



ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ CẦN THƠ
SỞ TƯ PHÁP

**QUY ĐỊNH VỀ CÁC HÀNH VI BỊ
NGHIÊM CẤM TRONG BẢO VỆ
QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG**

*Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng
năm 2023 và Nghị định 55/2024/NĐ-CP
quy định chi tiết một số điều của Luật
Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (có hiệu
lực thi hành từ ngày 01/7/2024)*



Giấy phép xuất bản số: 320/GP-SVHTTDL do Sở Văn hóa, Thể
thao và Du lịch thành phố Cần Thơ cấp ngày 01/12/2025.

XUẤT BẢN PHẨM KHÔNG BÁN

**Sở Tư pháp thành phố Cần Thơ xin
giới thiệu quy định về các hành vi bị
nghiêm cấm trong bảo vệ quyền lợi
người tiêu dùng như sau:**

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

- 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;

- 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;

- 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;

- 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;

- 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;

- 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;

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

- 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;

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

- 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;

Quy định điều khoản không được phép tại Điều 25 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, trong hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung;

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

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

- 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;

- Cung cấp thông tin gian dối, gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng, cá nhân tham gia bán hàng đa cấp;

- 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;

- 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;

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

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

- 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;

- 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;

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

- 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;

- 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;

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

- Tổ chức bán hàng đa cấp có trách nhiệm sau:

- + Tuân thủ quy định ký hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp bằng văn bản và giao hợp đồng cho người tham gia bán hàng đa cấp theo quy định tại quy tắc hoạt động;

- + Tuân thủ quy định về đào tạo cơ bản cho người tham gia bán hàng đa cấp theo quy định tại quy tắc hoạt động trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày ký hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp;

- + Tuân thủ trách nhiệm duy trì tỉ lệ doanh thu từ việc bán hàng hóa cho người tiêu dùng không phải là người tham gia bán hàng đa cấp theo quy định của quy tắc hoạt động, kế hoạch trả thưởng và quy định của pháp luật.

Doanh thu quy định tại điểm này là doanh thu do người tham gia bán cho người tiêu dùng hoặc doanh thu do doanh nghiệp bán hàng đa cấp bán cho người tiêu dùng thông qua mã số giới thiệu của người tham gia;

- + Thực hiện trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp và pháp luật khác có liên quan.

- Cá nhân bán hàng đa cấp có trách nhiệm sau:

- + Lưu giữ hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp theo quy định tại quy tắc hoạt động;

- + Tham gia chương trình đào tạo cơ bản theo quy định tại quy tắc hoạt động trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày ký hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp;

- + Thực hiện trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp và pháp luật khác có liên quan.

