**Vi phạm về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sẽ bị xử phạt như thế nào?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Loại vi phạm** | **Hành vi vi phạm** | **Mức phạt tiền** |
| 1 | Hành vi vi phạm về bảo vệ thông tin của người tiêu dùng | Không thông báo rõ ràng, công khai với người tiêu dùng về mục đích trước khi thực hiện hoạt động thu thập, sử dụng thông tin của người tiêu dùng theo quy định | Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng.Trường hợp thông tin có liên quan là thông tin thuộc về bí mật cá nhân của người tiêu dùng thì phạt tiền gấp hai lần mức này. |
| Sử dụng thông tin của người tiêu dùng không phù hợp với mục đích đã thông báo với người tiêu dùng mà không được người tiêu dùng đồng ý theo quy định |
| Không bảo đảm an toàn, chính xác, đầy đủ đối với thông tin của người tiêu dùng khi thu thập, sử dụng, chuyển giao theo quy định |
| Không tự điều chỉnh hoặc không có biện pháp để người tiêu dùng cập nhật, điều chỉnh thông tin khi phát hiện thấy thông tin không chính xác theo quy định |
| Chuyển giao thông tin của người tiêu dùng cho bên thứ ba khi chưa có sự đồng ý của người tiêu dùng theo quy định, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác |
| 2 | Hành vi vi phạm về cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng | Thương nhân không 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 pháp phòng ngừa theo quy định | Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng |
| Thương nhân không cung cấp thông tin về khả năng cung ứng linh kiện, phụ kiện thay thế của hàng hóa theo quy định |
| Thương nhân không cung cấp hướng dẫn sử dụng hoặc không cung cấp thông tin về điều kiện, thời hạn, địa điểm, thủ tục bảo hành trong trường hợp hàng hóa, dịch vụ có bảo hành theo quy định |
| Thương nhân không thông báo chính xác, đầy đủ cho người tiêu dùng về hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trước khi giao dịch theo quy định |
| Thương nhân che giấu thông tin hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ, sai lệch, không chính xác cho người tiêu dùng theo quy định |
| Bên thứ ba cung cấp thông tin không đầy đủ, không chính xác về hàng hóa, dịch vụ được cung cấp theo quy định | Phạt tiền từ 20.000.000 đồng đến 30.000.000 đồng |
| Bên thứ ba không có chứng cứ chứng minh hoặc không 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 |
| Chủ phương tiện truyền thông, người cung cấp dịch vụ truyền thông là bên thứ ba không có 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 | Phạt tiền từ 30.000.000 đồng đến 50.000.000 đồng |
| Chủ phương tiện truyền thông, người cung cấp dịch vụ truyền thông là bên thứ ba cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ sử dụng phương tiện, dịch vụ do mình quản lý để quấy rối người tiêu dùng |
| 3 | Hành vi vi phạm về hợp đồng giao kết với người tiêu dùng | Ký kết hợp đồng với người tiêu dùng với hình thức, ngôn ngữ hợp đồng không đúng quy định | Phạt tiền từ 5.000.000 đồng đến 10.000.000 đồng |
| Không cho người tiêu dùng xem xét toàn bộ hợp đồng trước khi giao kết trong trường hợp giao kết hợp đồng bằng phương tiện điện tử theo quy định |
| 4 | Hành vi vi phạm về đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung | Không thực hiện yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền về việc hủy bỏ hoặc sửa đổi nội dung hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoặc trái với nguyên tắc chung về giao kết hợp đồng | Phạt tiền từ 20.000.000 đồng đến 30.000.000 đồng.Nếu hành vi vi phạm được thực hiện trên địa bàn từ 02 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trở lên thì mức phạt tiền sẽ gấp 2 lần mức này. |
| Không đăng ký hoặc không đăng ký lại 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 theo quy định | Phạt tiền từ 30.000.000 đồng đến 50.000.000 đồng.Nếu hành vi vi phạm được thực hiện trên địa bàn từ 02 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trở lên thì mức phạt tiền sẽ gấp 2 lần mức này. |
| Không thông báo cho người tiêu dùng về việc thay đổi hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định |
| Không áp dụng đúng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đã đăng ký với cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định |
| 5 | Hành vi vi phạm về hình thức hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung | Sử dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trong giao dịch với người tiêu dùng có cỡ chữ nhỏ hơn quy định | Phạt tiền từ 5.000.000 đồng đến 10.000.000 đồng |
| Sử dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trong giao dịch với người tiêu dùng có ngôn ngữ hợp đồng không phải là tiếng Việt, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác hoặc pháp luật có quy định khác |
| Sử dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trong giao dịch với người tiêu dùng có nền giấy và màu mực thể hiện nội dung hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung không tương phản nhau |
| 6 | Hành vi vi phạm về thực hiện hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung | Không lưu giữ hợp đồng theo mẫu đã giao kết cho đến khi hợp đồng hết hiệu lực theo quy định | Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng |
| Không cấp cho người tiêu dùng bản sao hợp đồng trong trường hợp hợp đồng do người tiêu dùng giữ bị mất hoặc hư hỏng theo quy định |
| Không thông báo công khai điều kiện giao dịch chung trước khi giao dịch với người tiêu dùng theo quy định | Phạt tiền từ 20.000.000 đồng đến 30.000.000 đồng |
| Điều kiện giao dịch chung không xác định rõ thời điểm áp dụng hoặc không được niêm yết ở nơi thuận lợi tại địa điểm giao dịch để người tiêu dùng có thể nhìn thấy theo quy định |
| 7 | Hành vi vi phạm về giao kết hợp đồng, điều kiện giao dịch chung với người tiêu dùng có điều khoản không có hiệu lực | Thương nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ giao kết hợp đồng với người tiêu dùng có điều khoản không có hiệu lực theo quy định | Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng. Nếu hành vi vi phạm được thực hiện trên địa bàn từ 02 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trở lên thì mức phạt tiền sẽ gấp 2 lần mức này. |
| Thương nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ giao kết hợp đồng với người tiêu dùng có điều khoản không có hiệu lực theo quy định trong trường hợp là hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung | Phạt tiền từ 20.000.000 đồng đến 30.000.000 đồng.Nếu hành vi vi phạm được thực hiện trên địa bàn từ 02 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trở lên thì mức phạt tiền sẽ gấp 2 lần mức này. |
| 8 | Hành vi vi phạm về hợp đồng giao kết từ xa | Giao kết hợp đồng từ xa với người tiêu dùng không cung cấp đầy đủ, rõ ràng các thông tin theo quy định | Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng |
| Giao kết hợp đồng từ xa với người tiêu dùng không hoàn lại tiền trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày người tiêu dùng tuyên bố đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng đã giao kết hoặc không trả lãi đối với khoản tiền chậm trả cho người tiêu dùng theo quy định |
| Giao kết hợp đồng từ xa với người tiêu dùng hạn chế hoặc cản trở người tiêu dùng đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng đã giao kết trong thời hạn mười ngày kể từ ngày giao kết hợp đồng trong trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp không đúng, không đầy đủ thông tin theo quy định |
| Giao kết hợp đồng từ xa với người tiêu dùng buộc hoặc yêu cầu người tiêu dùng phải trả chi phí để được phép thực hiện việc chấm dứt hợp đồng đã giao kết ngoại trừ chi phí đối với phần hàng hóa, dịch vụ đã được người tiêu dùng sử dụng |
| 9 | Hành vi vi phạm về cung cấp dịch vụ liên tục | Thương nhân kinh doanh cung cấp dịch vụ liên tục tới người tiêu dùng không cung cấp đầy đủ, rõ ràng các thông tin theo quy định  | Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng |
| Thương nhân kinh doanh cung cấp dịch vụ liên tục tới người tiêu dùng không ký hợp đồng bằng văn bản hoặc không cung cấp cho người tiêu dùng một bản hợp đồng theo quy định |
| Thương nhân kinh doanh cung cấp dịch vụ liên tục tới người tiêu dùng yêu cầu người tiêu dùng thanh toán tiền trước khi dịch vụ được cung cấp đến người tiêu dùng, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác |
| Thương nhân kinh doanh cung cấp dịch vụ liên tục tới người tiêu dùng không thông báo trước cho người tiêu dùng chậm nhất là 03 ngày làm việc trước ngày ngừng cung cấp dịch vụ trong trường hợp sửa chữa, bảo trì hoặc nguyên nhân khác theo quy định, trừ trường hợp bất khả kháng hoặc pháp luật có quy định khác |
| Thương nhân kinh doanh cung cấp dịch vụ liên tục tới người tiêu dùng không kịp thời kiểm tra, giải quyết trong trường hợp người tiêu dùng thông báo sự cố hoặc khiếu nại về chất lượng dịch vụ theo quy định |
| Thương nhân kinh doanh cung cấp dịch vụ liên tục tới người tiêu dùng đơn phương chấm dứt hợp đồng, ngừng cung cấp dịch vụ mà không có lý do chính đáng |
| Thương nhân kinh doanh cung cấp dịch vụ liên tục tới người tiêu dùng từ chối hoặc gây cản trở người tiêu dùng chấm dứt hợp đồng cung cấp dịch vụ theo quy định |
| Thương nhân kinh doanh cung cấp dịch vụ liên tục tới người tiêu dùng buộc người tiêu dùng phải thanh toán chi phí đối với phần dịch vụ chưa sử dụng |
| 10 | Hành vi vi phạm về hợp đồng bán hàng tận cửa | Thương nhân kinh doanh bán hàng tận cửa có người bán hàng tận cửa không giới thiệu tên của thương nhân kinh doanh, số điện thoại liên lạc, địa chỉ, trụ sở, địa chỉ cơ sở chịu trách nhiệm về đề nghị giao kết hợp đồng | Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng |
| Thương nhân kinh doanh bán hàng tận cửa có người bán hàng tận cửa cố tình tiếp xúc với người tiêu dùng để đề nghị giao kết hợp đồng trong trường hợp người tiêu dùng đã từ chối |
| Thương nhân kinh doanh bán hàng tận cửa từ chối cho người tiêu dùng rút lại giao kết trong trường hợp người tiêu dùng gửi văn bản thông báo về việc rút lại giao kết trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày ký kết hợp đồng |
| Thương nhân kinh doanh bán hàng tận cửa buộc người tiêu dùng thanh toán hoặc thực hiện các nghĩa vụ khác theo hợp đồng trước khi hết thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày ký kết hợp đồng, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác |
| Thương nhân kinh doanh bán hàng tận cửa từ chối trách nhiệm đối với hoạt động của người bán hàng tận cửa trong trường hợp người đó gây thiệt hại cho người tiêu dùng |
| Thương nhân kinh doanh bán hàng tận cửa không giải thích đầy đủ, chính xác cho người tiêu dùng về điều kiện của hợp đồng, các thông tin liên quan đến hàng hóa, dịch vụ sẽ giao dịch với người tiêu dùng |
| Thương nhân kinh doanh bán hàng tận cửa hợp đồng bán hàng tận cửa không được lập thành văn bản và giao cho người tiêu dùng một bản theo quy định, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác |
| 11 | Hành vi vi phạm về trách nhiệm bảo hành hàng hóa | Thương nhân kinh doanh hàng hóa không cung cấp cho người tiêu dùng Giấy tiếp nhận bảo hành trong đó ghi rõ thời gian thực hiện bảo hành | Phạt tiền từ 5.000.000 đồng đến 100.000.000 đồng tùy vào giá trị hàng hóa, linh kiện, phụ kiện liên quan bảo hành. |
| Thương nhân kinh doanh hàng hóa không cung cấp cho người tiêu dùng hàng hóa, linh kiện, phụ kiện tương tự để sử dụng tạm thời hoặc không có hình thức giải quyết khác được người tiêu dùng chấp nhận trong thời gian thực hiện bảo hành |
| Thương nhân kinh doanh hàng hóa không 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 |
| Thương nhân kinh doanh hàng hóa không 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 03 lần trở lên trong thời hạn bảo hành mà vẫn không khắc phục được lỗi |
| Thương nhân kinh doanh hàng hóa không trả 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 |
| Thương nhân kinh doanh hàng hóa không thực hiện, thực hiện không đúng hoặc thực hiện không đầy đủ trách nhiệm bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện đã cam kết với người tiêu dùng |
| Thương nhân kinh doanh hàng hóa từ chối trách nhiệm về việc bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện cho người tiêu dùng trong trường hợp đã ủy quyền cho tổ chức, cá nhân khác thực hiện việc bảo hành |
| 12 | Hành vi vi phạm về trách nhiệm thu hồi hàng hóa có khuyết tật | Thương nhân sản xuất, nhập khẩu hàng hóa có khuyết tật không tiến hành biện pháp cần thiết để ngừng việc cung cấp hàng hóa có khuyết tật trên thị trường | Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 30.000.000 đồng |
| Thương nhân sản xuất, nhập khẩu hàng hóa có khuyết tật không thực hiện đúng việc thu hồi hàng hóa có khuyết tật theo nội dung đã thông báo công khai hoặc không thanh toán các chi phí phát sinh trong quá trình thu hồi |
| Thương nhân sản xuất, nhập khẩu hàng hóa có khuyết tật không thông báo công khai về hàng hóa khuyết tật và việc thu hồi hàng hóa đó theo quy định | Phạt tiền từ 30.000.000 đồng đến 50.000.000 đồng |
| Thương nhân sản xuất, nhập khẩu hàng hóa có khuyết tật không báo cáo kết quả thu hồi hàng hóa có khuyết tật cho cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định |
| 13 | Hành vi vi phạm về cung cấp bằng chứng giao dịch | Không viết hoặc cung cấp cho khách hàng, người tiêu dùng hóa đơn, chứng từ hoặc tài liệu liên quan đến giao dịch khi bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ theo quy định | Phạt cảnh cáo hoặc phạt tiền từ 200.000 đồng đến 50.000.000 đồng tùy vào giá trị hàng hóa, dịch vụ giao dịch  |
| Không cho khách hàng, người tiêu dùng truy nhập, tải, lưu giữ và in hóa đơn, chứng từ, tài liệu trong trường hợp giao dịch bằng phương tiện điện tử |
| 14 | Hành vi vi phạm về quấy rối người tiêu dùng | Thương 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 | Phạt cảnh cáo hoặc phạt tiền từ 500.000 đồng đến 2.000.000 đồng |
| Thương nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có hành vi gây cản trở, ảnh hưởng đến công việc, sinh hoạt bình thường của người tiêu dùng |
| 15 | Hành vi vi phạm về ép buộc người tiêu dùng | Dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực hoặc hành vi khác gây thiệt hại đến sức khỏe, danh dự, uy tín, nhân phẩm, tài sản của người tiêu dùng để ép buộc giao dịch | Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 30.000.000 đồng |
| Lợi dụng hoàn cảnh khó khăn của người tiêu dùng hoặc lợi dụng thiên tai, dịch bệnh để ép buộc giao dịch |
| 16 | Hành vi vi phạm khác trong quan hệ với khách hàng, người tiêu dùng | Không đền bù, trả lại tiền hoặc đổi lại hàng hóa, dịch vụ cho khách hàng, người tiêu dùng do nhầm lẫn | Phạt cảnh cáo hoặc phạt tiền từ 500.000 đồng đến 20.000.000 đồng tùy vào giá trị hàng hóa, dịch vụ giao dịch |
| Đánh tráo, gian lận hàng hóa, dịch vụ khi giao hàng, cung ứng dịch vụ cho khách hàng, người tiêu dùng |
| Không đền bù, trả lại tiền hoặc đổi lại hàng hóa, dịch vụ bị đánh tráo, gian lận cho khách hàng, người tiêu dùng |
| Tự ý bớt lại bao bì, phụ tùng, linh kiện thay thế, hàng khuyến mại, tài liệu kỹ thuật và hướng dẫn sử dụng kèm theo khi bán hàng, cung cấp 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 |
| Yêu cầu hoặc buộc người tiêu dùng thanh toán chi phí hàng hóa, dịch vụ đã cung cấp mà không có thỏa thuận trước với người tiêu dùng |
| 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 |
| Không giải trình hoặc giải trình không đúng thời hạn hoặc không cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định | Phạt tiền từ 1.000.000 đồng đến 5.000.000 đồng |
| Từ chối tiếp nhận yêu cầu tiến hành thương lượng của người tiêu dùng hoặc không tiến hành thương lượng với người tiêu dùng trong thời hạn không quá 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu của người tiêu dùng theo quy định |

***Căn cứ pháp lý:***

[**Nghị định 185/2013/NĐ-CP**](https://thukyluat.vn/vb/nghi-dinh-185-2013-nd-cp-xu-phat-hoat-dong-thuong-mai-bao-ve-nguoi-tieu-dung-3439b.html) quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

[**Nghị định 124/2015/NĐ-CP**](https://thukyluat.vn/vb/nghi-dinh-124-2015-nd-cp-sua-doi-nghi-dinh-185-2013-nd-cp-xu-phat-vphc-trong-hoat-dong-thuong-mai-483d4.html) sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 185/2013/NĐ-CP quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.