trường; thực hiện vệ sinh, khử trùng, tiêu độc, tiêu hủy bắt buộc động vật nghi mắc bệnh, mắc bệnh, chết do bệnh Đại.

b) Cơ quan thú y chủ trì, phối hợp với cơ quan y tế, chính quyền cơ sở

Cơ quan thú y có trách nhiệm hướng dẫn thực hiện tiêu hủy ngay động vật mắc bệnh; tiến hành điều tra ổ dịch và lấy mẫu động vật để xét nghiệm bệnh Đại; thực hiện tiêm vắc xin Đại để phòng, chống dịch bệnh; hướng dẫn thực hiện vệ sinh, khử trùng, tiêu độc, tiêu hủy bắt buộc động vật mắc bệnh, nghi mắc bệnh, chết do bệnh Đại; theo dõi nuôi cách ly động vật nghi mắc Đại cần người theo quy định; trình cấp có thẩm quyền xem xét, quyết định công bố dịch, công bố hết dịch theo quy định; tham mưu cho Ủy ban nhân dân, các ban ngành chức năng có liên quan tổ chức triển khai phòng, chống bệnh Đại theo quy định; báo cáo dịch bệnh theo quy định của Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; lập biên bản vi phạm hành chính và trình cấp có thẩm quyền ra quyết định xử phạt các trường hợp vi phạm trong phòng, chống dịch bệnh Đại; thông báo cho cơ quan y tế để giám sát, phòng chống bệnh Đại.

c) Cơ quan y tế chủ trì, phối hợp với cơ quan thú y, chính quyền cơ sở

Cơ quan y tế có trách nhiệm hướng dẫn xử lý bệnh nhân tử vong do bệnh Đại, mai táng theo quy định của bệnh truyền nhiễm cấp tính nguy hiểm nhóm B. Người trong gia đình tiếp xúc trực tiếp, cán bộ y tế tiếp xúc trực tiếp với bệnh nhân cần được điều trị dự phòng; phối hợp với cơ quan thú y và chính quyền địa phương để xác định người cần đi điều trị dự phòng, hướng dẫn người bị chó, mèo cắn đi điều trị dự phòng tại các cơ sở y tế; thông báo, chia sẻ kịp thời thông tin người bị chó, mèo cắn phải đi điều trị dự phòng tại cơ sở y tế (trong vòng 24 giờ) cho cơ quan thú y địa phương để giám sát, phòng chống bệnh Đại trên động vật; truyền thông, hướng dẫn người bị phơi nhiễm đến các cơ sở y tế để được điều trị dự phòng; phối hợp với cơ quan thú y và chính quyền cơ sở để xác định người cần đi điều trị dự phòng, hướng dẫn người bị chó, mèo cắn đi điều trị dự phòng tại các cơ sở y tế; thực hiện các biện pháp chống dịch khác theo quy định hiện hành; thông báo, chia sẻ kịp thời thông tin người bị chó, mèo cắn phải đi điều trị dự phòng tại cơ sở y tế cho cơ quan thú y địa phương để giám sát, phòng chống bệnh Đại trên động vật.

d) Ủy ban nhân dân các cấp

Ủy ban nhân dân các cấp có trách nhiệm tổ chức xử lý ổ dịch, tiêu hủy động vật mắc bệnh, nghi mắc bệnh Đại; thực hiện các biện pháp phòng, chống bệnh Đại theo quy định; lập chốt kiểm soát tạm thời trên các trục đường giao thông chính ra vào vùng dịch, vùng khống chế để ngăn chặn không đưa chó, mèo ra ngoài vùng dịch; phối hợp, điều tra xác định hộ nuôi có chó, mèo mắc, nghi mắc bệnh Đại; thành lập tổ giám sát, bắt và xử lý chó, mèo thả rông, chó, mèo chưa được tiêm vắc xin Đại trong vùng đang có ổ dịch Đại; đặt biển báo khu vực có dịch, hướng dẫn người, phương tiện tránh đi qua vùng dịch; phun khử trùng các phương tiện vận chuyển từ vùng dịch đi ra ngoài; xử lý động vật mắc bệnh trong vùng dịch theo quy định; xử lý các trường hợp vi phạm hành chính theo quy định.

Căn cứ thực tế tình hình dịch bệnh Đại, các địa phương tổ chức tiêm phòng khẩn cấp vắc xin Đại cho chó, mèo bảo đảm đạt 80% tổng đàn trở lên.

7. Giám sát bệnh Đại trên động vật

a) Giám sát lâm sàng (giám sát bị động)

- Chủ nuôi động vật có trách nhiệm thường xuyên theo dõi chó, mèo, nếu phát hiện động vật có biểu hiện nghi mắc bệnh Đại phải báo ngay cho chính quyền cơ sở, nhân viên thú y hoặc cơ quan thú y, y tế nơi gần nhất; thực hiện các biện pháp ứng phó, xử lý ổ dịch Đại.

- Nhân viên thú y cấp xã, các cơ quan thú y có trách nhiệm tổ chức kiểm tra ngay khi nhận được thông tin; tổ chức điều tra, xác minh, lấy mẫu xét nghiệm, xử lý các trường hợp động vật mắc bệnh, nghi mắc bệnh Đại.

- Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm tổ chức xử lý ổ dịch, tiêu hủy động vật mắc bệnh, nghi mắc bệnh Đại; tổ chức các biện pháp phòng, chống bệnh Đại theo quy định.

b) Giám sát lưu hành vi rút và giám sát sau tiêm phòng (giám sát chủ động)

- Hằng năm, cơ quan quản lý chuyên ngành thú y cấp tỉnh xây dựng kế hoạch, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt, bố trí kinh phí tổ chức triển khai giám sát lưu hành vi rút, giám sát sau tiêm phòng vắc xin Đại ở động vật; kết quả giám sát có thể sử dụng để chứng minh cơ sở, vùng an toàn bệnh Đại trên động vật.

- Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn xây dựng kế hoạch và tổ chức giám sát vi rút Đại tại các vùng có tổng đàn chó, mèo với số lượng lớn, nguy cơ cao về bệnh Đại, tại các địa điểm buôn bán, giết mổ chó, mèo các trạm kiểm dịch đầu mối giao thông; tổ chức giám sát, đánh giá hiệu quả vắc xin Đại sau tiêm phòng trên phạm vi cả nước.

c) Tập huấn nâng cao năng lực giám sát

- Chuẩn hóa chương trình, tài liệu tập huấn phòng chống bệnh Đại cho hệ thống y tế, thú y các cấp.

- Tập huấn các nội dung về quản lý đàn chó, mèo; kỹ năng bắt, xử lý chó, mèo thả rông. Thực hiện đúng các quy định về bảo quản và vận chuyển vắc xin, theo dõi sau tiêm, đảm bảo an toàn trong và sau khi tiêm vắc xin Đại; kỹ thuật thu thập, bảo quản và vận chuyển mẫu động vật nghi mắc bệnh Đại, bảo đảm an toàn cho người lấy mẫu và chất lượng của mẫu; kỹ năng điều tra, giám sát, chẩn đoán xác định bệnh Đại trên động vật, phân tích tình hình dịch tễ, xác định vùng có nguy cơ lây truyền bệnh Đại, để tiêm vắc xin Đại cho chó, mèo; phối hợp liên ngành y tế trong việc giám sát, lấy mẫu động vật để xét nghiệm bệnh Đại; kỹ năng truyền thông nguy cơ, truyền thông cộng đồng trong công tác phòng, chống bệnh Đại; kỹ năng, phương pháp xây dựng, triển khai kế hoạch xây dựng cơ sở, vùng an toàn dịch bệnh Đại.

8. Giám sát bệnh Đại trên người

a) Giám sát người bị phơi nhiễm đi tiêm vắc xin phòng Đại

- Người bị chó, mèo cắn phải rửa ngay vết thương và đến các cơ sở y tế để được tiêm vắc xin phòng Đại. Các điểm tiêm đảm bảo đủ vắc xin để người dân có thể tiếp cận với việc điều trị dự phòng bệnh Đại sau phơi nhiễm; trường hợp nhiều người bị chó, mèo cắn và có biểu hiện nghi mắc bệnh Đại phải báo ngay cho cơ quan thú y địa phương thực hiện các biện pháp ứng phó, xử lý ổ dịch Đại.

- Tổ chức tiêm phòng bệnh Đại cho người và báo cáo trên hệ thống theo quy định của Chương trình quốc gia phòng chống bệnh Đại trên người.

- Hằng năm, cơ quan y tế cấp tỉnh căn cứ tình hình thực tế tiêm điều trị dự phòng của địa phương, vùng có báo cáo ca tử vong về bệnh Đại để xây dựng kế hoạch, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt, bố trí kinh phí triển khai giám sát tiêm phòng vắc xin cho người bị phơi nhiễm bệnh Đại do bị động vật cắn.

- Bộ Y tế xây dựng kế hoạch và tổ chức giám sát bệnh Đại trên người trên phạm vi cả nước; lập bản đồ dịch tễ người bị động vật cắn phải điều trị dự phòng bệnh Đại để dự đoán chiều hướng và đánh giá nhu cầu vắc xin.

b) Giám sát bệnh nhân tử vong để phát hiện sự lưu hành của vi rút Đại

- Cán bộ y tế dự phòng có trách nhiệm phối hợp với bệnh viện tổ chức điều tra ngay khi nhận được thông tin, xác minh, lấy mẫu xét nghiệm bệnh nhân lâm sàng lên cơn dại gửi đến Viện Vệ sinh Dịch tễ/Pasteur để chẩn đoán xác định và tìm sự lưu hành của chủng vi rút Đại.

- Tại khu vực có bệnh nhân tử vong do Đại, phối hợp với chính quyền địa phương tiến hành khử khuẩn và phối hợp với cơ quan quản lý chuyên ngành thú y điều tra xử lý ổ dịch Đại trên đàn chó, mèo tại địa phương (nếu có).

c) Nâng cao năng lực giám sát bệnh Đại trên người

- Chuẩn hóa chương trình, tài liệu tập huấn phòng chống bệnh Đại cho hệ thống y tế các cấp.

- Tập huấn các kỹ năng tư vấn, chỉ định và tiêm vắc xin Đại cho cán bộ y tế ở các điểm tiêm vắc xin phòng Đại cho người; kỹ thuật bảo quản và vận chuyển vắc xin, theo dõi sau tiêm; kỹ thuật thu thập, bảo quản và vận chuyển mẫu của người nghi mắc bệnh Đại, bảo đảm an toàn cho người lấy mẫu và chất lượng của mẫu; kỹ năng điều tra, giám sát, chẩn đoán xác định bệnh Đại, phân tích tình hình dịch tễ, xác định vùng, nhóm người có nguy cơ lây truyền bệnh Đại, tiêm phòng vắc xin Đại cho người có nguy cơ cao, xử trí vết cắn, điều trị dự phòng cho người bị chó, mèo cắn, xử lý ổ dịch; phối hợp liên ngành thú y trong việc giám sát, lấy mẫu bệnh Đại trên động vật dựa vào người bị cắn đi tiêm phòng; kỹ năng truyền thông nguy cơ, cách hạn chế bị động vật cắn, truyền thông cộng đồng trước, trong và sau ổ dịch bệnh Đại.

9. Tăng cường năng lực xét nghiệm

- Xây dựng thêm các phòng thí nghiệm trên động vật tại các vùng; đầu tư, tăng cường năng lực các phòng thí nghiệm thú y hiện có, bảo đảm an toàn sinh học, an ninh sinh học phù hợp với việc xét nghiệm bệnh Đại trên động vật theo quy định; tăng số lượng lấy mẫu xét nghiệm chủ động trên động vật.

- Tăng cường các trang thiết bị và sinh phẩm cho các phòng thí nghiệm sẵn có; tăng số lượng lấy mẫu xét nghiệm chủ động trên người.

10. Xây dựng cơ sở, vùng an toàn dịch bệnh Đại

Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố căn cứ nhu cầu, nguồn lực của địa phương, đẩy mạnh việc tổ chức xây dựng vùng, cơ sở an toàn đối với bệnh Đại theo quy định của Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, khuyến cáo của Tổ chức Thú y thế giới (OIE).

11. Kiểm soát vận chuyển chó, mèo

Tổ chức theo dõi, giám sát, ngăn chặn, xử lý tiêu hủy chó, mèo sản phẩm chó, mèo nhập khẩu, vận chuyển trái phép từ nước ngoài vào Việt Nam; xử lý nghiêm các hành vi vận chuyển chó, mèo bất hợp pháp qua biên giới theo quy định; tổ chức kiểm soát vận chuyển chó, mèo trong nước theo quy định của Luật Thú y, các văn bản hướng dẫn thi hành Luật Thú y; tổ chức lấy mẫu giám sát lưu hành vi rút Đại đối với chó, mèo được vận chuyển.

12. Nghiên cứu khoa học

.....

13. Hợp tác quốc tế

.....

14. Hợp tác nghiên cứu, sản xuất và cung ứng vắc xin

.....

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN:

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH THÁI NGUYÊN**

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

Số: *43* /KH-BCĐ

Thái Nguyên, ngày *15* tháng 3 năm 2024

KẾ HOẠCH
Phòng, chống dịch bệnh truyền nhiễm ở người
trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên năm 2024

Thực hiện Luật phòng, chống bệnh truyền nhiễm ngày 21/12/2007; các Thông tư của Bộ trưởng Bộ Y tế: số 54/2015/TT-BYT ngày 28/12/2015 về Hướng dẫn chế độ thông tin báo cáo và khai báo bệnh, dịch bệnh truyền nhiễm; số 17/2019/TT-BYT ngày 17/7/2019 về Hướng dẫn giám sát và đáp ứng với bệnh, dịch bệnh truyền nhiễm; Quyết định số 2018/QĐ-BYT ngày 28/3/2018 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành “Hướng dẫn giám sát dựa vào sự kiện”; Quyết định số 266/QĐ-BYT ngày 02/02/2024 của Bộ Y tế về việc ban hành Kế hoạch Phòng, chống dịch bệnh truyền nhiễm năm 2024.

Năm 2024, tình hình dịch bệnh truyền nhiễm trên thế giới, tại Việt Nam nói chung và trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên nói riêng dự báo vẫn diễn biến khó lường trong thời gian tới và tiếp tục có nguy cơ xuất hiện và lây lan các biến thể mới, các dịch bệnh truyền nhiễm nguy hiểm mới. Thái Nguyên là tỉnh nằm trong khu vực nhiệt đới gió mùa, nóng ẩm, mưa nhiều, nên nguy cơ đối mặt với sự lây truyền của nhiều loại dịch bệnh khác nhau là rất lớn; từ các dịch bệnh lưu hành như sốt xuất huyết, tay chân miệng, sởi...; các bệnh dự phòng bằng vắc xin như bạch hầu, ho gà, uốn ván... đến các bệnh nguy hiểm mới nổi xâm nhập từ nước ngoài như đậu mùa khỉ; các ca bệnh lây từ động vật sang người như dại, than, liên cầu lợn,... luôn hiện hữu và tiếp tục xuất hiện; đồng thời dịch COVID-19 trở nên lưu hành và tiếp tục ghi nhận ca bệnh... Bối cảnh toàn cầu hoá phát triển; nhu cầu giao thương, du lịch ngày càng tăng cao cùng với diễn biến thời tiết luôn thay đổi bất thường là các điều kiện thuận lợi làm tăng nguy cơ lây lan dịch bệnh.

Để chủ động triển khai các hoạt động phòng, chống dịch bệnh truyền nhiễm trên địa bàn tỉnh nhằm hạn chế tới mức tối đa những thiệt hại do dịch bệnh gây ra; sau khi xem xét đề nghị của Sở Y tế tại Tờ trình số 408/TTr-SYT ngày 31/01/2024, UBND tỉnh ban hành Kế hoạch phòng, chống dịch bệnh truyền nhiễm ở người trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên năm 2024, cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu chung

Giảm số mắc và tử vong do một số bệnh truyền nhiễm lưu hành so với trung bình hàng năm giai đoạn 2018 - 2023; đảm bảo kiểm soát kịp thời, hiệu quả, bền vững các dịch bệnh truyền nhiễm, hạn chế tối đa nguy cơ bùng phát và chủ động, chuẩn bị sẵn sàng ứng phó với các đại dịch hoặc các tình huống khẩn cấp về dịch bệnh trong thời gian tới để bảo vệ sức khỏe Nhân dân và góp phần phát triển kinh tế, xã hội của tỉnh Thái Nguyên.

2. Mục tiêu cụ thể

2.1. 100% UBND các cấp từ tuyến tỉnh đến tuyến xã xây dựng và triển khai Kế hoạch phòng, chống dịch bệnh tại địa phương sát với tình hình thực tế.

2.2. Tăng cường năng lực hệ thống giám sát, giám sát chủ động, phòng chống dịch bệnh truyền nhiễm từ tuyến tỉnh đến tuyến xã; 100% UBND cấp xã xây dựng, bố trí lực lượng nhằm hỗ trợ y tế cơ sở tổ chức thực hiện tốt công tác giám sát, phòng chống dịch bệnh; 100% cá nhân, tổ chức, cơ sở y tế có liên quan triển khai giám sát dựa vào sự kiện. Chủ động giám sát các dịch bệnh xâm nhập, dịch bệnh đã được loại trừ bùng phát trở lại, các bệnh trong chương trình tiêm chủng mở rộng tại các cơ sở có tỷ lệ tiêm chủng thấp.

2.3. Đáp ứng kịp thời, hiệu quả với các dịch bệnh truyền nhiễm và các sự kiện y tế công cộng. 100% cán bộ y tế từ tuyến tỉnh đến tuyến cơ sở trong hệ thống giám sát, xử lý các loại dịch bệnh được tập huấn để nắm vững kiến thức, kỹ năng về công tác phòng, chống dịch bệnh.

2.4. Củng cố lại hệ thống điều trị, đảm bảo tốt công tác thu dung, cấp cứu và điều trị bệnh nhân, hạn chế tới mức thấp nhất các trường hợp tử vong do dịch bệnh. 100% cán bộ y tế làm công tác cấp cứu, điều trị các loại dịch bệnh được tập huấn để nắm vững kiến thức, kỹ năng về công tác thu dung, cấp cứu, điều trị bệnh nhân mắc bệnh truyền nhiễm.

2.5. Đảm bảo tỷ lệ tiêm chủng đầy đủ cho trẻ em dưới 1 tuổi đạt trên 95% quy mô xã, phường, thị trấn; tiêm chủng các loại vắc xin khác trong tiêm chủng mở rộng đạt tỷ lệ cao theo kế hoạch của chương trình tiêm chủng mở rộng; duy trì thành quả thanh toán bại liệt, loại trừ uốn ván sơ sinh, tiến tới loại trừ bệnh sởi.

2.6. Tiếp tục thực hiện kiểm soát, quản lý bền vững dịch bệnh COVID-19 theo hướng dẫn của Bộ Y tế, theo dõi, cập nhật cảnh báo của Tổ chức Y tế Thế giới về các biến chủng mới để đáp ứng hiệu quả.

2.7. Nâng cao kiến thức và thực hành của người dân về các biện pháp phòng chống dịch bệnh nhằm nâng cao sức khỏe cộng đồng, chú trọng truyền thông nguy cơ, truyền thông trực tiếp. Tăng cường hiệu quả phối hợp liên ngành trong công tác triển khai các biện pháp phòng chống dịch như truyền thông, chia sẻ thông tin, kiểm tra, giám sát hỗ trợ các hoạt động chống dịch tại địa phương. Thực hiện “Phong trào toàn dân, toàn xã hội tham gia phòng, chống dịch bệnh, nâng cao sức khỏe”.

2.8. Đảm bảo đủ nhân lực, kinh phí, thuốc, vật tư, hóa chất đáp ứng kịp thời công tác phòng, chống dịch.

2.9. Triển khai đồng bộ và duy trì ứng dụng công nghệ thông tin trong báo cáo bệnh truyền nhiễm, giám sát dựa vào sự kiện và quản lý thông tin tiêm chủng. 100% các cơ sở khám chữa bệnh và cơ sở y tế dự phòng trên địa bàn tỉnh thực hiện khai báo, báo cáo bệnh truyền nhiễm bằng phần mềm theo quy định của Bộ Y tế; 100% các cơ sở tiêm chủng trên địa bàn thực hiện hệ thống quản lý thông tin tiêm chủng quốc gia.

2.10. Bảo đảm hiệu quả hoạt động phối hợp liên ngành triển khai các biện pháp phòng chống dịch bệnh, kiểm tra, giám sát các hoạt động tại địa phương.

3. Chỉ tiêu cụ thể đối với một số bệnh truyền nhiễm

3.1. Dịch bệnh COVID-19: kịp thời phát hiện, xử lý ngay ổ dịch, không để dịch bệnh bùng phát trong cộng đồng, cơ sở y tế, hạn chế ca bệnh nặng và tử vong. Trên 95% người dân trong độ tuổi khuyến cáo được tiêm chủng đầy đủ phòng bệnh COVID-19 (bao gồm cả liều cơ bản và liều nhắc lại). 100% người có nguy cơ cao được tiêm chủng đầy đủ vắc xin phòng COVID-19.

3.2. Bệnh Ebola, MERS-CoV, cúm A (H7N9) và Đậu mùa khỉ: Phát hiện sớm, không để dịch bệnh xâm nhập vào Thái Nguyên.

3.3. Bệnh cúm A (H5N1), cúm A (H5N6): kịp thời phát hiện sớm, xử lý ngay ổ dịch, không để lây lan bùng phát trong cộng đồng, cơ sở y tế.

3.4. Bệnh sốt xuất huyết:

- Không để dịch bệnh lớn xảy ra.
- Tỷ lệ mắc: < 150/100.000 dân.
- Tỷ lệ chết/mắc: < 0,09%.

3.5. Bệnh dại: Không chế ≤ 3 trường hợp tử vong.

3.6. Bệnh tay chân miệng:

- Tỷ lệ mắc: < 100/100.000 dân.
- Tỷ lệ tử vong: < 0,05%.

3.7. Bệnh do Adeno virus: 100% ổ dịch được phát hiện, xử lý kịp thời, không để dịch bệnh lây lan, bùng phát trong cộng đồng, cơ sở y tế.

3.8. Bệnh tả, lỵ trực trùng: 100% ổ dịch được phát hiện, xử lý kịp thời, không để lây lan trong cộng đồng.

3.9. Một số bệnh truyền nhiễm thuộc Chương trình tiêm chủng mở rộng:

- Duy trì thành quả thanh toán bại liệt, loại trừ uốn ván sơ sinh.
- Tỷ lệ tiêm vắc xin trong Chương trình tiêm chủng mở rộng đạt $\geq 90\%$ quy mô xã, phường.

- Bệnh sởi, rubella:

- + Tỷ lệ mắc: < 40/100.000 dân.
- + Tỷ lệ tử vong: < 0,1%.

- Bệnh ho gà, bạch hầu, viêm não Nhật Bản B và các bệnh truyền nhiễm thuộc Chương trình tiêm chủng mở rộng khác: Giảm 5% so với trung bình giai đoạn 5 năm 2019-2023.

III. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

1. Công tác chỉ đạo, điều hành

- Các cơ quan, đơn vị, địa phương căn cứ chức năng, nhiệm vụ tăng cường đôn đốc, chỉ đạo triển khai sớm, kịp thời, hiệu quả kế hoạch phòng chống dịch bệnh truyền nhiễm năm 2024 và thực hiện nghiêm túc các chỉ đạo của Chính phủ, của Bộ Y tế, của tỉnh Thái Nguyên, đặc biệt chỉ đạo thường xuyên, kịp thời

công tác phòng, chống dịch bệnh truyền nhiễm trên cơ sở theo dõi chặt chẽ, bám sát diễn biến tình hình dịch bệnh trong nước và trên thế giới với quan điểm phòng bệnh từ xa, từ sớm, ngay từ cơ sở; tập trung chỉ đạo triển khai công tác phòng, chống dịch bệnh truyền nhiễm tại những nơi công cộng, tập trung đông người và tại các sự kiện chính trị, văn hóa - xã hội; thực hiện “Phong trào toàn dân, toàn xã hội tham gia phòng, chống dịch bệnh, nâng cao sức khỏe”.

- Nâng cao vai trò, trách nhiệm của chính quyền các cấp trong phòng, chống dịch bệnh; đảm bảo chuẩn bị sẵn sàng các phương án ứng phó với các đại dịch hoặc các tình huống khẩn cấp về dịch bệnh; xác định vị trí, vai trò và tầm quan trọng của y tế cơ sở; củng cố, nâng cao năng lực của hệ thống phòng, chống dịch các tuyến, đặc biệt tại các vùng khó khăn, vùng sâu, vùng xa, khu vực miền núi, khu vực tập trung đông bào dân tộc thiểu số và huy động sự tham gia của chính quyền, các ban, ngành, đoàn thể, tổ chức chính trị xã hội trong phòng, chống dịch.

- Tăng cường sự phối hợp giữa ngành Y tế với các sở, ban, ngành, địa phương để triển khai hiệu quả các biện pháp phòng, chống dịch bệnh truyền nhiễm; đẩy mạnh phối hợp liên ngành để tiếp tục triển khai hiệu quả các hoạt động sau:

+ Sở Y tế phối hợp với Sở Giáo dục và Đào tạo trong công tác vệ sinh phòng bệnh, đảm bảo an toàn thực phẩm, cung cấp đủ nước uống, nước sạch và thường xuyên vệ sinh môi trường tại các cơ sở giáo dục, các trường học; tổ chức tuyên truyền, giáo dục, nâng cao nhận thức của học sinh, cán bộ, giáo viên về các biện pháp phòng, chống dịch bệnh.

+ Sở Y tế phối hợp với Nông nghiệp và Phát triển nông thôn trong công tác phòng, chống dịch bệnh trên các đàn gia súc, gia cầm, giám sát, phát hiện sớm các ổ dịch ở động vật để xử lý triệt để ổ dịch và phòng, chống dịch bệnh không để lây từ động vật, thực phẩm sang người.

- Tổ chức, tham gia các đoàn công tác kiểm tra, chỉ đạo công tác phòng chống dịch tại địa phương.

- Phối hợp tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày ASEAN phòng chống sốt xuất huyết (25/6), Ngày Viêm gan thế giới (28/7), Ngày thế giới phòng chống bệnh dại (28/9), Ngày thế giới phòng chống dịch bệnh (27/12).

2. Chuyên môn kỹ thuật

2.1. Công tác dự phòng

2.1.1. Công tác giám sát và đáp ứng dịch bệnh truyền nhiễm

- Giám sát chặt chẽ tình hình dịch bệnh; thường xuyên phân tích, đánh giá, dự báo tình hình dịch; chuẩn bị sẵn sàng các phương án bảo đảm công tác y tế với mọi tình huống có thể xảy ra của dịch bệnh.

- Rà soát, cập nhật, xây dựng, sửa đổi và bổ sung các hướng dẫn chuyên môn về giám sát, phòng, chống dịch bệnh truyền nhiễm.

- Chủ động công tác giám sát, triển khai hiệu quả giám sát thường xuyên, giám sát dựa vào sự kiện để phát hiện sớm các ca bệnh ngay trong cộng đồng và tại các cơ sở y tế, thực hiện mục tiêu ngăn chặn nguồn lây xâm nhập từ bên ngoài và khoanh vùng, dập dịch từ bên trong để xử lý kịp thời, kiểm soát sự lây lan, hạn chế trường hợp bệnh nặng, tử vong. Tiếp tục thực hiện giám sát trọng điểm, giải trình tự gen để phát hiện sớm các tác nhân gây các bệnh truyền nhiễm nguy hiểm mới nổi, nhất là các tác nhân lây truyền qua đường hô hấp.

- Thực hiện sớm, kịp thời các hoạt động đáp ứng với bệnh, dịch bệnh truyền nhiễm theo Thông tư số 17/2019/TT-BYT ngày 17/7/2019 của Bộ Y tế về hướng dẫn giám sát và đáp ứng với bệnh, dịch bệnh truyền nhiễm; thực hiện nghiêm túc, đầy đủ, đảm bảo chất lượng chế độ báo cáo bệnh truyền nhiễm theo Thông tư số 54/2015/TT-BYT của Bộ Y tế.

- Tăng cường và nâng cao hiệu quả của các hoạt động phối hợp liên ngành trong phòng chống dịch. Đặc biệt, tăng cường chia sẻ thông tin và phối hợp với ngành Nông nghiệp và Phát triển nông thôn trong phòng chống các dịch bệnh lây từ động vật sang người (*cúm gia cầm, dại, than, liên cầu lợn, ...*).

- Kiện toàn đội đáp ứng nhanh ở tất cả các tuyến, đảm bảo sẵn sàng huy động khi có dịch xảy ra.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giám sát, báo cáo, dự báo dịch.

- Đẩy mạnh công tác báo cáo bệnh truyền nhiễm theo Thông tư số 54/2015/TTBYT ngày 28/12/2015.

- Căn cứ vào diễn biến dịch bệnh Ban Chỉ đạo phòng, chống dịch bệnh truyền nhiễm các cấp tổ chức kiểm tra đột xuất để kịp thời chỉ đạo công tác phòng, chống dịch.

- Các Sở, ban, ngành đoàn thể tổ chức kiểm tra công tác phòng, chống dịch của các đơn vị trực thuộc và tham gia đoàn kiểm tra liên ngành của tỉnh.

2.1.2. Công tác phòng, chống dịch COVID-19

- Thực hiện nghiêm kế hoạch kiểm soát, quản lý bền vững dịch bệnh COVID-19 giai đoạn 2023-2025 của Bộ Y tế.

- Triển khai các biện pháp phòng chống dịch trong tình hình mới để giảm số ca mắc COVID-19, đặc biệt là ở các nhóm nguy cơ cao và dễ bị tổn thương; giảm số ca nặng và tử vong do COVID-19.

- Đảm bảo việc quản lý ca bệnh COVID-19 bền vững cùng các bệnh truyền nhiễm khác.

- Theo dõi diễn biến tình hình dịch bệnh trên thế giới, trong nước để cung cấp kịp thời các thông tin về tình hình dịch bệnh COVID-19 và các biến chủng mới của COVID-19.

- Lồng ghép giám sát COVID-19 vào hệ thống giám sát tác nhân gây bệnh đường hô hấp bao gồm giám sát trọng điểm hội chứng cúm, giám sát viêm phổi nặng nghi do vi rút, giám sát đặc điểm di truyền của vi rút SARS-CoV-2 để theo dõi các biến thể của vi rút.

- Thực hiện đánh giá nguy cơ định kỳ và đột xuất, triển khai ngay các đáp ứng trong phòng chống dịch tương ứng với các mức nguy cơ theo diễn biến tình hình dịch.

- Tham gia rà soát, sửa đổi, cập nhật hướng dẫn giám sát và phòng chống COVID-19 phù hợp với tình hình dịch trên thực tế.

2.1.3. Công tác phòng, chống dịch bệnh truyền nhiễm lây từ động vật sang người

- Tăng cường giám sát người nhập cảnh, người giết mổ, buôn bán gia cầm, người có tiền sử đi đến vùng dịch,... nhằm phát hiện sớm các trường hợp nghi ngờ mắc bệnh, kịp thời lấy mẫu bệnh phẩm và xét nghiệm chẩn đoán, quản lý ca bệnh, xử lý ổ dịch (nếu có) không để lây lan ra cộng đồng.

- Tăng cường giám sát các trường hợp viêm đường hô hấp cấp tính, viêm phổi nặng do vi rút, hội chứng cúm để kịp thời phát hiện ca bệnh cúm gia cầm trên người.

- Tăng cường phối hợp giữa cơ quan y tế, thú y và chính quyền địa phương trong giám sát, phát hiện dịch cúm trên gia cầm, đặc biệt tại các chợ đầu mối, chợ gia cầm sống, kịp thời chia sẻ thông tin và xử lý ổ dịch.

- Tăng cường tuyên truyền biện pháp phòng chống lây nhiễm cúm gia cầm sang người, đặc biệt tại các khu vực có gia cầm ốm, chết và những khu vực có nguy cơ cao.

- Sẵn sàng thuốc, hóa chất, vật tư, phương tiện hỗ trợ kịp thời để triển khai các biện pháp xử lý ổ dịch.

- Thực hiện việc phối hợp trong công tác phòng chống bệnh lây truyền từ động vật sang người và báo cáo bệnh truyền nhiễm theo quy định.

2.1.4. Công tác tiêm chủng mở rộng

- Xây dựng kế hoạch tiêm chủng mở rộng trên cơ sở đề xuất nhu cầu của các huyện, thành phố nhằm thực hiện tốt Chương trình tiêm chủng mở rộng, thường xuyên rà soát đối tượng và tổ chức tiêm vét các loại vắc xin trong tiêm chủng mở rộng, đặc biệt tại các xã vùng sâu, vùng xa, vùng khó khăn, các khu vực miền núi, vùng có dân tộc thiểu số sinh sống, các trung tâm bảo trợ xã hội, các cơ sở chăm sóc tập trung tự nguyện bảo đảm tỷ lệ tiêm chủng các loại vắc xin trong tiêm chủng mở rộng; tăng cường kiểm tra giám sát, nâng cao tỷ lệ tiêm chủng. Triển khai rà soát, đăng ký tiếp nhận vắc xin và tổ chức tiêm bổ sung vắc xin phòng COVID-19 cho các nhóm đối tượng, đặc biệt là nhóm nguy cơ cao như người cao tuổi, người mắc bệnh lý nền, phụ nữ mang thai,...

- Đảm bảo tỷ lệ tiêm cao đối với các loại vắc xin trong Chương trình tiêm chủng mở rộng ở quy mô xã, phường trên phạm vi toàn tỉnh.

- Tăng cường chất lượng công tác quản lý thông tin tiêm chủng; theo dõi, giám sát, tổng hợp, thực hiện việc chia sẻ thông tin, phân tích các trường hợp tai biến nặng sau tiêm. Thực hiện việc báo cáo, chia sẻ thông tin về các trường hợp tai biến nặng sau tiêm theo đúng quy định của hệ thống quản lý quốc gia về vắc xin của Việt Nam (NRA).

- Thường xuyên cập nhật các hướng dẫn chuyên môn về tiêm chủng theo khuyến cáo của WHO và thực hiện nghiêm túc các văn bản chỉ đạo của Chính phủ, Bộ Y tế về đảm bảo an toàn tiêm chủng, tăng cường kiểm tra giám sát, nâng cao tỷ lệ tiêm chủng; đảm bảo an toàn sinh học tại phòng xét nghiệm.

2.2. Công tác điều trị

- Rà soát, cập nhật, xây dựng, sửa đổi và bổ sung các hướng dẫn chuyên môn về chẩn đoán, điều trị các bệnh truyền nhiễm.

- Tổ chức thực hiện hiệu quả việc phân tuyến, phân luồng khám, sàng lọc bệnh; đảm bảo công tác thu dung, cấp cứu, cách ly, điều trị, đặc biệt với các nhóm nguy cơ cao như phụ nữ có thai, người mắc bệnh mạn tính, người già và trẻ em, hạn chế đến mức thấp nhất các trường hợp tử vong; thực hiện nghiêm việc kiểm soát nhiễm khuẩn, không để lây nhiễm chéo trong các cơ sở khám, chữa bệnh.

- Tăng cường năng lực cho cơ sở khám, chữa bệnh các tuyến, tổ chức phân tuyến điều trị, phòng chống lây nhiễm chéo tại các cơ sở khám, chữa bệnh. Tổ chức các đội cấp cứu lưu động để hỗ trợ tuyến dưới. Tăng cường năng lực hồi sức tích cực cho các tuyến đáp ứng yêu cầu điều trị; tổ chức đào tạo, tập huấn về các phác đồ điều trị, hồi sức cấp cứu, chăm sóc bệnh nhân, phòng chống lây nhiễm.

3. Công tác truyền thông

- Thường xuyên cập nhật thông tin về tình hình dịch bệnh trên thế giới, trong khu vực và tại Việt Nam.

- Chủ động cung cấp thông tin kịp thời và chính xác về tình hình dịch bệnh truyền nhiễm và các khuyến cáo phòng, chống dịch bệnh trên các phương tiện thông tin đại chúng; đẩy mạnh tuyên truyền qua hệ thống truyền thông cơ sở và các kênh truyền thông phù hợp như thông điệp, infographic, video, audio... trên các phương tiện truyền thông đại chúng, mạng xã hội, internet...

- Tăng cường truyền thông phòng bệnh để nâng cao nhận thức, thay đổi hành vi của người dân trong việc bảo vệ sức khỏe của bản thân, gia đình và cộng đồng; khuyến khích thực hiện 2K (Khẩu trang - Rửa tay) tại các địa điểm tập trung đông người, trên các phương tiện giao thông công cộng và tại các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh...

- Tổ chức triển khai các hoạt động truyền thông đặc thù với từng dịch bệnh truyền nhiễm; tổ chức các đợt cao điểm tuyên truyền phòng, chống dịch bệnh

truyền nhiễm theo mùa, các kỳ lễ hội, các sự kiện lớn của tỉnh; các chiến dịch truyền thông tuyên truyền phong trào vệ sinh yêu nước nâng cao sức khỏe nhân dân và các chiến dịch truyền thông hưởng ứng các ngày phòng, chống dịch bệnh.

- Tăng cường và duy trì hoạt động truyền thông về tiêm chủng mở rộng.

4. Công tác hậu cần

- Lập kế hoạch, dự trù kinh phí, vật tư, hóa chất phục vụ công tác phòng chống dịch từ sớm để chủ động mua sắm đảm bảo cơ sở hóa chất, trang phục bảo hộ, thuốc phục vụ công tác phòng chống dịch.

- Dự trù kinh phí phòng chống dịch trong các tình huống khẩn cấp để sẵn sàng ứng phó khi có dịch xảy ra.

- Huy động các nguồn tài trợ cũng như chủ động chuẩn bị hoá chất, sinh phẩm phục vụ chẩn đoán các dịch bệnh.

- Rà soát, kiện toàn lực lượng phòng, chống dịch đảm bảo đủ nhân lực và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

5. Công tác phối hợp liên ngành

- Sở Y tế chủ trì, phối hợp với các Sở, ngành, địa phương tăng cường công tác phối hợp liên ngành, chủ động tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo công tác phòng, chống dịch trên địa bàn tỉnh.

- Các sở, ban, ngành, đoàn thể của tỉnh và UBND các huyện, thành phố theo chức năng nhiệm vụ chủ động phối hợp với Sở Y tế thực hiện công tác phòng, chống dịch bệnh và xử lý ổ dịch; đồng thời tăng cường chia sẻ thông tin liên quan..., đảm bảo tốt nhất công tác phòng chống dịch bệnh, hạn chế tối đa dịch bệnh bùng phát và lan rộng.

IV. KINH PHÍ

1. Sở Y tế và các đơn vị có liên quan chủ động sử dụng kinh phí từ nguồn dự toán ngân sách năm 2024 đã được UBND tỉnh giao. Căn cứ tình hình dịch bệnh và điều kiện thực tế, trường hợp kinh phí phục vụ công tác phòng, chống dịch vượt dự toán ngân sách được giao năm 2024, các Sở, ngành căn cứ nhiệm vụ lập dự toán gửi Sở Tài chính thẩm định, trình UBND tỉnh theo quy định.

2. UBND các huyện, thành phố chủ động bố trí kinh phí thực hiện Kế hoạch theo phân cấp quản lý ngân sách hiện hành.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Y tế - Cơ quan thường trực Ban Chỉ đạo phòng, chống dịch bệnh ở người tỉnh Thái Nguyên (Ban Chỉ đạo tỉnh)

- Làm đầu mối tham mưu triển khai thực hiện kế hoạch phòng, chống dịch của tỉnh; đề xuất họp Ban Chỉ đạo tỉnh khi cần thiết; theo dõi tình hình dịch bệnh, tổng hợp và kịp thời báo cáo UBND tỉnh, Ban Chỉ đạo tỉnh về tình hình dịch bệnh trên địa bàn tỉnh; tham mưu cho UBND tỉnh về việc công bố dịch và tình trạng khẩn cấp theo quy định.

.....

- Chỉ đạo Phòng Y tế phối hợp với Trung tâm y tế cấp huyện tổ chức giám sát chặt chẽ phát hiện sớm dịch bệnh truyền nhiễm tại cộng đồng, xử lý kịp thời để dịch không bùng phát, lan rộng. Tiếp tục triển khai các biện pháp phòng chống dịch bệnh, lấy mẫu xét nghiệm theo quy định. Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền trên các phương tiện, phối hợp liên ngành để nâng cao nhận thức của người dân về cách phát hiện sớm, cách phòng chống bệnh tật, các lợi ích của tiêm chủng phòng bệnh.

- Tăng cường chỉ đạo công tác quản lý súc vật nuôi nhất là chó, mèo; chỉ đạo triển khai tốt việc tiêm phòng vắc xin dại cho chó, mèo; tiêm vắc xin phòng cúm cho gia cầm; vắc xin phòng bệnh tai xanh, lở mồm long móng trên đàn gia súc.

- Chỉ đạo thực hiện công tác tuyên truyền, vận động nhân dân và các lực lượng địa phương tích cực tham gia phòng chống dịch.

- Bố trí kinh phí cho công tác vệ sinh môi trường và phòng, chống dịch bệnh của địa phương theo quy định.

- Tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện nhiệm vụ phòng, chống dịch bệnh trên người tại địa bàn, báo cáo về thường trực Ban chỉ đạo tỉnh theo quy định.

- Chủ tịch UBND các huyện, thành phố chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh về công tác phòng, chống dịch bệnh ở người tại địa phương.

Trên đây là Kế hoạch phòng, chống dịch bệnh ở người trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên năm 2024, yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương phối hợp triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Bộ Y tế (báo cáo);
- Chủ tịch và các PCT UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ tỉnh;
- Các sở, ban, ngành, đoàn thể;
- UBND các huyện, thành phố;
- Các cơ sở y tế trên địa bàn tỉnh;
- Lãnh đạo VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, CNN&XD, KGVX.

Chiptq.KH.04/T3

[Handwritten mark]

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH THƯỜNG TRỰC**



Đặng Xuân Trường

Bài tuyên truyền về an toàn, vệ sinh lao động

Kính thưa toàn thể cán bộ và nhân dân Tổ dân phố

An toàn, vệ sinh lao động có ý nghĩa quan trọng và cần thiết đối với người lao động và của toàn xã hội. Tuy nhiên, hiện nay việc buông lỏng quản lý và không tuân thủ các quy định về An toàn, vệ sinh lao động của các tổ chức doanh nghiệp và các cơ sở kinh doanh, sản xuất nên đã để xảy ra nhiều vụ tai nạn lao động thương tâm, làm thiệt hại về người và tài sản, gây tâm lý lo ngại cho người lao động. một trong những nguyên nhân dẫn đến các vụ tai nạn lao động xảy ra là do người lao động không được huấn luyện hoặc huấn luyện không đầy đủ các kiến thức, kỹ năng làm việc an toàn, vệ sinh lao động.

Để nâng cao nhận thức cho người sử dụng lao động và người lao động trong việc thực hiện An toàn, vệ sinh lao động trong các cơ sở sản xuất, kinh doanh; cải thiện điều kiện là việc, chăm sóc sức khỏe người lao động, chủ động phòng ngừa, giảm thiểu ô nhiễm môi trường lao động, hạn chế tai nạn lao động và bệnh nghề nghiệp. Tổ dân phố, cơ sở kinh doanh, sản xuất và người lao động trên địa bàn thực hiện tốt Luật An toàn vệ sinh lao động và các văn bản hướng dẫn thi hành; đẩy mạnh thực hiện công tác huấn luyện An toàn vệ sinh lao động trong các cơ sở sản xuất kinh doanh; cải thiện điều kiện làm việc, chăm sóc sức khỏe người lao động; Đẩy mạnh cải thiện điều kiện lao động và kiểm soát các nguy cơ rủi ro về an toàn, vệ sinh lao động tại nơi làm việc; chủ động phòng ngừa, giảm thiểu ô nhiễm môi trường lao động, hạn chế tai nạn lao động và bệnh nghề nghiệp.

Và dưới đây là Kế hoạch số 46/KH-UBND ngày 19/3/2024 của UBND tỉnh về tổ chức Tháng hành động về an toàn, vệ sinh lao động năm 2024.

ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH THÁI NGUYÊN

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

Số: *46* /KH-UBND

Thái Nguyên, ngày *19* tháng 3 năm 2024

KẾ HOẠCH

Tổ chức Tháng hành động về an toàn, vệ sinh lao động năm 2024 trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên

Thực hiện Quyết định số 87/QĐ-TTg ngày 12/01/2016 của Thủ tướng Chính phủ về Tháng hành động về an toàn, vệ sinh lao động; Thông tư số 02/2017/TT-BLĐTBXH ngày 20/02/2017 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội hướng dẫn tổ chức Tháng hành động về an toàn, vệ sinh lao động; Kế hoạch số 5106/KH-BCĐTU ngày 28/11/2023 của Ban Chỉ đạo Tháng hành động về an toàn, vệ sinh lao động Trung ương triển khai Tháng hành động về an toàn, vệ sinh lao động năm 2024; sau khi xem xét đề nghị của Sở Lao động - Thương binh và Xã hội tại Tờ trình số 125/TTr-SLĐTBXH ngày 30/01/2024, UBND tỉnh ban hành Kế hoạch tổ chức Tháng hành động về an toàn, vệ sinh lao động (ATVSLĐ) năm 2024 trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên với các nội dung sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

- Thúc đẩy các cấp, các ngành, các cơ quan, tổ chức, hiệp hội, người sử dụng lao động, người lao động và cộng đồng quan tâm, thực thi nghiêm pháp luật về ATVSLĐ. Đồng thời, đẩy mạnh các chương trình hành động cụ thể về cải thiện điều kiện lao động, rà soát, tăng cường đảm bảo an toàn, vệ sinh lao động tại nơi làm việc, đánh giá nguy cơ, rủi ro về ATVSLĐ; chăm sóc, nâng cao sức khỏe người lao động, phòng chống tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp.

- Tổ chức các hoạt động Tháng hành động về ATVSLĐ năm 2024 đảm bảo thiết thực, hiệu quả, có trọng điểm. Khuyến khích các cơ quan, tổ chức, cơ sở sản xuất kinh doanh lựa chọn các vấn đề nổi cộm trong ngành, lĩnh vực làm chủ đề trong chương trình hành động về ATVSLĐ để mang lại tính hiệu quả cao.

II. CHỦ ĐỀ, THỜI GIAN VÀ PHẠM VI TRIỂN KHAI

1. Chủ đề Tháng hành động về ATVSLĐ năm 2024

Tháng hành động về ATVSLĐ năm 2024 được phát động với chủ đề ***“Tăng cường đảm bảo an toàn, vệ sinh lao động tại nơi làm việc và trong chuỗi cung ứng”***.

2. Thời gian và phạm vi triển khai

- Thời gian: Từ ngày 01/5/2024 đến ngày 31/5/2024.
- Phạm vi triển khai: Trên toàn tỉnh Thái Nguyên.

III. CÁC HOẠT ĐỘNG TRONG THÁNG HÀNH ĐỘNG VỀ AN TOÀN, VỆ SINH LAO ĐỘNG

1. Tổ chức Lễ phát động hưởng ứng Tháng hành động về ATVSLĐ năm 2024

a) Cấp tỉnh: Tổ chức Lễ phát động hưởng ứng Tháng hành động về ATVSLĐ năm 2024.

- Thời gian tổ chức: Ngày 25/4/2024 (dự kiến);

- Địa điểm tổ chức: Hội đồng An toàn, vệ sinh lao động tỉnh sẽ chọn và thông báo sau.

b) Cấp huyện: Tùy theo điều kiện của từng địa phương tổ chức Lễ mít tinh hưởng ứng hoặc các hoạt động hưởng ứng thiết thực phù hợp với chủ đề, nội dung Tháng hành động về ATVSLĐ năm 2024.

c) Tại các doanh nghiệp, cơ sở sản xuất kinh doanh: Xây dựng nội dung tuyên truyền phù hợp với tình hình thực tế và điều kiện cụ thể để đảm bảo hoạt động sản xuất kinh doanh và yêu cầu công tác ATVSLĐ của đơn vị.

2. Truyền thông về ATVSLĐ gắn với chủ đề của Tháng hành động

- Xây dựng, gửi, phát các thông điệp, tài liệu, ấn phẩm, video truyền thông tuyên truyền, chủ đề, nội dung hoạt động của Tháng hành động (*mục đích, ý nghĩa, vai trò của việc tăng cường đảm bảo an toàn, vệ sinh lao động tại nơi làm việc và trong chuỗi cung ứng*); tuyên truyền về Luật An toàn, vệ sinh lao động. Cung cấp tài liệu, thông tin cần truyền thông cho các cơ quan thông tin đại chúng. Các địa phương, cơ quan, cơ sở sản xuất kinh doanh, trường học triển khai các hoạt động hưởng ứng Tháng hành động, treo khẩu hiệu, băng rôn; đẩy mạnh các hoạt động truyền thông về ATVSLĐ.

- Các cơ quan, đơn vị báo chí, truyền thông của tỉnh, các địa phương xây dựng chuyên mục về ATVSLĐ. Đưa tin, phóng sự, xây dựng các chuyên đề, chuyên mục về ATVSLĐ; nêu gương các điển hình thực hiện tốt công tác ATVSLĐ, đồng thời phê phán các hiện tượng vi phạm pháp luật về ATVSLĐ.

- Các sở, ngành, đoàn thể, địa phương, Ban Quản lý các Khu công nghiệp Thái Nguyên, doanh nghiệp chủ động xây dựng nội dung tuyên truyền phù hợp với điều kiện cụ thể của từng cơ quan, doanh nghiệp để đảm bảo yêu cầu công tác ATVSLĐ của đơn vị.

3. Các hoạt động thanh tra, kiểm tra về ATVSLĐ

- Tổ chức các Đoàn thanh tra, kiểm tra liên ngành về ATVSLĐ tại các đơn vị sản xuất kinh doanh trên địa bàn.

- Nội dung kiểm tra, thanh tra tập trung vào các ngành, nghề, lĩnh vực dễ xảy ra nhiều tai nạn lao động như xây dựng, làm việc trong không gian hạn chế, an toàn trong sử dụng điện, thiết bị áp lực, hóa chất, việc sử dụng các máy, thiết bị, vật tư có yêu cầu nghiêm ngặt về an toàn lao động, quan trắc môi trường lao động,

công tác huấn luyện về ATVSLĐ, xây dựng, ban hành và tổ chức huấn luyện, hướng dẫn các quy định, nội quy, quy trình, biện pháp bảo đảm an toàn, vệ sinh lao động.

4. Khen thưởng các tập thể, cá nhân thực hiện tốt công tác ATVSLĐ

Căn cứ Luật Thi đua khen thưởng và tình hình thực tiễn, xem xét, tổ chức khen thưởng về ATVSLĐ cho các tập thể, cá nhân có kết quả, thành tích xuất sắc trong thực hiện ATVSLĐ năm 2023.

5. Tổ chức Hội nghị đối thoại với người lao động

- Hội đồng An toàn, vệ sinh lao động tỉnh tổ chức Hội nghị đối thoại với người sử dụng lao động và người lao động về các chính sách pháp luật về an toàn, vệ sinh lao động.

- Cấp huyện và các doanh nghiệp, cơ sở sản xuất kinh doanh: Theo điều kiện cụ thể, có thể tổ chức Hội nghị đối thoại với người lao động ở đơn vị địa phương mình.

IV. CÁC HOẠT ĐỘNG DUY TRÌ THƯỜNG XUYÊN

1. Duy trì các hoạt động về ATVSLĐ theo quy định của pháp luật; tiếp tục tổ chức các hoạt động thông tin, tuyên truyền, huấn luyện về ATVSLĐ cho người lao động theo nội dung chủ đề Tháng hành động về ATVSLĐ năm 2024 để tạo ý thức, nền nếp, thói quen tuân thủ các quy định về ATVSLĐ cho người lao động.

2. Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra về ATVSLĐ; đề cao ý thức thường xuyên tự kiểm tra, kiểm soát các yếu tố nguy hiểm, có hại tại nơi làm việc của doanh nghiệp, cơ sở sản xuất kinh doanh để chủ động phát hiện các nguy cơ mất an toàn, có biện pháp chấn chỉnh, khắc phục kịp thời. Công tác thanh tra, kiểm tra tập trung vào các doanh nghiệp, cơ sở sản xuất kinh doanh có nguy cơ cao về mất an toàn lao động; kiên quyết xử lý nghiêm các hành vi vi phạm pháp luật về mất an toàn lao động.

3. Tăng cường các hoạt động rà soát, xây dựng nội quy, quy trình, biện pháp an toàn trong các doanh nghiệp, nhà máy, phân xưởng, tổ, đội, các máy, thiết bị; thúc đẩy triển khai các chương trình hành động cụ thể về cải thiện điều kiện làm việc, xây dựng quan hệ lao động hài hòa, giảm căng thẳng, mệt mỏi tại nơi làm việc, triển khai các chế độ phúc lợi cho người lao động; tổ chức quan trắc môi trường lao động và các hoạt động chăm sóc sức khỏe người lao động, khám sức khỏe định kỳ, sớm phát hiện và có biện pháp phòng ngừa mắc bệnh nghề nghiệp cho người lao động.

4. Nâng cao chất lượng các hoạt động tư vấn, tập huấn, huấn luyện về ATVSLĐ gắn với đặc điểm, đặc thù sản xuất của ngành, nghề, lĩnh vực đặc biệt là trong các công việc có nguy cơ rủi ro cao như làm việc trên cao, hàn cắt, làm việc trong không gian hạn chế, an toàn hóa chất, điện...; chú trọng huấn luyện thực hành, kỹ năng đánh giá nguy cơ, rủi ro về ATVSLĐ.

5. Tổ chức các hoạt động có sự tham gia của doanh nghiệp, người lao động như: Hội thi về ATVSLĐ, tọa đàm, đối thoại, triển khai chính sách với doanh nghiệp, người lao động về ATVSLĐ; tổ chức giao lưu, thăm quan các mô hình điển hình làm tốt về ATVSLĐ; tổ chức các lớp bồi dưỡng, huấn luyện, hội nghị, hội thảo chuyên đề về ATVSLĐ; thăm hỏi, động viên các nạn nhân và gia đình nạn nhân bị tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp nhằm kịp thời chia sẻ những mất mát và động viên các gia đình khắc phục khó khăn, ổn định cuộc sống, công việc.

6. Định kỳ tổ chức diễn tập phương án xử lý sự cố kỹ thuật gây mất an toàn, vệ sinh lao động nghiêm trọng; diễn tập sơ cứu, cấp cứu tai nạn lao động; thực tập phương án phòng cháy, chữa cháy và cứu nạn, cứu hộ.

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Các sở, ban, ngành, đoàn thể, UBND các huyện, thành phố: Kinh phí tổ chức Tháng hành động về ATVSLĐ thực hiện theo quy định hiện hành

2. Đối với các doanh nghiệp, cơ sở sản xuất kinh doanh: Chủ động xây dựng kế hoạch, nội dung hoạt động và dự toán kinh phí chi tiết triển khai Tháng hành động về an toàn, vệ sinh lao động trong Kế hoạch ATVSLĐ hằng năm của doanh nghiệp, cơ sở sản xuất kinh doanh phù hợp với thực tiễn sản xuất kinh doanh của đơn vị.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Lao động - Thương binh và Xã hội (cơ quan thường trực Hội đồng An toàn, vệ sinh lao động tỉnh)

- Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan triển khai, theo dõi, đôn đốc việc triển khai thực hiện Kế hoạch. Hướng dẫn các địa phương, đơn vị, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh triển khai thực hiện công tác ATVSLĐ và các hoạt động hưởng ứng Tháng hành động.

- Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức Lễ phát động hưởng ứng Tháng hành động về ATVSLĐ năm 2024; triển khai các hoạt động trong Tháng hành động về ATVSLĐ.

- Chủ trì, phối hợp với các ngành, đơn vị liên quan thành lập đoàn thanh tra, kiểm tra về công tác ATVSLĐ trên địa bàn tỉnh theo quy định.

- Chủ trì, phối hợp với các ngành, đơn vị liên quan biên soạn nội dung và tổ chức tuyên truyền bằng các hình thức như: Băng rôn, pano, áp phích, in ấn tờ rơi, sổ tay, đĩa... về nội dung công tác ATVSLĐ và Tháng hành động; vận động các đơn vị, doanh nghiệp hỗ trợ nhằm thực hiện tốt xã hội hóa công tác tuyên truyền về Tháng hành động.

- Phối hợp với các cơ quan thông tấn báo chí trung ương, địa phương và các ngành liên quan triển khai các hoạt động tuyên truyền về công tác ATVSLĐ trên các phương tiện thông tin đại chúng về công tác ATVSLĐ và Tháng hành động về ATVSLĐ; thực hiện các phóng sự tuyên truyền Luật ATVSLĐ trong đó cần tập trung đến công tác huấn luyện ATVSLĐ, cảnh báo tình hình tai nạn lao động ở một số ngành, lĩnh vực dễ gây ra tai nạn lao động.

.....

- Tổ chức thăm hỏi, động viên đối với nạn nhân, thân nhân của người lao động bị tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp, các công nhân có hoàn cảnh khó khăn.

- Chỉ đạo, hướng dẫn các đơn vị, bộ phận trực thuộc chủ động và tăng cường các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong đánh giá, kiểm soát các yếu tố nguy hiểm, có hại tại nơi làm việc; tăng cường xây dựng, triển khai các biện pháp giảm thiểu rủi ro về ATVSLĐ; phòng ngừa tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp và cải thiện điều kiện lao động tại nơi làm việc; tổ chức huấn luyện, bồi dưỡng các kỹ năng, nghiệp vụ về ATVSLĐ cho người lao động; hướng dẫn người lao động nhận diện, đánh giá và tham gia đánh giá nguy cơ, rủi ro về ATVSLĐ.

- Tổng kết, đánh giá, rút kinh nghiệm; báo cáo kết quả triển khai Tháng hành động về ATVSLĐ, gửi Sở Lao động - Thương binh và Xã hội theo quy định.

VII. CHẾ ĐỘ BÁO CÁO

1. Căn cứ Kế hoạch này, các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố các doanh nghiệp, cơ sở sản xuất kinh doanh trên địa bàn tỉnh chủ động triển khai tổ chức các hoạt động hưởng ứng Tháng hành động về ATVSLĐ năm 2024; báo cáo kết quả triển khai thực hiện (theo mẫu tại Phụ lục II kèm theo Kế hoạch này), gửi Sở Lao động - Thương binh và Xã hội (cơ quan thường trực Hội đồng An toàn, vệ sinh lao động tỉnh) trước ngày **15/7/2024**.

2. Sở Lao động - Thương binh và Xã hội chịu trách nhiệm tổng hợp, báo cáo kết quả triển khai Tháng hành động trên địa bàn tỉnh; gửi UBND tỉnh, Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội trước ngày **30/7/2024**.

Trên đây là Kế hoạch tổ chức Tháng hành động về ATVSLĐ năm 2024 trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên, yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương, các cơ sở sản xuất kinh doanh và các đơn vị liên quan trên địa bàn tỉnh tổ chức triển khai thực hiện./

Nơi nhận:

- Bộ Lao động - TB&XH;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Cục An toàn Lao động;
- Các sở, ban, ngành, đơn vị liên quan;
- UBND các huyện, thành phố;
- Các doanh nghiệp, cơ sở sản xuất kinh doanh;
- Các Hội Doanh nghiệp, Hiệp hội Doanh nghiệp, Các doanh nghiệp, cơ sở sản xuất kinh doanh, Hợp tác xã trên địa bàn tỉnh;
- Các cơ quan thông tin, báo chí;
- LĐVP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, KGVX.

Pvk/KH6/LĐ

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Lê Quang Tiến

Bài tuyên truyền về Luật bảo vệ người tiêu dùng

Kính thưa toàn thể cán bộ và nhân dân Tổ dân phố

Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam được tổ chức vào ngày 15/3 hằng năm, nhằm khẳng định vai trò, vị trí, tầm quan trọng của công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng với sự phát triển ổn định, bền vững của xã hội và đất nước; tuyên truyền, giáo dục, phổ biến pháp luật và các chính sách về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tạo cơ sở để huy động, tập trung sự quan tâm, hưởng ứng, tham gia của toàn xã hội đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Đồng thời góp phần xây dựng một môi trường tiêu dùng lành mạnh cho cả người tiêu dùng và các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; giữ ổn định và tạo động lực phát triển, đổi mới, sáng tạo cho nền kinh tế đất nước.

Chủ đề Ngày Quyền của người tiêu dùng năm 2024 là “Thông tin minh bạch - Tiêu dùng an toàn” nhằm khẳng định ý nghĩa, tầm quan trọng của thông tin đối với sự an toàn của người tiêu dùng trong quá trình lựa chọn, thanh toán, sử dụng hàng hóa, dịch vụ, đặc biệt trong bối cảnh ngày càng có nhiều hành vi lừa đảo, xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch trên môi trường trực tuyến. Qua tuyên truyền, người tiêu dùng ngày càng nâng cao sự hiểu biết của mình trong việc lựa chọn hàng hóa, dịch vụ phục vụ tiêu dùng, nâng cao trách nhiệm, khuyến khích sự hợp tác và phối hợp giữa các cơ quan quản lý nhà nước, các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Nhằm tiếp tục thực hiện có hiệu quả mục đích, yêu cầu và động viên, khuyến khích sự tham gia của các doanh nghiệp và người tiêu dùng, từng bước đưa “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam - 15/3” thành động lực, góp phần xây dựng môi trường kinh doanh và tiêu dùng lành mạnh, an toàn.

Và dưới đây là Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

QUỐC HỘI

Luật số: 19/2023/QH15

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 20 tháng 6 năm 2023

LUẬT

BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

Căn cứ Hiến pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam;

Quốc hội ban hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Luật này quy định về nguyên tắc, chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng; trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người tiêu dùng; hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của cơ quan, tổ chức; giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh; quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Người tiêu dùng.

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh.
3. Mặt trận Tổ quốc Việt Nam; tổ chức chính trị - xã hội.
4. Tổ chức chính trị xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp (sau đây gọi chung là tổ chức xã hội) tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
5. Cơ quan, tổ chức, cá nhân trong nước và nước ngoài có liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 3. Giải thích từ ngữ:

Điều 4. Quyền của người tiêu dùng

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. Tham gia xây dựng chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
7. 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 này và quy định khác của pháp luật có liên quan.
8. Được tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn về kiến thức và kỹ năng tiêu dùng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ.
9. Được tạo điều kiện lựa chọn môi trường tiêu dùng lành mạnh và bền vững.
10. Được bảo vệ khi sử dụng dịch vụ công theo quy định của Luật này và quy định khác của pháp luật có liên quan.
11. Quyền khác theo quy định của pháp luật.

Điều 5. Nghĩa vụ của người tiêu dùng

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. Nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

Điều 6. Nguyên tắc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là trách nhiệm của Nhà nước, tổ chức, cá nhân và toàn xã hội.
2. Quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng được công nhận, tôn trọng, bảo đảm và bảo vệ theo quy định của pháp luật.
3. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phải được chủ động thực hiện kịp thời, công bằng, minh bạch, đúng pháp luật.
4. Hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không được xâm phạm đến lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân kinh doanh và tổ chức, cá nhân khác.
5. Bảo đảm công bằng, bình đẳng, không phân biệt về giới, tự nguyện, không vi phạm pháp luật, không trái với thuần phong mỹ tục và đạo đức xã hội trong giao dịch giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh.

Điều 7. Chính sách của Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Tạo điều kiện thuận lợi để người tiêu dùng, cơ quan, tổ chức, cá nhân khác thực hiện đầy đủ quyền, nghĩa vụ và phát huy sự chủ động trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; khuyến khích, tôn vinh người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân khác tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
2. Khuyến khích, hỗ trợ tổ chức, cá nhân kinh doanh nghiên cứu, ứng dụng, phát triển khoa học, công nghệ và đổi mới sáng tạo trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
3. Tạo điều kiện thuận lợi huy động các nguồn lực đầu tư cơ sở vật chất, phát triển nhân lực cho cơ quan, tổ chức thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và cơ quan, tổ chức có liên quan; khuyến khích, đẩy mạnh xã hội hóa công tác tư vấn, hỗ trợ, tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật, kiến thức, hướng dẫn kỹ năng về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

4. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng gắn với thúc đẩy thực hành kinh doanh có trách nhiệm, đa dạng hóa các kênh phân phối hiện đại, xây dựng nền kinh tế độc lập, tự chủ.

5. Đẩy mạnh hội nhập, mở rộng hợp tác quốc tế, chia sẻ thông tin, kinh nghiệm trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

6. Nâng cao đạo đức kinh doanh, hình thành văn hóa tiêu dùng an toàn, văn minh, lành mạnh và bền vững; xử lý nghiêm, kịp thời các hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng.

7. Thúc đẩy sản xuất và tiêu dùng bền vững, bao gồm các hoạt động sau đây:

a) Khuyến khích, thúc đẩy đầu tư, sản xuất, lưu thông, phân phối, xuất khẩu, nhập khẩu sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, công nghệ thân thiện môi trường hướng đến kinh tế xanh, kinh tế tuần hoàn nhằm nâng cao lợi ích của người tiêu dùng;

b) Hỗ trợ tổ chức, cá nhân ứng dụng, phát triển khoa học, công nghệ tiên tiến, mã số, mã vạch, truy xuất nguồn gốc để sản xuất, cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ an toàn, bảo đảm chất lượng, nâng cao năng lực cạnh tranh của sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ;

c) Tham gia chủ động và có trách nhiệm vào các hoạt động thúc đẩy sản xuất, tiêu dùng bền vững của khu vực và thế giới.

Điều 8. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dễ bị tổn thương

1. Người tiêu dùng dễ bị tổn thương là người tiêu dùng có khả năng chịu nhiều tác động bất lợi về tiếp cận thông tin, sức khỏe, tài sản, giải quyết tranh chấp tại thời điểm mua hoặc sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, bao gồm:

a) Người cao tuổi theo quy định của pháp luật về người cao tuổi;

b) Người khuyết tật theo quy định của pháp luật về người khuyết tật;

c) Trẻ em theo quy định của pháp luật về trẻ em;

d) Người dân tộc thiểu số; người sinh sống tại vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi, hải đảo, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội khó khăn, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội đặc biệt khó khăn theo quy định của pháp luật;

đ) Phụ nữ đang mang thai hoặc nuôi con dưới 36 tháng tuổi;

e) Người bị bệnh hiểm nghèo theo quy định của pháp luật;

g) Thành viên hộ nghèo theo quy định của pháp luật.

2. Việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dễ bị tổn thương được thực hiện như sau:

a) Người tiêu dùng dễ bị tổn thương được bảo đảm các quyền của người tiêu dùng theo quy định của Luật này và các quyền, chính sách ưu tiên theo quy định khác của pháp luật có liên quan;

b) Tổ chức, cá nhân kinh doanh chủ động, tự chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện quy định tại khoản 3 Điều này;

c) Khi người tiêu dùng dễ bị tổn thương có yêu cầu được bảo vệ kèm theo chứng cứ, tài liệu chứng minh mình là người tiêu dùng dễ bị tổn thương và về việc quyền lợi của mình bị xâm phạm, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải ưu tiên tiếp nhận, xử lý và không chuyển yêu cầu của người tiêu dùng cho bên thứ ba giải quyết, trừ trường hợp bên thứ ba đó có nghĩa vụ liên quan. Trường hợp từ chối giải quyết yêu cầu của người tiêu dùng dễ bị tổn thương, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải trả lời bằng văn bản, trong đó nêu rõ căn cứ pháp lý và sự không phù hợp với nội dung chính sách đã công bố theo quy định tại khoản 3 Điều này;

d) Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật về dân sự cho người tiêu dùng dễ bị tổn thương trong trường hợp chậm, từ chối ưu tiên hoặc từ chối tiếp nhận, xử lý yêu cầu của người tiêu dùng theo quy định tại điểm c khoản này;

đ) Cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội bảo đảm ưu tiên tiếp nhận, xử lý yêu cầu của người tiêu dùng dễ bị tổn thương và hướng dẫn người tiêu dùng dễ bị tổn thương cung cấp các chứng cứ, tài liệu về việc quyền lợi của mình bị xâm phạm;

e) Cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội có trách nhiệm hướng dẫn, kiểm tra, giám sát, xử lý vi phạm đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh trong quá trình tổ chức thực hiện trách nhiệm quy định tại khoản 3 Điều này phù hợp với thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

3. Khi giao dịch với người tiêu dùng dễ bị tổn thương, tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm sau đây:

a) Bảo đảm việc thực hiện quyền của người tiêu dùng dễ bị tổn thương trong quá trình mua bán sản phẩm, hàng hóa, cung cấp dịch vụ theo quy định của pháp luật;

b) Áp dụng cơ chế giải quyết khiếu nại, tranh chấp theo quy định của pháp luật phù hợp với từng đối tượng người tiêu dùng dễ bị tổn thương;

c) Không được từ chối giải quyết yêu cầu được bảo vệ của người tiêu dùng dễ bị tổn thương quy định tại điểm c khoản 2 Điều này do khác biệt về tiếng nói, chữ viết, phong tục, tập quán;

d) Chống kỳ thị, phân biệt đối xử, lợi dụng yếu tố dễ bị tổn thương để xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng trong quá trình thực hiện giao dịch;

đ) Xây dựng, ban hành trình tự, thủ tục, phương thức hoặc biện pháp phù hợp với từng đối tượng người tiêu dùng dễ bị tổn thương để bảo đảm quyền khiếu nại, yêu cầu giải quyết tranh chấp và các quyền khác của người tiêu dùng dễ bị tổn thương;

e) Xây dựng, cập nhật, công khai cho người tiêu dùng dễ bị tổn thương các nội dung quy định tại khoản này theo hình thức niêm yết tại trụ sở, địa điểm kinh doanh hoặc đăng tải trên trang thông tin điện tử, phần mềm ứng dụng (nếu có) và đào tạo, tập huấn cho người lao động của mình về các nội dung đó.

Trách nhiệm quy định tại điểm này không bắt buộc áp dụng đối với cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh; doanh nghiệp nhỏ, siêu nhỏ theo quy định của pháp luật, trừ trường hợp doanh nghiệp đó thực hiện giao dịch quy định tại Chương III của Luật này;

g) Trách nhiệm khác theo quy định của Luật này và quy định khác của pháp luật có liên quan.

Điều 9. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong giao dịch với cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh

1. Cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh theo quy định của Luật này chỉ phải thực hiện các trách nhiệm sau đây:

a) Bảo đảm an toàn, đo lường, số lượng, khối lượng, chất lượng, công dụng của sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ mà mình bán, cung cấp cho người tiêu dùng;

b) Không được bán, cung cấp cho người tiêu dùng các loại sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ trái pháp luật, trái với thuần phong mỹ tục và đạo đức xã hội;

c) Cung cấp chính xác, đầy đủ thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ mà mình bán, cung cấp cho người tiêu dùng;

d) Đổi hàng hóa cho người tiêu dùng hoặc trả lại tiền và nhận lại hàng hóa từ người tiêu dùng trong trường hợp hàng hóa do mình bán, cung cấp không bảo đảm an toàn, đo lường, số lượng, khối lượng, chất lượng, công dụng như thông tin mà mình cung cấp;

đ) Chấp hành quyết định thu hồi sản phẩm, hàng hóa trong trường hợp sản phẩm, hàng hóa do mình bán, cung cấp thuộc diện phải thu hồi; chịu chi phí để tiêu hủy sản phẩm, hàng hóa trong trường hợp sản phẩm, hàng hóa phải tiêu hủy theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền;

e) Trách nhiệm khác theo quy định của Chính phủ.

2. Căn cứ vào quy định của Luật này và quy định khác của pháp luật có liên quan, Chính phủ quy định chi tiết việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong giao dịch với cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh.

3. Căn cứ vào quy định của Luật này, quy định của Chính phủ và điều kiện cụ thể của địa phương, Ủy ban nhân dân cấp xã, ban quản lý chợ, khu thương mại triển khai thực hiện các biện pháp cụ thể để bảo đảm an toàn, đo lường, số lượng, khối lượng, chất lượng của sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ và bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp khác cho người tiêu dùng khi mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh.

Điều 10. Các hành vi bị nghiêm cấm trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh bị nghiêm cấm thực hiện các hành vi sau đây:

a) 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;

b) 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;

c) 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;

d) 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;

đ) 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;

e) 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;

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

h) 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;

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

k) 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;

l) Quy định điều khoản không được phép tại **Điều 25 của Luật này** trong hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung;

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

2. Tổ chức, cá nhân bán hàng đa cấp bị nghiêm cấm thực hiện các hành vi sau đây:

a) Yêu cầu người khác phải đặt cọc, nộp một khoản tiền hoặc mua một số lượng hàng hóa nhất định để tham gia bán hàng đa cấp;

b) Cung cấp thông tin gian dối, gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng, cá nhân tham gia bán hàng đa cấp;
 c) Kinh doanh theo phương thức đa cấp không có giấy chứng nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp; tổ chức hoạt động giới thiệu về hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp không có giấy chứng nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp;

d) Kinh doanh theo phương thức đa cấp đối với dịch vụ hoặc hình thức khác không phải là mua bán hàng hóa, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác;

đ) Phát triển mạng lưới bán hàng đa cấp không dựa trên giao dịch mua bán hàng hóa;

e) Thực hiện hành vi quy định tại khoản 1 Điều này.

3. Tổ chức, cá nhân kinh doanh thiết lập, vận hành, cung cấp dịch vụ nền tảng số bị nghiêm cấm thực hiện các hành vi sau đây:

a) Ép buộc hoặc ngăn cản người tiêu dùng đăng ký sử dụng hoặc sử dụng nền tảng số trung gian khác như là điều kiện bắt buộc để sử dụng dịch vụ;

b) Hạn chế quyền lựa chọn của người tiêu dùng thông qua việc sắp xếp ưu tiên lựa chọn sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ giữa các tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp trên nền tảng số mà không công khai tiêu chí lựa chọn;

c) Sử dụng biện pháp ngăn hiển thị hoặc hiển thị không trung thực kết quả phản hồi, đánh giá của người tiêu dùng về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, tổ chức, cá nhân kinh doanh trên nền tảng số, trừ trường hợp phản hồi, đánh giá đó vi phạm quy định của pháp luật, trái đạo đức xã hội;

d) Sử dụng biện pháp ngăn cản đăng ký, hoạt động, đánh giá, hiển thị phản hồi của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

đ) Ngăn cản người tiêu dùng gỡ bỏ phần mềm, ứng dụng cài đặt sẵn mà không ảnh hưởng đến tính năng kỹ thuật cơ bản giúp nền tảng số vận hành bình thường hoặc buộc người tiêu dùng cài đặt phần mềm, ứng dụng kèm theo trên nền tảng số;

e) Thực hiện hành vi quy định tại khoản 1 Điều này.

4. Tổ chức, cá nhân bị nghiêm cấm lợi dụng việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng để xâm phạm lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân khác.

5. Chính phủ quy định chi tiết khoản 2 Điều này.

Điều 11. Yêu cầu cơ quan nhà nước xử lý vi phạm pháp luật có liên quan đến quyền lợi người tiêu dùng

1. Trường hợp phát hiện hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và quy định khác của pháp luật về quyền lợi người tiêu dùng, người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân có liên quan có quyền yêu cầu trực tiếp hoặc bằng văn bản đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền để được xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Cơ quan nhà nước có thẩm quyền có trách nhiệm tiếp nhận và giải quyết yêu cầu của người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân có liên quan theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và lĩnh vực được phân công.

3. Trường hợp cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nhận được yêu cầu quy định tại khoản 1 Điều này thuộc lĩnh vực quản lý của cơ quan nhà nước khác thì có trách nhiệm chuyển yêu cầu đến cơ quan đó và thông báo cho người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân có liên quan biết.

4. Người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm cung cấp thông tin, bằng chứng về hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân kinh doanh.

Điều 12. Hợp tác quốc tế trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Hợp tác quốc tế trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được thực hiện trên nguyên tắc tôn trọng độc lập, chủ quyền, toàn vẹn lãnh thổ quốc gia, không can thiệp vào công việc nội bộ của nhau, bình đẳng và cùng có lợi, phù hợp với Hiến pháp, pháp luật của Việt Nam và điều ước quốc tế mà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam là thành viên.

2. Trường hợp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam chưa phải là thành viên của điều ước quốc tế có liên quan thì việc hợp tác quốc tế trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được thực hiện theo nguyên tắc có đi có lại nhưng không được trái với Hiến pháp, pháp luật của Việt Nam và phù hợp với pháp luật, tập quán quốc tế.

3. Phạm vi hợp tác quốc tế trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng bao gồm tham vấn, trao đổi thông tin, tài liệu, tiếp nhận và giải quyết tranh chấp, xử lý hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng hoặc hoạt động hợp tác quốc tế phù hợp khác theo quy định của pháp luật Việt Nam và điều ước quốc tế mà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam là thành viên.

Điều 13. Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam

1. Ngày 15 tháng 3 hằng năm là Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam.

2. Chính phủ quy định việc tổ chức thực hiện các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam.

Chương II

TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KINH DOANH ĐỐI VỚI NGƯỜI TIÊU DÙNG

Điều 14. Bảo đảm an toàn, đo lường, số lượng, khối lượng, chất lượng, công dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ bán, cung cấp cho người tiêu dùng

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải bảo đảm an toàn, đo lường, số lượng, khối lượng, chất lượng, công dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ bán, cung cấp cho người tiêu dùng theo đúng nội dung đã đăng ký, thông báo, công bố, niêm yết, quảng cáo, giới thiệu, giao kết, cam kết hoặc theo quy định của pháp luật.

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải cảnh báo sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ có khả năng gây mất an toàn, ảnh hưởng xấu đến tính mạng, sức khỏe, tài sản của người tiêu dùng và thông báo về các biện pháp phòng ngừa theo quy định của pháp luật.

Điều 15. Bảo vệ thông tin của người tiêu dùng

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh tự mình hoặc ủy quyền, thuê bên thứ ba thực hiện việc thu thập, lưu trữ, sử dụng, chỉnh sửa, cập nhật, hủy bỏ thông tin của người tiêu dùng phải bảo đảm an toàn, an ninh thông tin của người tiêu dùng theo quy định của Luật này và quy định khác của pháp luật có liên quan.

2. Trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh ủy quyền hoặc thuê bên thứ ba thực hiện việc thu thập, lưu trữ, sử dụng, chỉnh sửa, cập nhật, hủy bỏ thông tin của người tiêu dùng thì phải được sự đồng ý của người tiêu dùng. Việc ủy quyền hoặc thuê bên thứ ba phải được thực hiện bằng văn bản, trong đó quy định rõ phạm vi, trách nhiệm của mỗi bên trong việc bảo vệ thông tin của người tiêu dùng theo quy định của Luật này và quy định khác của pháp luật có liên quan.

3. Trường hợp người tiêu dùng thực hiện giao dịch thông qua bên thứ ba thì bên thứ ba có trách nhiệm bảo vệ thông tin của người tiêu dùng theo quy định của Luật này và quy định khác của pháp luật có liên quan.

Điều 16. Xây dựng quy tắc bảo vệ thông tin của người tiêu dùng

1. Trừ trường hợp pháp luật có quy định khác, tổ chức, cá nhân kinh doanh thu thập, lưu trữ, sử dụng thông tin của người tiêu dùng phải xây dựng quy tắc bảo vệ thông tin áp dụng chung cho người tiêu dùng với các nội dung sau đây:

- a) Mục đích thu thập thông tin;
- b) Phạm vi sử dụng thông tin;
- c) Thời hạn lưu trữ thông tin;
- d) Biện pháp bảo vệ thông tin, bảo đảm an toàn thông tin của người tiêu dùng.

2. Nội dung quy định tại khoản 1 Điều này phải được tổ chức, cá nhân kinh doanh công khai theo hình thức niêm yết ở vị trí dễ nhìn thấy tại trụ sở, địa điểm kinh doanh và đăng tải trên trang thông tin điện tử, phần mềm ứng dụng (nếu có), tạo điều kiện để người tiêu dùng tiếp cận trước hoặc tại thời điểm thu thập thông tin.

Điều 17. Thông báo khi thu thập, sử dụng thông tin của người tiêu dùng

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải thông báo rõ ràng, công khai, bằng hình thức phù hợp với người tiêu dùng về mục đích, phạm vi thu thập, sử dụng thông tin, thời hạn lưu trữ thông tin của người tiêu dùng trước khi thực hiện và phải được người tiêu dùng đồng ý, trừ trường hợp quy định tại khoản 3 Điều này.

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải thiết lập phương thức rõ ràng để người tiêu dùng lựa chọn phạm vi thông tin đồng ý cung cấp và bày tỏ sự đồng ý hoặc không đồng ý, trừ trường hợp quy định tại khoản 3 Điều này, **điểm b và điểm c khoản 3 Điều 18 của Luật này**.

3. Tổ chức, cá nhân kinh doanh không phải thực hiện nghĩa vụ quy định tại khoản 1 Điều này trong trường hợp thu thập thông tin đã được người tiêu dùng công khai hoặc trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Điều 18. Sử dụng thông tin của người tiêu dùng

1. Trước khi tổ chức, cá nhân kinh doanh thay đổi mục đích, phạm vi sử dụng thông tin đã thông báo cho người tiêu dùng thì phải thông báo lại và được người tiêu dùng đồng ý về việc thay đổi.

2. Việc sử dụng thông tin của người tiêu dùng quy định trong Luật này bao gồm cả việc chia sẻ, tiết lộ và chuyển giao thông tin của người tiêu dùng cho bên thứ ba.

3. Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải sử dụng thông tin của người tiêu dùng chính xác, phù hợp với mục đích, phạm vi đã thông báo và phải được người tiêu dùng đồng ý, trừ các trường hợp sau đây:

- a) Có thỏa thuận riêng với người tiêu dùng về mục đích, phạm vi sử dụng ngoài những mục đích, phạm vi đã thông báo;
- b) Để bán, cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ theo yêu cầu của người tiêu dùng và chỉ trong phạm vi thông tin do người tiêu dùng đã đồng ý;
- c) Để thực hiện nghĩa vụ theo quy định của pháp luật.

4. Tổ chức, cá nhân kinh doanh thu thập, sử dụng thông tin của người tiêu dùng phải có cơ chế để người tiêu dùng lựa chọn việc cho phép hoặc không cho phép thực hiện các hành vi sau đây:

a) Chia sẻ, tiết lộ, chuyển giao thông tin cho bên thứ ba, trừ trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh, chuyển giao thông tin đã được thu thập phù hợp quy định của Luật này và quy định khác của pháp luật có liên quan cho bên thứ ba lưu trữ hoặc phân tích phục vụ hoạt động kinh doanh của bên chuyển giao và hai bên đã có thỏa thuận bằng văn bản về việc bên thứ ba có trách nhiệm bảo vệ thông tin người tiêu dùng theo quy định tại Luật này;

b) Sử dụng thông tin của người tiêu dùng để quảng cáo, giới thiệu sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ và hoạt động có tính chất thương mại khác.

Điều 19. Bảo đảm an toàn, an ninh thông tin của người tiêu dùng

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải bảo đảm an toàn, an ninh thông tin của người tiêu dùng mà họ thu thập, lưu trữ, sử dụng và có biện pháp ngăn ngừa các hành vi sau đây:

- a) Đánh cắp hoặc tiếp cận thông tin trái phép;
- b) Sử dụng thông tin trái phép;
- c) Chỉnh sửa, cập nhật, hủy bỏ thông tin trái phép.

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến việc thông tin bị thu thập trái phép, sử dụng sai mục đích, phạm vi đã thông báo.

3. Trong trường hợp hệ thống thông tin bị tấn công làm phát sinh nguy cơ mất an toàn, an ninh thông tin của người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân kinh doanh hoặc bên lưu trữ thông tin liên quan phải thông báo cho cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền trong thời hạn 24 giờ kể từ thời điểm phát hiện hệ thống thông tin bị tấn công và thực hiện các biện pháp cần thiết để bảo đảm an toàn, an ninh thông tin của người tiêu dùng theo quy định của pháp luật về an ninh mạng, an toàn thông tin mạng, giao dịch điện tử và quy định khác của pháp luật có liên quan.

Điều 20. Kiểm tra, chỉnh sửa, cập nhật, hủy bỏ, chuyển giao, ngừng chuyển giao thông tin của người tiêu dùng

1. Người tiêu dùng có quyền yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh thực hiện việc kiểm tra, chỉnh sửa, cập nhật, hủy bỏ, chuyển giao hoặc ngừng chuyển giao thông tin của mình cho bên thứ ba.

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm thực hiện yêu cầu của người tiêu dùng theo quy định tại khoản 1 Điều này hoặc cung cấp cho người tiêu dùng công cụ, thông tin để tự thực hiện theo quy định của pháp luật.

3. Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải hủy bỏ thông tin của người tiêu dùng khi hết thời hạn lưu trữ theo quy định tại [điểm c khoản 1 Điều 16 của Luật này](#) hoặc quy định khác của pháp luật có liên quan.

Điều 21. Cung cấp thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung cho người tiêu dùng

Tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm sau đây:

1. Cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về các nội dung sau đây:

a) Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, bao gồm: đo lường, số lượng, khối lượng, chất lượng, công dụng, giá, xuất xứ hàng hóa, thời hạn sử dụng, phí, chi phí, phương thức, thời hạn giao hàng, phương thức vận chuyển, thanh toán;

b) Tổ chức, cá nhân kinh doanh;

c) Nhận xét, đánh giá của người tiêu dùng về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, tổ chức, cá nhân kinh doanh (nếu có);

2. Thực hiện ghi nhãn hàng hóa bảo đảm trung thực, rõ ràng, chính xác, phản ánh đúng bản chất của hàng hóa theo quy định của pháp luật;

3. Niêm yết giá theo quy định của pháp luật về giá;

4. Cung cấp thông tin về khả năng cung ứng linh kiện, phụ kiện thay thế của sản phẩm, hàng hóa;

5. Cung cấp hướng dẫn sử dụng; chính sách bảo hành theo quy định tại [Điều 30 của Luật này](#) trong trường hợp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ có bảo hành;

6. Minh bạch thông tin về thành phần, chức năng, lợi ích khác biệt đối với sản phẩm, hàng hóa được sản xuất, dịch vụ được cung cấp dành riêng cho từng giới tính;

7. Thông báo chính xác, đầy đủ cho người tiêu dùng về hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trước khi giao dịch.

Điều 22. Trách nhiệm của bên thứ ba trong việc cung cấp thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng

1. Trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng thông qua bên thứ ba thì bên thứ ba có trách nhiệm sau đây:

a) Bảo đảm cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ do tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp và chương trình đánh giá, xếp hạng liên quan (nếu có);

b) Yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp thông tin, tài liệu, phương tiện để chứng minh tính chính xác, đầy đủ của thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ;

c) Chịu trách nhiệm liên đới về việc cung cấp thông tin không chính xác hoặc không đầy đủ về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, trừ trường hợp chứng minh đã thực hiện tất cả biện pháp theo quy định của pháp luật để kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ;

d) Thực hiện quy định khác của pháp luật có liên quan.

2. Trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng thông qua phương tiện truyền thông thì chủ phương tiện truyền thông, nhà cung cấp dịch vụ truyền thông có trách nhiệm sau đây:

a) Thực hiện quy định tại khoản 1 Điều này;

b) Xây dựng, phát triển, thực hiện 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) Từ chối cho tổ chức, cá nhân kinh doanh sử dụng phương tiện, dịch vụ do mình quản lý để quấy rối người tiêu dùng;

d) Ngừng cho tổ chức, cá nhân kinh doanh sử dụng phương tiện, dịch vụ do mình quản lý để thực hiện hành vi quấy rối người tiêu dùng theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

3. Trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ thông qua người có ảnh hưởng thì người có ảnh hưởng có trách nhiệm sau đây:

a) Thực hiện quy định tại khoản 1 Điều này;

b) Thông báo trước cho người tiêu dùng về việc mình được tài trợ để cung cấp thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ.

Điều 23. Hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

1. Hình thức hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung được thực hiện theo quy định của pháp luật về dân sự và quy định khác của pháp luật có liên quan.

2. Ngôn ngữ, hình thức của hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trong trường hợp bằng văn bản phải được thể hiện rõ ràng, dễ hiểu.

Ngôn ngữ sử dụng trong hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung là tiếng Việt. Các bên có thể thỏa thuận sử dụng thêm tiếng dân tộc khác của Việt Nam hoặc tiếng nước ngoài. Trong trường hợp có sự khác biệt giữa bản tiếng Việt với bản tiếng dân tộc khác của Việt Nam hoặc bản tiếng nước ngoài, bản có lợi hơn cho người tiêu dùng được ưu tiên áp dụng.

3. Hợp đồng theo mẫu phải có các nội dung cơ bản sau đây:

- a) Thông tin của các bên trong hợp đồng bao gồm: tên, địa chỉ, số điện thoại, phương thức liên hệ khác (nếu có);
- b) Thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ được bán, cung cấp theo hợp đồng;
- c) Đo lường, số lượng, khối lượng, chất lượng, công dụng, giá của sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ được bán, cung cấp, các thành phần cấu thành giá cuối cùng của sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ nếu pháp luật có quy định phải công khai cấu thành giá của sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ;
- d) Phương thức, thời hạn thanh toán;
- đ) Thời gian, địa điểm, phương thức bán, cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ;
- e) Quyền và nghĩa vụ của các bên bảo đảm tuân thủ quy định của Luật này và quy định khác của pháp luật có liên quan;
- g) Trách nhiệm bảo vệ thông tin của người tiêu dùng;
- h) Trường hợp chấm dứt thực hiện hợp đồng và trách nhiệm phát sinh do chấm dứt thực hiện hợp đồng;
- i) Trường hợp bất khả kháng theo quy định của pháp luật;
- k) Phương thức giải quyết tranh chấp;
- l) Thời điểm giao kết hợp đồng, thời hạn của hợp đồng.

4. Ngoài các nội dung cơ bản quy định tại khoản 3 Điều này, hợp đồng theo mẫu phải tuân thủ quy định của pháp luật khác có liên quan,

5. Chính phủ quy định chi tiết khoản 2 Điều này.

Điều 24. Giải thích hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

Trong trường hợp hiểu khác nhau về nội dung hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung thì việc giải thích được thực hiện theo hướng có lợi cho người tiêu dùng.

Điều 25. Điều khoản không được phép quy định trong hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

Trong hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, tổ chức, cá nhân kinh doanh không được quy định các điều khoản sau đây:

1. Hạn chế, loại trừ trách nhiệm được pháp luật quy định của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người tiêu dùng, trừ trường hợp pháp luật liên quan quy định trách nhiệm đó được hạn chế, loại trừ;
2. Hạn chế, loại trừ quyền khiếu nại, khởi kiện của người tiêu dùng;
3. Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh đơn phương thay đổi quy định của hợp đồng đã giao kết với người tiêu dùng;
4. Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh đơn phương thay đổi điều kiện giao dịch chung mà không quy định quyền chấm dứt thực hiện hợp đồng cho người tiêu dùng;
5. Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh đơn phương xác định người tiêu dùng không thực hiện một hoặc một số trách nhiệm;
6. Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh quy định hoặc thay đổi giá tại thời điểm giao sản phẩm, hàng hóa, cung cấp dịch vụ, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác;
7. Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh thay đổi giá trong quá trình cung cấp dịch vụ liên tục mà không quy định quyền chấm dứt thực hiện hợp đồng cho người tiêu dùng;
8. Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh giải thích hợp đồng, điều kiện giao dịch chung trong trường hợp điều khoản của hợp đồng, điều kiện giao dịch chung được hiểu khác nhau;
9. Loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh bán sản phẩm, hàng hóa, cung cấp dịch vụ thông qua bên thứ ba;
10. Bắt buộc người tiêu dùng phải tuân thủ trách nhiệm khi tổ chức, cá nhân kinh doanh không hoàn thành trách nhiệm của mình;
11. Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh chuyển giao trách nhiệm cho bên thứ ba mà không được người tiêu dùng đồng ý, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác;
12. Quy định về chế tài theo hướng bất lợi hơn cho người tiêu dùng do vi phạm hoặc chấm dứt thực hiện hợp đồng;
13. Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh gia hạn hợp đồng đã thỏa thuận với người tiêu dùng mà không quy định trách nhiệm thông báo trước hoặc không có cơ chế để người tiêu dùng lựa chọn gia hạn hay chấm dứt thực hiện hợp đồng;
14. Quy định người tiêu dùng phải đồng ý cho tổ chức, cá nhân kinh doanh thu thập, lưu trữ, sử dụng thông tin của người tiêu dùng là điều kiện để giao kết hợp đồng, điều kiện giao dịch chung, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác;
15. Quy định trái với nguyên tắc thiện chí theo quy định của pháp luật về dân sự, dẫn đến mất cân bằng về quyền và nghĩa vụ của các bên theo hướng bất lợi cho người tiêu dùng.

Điều 26. Thực hiện hợp đồng theo mẫu

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải dành thời gian hợp lý để người tiêu dùng nghiên cứu hợp đồng trước khi giao kết hợp đồng theo mẫu.

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải lưu giữ hợp đồng theo mẫu đã giao kết cho đến khi hợp đồng hết hiệu lực. Trường hợp hợp đồng do người tiêu dùng giữ bị mất hoặc hư hỏng thì trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu từ người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm cung cấp bản sao hợp đồng.

3. Hợp đồng theo mẫu phải được tổ chức, cá nhân kinh doanh công khai theo hình thức niêm yết ở vị trí dễ nhìn thấy tại trụ sở, địa điểm kinh doanh và đăng tải trên trang thông tin điện tử, phần mềm ứng dụng (nếu có) để người tiêu dùng biết về nội dung của hợp đồng trước khi người tiêu dùng giao kết hợp đồng hoặc thực hiện hoạt động đặt cọc, thanh toán trước khi hợp đồng được giao kết.

Điều 27. Thực hiện điều kiện giao dịch chung

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh sử dụng điều kiện giao dịch chung có trách nhiệm công khai và phải dành thời gian hợp lý để người tiêu dùng nghiên cứu điều kiện giao dịch chung trước khi giao dịch.

2. Điều kiện giao dịch chung phải quy định rõ thời điểm áp dụng và phải được tổ chức, cá nhân kinh doanh công khai theo hình thức niêm yết ở vị trí dễ nhìn thấy tại trụ sở, địa điểm kinh doanh và đăng tải trên trang thông tin điện tử, phần mềm ứng dụng (nếu có) để người tiêu dùng biết về nội dung của điều kiện giao dịch chung.

3. Điều kiện giao dịch chung chỉ có hiệu lực với người tiêu dùng trong trường hợp điều kiện giao dịch chung đã được công khai để người tiêu dùng biết về điều kiện đó trước khi giao dịch.

Điều 28. Kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ có số lượng lớn người tiêu dùng mua, sử dụng thường xuyên, liên tục, có tác động trực tiếp, lâu dài đến người tiêu dùng phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung với cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trước khi sử dụng để giao kết với người tiêu dùng.

Căn cứ vào điều kiện kinh tế - xã hội và nhu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong từng thời kỳ, Thủ tướng Chính phủ ban hành, sửa đổi Danh mục sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định tại Điều này.

2. Cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tự mình hoặc theo đề nghị của người tiêu dùng hoặc tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong trường hợp được người tiêu dùng ủy quyền yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh hủy bỏ hoặc sửa đổi hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung khi phát hiện hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng.

3. Việc xác định hậu quả pháp lý của việc hủy bỏ, sửa đổi hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đã xác lập với người tiêu dùng trong giao dịch cụ thể được thực hiện theo quy định của pháp luật về dân sự.

4. Cơ quan quản lý ngành, lĩnh vực, 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 kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định tại Điều này.

5. Chính phủ quy định chi tiết Điều này.

Điều 29. Cung cấp bằng chứng giao dịch

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm cung cấp cho người tiêu dùng hóa đơn, chứng từ, tài liệu liên quan đến giao dịch theo quy định của pháp luật hoặc theo yêu cầu của người tiêu dùng.

2. Trường hợp giao dịch trên không gian mạng thì tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm tạo điều kiện cho người tiêu dùng truy cập, tải, lưu trữ và in hóa đơn, chứng từ, tài liệu theo quy định tại khoản 1 Điều này.

Điều 30. Bảo hành sản phẩm, hàng hóa, linh kiện, phụ kiện

1. Sản phẩm, hàng hóa, linh kiện, phụ kiện được bảo hành theo thỏa thuận của các bên hoặc bắt buộc bảo hành theo quy định của pháp luật.

2. Trường hợp sản phẩm, hàng hóa, linh kiện, phụ kiện được bảo hành, tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm sau đây:

a) Công bố công khai chính sách bảo hành. Chính sách bảo hành bao gồm các nội dung chủ yếu sau đây: thời điểm, thời hạn áp dụng, nội dung, phạm vi, phương thức thực hiện bảo hành và các trường hợp loại trừ trách nhiệm bảo hành của tổ chức, cá nhân kinh doanh;

b) Thực hiện chính xác, đầy đủ trách nhiệm bảo hành sản phẩm, hàng hóa, linh kiện, phụ kiện do mình cung cấp;

c) Cung cấp cho người tiêu dùng văn bản tiếp nhận bảo hành hoặc hình thức tiếp nhận bảo hành tương đương khác, trong đó ghi rõ thời gian thực hiện bảo hành. Thời gian thực hiện bảo hành không tính vào thời hạn bảo hành sản phẩm, hàng hóa, linh kiện, phụ kiện.

Trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh thay thế linh kiện, phụ kiện thì thời hạn bảo hành linh kiện, phụ kiện đó được tính lại từ thời điểm thay thế linh kiện, phụ kiện.

Trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh đổi sản phẩm, hàng hóa mới thì thời hạn bảo hành sản phẩm, hàng hóa đó được tính lại từ thời điểm đổi mới sản phẩm, hàng hóa;

d) Cung cấp cho người tiêu dùng sản phẩm, hàng hóa, linh kiện, phụ kiện tương tự để sử dụng tạm thời hoặc có hình thức giải quyết phù hợp theo thỏa thuận giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh trong thời gian thực hiện bảo hành;

đ) Đổi sản phẩm, hàng hóa, linh kiện, phụ kiện mới tương tự hoặc thu hồi sản phẩm, 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 hoặc trong trường hợp đã thực hiện bảo hành sản phẩm, hàng hóa, linh kiện, phụ kiện từ 03 lần trở lên trong thời hạn bảo hành mà vẫn không khắc phục được lỗi;

e) Chịu chi phí sửa chữa, vận chuyển sản phẩm, hàng hóa, linh kiện, phụ kiện từ nơi ở của người tiêu dùng hoặc nơi sử dụng sản phẩm, hàng hóa, linh kiện, phụ kiện đến nơi bảo hành và từ nơi bảo hành đến nơi ở của người tiêu dùng hoặc nơi sử dụng sản phẩm, hàng hóa, linh kiện, phụ kiện;

g) Chịu trách nhiệm về việc bảo hành sản phẩm, hàng hóa, linh kiện, phụ kiện cho người tiêu dùng cả trong trường hợp ủy quyền hoặc thuê tổ chức, cá nhân khác thực hiện việc bảo hành.

Điều 31. Trách nhiệm tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm tổ chức tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng.

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm thông báo cho người tiêu dùng về việc tiếp nhận phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, yêu cầu, khiếu nại đó.

3. Tổ chức, cá nhân sản xuất, nhập khẩu sản phẩm, hàng hóa hoặc trực tiếp bán, cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng có trách nhiệm xây dựng, công khai quy trình tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng theo hình thức niêm yết ở vị trí dễ nhìn thấy tại trụ sở, địa điểm kinh doanh và đăng tải trên trang thông tin điện tử, phần mềm ứng dụng (nếu có).

Quy định tại khoản này không bắt buộc áp dụng đối với cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh, tất cả doanh nghiệp siêu nhỏ theo quy định của pháp luật.

Điều 32. Trách nhiệm đối với sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật

1. Khi phát hiện sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật, tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm sau đây:

a) Thu hồi và xử lý sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật theo quy định tại [Điều 33 của Luật này](#) và quy định khác của pháp luật có liên quan;

b) Thực hiện các biện pháp cần thiết để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong quá trình thu hồi và xử lý sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật;

c) Báo cáo cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và cơ quan quản lý nhà nước có liên quan trước và sau khi thực hiện việc thu hồi; thực hiện việc thu hồi đúng nội dung đã báo cáo, thông báo và chịu các chi phí phát sinh trong quá trình thu hồi.

2. Cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp tỉnh và cơ quan chuyên môn cấp tỉnh nơi thực hiện thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật có trách nhiệm kiểm tra, theo dõi việc thực hiện để bảo đảm việc thu hồi đúng nội dung đã báo cáo, thông báo, bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng và phù hợp với quy định của pháp luật.

Trường hợp việc thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật được tiến hành trên địa bàn từ 02 tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương trở lên thì cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở trung ương và cơ quan quản lý nhà nước có liên quan ở trung ương có trách nhiệm kiểm tra, theo dõi.

3. Chính phủ quy định chi tiết Điều này.

Điều 33. Thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật

1. Sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật bao gồm:

a) Sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật nhóm A là sản phẩm, hàng hóa có khả năng gây thiệt hại cho tính mạng, sức khỏe của người tiêu dùng;

b) Sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật nhóm B là sản phẩm, hàng hóa có khả năng gây thiệt hại cho tài sản của người tiêu dùng;

c) Sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật có khả năng gây thiệt hại cho tính mạng, sức khỏe, tài sản của người tiêu dùng thì áp dụng các quy định đối với sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật nhóm A.

2. Trường hợp phát hiện sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật nhóm A, tổ chức, cá nhân kinh doanh tự mình hoặc theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoặc cơ quan quản lý nhà nước ngành, lĩnh vực liên quan có trách nhiệm sau đây:

a) Kịp thời tiến hành mọi biện pháp cần thiết để ngừng việc cung cấp và thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật trên thị trường;

b) Công khai về sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật và việc thu hồi sản phẩm, hàng hóa đó theo hình thức niêm yết tại trụ sở, địa điểm kinh doanh và đăng tải trên trang thông tin điện tử, phần mềm ứng dụng (nếu có) của tổ chức, cá nhân kinh doanh cho đến khi kết thúc việc thu hồi;

c) Thông báo công khai về sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật và việc thu hồi sản phẩm, hàng hóa đó ít nhất 05 số liên tiếp hoặc 05 ngày liên tiếp trên đài phát thanh, đài truyền hình, báo in, báo điện tử ở trung ương và địa phương nơi sản phẩm, hàng hóa đó lưu thông.

3. Trường hợp phát hiện sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật nhóm B, tổ chức, cá nhân kinh doanh tự mình hoặc theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoặc cơ quan quản lý nhà nước ngành, lĩnh vực liên quan có trách nhiệm thực hiện quy định tại điểm a và điểm b khoản 2 Điều này.

4. Nội dung thông báo, công khai quy định tại khoản 2 và khoản 3 Điều này bao gồm:

- a) Mô tả sản phẩm, hàng hóa phải thu hồi;
 - b) Lý do thu hồi sản phẩm, hàng hóa và cảnh báo nguy cơ thiệt hại do khuyết tật của sản phẩm, hàng hóa gây ra;
 - c) Thời gian, địa điểm, phương thức thu hồi sản phẩm, hàng hóa;
 - d) Thời gian, phương thức khắc phục khuyết tật của sản phẩm, hàng hóa;
 - đ) Nội dung khác có liên quan (nếu có) để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
5. Chính phủ quy định chi tiết Điều này.

Điều 34. Bồi thường thiệt hại do sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật gây ra

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm bồi thường thiệt hại trong trường hợp sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật do mình cung cấp gây thiệt hại đến tính mạng, sức khỏe, tài sản của người tiêu dùng, kể cả khi tổ chức, cá nhân đó không biết hoặc không có lỗi trong việc phát sinh khuyết tật, trừ trường hợp quy định tại **Điều 35 của Luật này**.

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm bồi thường thiệt hại quy định tại khoản 1 Điều này bao gồm:

- a) Tổ chức, cá nhân sản xuất sản phẩm, hàng hóa;
- b) Tổ chức, cá nhân nhập khẩu sản phẩm, hàng hóa;
- c) Tổ chức, cá nhân gắn tên thương mại lên sản phẩm, hàng hóa hoặc sử dụng nhãn hiệu, chỉ dẫn thương mại khác cho phép nhận biết đó là tổ chức, cá nhân sản xuất, nhập khẩu sản phẩm, hàng hóa;
- d) Tổ chức, cá nhân thực hiện hoạt động trung gian thương mại đối với sản phẩm, hàng hóa;
- đ) Tổ chức, cá nhân trực tiếp cung cấp sản phẩm, hàng hóa cho người tiêu dùng;
- e) Tổ chức, cá nhân khác chịu trách nhiệm về sản phẩm, hàng hóa theo quy định khác của pháp luật có liên quan.

3. Trường hợp không xác định được tổ chức, cá nhân kinh doanh tại các điểm a, b, c, d và e khoản 2 Điều này thì tổ chức, cá nhân kinh doanh quy định tại điểm đ khoản 2 Điều này có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

4. Trường hợp nhiều tổ chức, cá nhân kinh doanh quy định tại khoản 2 Điều này cùng gây thiệt hại thì các tổ chức, cá nhân kinh doanh đó phải liên đới bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng.

5. Việc bồi thường thiệt hại được thực hiện theo quy định của pháp luật về dân sự và quy định khác của pháp luật có liên quan.

Điều 35. Miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại do sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật gây ra

Tổ chức, cá nhân kinh doanh quy định tại **Điều 34 của Luật này** được miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại trong các trường hợp sau đây:

- 1. Khi chứng minh được khuyết tật của sản phẩm, hàng hóa không thể phát hiện được với trình độ khoa học, công nghệ của thế giới tính đến thời điểm sản phẩm, hàng hóa gây thiệt hại;
- 2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh đã áp dụng đầy đủ các biện pháp quy định tại **Điều 32 và Điều 33 của Luật này**, người tiêu dùng đã tiếp nhận đầy đủ thông tin nhưng vẫn cố ý sử dụng sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật gây thiệt hại;
- 3. Trường hợp khác theo quy định của pháp luật về dân sự và quy định khác của pháp luật có liên quan.

Điều 36. Trách nhiệm trong việc cung cấp dịch vụ không đúng nội dung đã đăng ký, thông báo, công bố, niêm yết, quảng cáo, giới thiệu, giao kết, cam kết

1. Trong trường hợp cung cấp dịch vụ không đúng nội dung đã đăng ký, thông báo, công bố, niêm yết, quảng cáo, giới thiệu, giao kết, cam kết tại thời điểm dịch vụ đó được cung cấp, tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm thỏa thuận với người tiêu dùng để thực hiện một hoặc một số biện pháp khắc phục sau đây:

- a) Cung cấp lại dịch vụ;
- b) Tiếp tục cung cấp dịch vụ nhưng không thu tiền hoặc giảm giá đối với phần dịch vụ đã cung cấp;
- c) Chấm dứt việc cung cấp dịch vụ và hoàn tiền cho người tiêu dùng;
- d) Biện pháp khác theo thỏa thuận của các bên.

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh chịu các chi phí trong việc thực hiện các biện pháp khắc phục đối với dịch vụ cung cấp không đúng nội dung đã đăng ký, thông báo, công bố, niêm yết, quảng cáo, giới thiệu, giao kết, cam kết.

3. Người tiêu dùng có quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại trong trường hợp dịch vụ cung cấp không đúng nội dung đã đăng ký, thông báo, công bố, niêm yết, quảng cáo, giới thiệu, giao kết, cam kết gây thiệt hại cho người tiêu dùng.

4. Tổ chức, cá nhân kinh doanh được miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại khi chứng minh được việc cung cấp dịch vụ không đúng nội dung đã đăng ký, thông báo, công bố, niêm yết, quảng cáo, giới thiệu, giao kết, cam kết không thể phát hiện được với trình độ khoa học, công nghệ của thế giới tại thời điểm tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp dịch vụ cho người tiêu dùng hoặc thuộc trường hợp miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại khác theo quy định của pháp luật.

5. Việc bồi thường thiệt hại được thực hiện theo quy định của pháp luật về dân sự và quy định khác của pháp luật có liên quan.

Chương III

TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KINH DOANH ĐỐI VỚI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG GIAO DỊCH ĐẶC THÙ

Mục 1. GIAO DỊCH TỪ XA

Điều 37. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong giao dịch từ xa

1. 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:

- a) 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);
- b) 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;
- c) 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;
- d) Chi phí giao hàng (nếu có);
- đ) 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;
- e) Thời gian có hiệu lực của đề nghị thực hiện giao dịch;
- g) 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;
- h) Chi tiết về công dụng, cách thức sử dụng, bảo hành của sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ;
- i) Quyền của người tiêu dùng quy định tại [khoản 3 Điều 38 của Luật này](#);
- k) Quy trình xử lý việc đổi, trả sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ hoặc chấm dứt thực hiện hợp đồng đã giao kết;
- l) Quy trình tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng.

2. 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.

3. 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.

4. Chính phủ quy định chi tiết Điều này.

Điều 38. Giao kết hợp đồng trong giao dịch từ xa

1. Khi giao dịch từ xa với người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm xây dựng công cụ và thực hiện biện pháp bảo đảm sau đây:

- a) Cung cấp chính xác, đầy đủ nội dung hợp đồng để người tiêu dùng nghiên cứu trước khi giao kết hợp đồng;
- b) Người tiêu dùng trao đổi, làm rõ nội dung hợp đồng và xác nhận đồng ý giao kết hợp đồng;
- c) Người tiêu dùng xem lại và tải về hợp đồng đã có xác nhận ký kết của người tiêu dùng.

2. Nội dung hợp đồng bao gồm: các thông tin quy định tại [khoản 1 Điều 37 của Luật này](#); tên, địa chỉ, số điện thoại, phương thức liên hệ khác (nếu có) của người tiêu dùng; quyền và nghĩa vụ của các bên.

Trường hợp có nhiều bên tham gia thực hiện hợp đồng, nội dung hợp đồng phải xác định rõ chủ thể, quyền và nghĩa vụ của từng chủ thể.

3. Trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp không chính xác hoặc không đầy đủ thông tin quy định tại [khoản 1 Điều 37 của Luật này](#), người tiêu dùng có quyền sau đây:

- a) Thỏa thuận lựa chọn cách thức xử lý hợp đồng với tổ chức, cá nhân kinh doanh;
- b) 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;
- c) 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.

4. Trường hợp người tiêu dùng đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng theo quy định tại điểm b khoản 3 Điều này, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải hoàn trả cho người tiêu dùng khoản tiền đã thanh toán tương ứng với phần sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ chưa sử dụng trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày người tiêu dùng tuyên bố đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng. Quá thời hạn này, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải trả lãi đối với số tiền chậm trả theo lãi suất do hai bên thỏa thuận hoặc theo quy định của pháp luật về dân sự. Việc hoàn trả được thực hiện theo phương thức mà người tiêu dùng đã thanh toán, trừ trường hợp người tiêu dùng đồng ý thanh toán bằng phương thức khác.

Trường hợp việc chấm dứt thực hiện hợp đồng gây thiệt hại cho người tiêu dùng thì tổ chức, cá nhân kinh doanh phải bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật về dân sự.

Điều 39. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh với người tiêu dùng trong giao dịch trên không gian mạng

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng bao gồm:

a) Tổ chức, cá nhân kinh doanh sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ thông qua hệ thống thông tin tự mình thiết lập hoặc thông qua nền tảng số;

b) Tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số trung gian.

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng có trách nhiệm thực hiện quy định tại [Điều 37 và Điều 38 của Luật này](#), Mục 2 Chương này trong trường hợp cung cấp dịch vụ liên tục.

3. Ngoài trách nhiệm quy định tại khoản 2 Điều này, tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số trung gian có trách nhiệm sau đây:

a) Chỉ định, công bố công khai đầu mối liên hệ, người đại diện được ủy quyền phối hợp với cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong việc giải quyết các vấn đề liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

b) Xây dựng, công bố công khai quy chế hoạt động của nền tảng số trung gian cho người tiêu dùng, trong đó phân định rõ trách nhiệm của các bên tham gia giao dịch;

c) Cung cấp thông tin về tổ chức, cá nhân kinh doanh hoạt động trên nền tảng số trung gian khi người tiêu dùng giao dịch với tổ chức, cá nhân kinh doanh đó có yêu cầu;

d) Cho phép người tiêu dùng phản hồi, đánh giá về tổ chức, cá nhân kinh doanh, sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ do tổ chức, cá nhân kinh doanh bán, cung cấp, đồng thời hiển thị đầy đủ, chính xác kết quả phản hồi, đánh giá, trừ trường hợp phản hồi, đánh giá đó vi phạm quy định của pháp luật, trái đạo đức xã hội;

đ) Hiển thị đầy đủ, minh bạch thông tin sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ do tổ chức, cá nhân kinh doanh bán, cung cấp, bao gồm các nội dung bắt buộc thể hiện trên nhãn hàng hóa theo quy định của pháp luật về nhãn hàng hóa, trừ các thông tin có tính chất riêng biệt theo sản phẩm, bao gồm: ngày, tháng, năm sản xuất; thời hạn sử dụng; số lô sản xuất; số khung, số máy; tiêu chuẩn kết quả cần đạt được trong cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ;

e) Chỉ định, công bố công khai đầu mối tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, nội dung thông tin trên nền tảng số trung gian; tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng đối với tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số trung gian;

g) Có biện pháp cho phép hiển thị ưu tiên đánh giá, phản ánh, kiến nghị của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoặc tổ chức đánh giá tín nhiệm theo quy định của pháp luật;

h) Trực tiếp lưu trữ thông tin hoặc cung cấp giải pháp lưu trữ thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ và các giao dịch liên quan, cho phép người tiêu dùng truy cập, truy vết, tải, lưu trữ và in hóa đơn, chứng từ, tài liệu liên quan đến giao dịch trên nền tảng số trung gian mà mình quản lý;

i) Minh bạch hoạt động quảng cáo trên không gian mạng theo quy định của pháp luật trong trường hợp có hoạt động quảng cáo;

k) Cung cấp báo cáo về các hoạt động kiểm duyệt nội dung đã thực hiện theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

l) Duy trì tài khoản báo cáo trực tuyến và cung cấp thông tin, dữ liệu cập nhật đến thời điểm được yêu cầu báo cáo để phục vụ hoạt động thanh tra, kiểm tra của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;

m) Xác thực danh tính tổ chức, cá nhân bán sản phẩm, hàng hóa, cung cấp dịch vụ trên nền tảng số trung gian của mình;

n) Chịu trách nhiệm với người tiêu dùng theo quy định của pháp luật về thương mại điện tử trong trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh trong nước và nước ngoài bán, cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng trên lãnh thổ Việt Nam;

o) Thực hiện trách nhiệm khác theo quy định của Luật này và quy định khác của pháp luật có liên quan.

4. Tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số lớn phải thực hiện quy định tại khoản 3 Điều này và có trách nhiệm sau đây:

a) Thiết lập kho lưu trữ quảng cáo có sử dụng thuật toán để hướng đến người tiêu dùng, nhóm người tiêu dùng cụ thể;

b) Đánh giá định kỳ hoạt động kiểm duyệt nội dung, việc sử dụng hệ thống thuật toán và quảng cáo hướng đến người tiêu dùng, nhóm người tiêu dùng cụ thể;

c) Đánh giá định kỳ việc thực hiện quy định xử lý tài khoản giả, việc sử dụng trí tuệ nhân tạo, các giải pháp tự động toàn bộ hoặc tự động một phần.

5. Chính phủ quy định chi tiết khoản 4 Điều này.

Điều 40. Trách nhiệm công khai, gỡ bỏ thông tin cảnh báo người tiêu dùng trong giao dịch trên không gian mạng

1. Nội dung công khai thông tin cảnh báo bao gồm:

a) Danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng có hành vi vi phạm quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng bị xử lý theo quy định của Luật này và quy định khác của pháp luật có liên quan;

b) Danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng có hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng bị xử lý bởi cơ quan nước ngoài có thẩm quyền và có ảnh hưởng đến quyền lợi người tiêu dùng Việt Nam.

2. Trách nhiệm công khai các thông tin cảnh báo được quy định như sau:

a) Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh có trách nhiệm cung cấp, công khai thông tin cảnh báo người tiêu dùng trong giao dịch trên không gian mạng quy định tại khoản 1 Điều này thuộc thẩm quyền theo quy định của pháp luật;

b) Tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng có hành vi vi phạm bị xử lý theo quy định của Luật này và quy định khác của pháp luật có liên quan có trách nhiệm cung cấp thông tin cho cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền thông qua hệ thống thông tin, báo cáo theo quy định của pháp luật;

c) Cơ quan báo chí, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng công khai thông tin cảnh báo người tiêu dùng trong giao dịch trên không gian mạng bằng hình thức phù hợp, bảo đảm thuận tiện cho người tiêu dùng tiếp nhận thông tin. Việc công khai thông tin cảnh báo phải tuân thủ quy định của Luật này và quy định khác của pháp luật có liên quan.

3. Chính phủ quy định chi tiết Điều này.

Mục 2. CUNG CẤP DỊCH VỤ LIÊN TỤC

Điều 41. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp dịch vụ liên tục

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp dịch vụ liên tục trên lãnh thổ Việt Nam có trách nhiệm thông báo công khai về đại diện theo pháp luật tại Việt Nam. Trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp dịch vụ liên tục trên lãnh thổ Việt Nam không có đại diện theo pháp luật tại Việt Nam thì phải chỉ định đại diện theo ủy quyền tại Việt Nam và thông báo công khai về đại diện theo ủy quyền tại Việt Nam. Đại diện của tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm thực hiện quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Không được yêu cầu người tiêu dùng thanh toán bất kỳ khoản tiền nào trước khi dịch vụ được cung cấp đến người tiêu dùng, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác.

3. Không được đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng, ngừng cung cấp dịch vụ không đúng hợp đồng hoặc trái quy định của pháp luật. Trường hợp cần sửa chữa, bảo trì hoặc vì lý do khác bắt buộc phải ngừng cung cấp dịch vụ, tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp dịch vụ phải thông báo trước cho người tiêu dùng về thời gian ngừng cung cấp dịch vụ và thời gian cung cấp lại dịch vụ chậm nhất là 03 ngày làm việc trước ngày ngừng cung cấp dịch vụ, trừ trường hợp bất khả kháng.

4. Thường xuyên kiểm tra chất lượng dịch vụ mà mình cung cấp, bảo đảm chất lượng dịch vụ như đã cam kết với người tiêu dùng.

5. Thực hiện quy định tại [Điều 37 và Điều 38 của Luật này](#) trong trường hợp cung cấp dịch vụ liên tục thông qua giao dịch từ xa.

Điều 42. Hợp đồng cung cấp dịch vụ liên tục

1. Hợp đồng cung cấp dịch vụ liên tục phải được lập thành văn bản và cung cấp cho người tiêu dùng 01 bản.

2. Hợp đồng theo mẫu về cung cấp dịch vụ liên tục phải có nội dung quy định tại [khoản 3 Điều 23 của Luật này](#) và các nội dung sau đây:

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

b) Mô tả dịch vụ được cung cấp;

c) Thời điểm và thời hạn cung cấp dịch vụ;

d) Thông tin chính xác, đầy đủ về các khoản phí, chi phí, cách thức tính phí, chi phí có thể phát sinh và các điều kiện giao dịch chung được áp dụng trong quá trình cung cấp dịch vụ cho người tiêu dùng;

đ) Thông báo cho người tiêu dùng về việc nộp phí để tiếp tục sử dụng dịch vụ theo cách thức đã được thỏa thuận tối thiểu 07 ngày làm việc trước ngày hết hạn sử dụng dịch vụ;

e) Thông báo cho người tiêu dùng về thời điểm kết thúc hợp đồng theo cách thức đã được thỏa thuận tối thiểu 07 ngày làm việc trước ngày hợp đồng kết thúc.

3. Trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác, người tiêu dùng có quyền đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng cung cấp dịch vụ liên tục tại bất kỳ thời điểm nào và thông báo cho tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp dịch vụ. Trong trường hợp người tiêu dùng đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng, người tiêu dùng chỉ phải thanh toán đối với phần dịch vụ mà mình đã sử dụng.

Mục 3. BÁN HÀNG TRỰC TIẾP

Điều 43. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong hoạt động bán hàng tận cửa

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh thực hiện hoạt động bán hàng tận cửa thông qua các hình thức sau đây:

a) Tự mình thực hiện;

b) Người lao động của tổ chức, cá nhân kinh doanh;

c) Đại diện được thuê hoặc được ủy quyền.

2. Cá nhân quy định tại khoản 1 Điều này khi bán hàng tận cửa có trách nhiệm sau đây:

a) Giới thiệu tên, số điện thoại, địa chỉ, trụ sở của tổ chức, cá nhân kinh doanh chịu trách nhiệm về hoạt động bán, cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; cung cấp tài liệu chứng minh mối quan hệ với tổ chức, cá nhân kinh doanh;

b) Không được tiếp tục đề nghị bán, cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ khi người tiêu dùng đã từ chối;

c) Giải thích cho người tiêu dùng đầy đủ, chính xác, rõ ràng về nội dung hợp đồng, thông tin mà người tiêu dùng quan tâm liên quan đến sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ.

3. Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải chịu trách nhiệm đối với hoạt động bán hàng của cá nhân bán hàng tận cửa quy định tại khoản 1 Điều này.

Điều 44. Hợp đồng bán hàng tận cửa

1. Hợp đồng bán hàng tận cửa phải được lập thành văn bản và cung cấp cho người tiêu dùng 01 bản, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác.

2. Trường hợp hợp đồng bán hàng tận cửa được lập thành văn bản thì tổ chức, cá nhân kinh doanh phải dành tối thiểu 03 ngày làm việc kể từ ngày giao kết hợp đồng để người tiêu dùng cân nhắc lại việc quyết định thực hiện hợp đồng. Trong thời hạn này, người tiêu dùng có quyền đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng đã giao kết và thông báo cho tổ chức, cá nhân kinh doanh.

3. Trường hợp hợp đồng bán hàng tận cửa được lập thành văn bản, khi ký kết hợp đồng, người tiêu dùng phải tự ghi ngày, tháng, năm giao kết.

Điều 45. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân bán hàng đa cấp

1. Tổ chức bán hàng đa cấp có trách nhiệm sau đây:

a) Niêm yết công khai các tài liệu hoạt động tại trụ sở chính, chi nhánh, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh, trang thông tin điện tử, phần mềm ứng dụng (nếu có) của tổ chức bán hàng đa cấp;

b) Thực hiện đúng quy tắc hoạt động, kế hoạch trả thưởng;

c) Xuất hóa đơn theo từng giao dịch bán hàng;

d) Nhận lại hàng hóa và trả lại tiền theo yêu cầu của cá nhân tham gia bán hàng đa cấp hoặc người tiêu dùng nếu yêu cầu được thực hiện trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày nhận hàng hóa và hàng hóa còn nguyên bao bì, tem, nhãn và còn thời hạn sử dụng;

đ) Chịu trách nhiệm đối với hoạt động bán hàng đa cấp của cá nhân tham gia bán hàng đa cấp trong trường hợp hoạt động đó được thực hiện tại trụ sở chính, chi nhánh, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh hoặc tại các hội nghị, hội thảo, khóa đào tạo của tổ chức bán hàng đa cấp.

2. Cá nhân tham gia bán hàng đa cấp có trách nhiệm sau đây:

a) Xuất trình thẻ thành viên trước khi giới thiệu hoặc tiếp thị, bán hàng;

b) Tuân thủ hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp và quy tắc hoạt động;

c) Không được lợi dụng chức vụ, quyền hạn, địa vị xã hội, nghề nghiệp để khuyến khích, yêu cầu, lôi kéo, dụ dỗ người khác tham gia vào mạng lưới bán hàng đa cấp hoặc mua hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp.

3. Chính phủ quy định chi tiết Điều này.

Điều 46. Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp

1. Tổ chức bán hàng đa cấp và cá nhân tham gia bán hàng đa cấp phải giao kết hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp bằng văn bản.

2. Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp phải đáp ứng các điều kiện về ngôn ngữ, hình thức theo quy định của Luật này và pháp luật về quản lý bán hàng đa cấp.

Điều 47. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong hoạt động bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên

1. Trừ trường hợp pháp luật có quy định khác, khi bán sản phẩm, hàng hóa, cung cấp dịch vụ không tại địa điểm giao dịch thường xuyên với tổng giá trị hơn 10 triệu đồng, tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm sau đây:

a) Thông báo đến Ủy ban nhân dân cấp xã tại nơi tổ chức bán sản phẩm, hàng hóa, cung cấp dịch vụ trước khi thực hiện các nội dung sau đây: tên, địa chỉ, số điện thoại liên hệ của tổ chức, cá nhân kinh doanh, địa điểm dự kiến tổ chức bán hàng, nội dung chương trình bán hàng, phương thức bán hàng, giá và sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ;

b) Niêm yết công khai thông tin về tổ chức, cá nhân kinh doanh và sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ tại địa điểm tổ chức bán hàng;

c) Duy trì thông tin liên hệ, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trong và sau khi kết thúc bán, cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ;

d) Cung cấp thông tin đầy đủ, trung thực, chính xác về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ và hoạt động của tổ chức, cá nhân kinh doanh;

đ) Nhận lại sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày bán, cung cấp với điều kiện còn nguyên bao bì, nhãn hàng hóa, tem (nếu có), còn thời hạn sử dụng;

e) Giao hóa đơn, chứng từ mua bán, giao nhận sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ;

g) Trường hợp hợp đồng cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ quy định tại Điều này được lập thành văn bản thì tổ chức, cá nhân kinh doanh phải chuyển hợp đồng cho người tiêu dùng. Trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hợp đồng, người tiêu dùng có quyền quyết định thực hiện hợp đồng hoặc đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng đã giao kết và thông báo cho tổ chức, cá nhân kinh doanh. Trước khi hết thời hạn này, tổ chức, cá nhân kinh doanh không được yêu cầu người tiêu dùng đặt cọc, thanh toán hoặc thực hiện nội dung hợp đồng, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

2. Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm tiếp nhận thông báo, theo dõi và kiểm tra việc bán hàng của tổ chức, cá nhân kinh doanh theo nội dung đã thông báo quy định tại khoản 1 Điều này.

3. Chính phủ quy định chi tiết Điều này.

Chương IV

HOẠT ĐỘNG BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG CỦA MẶT TRẬN TỔ QUỐC VIỆT NAM, TỔ CHỨC CHÍNH TRỊ - XÃ HỘI VÀ TỔ CHỨC XÃ HỘI

Điều 48. Trách nhiệm của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và tổ chức chính trị - xã hội

1. Mặt trận Tổ quốc Việt Nam có trách nhiệm sau đây:

a) Tuyên truyền, vận động để người dân hiểu rõ và thực hiện chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

b) Giám sát việc thực hiện quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của cơ quan quản lý nhà nước các cấp, tổ chức, cá nhân kinh doanh; phản biện xã hội đối với dự thảo văn bản pháp luật, kế hoạch, chương trình, dự án, đề án của cơ quan nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Tổ chức chính trị - xã hội có trách nhiệm sau đây:

a) Thực hiện quy định tại khoản 1 Điều này;

b) Tư vấn, hỗ trợ cho đoàn viên, hội viên và Nhân dân về các vấn đề liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 49. Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Tổ chức xã hội thành lập và hoạt động theo quy định của pháp luật về hội được tham gia hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng bao gồm tổ chức xã hội có tôn chỉ, mục đích tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tổ chức xã hội khác tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoạt động theo quy định của Luật này và quy định khác của pháp luật có liên quan.

4. Nhà nước khuyến khích các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được Nhà nước giao thực hiện một số nhiệm vụ về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và được Nhà nước hỗ trợ kinh phí theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước, pháp luật về hội, quy định khác của pháp luật có liên quan.

Điều 50. Hoạt động của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Hoạt động của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng bao gồm:

a) Hướng dẫn, giúp đỡ, tư vấn người tiêu dùng khi có yêu cầu;

b) Cung cấp cho cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền thông tin về hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân kinh doanh;

c) Tham gia góp ý xây dựng chủ trương, chính sách, pháp luật, kế hoạch, chương trình, dự án, đề án về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

d) Tuyên truyền, phổ biến, giáo dục chủ trương, chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và chủ trương, chính sách, pháp luật có liên quan;

đ) Tham gia hỗ trợ thương lượng, hòa giải tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh theo quy định của pháp luật khi có yêu cầu;

e) Độc lập khảo sát, thử nghiệm, công bố kết quả khảo sát, thử nghiệm do mình thực hiện về chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ theo quy định của pháp luật; phản ánh, đánh giá mức độ tin cậy của tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng; thông tin, cảnh báo cho người tiêu dùng về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ và chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc thông tin, cảnh báo của mình; kiến nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

g) Đại diện cho người tiêu dùng thực hiện khởi kiện vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khi có yêu cầu và ủy quyền theo quy định của pháp luật;

h) Tự mình khởi kiện vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vì lợi ích công cộng khi đáp ứng điều kiện quy định tại khoản 2 Điều này;

i) Tổ chức đào tạo nâng cao nhận thức và kiến thức tiêu dùng cho người tiêu dùng.

2. Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có quyền tự mình khởi kiện vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vì lợi ích công cộng khi có đủ các điều kiện sau đây:

a) Được thành lập hợp pháp theo quy định của pháp luật;

b) Có tôn chỉ, mục đích hoạt động vì quyền lợi người tiêu dùng hoặc vì lợi ích công cộng liên quan đến quyền lợi người tiêu dùng;

c) Có thời gian hoạt động tối thiểu 01 năm kể từ ngày tổ chức xã hội được thành lập đến ngày tổ chức xã hội thực hiện quyền tự khởi kiện;

d) Có phạm vi hoạt động từ cấp huyện trở lên.

Điều 51. Quyền của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Tham gia các hoạt động kiểm tra liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

2. Phối hợp với các cơ quan, tổ chức trong hoạt động tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. Được cơ quan quản lý nhà nước thông báo kết quả tiếp nhận, xử lý, bảo mật thông tin do mình cung cấp, kiến nghị.

4. Được đào tạo, tập huấn kiến thức, kỹ năng về hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

5. Gia nhập các tổ chức quốc tế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật về hội và quy định khác của pháp luật có liên quan.

6. Tham gia chương trình, dự án, đề tài nghiên cứu, tư vấn, phản biện, giám định xã hội và các hoạt động khác liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo đề nghị của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền.

Điều 52. Trách nhiệm của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Tuân thủ quy định của Luật này và quy định khác của pháp luật có liên quan.

2. Không xâm phạm lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân trong quá trình tham gia hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 53. Tổ chức xã hội có tôn chỉ, mục đích tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Tổ chức xã hội có tôn chỉ, mục đích tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thực hiện các hoạt động quy định tại [khoản 1 Điều 50 của Luật này](#).

2. Tổ chức xã hội có tôn chỉ, mục đích tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền giao thực hiện hoạt động quy định tại các [điểm a, d, đ, e, g, h và i khoản 1 Điều 50 của Luật này](#).

3. Tổ chức xã hội có tôn chỉ, mục đích tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không được từ chối tư vấn, hỗ trợ những khiếu nại chính đáng của người tiêu dùng.

Chương V

GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP GIỮA NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀ TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KINH DOANH

Mục 1. QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 54. Phương thức giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh

1. Tranh chấp phát sinh giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh được giải quyết thông qua các phương thức sau đây:

- a) Thương lượng;
- h) Hòa giải;
- c) Trọng tài;
- d) Tòa án.

2. Không được thương lượng, hòa giải trong các trường hợp sau đây:

- a) Xâm phạm đến lợi ích quốc gia, dân tộc, lợi ích công cộng;
- b) Vi phạm điều cấm của luật hoặc trái đạo đức xã hội;
- c) Gây thiệt hại đến lợi ích của nhiều người tiêu dùng, trừ trường hợp xác định đầy đủ số lượng người tiêu dùng bị thiệt hại.

3. Phương thức giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh được thực hiện theo hình thức trực tiếp, trực tuyến hoặc hình thức khác theo quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 55. Trách nhiệm cung cấp thông tin, tài liệu trong quá trình giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh

1. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm cung cấp đầy đủ, chính xác và kịp thời thông tin, tài liệu theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong quá trình giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh theo quy định của pháp luật.

2. Cơ quan nhà nước có thẩm quyền, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có trách nhiệm bảo mật thông tin, tài liệu được cung cấp theo quy định của pháp luật.

Mục 2. THƯƠNG LƯỢNG

Điều 56. Yêu cầu và tiếp nhận thương lượng

1. Người tiêu dùng có quyền yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh thương lượng.

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải tiếp nhận yêu cầu thương lượng của người tiêu dùng theo quy định tại [Điều 57 của Luật này](#).

3. Trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh không trả lời yêu cầu thương lượng của người tiêu dùng theo quy định tại [Điều 57 của Luật này](#) hoặc từ chối thương lượng mà không có lý do chính đáng, người tiêu dùng có quyền yêu cầu cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hỗ trợ thương lượng khi quyền, lợi ích hợp pháp của mình bị xâm phạm.

Điều 57. Trình tự, thủ tục thương lượng

1. Người tiêu dùng gửi yêu cầu thương lượng và thông tin, tài liệu liên quan (nếu có) đến tổ chức, cá nhân kinh doanh tại trụ sở chính, chi nhánh, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh, trang thông tin điện tử hoặc thông qua phương thức liên lạc khác do tổ chức, cá nhân kinh doanh đã công khai hoặc đang áp dụng.

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm tiếp nhận, tiến hành thương lượng với người tiêu dùng trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu.

3. Trong trường hợp quy định tại [khoản 3 Điều 56 của Luật này](#), người tiêu dùng gửi yêu cầu hỗ trợ thương lượng và thông tin, tài liệu liên quan bằng hình thức trực tiếp hoặc qua đường bưu điện hoặc trực tuyến đến cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

4. Trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu của người tiêu dùng, cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có trách nhiệm chuyển yêu cầu của người tiêu dùng đến tổ chức, cá nhân kinh doanh được yêu cầu thương lượng.

5. Tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm tiến hành thương lượng với người tiêu dùng trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu và thông báo bằng văn bản kết quả thương lượng đến cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày kết thúc thương lượng.

6. Trường hợp từ chối yêu cầu thương lượng của người tiêu dùng, trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu thương lượng, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải trả lời bằng văn bản và nêu rõ lý do.

Điều 58. Trường hợp không tiếp nhận và giải quyết yêu cầu hỗ trợ thương lượng

1. Người tiêu dùng là người chưa thành niên, người mất năng lực hành vi dân sự hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự hoặc có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi mà không có người đại diện hợp pháp.

2. Người yêu cầu hỗ trợ thương lượng không phải là người tiêu dùng hoặc người đại diện hợp pháp của người tiêu dùng.

3. Người tiêu dùng không cung cấp đầy đủ thông tin, tài liệu để xác định chính xác tổ chức, cá nhân có liên quan hoặc bằng chứng liên quan đến giao dịch.

4. Nội dung yêu cầu hỗ trợ thương lượng không thuộc thẩm quyền của cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoặc mục đích, phạm vi, lĩnh vực hoạt động của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

5. Yêu cầu hỗ trợ thương lượng đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giải quyết.

Điều 59. Quyền và trách nhiệm của các bên trong quá trình thương lượng

1. Trong quá trình thương lượng, người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh có quyền sau đây:

- a) Đồng ý hoặc từ chối tham gia thương lượng theo quy định của Luật này;
- b) Lựa chọn thời gian, hình thức thương lượng;
- c) Yêu cầu tạm dừng hoặc chấm dứt thương lượng;
- d) Yêu cầu giữ bí mật về việc thương lượng;
- đ) Được tự do bày tỏ ý chí về nội dung thương lượng;
- e) Quyền khác theo quy định của Luật này và quy định khác của pháp luật có liên quan.

2. Trong quá trình thương lượng, người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm sau đây:

- a) Tiến hành thương lượng theo quy định của pháp luật và phù hợp với đạo đức xã hội, quyền, trách nhiệm công dân, văn hóa kinh doanh;
- b) Trình bày đúng sự thật các tình tiết của tranh chấp, cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan đến vụ tranh chấp;
- c) Thực hiện kết quả thương lượng thành trên nguyên tắc trung thực, thiện chí;
- d) Trách nhiệm khác theo quy định của Luật này và quy định khác của pháp luật có liên quan.

Điều 60. Kết quả thương lượng

1. Kết quả thương lượng của tổ chức, cá nhân kinh doanh với người tiêu dùng được lập thành văn bản, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác.

2. Trường hợp kết quả thương lượng được lập thành văn bản, văn bản về kết quả thương lượng bao gồm các nội dung sau đây:

- a) Các bên tham gia thương lượng;
- b) Thời gian, địa điểm tiến hành thương lượng;
- c) Nội dung thương lượng;
- d) Kết quả thương lượng;
- đ) Nội dung khác theo thỏa thuận của các bên phù hợp với quy định của pháp luật.

3. Trường hợp kết quả thương lượng được lập thành văn bản thì văn bản phải có chữ ký hoặc điểm chỉ của các bên thương lượng.

Mục 3. HÒA GIẢI

Điều 61. Trình tự, thủ tục hòa giải

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh và người tiêu dùng có quyền thỏa thuận lựa chọn bên thứ ba để thực hiện việc hòa giải.

2. Trình tự, thủ tục hòa giải thực hiện theo quy định của pháp luật về hòa giải.

Điều 62. Nguyên tắc thực hiện hòa giải

1. Bảo đảm khách quan, trung thực, thiện chí, bình đẳng, công bằng, tự nguyện; không được ép buộc, lừa dối.

2. Tổ chức, cá nhân tiến hành hòa giải, các bên tham gia hòa giải phải bảo đảm bí mật thông tin liên quan đến việc hòa giải, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác hoặc pháp luật có quy định khác.

Điều 63. Tổ chức hòa giải

1. Tổ chức hòa giải tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh bao gồm:

- a) Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;
- b) Tổ chức hòa giải theo quy định của pháp luật về hòa giải thương mại, pháp luật về hòa giải tại cơ sở, pháp luật về hòa giải tại tòa án;
- c) Tổ chức khác có chức năng hòa giải tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh theo quy định của pháp luật.

2. Tổ chức hòa giải theo quy định tại điểm a và điểm c khoản 1 Điều này có trách nhiệm công nhận, công bố Danh sách hòa giải viên đủ điều kiện theo quy định của Luật này và chỉ định các hòa giải viên tham gia thực hiện việc hòa giải theo yêu cầu của các bên.

Điều 64. Hòa giải viên

Hòa giải viên hòa giải tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh bao gồm:

- 1. Hòa giải viên theo quy định của pháp luật về hòa giải có liên quan;
- 2. Hòa giải viên thuộc tổ chức quy định tại **điểm a và điểm c khoản 1 Điều 63 của Luật này** là công dân Việt Nam đáp ứng đủ các điều kiện sau đây:
 - a) Có năng lực hành vi dân sự đầy đủ;
 - b) Có phẩm chất đạo đức tốt, trung thực, có uy tín;
 - c) Có kỹ năng hòa giải, hiểu biết pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và pháp luật khác có liên quan;
 - d) Không đang trong thời gian bị truy cứu trách nhiệm hình sự hoặc đã bị kết án mà chưa được xóa án tích.

3. Trường hợp tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh mà có người dân tộc thiểu số thì phải có ít nhất 01 hòa giải viên là người dân tộc thiểu số hoặc là người sử dụng thông thạo tiếng của dân tộc thiểu số đó. Trường hợp không có hòa giải viên đáp ứng yêu cầu tại khoản này thì các bên tham gia hòa giải tự bố trí phiên dịch hoặc đề nghị hòa giải viên bố trí phiên dịch, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác.

Điều 65. Kết quả hòa giải

1. Khi đạt được kết quả hòa giải thành, các bên lập văn bản về kết quả hòa giải thành.
2. Văn bản về kết quả hòa giải thành đối với trường hợp quy định tại **điểm a và điểm c khoản 1 Điều 63 của Luật này** phải có các nội dung sau đây:

- a) Tổ chức, cá nhân tiến hành hòa giải;
- b) Các bên tham gia hòa giải;
- c) Thời gian, địa điểm tiến hành hòa giải;
- d) Nội dung hòa giải;
- đ) Ý kiến của các bên tham gia hòa giải;
- e) Kết quả hòa giải và giải pháp thực hiện;
- g) Thời hạn thực hiện kết quả hòa giải thành;
- h) Nội dung khác theo thỏa thuận của các bên phù hợp với quy định của pháp luật.

3. Văn bản về kết quả hòa giải phải có chữ ký hoặc điểm chỉ của các bên tham gia hòa giải, có chữ ký xác nhận của cá nhân tiến hành hòa giải và đóng dấu xác nhận của tổ chức tiến hành hòa giải (nếu có).

Điều 66. Thực hiện và công nhận kết quả hòa giải thành

1. Các bên tham gia hòa giải có trách nhiệm thực hiện kết quả hòa giải thành trong thời hạn đã thỏa thuận trong văn bản về kết quả hòa giải thành.
2. Một trong các bên tham gia hòa giải có quyền yêu cầu Tòa án ra quyết định công nhận kết quả hòa giải thành.
3. Việc yêu cầu và công nhận kết quả hòa giải thành thực hiện theo quy định của pháp luật về tố tụng dân sự.

Mục 4. TRỌNG TÀI

Điều 67. Hiệu lực của điều khoản trọng tài

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải thông báo về điều khoản trọng tài trước khi giao kết hợp đồng và được người tiêu dùng chấp thuận.
2. Trường hợp điều khoản trọng tài do tổ chức, cá nhân kinh doanh đưa vào hợp đồng theo mẫu hoặc điều kiện giao dịch chung thì khi xảy ra tranh chấp, người tiêu dùng có quyền lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp khác.

Điều 68. Trình tự, thủ tục giải quyết tranh chấp tại trọng tài

Trình tự, thủ tục giải quyết tranh chấp tại trọng tài được thực hiện theo quy định của pháp luật về trọng tài thương mại.

Điều 69. Nghĩa vụ chứng minh

1. Người tiêu dùng có nghĩa vụ cung cấp chứng cứ và chứng minh để bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình theo quy định của pháp luật, trừ việc chứng minh lỗi của tổ chức, cá nhân kinh doanh.
2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh có nghĩa vụ chứng minh mình không có lỗi gây ra thiệt hại theo quy định của pháp luật.

Mục 5. GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP TẠI TÒA ÁN

Điều 70. Vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là vụ án mà bên khởi kiện là người tiêu dùng hoặc tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định tại Luật này. Tòa án giải quyết vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo trình tự, thủ tục quy định tại **Bộ luật Tố tụng dân sự**.
2. Vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có giá trị giao dịch dưới 100 triệu đồng thì được giải quyết theo thủ tục rút gọn mà không phải đáp ứng các điều kiện quy định tại khoản 1 Điều 317 của Bộ luật Tố tụng Dân sự.
3. Vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không thuộc trường hợp quy định tại khoản 2 Điều này được giải quyết theo thủ tục rút gọn khi đáp ứng đủ các điều kiện quy định tại khoản 1 Điều 317 của Bộ luật Tố tụng dân sự.

Điều 71. Án phí đối với vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Án phí đối với vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được thực hiện theo quy định của pháp luật về án phí, lệ phí Tòa án và quy định của Luật này.
2. Người tiêu dùng khởi kiện vụ án dân sự bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đại diện cho người tiêu dùng theo ủy quyền khởi kiện vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không phải nộp tiền tạm ứng án phí.
3. Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khởi kiện vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vì lợi ích công cộng không phải nộp tiền tạm ứng án phí, không phải chịu án phí.

Điều 72. Công khai thông tin về vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vì lợi ích công cộng do tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khởi kiện

1. Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khởi kiện vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vì lợi ích công cộng có trách nhiệm công khai thông báo thụ lý vụ án của Tòa án về việc khởi kiện trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày Tòa án thụ lý.

2. Việc công khai thông báo thụ lý vụ án được thực hiện bằng hình thức niêm yết tại trụ sở và đăng tải trên trang thông tin điện tử, phần mềm ứng dụng (nếu có) của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tối thiểu 15 ngày kể từ ngày niêm yết, đăng tải.

3. Trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày kết thúc vụ án, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có trách nhiệm công khai kết quả giải quyết vụ án theo hình thức, thời hạn quy định tại khoản 2 Điều này.

Điều 73. Tiền bồi thường thiệt hại trong vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vì lợi ích công cộng do tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khởi kiện

1. Tiền bồi thường thiệt hại và đối tượng thụ hưởng trong vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vì lợi ích công cộng do tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khởi kiện được thực hiện theo bản án, quyết định của Tòa án.

2. Trong trường hợp không xác định được đối tượng thụ hưởng, tiền bồi thường thiệt hại trong vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vì lợi ích công cộng do tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khởi kiện được sử dụng để phục vụ cho các hoạt động chung vì quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của Chính phủ.

Chương VI

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

.....

Chương VII

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

.....

Luật này được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa XV, kỳ họp thứ 5 thông qua ngày 20 tháng 6 năm 2023.

CHỦ TỊCH QUỐC HỘI

Vương Đình Huệ