

# **Nghĩa vụ của người kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng / Mai Thị Thanh Tâm ; Nghd. : TS. Ngô Huy Cương . - H. : Khoa Luật, 2009 . - 117 tr. + CD-ROM**

**Tóm tắt:** Làm sáng tỏ một số vấn đề lý luận về nghĩa vụ của người kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Phân tích, đánh giá thực trạng pháp luật Việt Nam về nghĩa vụ của người kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Đưa ra một số định hướng và giải pháp cơ bản hoàn thiện pháp luật về nghĩa vụ của người kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

## **MỤC LỤC**

|                                                                                                                                             | Trang |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>MỞ ĐẦU</b>                                                                                                                               | 1     |
| <b>Chương 1: NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI KINH DOANH HÀNG HOÁ, DỊCH VỤ TRONG VIỆC BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG</b> | 6     |
| 1.1. Khái niệm người tiêu dùng và người kinh doanh hàng hoá, dịch vụ                                                                        | 6     |
| 1.1.1. Khái niệm người tiêu dùng                                                                                                            | 6     |
| 1.1.2. Khái niệm người kinh doanh hàng hóa, dịch vụ                                                                                         |       |
| 1.2. Sự cần thiết quy định nghĩa vụ của người kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng                      | 13    |
| 1.3. Nội dung các quyền cơ bản của người tiêu dùng                                                                                          | 17    |
| 1.4. Nội dung các nghĩa vụ cơ bản của người kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng                        | 21    |
| 1.4.1. Nghĩa vụ bảo đảm an toàn cho người tiêu dùng                                                                                         | 21    |
| 1.4.2. Nghĩa vụ cung cấp thông tin                                                                                                          | 22    |
| 1.4.3. Nghĩa vụ bảo đảm quyền lựa chọn cho người tiêu dùng                                                                                  | 23    |
| 1.4.4. Nghĩa vụ lắng nghe ý kiến của người tiêu dùng                                                                                        | 25    |

|        |                                                                                                                                                                       |     |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1.4.5. | Nghĩa vụ bảo hành sản phẩm                                                                                                                                            | 25  |
| 1.4.6. | ả ghĩa vụ giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng                                                                                                                    | 26  |
| 1.4.7. | Trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng                                                                                                                  | 27  |
| 1.5.   | Xử lý hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng của người kinh doanh hàng hoá, dịch vụ                                                                                | 30  |
|        | <b>Chương 2: THỰC TRẠNG PHÁP LUẬT VIỆT NAM VỀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI KINH DOANH HÀNG HOÁ, DỊCH VỤ TRONG VIỆC BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG</b>                         | 34  |
| 2.1.   | Tổng quan hệ thống văn bản pháp luật Việt ả am về nghĩa vụ của người kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đối với người tiêu dùng                                             | 34  |
| 2.2.   | Thực trạng các quy định pháp luật về nghĩa vụ của người kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đối với người tiêu dùng                                                          | 40  |
| 2.2.1  | ả ghĩa vụ bảo đảm tiêu chuẩn, đo lường và chất lượng của hàng hóa, dịch vụ                                                                                            | 40  |
| 2.2.2. | ả ghĩa vụ thông tin chính xác, trung thực về hàng hóa, dịch vụ                                                                                                        | 45  |
| 2.2.3  | ả ghĩa vụ bảo hành hàng hóa, dịch vụ                                                                                                                                  | 59  |
| 2.2.4  | ả ghĩa vụ bảo đảm an toàn cho người tiêu dùng                                                                                                                         | 62  |
| 2.2.5  | ả ghĩa vụ của người kinh doanh hàng hoá, dịch vụ trong quan hệ hợp đồng với người tiêu dùng                                                                           | 64  |
| 2.2.6. | ả ghĩa vụ giải quyết khiếu nại cho người tiêu dùng                                                                                                                    | 68  |
| 2.3.   | Thực trạng xử lý vi phạm nghĩa vụ của người kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đối với người tiêu dùng                                                                      | 70  |
|        | <b>Chương 3: ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VIỆT NAM VỀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI KINH DOANH HÀNG HOÁ, DỊCH VỤ TRONG VIỆC BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG</b> | 81  |
| 3.1.   | ả hững định hướng cơ bản                                                                                                                                              | 81  |
| 3.2.   | ả hững giải pháp chủ yếu                                                                                                                                              | 88  |
| 3.2.1. | ả hóm giải pháp xây dựng pháp luật                                                                                                                                    | 88  |
| 3.2.2. | ả hóm giải pháp bảo đảm thực thi pháp luật                                                                                                                            | 93  |
|        | <b>KẾT LUẬN</b>                                                                                                                                                       | 110 |
|        | <b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO</b>                                                                                                                                    | 112 |