

「소비자권리보호법」

[법률 제59/2010/QH12호, 2010.11.17., 공포]

원문	번역문
<p style="text-align: center;">Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH</p> <p>Điều 1. Phạm vi điều chỉnh Luật này quy định về quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng; trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đối với người tiêu dùng; trách nhiệm của tổ chức xã hội trong việc tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; trách nhiệm quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.</p> <p>Điều 2. Đối tượng áp dụng Luật này áp dụng đối với người tiêu dùng; tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; cơ</p>	<p style="text-align: center;">제1장 총칙</p> <p>제1조. 범위 이 법은 소비자의 권리와 의무, 소비자와 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체의 책임, 소비자의 권리 보호에 참여하는 사회단체의 책임, 물품, 용역을 거래하는 개인·단체·소비자 간의 분쟁 해결, 소비자의 권리 보호에 관한 국가의 관리 책임에 대하여 규정한다.</p> <p>제2조. 적용 대상 이 법은 베트남 영토 내 소비자의 권리 보호 활동에 관련된 개인·단체 및 기관, 물품·용역을</p>

quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên lãnh thổ Việt Nam.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

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

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

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ là tổ chức, cá nhân thực hiện một, một số hoặc tất cả các công đoạn của quá trình đầu tư, từ sản xuất đến tiêu thụ hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên thị trường nhằm mục đích sinh lợi, bao gồm:

- a) Thương nhân theo quy định của Luật thương mại;
- b) Cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh.

3. Hàng hóa có khuyết tật là 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

giao dịch cá nhân, tổ chức và người tiêu dùng.

제3조. 정의

이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “소비자”란 개인, 가족, 단체의 소비, 생활을 목적으로 물품, 용역을 구매, 사용하는 자를 말한다.

2. “물품, 용역을 거래하는 개인, 단체”란 이익을 목적으로 생산부터 물품 판매 또는 용역 제공까지의 투자과정 단계의 일부, 전부를 시장에서 수행하는 개인, 단체를 말하며, 다음을 포함한다.

- a) 상법의 규정에 따른 상인
- b) 사업자등록을 하지 않고 독립적, 정기적으로 상업 활동을 하는 개인

3. “불량품”이란 소비자의 안전을 보장하지 않고, 소비자의 생명·건강·재산에 손해를 끼칠 수 있으며, 적격성 기준 또는 현행 기술표준에 따라 생산된 물품이

người tiêu dùng, kể cả trường hợp hàng hóa đó được sản xuất theo đúng tiêu chuẩn hoặc quy chuẩn kỹ thuật hiện hành nhưng chưa phát hiện được khuyết tật tại thời điểm hàng hóa được cung cấp cho người tiêu dùng, bao gồm:

- a) Hàng hóa sản xuất hàng loạt có khuyết tật phát sinh từ thiết kế kỹ thuật;
- b) Hàng hóa đơn lẻ có khuyết tật phát sinh từ quá trình sản xuất, chế biến, vận chuyển, lưu giữ;
- c) 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.

4. Quấy rối người tiêu dùng là hành vi tiếp xúc trực tiếp hoặc gián tiếp với người tiêu dùng để giới thiệu về hàng hóa, dịch vụ, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ hoặc đề nghị giao kết hợp đồng trái với ý muốn của người tiêu dùng, gây cản trở, ảnh hưởng đến công việc, sinh hoạt bình thường của người tiêu dùng.

5. Hợp đồng theo mẫu là hợp

na 그 물품이 소비자에게 제공되는 시점에 결함이 발견되지 않은 물품을 말하며, 다음을 포함한다.

- a) 기술 설계로부터 발생한 결함이 있는 대량생산 물품
- b) 생산, 가공, 운송, 저장 과정에서 발생한 결함이 있는 단일 물품
- c) 사용 과정 중 안전을 잃을 위험이 잠복해 있는 물품이나 소비자에게 충분한 안내, 경고가 없는 물품

4. “소비자 혼란”이란 소비자의 일상 업무 및 생활을 방해하거나, 소비자의 욕구에 반하는 계약 체결을 제의하거나, 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체 또는 물품·용역에 대하여 소개하기 위하여 소비자에게 직접 또는 간접적으로 접촉하는 행위를 말한다.

5. “표준계약”이란 소비자와 교



đồng do tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ soạn thảo để giao dịch với người tiêu dùng.

6. Điều kiện giao dịch chung là những quy định, quy tắc bán hàng, cung ứng dịch vụ do tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ công bố và áp dụng đối với người tiêu dùng.

7. Hòa giải là việc giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thông qua bên thứ ba.

Điều 4. Nguyên tắc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là trách nhiệm chung của Nhà nước và toàn xã hội.

2. Quyền lợi của người tiêu dùng được tôn trọng và bảo vệ theo quy định của pháp luật.

3. Bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng phải được 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

역하기 위하여 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체의 계약 초안을 말한다.

6. “일반거래조건”이란 소비자와 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체가 공포하여 적용하는 물품 판매 및 용역 제공 규칙을 말한다.

7. “조정(調停)”이란 제3자를 거쳐 소비자와 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체 간 분쟁을 해결하는 것을 말한다.

제4조. 소비자 권리 보호 원칙

1. 소비자 권리 보호는 국가와 사회의 공동 책임이다.

2. 소비자의 권리는 법률 규정에 따라 보호 및 존중된다.

3. 소비자의 권리 보호는 적시에, 공평하고, 명백하며, 정확한 법률에 따라 시행되어야 한다.

4. 소비자 권리 보호 활동은 국가의 이익, 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체, 기타 개인 및 단체의 합법적 권리와 이익을 침해해서는 안된다.

hàng hóa, dịch vụ và tổ chức, cá nhân khác.

Điều 5. Chính sách của Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Tạo điều kiện thuận lợi để tổ chức, cá nhân chủ động tham gia vào việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
2. Khuyến khích tổ chức, cá nhân ứng dụng, phát triển công nghệ tiên tiến để sản xuất hàng hóa, cung ứng dịch vụ an toàn, bảo đảm chất lượng.
3. Triển khai thường xuyên, đồng bộ các biện pháp quản lý, giám sát việc tuân thủ pháp luật của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.
4. Huy động mọi nguồn lực nhằm tăng 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; thường xuyên tăng cường tư vấn, hỗ trợ, tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn kiến thức cho người tiêu dùng.
5. Đẩy mạnh hội nhập, mở rộng hợp tác quốc tế, chia sẻ thông tin, kinh nghiệm quản lý trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu

제5조. 소비자 권리 보호에 관한 국가의 정책

1. 개인, 단체가 소비자 권리 보호에 능동적으로 참여하기 편리한 조건을 마련한다.
2. 품질을 보증하는 안전한 물품의 생산 및 용역의 제공을 위하여 개인, 단체에 첨단기술의 발전 및 응용을 권한다.
3. 물품 및 용역을 거래하는 개인, 단체가 법률을 준수하도록 정기적으로 협력하고 관리, 감독, 조치한다.
4. 소비자 권리 보호 업무를 수행하는 기관 및 단체의 인력 개발과 시설 투자 확대를 위하여 모든 자원을 동원하며, 소비자에게 지식을 전달, 보급, 선전, 지원, 자문하는 활동을 지속적으로 강화한다.
5. 소비자 권리 보호 업무의 관리 경험 및 정보를 공유하고 국제협력의 확대 및 통합을 추진한다.

dùng.

Điều 6. Bảo vệ thông tin của người tiêu dùng

1. Người tiêu dùng được bảo đảm an toàn, bí mật thông tin của mình khi tham gia giao dịch, sử dụng hàng hóa, dịch vụ, trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu.

2. Trường hợp thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của người tiêu dùng thì tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có trách nhiệm:

- a) Thông báo rõ ràng, công khai trước khi thực hiện với người tiêu dùng về mục đích hoạt động thu thập, sử dụng thông tin của người tiêu dùng;
- b) Sử dụng thông tin phù hợp với mục đích đã thông báo với người tiêu dùng và phải được người tiêu dùng đồng ý;
- c) Bảo đảm an toàn, chính xác, đầy đủ khi thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của người tiêu dùng;
- d) Tự mình hoặc có biện pháp để người tiêu dùng

제6조. 소비자의 정보보호

1. 소비자는 관할 국가기관이 요청하는 경우를 제외하고, 물품, 용역을 사용하거나 교역에 참여 시 자신의 정보 비밀 유지와 안전을 보증받는다.

2. 소비자 정보를 수집, 사용, 이전하는 경우 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체에게 책임이 있다.

- a) 소비자 정보를 수집 및 사용하는 활동의 목적에 관하여 소비자에게 미리 공개하고 명확히 통보한다.
- b) 소비자에게 통보한 목적에 부합하도록 정보를 사용하고 소비자의 동의를 얻어야 한다.
- c) 소비자 정보를 수집, 사용, 이전할 때 안전성, 정확성, 완전성을 보장한다.
- d) 정보가 정확하지 않음을 발견했을 때 소비자가 정



cập nhật, điều chỉnh thông tin khi phát hiện thấy thông tin đó không chính xác;

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

Điều 7. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong giao dịch với cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh

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

2. Căn cứ vào quy định của Luật này, quy định của Chính phủ và điều kiện cụ thể của địa phương, Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn, ban quản lý chợ, khu thương mại triển khai thực hiện các biện pháp cụ thể

보를 스스로 수정하도록 하거나 수정할 방법을 제공한다.

đ) 법률에서 달리 규정하는 경우를 제외하고, 소비자의 동의가 있는 경우에만 제3자에게 소비자 정보가 이전된다.

제7조. 사업자등록을 하지 않고 독립적, 정기적으로 상업활동을 하는 개인과의 교역 시 소비자 권리 보호

1. 정부는 사업자등록을 하지 않고 독립적, 정기적으로 상업활동을 하는 개인과의 교역 시 이 법의 규정과 기타 관련된 법률 규정에 근거하여 소비자 권리 보호 업무에 대하여 상세히 규정한다.

2. 이 법의 규정, 정부의 규정, 지방 또는 도시·마을 단위 인민위원회의 구체적 조항, 상업구역 및 시장 관리위원회의 구체적 조항에 근거하여 사업자등록을 하지 않고 독립적, 정기적으로 상업활동을 하는 개인이 물

để bảo đảm chất lượng, số lượng, an toàn thực phẩm cho người tiêu dùng khi mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ của cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh.

Điều 8. Quyền của người tiêu dùng

1. Được bảo đảm an toàn tính mạng, sức khỏe, tài sản, quyền, lợi ích hợp pháp khác khi tham gia giao dịch, sử dụng hàng hóa, dịch vụ do tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ cung cấp.
2. Được cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; nội dung giao dịch hàng hóa, dịch vụ; nguồn gốc, xuất xứ hàng hóa; được cung cấp hóa đơn, chứng từ, tài liệu liên quan đến giao dịch và thông tin cần thiết khác về hàng hóa, dịch vụ mà người tiêu dùng đã mua, sử dụng.
3. Lựa chọn hàng hóa, dịch vụ, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ theo nhu cầu, điều kiện thực tế của mình; quyết định tham gia hoặc không

phẩm, 용역을 구매, 사용할 때 소비자에게 식품 안전, 수량, 품질의 보증을 위한 구체적 방법을 마련한다.

제8조. 소비자의 권리

1. 물품, 용역을 제공하는 거래에 있어 개인, 단체가 물품, 용역을 사용하고 교역에 참여 시 소비자의 생명 안전, 건강, 재산, 권리, 기타 합법적 이익이 보장된다.
2. 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체, 물품·용역의 교역 내용, 물품의 원산지 및 출처, 물품 및 용역에 관한 기타 필수 정보와 교역에 관련된 자료·증서·영수증에 대한 정확하고 충분한 정보가 제공된다.
3. 자신의 실제 조건과 필요에 따라 물품 및 용역·물품 및 용역을 거래하는 개인, 단체를 선택하며, 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체와 교역에 참여 시

tham gia giao dịch và các nội dung thỏa thuận khi tham gia giao dịch với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

4. Góp ý kiến với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ về giá cả, chất lượng hàng hóa, dịch vụ, phong cách phục vụ, phương thức giao dịch và nội dung khác liên quan đến giao dịch giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

5. Tham gia xây dựng và thực thi chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

6. Yêu cầu bồi thường thiệt hại khi hàng hóa, dịch vụ không đúng tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật, chất lượng, số lượng, tính năng, công dụng, giá cả hoặc nội dung khác mà tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đã công bố, niêm yết, quảng cáo hoặc cam kết.

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 các quy định khác của pháp luật có liên quan.

8. Được tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn kiến thức về tiêu dùng hàng

giao dịch 참여 여부와 합의 내용에 대하여 결정한다.

4. 소비자 및 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체 간 교역에 관련한 교역 방식, 용역 방식, 물품 및 용역의 품질·가격, 기타 내용에 관하여 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체의 의견을 모은다.

5. 소비자 권리 보호에 관한 법률 및 정책의 시행 및 설립에 참여한다.

6. 물품 및 용역 기준, 기술표준, 품질, 수량, 성능, 가격, 기타 내용이 정확하지 않는 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체가 공포, 게시, 광고 및 보증한 경우 그 자에게 손해배상을 청구한다.

7. 소비자는 자신의 권리를 보호하기 위하여 이 법의 규정과 기타 관련 법률규정에 따라서 고소, 소송, 진정을 하거나 사회단체가 소송하도록 제의한다.

8. 물품, 용역 소비에 관한 지식에 관하여 안내, 지원 및 자



hóa, dịch vụ.

Điều 9. Nghĩa vụ của người tiêu dùng

1. Kiểm tra hàng hóa trước khi nhận; lựa chọn tiêu dùng hàng hóa, dịch vụ có nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng, không làm tổn hại đến môi trường, trái với thuần phong mỹ tục và đạo đức xã hội, không gây nguy hại đến tính mạng, sức khỏe của mình và của người khác; thực hiện chính xác, đầy đủ hướng dẫn sử dụng hàng hóa, dịch vụ.

2. Thông tin cho cơ quan nhà nước, tổ chức, cá nhân có liên quan khi phát hiện 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, tài sản của người tiêu dùng; hành vi của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ xâm phạm đến quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng.

Điều 10. Các hành vi bị cấm

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ lừa dối hoặc gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng thông qua hoạt động

문을 받는다.

제9조. 소비자의 의무

1. 자신과 타인의 생명과 건강에 위해를 가하지 않고 미풍양속과 사회 도덕에 어긋나지 않으며 환경에 손해를 끼치지 않는 명확한 원산지 및 출처가 표기된 물품, 용역을 소비하고 선택하며, 물품을 받기 전에 검사한다.

2. 시장에서 소비자의 생명·건강·재산에 손해를 끼치거나, 손해·위협을 초래하며 안전을 보장하지 않는 물품, 용역의 유통을 발견하거나, 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체의 행위가 소비자의 권리와 합법적 이익을 침해하는 경우 관련 국가 기관, 개인, 단체에 통지한다.

제10조. 금지 행위

1. 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체가 광고 활동을 통하여 소비자를 속이거나 다음의 내용 중 하나에 대하여 불충분·부정

quảng cáo hoặc che giấu, cung cấp thông tin không đầy đủ, sai lệch, không chính xác về một trong các nội dung sau đây:

- a) Hàng hóa, dịch vụ mà tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ cung cấp;
- b) Uy tín, khả năng kinh doanh, khả năng cung cấp hàng hóa, dịch vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ;
- c) Nội dung, đặc điểm giao dịch giữa người tiêu dùng với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ quấy rối người tiêu dùng thông qua tiếp thị hàng hóa, dịch vụ trái với ý muốn của người tiêu dùng từ 02 lần trở lên hoặc có hành vi khác gây cản trở, ảnh hưởng đến công việc, sinh hoạt bình thường của người tiêu dùng.

3. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ ép buộc người tiêu dùng thông qua việc thực hiện một trong các hành vi sau đây:

- a) Dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực hoặc các biện pháp

chính xác và tin cậy để cung cấp hoặc che giấu thông tin về hàng hóa, dịch vụ, hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ, sai lệch, không chính xác về một trong các nội dung sau đây:

- a) 물품, 용역을 제공하는 거래를 하는 개인, 단체의 물품, 용역
- b) 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체의 물품 및 용역 제공 가능성, 거래 가능성 및 신용
- c) 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체와 소비자 간 교역의 내용 및 특징

2. 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체가 2회 이상 소비자의 의도에 반하는 물품, 용역 관련 마케팅을 하거나, 소비자의 일상 업무 및 생활을 방해하거나 일상 업무 및 생활에 영향을 끼치는 행위를 통하여 소비자 혼란을 야기하는 행위는 금지된다.

3. 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체가 다음의 행위 중 하나의 수행을 통하여 소비자에게 강요하는 행위는 금지된다.

- a) 무력의 사용, 무력을 사용한 위협 또는 소비자의



<p>khác gây thiệt hại đến tính mạng, sức khỏe, danh dự, uy tín, nhân phẩm, tài sản của người tiêu dùng;</p> <p>b) Lợi dụng hoàn cảnh khó khăn của người tiêu dùng hoặc lợi dụng thiên tai, dịch bệnh để ép buộc giao dịch.</p> <p>4. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thực hiện hoạt động xúc tiến thương mại, đề nghị giao dịch trực tiếp với đối tượng là người không có năng lực hành vi dân sự hoặc người mất năng lực hành vi dân sự.</p> <p>5. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ yêu cầu người tiêu dùng thanh toán hàng hóa, dịch vụ đã cung cấp mà không có thỏa thuận trước với người tiêu dùng.</p> <p>6. Người tiêu dùng, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ lợi dụng việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng để xâm phạm lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân khác.</p> <p>7. Tổ chức, cá nhân kinh doanh</p>	<p>생명·건강·명예·위신·인품·재산에 손해를 끼치는 기타 방법</p> <p>b) 교역을 강제하기 위하여 여소비자의 어려운 환경을 이용하거나 자연재해, 전염병을 이용하는 행위</p> <p>4. 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체가 민사행위능력상실자 또는 민사행위능력이 없는 대상에게 직접적으로 교역을 제의하고, 상업촉진활동을 수행하는 행위는 금지된다.</p> <p>5. 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체가 소비자의 사전 동의 없이 소비자에게 제공된 물품, 용역의 결제를 요구하는 행위는 금지된다.</p> <p>6. 소비자, 사회단체가 국가의 이익, 기타 개인 및 단체의 합법적 이익을 침해하기 위하여 소비자의 권리 보호 업무를 이용하여 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체, 소비자의 권리보호에 참여하는 행위는 금지된다.</p> <p>7. 물품, 용역을 거래하는 개인,</p>
---	--



hàng hóa, dịch vụ lợi dụng hoàn cảnh khó khăn của người tiêu dùng hoặc lợi dụng thiên tai, dịch bệnh để cung cấp hàng hóa, dịch vụ không bảo đảm chất lượng.

8. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ không bảo đảm chất lượng gây thiệt hại đến tính mạng, sức khỏe, tài sản của người tiêu dùng.

Điều 11. Xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Cá nhân vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử phạt vi phạm hành chính hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự, nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

2. Tổ chức vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử phạt vi phạm hành chính, nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

3. Cá nhân lợi dụng chức vụ, quyền hạn vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu

đơn thể chất, phẩm chất không được đảm bảo, dịch vụ lợi dụng hoàn cảnh khó khăn của người tiêu dùng hoặc lợi dụng thiên tai, dịch bệnh để cung cấp hàng hóa, dịch vụ không bảo đảm chất lượng.

8. 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체가 소비자의 생명, 건강, 재산에 손해를 끼치도록 품질을 보증하지 않는 행위는 금지된다.

제11조. 소비자 권리 보호에 관한 법률 위반처분

1. 개인이 소비자 권리 보호에 관한 법률을 위반하는 경우 위반의 정도와 성격에 따라 행정 위반 처벌을 받거나 형사책임을 지며, 손해를 끼치는 경우 법률의 규정에 따라 배상한다.

2. 단체가 소비자 권리 보호에 관한 법률을 위반하는 경우 위반의 정도와 성격에 따라 행정 위반 처벌을 받으며, 손해를 끼치는 경우 법률의 규정에 따라 배상한다.

3. 개인이 소비자의 권리 보호에 관한 법률의 위반에 있어 권한, 직위를 이용하는 경우 위반



dùng thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý kỷ luật hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự, nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

4. Chính phủ quy định chi tiết việc xử phạt vi phạm hành chính trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

**Chương II
TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ
CHỨC, CÁ NHÂN KINH
DOANH HÀNG HÓA,
DỊCH VỤ ĐỐI VỚI
NGƯỜI TIÊU DÙNG**

Điều 12. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trong việc cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng

1. Ghi nhãn hàng hóa theo quy định của pháp luật.
2. Niêm yết công khai giá hàng hóa, dịch vụ tại địa điểm kinh doanh, văn phòng dịch vụ.
3. Cảnh báo khả năng hàng hóa, dịch vụ có ảnh hưởng xấu đến sức khỏe, tính mạng, tài sản của người tiêu dùng và các biện

의 정도와 성격에 따라 징계 처분을 받거나 형사책임을 지며, 손해를 끼치는 경우 법률의 규정에 따라 배상한다.

4. 정부는 소비자 권리 보호 관련 행정위반 처벌사항에 대하여 상세히 규정한다.

**제2장
소비자와 물품, 용역을 거
래하는 개인, 단체 의 책임**

제12조. 소비자에게 물품 및 용역에 관한 정보를 제공하는 업무 시 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체의 책임

1. 법률의 규정에 따라 물품 표시사항을 기재한다.
2. 사업장, 용역 사무소에 물품 및 용역 가격을 공개 게시한다.
3. 소비자의 건강, 생명, 재산에 악영향을 미칠 가능성이 있는 물품 및 용역에 대하여 경고를 하고 예방 조치를 한다.



pháp phòng ngừa.

- 4. Cung cấp thông tin về khả năng cung ứng linh kiện, phụ kiện thay thế của hàng hóa.
- 5. Cung cấp hướng dẫn sử dụng; điều kiện, thời hạn, địa điểm, thủ tục bảo hành trong trường hợp hàng hóa, dịch vụ có bảo hành.
- 6. Thông báo chính xác, đầy đủ cho người tiêu dùng về hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trước khi giao dịch.

Điều 13. Trách nhiệm của bên thứ ba trong việc cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng

- 1. Trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ cung cấp thông tin cho người tiêu dùng thông qua bên thứ ba thì bên thứ ba có trách nhiệm:
 - a) Bảo đảm cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về hàng hóa, dịch vụ được cung cấp;
 - b) Yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ cung cấp chứng cứ chứng minh tính chính xác, đầy đủ của thông tin về hàng hóa, dịch vụ;

- 4. 물품의 교체 부품 및 부속품의 공급 가능성에 관한 정보를 제공한다.
- 5. 사용 안내 방법을 제공하고, 물품, 용역을 보증하는 경우 보증 조건·기한·절차를 안내한다.
- 6. 교역 전 표준계약, 일반거래 조건에 관하여 소비자에게 정확하고 충분하게 통보한다.

제13조. 소비자에게 물품, 용역에 관한 정보를 제공하는 업무 시 제3자의 책임

- 1. 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체가 제3자를 통하여 소비자에게 정보를 제공하는 경우 제3자에게 책임이 있다.
 - a) 제공되는 물품, 용역에 관한 정확하고 충분한 정보 제공을 보장한다.
 - b) 물품, 용역을 제공하는 개인, 단체가 물품, 용역에 관한 정보의 정확성, 완전성을 증명하고 검증하여 제공하도록 요구한다.



<p>c) Chịu trách nhiệm liên đới về việc cung cấp thông tin không chính xác hoặc không đầy đủ, trừ trường hợp chứng minh đã thực hiện tất cả các biện pháp theo quy định của pháp luật để kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của thông tin về hàng hóa, dịch vụ;</p> <p>d) Tuân thủ các quy định của pháp luật về báo chí, pháp luật về quảng cáo.</p> <p>2. Trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ cung cấp thông tin cho người tiêu dùng thông qua phương tiện truyền thông thì chủ phương tiện truyền thông, nhà cung cấp dịch vụ truyền thông có trách nhiệm:</p> <p>a) Thực hiện quy định tại khoản 1 Điều này;</p> <p>b) Xây dựng, phát triển giải pháp kỹ thuật ngăn chặn việc phương tiện, dịch vụ do mình quản lý bị sử dụng vào mục đích quấy rối người tiêu dùng;</p> <p>c) Từ chối cho tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ sử dụng phương tiện, dịch vụ do mình quản</p>	<p>c) 물품, 용역에 관한 정보의 정확성, 완전성을 검사하기 위하여 법률 규정에 따라 모든 방법을 수행한 경우를 제외하고, 부정확하거나 불완전한 정보의 제공에 대해서는 연대책임을 진다.</p> <p>d) 언론매체에 관한 법률, 광고에 관한 법률 규정을 준수한다.</p> <p>2. 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체가 소비자에게 매체를 통하여 정보를 제공하는 경우 그 매체의 주인, 매체의 서비스 제공자가 책임을 진다.</p> <p>a) 이 조 제1항의 규정을 이행한다.</p> <p>b) 소비자에게 혼란을 줄 목적으로 자신이 관리하는 수단이 사용되는 것을 방지하기 위하여 매체 및 서비스의 기술적 해결책을 마련하고 발전시킨다.</p> <p>c) 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체가 매체 및 서비스의 사용 시 소비자에게 혼란을 줄 가능성이 있</p>
--	--

lý nếu việc sử dụng có khả năng dẫn đến quấy rối người tiêu dùng;

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

Điều 14. Hợp đồng giao kết với người tiêu dùng

1. Hình thức hợp đồng giao kết với người tiêu dùng được thực hiện theo quy định của pháp luật về dân sự.
2. Trường hợp giao kết hợp đồng với người tiêu dùng bằng văn bản thì ngôn ngữ của hợp đồng phải được thể hiện rõ ràng, dễ hiểu.
Ngôn ngữ sử dụng trong hợp đồng giao kết với người tiêu dùng là tiếng Việt, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác hoặc pháp luật có quy định khác.
3. Trường hợp giao kết hợp đồng bằng phương tiện điện tử

는 경우 이를 거절한다.

- d) 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체가 소비자에게 혼란을 주는 행위를 하기 위하여 매체 및 서비스를 사용하는 경우 관할 국가 기관 또는 소비자의 요청에 따라 중단한다.

제14조. 소비자과 체결하는 계약

1. 소비자과 체결하는 계약 형식은 민사에 관한 법률 규정에 따른다.
2. 소비자과 서면으로 계약을 체결하는 경우 계약 용어는 정확하고 쉽게 이해할 수 있도록 표현되어야 한다.
각 당사자가 달리 정하거나 기타 법률이 규정한 경우를 제외하고 소비자과의 계약 체결 시 사용하는 언어는 베트남어로 한다.
2. 전자적 방식으로 계약을 체결하는 경우 물품, 용역을

thì tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ phải tạo điều kiện để người tiêu dùng xem xét toàn bộ hợp đồng trước khi giao kết.

4. Chính phủ quy định chi tiết các hình thức giao kết hợp đồng khác với người tiêu dùng.

Điều 15. Giải thích hợp đồng giao kết với người tiêu dùng

Trong trường hợp hiểu khác nhau về nội dung hợp đồng thì tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết tranh chấp giải thích theo hướng có lợi cho người tiêu dùng.

Điều 16. Điều khoản của hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, điều kiện giao dịch chung không có hiệu lực

1. Điều khoản của hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, điều kiện giao dịch chung không có hiệu lực trong các trường hợp sau đây:

- a) Loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đối với người tiêu dùng theo quy định của pháp luật;
- b) Hạn chế, loại trừ quyền

거래하는 개인, 단체는 소비자가 계약 체결 전 계약 전체를 검토할 수 있는 조건을 마련하여야 한다.

4. 정부는 소비자와의 기타 계약 체결 형식에 대해 상세히 규정한다.

제15조. 소비자과 체결하는 계약 해석

계약 내용에 관하여 서로 다르게 이해하는 경우, 심사권을 가진 개인, 단체는 소비자에게 이로운 방향으로 해석하여 분쟁을 해결한다.

제16조. 일반거래조건, 소비자과 체결한 계약 조항의 효력 상실

1. 일반거래조건, 소비자와 체결한 계약 조항은 다음의 경우 그 효력을 상실한다.

- a) 법률의 규정에 따라 소비자와 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체의 책임이 면제되는 경우
- b) 소비자의 고소·고발권이

<p>khiếu nại, khởi kiện của người tiêu dùng;</p> <p>c) Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đơn phương thay đổi điều kiện của hợp đồng đã thỏa thuận trước với người tiêu dùng hoặc quy tắc, quy định bán hàng, cung ứng dịch vụ áp dụng đối với người tiêu dùng khi mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ không được thể hiện cụ thể trong hợp đồng;</p> <p>d) Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đơn phương xác định người tiêu dùng không thực hiện một hoặc một số nghĩa vụ;</p> <p>đ) Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ quy định hoặc thay đổi giá tại thời điểm giao hàng hóa, cung ứng dịch vụ;</p> <p>e) Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ giải thích hợp đồng trong trường hợp điều khoản của hợp đồng được hiểu khác nhau;</p>	<p>제한, 면제되는 경우</p> <p>c) 물품, 용역의 구매, 사용에 관한 내용이 계약에 구체적으로 표현되지 않은 경우, 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체가 소비자와 이전에 합의한 계약 조항 또는 소비자에게 적용되는 물품 판매 및 용역 제공 규칙을 일방적으로 변경하도록 허용하는 경우</p> <p>d) 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체가 소비자가 한 가지 또는 몇 가지의 의무를 이행하지 않았음을 일방적으로 결정하도록 허용하는 경우</p> <p>đ) 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체가 물품 인도, 용역 제공 시점에 가격을 변경하거나 정하도록 허용하는 경우</p> <p>e) 계약 조항을 서로 다르게 이해하는 경우, 물품 및 용역을 거래하는 개인, 단체가 계약을 해석하도록 허용하는 경우</p>
---	---

<p>g) Loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trong trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ thông qua bên thứ ba;</p> <p>h) Bắt buộc người tiêu dùng phải tuân thủ các nghĩa vụ ngay cả khi tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ không hoàn thành nghĩa vụ của mình;</p> <p>i) Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ chuyển giao quyền, nghĩa vụ cho bên thứ ba mà không được người tiêu dùng đồng ý.</p> <p>2. Việc tuyên bố và xử lý điều khoản của hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, điều kiện giao dịch chung không có hiệu lực được thực hiện theo quy định của pháp luật về dân sự.</p> <p>Điều 17. Thực hiện hợp đồng theo mẫu</p> <p>1. Khi giao kết hợp đồng theo mẫu, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ phải dành thời gian hợp lý để người</p>	<p>g) 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체가 제3자를 통하여 물품 판매, 용역 제공 시, 물품 및 용역을 거래하는 개인, 단체의 책임이 면제되는 경우</p> <p>h) 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체가 자신의 임무를 완수하지 못했으나 소비자에게 의무를 준수하도록 강요하는 경우</p> <p>i) 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체가 소비자의 동의 없이 제3자에게 권리, 의무를 이전하도록 강요하는 경우</p> <p>2. 효력이 없는 일반거래조건, 소비자와 체결한 계약 조항의 선언과 처리는 민사에 관한 법률의 규정에 따른다.</p> <p>제17조. 표준계약 이행</p> <p>1. 표준계약 체결 시 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체는 소비자가 계약을 분석할 합리적인 시간을 주어야 한다.</p>
--	--

tiêu dùng nghiên cứu hợp đồng.
 2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ 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 bí mật hoặc hư hỏng thì tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có trách nhiệm cấp cho người tiêu dùng bản sao hợp đồng.

Điều 18. Thực hiện điều kiện giao dịch chung

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ sử dụng điều kiện giao dịch chung có trách nhiệm thông báo công khai điều kiện giao dịch chung trước khi giao dịch với người tiêu dùng.
 2. Điều kiện giao dịch chung phải xác định rõ thời điểm áp dụng và phải được niêm yết ở nơi thuận lợi tại địa điểm giao dịch để người tiêu dùng có thể nhìn thấy.

Điều 19. Kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thuộc Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu

2. 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체는 표준계약의 효력이 소멸할 때까지 그 계약서를 보관하여야 한다. 소비자에 의하여 계약서가 분실되거나 손상된 경우 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체는 소비자에게 계약서 사본을 발급할 책임이 있다.

제18조. 일반거래조건 이행

1. 일반거래조건을 사용하여 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체는 소비자와의 교역 전 일반거래조건을 공개적으로 통보할 책임이 있다.
 2. 일반거래조건은 그 적용 시점을 정확히 정하고 그 내용을 소비자가 볼 수 있는 교역 장소 중 편리한 곳에 게시되어야 한다.

제19조. 표준계약, 일반거래조건 의 통제

1. 정부 총리가 발행하는 필수 물품, 용역 목록에 속하는 물품, 용역을 거래하는 개인, 단

do Thủ tướng Chính phủ ban hành phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung với cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

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

3. Chính phủ quy định chi tiết Điều này.

Điều 20. Trách nhiệm cung cấp bằng chứng giao dịch

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

2. Trường hợp giao dịch bằng phương tiện điện tử thì tổ chức,

chính là 소비자 권리 보호에 관하여 관할 국가 관리기관에 표준계약, 일반거래조건을 등록하여야 한다.

2. 표준계약, 일반거래조건이 소비자 권리를 침해하는 것을 발견한 경우 소비자 권리 보호 관련 관할 국가 관리기관은 스스로 또는 소비자의 제의에 따라 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체가 표준계약, 일반거래조건을 수정 및 취소하도록 요구한다.

3. 정부는 이 조의 내용에 대하여 상세히 규정한다.

제20조. 교역 증빙자료의 제공 책임

1. 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체는 소비자의 요구 또는 법률의 규정에 따라 교역에 연관된 자료, 영수증 및 증서를 소비자에게 제공할 책임이 있다.

2. 전자적 방식으로 교역하는 경우 물품, 용역을 거래하는 개



cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có trách nhiệm tạo điều kiện cho người tiêu dùng truy nhập, tải, lưu giữ và in hóa đơn, chứng từ, tài liệu quy định tại khoản 1 Điều này.

Điều 21. Trách nhiệm bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện

Hàng hóa, linh kiện, phụ kiện được bảo hành theo thỏa thuận của các bên hoặc bắt buộc bảo hành theo quy định của pháp luật. Trường hợp hàng hóa, linh kiện, phụ kiện được bảo hành, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa có trách nhiệm:

1. Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện do mình cung cấp;
2. Cung cấp cho người tiêu dùng giấy tiếp nhận bảo hành, trong đó ghi rõ thời gian thực hiện bảo hành. Thời gian thực hiện bảo hành không tính vào thời hạn bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện. Trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa thay thế linh kiện, phụ kiện hoặc đổi hàng hóa mới thì thời hạn bảo hành linh kiện, phụ kiện hoặc hàng hóa đó được tính từ thời điểm thay thế linh

in, 단체는 소비자가 이 조 제1항에서 규정한 자료, 영수증 및 증서를 검색, 전송, 저장 및 인쇄하도록 할 책임이 있다.

제21조. 물품, 부품, 부속품의 보증 책임

물품, 부품, 부속품은 각 당사자의 합의에 따라 보증 되거나 법률의 규정에 따라 보증되어야 한다. 물품, 부품, 부속품이 보증되는 경우 물품을 거래하는 개인, 단체에게 그 책임이 있다.

1. 자신이 제공하는 물품, 부품, 부속품의 보증 의무를 이행한다.
2. 소비자에게 보증서를 제공하고 그 보증서에 보증기간을 명확히 기재한다. 보증기간에는 물품, 부품, 부속품의 보증기간을 산입하지 않는다. 물품을 거래하는 개인, 단체가 새로 부품, 부속품 또는 물품을 교체하는 경우 그 부품, 부속품, 또는 물품의 보증기간은 새로 부품, 부속품 또는 물품이 교체되는 시점부터 기산한다.



kiện, phụ kiện hoặc đổi hàng hóa mới;

3. Cung cấp cho người tiêu dùng hàng hóa, linh kiện, phụ kiện tương tự để sử dụng tạm thời hoặc có hình thức giải quyết khác được người tiêu dùng chấp nhận trong thời gian thực hiện bảo hành;

4. Đổi hàng hóa, linh kiện, phụ kiện mới tương tự hoặc thu hồi hàng hóa, linh kiện, phụ kiện và trả lại tiền cho người tiêu dùng trong trường hợp hết thời gian thực hiện bảo hành mà không sửa chữa được hoặc không khắc phục được lỗi.

5. Đổi hàng hóa, linh kiện, phụ kiện mới tương tự hoặc thu hồi hàng hóa và trả lại tiền cho người tiêu dùng trong trường hợp đã thực hiện bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện từ ba lần trở lên trong thời hạn bảo hành mà vẫn không khắc phục được lỗi;

6. Chịu chi phí sửa chữa, vận chuyển hàng hóa, linh kiện, phụ kiện đến nơi bảo hành và từ nơi bảo hành đến nơi cư trú của người tiêu dùng;

7. Chịu trách nhiệm về việc bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ

3. 보증이행기간 내 임시로 사용할 수 있도록 소비자에게 유사한 물품, 부품, 부속품을 제공하거나 소비자가 용인하는 기타 해결 방안을 제공한다.

4. 보증이행기간이 지났음에도 수리가 되지 않았거나 결함이 해결되지 않은 경우 유사한 물품, 부품, 부속품으로 교체하거나 물품, 부품, 부속품을 회수하고 소비자에게 환불한다.

5. 보증기간 내 3회 이상 물품, 부품, 부속품의 보증을 이행하였으나 여전히 결함이 해결되지 않은 경우 유사한 물품, 부품, 부속품으로 교체하거나 소비자에게 환불한다.

6. 보증 장소까지, 그리고 보증 장소부터 소비자의 거주지까지 드는 물품, 부품, 부속품의 수리 및 운송비를 부담한다.

7. 보증이행업무를 기타 개인, 단체에 위임하는 경우에도 소비

kiện cho người tiêu dùng cả trong trường hợp ủy quyền cho tổ chức, cá nhân khác thực hiện việc bảo hành.

Điều 22. Trách nhiệm thu hồi hàng hóa có khuyết tật

Khi phát hiện hàng hóa có khuyết tật, tổ chức, cá nhân sản xuất, nhập khẩu hàng hóa có trách nhiệm:

1. Kịp thời tiến hành mọi biện pháp cần thiết để ngừng việc cung cấp hàng hóa có khuyết tật trên thị trường;
2. Thông báo công khai về hàng hóa có khuyết tật và việc thu hồi hàng hóa đó ít nhất 05 số liên tiếp trên báo ngày hoặc 05 ngày liên tiếp trên đài phát thanh, truyền hình tại địa phương mà hàng hóa đó được lưu thông với các nội dung sau đây:
 - a) Mô tả hàng hóa phải thu hồi;
 - b) Lý do thu hồi hàng hóa và cảnh báo nguy cơ thiệt hại do khuyết tật của hàng hóa gây ra;
 - c) Thời gian, địa điểm, phương thức thu hồi hàng hóa;

자에 대한 물품, 부품, 부속품의 보증에 관한 책임이 있다.

제22조. 결함이 있는 물품의 회수 책임

결함이 있는 물품의 발견 시 물품을 생산, 수입하는 개인, 단체는 다음의 책임이 있다.

1. 결함이 있는 물품을 시장에서 제공하는 것을 막기 위하여 필요한 모든 방법을 적시에 행한다.
2. 결함이 있는 물품과 물품 회수에 대하여 일간지를 통하여 최소 5회 또는 라디오, 텔레비전 방송을 통하여 5일 연속하여 공개적으로 통보하며, 그 물품에 관하여 다음의 내용이 전달되어야 한다.
 - a) 회수하여야 하는 물품 설명
 - b) 물품 회수 이유와 물품이 유발하는 결함으로 인한 부상 위험 경고
 - c) 물품 회수 기간, 지점, 방식

<p>d) Thời gian, phương thức khắc phục khuyết tật của hàng hóa;</p> <p>đ) Các biện pháp cần thiết để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong quá trình thu hồi hàng hóa;</p> <p>3. Thực hiện việc thu hồi hàng hóa có khuyết tật đúng nội dung đã thông báo công khai và chịu các chi phí phát sinh trong quá trình thu hồi;</p> <p>4. Báo cáo kết quả cho cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp tỉnh nơi thực hiện thu hồi hàng hóa có khuyết tật sau khi hoàn thành việc thu hồi; trường hợp việc thu hồi hàng hóa có khuyết tật được tiến hành trên địa bàn từ hai tỉnh trở lên thì báo cáo kết quả cho cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở trung ương.</p> <p>Điều 23. Trách nhiệm bồi thường thiệt hại do hàng hóa có khuyết tật gây ra</p> <p>1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa có trách nhiệm bồi thường thiệt hại trong trường hợp hàng hóa có khuyết tật do mình cung cấp gây thiệt hại đến</p>	<p>c) 물품의 결함 해결 방식, 기간</p> <p>d) 물품 회수 과정 중 소비자 권리 보호를 위해 필요한 방법</p> <p>3. 공개적으로 통보한 내용에 따라 결함이 있는 물품 회수를 진행하고 회수 과정 중 발생하는 비용을 부담한다.</p> <p>4. 회수 업무의 완료 후 결함이 있는 물품의 회수 진행 장소를 소비자 권리 보호를 위하여 긴급히 국가 관리기관에 보고한다. 결함이 있는 물품 회수 업무가 두 군데 이상의 성(省)에서 진행되는 경우 중앙 소비자 권리 보호 관련 국가 관리기관에 보고한다.</p> <p>제23조. 결함이 있는 물품의 손해배상 책임</p> <p>1. 이 법 제24조에서 규정한 경우를 제외하고, 개인, 단체가 결함 발생 시 그 결함을 알지 못하였거나 과실이 없었을 때를 포함하여, 결함이 있는 물품이</p>
--	---

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 24 của Luật này.

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa quy định tại khoản 1 Điều này bao gồm:

- a) Tổ chức, cá nhân sản xuất hàng hóa;
- b) Tổ chức, cá nhân nhập khẩu hàng hóa;
- c) Tổ chức, cá nhân gắn tên thương mại lên hàng hóa hoặc sử dụng nhãn hiệu, chỉ dẫn thương mại cho phép nhận biết đó là tổ chức, cá nhân sản xuất, nhập khẩu hàng hóa;
- d) Tổ chức, cá nhân trực tiếp cung cấp hàng hóa có khuyết tật cho người tiêu dùng trong trường hợp không xác định được tổ chức, cá nhân có trách nhiệm bồi thường thiệt hại quy định tại các điểm a, b và c khoản này.

3. Việc bồi thường thiệt hại được thực hiện theo quy định của pháp luật về dân sự.

소비자의 생명, 건강, 재산에 손해를 끼치는 경우 물품을 거래하는 개인, 단체에게 손해배상의 책임이 있다.

2. 이 조 제1항에서 규정하는 물품을 거래하는 개인, 단체는 다음을 포함한다.

- a) 물품을 생산하는 개인, 단체
- b) 물품을 수입하는 개인, 단체
- c) 개인, 단체가 생산, 수입하는 물품을 인식할 수 있도록 물품에 상업명을 부여하거나 상표를 사용하거나 상업적 안내를 하는 개인, 단체
- d) a, b, c호에 규정한 손해배상 책임이 있는 개인, 단체 관련 규정으로 결정되지 않는 경우, 결함이 있는 물품을 소비자에게 직접 제공하는 개인, 단체

3. 손해배상 업무는 민사에 관한 법률 규정에 따라 집행된다.

Điều 24. Miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại do hàng hóa có khuyết tật gây ra

Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa quy định tại Điều 23 của Luật này được miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại khi chứng minh được khuyết tật của hàng hóa không thể phát hiện được với trình độ khoa học, kỹ thuật tại thời điểm tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa cung cấp cho người tiêu dùng.

Điều 25. Yêu cầu cơ quan quản lý nhà nước bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Trường hợp phát hiện hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, lợi ích của nhiều người tiêu dùng, lợi ích công cộng thì người tiêu dùng, tổ chức xã hội có quyền yêu cầu trực tiếp hoặc bằng văn bản đến cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp huyện nơi thực hiện giao dịch giải quyết.
2. Người tiêu dùng, tổ chức xã

제24조. 결함을 유발하는 물품 관련 손해배상 책임 면책

물품을 거래하는 개인, 단체가 소비자에게 물품을 제공하는 시점에 기술, 과학 수준으로 물품의 결함이 발견될 수 없었음이 증명되는 경우 이 법 제23조에서 규정하는 물품을 거래하는 개인, 단체의 손해배상 책임은 면책된다.

제25조. 국가 관리기관으로의 소비자 권리 보호 요청

1. 국가의 이익, 소비자 다수의 이익, 공공의 이익에 손해를 끼치는 소비자 권리 보호 관련 법률 위반행위를 발견한 경우, 소비자, 사회단체는 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체의 교역이 진행되는 현(縣)단위의 국가 관리기관에 직접 또는 서면으로 해결을 요청할 권리가 있다.
2. 소비자, 사회단체는 물품, 용

hội có nghĩa vụ cung cấp thông tin, bằng chứng có liên quan đến hành vi vi phạm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

Điều 26. Giải quyết yêu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Khi nhận được yêu cầu của người tiêu dùng, cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp huyện có trách nhiệm yêu cầu các bên giải trình, cung cấp thông tin, bằng chứng hoặc tự mình xác minh, thu thập thông tin, bằng chứng để xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp huyện có trách nhiệm trả lời bằng văn bản việc giải quyết yêu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; trường hợp xác định tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ vi phạm quyền lợi người tiêu dùng, văn bản trả lời phải có các nội dung sau đây:

- a) Nội dung vi phạm;
- b) Biện pháp khắc phục hậu quả;
- c) Thời hạn thực hiện biện

역을 거래하는 개인, 단체의 위반행위와 관련된 정보, 증거를 제공할 의무가 있다.

제26조. 소비자 권리 보호 요청의 해결

1. 소비자의 요청을 받은 때에 소비자 권리 보호 관련 현(縣) 단위의 국가 관리기관은 각 당사자가 정보, 증거를 제공 및 설명하거나 스스로 법률의 규정에 따라 처리하기 위하여 정보, 증거를 수집 및 확정하도록 요청할 책임이 있다.

2. 소비자 권리 보호 관련 현(縣)단위의 국가 관리기관은 소비자 권리 보호 요청의 해결 업무에 서면으로 답변할 책임이 있다. 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체가 소비자 권리를 침해하는 경우 서면 답변서에는 다음의 내용이 있어야 한다.

- a) 침해 내용
- b) 문제 해결 방법
- c) 문제 해결 방법의 이행

<p>pháp khắc phục hậu quả; d) Biện pháp xử lý vi phạm hành chính, nếu có.</p> <p>3. Biện pháp khắc phục hậu quả quy định tại điểm b khoản 2 điều này bao gồm:</p> <p>a) Buộc tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thu hồi, tiêu hủy hàng hóa hoặc ngừng cung cấp hàng hóa, dịch vụ; b) Đình chỉ hoặc tạm đình chỉ hoạt động kinh doanh của tổ chức, cá nhân vi phạm; c) Buộc tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ loại bỏ điều khoản vi phạm quyền lợi người tiêu dùng ra khỏi hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.</p> <p>4. Ngoài các biện pháp quy định tại khoản 3 Điều này, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ tái phạm còn bị đưa vào Danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ vi phạm quyền lợi người tiêu dùng.</p> <p>5. Chính phủ quy định chi tiết Điều này.</p>	<p>기한</p> <p>d) 행정위반 처분 방법이 있는 경우 그 내용</p> <p>3. 이 조 제2항제b호의 문제 해결 방법은 다음의 내용을 포함한다.</p> <p>a) 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체가 물품을 회수, 폐기하거나 물품, 용역의 제공을 중단하도록 강요</p> <p>b) 개인, 단체의 거래활동위반을 중지 또는 중단</p> <p>c) 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체가 표준계약, 일반거래조건의 소비자 권리 침해 조항을 없애도록 강요</p> <p>4. 이 조 제3항에서 규정하는 방법 외에도 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체가 소비자 권리 침해를 다시 범하는 경우 그들을 소비자 권리를 침해하는 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체 명단에 올린다.</p> <p>5. 정부는 이 조의 상세 내용을 규정한다.</p>
--	--

Chương III
TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ
CHỨC XÃ HỘI TRONG
VIỆC THAM GIA BẢO VỆ
QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU
DÙNG

Điều 27. Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Tổ chức xã hội thành lập theo quy định của pháp luật và hoạt động theo điều lệ được tham gia hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
2. Hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của tổ chức xã hội phải theo quy định của Luật này và quy định khác của pháp luật có liên quan.

Điều 28. Nội dung tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của tổ chức xã hội

1. Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng bằng các hoạt động sau đây:
 - a) Hướng dẫn, giúp đỡ, tư vấn người tiêu dùng khi có yêu cầu;
 - b) Đại diện người tiêu dùng khởi kiện hoặc tự mình khởi kiện vì lợi ích công

제3장
소비자 권리 보호에 참여하
는 사회단체의 책임

제27조. 소비자 권리 보호에 참여하는 사회단체

1. 법률의 규정에 따라 설립되고 조례에 따라 활동하는 사회단체는 소비자 권리 보호 활동에 참여할 수 있다.
2. 사회단체의 소비자 권리 보호 활동은 이 법의 규정과 기타 관련 법률 규정에 따라야 한다.

제28조. 사회단체의 소비자 권리 보호 참여 내용

1. 사회단체는 다음의 활동으로 소비자 권리 보호에 참여한다.
 - a) 요청이 있을 때 소비자에게 안내, 지원, 자문한다.
 - b) 소비자의 소송을 대리하거나 공공의 이익을 위하여 자발적으로 소송한다.



<p>cộng;</p> <p>c) Cung cấp cho cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thông tin về hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ;</p> <p>d) Độc lập khảo sát, thử nghiệm; công bố kết quả khảo sát, thử nghiệm chất lượng hàng hóa, dịch vụ do mình thực hiện; thông tin, cảnh báo cho người tiêu dùng về hàng hóa, dịch vụ và chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc thông tin, cảnh báo của mình; kiến nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;</p> <p>đ) Tham gia xây dựng pháp luật, chủ trương, chính sách, phương hướng, kế hoạch và biện pháp về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;</p> <p>e) Thực hiện nhiệm vụ được cơ quan nhà nước giao theo quy định tại Điều 29</p>	<p>c) 소비자 권리 보호를 위하여 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체의 법률 위반행위에 관한 정보를 국가관리기관에 제공한다.</p> <p>d) 독립적 조사·실험, 물품·용역의 품질 조사·실험 결과를 공포하고, 해당 물품·용역에 관하여 소비자에게 통지·경고하고 자발적으로 그 통지·경고에 관한 법률상 책임을 지며, 관할 국가기관에 소비자 권리 보호에 관한 법률위반 처분을 건의한다.</p> <p>đ) 소비자 권리 보호에 관한 법률, 방침, 정책, 방향, 계획 및 해결방안 수립에 참여한다.</p> <p>e) 이 법 제29조의 규정에 따라 국가기관에서 부여하는 임무를 수행한다.</p>
--	---

<p>của Luật này;</p> <p>g) Tham gia tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật và kiến thức tiêu dùng.</p> <p>2. Chính phủ quy định điều kiện để tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thực hiện quyền khởi kiện vì lợi ích công cộng quy định tại điểm b khoản 1 Điều này.</p> <p>Điều 29. Thực hiện nhiệm vụ được cơ quan nhà nước giao</p> <p>1. Khi thực hiện nhiệm vụ được cơ quan nhà nước giao, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được Nhà nước hỗ trợ kinh phí và các điều kiện khác theo quy định của pháp luật.</p> <p>2. Chính phủ quy định cụ thể nhiệm vụ cơ quan nhà nước giao cho tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thực hiện.</p> <p>Chương IV GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP GIỮA NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀ TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KINH DOANH HÀNG HÓA, DỊCH VỤ</p>	<p>g) 소비 지식 및 법률 선전, 보급, 교육에 참여한다.</p> <p>2. 정부는 이 조 제1항제b호에서 사회단체가 공공의 이익을 이유로 소송권을 이용하여 소비자 권리 보호에 참여하기 위한 조건을 규정한다.</p> <p>제29조. 국가기관이 부여하는 임무 수행</p> <p>1. 국가기관이 부여하는 임무 수행 시, 소비자 권리 보호에 참여하는 사회단체는 법률의 규정에 따라 국가로부터 경비 등을 지원받는다.</p> <p>2. 국가기관이 소비자 권리 보호에 참여하는 사회단체에 부여하는 임무를 정부에서 구체적으로 규정한다.</p> <p>제4장 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체와 소비자 간 분쟁 해결</p>
---	--

Điều 30. Phương thức giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ

1. Tranh chấp phát sinh giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ được giải quyết thông qua:

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

2. Không được thương lượng, hòa giải trong trường hợp tranh chấp gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, lợi ích của nhiều người tiêu dùng, lợi ích công cộng.

Mục 1 THƯƠNG LƯỢNG

Điều 31. Thương lượng

1. Người tiêu dùng có quyền gửi yêu cầu đến tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ để thương lượng khi cho rằng quyền, lợi ích hợp pháp của mình bị xâm phạm.

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có trách nhiệm tiếp nhận, tiến hành thương lượng với người tiêu dùng trong thời hạn không quá

제30조. 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체와 소비자 간 분쟁 해결 방식

1. 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체와 소비자 간 발생하는 분쟁은 다음을 통하여 해결된다.

- a) 협상
- b) 화해
- c) 중재
- d) 재판

2. 분쟁이 국가의 이익, 소비자 다수의 이익, 공공의 이익에 손해를 끼치는 경우에는 협상, 화해를 할 수 없다.

제1절 협상

제31조. 협상

1. 소비자가 자신의 합법적 권리, 이익에 침해를 입은 경우 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체에 협상을 요구할 권리가 있다.

2. 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체는 소비자의 협상 요구를 받은 날로부터 7영업일을 초과하지 않는 기간내에 그 요구를 수용하여 진행할 책임이 있다.

<p>07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được yêu cầu.</p> <p>Điều 32. Kết quả thương lượng Kết quả thương lượng thành của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ với người tiêu dùng được lập thành văn bản, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác.</p> <p>Mục 2 HÒA GIẢI</p> <p>Điều 33. Hòa giải Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ và người tiêu dùng có quyền thỏa thuận lựa chọn bên thứ ba là cá nhân hoặc tổ chức hòa giải để thực hiện việc hòa giải.</p> <p>Điều 34. Nguyên tắc thực hiện hòa giải</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bảo đảm khách quan, trung thực, thiện chí, 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. 	<p>제32조. 협상결과 각 당사자가 달리 정하지 않은 경우 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체는 소비자와의 성공적인 협상결과를 서면으로 작성한다.</p> <p>제2절 화해</p> <p>제33조. 화해 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체와 소비자는 화해를 하기 위하여 개인이나 화해 기관인 제3자의 선정에 합의할 권리가 있다.</p> <p>제34조. 화해 진행원칙</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 객관성, 정직성, 선의를 보증하며 강요, 기만하지 않는다. 2. 당사자가 달리 합의하거나 법률에서 규정하는 경우를 제외하고 화해를 진행하는 개인·단체, 화해에 참여하는 당사자는 화해와 관련된 정보의 비밀을 보장하여야 한다.
--	--

Điều 35. Tổ chức hòa giải
 Tổ chức, cá nhân có đủ điều kiện theo quy định của Chính phủ được thành lập tổ chức hòa giải để giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

Điều 36. Biên bản hòa giải

1. Biên bản hòa giải phải có các nội dung chính sau đây:
 - a) Tổ chức, cá nhân tiến hành hòa giải;
 - b) Các bên tham gia hòa giải;
 - c) Nội dung hòa giải;
 - d) Thời gian, địa điểm tiến hành hòa giải;
 - đ) Ý kiến của các bên tham gia hòa giải;
 - e) Kết quả hòa giải;
 - g) Thời hạn thực hiện kết quả hòa giải thành.
2. Biên bản hòa giải phải có chữ ký của các bên tham gia hòa giải và chữ ký xác nhận của tổ chức, cá nhân tiến hành hòa giải.

Điều 37. Thực hiện kết quả hòa giải thành
 Các bên có trách nhiệm thực hiện

제35조. 화해 기관
 정부가 규정하는 조건을 충분히 갖춘 개인, 단체는 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체와 소비자 간 분쟁을 해결하기 위하여 화해 기관을 설립할 수 있다.

제36조. 화해 기록

1. 화해 기록에는 다음의 주요 내용이 포함되어야 한다.
 - a) 화해를 진행하는 개인, 단체
 - b) 화해에 참여하는 당사자
 - c) 화해 내용
 - d) 화해 진행 시간, 장소
 - đ) 화해에 참여하는 당사자의 의견
 - e) 화해 결과
 - g) 성립된 화해 결과의 이행 기한
2. 화해 참여 당사자의 서명과 화해를 진행하는 개인, 단체의 확인 서명이 화해 기록에 있어야 한다.

제37조. 성립된 화해 결과의 이행
 각 당사자는 성립된 화해 결과를



kết quả hòa giải thành trong thời hạn đã thỏa thuận trong biên bản hòa giải; trường hợp một bên không tự nguyện thực hiện thì bên kia có quyền khởi kiện ra Tòa án để yêu cầu giải quyết theo quy định của pháp luật.

Mục 3 TRỌNG TÀI

Điều 38. Hiệu lực của điều khoản trọng tài

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

Điều 39. Trình tự, thủ tục giải quyết tranh chấp tại trọng tài

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

Điều 40. Nghĩa vụ chứng minh

화해 기록 상 합의한 기한 내에 이행할 책임이 있으며, 당사자 일방이 자발적으로 이행하지 않는 경우 상대방은 법률의 규정에 따른 해결을 요구하기 위하여 법원에 고소할 권한이 있다.

제3절 중재

제38조. 중재 조항의 효력

물품, 용역을 거래하는 개인, 단체는 계약을 체결하기 전에 소비자의 동의 하에 중재 조항에 관하여 통보하여야 한다. 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체가 표준계약 또는 일반거래조건에 따른 계약에 중재 조항을 삽입하는 경우, 개인 소비자는 분쟁 발생 시 기타 분쟁 해결 방식을 선택할 권리가 있다.

제39조. 중재 시 분쟁 해결 절차, 순서

중재 시 분쟁 해결 절차는 상사 중재에 관한 법률의 규정에 따라 진행된다.

제40조. 증명 의무

Nghĩa vụ chứng minh trong giải quyết tranh chấp tại trọng tài được thực hiện theo quy định tại Điều 42 của Luật này.

Mục 4 GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP TẠI TÒA ÁN

Điều 41. Vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là vụ án mà bên khởi kiện là người tiêu dùng hoặc tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của Luật này.
2. Vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được giải quyết theo thủ tục đơn giản quy định trong pháp luật về tố tụng dân sự khi có đủ các điều kiện sau đây:
 - a) Cá nhân là người tiêu dùng khởi kiện; tổ chức, cá nhân trực tiếp cung cấp hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng bị khởi kiện;
 - b) Vụ án đơn giản, chứng cứ rõ ràng;
 - c) Giá trị giao dịch dưới 100 triệu đồng.

중재 시 분쟁 해결의 증명 의무는 이 법의 제42조 규정에 따라 진행된다.

제4절 법원에서의 분쟁 해결

제41조. 소비자 권리 보호에 관한 민사 사건

1. 소비자 권리 보호에 관한 민사 사건에서 고소인은 이 법의 규정에 따른 소비자 또는 소비자 권리 보호에 참여하는 사회단체이다.
2. 소비자 권리 보호에 관한 민사 사건은 다음의 조건을 충족시 민사소송에 관한 단순한 법률 규정 절차에 따라 해결된다.
 - a) 고소인이 개인 소비자이고, 피고소인이 소비자에게 물품, 용역을 직접 제공하는 개인, 단체인 경우
 - b) 단순한 사건이고, 명확한 증거가 있는 경우
 - c) 교역의 가치가 일억원 이하인 경우

Điều 42. Nghĩa vụ chứng minh trong vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Người tiêu dùng có nghĩa vụ cung cấp chứng cứ và chứng minh trong vụ án dân sự để bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình theo quy định của pháp luật về tố tụng dân sự, trừ việc chứng minh lỗi của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.
2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có nghĩa vụ chứng minh mình không có lỗi gây ra thiệt hại.
3. Tòa án quyết định bên có lỗi trong vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 43. Án phí, lệ phí Tòa án đối với vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Án phí, lệ phí Tòa án 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.
2. Người tiêu dùng khởi kiện vụ án dân sự để bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình không phải nộp tạm ứng án phí, tạm ứng lệ phí Tòa án.

제42조. 소비자 권리 보호에 관한 민사 사건의 증명 의무

1. 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체의 과실 증명을 제외하고 소비자는 자신의 합법적 권리, 이익을 보호하기 위하여 민사소송에 관한 법률의 규정에 따라 해당 민사 사건에 증거를 제공하고 증명할 의무가 있다.
2. 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체는 손해의 발생에 관하여 자신의 과실이 없음을 증명할 의무가 있다.
3. 법원은 소비자 권리 보호에 관한 민사 사건에서 과실이 있는 측을 결정한다.

제43조. 소비자 권리 보호에 관한 민사 사건 관련 소송비용, 재판비용

1. 소비자 권리 보호에 관한 민사 사건 관련 소송비용, 재판비용은 소송비용, 재판비용에 관한 법률의 규정에 따른다.
2. 자신의 합법적 권리, 이익을 보호하기 위하여 민사 사건의 소송을 제기하는 소비자는 소송비용, 재판비용을 미리 납부할 필요가 없다.

Điều 44. Thông báo thông tin về vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng do tổ chức xã hội khởi kiện

1. Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có trách nhiệm thông báo công khai bằng hình thức phù hợp về việc khởi kiện và chịu trách nhiệm về thông tin do mình công bố, bảo đảm không ảnh hưởng đến hoạt động bình thường của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

2. Nội dung thông báo quy định tại khoản 1 Điều này bao gồm:

- a) Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khởi kiện;
- b) Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ bị kiện;
- c) Nội dung khởi kiện;
- d) Thủ tục và thời hạn đăng ký tham gia vụ án.

3. Tòa án có trách nhiệm niêm yết công khai tại trụ sở Tòa án thông tin về việc thụ lý vụ án trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày thụ lý vụ án theo quy định của pháp luật tố tụng dân sự.

제44조. 소송을 제기하는 사회단체의 소비자 권리 보호에 관한 민사 사건 관련 정보의 통보

1. 소비자 권리 보호에 참여하는 사회단체는 적합한 형식으로 소송 제기의 내용을 공개 통보할 책임이 있고, 그 단체가 공포하는 정보에 책임을 지며, 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체의 통상 활동에 영향을 주지 않음을 보장할 책임이 있다.

2. 이 조 제1항에서 규정하는 통보 내용은 다음을 포함한다.

- a) 소비자 권리 보호에 참여하여 소송을 제기하는 사회단체
- b) 피소되는 물품, 용역을 거래하는 개인, 단체
- c) 제기하는 소송 내용
- d) 사건에 참여하기 위한 등록 절차와 기간

3. 법원은 민사소송법의 규정에 따라 사건 수리일로부터 3영업일의 기간 내에 사건 수리에 관한 정보를 법원 소재지에 공개 게시할 책임이 있다.

Điều 45. Thông báo bản án, quyết định của Tòa án giải quyết vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng do tổ chức xã hội khởi kiện

Bản án, quyết định của Tòa án giải quyết vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng do tổ chức xã hội khởi kiện phải được niêm yết công khai tại trụ sở Tòa án và công bố công khai trên phương tiện thông tin đại chúng bằng hình thức thích hợp.

Điều 46. Tiền bồi thường thiệt hại trong vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng do tổ chức xã hội khởi kiện vì lợi ích công cộng

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

Chương V
TRÁCH NHIỆM QUẢN LÝ
NHÀ NƯỚC VỀ BẢO VỆ
QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU

제45조. 사회단체가 소비자 권리 보호를 위하여 제기하는 소송과 관련하여 민사 사건을 해결하는 법원의 판결, 결정 통보

사회단체가 소비자 권리 보호를 위하여 제기하는 소송과 관련하여 민사 사건을 해결하는 법원의 판결, 결정은 법원 소재지에 공개 게시되어야 하며 적합한 형식으로 대중매체 수단을 통해 공개 공포되어야 한다.

제46조. 공공의 이익을 위하여 소송을 제기하는 사회단체의 소비자 권리 보호 관련 민사 사건 손해배상액

공공의 이익을 위하여 소비자 권리 보호에 참여하여 소송을 제기하는 사회단체의 소비자 권리 보호 관련 민사 사건 손해배상액은 법원의 판결, 결정에 따라 시행된다.

제5장
소비자 권리 보호에 관한
국가의 관리 책임

DÙNG

Điều 47. Trách nhiệm quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Chính phủ thống nhất quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
2. Bộ Công thương chịu trách nhiệm trước Chính phủ thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
3. Bộ, cơ quan ngang Bộ trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp với Bộ Công thương thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
4. Ủy ban nhân dân các cấp trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương.

Điều 48. Trách nhiệm của Bộ Công thương

1. Ban hành theo thẩm quyền hoặc trình cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành và tổ chức thực hiện chiến lược, quy hoạch, kế hoạch, chương trình, dự án, chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu

제47조. 소비자 권리 보호에 관한 국가의 관리 책임

1. 정부는 소비자 권리 보호에 관한 국가의 관리를 통합한다.
2. 산업무역부는 소비자 권리 보호에 관한 국가의 관리 실행에 대하여 책임진다.
3. 산업무역부, 부와 동등한 기관은 그 권한, 임무의 범위 내에서 소비자 권리 보호에 관한 국가의 관리 실행에 대하여 산업무역부와 공동으로 책임을 진다.
4. 각 급 인민위원회는 그 권한, 임무의 범위 내에서 지방의 소비자 권리 보호에 관한 국가의 관리를 수행한다.

제48조. 산업무역부의 책임

1. 권한에 따라 공포하거나 공포 권한이 있는 국가 기관에 제시하며, 소비자 권리 보호에 관한 전략, 계획, 규정, 과정, 정책, 법률을 조직, 집행한다.

dùng.

2. Quản lý hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của tổ chức xã hội, tổ chức hòa giải; hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung theo quy định tại Điều 19 của Luật này.

3. Tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tư vấn, hỗ trợ và nâng cao nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

4. Xây dựng cơ sở dữ liệu thông tin phục vụ công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; đào tạo nguồn nhân lực, bồi dưỡng nghiệp vụ phục vụ công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

5. Thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền.

6. Thực hiện hợp tác quốc tế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 49. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân các cấp

1. Ban hành theo thẩm quyền hoặc trình cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành và tổ

2. 사회단체, 화해 기관의 소비자 권리 보호 활동과 이 법의 제19조에서 규정하는 표준계약, 일반거래조건에 따른 계약을 관리한다.

3. 소비자 권리 보호에 관한 법률을 선전, 보급, 교육하고, 소비자 권리 보호에 관한 인식을 향상시키며 자문, 지원한다.

4. 소비자 권리 보호를 위한 데이터베이스 정보서비스를 구축하고, 소비자 권리 보호를 위한 인력을 개발하고 업무 능력을 배양한다.

5. 소비자 권리 보호를 위하여 권한에 따른 감사, 검사, 진정·고소의 해결 및 법률위반 처분을 한다.

6. 소비자 권리 보호를 위한 국제협력을 수행한다.

제49조. 각 급 인민위원회의 책임

1. 권한에 따라 공포하거나 공포 권한이 있는 국가 기관에 제시하며, 지방 소비자 권리 보호

chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương.

2. Quản lý hoạt động về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của tổ chức xã hội, tổ chức hòa giải tại địa phương.

3. Tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tư vấn, hỗ trợ và nâng cao nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương.

4. Thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền.

Chương VI
ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 50. Hiệu lực thi hành
Luật này có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 7 năm 2011.
Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 13/1999/PL-UBTVQH10 hết hiệu lực kể từ ngày Luật này có hiệu lực.

Điều 51. Quy định chi tiết và

에 관한 법률규범문서를 조직, 집행한다.

2. 지역 사회단체, 화해 기관의 소비자 권리 보호에 관한 활동을 관리한다.

3. 지방 소비자 권리 보호에 관한 법률을 선전, 보급, 교육하고, 소비자 권리 보호에 관하여 인식을 향상시키고 자문, 지원한다.

4. 소비자 권리 보호를 위하여 권한에 따라 감사, 검사, 진정·고소의 해결 및 법률위반 처분을 한다.

제6장
시행 조항

제50조. 시행 효력
이 법은 2011년 7월 1일부터 시행 효력이 생긴다.
소비자 권리 보호 법령 제 13/1999/PL-UBTVQH10호는 이 법의 효력이 생기는 날로부터 그 효력을 잃는다.

제51조. 상세 규정과 시행지도

<p> hướng dẫn thi hành Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành các điều, khoản được giao trong Luật; hướng dẫn những nội dung cần thiết khác của Luật này để đáp ứng yêu cầu quản lý nhà nước. Luật này đã được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa XII, kỳ họp thứ 8 thông qua ngày 17 tháng 11 năm 2010./. <p style="text-align: center;"> CHỦ TỊCH QUỐC HỘI (Đã ký) Nguyễn Phú Trọng </p> </p>	<p> 정부는 국가의 관리 요구에 부응하기 위하여 법의 각 조·항을 상세히 규정하고 시행 지도하며, 이 법의 기타 필수적인 내용을 지시한다. 이 법은 2010년 11월 17일 베트남 사회주의공화국 제12대 국회 제8차 회의에서 통과되었다. <p style="text-align: right;"> 국회주석 (서명) 응우옌 푸 쩡 </p> </p>
---	---