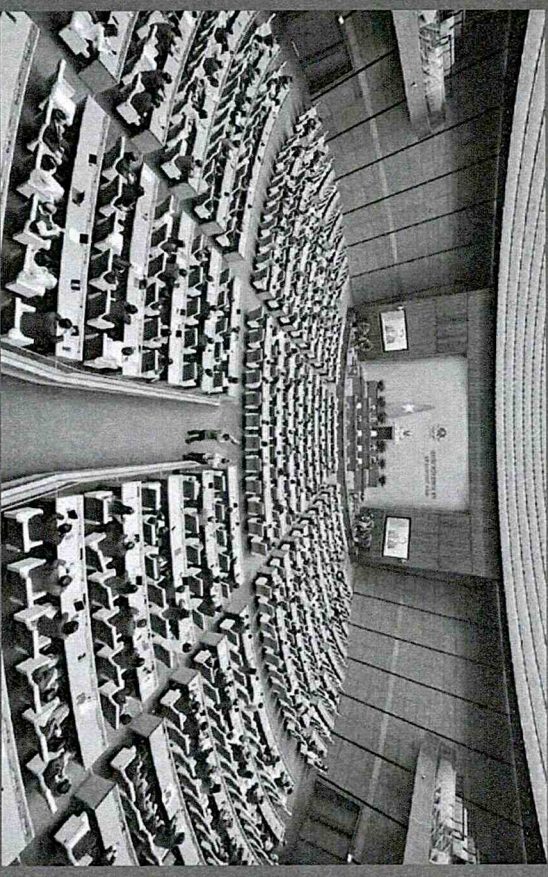




ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH THÁI NGUYÊN

SỞ TƯ PHÁP

**TÌNH HUỐNG - GIẢI ĐÁP**  
**LUẬT GỖN GIỮNG NĂM 2023 &**  
**LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI**  
**NGƯỜI TIÊU DÙNG NĂM 2023**







**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH THÁI NGUYÊN**  
**SỞ TƯ PHÁP**

**TÌNH HUỐNG - GIẢI ĐÁP**

**LUẬT CĂN CƯỚC NĂM 2023 &  
LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI  
NGƯỜI TIÊU DÙNG NĂM 2023**

**Thái Nguyên, năm 2024**

## LỜI NÓI ĐẦU

*Luật Căn cước được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa XV, kỳ họp thứ 6 thông qua ngày 27 tháng 11 năm 2023. Luật này gồm 7 chương và 46 điều, với nhiều quy định cụ thể góp phần hoàn thiện pháp luật, đáp ứng được nhiều mặt của thực tiễn về cải cách hành chính, quản lý dân cư, đảm bảo quyền công dân, hướng tới xây dựng Chính phủ số, xã hội số và nền kinh tế số.*

*Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 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. Luật này gồm 7 chương và 80 điều, nhằm thể chế hóa các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách của Nhà nước về việc hoàn thiện thể chế bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, khắc phục những vướng mắc, bất cập trong thực tiễn gần 12 năm thi hành của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010, thể chế hóa, nội luật hóa các cam kết để phù hợp với thông lệ quốc tế.*

*Luật Căn cước năm 2023 và Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có hiệu lực từ ngày 01/7/2024.*

*Để giúp các cơ quan, tổ chức, cá nhân, đội ngũ cán bộ, công chức tham mưu, hướng dẫn thực hiện nhiệm vụ có tài liệu cần thiết phục vụ công tác, Sở Tư pháp biên soạn cuốn **“Tình huống - Giải đáp Luật Căn cước năm 2023 và Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023”**.*

*Trong quá trình biên soạn tài liệu không thể tránh khỏi những thiếu sót nên chúng tôi rất mong nhận được ý kiến phản hồi, đóng góp của các cơ quan, tổ chức, cá nhân để có thể hoàn thiện hơn trong các lần biên soạn sau này.*

*Trân trọng cảm ơn!*

## **PHẦN I**

### **LUẬT CĂN CƯỚC 2023**

**Câu 1. Luật Căn cước năm 2023 được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam thông qua ngày, tháng, năm nào? Luật Căn cước năm 2023 có hiệu lực kể từ ngày, tháng, năm nào?**

**Trả lời:**

Luật Căn cước được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa XV, kỳ họp thứ 6 thông qua ngày 27 tháng 11 năm 2023, gồm có 07 chương và 46 Điều. Luật Căn cước năm 2023 có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 7 năm 2024.

**Câu 2. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng của Luật Căn cước năm 2023?**

**Trả lời:**

Luật Căn cước năm 2023 quy định về Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu căn cước; thẻ căn cước, căn cước điện tử; giấy chứng nhận căn cước; quyền, nghĩa vụ, trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Luật Căn cước năm 2023 áp dụng đối với công dân Việt Nam; người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch đang sinh sống tại Việt Nam; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

**Câu 3. Căn cước là gì? Thẻ căn cước, Căn cước điện tử là gì?**

**Trả lời:**

Tại khoản 1, khoản 11, khoản 17 Điều 3 của Luật Căn cước năm 2023 quy định:

1. Căn cước là thông tin cơ bản về nhân thân, lai lịch, nhân dạng và sinh trắc học của một người.



2. Thẻ căn cước là giấy tờ tùy thân chứa đựng căn cước và thông tin khác đã được tích hợp vào thẻ căn cước của công dân Việt Nam, do cơ quan quản lý căn cước cấp theo quy định của Luật này.

3. Căn cước điện tử là căn cước của công dân Việt Nam được thể hiện thông qua tài khoản định danh điện tử do hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập.

**Câu 4. Nhận dạng là gì? Sinh trắc học là gì? Tàng thư căn cước là gì?**

**Trả lời:**

Tại khoản 2, khoản 3, khoản 5 Điều 3 Luật Căn cước năm 2023 quy định:

1. Nhân dạng là đặc điểm cá biệt và ổn định bên ngoài của một người để nhận diện, phân biệt người này với người khác.

2. Sinh trắc học là những thuộc tính vật lý, đặc điểm sinh học cá biệt và ổn định của một người để nhận diện, phân biệt người này với người khác.

3. Tàng thư căn cước là hệ thống hồ sơ, tài liệu về căn cước, được phân loại, sắp xếp, lưu trữ, quản lý theo trình tự nhất định để tra cứu và khai thác thông tin.

**Câu 5. Luật Căn cước quy định như thế nào về quyền của công dân Việt Nam và người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch về căn cước, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu căn cước?**

**Trả lời:**

Theo quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều 5 của Luật Căn cước năm 2023 thì quyền của công dân Việt Nam và người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch có quyền sau đây:

1. Công dân Việt Nam có quyền sau đây:

a) Được bảo vệ dữ liệu cá nhân trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và Cơ sở dữ liệu căn cước theo quy định của pháp luật;

b) Yêu cầu cơ quan quản lý căn cước cập nhật, điều chỉnh thông tin của mình trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu căn cước, thẻ căn cước, căn cước điện tử theo quy định của pháp luật về căn cước;

c) Được xác lập số định danh cá nhân của công dân Việt Nam; được cấp, cấp đổi, cấp lại thẻ căn cước theo quy định của Luật này; được xác nhận thông tin về căn cước, thông tin trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư;

d) Sử dụng thẻ căn cước, căn cước điện tử trong giao dịch, thực hiện quyền, lợi ích hợp pháp;

đ) Khai thác thông tin của mình trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và Cơ sở dữ liệu căn cước.

2. Người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch có quyền sau đây:

a) Được bảo vệ dữ liệu cá nhân trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và Cơ sở dữ liệu căn cước theo quy định của pháp luật;

b) Yêu cầu cơ quan quản lý căn cước cập nhật, điều chỉnh thông tin của mình trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu căn cước, giấy chứng nhận căn cước theo quy định của pháp luật về căn cước;

c) Được xác lập số định danh cá nhân của người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch; được cấp, cấp đổi, cấp lại giấy chứng nhận căn cước theo quy định của Luật này;

d) Sử dụng giấy chứng nhận căn cước trong giao dịch, thực hiện quyền, lợi ích hợp pháp;

đ) Khai thác thông tin của mình trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và Cơ sở dữ liệu căn cước.



**Câu 6. Luật Căn cước quy định như thế nào về nghĩa vụ của công dân Việt Nam, người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch về căn cước, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu căn cước?**

**Trả lời:**

Theo quy định tại khoản 3 Điều 5 của Luật Căn cước năm 2023 thì công dân Việt Nam, người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch có nghĩa vụ sau đây:

1. Làm thủ tục cấp, cấp đổi, cấp lại thẻ căn cước, giấy chứng nhận căn cước theo quy định của pháp luật về căn cước; bảo quản thẻ căn cước, giấy chứng nhận căn cước đã được cấp;
2. Cung cấp đầy đủ, chính xác, kịp thời thông tin, tài liệu của mình để cập nhật, điều chỉnh thông tin trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và Cơ sở dữ liệu căn cước, thẻ căn cước, căn cước điện tử theo quy định của pháp luật về căn cước;
3. Cung cấp đầy đủ, chính xác, kịp thời thông tin, tài liệu của mình đã thay đổi so với thông tin trên thẻ căn cước, giấy chứng nhận căn cước khi thực hiện giao dịch có liên quan và chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, chính xác của thông tin, tài liệu;
4. Xuất trình thẻ căn cước, căn cước điện tử, giấy chứng nhận căn cước hoặc cung cấp số định danh cá nhân khi người có thẩm quyền yêu cầu theo quy định của pháp luật;
5. Nộp thẻ căn cước, giấy chứng nhận căn cước cho cơ quan có thẩm quyền trong trường hợp cấp đổi, bị thu hồi, bị giữ thẻ căn cước, giấy chứng nhận căn cước theo quy định.

**Câu 7. Luật Căn cước quy định quyền và nghĩa vụ của người mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi theo quy định của Bộ luật Dân sự, người dưới 14 tuổi như thế nào?**

**Trả lời:**

Khoản 4 Điều 5 Luật Căn cước năm 2023 quy định của người mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi theo quy định của Bộ luật Dân sự, người dưới 14 tuổi được thực hiện quyền và nghĩa vụ quy định tại Điều này thông qua người đại diện hợp pháp của mình hoặc tự mình thực hiện khi được người đại diện hợp pháp đồng ý theo quy định của Bộ luật Dân sự.

**Câu 8. Trách nhiệm của cơ quan quản lý căn cước được quy định như thế nào?**

**Trả lời:**

Điều 6, Luật Căn cước 2023 quy định cơ quan quản lý căn cước có trách nhiệm:

1. Thu thập, cập nhật, điều chỉnh thông tin trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu căn cước đầy đủ, chính xác, kịp thời.
2. Niêm yết công khai và hướng dẫn các thủ tục hành chính liên quan đến căn cước, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và Cơ sở dữ liệu căn cước theo quy định của pháp luật.
3. Bảo đảm an ninh, an toàn thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu căn cước, hệ thống định danh và xác thực điện tử.
4. Cung cấp đầy đủ, chính xác, kịp thời thông tin, tài liệu về người dân khi được cơ quan, tổ chức, cá nhân yêu cầu theo quy định của pháp luật.
5. Cấp, quản lý căn cước điện tử; cấp, cấp đổi, cấp lại, thu hồi thẻ căn cước, giấy chứng nhận căn cước theo quy định của Luật này.
6. Quản lý về định danh và xác thực điện tử.



7. Giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý vi phạm pháp luật về căn cước theo quy định của pháp luật.

**Câu 9. Các hành vi bị nghiêm cấm được quy định trong Luật Căn cước?**

**Trả lời:**

Điều 7, Luật Căn cước năm 2023 quy định các hành vi bị nghiêm cấm như sau:

1. Cấp, cấp đổi, cấp lại, thu hồi thẻ căn cước, giấy chứng nhận căn cước trái quy định của pháp luật.

2. Giữ thẻ căn cước, giấy chứng nhận căn cước trái quy định của pháp luật.

3. Những nhiễu, gây phiền hà, phân biệt đối xử khi giải quyết thủ tục hành chính liên quan đến căn cước, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và Cơ sở dữ liệu căn cước.

4. Làm sai lệch sổ sách, hồ sơ về căn cước, thông tin trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và Cơ sở dữ liệu căn cước; không cung cấp, cung cấp không đầy đủ, cung cấp không chính xác, cung cấp trái quy định của pháp luật các thông tin, tài liệu về căn cước hoặc thông tin trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu căn cước.

5. Không thực hiện thủ tục cấp thẻ căn cước theo quy định tại khoản 2 Điều 19 của Luật này.

6. Sản xuất, đưa vào sử dụng công cụ, phương tiện, phần mềm hoặc có hành vi khác gây cản trở, rối loạn hoạt động của cơ sở hạ tầng thông tin Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và Cơ sở dữ liệu căn cước, hệ thống định danh và xác thực điện tử.

7. Làm giả, sửa chữa, cố ý làm sai lệch nội dung thẻ căn cước, căn cước điện tử, giấy chứng nhận căn cước; chiếm đoạt, sử dụng trái phép thẻ căn cước, căn cước điện tử, giấy chứng

nhận căn cước của người khác; thuê, cho thuê, cầm cố, nhận cầm cố, hủy hoại thẻ căn cước, giấy chứng nhận căn cước; sử dụng thẻ căn cước giả, căn cước điện tử giả, giấy chứng nhận căn cước giả.

8. Truy nhập, làm thay đổi, xóa, hủy, phát tán hoặc thực hiện các hoạt động khác liên quan đến xử lý dữ liệu cá nhân trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu căn cước, hệ thống định danh và xác thực điện tử trái quy định của pháp luật.

9. Khai thác, chia sẻ, mua, bán, trao đổi, chiếm đoạt, sử dụng trái phép thông tin, dữ liệu trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu căn cước, hệ thống định danh và xác thực điện tử.

**Câu 10. Luật Căn cước quy định thông tin trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư bao gồm những thông tin gì?**

**Trả lời:**

Điều 9, Luật Căn cước năm 2023 quy định thông tin trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư bao gồm:

- (1) Họ, chữ đệm và tên khai sinh.
- (2) Tên gọi khác.
- (3) Số định danh cá nhân.
- (4) Ngày, tháng, năm sinh.
- (5) Giới tính.
- (6) Nơi sinh.
- (7) Nơi đăng ký khai sinh.
- (8) Quê quán.
- (9) Dân tộc.
- (10) Tôn giáo.
- (11) Quốc tịch.



- (12) Nhóm máu.
- (13) Số chứng minh nhân dân 09 số.
- (14) Ngày, tháng, năm cấp, nơi cấp, thời hạn sử dụng của thẻ căn cước, thẻ căn cước công dân, chứng minh nhân dân 12 số đã được cấp.
- (15) Họ, chữ đệm và tên, số định danh cá nhân, số chứng minh nhân dân 09 số, quốc tịch của cha, mẹ, vợ, chồng, con, người đại diện hợp pháp, người được đại diện.
- (16) Nơi thường trú.
- (17) Nơi tạm trú.
- (18) Nơi ở hiện tại.
- (19) Tình trạng khai báo tạm vắng.
- (20) Số hồ sơ cư trú.
- (21) Tình trạng hôn nhân.
- (22) Mối quan hệ với chủ hộ.
- (23) Họ, chữ đệm và tên, số định danh cá nhân, số chứng minh nhân dân 09 số của chủ hộ và các thành viên hộ gia đình.
- (24) Ngày, tháng, năm chết hoặc mất tích.
- (25) Số thuê bao di động, địa chỉ thư điện tử.
- (26) Thông tin khác theo quy định của Chính phủ.

**Câu 11. Luật Căn cước quy định như thế nào về thu thập, cập nhật, điều chỉnh thông tin trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư?**

**Trả lời:**

Tại khoản 1, 2, 3 Điều 10 Luật Căn cước năm 2023 việc thu thập, cập nhật, điều chỉnh thông tin trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư được quy định như sau:

1. Thông tin quy định tại Điều 9 của Luật này được thu thập, cập nhật, điều chỉnh vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư từ tàng thư do lực lượng Công an nhân dân quản lý và Cơ sở dữ liệu căn cước, Cơ sở dữ liệu về cư trú, Cơ sở dữ liệu hộ tịch và cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành khác, cơ sở dữ liệu khác theo quy định của pháp luật.

2. Trường hợp thông tin quy định tại các khoản 1, 4, 5, 7, 8, 9 và 11 Điều 9 của Luật này chưa có hoặc chưa đầy đủ thì cơ quan quản lý căn cước yêu cầu người dân cung cấp.

3. Cơ quan quản lý căn cước phối hợp với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan kiểm tra thông tin khi thu thập, cập nhật, điều chỉnh để bảo đảm tính chính xác, thống nhất.

**Câu 12. Việc khai thác thông tin trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư được quy định như thế nào?**

**Trả lời:**

Tại khoản 6, 7, 8, 9 và 11 Điều 10 Luật Căn cước năm 2023 quy định về khai thác thông tin trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư như sau:

1. Cơ quan nhà nước, tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội được khai thác thông tin trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư phù hợp với chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, tổ chức đó.

2. Cá nhân được khai thác thông tin của mình trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.

3. Tổ chức và cá nhân không thuộc quy định tại khoản 6 và khoản 7 Điều này khi khai thác thông tin cá nhân trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư phải được sự đồng ý của cơ quan quản lý căn cước và cá nhân là chủ thể của thông tin được khai thác. Trường hợp khai thác thông tin của người bị mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi theo quy định của Bộ luật Dân sự, người dưới 14 tuổi,

người bị tuyên bố mất tích, người đã chết phải được sự đồng ý của cơ quan quản lý căn cước và một trong những người đại diện hợp pháp, người thừa kế theo quy định tại khoản 9 Điều này.

4. Người bị mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi theo quy định của Bộ luật Dân sự, người dưới 14 tuổi khai thác thông tin của mình thông qua người đại diện hợp pháp.

Việc khai thác thông tin của người bị tuyên bố mất tích do người đại diện hợp pháp của người đó quyết định.

Việc khai thác thông tin của người đã chết do người được xác định là người thừa kế của người đó quyết định.

5. Chính phủ quy định chi tiết các khoản 1, 2, 3, 5 và 9 Điều này; quy định trình tự, thủ tục khai thác thông tin trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.

**Câu 13: Số định danh của công dân Việt Nam được quy định như thế nào?**

**Trả lời:**

Điều 12, Luật Căn cước quy định số định danh của công dân Việt Nam như sau:

1. Số định danh cá nhân của công dân Việt Nam là dãy số tự nhiên gồm 12 chữ số do Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư xác lập cho công dân Việt Nam.

2. Số định danh cá nhân của công dân Việt Nam do Bộ Công an thống nhất quản lý trên toàn quốc và xác lập cho mỗi công dân Việt Nam, không lặp lại ở người khác.

3. Số định danh cá nhân của công dân Việt Nam dùng để cấp thẻ căn cước, khai thác thông tin về công dân trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, trung tâm dữ liệu quốc gia và cổng dịch vụ công, hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.



4. Chính phủ quy định việc xác lập, hủy, xác lập lại số định danh cá nhân của công dân Việt Nam.

**Câu 14. Luật Căn cước quy định như thế nào về mối quan hệ giữa Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư với các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, trung tâm dữ liệu quốc gia, cổng dịch vụ công, hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính?**

**Trả lời:**

Điều 11, Luật Căn cước năm 2023 quy định về mối quan hệ giữa Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư với các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, trung tâm dữ liệu quốc gia, cổng dịch vụ công, hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính như sau:

1. Cơ quan, tổ chức quản lý cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành khi có một trong các thông tin của cá nhân trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư phải thực hiện kết nối, chia sẻ với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.

2. Cơ quan quản lý căn cước chia sẻ thông tin trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư cho cơ quan, tổ chức quản lý cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành để thực hiện chức năng, nhiệm vụ được giao.

3. Cơ quan quản lý cổng dịch vụ công hoặc cơ quan quản lý hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp Bộ, cấp tỉnh khi có kết quả giải quyết thủ tục hành chính đối với các thông tin quy định tại Điều 9 của Luật này có trách nhiệm chia sẻ cho cơ quan quản lý căn cước; cơ quan quản lý căn cước có trách nhiệm cập nhật, điều chỉnh thông tin vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư đầy đủ, chính xác, kịp thời.

4. Trường hợp thông tin của cá nhân trong cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành không thống nhất với

thông tin trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư thì cơ quan quản lý căn cước có trách nhiệm phối hợp với cơ quan có liên quan hoặc cá nhân đó để kiểm tra các thông tin và cập nhật, điều chỉnh trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành bảo đảm chính xác, thống nhất.

5. Việc kết nối, chia sẻ, cập nhật, điều chỉnh, khai thác, sử dụng thông tin giữa Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư với trung tâm dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành của các cơ quan, tổ chức phải bảo đảm hiệu quả, an toàn, phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định của Luật này và quy định khác của pháp luật có liên quan.

**Câu 15. Luật Căn cước quy định trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan trong việc cung cấp, thu thập, cập nhật, điều chỉnh thông tin, tài liệu vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư như thế nào?**

**Trả lời:**

Điều 13, Luật Căn cước năm 2023 quy định trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan trong việc cung cấp, thu thập, cập nhật, điều chỉnh thông tin, tài liệu vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư như sau:

1. Cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm sau đây:

- a) Tuân thủ quy trình cung cấp, thu thập, cập nhật, điều chỉnh thông tin, tài liệu;
- b) Bảo đảm việc cung cấp, thu thập thông tin, tài liệu đầy đủ, chính xác, kịp thời;
- c) Thông báo kịp thời thông tin của người dân khi có sự thay đổi hoặc chưa chính xác cho cơ quan quản lý căn cước.

2. Người được giao nhiệm vụ thu thập, cập nhật, điều chỉnh thông tin, tài liệu có trách nhiệm sau đây:

a) Kiểm tra thông tin, tài liệu của người dân; thường xuyên theo dõi, cập nhật, điều chỉnh thông tin;

b) Giữ gìn, bảo vệ thông tin, tài liệu có liên quan; không được sửa chữa, tẩy xóa hoặc làm hư hỏng tài liệu và chịu trách nhiệm về tính chính xác, đầy đủ của thông tin đã cập nhật, điều chỉnh.

3. Thủ trưởng cơ quan quản lý căn cước có trách nhiệm sau đây:

a) Tổ chức quản lý việc thu thập, cập nhật, điều chỉnh, lưu trữ thông tin, tài liệu;

b) Kiểm tra, chịu trách nhiệm về thông tin, tài liệu đã cập nhật, điều chỉnh, lưu trữ.

**Câu 16. Yêu cầu xây dựng và quản lý Cơ sở dữ liệu căn cước được quy định như thế nào?**

**Trả lời:**

Điều 14, Luật Căn cước năm 2023 quy định về việc xây dựng và quản lý Cơ sở dữ liệu căn cước như sau:

1. Cơ sở dữ liệu căn cước được xây dựng và quản lý tập trung, thống nhất tại cơ quan quản lý căn cước của Bộ Công an.

2. Cơ sở dữ liệu căn cước được xây dựng theo tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật công nghệ thông tin, định mức kinh tế - kỹ thuật, bảo đảm kết nối với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, hoạt động ổn định, liên tục.

3. Bảo đảm an ninh, an toàn thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân, thuận lợi cho việc thu thập, cập nhật, điều chỉnh, khai thác, sử dụng.

4. Bảo đảm quyền khai thác thông tin của cơ quan, tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật.



5. Bảo đảm việc thu thập, cập nhật, điều chỉnh thông tin đầy đủ, chính xác, kịp thời; lưu trữ đầy đủ thông tin của người dân tại các lần thu thập, cập nhật, điều chỉnh trong cơ sở dữ liệu.

**Câu 17. Thông tin trong Cơ sở dữ liệu về căn cước được quy định như thế nào?**

**Trả lời:**

Điều 15, Luật Căn cước năm 2023 quy định thông tin trong Cơ sở dữ liệu về căn cước như sau:

1. Thông tin quy định từ khoản 1 đến khoản 18, khoản 24 và khoản 25 Điều 9 của Luật này.
2. Thông tin nhân dạng.
3. Thông tin sinh trắc học gồm ảnh khuôn mặt, vân tay, mống mắt, ADN, giọng nói.
4. Nghề nghiệp, trừ lực lượng Quân đội nhân dân, Công an nhân dân, Cơ yếu.
5. Trạng thái của căn cước điện tử. Trạng thái của căn cước điện tử được thể hiện dưới hình thức khóa, mở khóa và các mức độ định danh điện tử.

**Câu 18. Việc thu thập, cập nhật, điều chỉnh thông tin trong Cơ sở dữ liệu căn cước được quy định như thế nào?**

**Trả lời:**

Tại khoản 1, Điều 16 Luật Căn cước năm 2023 quy định thông tin trong Cơ sở dữ liệu căn cước được thu thập, cập nhật, điều chỉnh từ các nguồn sau:

1. Từ việc kết nối, chia sẻ thông tin với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành khác;
2. Từ tàng thư căn cước; hồ sơ cấp, quản lý thẻ căn cước; hồ sơ cấp, quản lý giấy chứng nhận căn cước;

3. Từ cá nhân là chủ thể của thông tin, trừ trường hợp quy định tại điểm d khoản này;

4. Thông tin sinh trắc học về ADN và giọng nói được thu thập khi người dân tự nguyện cung cấp hoặc cơ quan tiến hành tố tụng hình sự, cơ quan quản lý người bị áp dụng biện pháp xử lý hành chính trong quá trình giải quyết vụ việc theo chức năng, nhiệm vụ có thực hiện trưng cầu giám định hoặc thu thập được thông tin sinh trắc học về ADN, giọng nói của người dân thì chia sẻ cho cơ quan quản lý căn cước để cập nhật, điều chỉnh vào Cơ sở dữ liệu căn cước.

**Câu 19. Việc chia sẻ, khai thác thông tin trong Cơ sở dữ liệu căn cước được quy định như thế nào?**

**Trả lời:**

Tại khoản 2, 3 và 4 Điều 16 Luật Căn cước năm 2023 quy định việc chia sẻ, khai thác thông tin trong Cơ sở dữ liệu căn cước như sau:

1. Chia sẻ thông tin trong Cơ sở dữ liệu căn cước được quy định như sau:

a) Cơ sở dữ liệu căn cước được chia sẻ thông tin với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và cơ sở dữ liệu chuyên ngành khác do Bộ Công an quản lý để phục vụ công tác quản lý dân cư, quản lý căn cước và đấu tranh phòng, chống tội phạm;

b) Việc chia sẻ thông tin trong Cơ sở dữ liệu căn cước với cơ sở dữ liệu khác ngoài cơ sở dữ liệu quy định tại điểm a khoản này thực hiện theo quy định của Chính phủ.

2. Khai thác thông tin trong Cơ sở dữ liệu căn cước được quy định như sau:

a) Cơ quan nhà nước, tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội được khai thác thông tin trong Cơ sở dữ liệu căn cước để

thực hiện chức năng, nhiệm vụ thông qua việc chia sẻ thông tin quy định tại khoản 2 Điều này hoặc thông qua hình thức gửi văn bản yêu cầu cung cấp thông tin đến cơ quan quản lý căn cước;

b) Cá nhân được khai thác thông tin của mình trong Cơ sở dữ liệu căn cước thông qua hình thức gửi yêu cầu cung cấp thông tin đến cơ quan quản lý căn cước;

c) Tổ chức và cá nhân không thuộc quy định tại điểm a và điểm b khoản này khi khai thác thông tin cá nhân trong Cơ sở dữ liệu căn cước phải gửi văn bản yêu cầu cung cấp thông tin đến cơ quan quản lý căn cước và phải được sự đồng ý của cơ quan quản lý căn cước, cá nhân là chủ thể của thông tin được khai thác. Trường hợp khai thác thông tin của người bị mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi theo quy định của Bộ Luật Dân sự, người dưới 14 tuổi, người bị tuyên bố mất tích, người đã chết phải được sự đồng ý của cơ quan quản lý căn cước và một trong những người đại diện hợp pháp, người thừa kế theo quy định tại điểm d khoản này;

d) Người bị mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi theo quy định của Bộ Luật Dân sự, người dưới 14 tuổi khai thác thông tin của mình thông qua người đại diện hợp pháp.

Việc khai thác thông tin của người bị tuyên bố mất tích do người đại diện hợp pháp của người đó quyết định.

Việc khai thác thông tin của người đã chết do người được xác định là người thừa kế của người đó quyết định.

3. Thủ trưởng cơ quan quản lý căn cước của Bộ Công an có thẩm quyền cho phép khai thác thông tin trong Cơ sở dữ liệu căn cước.



**Câu 20. Trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan trong việc chia sẻ, cung cấp, cập nhật, điều chỉnh thông tin, tài liệu vào Cơ sở dữ liệu căn cước như thế nào?**

**Trả lời:**

Điều 17, Luật Căn cước năm 2023 quy định trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan trong việc chia sẻ, cung cấp, cập nhật, điều chỉnh thông tin, tài liệu vào Cơ sở dữ liệu căn cước như sau:

1. Cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm sau đây:

a) Chia sẻ, cung cấp đầy đủ, chính xác, kịp thời thông tin, tài liệu theo quy định của Luật này;

b) Thông báo kịp thời thông tin, tài liệu về căn cước của người dân khi có sự thay đổi hoặc chưa chính xác cho cơ quan quản lý căn cước;

c) Cơ quan tiến hành tố tụng hình sự, cơ quan quản lý người bị áp dụng biện pháp xử lý hành chính có thông tin sinh trắc học về ADN, giọng nói của người dân thì phải chuyển cho cơ quan quản lý căn cước để cập nhật, điều chỉnh.

2. Người được giao nhiệm vụ cập nhật, điều chỉnh thông tin, tài liệu có trách nhiệm sau đây:

a) Kiểm tra thông tin, tài liệu của người dân; thường xuyên theo dõi, cập nhật, điều chỉnh thông tin;

b) Giữ gìn, bảo vệ thông tin, tài liệu có liên quan; không được sửa chữa, tẩy xóa hoặc làm hư hỏng tài liệu và chịu trách nhiệm về tính chính xác, đầy đủ của thông tin đã cập nhật, điều chỉnh.

3. Thủ trưởng cơ quan quản lý căn cước có trách nhiệm sau đây:

a) Tổ chức quản lý việc thu thập, cập nhật, điều chỉnh, lưu trữ thông tin, tài liệu;

b) Kiểm tra, chịu trách nhiệm về thông tin, tài liệu đã cập nhật, điều chỉnh, lưu trữ.

**Câu 21. Luật Căn cước quy định về người được cấp thẻ căn cước?**

**Trả lời:**

Điều 19, Luật Căn cước năm 2023 quy định người được cấp thẻ căn cước như sau:

1. Người được cấp thẻ căn cước là công dân Việt Nam.
2. Công dân Việt Nam từ đủ 14 tuổi trở lên phải thực hiện thủ tục cấp thẻ căn cước.
3. Công dân Việt Nam dưới 14 tuổi được cấp thẻ căn cước theo nhu cầu.

**Câu 22. Luật Căn cước quy định như thế nào về giá trị sử dụng của thẻ căn cước?**

**Trả lời:**

Điều 20, Luật Căn cước năm 2023 quy định về giá trị sử dụng của thẻ căn cước như sau:

1. Thẻ căn cước có giá trị chứng minh về căn cước và thông tin khác đã được tích hợp vào thẻ căn cước của người được cấp thẻ để thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công, các giao dịch và hoạt động khác trên lãnh thổ Việt Nam.
2. Thẻ căn cước được sử dụng thay cho giấy tờ xuất nhập cảnh trong trường hợp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam và nước ngoài ký kết điều ước hoặc thỏa thuận quốc tế cho phép người dân nước ký kết được sử dụng thẻ căn cước thay cho giấy tờ xuất nhập cảnh trên lãnh thổ của nhau.
3. Thẻ căn cước hoặc sổ định danh cá nhân được sử dụng để cơ quan, tổ chức, cá nhân kiểm tra thông tin của người được cấp thẻ trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, cơ sở dữ liệu

quốc gia khác và cơ sở dữ liệu chuyên ngành theo quy định của pháp luật.

Trường hợp người được cấp thẻ căn cước phải xuất trình thẻ căn cước theo yêu cầu của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền thì cơ quan, tổ chức, cá nhân đó không được yêu cầu người được cấp thẻ xuất trình giấy tờ hoặc cung cấp thông tin đã được in, tích hợp vào thẻ căn cước; trường hợp thông tin đã thay đổi so với thông tin trên thẻ căn cước, người được cấp thẻ phải cung cấp giấy tờ, tài liệu có giá trị pháp lý chứng minh các thông tin đã thay đổi.

4. Nhà nước bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của người được cấp thẻ căn cước theo quy định của pháp luật.

**Câu 23. Độ tuổi cấp đổi thẻ căn cước được quy định như nào trong Luật Căn cước?**

**Trả lời:**

Điều 21, Luật Căn cước năm 2023 quy định độ tuổi cấp thẻ căn cước như sau:

1. Công dân Việt Nam đã được cấp thẻ căn cước phải thực hiện thủ tục cấp đổi thẻ căn cước khi đủ 14 tuổi, 25 tuổi, 40 tuổi và 60 tuổi.

2. Thẻ căn cước đã được cấp, cấp đổi, cấp lại trong thời hạn 02 năm trước độ tuổi cấp đổi thẻ căn cước quy định tại khoản 1 Điều này có giá trị sử dụng đến tuổi cấp đổi thẻ căn cước tiếp theo.

**Câu 24. Luật Căn cước quy định việc tích hợp thông tin vào thẻ căn cước được thực hiện như nào?**

**Trả lời:**

Tại khoản 1, khoản 2 và khoản 4 Điều 22 Luật Căn cước năm 2023 quy định về việc tích hợp thông tin vào thẻ căn cước như sau:



1. Tích hợp thông tin vào thẻ căn cước là việc bổ sung vào bộ phận lưu trữ của thẻ căn cước những thông tin ngoài thông tin về căn cước và được mã hóa. Thông tin được tích hợp theo đề nghị của công dân và phải được xác thực thông qua cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành.

2. Thông tin được tích hợp vào thẻ căn cước gồm thông tin thẻ bảo hiểm y tế, sổ bảo hiểm xã hội, giấy phép lái xe, giấy khai sinh, giấy chứng nhận kết hôn hoặc giấy tờ khác do Thủ tướng Chính phủ quyết định, trừ thông tin trên giấy tờ do Bộ Quốc phòng cấp.

3. Người dân đề nghị tích hợp thông tin vào thẻ căn cước khi có nhu cầu hoặc khi thực hiện việc cấp, cấp đổi, cấp lại thẻ căn cước.

**Câu 25. Việc sử dụng, khai thác thông tin được tích hợp trong thẻ căn cước được quy định như thế nào?**

**Trả lời:**

Tại khoản 3, khoản 5 Điều 22 Luật Căn cước năm 2023 quy định việc sử dụng và khai thác thông tin tích hợp trong thẻ căn cước như sau:

1. Việc sử dụng các thông tin đã được tích hợp vào thẻ căn cước có giá trị tương đương như việc cung cấp thông tin hoặc sử dụng các giấy tờ có chứa thông tin đó trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công, các giao dịch và hoạt động khác.

2. Việc khai thác thông tin tích hợp được mã hóa trong thẻ căn cước được quy định như sau:

a) Sử dụng thiết bị chuyên dụng để khai thác thông tin tích hợp trong bộ phận lưu trữ được mã hóa của thẻ căn cước;

b) Sử dụng thông tin trên thẻ căn cước qua thiết bị chuyên dụng để truy xuất, khai thác thông tin tích hợp qua Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và hệ thống định danh và xác thực điện tử;

c) Cơ quan nhà nước, tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội được khai thác thông tin tích hợp được mã hóa trong thẻ căn cước để thực hiện chức năng, nhiệm vụ được giao;

d) Tổ chức và cá nhân khai thác thông tin tích hợp được mã hóa trong thẻ căn cước của công dân khi được sự đồng ý của công dân đó.

**Câu 26. Luật Căn cước quy định trình tự, thủ tục cấp thẻ căn cước cho người đủ 14 tuổi trở lên như thế nào?**

**Trả lời:**

Tại khoản 1 Điều 23 Luật Căn cước năm 2023 quy định trình tự, thủ tục cấp thẻ căn cước cho người đủ 14 tuổi trở lên như sau:

1. Người tiếp nhận kiểm tra, đối chiếu thông tin của người cần cấp thẻ căn cước từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành để xác định chính xác người cần cấp thẻ căn cước; trường hợp chưa có thông tin của người cần cấp thẻ căn cước trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư thì phải thực hiện thủ tục cập nhật, điều chỉnh thông tin vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư theo quy định tại các khoản 1, 2 và 3 Điều 10 của Luật này;

2. Người tiếp nhận thu nhận thông tin nhân dạng và thông tin sinh trắc học gồm ảnh khuôn mặt, vân tay, mống mắt của người cần cấp thẻ căn cước;

3. Người cần cấp thẻ căn cước kiểm tra, ký vào phiếu thu nhận thông tin căn cước;

4. Người tiếp nhận cấp giấy hẹn trả thẻ căn cước;

5. Trả thẻ căn cước theo địa điểm ghi trong giấy hẹn; trường hợp người cần cấp thẻ căn cước có yêu cầu trả thẻ căn cước tại địa

điểm khác thì cơ quan quản lý căn cước trả thẻ căn cước tại địa điểm theo yêu cầu và người đó phải trả phí dịch vụ chuyển phát.

**Câu 27. Luật Căn cước quy định trình tự, thủ tục cấp thẻ căn cước cho người dưới 14 tuổi hoặc người đại diện hợp pháp của người dưới 14 tuổi được đề nghị cơ quan quản lý căn cước cấp thẻ căn cước như thế nào?**

**Trả lời:**

Tại khoản 2, 3 Điều 23 Luật Căn cước năm 2023 quy định trình tự thủ tục cấp thẻ căn cước cho người dưới 14 tuổi hoặc người đại diện hợp pháp của người dưới 14 tuổi được đề nghị cơ quan quản lý căn cước cấp thẻ căn cước như sau:

1. Người dưới 14 tuổi hoặc người đại diện hợp pháp của người dưới 14 tuổi được đề nghị cơ quan quản lý căn cước cấp thẻ căn cước. Trình tự, thủ tục cấp thẻ căn cước cho người dưới 14 tuổi được thực hiện như sau:

a) Người đại diện hợp pháp thực hiện thủ tục cấp thẻ căn cước cho người dưới 06 tuổi thông qua cổng dịch vụ công hoặc ứng dụng định danh quốc gia. Trường hợp người dưới 06 tuổi chưa đăng ký khai sinh thì người đại diện hợp pháp thực hiện thủ tục cấp thẻ căn cước thông qua các thủ tục liên thông với đăng ký khai sinh trên cổng dịch vụ công, ứng dụng định danh quốc gia hoặc trực tiếp tại cơ quan quản lý căn cước. Cơ quan quản lý căn cước không thu nhận thông tin nhân dạng và thông tin sinh trắc học đối với người dưới 06 tuổi;

b) Người từ đủ 06 tuổi đến dưới 14 tuổi cùng người đại diện hợp pháp đến cơ quan quản lý căn cước để thu nhận thông tin nhân dạng và thông tin sinh trắc học theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều này.

Người đại diện hợp pháp của người từ đủ 06 tuổi đến dưới 14 tuổi thực hiện thủ tục cấp thẻ căn cước thay cho người đó.



2. Trường hợp người mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi thì phải có người đại diện hợp pháp hỗ trợ làm thủ tục quy định tại khoản 1 Điều này.

**Câu 28. Những trường hợp nào được cấp đổi, cấp lại thẻ căn cước?**

**Trả lời:**

Điều 24, Luật Căn cước năm 2023 quy định các trường hợp cấp đổi, cấp lại thẻ căn cước bao gồm:

1. Các trường hợp cấp lại thẻ căn cước:

- a) Các trường hợp quy định tại khoản 1 Điều 21 của Luật này;
- b) Thay đổi, cải chính thông tin về họ, chữ đệm, tên khai sinh; ngày, tháng, năm sinh;
- c) Thay đổi nhân dạng; bổ sung thông tin về ảnh khuôn mặt, vân tay; xác định lại giới tính hoặc chuyển đổi giới tính theo quy định của pháp luật;
- d) Có sai sót về thông tin in trên thẻ căn cước;
- đ) Theo yêu cầu của người được cấp thẻ căn cước khi thông tin trên thẻ căn cước thay đổi do sắp xếp đơn vị hành chính;
- e) Xác lập lại số định danh cá nhân;
- g) Khi người được cấp thẻ căn cước có yêu cầu.

2. Các trường hợp cấp lại thẻ căn cước:

- a) Bị mất thẻ căn cước hoặc thẻ căn cước bị hư hỏng không sử dụng được, trừ trường hợp quy định tại Điều 21 của Luật này;
- b) Được trở lại quốc tịch Việt Nam theo quy định của pháp luật về quốc tịch Việt Nam.

**Điều 29. Luật Căn cước quy định thời hạn cấp, cấp đổi, cấp lại thẻ căn cước như thế nào?**

**Trả lời:**

Điều 26, Luật Căn cước năm 2023 quy định thời hạn cấp, cấp đổi, cấp lại thẻ căn cước công dân thì. Trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ theo quy định của Luật này, cơ quan quản lý căn cước phải cấp, cấp đổi, cấp lại thẻ căn cước.

**Câu 30. Luật Căn cước quy định nơi làm thủ tục cấp, cấp đổi, cấp lại thẻ căn cước?**

**Trả lời:**

Điều 27, Luật Căn cước năm 2023 quy định nơi làm thủ tục cấp, cấp đổi, cấp lại thẻ căn cước như sau:

1. Cơ quan quản lý căn cước của Công an huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh, thành phố thuộc thành phố trực thuộc trung ương hoặc cơ quan quản lý căn cước của Công an tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương nơi công dân cư trú.

2. Cơ quan quản lý căn cước của Bộ Công an đối với những trường hợp do thủ trưởng cơ quan quản lý căn cước của Bộ Công an quyết định.

3. Trong trường hợp cần thiết, cơ quan quản lý căn cước quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều này tổ chức làm thủ tục cấp thẻ căn cước tại xã, phường, thị trấn, cơ quan, đơn vị hoặc tại chỗ ở của công dân.

**Câu 31. Luật Căn cước quy định thẩm quyền cấp, cấp đổi, cấp lại thẻ căn cước?**

**Trả lời:**

Điều 28, Luật Căn cước 2023 quy định: Thủ trưởng cơ quan quản lý căn cước của Bộ Công an có thẩm quyền cấp, cấp đổi, cấp lại thẻ căn cước.

Hiện nay, Thủ trưởng cơ quan quản lý căn cước của Bộ Công an là Cục trưởng Cục Cảnh sát quản lý hành chính về trật tự xã hội.

**Câu 32. Những trường hợp nào thẻ căn cước bị thu hồi, bị giữ?**

**Trả lời:**

Tại khoản 1, 2, 3 và 4 Điều 29 Luật Căn cước năm 2023 quy định các trường hợp bị thu hồi, giữ thẻ căn cước như sau:

1. Thẻ căn cước bị thu hồi trong trường hợp sau đây:

a) Công dân bị tước quốc tịch Việt Nam, được thôi quốc tịch Việt Nam, bị hủy bỏ quyết định cho nhập quốc tịch Việt Nam;

b) Thẻ căn cước cấp sai quy định;

c) Thẻ căn cước đã tẩy xóa, sửa chữa.

2. Thẻ căn cước bị giữ trong trường hợp sau đây:

a) Người đang chấp hành biện pháp tư pháp giáo dục tại trường giáo dưỡng; người đang chấp hành quyết định áp dụng biện pháp xử lý hành chính đưa vào trường giáo dưỡng, cơ sở giáo dục bắt buộc, cơ sở cai nghiện bắt buộc;

b) Người đang bị tạm giữ, tạm giam, chấp hành án phạt tù.

3. Trong thời gian bị giữ thẻ căn cước, cơ quan giữ thẻ căn cước xem xét cho phép người bị giữ thẻ căn cước quy định tại khoản 2 Điều này sử dụng thẻ căn cước của mình để thực hiện giao dịch, thực hiện quyền, lợi ích hợp pháp.

4. Người bị giữ thẻ căn cước quy định tại khoản 2 Điều này được trả lại thẻ căn cước khi hết thời hạn tạm giữ, tạm giam hoặc có quyết định hủy bỏ việc tạm giữ, tạm giam; chấp hành xong án phạt tù, chấp hành xong biện pháp tư pháp giáo dục tại trường giáo dưỡng; chấp hành xong quyết định áp dụng biện pháp xử lý hành chính đưa vào trường giáo dưỡng, cơ sở giáo dục bắt buộc, cơ sở cai nghiện bắt buộc.

**Câu 33. Thẩm quyền thu hồi, giữ thẻ căn cước được quy định như thế nào?**



**Trả lời:**

Tại khoản 5 Điều 29 Luật Căn cước quy định thẩm quyền thu hồi, giữ thẻ căn cước như sau:

1. Cơ quan quản lý căn cước thực hiện thu hồi thẻ căn cước trong trường hợp quy định tại khoản 1 Điều này;

2. Cơ quan tiếp nhận, trả kết quả khi thực hiện thủ tục tước quốc tịch Việt Nam, cho thôi quốc tịch Việt Nam hoặc hủy bỏ quyết định cho nhập quốc tịch Việt Nam thì có trách nhiệm thu hồi để hủy thẻ căn cước của công dân và thông báo cho cơ quan quản lý căn cước;

3. Cơ quan thi hành quyết định tạm giữ, tạm giam; cơ quan thi hành án phạt tù; cơ quan thi hành biện pháp tư pháp giáo dục tại trường giáo dưỡng; cơ quan thi hành quyết định áp dụng biện pháp xử lý hành chính đưa vào trường giáo dưỡng, cơ sở giáo dục bắt buộc, cơ sở cai nghiện bắt buộc thực hiện giữ thẻ căn cước trong trường hợp quy định tại khoản 2 Điều này.

**Câu 34. Luật Căn cước quy định trường hợp nào được cấp giấy chứng nhận căn cước?**

**Trả lời:**

Tại khoản 1 Điều 30 Luật Căn cước năm 2023 quy định: Giấy chứng nhận căn cước được cấp cho người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch mà đang sinh sống liên tục từ 06 tháng trở lên tại đơn vị hành chính cấp xã hoặc đơn vị hành chính cấp huyện nơi không tổ chức đơn vị hành chính cấp xã.

**Câu 35. Nội dung quản lý về căn cước đối với người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch được cấp giấy chứng nhận căn cước bao gồm những nội dung gì?**

**Trả lời:**

Khoản 2 Điều 30 Luật Căn cước năm 2023 quy định nội dung quản lý về căn cước đối với người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch được cấp giấy chứng nhận căn cước như sau:

1. Thu thập thông tin về căn cước của người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch;
2. Cập nhật, điều chỉnh, khai thác, sử dụng thông tin về căn cước của người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch đã được thu thập vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu căn cước;
3. Xác lập số định danh cá nhân cho người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch;
4. Cấp, cấp đổi, cấp lại, thu hồi, giữ, trả lại giấy chứng nhận căn cước.

**Câu 36: Những thông tin được in trên giấy chứng nhận căn cước bao gồm những thông tin gì?**

**Trả lời:**

Tại khoản 3 Điều 30 Luật Căn cước quy định thông tin được in trên giấy chứng nhận căn cước gồm những thông tin sau:

- (1) Hình Quốc huy nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam;
- (2) Dòng chữ “CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM, Độc lập - Tự do - Hạnh phúc”;
- (3) Dòng chữ “CHỨNG NHẬN CĂN CƯỚC”;
- (4) Ảnh khuôn mặt, vân tay;
- (5) Số định danh cá nhân;
- (6) Họ, chữ đệm và tên;
- (7) Ngày, tháng, năm sinh;
- (8) Giới tính;

- (9) Nơi sinh;
- (10) Quê quán;
- (11) Dân tộc;
- (12) Tôn giáo;
- (13) Tình trạng hôn nhân;
- (14) Nơi ở hiện tại;
- (15) Họ, chữ đệm và tên, quốc tịch của cha, mẹ, vợ, chồng, người đại diện hợp pháp, người giám hộ, người được giám hộ;
- (16) Ngày, tháng, năm cấp, cơ quan cấp;
- (17) Thời hạn sử dụng.

**Câu 37. Luật Căn cước quy định như thế nào về nơi làm thủ tục cấp, cấp đổi, cấp lại giấy chứng nhận căn cước?**

**Trả lời:**

Tại khoản 4 Điều 30 Luật Căn cước năm 2023 quy định nơi làm thủ tục cấp, cấp đổi, cấp lại giấy chứng nhận căn cước như sau:

Cơ quan quản lý căn cước của Công an huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh, thành phố thuộc thành phố trực thuộc Trung ương hoặc cơ quan quản lý căn cước của Công an tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương nơi người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch sinh sống;

Trong trường hợp cần thiết, cơ quan quản lý căn cước tổ chức làm thủ tục cấp giấy chứng nhận căn cước tại xã, phường, thị trấn, cơ quan, đơn vị hoặc tại chỗ ở của người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch.

**Câu 38. Luật Căn cước quy định giá trị sử dụng của giấy chứng nhận căn cước?**

**Trả lời:**



Tại khoản 5 Điều 30 Luật Căn cước năm 2023 quy định về giá trị sử dụng của giấy chứng nhận căn cước như sau:

1. Giấy chứng nhận căn cước có giá trị chứng minh về căn cước để thực hiện các giao dịch, thực hiện quyền, lợi ích hợp pháp trên lãnh thổ Việt Nam;

2. Cơ quan, tổ chức, cá nhân sử dụng số định danh cá nhân trên giấy chứng nhận căn cước để kiểm tra thông tin của người được cấp giấy chứng nhận căn cước trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, cơ sở dữ liệu quốc gia khác và cơ sở dữ liệu chuyên ngành theo quy định của pháp luật.

Khi người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch phải xuất trình giấy chứng nhận căn cước theo yêu cầu của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền thì cơ quan, tổ chức, cá nhân đó không được yêu cầu người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch xuất trình giấy tờ hoặc cung cấp thông tin đã được chứng nhận trong giấy chứng nhận căn cước, trừ trường hợp thông tin của người đó đã được thay đổi hoặc thông tin trong giấy chứng nhận căn cước không thống nhất với thông tin trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư;

3. Nhà nước bảo vệ quyền, lợi ích chính đáng của người được cấp giấy chứng nhận căn cước theo quy định của pháp luật.

**Câu 39. Luật Căn cước quy định như thế nào về căn cước điện tử?**

**Trả lời:**

Điều 31, Luật Căn cước 2023 quy định về căn cước điện tử như sau:

1. Mỗi công dân Việt Nam được cấp 01 căn cước điện tử.

2. Căn cước điện tử có danh tính điện tử và các thông tin sau đây:

a) Thông tin quy định từ khoản 6 đến khoản 18 và khoản 25

Điều 9, khoản 2 và khoản 4 Điều 15 của Luật này;

b) Thông tin quy định tại khoản 2 Điều 22 của Luật này được tích hợp theo đề nghị của công dân và phải được xác thực thông qua cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành.

3. Căn cước điện tử sử dụng để thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công, các giao dịch và hoạt động khác theo nhu cầu của công dân.

4. Thủ trưởng cơ quan quản lý căn cước của Bộ Công an có thẩm quyền cấp căn cước điện tử.

5. Chính phủ quy định trình tự, thủ tục cấp căn cước điện tử.

**Câu 40. Luật Căn cước quy định như thế nào về kết nối, chia sẻ, khai thác, sử dụng thông tin trong hệ thống định danh và xác thực điện tử?**

**Trả lời:**

Điều 32, Luật Căn cước năm 2023 quy định việc kết nối, chia sẻ, khai thác trong hệ thống định danh và xác thực điện tử như sau:

1. Hệ thống thông tin của cơ quan nhà nước, tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức cung cấp dịch vụ công kết nối với hệ thống định danh và xác thực điện tử để khai thác thông tin của chủ thể danh tính điện tử phục vụ giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trên môi trường điện tử và các hoạt động quản lý nhà nước khác theo chức năng, nhiệm vụ được giao qua nền tảng định danh và xác thực điện tử.

2. Cơ quan nhà nước, tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức cung cấp dịch vụ công khai thác thông tin trong hệ thống định danh và xác thực điện tử qua ứng dụng định danh quốc gia, trang thông tin định danh điện tử, thẻ căn cước bằng thiết bị, phần mềm đáp ứng yêu cầu kỹ thuật theo quy định của Bộ trưởng Bộ Công an.

3. Chủ thể danh tính điện tử khai thác, chia sẻ thông tin danh tính điện tử và thông tin khác của mình đã được tích hợp vào tài khoản định danh điện tử trên hệ thống định danh và xác thực điện tử với tổ chức, cá nhân khác qua ứng dụng định danh quốc gia hoặc hình thức khác theo quy định của pháp luật.

**Câu 41. Luật Căn cước quy định như thế nào về giá trị sử dụng của căn cước điện tử?**

**Trả lời:**

Điều 33, Luật Căn cước năm 2023 quy định giá trị sử dụng căn cước điện tử như sau:

1. Căn cước điện tử có giá trị chứng minh về căn cước và thông tin khác đã được tích hợp vào căn cước điện tử của người được cấp căn cước điện tử để thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công, các giao dịch và hoạt động khác theo nhu cầu của công dân.

2. Trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công, thực hiện các giao dịch và hoạt động khác, nếu phát hiện có sự khác nhau giữa thông tin in trên thẻ căn cước hoặc thông tin lưu trữ trong bộ phận lưu trữ được mã hóa của thẻ căn cước với thông tin trong căn cước điện tử thì cơ quan, tổ chức, cá nhân sử dụng thông tin trong căn cước điện tử.

**Câu 42. Những trường hợp nào căn cước điện tử bị khóa?**

**Trả lời:**

Tại khoản 1 Điều 34 Luật Căn cước năm 2023 quy định căn cước điện tử bị khóa trong các trường hợp sau đây:

1. Khi người được cấp căn cước điện tử yêu cầu khóa;
2. Khi người được cấp căn cước điện tử vi phạm thỏa thuận sử dụng ứng dụng định danh quốc gia;



3. Khi người được cấp căn cước điện tử bị thu hồi, bị giữ thẻ căn cước;

4. Khi người được cấp căn cước điện tử chết;

5. Khi có yêu cầu của cơ quan tiến hành tố tụng hoặc cơ quan khác có thẩm quyền.

**Câu 43. Căn cước điện tử được mở khóa trong những trường hợp nào?**

**Trả lời:**

Tại khoản 2 Điều 34 Luật Căn cước năm 2023 quy định căn cước điện tử được mở khóa trong các trường hợp sau đây:

1. Khi người được cấp căn cước điện tử quy định tại điểm a khoản 1 Điều này yêu cầu mở khóa;

2. Khi người được cấp căn cước điện tử quy định tại điểm b khoản 1 Điều này đã khắc phục những vi phạm thỏa thuận sử dụng ứng dụng định danh quốc gia;

3. Khi người được cấp căn cước điện tử quy định tại điểm c khoản 1 Điều này được trả lại thẻ căn cước;

4. Khi cơ quan tiến hành tố tụng hoặc cơ quan khác có thẩm quyền quy định tại điểm đ khoản 1 Điều này yêu cầu mở khóa.

**Câu 44. Thẩm quyền khóa, mở khóa căn cước điện tử được quy định như thế nào?**

**Trả lời:**

Tại khoản 4 Điều 34 Luật Căn cước năm 2023 quy định thẩm quyền khóa và mở khóa căn cước điện tử: Thủ trưởng cơ quan quản lý căn cước của Bộ Công an có thẩm quyền khóa, mở khóa căn cước điện tử.

Hiện nay, thẩm quyền khóa, mở khóa căn cước điện tử là Cục trưởng Cục Cảnh sát quản lý hành chính về trật tự xã hội - Bộ Công an.

**Câu 45. Việc bảo đảm cơ sở hạ tầng thông tin Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và Cơ sở dữ liệu căn cước, hệ thống định danh và xác thực điện tử được quy định như thế nào trong Luật Căn cước?**

**Trả lời:**

Điều 35, Luật Căn cước năm 2023 quy định việc Bảo đảm cơ sở hạ tầng thông tin Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và Cơ sở dữ liệu căn cước, hệ thống định danh và xác thực điện tử được như sau:

1. Cơ sở hạ tầng thông tin Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và Cơ sở dữ liệu căn cước được phát triển, bảo đảm chất lượng, đồng bộ, đầy đủ, chính xác, kịp thời; được xây dựng và quản lý tập trung, thống nhất từ trung ương đến địa phương.

2. Nhà nước bảo đảm cơ sở hạ tầng thông tin Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và Cơ sở dữ liệu căn cước, hệ thống định danh và xác thực điện tử phù hợp với yêu cầu bảo đảm quốc phòng, an ninh và phát triển kinh tế - xã hội.

**Câu 46. Luật Căn cước quy định như thế nào về người làm công tác quản lý căn cước?**

**Trả lời:**

Điều 36, Luật Căn cước năm 2023 quy định người làm công tác quản lý căn cước như sau:

1. Người làm công tác quản lý căn cước bao gồm người quản lý; người được giao nhiệm vụ thu thập, cập nhật, điều chỉnh, lưu trữ thông tin, tài liệu vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và Cơ sở dữ liệu căn cước; người làm thủ tục cấp, cấp đổi, cấp lại thẻ căn cước, giấy chứng nhận căn cước, cấp, khóa, mở khóa căn cước điện tử; người làm công tác định danh điện tử đối với công dân Việt Nam và xác thực điện tử đối với danh tính điện tử của công dân Việt Nam.

2. Người làm công tác quản lý căn cước được đào tạo, huấn luyện chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp với nhiệm vụ, quyền hạn được giao.

3. Người làm công tác quản lý căn cước chịu trách nhiệm bảo đảm an ninh, an toàn và tính đầy đủ, chính xác của thông tin trong quản lý căn cước.

**Câu 47. Việc bảo đảm kinh phí và cơ sở vật chất phục vụ hoạt động quản lý căn cước, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu căn cước, hệ thống định danh và xác thực điện tử được quy định như thế nào?**

**Trả lời:**

Tại Điều 37, Luật Căn cước năm 2023 quy định thì việc bảo đảm kinh phí và cơ sở vật chất phục vụ hoạt động quản lý căn cước, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu căn cước, hệ thống định danh và xác thực điện tử như sau:

1. Nhà nước bảo đảm ngân sách, cơ sở vật chất cho hoạt động quản lý căn cước, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và Cơ sở dữ liệu căn cước; xây dựng, quản lý, vận hành hệ thống định danh và xác thực điện tử.

2. Nhà nước ưu tiên đầu tư cơ sở hạ tầng, nguồn nhân lực, công nghệ bảo đảm cho xây dựng và quản lý Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.

3. Nhà nước khuyến khích tổ chức, cá nhân trong nước và ngoài nước tài trợ, hỗ trợ để xây dựng, quản lý Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và Cơ sở dữ liệu căn cước; khuyến khích sử dụng phần mềm, thiết bị, giải pháp tích hợp là sản phẩm của nhiệm vụ khoa học và công nghệ do tổ chức, doanh nghiệp, công dân Việt Nam tự nghiên cứu, thiết kế, chế tạo trong việc xây dựng, quản lý, vận hành Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu căn cước, hệ thống định danh và xác thực điện tử.

**Câu 48. Luật Căn cước quy định về phí khai thác, sử dụng thông tin trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và lệ phí cấp, cấp đổi, cấp lại thẻ căn cước, giấy chứng nhận căn cước?**

**Trả lời:**

Theo Điều 38, Luật Căn cước năm 2023: Phí khai thác, sử dụng thông tin trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và lệ phí cấp, cấp đổi, cấp lại thẻ căn cước, giấy chứng nhận căn cước được quy định như sau:

1. Tổ chức, cá nhân quy định tại khoản 8 Điều 10 của Luật này khi khai thác, sử dụng thông tin trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư phải nộp phí theo quy định của pháp luật về phí và lệ phí.

2. Công dân không phải nộp lệ phí khi được cấp thẻ căn cước lần đầu.

3. Công dân phải nộp lệ phí khi cấp đổi, cấp lại thẻ căn cước, trừ những trường hợp sau đây:

a) Cấp đổi thẻ căn cước theo quy định tại điểm a và điểm đ khoản 1 Điều 24 của Luật này;

b) Có sai sót về thông tin in trên thẻ căn cước do lỗi của cơ quan quản lý căn cước.

4. Không thu lệ phí đối với trường hợp cấp, cấp đổi, cấp lại giấy chứng nhận căn cước cho người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch.

**Câu 49. Việc bảo vệ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và Cơ sở dữ liệu căn cước được quy định như thế nào?**

**Trả lời:**

Điều 39, Luật Căn cước năm 2023 quy định việc bảo vệ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và Cơ sở dữ liệu căn cước như sau:

1. Cơ quan quản lý căn cước có trách nhiệm sau đây:



a) Ứng dụng công nghệ thông tin để nhập, xử lý và kết xuất thông tin về dân cư và căn cước bảo đảm an toàn dữ liệu theo đúng các nguyên tắc, định dạng các hệ quản trị cơ sở dữ liệu;

b) Bảo đảm an toàn các thiết bị thu thập, lưu trữ, truyền đưa, xử lý, trao đổi thông tin về dân cư và căn cước;

c) Bảo vệ dữ liệu cá nhân, an ninh thông tin về dân cư và căn cước trên mạng máy tính; bảo đảm an toàn thông tin lưu trữ trong cơ sở dữ liệu; phòng, chống các hành vi truy nhập, sử dụng trái phép, làm hư hỏng Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và Cơ sở dữ liệu căn cước.

2. Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và Cơ sở dữ liệu căn cước được lưu trữ trên thiết bị lưu trữ đã được thực hiện các biện pháp chống truy nhập trái phép thông qua hệ thống bảo mật của hệ quản trị cơ sở dữ liệu và hệ điều hành mạng.

**Câu 50. Trách nhiệm quản lý nhà nước về căn cước, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu căn cước, định danh và xác thực điện tử?**

**Trả lời:**

Điều 40, Luật Căn cước năm 2023 quy định trách nhiệm quản lý nhà nước về căn cước, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu căn cước, định danh và xác thực điện tử được như sau:

1. Chính phủ thống nhất quản lý nhà nước về căn cước, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu căn cước, định danh và xác thực điện tử.

2. Bộ Công an là cơ quan đầu mối giúp Chính phủ thực hiện quản lý nhà nước về căn cước, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu căn cước, định danh và xác thực điện tử.

**Câu 51. Luật Căn cước quy định trách nhiệm của Bộ Công an trong quản lý nhà nước căn cước, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu căn cước, định danh và xác thực điện tử?**

**Trả lời:**

Điều 41, Luật Căn cước năm 2023 quy định Trách nhiệm của Bộ Công an như sau:

1. Ban hành theo thẩm quyền hoặc trình cơ quan có thẩm quyền ban hành văn bản quy phạm pháp luật về căn cước, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu căn cước, định danh và xác thực điện tử.

2. Tổ chức phổ biến, giáo dục pháp luật và tổ chức thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật về căn cước, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu căn cước, định danh và xác thực điện tử.

3. Kiến nghị cấp có thẩm quyền bãi bỏ, đình chỉ việc thi hành hoặc bãi bỏ theo thẩm quyền văn bản quy phạm pháp luật về căn cước, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu căn cước, định danh và xác thực điện tử của cơ quan, tổ chức, cá nhân trái với quy định của Luật này.

4. Xây dựng, trình Chính phủ quy định về việc xác lập, hủy, xác lập lại số định danh cá nhân; cấp, quản lý tài khoản định danh điện tử, xác thực điện tử; sao lưu, phục hồi dữ liệu quốc gia về dân cư và căn cước.

5. Ban hành biểu mẫu dùng trong quản lý căn cước, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu căn cước, định danh và xác thực điện tử; quy định về quản lý tàng thư căn cước; quy định về thỏa thuận sử dụng ứng dụng định danh quốc gia.

6. Tổ chức sản xuất, cấp, quản lý thẻ căn cước, giấy chứng nhận căn cước, ứng dụng khoa học kỹ thuật bảo an, chống làm

giả thẻ căn cước, giấy chứng nhận căn cước; bảo đảm cơ sở vật chất, trang thiết bị, công nghệ để sản xuất thẻ căn cước, giấy chứng nhận căn cước.

7. Xây dựng, quản lý, bảo vệ, vận hành hệ thống định danh và xác thực điện tử; ứng dụng tài khoản định danh điện tử vào công tác quản lý nhà nước, cải cách hành chính, phòng, chống thiên tai, dịch bệnh.

8. Tổ chức xây dựng, quản lý, vận hành nền tảng định danh và xác thực điện tử; chủ trì, phối hợp với Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ trong liên thông các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành phục vụ việc tích hợp thông tin, cấp tài khoản định danh điện tử.

9. Kết nối, tích hợp hệ thống định danh và xác thực điện tử với nền tảng định danh và xác thực điện tử của cổng dịch vụ công phục vụ giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo quy định của pháp luật.

10. Quản lý Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu căn cước, hệ thống định danh và xác thực điện tử; chỉ đạo, hướng dẫn nghiệp vụ về quản lý căn cước, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu căn cước, hệ thống định danh và xác thực điện tử.

11. Trang bị phương tiện, đào tạo, huấn luyện người làm công tác quản lý căn cước.

12. Thống kê về căn cước, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu căn cước, định danh và xác thực điện tử.

13. Kiểm tra, thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý vi phạm về quản lý căn cước, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu căn cước, định danh và xác thực điện tử theo quy định của pháp luật.

14. Hợp tác quốc tế về quản lý căn cước, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu căn cước, định danh và xác thực điện tử.

**Câu 52. Luật Căn cước quy định trách nhiệm của Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ như thế nào?**

**Trả lời:**

Điều 42, Luật Căn cước năm 2023 quy định Trách nhiệm của Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ như sau:

1. Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình, có trách nhiệm sau đây:

a) Phối hợp với Bộ Công an, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh trong quản lý nhà nước, xây dựng cơ chế, chính sách về phát triển, ứng dụng về căn cước, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu căn cước, định danh và xác thực điện tử;

b) Phối hợp với Bộ Công an trong thực hiện khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và tích hợp thông tin vào thẻ căn cước, căn cước điện tử.

2. Bộ Tư pháp tổ chức thực hiện và cung cấp, chia sẻ thông tin về hộ tịch với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.

3. Bộ Tài chính chủ trì, phối hợp với Bộ Công an trình cấp có thẩm quyền bố trí kinh phí thường xuyên cho hoạt động của Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu căn cước, hệ thống định danh và xác thực điện tử; kinh phí bảo đảm cho việc sản xuất, cấp, cấp đổi, cấp lại thẻ căn cước, giấy chứng nhận căn cước theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước và quy định khác của pháp luật có liên quan.

4. Bộ Kế hoạch và Đầu tư chủ trì, phối hợp với Bộ Công an, Bộ Tài chính tổng hợp, trình cấp có thẩm quyền bố trí nguồn



vốn đầu tư công để xây dựng cơ sở vật chất cho hoạt động của Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu căn cước, hệ thống định danh và xác thực điện tử; bảo đảm cho việc sản xuất, cấp, cấp đổi, cấp lại thẻ căn cước, giấy chứng nhận căn cước theo quy định của pháp luật về đầu tư công và quy định khác của pháp luật có liên quan.

**Câu 53. Luật Căn cước quy định trách nhiệm trong quản lý nhà nước căn cước, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu căn cước, định danh và xác thực điện tử của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh?**

**Trả lời:**

Điều 43, Luật Căn cước năm 2023 thì trách nhiệm của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh được quy định như sau:

1. Triển khai, tổ chức thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật về căn cước, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu căn cước, định danh và xác thực điện tử tại địa phương.

2. Tổ chức phổ biến, giáo dục pháp luật về căn cước, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu căn cước, định danh và xác thực điện tử tại địa phương.

3. Trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình, kiểm tra và xử lý vi phạm pháp luật về căn cước, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu căn cước, định danh và xác thực điện tử theo quy định của pháp luật.

**Điều 54. Luật Căn cước năm 2023 có hiệu lực thi hành từ ngày, tháng năm nào?**

**Trả lời**

Điều 45, Luật Căn cước năm 2023 quy định hiệu lực thi hành như sau:

1. Luật Căn cước có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 7 năm 2024, trừ trường hợp quy định Thẻ căn cước công dân, chứng minh nhân dân hết hạn sử dụng từ ngày 15 tháng 01 năm 2024 đến trước ngày 30 tháng 6 năm 2024 thì tiếp tục có giá trị sử dụng đến hết ngày 30 tháng 6 năm 2024.

2. Quy định Thẻ căn cước công dân, chứng minh nhân dân hết hạn sử dụng từ ngày 15 tháng 01 năm 2024 đến trước ngày 30 tháng 6 năm 2024 thì tiếp tục có giá trị sử dụng đến hết ngày 30 tháng 6 năm 2024 có hiệu lực thi hành từ ngày 15 tháng 01 năm 2024.

3. Luật Căn cước công dân số 59/2014/QH13 đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Luật số 68/2020/QH14 hết hiệu lực kể từ ngày Luật này có hiệu lực thi hành.

**Câu 55. Những quy định chuyển tiếp trước khi Luật Căn cước năm 2023 có hiệu lực?**

**Trả lời:**

Điều 46, Luật Căn cước năm 2023 quy định chuyển tiếp trước khi Luật này có hiệu lực như sau:

1. Thẻ căn cước công dân đã được cấp trước ngày Luật Căn cước có hiệu lực thi hành có giá trị sử dụng đến hết thời hạn được in trên thẻ, trừ trường hợp Thẻ căn cước công dân, chứng minh nhân dân hết hạn sử dụng từ ngày 15 tháng 01 năm 2024 đến trước ngày 30 tháng 6 năm 2024 thì tiếp tục có giá trị sử dụng đến hết ngày 30 tháng 6 năm 2024. Công dân khi có nhu cầu thì được cấp đổi sang thẻ căn cước.

2. Chứng minh nhân dân còn hạn sử dụng đến sau ngày 31 tháng 12 năm 2024 thì có giá trị sử dụng đến hết ngày 31 tháng 12 năm 2024. Các loại giấy tờ có giá trị pháp lý đã phát hành có sử dụng thông tin từ chứng minh nhân dân, căn cước công

dân được giữ nguyên giá trị sử dụng; cơ quan nhà nước không được yêu cầu công dân thay đổi, điều chỉnh thông tin về chứng minh nhân dân, căn cước công dân trong giấy tờ đã cấp.

3. Thẻ căn cước công dân, chứng minh nhân dân hết hạn sử dụng từ ngày 15 tháng 01 năm 2024 đến trước ngày 30 tháng 6 năm 2024 thì tiếp tục có giá trị sử dụng đến hết ngày 30 tháng 6 năm 2024.

4. Quy định về việc sử dụng căn cước công dân, chứng minh nhân dân trong các văn bản quy phạm pháp luật ban hành trước ngày Luật Căn cước có hiệu lực thi hành được áp dụng như đối với thẻ căn cước cấp theo quy định của Luật Căn cước.

**PHẦN II**  
**LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI**  
**NGƯỜI TIÊU DÙNG NĂM 2023**

**Câu 1. Luật Bảo vệ người tiêu dùng năm 2023 được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam thông qua ngày, tháng, năm nào?**

**Trả lời:**

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa XV thông qua tại kỳ họp thứ 5 ngày 20/6/2023. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 gồm có 7 chương, 80 Điều 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.

**Câu 2. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 quy định như thế nào?**

**Trả lời:**

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 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.

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 áp dụng đối với người tiêu dùng; tổ chức, cá nhân kinh doanh; Mặt trận Tổ quốc Việt Nam; tổ chức chính trị - xã hội; 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; cơ quan, tổ chức, cá nhân trong nước và nước ngoài có liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

**Câu 3. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định người tiêu dùng là gì?**

**Trả lời:**

Theo quy định tại Khoản 1, Điều 3 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 thì: “*Người tiêu dùng* là người mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, cơ quan, tổ chức và không vì mục đích thương mại.

**Câu 4. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định sản phẩm hàng hóa có khuyết tật là gì? Giao dịch từ xa là gì? Cung cấp dịch vụ liên tục là gì?**

**Trả lời:**

Tại khoản 4, Điều 3 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 quy định: “*Sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật* là sản phẩm, hàng hóa không bảo đảm an toàn cho người tiêu dùng, có khả năng gây thiệt hại cho tính mạng, sức khỏe, tài sản của người tiêu dùng nhưng chưa phát hiện được khuyết tật tại thời điểm sản phẩm, hàng hóa được cung cấp cho người tiêu dùng

mặc dù sản phẩm, hàng hóa đó được sản xuất theo đúng tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật hiện hành, bao gồm:

1. Sản phẩm, hàng hóa sản xuất hàng loạt có khuyết tật phát sinh từ thiết kế kỹ thuật;
2. Sản phẩm, hàng hóa đơn lẻ có khuyết tật phát sinh từ quá trình sản xuất, chế biến, vận chuyển, lưu giữ và sử dụng;
3. Sản phẩm, hàng hóa tiềm ẩn nguy cơ gây mất an toàn trong quá trình sử dụng nhưng không có hướng dẫn, cảnh báo đầy đủ cho người tiêu dùng.

Theo quy định tại Khoản 5, 6 Điều 3 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 quy định:

*Giao dịch từ xa* là giao dịch được thực hiện trên không gian mạng, phương tiện điện tử hoặc phương tiện khác mà người tiêu dùng không được kiểm tra, tiếp xúc trực tiếp với sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ trước khi tham gia giao dịch;

*Cung cấp dịch vụ liên tục* là việc cung cấp dịch vụ có thời hạn từ 03 tháng trở lên hoặc không xác định thời hạn.

**Câu 5. Theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thì Bán hàng trực tiếp là gì? Giao dịch đặc thù là gì? Tiêu dùng bền vững là gì?**

**Trả lời:**

Tại khoản 7, 8, 10, Điều 3 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 quy định:

*Bán hàng trực tiếp* là việc tổ chức, cá nhân kinh doanh chủ động tiếp cận người tiêu dùng, giới thiệu sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ để bán, cung cấp cho người tiêu dùng, bao gồm các hình thức sau đây:

- Bán hàng tận cửa là hoạt động bán sản phẩm, hàng hóa, cung cấp dịch vụ tại nơi ở, nơi làm việc của người tiêu dùng;

- Bán hàng đa cấp là hoạt động bán hàng hóa thông qua mạng lưới cá nhân tham gia gồm nhiều cấp, nhiều nhánh, trong đó cá nhân tham gia được hưởng hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác từ kết quả bán hàng hóa của mình và của cá nhân khác trong mạng lưới;

- Bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên là hoạt động giới thiệu, bán sản phẩm, hàng hóa, cung cấp dịch vụ tại các địa điểm không phải là địa điểm bán lẻ sản phẩm, hàng hóa cố định, giới thiệu, cung cấp dịch vụ thường xuyên.

*Giao dịch đặc thù* bao gồm giao dịch từ xa, cung cấp dịch vụ liên tục và bán hàng trực tiếp giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh và người tiêu dùng.

*Tiêu dùng bền vững* là việc sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ đáp ứng mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, cơ quan, tổ chức một cách hiệu quả, đồng thời giảm thiểu các tác động tiêu cực về môi trường, kinh tế - xã hội.

**Câu 6. Quyền của người tiêu dùng được quy định như thế nào trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng?**

Theo Điều 4 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 thì Quyền của người tiêu dùng được quy định như sau:

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.

**Câu 7. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định như nào về nghĩa vụ của người tiêu dùng?**

**Trả lời:**

Theo Điều 5 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 thì nghĩa vụ của người tiêu dùng được quy định như sau:

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.

**Câu 8. Nhà nước bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng bằng những chính sách, nguyên tắc nào?**

**Trả lời:**

Tại Điều 6, Điều 7 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 chính sách, nguyên tắc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được quy định như sau:

Điều 6 quy định nguyên tắc của Nhà nước về 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 quy định 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.

**Câu 9. Người tiêu dùng dễ bị tổn thương là gì? Đối tượng này được bảo vệ như thế nào trong Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng?**

**Trả lời:**

Điều 8, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 quy định:

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.

**Câu 10. Tổ chức, cá nhân kinh doanh bị nghiêm cấm thực hiện các hành vi nào trong Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng?**

**Trả lời:**

Theo quy định tại khoản 1, Điều 10, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 tổ chức, cá nhân kinh doanh bị nghiêm cấm thực hiện các hành vi sau đây:

1. 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;

2. 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;

3. 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;

4. 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;

5. 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;

6. 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;

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

8. 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;

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

10. 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;

11. 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;

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

**Câu 11. Tổ chức, cá nhân bán hàng đa cấp bị nghiêm cấm thực hiện các hành vi nào trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng?**

**Trả lời:**

Theo quy định tại khoản 2, Điều 10, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 tổ chức, cá nhân bán hàng đa cấp bị nghiêm cấm thực hiện các hành vi sau đây:

1. 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;
2. Cung cấp thông tin gian dối, gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng, cá nhân tham gia bán hàng đa cấp;
3. 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;
4. 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;
5. Phát triển mạng lưới bán hàng đa cấp không dựa trên giao dịch mua bán hàng hóa;
6. Thực hiện hành vi quy định tại khoản 1 Điều này.

**Câu 12. 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 nào trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng?**

**Trả lời:**

Theo quy định tại khoản 3, Điều 10 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 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:

1. 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;

2. 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;

3. Sử dụng biện pháp ngăn chặn 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;

4. 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;

5. 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;

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

**Câu 13. Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam được quy định là ngày, tháng nào?**

**Trả lời:**

Ngày 15 tháng 3 hằng năm được lấy là Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam. Chính phủ quy định việc tổ chức thực hiện các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam.

**Câu 14. Thông tin người tiêu dùng được bảo vệ như nào theo quy định của Luật Bảo vệ người tiêu dùng?**

**Trả lời:**

Theo Điều 15, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023, việc bảo vệ thông tin của người tiêu dùng được quy định như sau:

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.

**Câu 15. Sử dụng thông tin của người tiêu dùng được quy định như thế nào?**

**Trả lời:**

Theo Điều 18, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023, việc sử dụng thông tin của người tiêu dùng được quy định như sau:

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.

**Câu 16. Trách nhiệm cung cấp thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung cho người tiêu dùng được quy định như nào?**

**Trả lời:**

Theo quy định tại Điều 21, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023, tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm cung cấp thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung cho người tiêu dùng được quy định như sau:

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.

**Câu 17. Hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung được quy định như thế nào trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng?**

**Trả lời:**

Theo quy định tại Điều 23, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 thì hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung được quy định như sau:

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.

**Câu 18. Những điều khoản nào không được phép quy định trong hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung?**

**Trả lời:**

Điều 25, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 quy định về 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, 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.

**Câu 19. Việc Thực hiện hợp đồng theo mẫu; được quy định như thế nào trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng?**

**Trả lời:**

Điều 26, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 quy định việc thực hiện hợp đồng theo mẫu như sau:



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.

**Câu 20. Việc thực hiện điều kiện giao dịch chung được quy định như thế nào trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng?**

**Trả lời:**

Điều 27, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 quy định việc thực hiện điều kiện giao dịch chung như sau:

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.

**Câu 21. Hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung được kiểm soát như thế nào theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng?**

**Trả lời:**

Tại Điều 28, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 quy định về việc kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung như sau:

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.

**Câu 22. Trách nhiệm bảo hành sản phẩm, hàng hóa, linh kiện, phụ kiện của tổ chức, cá nhân kinh doanh được quy định như thế nào?**

**Trả lời:**

Tại khoản 2, Điều 30 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 quy định trường hợp sản phẩm, hàng hóa, linh kiện, phụ kiện được bảo hành, tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm sau đây:

1. 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;

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

3. 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;

4. 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;

5. 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;

6. 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;

7. 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.

**Câu 23. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng được quy định như thế nào?**

**Trả lời:**

Theo Điều 31, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 quy định trách nhiệm tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng như sau:

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.

**Câu 24. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định như nào về sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật?**

**Trả lời:**

Tại khoản 1, Điều 33 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 quy định sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật bao gồm:

1. 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;
2. 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;
3. 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.

**Câu 25. Trách nhiệm thu hồi sản phẩm, hàng hóa của tổ chức, cá nhân kinh doanh được quy định như thế nào?**

**Trả lời:**

Theo khoản 2, khoản 3 Điều 33 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 quy định trách nhiệm thu hồi sản phẩm, hàng hóa của tổ chức, cá nhân kinh doanh như sau:

1. 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.

2. 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.

**Câu 26. Trách nhiệm bồi thường thiệt hại do sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật gây ra được quy định như thế nào?**

**Trả lời:**

Điều 34, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 việc bồi thường thiệt hại do sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật gây ra được quy định như sau:

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.

**Câu 27. 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 thì tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm như thế nào?**

**Trả lời:**

Điều 36, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 quy định 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 như sau:

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.

**Câu 28. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong giao dịch từ xa?**

**Trả lời:**

Theo Điều 37, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 thì trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong giao dịch từ xa được quy định như sau:

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.

**Câu 29. Tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng được quy định cụ thể như thế nào?**

**Trả lời:**

Theo khoản 1 Điều 39 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 quy định tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng bao gồm:

1. 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;

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

**Câu 30. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định như thế nào về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh với người tiêu dùng trong giao dịch trên không gian mạng?**

**Trả lời:**

Theo khoản 2, 3, 4 và khoản 5 Điều 39, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 thì trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh với người tiêu dùng trong giao dịch trên không gian mạng được quy định như sau:

1. 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.

2. 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 mỗi 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.

3. 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.

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

**Câu 31. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định về hợp đồng cung cấp dịch vụ liên tục như thế nào?**

**Trả lời:**

Theo quy định tại Điều 42, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 thì hợp đồng cung cấp dịch vụ liên tục được quy định như sau:

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.

**Câu 32. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định về hình thức kinh doanh trong hoạt động bán hàng tận cửa?**

**Trả lời:**

Tại khoản 1, Điều 43 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 quy định tổ chức, cá nhân kinh doanh thực hiện hoạt động bán hàng tận cửa thông qua các hình thức sau đây:

- Tự mình thực hiện;
- Người lao động của tổ chức, cá nhân kinh doanh;
- Đại diện được thuê hoặc được ủy quyền.

**Câu 33. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định về hợp đồng bán hàng tận cửa như thế nào?**

**Trả lời:**

Điều 44 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 quy định hợp đồng bán hàng tận cửa như sau:

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.

**Câu 34. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định về hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp? Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân bán hàng đa cấp như thế nào?**

**Trả lời:**

Điều 46, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 quy định hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp như sau:

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.

**Câu 35. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân bán hàng đa cấp như thế nào đối với người tiêu dùng?**

Điều 45, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 quy định 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.

**Câu 36. Phương thức giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh được quy định như thế nào trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng?**

**Trả lời:**

Điều 54, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 quy định phương thức giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh như sau:

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;
- b) 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.

**Câu 37. 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 được quy định như thế nào?**

**Trả lời:**

Điều 55, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 quy định 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 như sau:

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.

**Câu 38. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định trình tự, thủ tục thương lượng như thế nào?**

**Trả lời**

Theo Điều 57 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 quy định trình tự, thủ tục thương lượng cụ thể như sau:

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.

**Câu 39. Pháp luật quy định như thế nào về quyền và trách nhiệm của các bên trong quá trình thương lượng?**

**Trả lời:**

Theo Điều 59, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 thì quyền và trách nhiệm của các bên trong quá trình thương lượng được quy định như sau:

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.

**Câu 40. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định như thế nào về kết quả thương lượng của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người tiêu dùng?**

**Trả lời:**

Điều 60, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 quy định kết quả thương lượng của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người tiêu dùng:

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.

**Câu 41. Trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng việc hòa giải được tổ chức thực hiện theo nguyên tắc, tổ chức và trình tự, thủ tục như thế nào?**

**Trả lời:**

Tại Điều 61,62,63 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 trình tự, thủ tục, nguyên tắc, tổ chức hòa giải được quy định như sau:

Điều 61 quy định trình tự, thủ tục:

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 quy định 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 quy định 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.

**Câu 42. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định như thế nào về kết quả hòa giải; thực hiện và công nhận kết quả hòa giải thành?**

**Trả lời:**

Theo Điều 65 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023, kết quả hòa giải được quy định như sau:

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 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 quy định về việc 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.

**Câu 43. Pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có quy định như thế nào về vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng?**

**Trả lời:**

Điều 70, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 quy định quyền lợi người tiêu dùng về vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng như sau:

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.

**Câu 44. Trong vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thì vấn đề án phí được quy định như thế nào?**

**Trả lời:**

Điều 71, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 quy định án phí đối với vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được quy định như sau:

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.

**Câu 45. Trách nhiệm 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 được quy định như thế nào?**

**Trả lời:**

Điều 72 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 quy định trách nhiệm 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 như sau:

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.

**Câu 46. 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 thực hiện như thế nào?**

**Trả lời:**

Điều 73 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định 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 thực hiện như sau:

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.

**Câu 47. Cơ quan nào có thẩm quyền ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng?**

**Trả lời:**

Theo quy định tại điểm b, Khoản 1, Điều 77 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 thì UBND tỉnh: “b) Ban hành quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng tại địa phương”.

**Câu 48. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 có hiệu lực thi hành từ ngày, tháng năm nào?**

**Trả lời:**

Điều 79 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định hiệu lực thi hành của Luật này như sau:

1. Luật này có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 7 năm 2024.



2. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 59/2010/QH12 đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Luật số 35/2018/QH14 hết hiệu lực kể từ ngày Luật này có hiệu lực thi hành, trừ trường hợp quy định tại điểm a khoản 1 và khoản 2 Điều 80 của Luật này.



CHỊU TRÁCH NHIỆM XUẤT BẢN  
**VŨ THỊ LỆ HẰNG**  
GIÁM ĐỐC SỞ TƯ PHÁP

BIÊN TẬP  
**LƯƠNG HỮU PHƯỚC**  
PHÓ GIÁM ĐỐC SỞ TƯ PHÁP

TRÌNH BÀY VÀ SỬA BẢN IN  
**PHÒNG PHỔ BIẾN, GIÁO DỤC PHÁP LUẬT  
VÀ THEO DÕI THI HÀNH PHÁP LUẬT  
SỞ TƯ PHÁP**

*In..... cuốn, khổ giấy 14,5 x 20,5cm tại Công ty TNHH In Quý Quang  
Nguyên. Giấy phép xuất bản số: ...../GP-STTTT do Sở Thông tin và  
Truyền thông tỉnh Thái Nguyên cấp ngày.....tháng.....năm 2024. In  
xong và nộp lưu chiểu năm 2024.*