

**CHÍNH PHỦ**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 19/2012/NĐ-CP

Hà Nội, ngày 16 tháng 3 năm 2012

|                                  |                    |
|----------------------------------|--------------------|
| CỔNG THÔNG TIN ĐIỆN TỬ CHÍNH PHỦ |                    |
| <b>ĐẾN</b>                       | Số: ...18.93.....  |
|                                  | Ngày: ...20/3..... |

**NGHỊ ĐỊNH**

**Quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực  
bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

*Căn cứ Luật tổ chức Chính phủ ngày 25 tháng 12 năm 2001;*

*Căn cứ Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 17 tháng 11 năm 2010;*

*Căn cứ Pháp lệnh xử lý vi phạm hành chính ngày 02 tháng 7 năm 2002  
và Pháp lệnh sửa đổi, bổ sung một số điều của Pháp lệnh xử lý vi phạm hành  
chính ngày 02 tháng 4 năm 2008;*

*Theo đề nghị của Bộ trưởng Bộ Công Thương.*

*Chính phủ ban hành Nghị định quy định xử phạt vi phạm hành chính  
trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.*

**Chương I**  
**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

1. Nghị định này quy định hành vi vi phạm, hình thức, mức xử phạt và thẩm quyền xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là hành vi cố ý hoặc vô ý của cá nhân, cơ quan, tổ chức vi phạm các quy định của pháp luật trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng mà không phải là tội phạm và theo quy định của pháp luật phải bị xử phạt hành chính.

3. Các hành vi vi phạm hành chính khác về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không được quy định tại Nghị định này thì áp dụng quy định tại các nghị định khác của Chính phủ về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực quản lý nhà nước có liên quan để xử phạt.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Nghị định này áp dụng đối với các cơ quan, tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước có hành vi vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên lãnh thổ Việt Nam.

**Điều 3. Giải thích từ ngữ**

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

1. Bí mật cá nhân của người tiêu dùng là thông tin có đủ các điều kiện sau:

- a) Là thông tin liên quan đến cá nhân người tiêu dùng;
- b) Đã được người tiêu dùng hoặc tổ chức, cá nhân có liên quan khác áp dụng các biện pháp bảo mật;
- c) Việc tiết lộ hoặc sử dụng thông tin này không có sự chấp thuận của người tiêu dùng và có khả năng gây ảnh hưởng xấu tới sức khỏe, tính mạng, tài sản hoặc các thiệt hại về vật chất và tinh thần khác đối với người tiêu dùng.

2. Bên thứ ba trong việc cung cấp thông tin về hàng hoá, dịch vụ tới người tiêu dùng là các tổ chức, cá nhân được tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ yêu cầu thực hiện việc cung cấp thông tin về hàng hoá, dịch vụ, bao gồm:

- a) Tổ chức, cá nhân kinh doanh thực hiện dịch vụ cung cấp thông tin về hàng hoá, dịch vụ tới người tiêu dùng;
- b) Tổ chức, cá nhân kinh doanh tham gia vào việc xây dựng thông tin về hàng hoá, dịch vụ;
- c) Chủ phương tiện truyền thông, nhà cung cấp dịch vụ truyền thông;
- d) Tổ chức, cá nhân khác được yêu cầu thực hiện việc cung cấp thông tin.

**Điều 4. Các hình thức xử phạt vi phạm hành chính và biện pháp khắc phục hậu quả**

1. Đối với mỗi hành vi vi phạm hành chính, tổ chức, cá nhân vi phạm phải chịu một trong các hình thức xử phạt chính sau đây:

a) Phạt cảnh cáo;

b) Phạt tiền.

Mức phạt tiền tối đa đối với mỗi hành vi vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là 70.000.000 đồng.

2. Tùy theo tính chất, mức độ vi phạm, tổ chức, cá nhân vi phạm hành chính còn có thể bị áp dụng một hoặc một số hình thức xử phạt bổ sung sau đây:

- a) Tước quyền sử dụng giấy phép, chứng chỉ hành nghề;
- b) Tịch thu tang vật, phương tiện được sử dụng để vi phạm hành chính.

3. Ngoài các hình thức xử phạt quy định tại Khoản 1 và 2 Điều này, tổ chức, cá nhân vi phạm hành chính còn có thể bị áp dụng một hoặc một số biện pháp khắc phục hậu quả cụ thể đối với từng hành vi vi phạm được quy định tại Chương II Nghị định này.

## **Chương II** **HÀNH VI VI PHẠM TRONG LĨNH VỰC BẢO VỆ QUYỀN LỢI** **NGƯỜI TIÊU DÙNG, HÌNH THỨC VÀ MỨC PHẠT**

### **Mục 1** **VI PHẠM VỀ THÔNG TIN VỚI NGƯỜI TIÊU DÙNG**

#### **Điều 5. Hành vi vi phạm về bảo vệ thông tin của người tiêu dùng**

1. Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng đối với một trong các hành vi vi phạm sau:

a) 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;

b) 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;

c) Không bảo đảm an toàn, chính xác, đầy đủ đối với thông tin của người tiêu dùng khi thu thập, sử dụng, chuyển giao;

d) 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;

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

2. Phạt tiền từ 20.000.000 đồng đến 30.000.000 đồng đối với các hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này trong trường hợp thông tin có liên quan là thông tin thuộc về bí mật cá nhân của người tiêu dùng.

3. Biện pháp khắc phục hậu quả:

a) Buộc tiêu hủy các tài liệu vi phạm có chứa đựng thông tin của người tiêu dùng;

b) Buộc xây dựng các biện pháp cần thiết để bảo vệ an toàn thông tin của người tiêu dùng.

### **Điều 6. Hành vi quảng cáo lừa dối người tiêu dùng**

1. Phạt tiền từ 20.000.000 đồng đến 30.000.000 đồng đối với hành vi quảng cáo lừa dối hoặc gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng về một trong các nội dung sau:

a) Hàng hoá, 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. Hình thức xử phạt bổ sung:

Tịch thu tang vật, phương tiện được sử dụng để vi phạm hành chính đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này.

3. Biện pháp khắc phục hậu quả:

a) Buộc cải chính công khai;

b) Buộc cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin, tài liệu;

c) Buộc nộp vào ngân sách nhà nước số lợi bất hợp pháp có được do vi phạm hành chính đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này.

### **Điều 7. Hành vi vi phạm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong việc cung cấp thông tin về hàng hoá, dịch vụ cho người tiêu dùng**

1. Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trong khi cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng thực hiện một trong các hành vi vi phạm sau:

a) Không cảnh báo khả năng hàng hoá, dịch vụ có ảnh hưởng xấu đến sức khoẻ, tính mạng, tài sản của người tiêu dùng và các biện pháp phòng ngừa;

b) Không cung cấp thông tin về khả năng cung ứng linh kiện, phụ kiện thay thế của hàng hoá;

c) Không cung cấp hướng dẫn sử dụng; không cung cấp thông tin về điều kiện, thời hạn, địa điểm, thủ tục bảo hành trong trường hợp hàng hoá, dịch vụ có bảo hành;

d) 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;

đ) Che giấu, cung cấp không đầy đủ, sai lệch, không chính xác cho người tiêu dùng về các thông tin quy định tại Khoản 1 Điều 10 Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

## 2. Biện pháp khắc phục hậu quả:

Buộc cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin, tài liệu cho người tiêu dùng đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này.

## **Điều 8. Hành vi vi phạm của bên thứ ba trong việc cung cấp thông tin về hàng hoá, dịch vụ cho người tiêu dùng**

1. Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 30.000.000 đồng đối với tổ chức, cá nhân là bên thứ ba trong việc cung cấp thông tin của hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng thực hiện một trong các hành vi vi phạm sau:

a) Cung cấp thông tin không đầy đủ, không chính xác về hàng hoá, dịch vụ được cung cấp;

b) 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 hoá, dịch vụ.

2. Phạt tiền từ 30.000.000 đồng đến 50.000.000 đồng đối với chủ phương tiện truyền thông, nhà cung cấp dịch vụ truyền thông là bên thứ ba thực hiện một trong các hành vi vi phạm sau:

a) Các hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này;

b) 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;

c) Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ sử dụng phương tiện, dịch vụ do mình quản lý để quấy rối người tiêu dùng.

## 3. Hình thức xử phạt bổ sung:

a) Tịch thu tang vật, phương tiện được sử dụng để vi phạm hành chính đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 2 Điều này;

b) Tước quyền sử dụng giấy phép, chứng chỉ hành nghề từ 03 tháng đến 12 tháng đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 và 2 Điều này trong trường hợp vi phạm nhiều lần hoặc tái phạm.

**Mục 2**  
**VI PHẠM VỀ HỢP ĐỒNG GIAO KẾT VỚI NGƯỜI TIÊU DÙNG**  
**VÀ ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG**

**Điều 9. Hành vi vi phạm về hợp đồng giao kết với người tiêu dùng**

1. Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng đối với một trong các hành vi vi phạm sau:

a) Ký kết hợp đồng với người tiêu dùng với hình thức, ngôn ngữ hợp đồng không theo đúng quy định của pháp luật;

b) 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.

2. Biện pháp khắc phục hậu quả:

Buộc điều chỉnh hợp đồng đã giao kết theo đúng quy định của pháp luật đối với hành vi vi phạm quy định tại Điểm a Khoản 1 Điều này.

**Điều 10. Hành vi vi phạm về hình thức của hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung**

1. Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng đối với tổ chức, cá nhân sử dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trong giao dịch với người tiêu dùng vi phạm một trong các nội dung sau:

a) Cỡ chữ nhỏ hơn 12;

b) Ngôn ngữ hợp đồng không là tiếng Việt, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác hoặc pháp luật có quy định khác;

c) Nền giấy và màu mực thể hiện nội dung hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung không tương phản nhau.

2. Biện pháp khắc phục hậu quả:

Buộc thực hiện đúng quy định về hình thức đối với hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đối với các hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này.

**Điều 11. Hành vi vi phạm về đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung**

1. Phạt tiền từ 50.000.000 đồng đến 70.000.000 đồng đối với một trong các hành vi vi phạm sau:

a) 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;

b) Không thông báo cho người tiêu dùng về việc thay đổi hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

**2. Biện pháp khắc phục hậu quả:**

a) Buộc đăng ký, đăng ký lại hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đối với hành vi vi phạm quy định tại Điểm a Khoản 1 Điều này;

b) Buộc thông báo cho người tiêu dùng về việc thay đổi hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đối với hành vi vi phạm quy định tại Điểm b Khoản 1 Điều này.

**Điều 12. Hành vi vi phạm về thực hiện hợp đồng theo mẫu**

1. Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ thực hiện một trong các hành vi vi phạm sau:

a) Không lưu giữ hợp đồng theo mẫu đã giao kết cho đến khi hợp đồng hết hiệu lực;

b) 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.

2. Phạt tiền từ 20.000.000 đồng đến 30.000.000 đồng đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ 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 vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoặc trái với nguyên tắc chung về giao kết hợp đồng.

**3. Biện pháp khắc phục hậu quả:**

Buộc thực hiện các quy định về lưu giữ và cấp bản sao hợp đồng theo quy định đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này.

**Điều 13. Hành vi vi phạm về thực hiện điều kiện giao dịch chung**

1. Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ sử dụng điều kiện giao dịch chung thực hiện một trong các hành vi vi phạm sau:

a) Không thông báo công khai điều kiện giao dịch chung trước khi giao dịch với người tiêu dùng;

b) 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.

2. Phạt tiền từ 20.000.000 đồng đến 30.000.000 đồng đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ không thực hiện yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền về việc hủy bỏ hoặc sửa đổi 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.

3. Biện pháp khắc phục hậu quả:

a) Buộc thông báo công khai điều kiện giao dịch chung đối với hành vi vi phạm quy định tại Điểm a Khoản 1 Điều này;

b) Buộc xác định rõ thời điểm áp dụng điều kiện giao dịch chung hoặc buộc niêm yết điều kiện giao dịch chung ở nơi thuận lợi tại địa điểm giao dịch để người tiêu dùng có thể nhìn thấy đối với hành vi vi phạm quy định tại Điểm b Khoản 1 Điều này;

c) Buộc thực hiện việc hủy bỏ hoặc sửa đổi điều kiện giao dịch chung đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 2 Điều này.

**Điều 14. Hành vi giao kết hợp đồng, điều kiện giao dịch chung với người tiêu dùng có điều khoản không có hiệu lực**

1. Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 30.000.000 đồng đối với tổ chức, cá 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 của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Phạt tiền từ 30.000.000 đồng đến 50.000.000 đồng đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này trong trường hợp hợp đồng liên quan là hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

3. Phạt tiền từ 50.000.000 đồng đến 70.000.000 đồng đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 2 Điều này trong trường hợp hành vi vi phạm được thực hiện từ 02 tỉnh, thành phố trở lên.

4. Biện pháp khắc phục hậu quả:

a) Buộc ký lại hoặc điều chỉnh nội dung hợp đồng, điều kiện giao dịch chung đã giao kết;

b) Buộc nộp vào ngân sách nhà nước số lợi bất hợp pháp có được do vi phạm hành chính đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1, 2 và 3 Điều này.

**Mục 3**

**VI PHẠM ĐỐI VỚI MỘT SỐ LOẠI HỢP ĐỒNG KHÁC**

**Điều 15. Hành vi vi phạm về hợp đồng giao kết từ xa**

1. Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trong khi giao kết hợp đồng từ xa với người tiêu dùng thực hiện một trong các hành vi vi phạm sau:

a) Không cung cấp đầy đủ, rõ ràng các thông tin theo quy định;

b) 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.



2. Biện pháp khắc phục hậu quả:

a) Buộc cung cấp đầy đủ, rõ ràng thông tin, tài liệu đối với hành vi vi phạm quy định tại Điểm a Khoản 1 Điều này;

b) Buộc hoàn lại tiền đối với hành vi vi phạm quy định tại Điểm b Khoản 1 Điều này.

**Điều 16. Hành vi vi phạm về hợp đồng cung cấp dịch vụ liên tục**

1. Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp dịch vụ liên tục tới người tiêu dùng thực hiện một trong các hành vi vi phạm sau:

a) Không cung cấp đầy đủ, rõ ràng các thông tin theo quy định;

b) Không ký hợp đồng bằng văn bản hoặc không cung cấp cho người tiêu dùng một bản hợp đồng;

c) 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;

d) 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, trừ trường hợp bất khả kháng hoặc pháp luật có quy định khác;

đ) 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;

e) Đơn phương chấm dứt hợp đồng, ngừng cung cấp dịch vụ mà không có lý do chính đáng;

g) Từ chối hoặc gây cản trở người tiêu dùng chấm dứt hợp đồng cung cấp dịch vụ theo quy định của pháp luật;

h) Buộc người tiêu dùng phải thanh toán chi phí đối với phần dịch vụ chưa sử dụng.

2. Biện pháp khắc phục hậu quả:

a) Buộc cung cấp đầy đủ, rõ ràng thông tin, tài liệu đối với hành vi vi phạm quy định tại Điểm a Khoản 1 Điều này;

b) Buộc thực hiện việc ký hợp đồng bằng văn bản hoặc cung cấp bản sao hợp đồng cho người tiêu dùng đối với hành vi vi phạm quy định tại Điểm b Khoản 1 Điều này;

c) Buộc hoàn lại tiền đối với hành vi vi phạm quy định tại Điểm c và h Khoản 1 Điều này;

d) Buộc tiếp tục cung cấp dịch vụ đối với hành vi vi phạm quy định tại Điểm e Khoản 1 Điều này;

đ) Buộc chấm dứt hành vi cản trở đối với hành vi vi phạm quy định tại Điểm g Khoản 1 Điều này.

### **Điều 17. Hành vi vi phạm về hợp đồng bán hàng tận cửa**

1. Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh tận cửa thực hiện một trong các hành vi vi phạm sau:

a) Người bán hàng tận cửa không giới thiệu tên của tổ chức, cá 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;

b) 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;

c) 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;

d) 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;

đ) 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.

2. Biện pháp khắc phục hậu quả:

a) Buộc cung cấp đầy đủ thông tin, tài liệu đối với hành vi vi phạm quy định tại Điểm a Khoản 1 Điều này;

b) Buộc chấm dứt hành vi vi phạm đối với hành vi vi phạm quy định tại Điểm b, c và d Khoản 1 Điều này;

c) Buộc chịu trách nhiệm đối với hoạt động của người bán hàng tận cửa đối với hành vi vi phạm quy định tại Điểm đ Khoản 1 Điều này.

**Mục 4**  
**VI PHẠM VỀ BẢO HÀNH HÀNG HOÁ VÀ VI PHẠM VỀ**  
**TRÁCH NHIỆM ĐỐI VỚI HÀNG HOÁ CÓ KHUYẾT TẬT**

**Điều 18. Hành vi vi phạm về trách nhiệm bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện**

1. Phạt tiền từ 5.000.000 đồng đến 10.000.000 đồng đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá có trách nhiệm bảo hành hàng hoá, linh kiện, phụ kiện khi vi phạm một trong các nghĩa vụ sau:

a) Không cung cấp cho người tiêu dùng giấy tiếp nhận bảo hành, trong đó ghi rõ thời gian và điều kiện thực hiện bảo hành;

b) 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;

c) 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;

d) 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;

đ) 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;

e) 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.

2. Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng đối với một trong các hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này trong trường hợp hàng hóa, linh kiện, phụ kiện liên quan có giá trị từ trên 20.000.000 đồng đến 50.000.000 đồng.

3. Phạt tiền từ 20.000.000 đồng đến 30.000.000 đồng đối với một trong các hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này trong trường hợp hàng hoá, linh kiện, phụ kiện liên quan có giá trị từ trên 50.000.000 đồng đến 100.000.000 đồng.

4. Phạt tiền từ 30.000.000 đồng đến 40.000.000 đồng đối với một trong các hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này trong trường hợp hàng hóa, linh kiện, phụ kiện liên quan có giá trị từ trên 100.000.000 đồng đến 500.000.000 đồng.

5. Phạt tiền từ 40.000.000 đồng đến 50.000.000 đồng đối với một trong các hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này trong trường hợp hàng hóa, linh kiện, phụ kiện liên quan có giá trị từ trên 500.000.000 đồng đến 1 tỷ đồng.

6. Phạt tiền từ 50.000.000 đồng đến 60.000.000 đồng đối với một trong các hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này trong trường hợp hàng hóa, linh kiện, phụ kiện liên quan có giá trị từ trên 1 tỷ đồng đến 2 tỷ đồng.

7. Phạt tiền từ 60.000.000 đồng đến 70.000.000 đồng đối với một trong các hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này trong trường hợp hàng hóa, linh kiện, phụ kiện liên quan có giá trị trên 2 tỷ đồng.

8. Biện pháp khắc phục hậu quả:

Buộc thực hiện đầy đủ nghĩa vụ bảo hành theo cam kết hoặc theo quy định của pháp luật đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1, 2, 3, 4, 5, 6 và 7 Điều này.

#### **Điều 19. Hành vi vi phạm về trách nhiệm thu hồi hàng hóa có khuyết tật**

1. Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 30.000.000 đồng đối với tổ chức, cá nhân sản xuất, nhập khẩu hàng hoá thực hiện một trong các hành vi vi phạm sau:

a) Không tiến hành biện pháp cần thiết để ngừng việc cung cấp hàng hóa có khuyết tật trên thị trường;

b) 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.

2. Phạt tiền từ 30.000.000 đồng đến 50.000.000 đồng đối với tổ chức, cá nhân sản xuất, nhập khẩu hàng hoá thực hiện một trong các hành vi vi phạm sau:

a) Không thông báo công khai về hàng hóa khuyết tật và việc thu hồi hàng hóa đó theo quy định;

b) 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 tại Khoản 4 Điều 22 Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. Biện pháp khắc phục hậu quả:

a) Buộc sửa chữa hoặc thu hồi hàng hóa có khuyết tật đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này;

b) Buộc thông báo công khai hoặc buộc báo cáo theo quy định của pháp luật đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 2 Điều này.

**Mục 5**  
**CÁC HÀNH VI VI PHẠM PHÁP LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI**  
**NGƯỜI TIÊU DÙNG KHÁC**

**Điều 20. Hành vi vi phạm của cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên không phải đăng ký kinh doanh**

1. Phạt cảnh cáo hoặc phạt tiền từ 500.000 đồng đến 1.000.000 đồng đối với cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên không phải đăng ký kinh doanh thực hiện một trong các hành vi vi phạm sau:

a) Không bảo đảm chất lượng, số lượng, công dụng, an toàn thực phẩm của hàng hóa, dịch vụ mà mình cung cấp cho người tiêu dùng theo quy định;

b) Cung cấp cho người tiêu dùng các loại hàng hóa, dịch vụ bị cấm kinh doanh, hạn chế kinh doanh và hàng hóa, dịch vụ khác không được kinh doanh theo quy định của pháp luật;

c) Không cung cấp đúng, đầy đủ thông tin về hàng hóa, dịch vụ mà mình cung cấp cho người tiêu dùng theo quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, pháp luật về thương mại và pháp luật khác có liên quan;

d) Không đổi lại hàng hóa hoặc không trả lại tiền cho người tiêu dùng và nhận lại hàng hóa trong trường hợp hàng hóa do mình cung cấp không đảm bảo chất lượng, số lượng, công dụng như thông tin đã cung cấp.

2. Phạt tiền từ 1.000.000 đồng đến 2.000.000 đồng đối với một trong các hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này trong trường hợp hàng hóa, dịch vụ liên quan có giá trị trên 2.000.000 đồng.

3. Biện pháp khắc phục hậu quả:

a) Buộc thực hiện đúng quy định pháp luật đối với hành vi vi phạm quy định tại Điểm a và b Khoản 1 Điều này;

b) Buộc cung cấp đầy đủ, rõ ràng thông tin, tài liệu đối với hành vi vi phạm quy định tại Điểm c Khoản 1 Điều này;

c) Buộc thực hiện nghĩa vụ đổi lại hàng hóa hoặc trả lại tiền và nhận lại hàng hóa đối với hành vi vi phạm quy định tại Điểm d Khoản 1 Điều này.

**Điều 21. Hành vi vi phạm về cung cấp bằng chứng giao dịch**

1. Phạt tiền từ 5.000.000 đồng đến 10.000.000 đồng đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thực hiện một trong các hành vi vi phạm sau:

a) Không 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;

b) Không cho 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.

## 2. Biện pháp khắc phục hậu quả:

a) Buộc cung cấp đầy đủ hóa đơn, chứng từ, tài liệu liên quan đến giao dịch đối với hành vi vi phạm quy định tại Điểm a Khoản 1 Điều này;

b) Buộc cho người tiêu dùng truy cập, tải, lưu giữ và in hóa đơn, chứng từ, tài liệu đối với hành vi vi phạm quy định tại Điểm b Khoản 1 Điều này.

## **Điều 22. Hành vi quấy rối người tiêu dùng**

1. Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ thực hiện một trong các hành vi vi phạm sau:

a) Quấy rối người tiêu dùng thông qua tiếp thị hàng hoá, dịch vụ trái với ý muốn của người tiêu dùng từ 02 lần trở lên;

b) Có hành vi gây cản trở, ảnh hưởng đến công việc, sinh hoạt bình thường của người tiêu dùng.

## 2. Hình thức xử phạt bổ sung:

Tịch thu tang vật, phương tiện được sử dụng để thực hiện vi phạm hành chính đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này.

## **Điều 23. Hành vi ép buộc người tiêu dùng**

1. Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 30.000.000 đồng đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ ép buộc người tiêu dùng thông qua việc thực hiện một trong các hành vi vi phạm sau:

a) Dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực hoặc các biện pháp khác gây thiệt hại đến sức khỏe, danh dự, uy tín, nhân phẩm, tài sản của người tiêu dùng để ép buộc giao dịch;

b) Lợi dụng hoàn cảnh khó khăn của người tiêu dùng hoặc lợi dụng thiên tai, dịch bệnh để ép buộc giao dịch.

## 2. Hình thức xử phạt bổ sung:

Tịch thu tang vật, phương tiện được sử dụng để vi phạm hành chính đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này.

### 3. Biện pháp khắc phục hậu quả:

Buộc nộp vào ngân sách nhà nước số lợi bất hợp pháp có được do vi phạm hành chính đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này.

### **Điều 24. Vi phạm quy định khác về giao dịch với khách hàng và người tiêu dùng**

Đối với các hành vi vi phạm quy định về giao dịch với khách hàng và người tiêu dùng khác, việc xử lý thực hiện theo quy định tại Điều 27 Nghị định số 06/2008/NĐ-CP ngày 16 tháng 01 năm 2008 của Chính phủ quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại.

### **Điều 25. Hành vi kinh doanh hàng hóa, dịch vụ không bảo đảm chất lượng**

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ không bảo đảm chất lượng vi phạm quyền lợi người tiêu dùng bị xử phạt theo quy định tại Nghị định số 54/2009/NĐ-CP ngày 05 tháng 6 năm 2009 của Chính phủ quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực tiêu chuẩn, đo lường và chất lượng sản phẩm, hàng hóa.

2. Phạt tiền từ 50.000.000 đồng đến 70.000.000 đồng đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này trong các trường hợp sau:

a) 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;

b) Kinh doanh hàng hóa, dịch vụ không bảo đảm chất lượng gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến tính mạng, sức khoẻ, tài sản của người tiêu dùng.

### 3. Hình thức xử phạt bổ sung:

Tịch thu tang vật, phương tiện được sử dụng để thực hiện vi phạm hành chính đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 và 2 Điều này.

### 4. Biện pháp khắc phục hậu quả:

a) Buộc thu hồi hàng hóa không bảo đảm chất lượng đối với các hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 và 2 Điều này;

b) Buộc nộp vào ngân sách nhà nước số lợi bất hợp pháp có được do vi phạm hành chính đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 và 2 Điều này.

### **Điều 26. Hành vi không thực hiện yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

1. Phạt tiền từ 5.000.000 đồng đến 10.000.000 đồng đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ, tổ chức xã hội không giải trình hoặc không cung cấp thông tin, bằng chứng theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Biện pháp khắc phục hậu quả:

Buộc giải trình hoặc buộc cung cấp đầy đủ thông tin, tài liệu đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này.

### **Chương III**

## **THẨM QUYỀN XỬ PHẠT VI PHẠM HÀNH CHÍNH TRONG LĨNH VỰC BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG**

**Điều 27. Thẩm quyền của Cục trưởng Cục Quản lý cạnh tranh**

Cục trưởng Cục Quản lý cạnh tranh có thẩm quyền sau đây:

1. Phạt cảnh cáo.
2. Phạt tiền đến 70.000.000 đồng;
3. Tước quyền sử dụng giấy phép, chứng chỉ hành nghề thuộc thẩm quyền.
4. Tịch thu tang vật, phương tiện được sử dụng để vi phạm hành chính.
5. Áp dụng các biện pháp khắc phục hậu quả quy định tại Chương II Nghị định này.

**Điều 28. Thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp**

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã có thẩm quyền sau đây:
  - a) Phạt cảnh cáo;
  - b) Phạt tiền đến 2.000.000 đồng;
  - c) Tịch thu tang vật, phương tiện được sử dụng để vi phạm hành chính có giá trị đến 2.000.000 đồng;
  - d) Áp dụng các biện pháp khắc phục hậu quả quy định tại Chương II Nghị định này.
2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện có thẩm quyền sau đây:
  - a) Phạt cảnh cáo;
  - b) Phạt tiền đến 30.000.000 đồng;
  - c) Tước quyền sử dụng giấy phép, chứng chỉ hành nghề thuộc thẩm quyền;
  - d) Tịch thu tang vật, phương tiện được sử dụng để vi phạm hành chính;
  - đ) Áp dụng các biện pháp khắc phục hậu quả quy định tại Chương II Nghị định này.



3. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh có thẩm quyền sau đây:

- a) Phạt cảnh cáo;
- b) Phạt tiền đến 70.000.000 đồng;
- c) Tước quyền sử dụng giấy phép, chứng chỉ hành nghề thuộc thẩm quyền;
- d) Tịch thu tang vật, phương tiện được sử dụng để vi phạm hành chính;
- đ) Áp dụng các biện pháp khắc phục hậu quả quy định tại Chương II Nghị định này.

**Điều 29. Thẩm quyền xử phạt của lực lượng Quản lý thị trường**

1. Kiểm soát viên thị trường đang thi hành công vụ có quyền:

- a) Phạt cảnh cáo;
- b) Phạt tiền đến 200.000 đồng.

2. Đội trưởng Đội Quản lý thị trường có thẩm quyền sau:

- a) Phạt cảnh cáo;
- b) Phạt tiền đến 5.000.000 đồng;
- c) Tịch thu tang vật, phương tiện được sử dụng để vi phạm hành chính có giá trị đến 30.000.000 đồng;
- d) Áp dụng các biện pháp khắc phục hậu quả quy định tại Chương II Nghị định này.

3. Chi cục trưởng Chi cục Quản lý thị trường có thẩm quyền sau:

- a) Phạt cảnh cáo;
- b) Phạt tiền đến 20.000.000 đồng;
- c) Tước quyền sử dụng giấy phép, chứng chỉ hành nghề thuộc thẩm quyền;
- d) Tịch thu tang vật, phương tiện được sử dụng để vi phạm hành chính;
- đ) Áp dụng các biện pháp khắc phục hậu quả quy định tại Chương II Nghị định này.

**Điều 30. Thẩm quyền xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các cơ quan khác**

Cơ quan Công an nhân dân, Bộ đội Biên phòng, Cảnh sát biển, Hải quan, cơ quan Thuế, Thanh tra chuyên ngành và các cơ quan khác có quyền xử phạt đối với các hành vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền quy định tại Pháp lệnh xử lý vi phạm hành chính năm 2002 và Pháp lệnh sửa đổi, bổ sung một số điều của Pháp lệnh xử lý vi phạm hành chính năm 2008.

**Điều 31. Lập biên bản vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

1. Khi phát hiện vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, người có thẩm quyền đang thi hành công vụ phải kịp thời lập biên bản.

Người có thẩm quyền lập biên bản vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là: người có thẩm quyền xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; cán bộ, công chức thuộc các cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đang thi hành nhiệm vụ, công vụ được giao trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Việc lập biên bản vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tuân thủ theo quy định tại Điều 55 Pháp lệnh xử lý vi phạm hành chính năm 2002 và Điều 22 Nghị định số 128/2008/NĐ-CP ngày 16 tháng 12 năm 2008 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Pháp lệnh xử lý vi phạm hành chính năm 2002 và Pháp lệnh sửa đổi, bổ sung một số điều của Pháp lệnh xử lý vi phạm hành chính năm 2008.

3. Biên bản lập xong phải được giao cho tổ chức, cá nhân vi phạm một bản. Nếu biên bản do người không có thẩm quyền xử phạt lập hoặc vụ việc vượt quá thẩm quyền xử phạt của người lập biên bản thì trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày lập biên bản vi phạm hành chính, người lập biên bản phải gửi biên bản vi phạm hành chính (bản gốc) và toàn bộ tài liệu, hồ sơ có liên quan đến hành vi vi phạm đến người có thẩm quyền xử phạt để tiến hành xử phạt.

**Điều 32. Mẫu biên bản, mẫu quyết định sử dụng trong xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

Ban hành kèm theo Nghị định này là Phụ lục các mẫu biên bản, mẫu quyết định để sử dụng trong xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

**Chương IV  
ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

**Điều 33. Hiệu lực thi hành**

Nghị định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 5 năm 2012.

**Điều 34. Trách nhiệm thi hành**

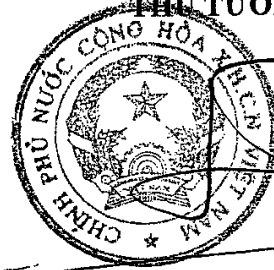
1. Bộ trưởng Bộ Công Thương chịu trách nhiệm tổ chức thi hành Nghị định này.

2. Các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm thi hành Nghị định này./.

**Nơi nhận:**

- Ban Bí thư Trung ương Đảng;
- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc CP;
- VP BCĐ TW về phòng, chống tham nhũng;
- HĐND, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Văn phòng Trung ương và các Ban của Đảng;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Hội đồng Dân tộc và các Ủy ban của Quốc hội;
- Văn phòng Quốc hội;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;
- Ủy ban Giám sát tài chính Quốc gia;
- Kiểm toán Nhà nước;
- Ngân hàng Chính sách Xã hội;
- Ngân hàng Phát triển Việt Nam;
- Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam;
- Cơ quan Trung ương của các đoàn thể;
- VPCP: BTCN, các PCN, Cổng TTĐT, các Vụ, Cục, đơn vị trực thuộc, Công báo;
- Lưu: Văn thư, KTTH (5b).M 290

TM. CHÍNH PHỦ  
THỦ TƯỚNG



Nguyễn Tấn Dũng



## Phụ lục

# DANH MỤC MẪU BIÊN BẢN, MẪU QUYẾT ĐỊNH XỬ PHẠT VI PHẠM HÀNH CHÍNH TRONG LĨNH VỰC BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

(Ban hành kèm theo Nghị định số 19/2012/NĐ-CP

ngày 16 tháng 3 năm 2012 của Chính phủ)

## I. CÁC MẪU BIÊN BẢN

1. Mẫu biên bản số 01: Biên bản tạm giữ tang vật, phương tiện vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Mẫu biên bản số 02: Biên bản khám phương tiện vận tải, đồ vật theo thủ tục hành chính.

3. Mẫu biên bản số 03: Biên bản vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

4. Mẫu biên bản số 04: Biên bản tịch thu tang vật, phương tiện vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

5. Mẫu biên bản số 05: Biên bản bàn giao tang vật, phương tiện vi phạm hành chính sang cơ quan chức năng.

6. Mẫu biên bản số 06: Biên bản bàn giao hồ sơ, tang vật, phương tiện vi phạm hành chính sang cơ quan điều tra.

7. Mẫu biên bản số 07: Biên bản niêm phong/mở niêm phong tài liệu, tang vật, phương tiện.

8. Mẫu biên bản số 08: Biên bản kiểm kê tài sản.

9. Mẫu biên bản số 09: Biên bản tiêu hủy tang vật, phương tiện vi phạm hành chính.

## II. CÁC MẪU QUYẾT ĐỊNH

1. Mẫu quyết định số 01: Quyết định tạm giữ tang vật, phương tiện vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Mẫu quyết định số 02: Quyết định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng bằng hình thức phạt tiền (Theo thủ tục đơn giản).

3. Mẫu quyết định số 03: Quyết định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng bằng hình thức phạt cảnh cáo (Theo thủ tục đơn giản).

4. Mẫu quyết định số 04: Quyết định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

5. Mẫu quyết định số 05: Quyết định trả lại tang vật, phương tiện vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

6. Mẫu quyết định số 06: Quyết định tịch thu tang vật, phương tiện vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

**Mẫu biên bản số 01**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN  
TÊN CƠ QUAN LẬP BIÊN BẢN

Số: ...../BB-TGTVPT

....., ngày ... tháng ... năm ...

**BIÊN BẢN**

**Tạm giữ tang vật, phương tiện vi phạm hành chính  
trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

Căn cứ Điều 46 Pháp lệnh xử lý vi phạm hành chính ngày 02 tháng 7 năm 2002;

Căn cứ Nghị định số ..... của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

Căn cứ Quyết định tạm giữ tang vật, phương tiện vi phạm hành chính số ...../QĐ-TGTVPT ngày ... tháng ... năm ... của .....

Để có cơ sở xác minh thêm vụ việc vi phạm hành chính/hoặc ngăn chặn ngay hành vi vi phạm hành chính,

Hôm nay, hồi ..... giờ ..... ngày ... tháng ... năm ..... tại.....

Chúng tôi gồm:

1. Ông (bà): ..... Chức vụ: .....

2. Ông (bà): ..... Chức vụ: .....

Bên vi phạm hành chính là:

Ông (bà)/tổ chức:.....

Nghề nghiệp/lĩnh vực hoạt động: .....

Địa chỉ: .....

Giấy chứng minh nhân dân/QĐ thành lập hoặc ĐKKD số: .....

Ngày cấp: ..... Nơi cấp: .....

Với sự chứng kiến của:

1. Ông (bà): ..... Nghề nghiệp: .....

Địa chỉ: .....

Giấy Chứng minh nhân dân số: ..... Ngày cấp: .....

Nơi cấp:.....

2. Ông (bà): ..... Nghề nghiệp: .....

Địa chỉ: .....

Giấy Chứng minh nhân dân số: ..... Ngày cấp: .....

Nơi cấp.....

Tiến hành lập biên bản tạm giữ tang vật, phương tiện vi phạm hành chính gồm:

| TT | Tên tang vật, phương tiện | ĐV tính | Số lượng | Chủng loại, nhãn hiệu, xuất xứ, tình trạng tang vật, phương tiện | Ghi chú |
|----|---------------------------|---------|----------|--|---------|
|    |                           |         |          |  |         |
|    |                           |         |          |  |         |
|    |                           |         |          |  |         |

Ngoài những tang vật, phương tiện bị tạm giữ nêu trên, chúng tôi không tạm giữ thêm bất kỳ thứ gì khác.

Biên bản được lập thành hai bản có nội dung và giá trị như nhau và được giao cho cá nhân/đại diện tổ chức vi phạm một bản, cơ quan lập biên bản một bản.

Biên bản gồm ..... trang, được cá nhân/đại diện tổ chức vi phạm, người làm chứng, người lập biên bản ký xác nhận vào từng trang.

Sau khi đọc lại biên bản, những người có mặt đồng ý về nội dung biên bản, không có ý kiến gì khác và cùng ký vào biên bản hoặc có ý kiến khác như sau:

Ý kiến bổ sung khác (nếu có): .....

.....

.....

**NGƯỜI RA QUYẾT ĐỊNH TẠM GIỮ**

(Ký, ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI VI PHẠM HOẶC  
ĐẠI DIỆN TỔ CHỨC VI PHẠM**

(Ký, ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI LẬP BIÊN BẢN**

(Ký, ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI CHỨNG KIẾN**

(Ký, ghi rõ họ tên)

**ĐẠI DIỆN CHÍNH QUYỀN**

(Ký, ghi rõ họ tên)

(Nếu có)

Mẫu biên bản số 02

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN  
TÊN CƠ QUAN LẬP BIÊN BẢN

Số: ...../BB-KPTĐV

....., ngày ... tháng ... năm...

**BIÊN BẢN****Khám phương tiện vận tải, đồ vật theo thủ tục hành chính**

Căn cứ Điều 48 Pháp lệnh xử lý vi phạm hành chính ngày 02 tháng 7 năm 2002;

Hôm nay, hồi.....giờ.....ngày.....tháng.....năm.....tại .....

Chúng tôi gồm:

1. Ông (bà): ..... Chức vụ: .....

2. Ông (bà): ..... Chức vụ: .....

3. Ông (bà): ..... Chức vụ: .....

Với sự chứng kiến của:

1. Ông (bà):..... Nghề nghiệp: .....

Địa chỉ: .....

Giấy Chứng minh nhân dân số: ..... Ngày cấp: .....

Nơi cấp: .....

2. Ông (bà):..... Nghề nghiệp: .....

Địa chỉ: .....

Giấy Chứng minh nhân dân số: ..... Ngày cấp: .....

Nơi cấp: .....

Tiến hành khám phương tiện vận tải, đồ vật là: .....

Vì có căn cứ cho rằng trong phương tiện vận tải, đồ vật này có cất giấu tang vật vi phạm hành chính.

Chủ phương tiện vận tải, đồ vật (hoặc người điều khiển phương tiện vận tải) là:

1. Ông (bà):..... Nghề nghiệp: .....

Địa chỉ: .....

Giấy Chứng minh nhân dân số: ..... Ngày cấp: .....

Nơi cấp: .....

2. Ông (bà):..... Nghề nghiệp: .....

Địa chỉ: .....

Giấy Chứng minh nhân dân số: ..... Ngày cấp: .....

Nơi cấp:.....

Những phương tiện vận tải, đồ vật vi phạm hành chính bị phát hiện gồm:

| TT | Tên tang vật, phương tiện | ĐV tính | Số lượng | Chủng loại, nhãn hiệu, xuất xứ, tình trạng phương tiện, đồ vật | Ghi chú |
|----|---------------------------|---------|----------|--|---------|
|    |                           |         |          |  |         |
|    |                           |         |          |  |         |
|    |                           |         |          |  |         |

Việc khám phương tiện vận tải, đồ vật theo thủ tục hành chính kết thúc hồi ..... giờ..... ngày... .. tháng..... năm .....

Biên bản được lập thành hai bản có nội dung và giá trị như nhau, chủ phương tiện vận tải, đồ vật/người điều khiển phương tiện vận tải được giao một bản, một bản lưu cơ quan lập biên bản.

Biên bản gồm ..... trang, được người vi phạm, người làm chứng, người lập biên bản ký xác nhận vào từng trang.

Sau khi đọc lại biên bản, những người có mặt đồng ý về nội dung biên bản, không có ý kiến gì khác và cùng ký vào biên bản hoặc có ý kiến khác như sau:



Ý kiến bổ sung khác (nếu có): .....

.....

.....

.....

**NGƯỜI QUYẾT ĐỊNH KHÁM**  
*(Ký, ghi rõ họ tên)*

**CHỦ PHƯƠNG TIỆN VẬN TẢI, ĐỒ  
VẬT HOẶC NGƯỜI ĐIỀU KHIỂN  
PHƯƠNG TIỆN**  
*(Ký, ghi rõ họ tên)*

**NGƯỜI THAM GIA KHÁM**  
*(Ký, ghi rõ họ tên)*

**NGƯỜI CHỨNG KIẾN**  
*(Ký, ghi rõ họ tên)*

**NGƯỜI LẬP BIÊN BẢN**  
*(Ký, ghi rõ họ tên)*

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN  
TÊN CƠ QUAN LẬP BIÊN BẢN

Mẫu biên bản số 03  
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: ...../BB-VPHC

....., ngày ... tháng ... năm ...

### BIÊN BẢN

Vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Hôm nay, hồi .....giờ .....ngày ..... tháng ..... năm.... tại .....

Chúng tôi gồm:

1. Ông (bà): .....Chức vụ: .....

2. Ông (bà): .....Chức vụ: .....

3. Ông (bà): .....Chức vụ: .....

Với sự chứng kiến của:

1. Ông (bà):.....Nghề nghiệp: .....

Địa chỉ: .....

Giấy Chứng minh nhân dân số:.....Ngày cấp: .....

Nơi cấp:.....

2. Ông (bà):.....Nghề nghiệp: .....

Địa chỉ: .....

Giấy Chứng minh nhân dân số: .....Ngày cấp: .....

Nơi cấp: .....

Tiến hành lập biên bản vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với:

Ông (bà)/tổ chức: .....

Nghề nghiệp (lĩnh vực hoạt động): .....

Địa chỉ: .....

Giấy chứng minh nhân dân/Quyết định thành lập hoặc ĐKKD số:

..... Ngày cấp: ..... Nơi cấp: .....

Đã có hành vi vi phạm hành chính như sau:.....

<sup>1</sup> Nếu có nhiều hành vi vi phạm thì ghi cụ thể từng hành vi.

Các hành vi trên đã vi phạm vào Điểm ..... Khoản ..... Điều .....  
Nghị định số ..... của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính  
trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Người bị thiệt hại/tổ chức bị thiệt hại (nếu có):

1. Ông (bà)/tổ chức:.....  
Địa chỉ:.....

Giấy Chứng minh nhân dân/Quyết định thành lập hoặc ĐKKD số:.....  
Ngày cấp:..... Nơi cấp:.....

2. Ông (bà)/tổ chức:.....  
Địa chỉ:.....

Giấy Chứng minh nhân dân/Quyết định thành lập hoặc ĐKKD số:.....  
Ngày cấp:..... Nơi cấp:.....

Ý kiến trình bày của người vi phạm hành chính/đại diện tổ chức vi phạm  
hành chính: .....

.....  
.....

Ý kiến trình bày của người làm chứng: .....

.....  
.....

Ý kiến trình bày của người bị thiệt hại/đại diện tổ chức bị thiệt hại do vi  
phạm hành chính gây ra (nếu có): .....

.....  
.....

Ý kiến của người có thẩm quyền:.....

Yêu cầu ông (bà)/tổ chức: ..... đình chỉ  
ngay các hành vi vi phạm.

Các biện pháp ngăn chặn vi phạm hành chính được áp dụng gồm:.....

.....  
.....

Chúng tôi tạm giữ những giấy tờ sau:.....

.....  
.....

Yêu cầu ông (bà)/đại diện tổ chức vi phạm có mặt tại ..... lúc  
..... giờ ..... ngày ..... tháng ..... năm ..... để giải quyết vụ vi phạm.

Biên bản được lập thành ..... bản có nội dung và giá trị như nhau  
và được giao cho người vi phạm/đại diện tổ chức vi phạm một bản, một bản  
gửi báo cáo người có thẩm quyền xử phạt và .....

Sau khi đọc lại biên bản, những người có mặt đồng ý về nội dung biên  
bản, không có ý kiến gì khác và cùng ký vào biên bản hoặc có ý kiến khác  
như sau:

Ý kiến bổ sung khác (nếu có): .....

Biên bản này gồm ..... trang, được những người có mặt cùng ký xác  
nhận vào từng trang.

**NGƯỜI VI PHẠM**  
**(HOẶC ĐẠI DIỆN TỔ CHỨC VI PHẠM)**  
*(Ký, ghi rõ họ tên)<sup>2</sup>*

**NGƯỜI BỊ THIẾT HẠI (nếu có)**  
**(HOẶC TỔ CHỨC BỊ THIẾT HẠI)**  
*(Ký, ghi rõ họ tên)*

**NGƯỜI LÀM CHỨNG**  
*(Ký, ghi rõ họ tên)*

**ĐẠI DIỆN CHÍNH QUYỀN (nếu có)**  
*(Ký, ghi rõ họ tên)*

**NGƯỜI LẬP BIÊN BẢN**  
*(Ký, ghi rõ họ tên)*

<sup>2</sup> Nếu không ký, ghi rõ lý do người vi phạm/đại diện tổ chức vi phạm không ký biên bản.

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN  
TÊN CƠ QUAN LẬP BIÊN BẢN

Số: ...../BB-TTTVPT

Mẫu biên bản số 04  
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày ... tháng ... năm ...

### BIÊN BẢN

**Tịch thu tang vật, phương tiện vi phạm hành chính  
trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

Căn cứ Pháp lệnh xử lý vi phạm hành chính ngày 02 tháng 7 năm 2002;

Căn cứ Pháp lệnh sửa đổi, bổ sung một số điều của Pháp lệnh xử lý vi phạm hành chính ngày 02 tháng 4 năm 2008;

Căn cứ Quyết định xử phạt vi phạm hành chính/Quyết định tịch thu tang vật, phương tiện vi phạm hành chính số..... ngày ... tháng ... năm ..... của..... về .....

Căn cứ Biên bản tạm giữ tang vật, phương tiện vi phạm hành chính số.... ngày .... tháng ... năm ..... của.....

Hôm nay, hồi ..... giờ ..... ngày ... tháng ... năm ..... tại .....

Chúng tôi gồm:

1. Ông (bà): ..... Chức vụ: .....

2. Ông (bà): ..... Chức vụ: .....

Bên vi phạm hành chính là:

Ông (bà)/tổ chức: .....

Nghề nghiệp (lĩnh vực hoạt động): .....

Địa chỉ: .....

Giấy chứng minh nhân dân/QĐ thành lập hoặc ĐKKD số: .....

Ngày cấp:..... Nơi cấp: .....

Với sự chứng kiến của:

1. Ông (bà):..... Nghề nghiệp: .....

Địa chỉ: .....

Giấy Chứng minh nhân dân số: ..... Ngày cấp: .....

Nơi cấp:.....

<sup>1</sup> Nếu là tổ chức ghi họ tên, chức vụ người đại diện cho tổ chức.

2. Ông (bà):..... Nghề nghiệp:.....  
 Địa chỉ:.....  
 Giấy Chứng minh nhân dân số: ..... Ngày cấp: .....  
 Nơi cấp:.....  
 Tiến hành lập biên bản tịch thu tang vật, phương tiện vi phạm hành chính gồm:

| TT | Tên tang vật, phương tiện | ĐV tính | Số lượng | Chủng loại, nhãn hiệu, xuất xứ, tình trạng tang vật, phương tiện | Ghi chú |
|----|---------------------------|---------|----------|--|---------|
|    |                           |         |          |  |         |
|    |                           |         |          |  |         |
|    |                           |         |          |  |         |

Ngoài những tang vật, phương tiện bị tịch thu nêu trên, chúng tôi không thu giữ thêm bất kỳ thứ gì khác.

Biên bản được lập thành hai bản có nội dung và giá trị như nhau và được giao cho cá nhân/đại diện tổ chức vi phạm một bản, cơ quan lập biên bản một bản.

Biên bản gồm ..... trang, được cá nhân/đại diện tổ chức vi phạm, người làm chứng, người lập biên bản ký xác nhận vào từng trang.

Sau khi đọc lại biên bản, những người có mặt đồng ý về nội dung biên bản, không có ý kiến gì khác và cùng ký vào biên bản hoặc có ý kiến khác như sau:

Ý kiến bổ sung khác (nếu có): .....

**NGƯỜI VI PHẠM**  
**(HOẶC ĐẠI DIỆN TỔ CHỨC VI PHẠM)**  
*(Ký, ghi rõ họ tên)*

**NGƯỜI LẬP BIÊN BẢN**  
*(Ký, ghi rõ họ tên)*

**NGƯỜI CÓ THẨM QUYỀN XỬ PHẠT**  
*(Ký, ghi rõ họ tên)*

**NGƯỜI LÀM CHỨNG**  
*(Ký, ghi rõ họ tên)*

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN  
TÊN CƠ QUAN LẬP BIÊN BẢN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: ...../BB-BGTVPT

....., ngày ... tháng ... năm ...

**BIÊN BẢN**

**Bàn giao tang vật, phương tiện  
vi phạm hành chính sang cơ quan chức năng**

Căn cứ Quyết định xử phạt vi phạm hành chính số..... ngày .....  
tháng.....năm.....của.....về .....

Căn cứ Biên bản tịch thu tang vật, phương tiện vi phạm hành chính  
số.....ngày...tháng.....năm.....của .....

Hôm nay, hồi.....giờ.....ngày.....tháng.....năm.....  
tại .....

Chúng tôi gồm:

Đại diện bên giao:

1. Ông (bà): .....Chức vụ: .....

Đơn vị: .....

2. Ông (bà): .....Chức vụ: .....

Đơn vị: .....

3. Ông (bà): .....Chức vụ: .....

Đơn vị: .....

Đại diện bên nhận:

1. Ông (bà): .....Chức vụ: .....

Đơn vị: .....

2. Ông (bà) .....Chức vụ: .....

Đơn vị: .....

3. Ông (bà): .....Chức vụ: .....

Đơn vị: .....

Tiến hành bàn giao tang vật, phương tiện vi phạm hành chính gồm:

| TT | Tên tang vật, phương tiện | ĐV tính | Số lượng | Chủng loại, nhãn hiệu, xuất xứ, tình trạng tang vật, phương tiện | Ghi chú |
|----|---------------------------|---------|----------|--|---------|
|    |                           |         |          |  |         |
|    |                           |         |          |  |         |
|    |                           |         |          |  |         |

Các ý kiến của bên nhận (nếu có): .....

.....

.....

Hai bên đã giao nhận đầy đủ tang vật, phương tiện vi phạm nói trên. Việc giao nhận kết thúc hồi ... giờ ..... ngày ..... tháng ..... năm .....

Sau khi đọc lại biên bản, những người có mặt đồng ý về nội dung biên bản, không có ý kiến gì khác và cùng ký vào biên bản.

Biên bản được lập thành hai bản, mỗi bên giữ một bản.

Biên bản gồm ..... trang, được đại diện bên nhận và đại diện bên giao ký xác nhận vào từng trang.

**ĐẠI DIỆN BÊN NHẬN**  
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

**ĐẠI DIỆN BÊN GIAO**  
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN  
TÊN CƠ QUAN LẬP BIÊN BẢN

Số: ...../BB-BGHSTVPT

Mẫu biên bản số 06  
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày ... tháng ... năm ...

**BIÊN BẢN**  
**Bàn giao hồ sơ, tang vật, phương tiện**  
**vi phạm hành chính sang cơ quan điều tra**

Căn cứ Quyết định số..... ngày.....tháng ..... năm .....  
của..... về việc chuyển hồ sơ vi phạm hành  
chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sang cơ quan điều tra;

Hôm nay, hồi ..... giờ ....., ngày ..... tháng ..... năm .....  
tại .....

Chúng tôi gồm:

Đại diện bên giao:

1. Ông (bà): ..... Chức vụ: .....

Đơn vị: .....

2. Ông (bà): ..... Chức vụ: .....

Đơn vị: .....

Đại diện bên nhận:

1. Ông (bà): ..... Chức vụ: .....

Đơn vị: .....

2. Ông (bà): ..... Chức vụ: .....

Đơn vị: .....

Tiến hành bàn giao hồ sơ, tang vật, phương tiện vi phạm hành chính bao gồm:

| TT | Tên tài liệu,<br>tang vật,<br>phương tiện | ĐV<br>tính | Số<br>lượng | Chủng loại, nhãn hiệu,<br>xuất xứ, tình trạng tài<br>liệu, tang vật, phương tiện | Ghi chú |
|----|---|------------|-------------|--|---------|
|    |   |            |             |  |         |
|    |   |            |             |  |         |
|    |   |            |             |  |         |

Các ý kiến của bên nhận: .....

.....

.....

Hai bên đã giao nhận đầy đủ hồ sơ, tang vật, phương tiện vi phạm nói trên. Việc giao nhận kết thúc hồi ... giờ ..... ngày ..... tháng ..... năm .....

Sau khi đọc lại biên bản, những người có mặt đồng ý về nội dung biên bản, không có ý kiến gì khác và cùng ký vào biên bản. Biên bản được lập thành hai bản, mỗi bên giữ một bản.

Biên bản gồm ..... trang, được đại diện bên nhận và đại diện bên giao ký xác nhận vào từng trang.

**ĐẠI DIỆN BÊN NHẬN**  
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

**ĐẠI DIỆN BÊN GIAO**  
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN  
TÊN CƠ QUAN LẬP BIÊN BẢN

Mẫu biên bản số 07  
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: ...../BB-NPTVPT

....., ngày ... tháng ... năm ...

**BIÊN BẢN**

**Niêm phong/mở niêm phong tài liệu, tang vật, phương tiện**

Hôm nay, hồi.....giờ....., ngày.....tháng.....năm .....  
tại .....

Chúng tôi gồm:

Đại diện Cơ quan lập biên bản:

1. Ông (bà): .....Chức vụ: .....

2. Ông (bà): .....Chức vụ: .....

Đại diện tổ chức, cá nhân là chủ sở hữu tài liệu, tang vật, phương tiện:

1. Ông (bà): .....Chức vụ: .....

Địa chỉ: .....

Giấy chứng minh nhân dân số: ..... Ngày cấp:.....

Nơi cấp:.....

2. Ông (bà): .....Chức vụ: .....

Địa chỉ: .....

Giấy chứng minh nhân dân số: ..... Ngày cấp:.....

Nơi cấp:.....

Với sự chứng kiến của:

1. Ông (bà): .....Chức vụ: .....

Địa chỉ: .....

Giấy chứng minh nhân dân số: ..... Ngày cấp:.....

Nơi cấp:.....

Tiến hành niêm phong/mở niêm phong tài liệu, tang vật, phương tiện liên  
quan gồm: .....

.....

.....

(Trường hợp mở niêm phong phải ghi cụ thể tình trạng của niêm phong trước khi mở).

Sau khi đọc lại biên bản, những người có mặt đồng ý về nội dung biên bản, không có ý kiến gì khác và cùng ký vào biên bản.

Biên bản được lập thành hai bản có nội dung và giá trị như nhau, đại diện tổ chức, cá nhân là chủ sở hữu tài liệu, tang vật, phương tiện giữ một bản, một bản lưu cơ quan lập biên bản.

**ĐẠI DIỆN TỔ CHỨC, CÁ NHÂN**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI NIÊM PHONG  
HOẶC MỞ NIÊM PHONG**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI LÀM CHỨNG**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN  
TÊN CƠ QUAN LẬP BIÊN BẢN

Mẫu biên bản số 08  
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: ...../BB-KKTS

....., ngày ... tháng ... năm...

**BIÊN BẢN**  
**Kiểm kê tài sản**

Căn cứ Quyết định số.....ngày....tháng.....năm.....  
của ..... về việc kiểm kê tài sản.

Hôm nay, hồi ..... giờ ....., ngày ... tháng ..... năm.....

tại .....

Chúng tôi gồm:

Đại diện Cơ quan lập biên bản:

1. Ông (bà): ..... Chức vụ: .....

2. Ông (bà): ..... Chức vụ: .....

Đại diện tổ chức, cá nhân có tài sản bị kiểm kê:

1. Ông (bà): ..... Chức vụ: .....

Địa chỉ: .....

Giấy chứng minh nhân dân số: ..... Ngày cấp:.....

Nơi cấp:.....

2. Ông (bà): ..... Chức vụ: .....

Địa chỉ: .....

Giấy chứng minh nhân dân số: ..... Ngày cấp:.....

Nơi cấp:.....

Với sự chứng kiến của:

Ông (bà): ..... Chức vụ: .....

Địa chỉ: .....

Giấy chứng minh nhân dân số: ..... Ngày cấp:.....

Nơi cấp:.....

Tiến hành kiểm kê tài sản gồm: .....

.....

.....

(Ghi rõ tên, số lượng, tình trạng tài sản).

Việc kiểm kê kết thúc vào hồi ..... giờ ..... ngày ..... tháng ..... năm .....

Sau khi đọc lại biên bản, những người có mặt đồng ý về nội dung biên bản, không có ý kiến gì khác và cùng ký vào biên bản.

Biên bản được lập thành hai bản có nội dung và giá trị như nhau, đại diện tổ chức, cá nhân có tài sản bị kiểm kê giữ một bản, một bản lưu cơ quan lập biên bản.

**ĐẠI DIỆN TỔ CHỨC, CÁ NHÂN**

*(Ký, ghi rõ họ tên)*

**ĐẠI DIỆN CƠ QUAN LẬP BIÊN BẢN**

*(Ký, ghi rõ họ tên)*

**NGƯỜI CHỨNG KIẾN**

*(Ký, ghi rõ họ tên)*

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN  
TÊN CƠ QUAN LẬP BIÊN BẢN

Số: ...../BB-THTVPT

Mẫu biên bản số 09  
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày ... tháng ... năm ...

**BIÊN BẢN**

**Tiêu hủy tang vật, phương tiện vi phạm hành chính**

Căn cứ Khoản 2 Điều 61 Pháp lệnh xử lý vi phạm hành chính ngày 02 tháng 7 năm 2002;

Căn cứ Quyết định xử phạt vi phạm hành chính số ...../QĐ-XPVP ngày ..... tháng ..... năm .....

Hôm nay, vào hồi..... giờ..... ngày.....tháng.....năm..... tại.....

Hội đồng tiêu hủy tang vật, phương tiện vi phạm hành chính gồm:

1. Ông (bà):.....Chức danh: .....

Đại diện đơn vị: .....

2. Ông (bà):.....Chức danh: .....

Đại diện đơn vị: .....

3. Ông (bà):.....Chức danh: .....

Đại diện đơn vị: .....

4. Ông (bà):.....Chức danh: .....

Đại diện đơn vị: .....

5. Ông (bà):.....Chức danh: .....

Đại diện đơn vị: .....

6. Ông (bà):.....Chức danh: .....

Đại diện đơn vị: .....

Tiến hành tiêu hủy các tang vật, phương tiện vi phạm hành chính sau đây:

| TT | Tên tang vật, phương tiện | ĐV tính | Số lượng | Chủng loại, nhãn hiệu, xuất xứ, tình trạng tang vật, phương tiện | Ghi chú |
|----|---------------------------|---------|----------|--|---------|
|    |                           |         |          |  |         |
|    |                           |         |          |  |         |
|    |                           |         |          |  |         |

Hình thức tiêu hủy: .....

Quá trình tiêu hủy có sự chứng kiến của<sup>1</sup>:

Ông (bà): ..... Chức vụ: .....

Địa chỉ: .....

Giấy chứng minh nhân dân số: ..... Ngày cấp: .....

Nơi cấp: .....

Việc tiêu hủy tang vật, phương tiện vi phạm hành chính kết thúc vào hồi ..... giờ ..... ngày ..... tháng ..... năm .....

Biên bản này được lập thành ..... bản, cơ quan giải quyết giữ 01 bản.

Những người ký tên dưới đây đã được nghe đọc lại và nhất trí với toàn bộ nội dung biên bản.

Biên bản này gồm ..... trang, được người làm chứng và các thành viên Hội đồng ký xác nhận vào từng trang.

**NGƯỜI LÀM CHỨNG**

(Ký, ghi rõ họ tên)

**CÁC THÀNH VIÊN HỘI ĐỒNG<sup>2</sup>**

(Ký, ghi rõ họ tên)

<sup>1</sup> Ghi rõ họ tên, địa chỉ, nghề nghiệp người làm chứng. Nếu có đại diện của chính quyền phải ghi rõ họ tên chức vụ.

<sup>2</sup> Từng thành viên hội đồng ký và ghi rõ họ tên.



TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN  
TÊN CƠ QUAN RA QUYẾT ĐỊNH

Mẫu quyết định số 01  
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: ...../QĐ-TGTVPT

....., ngày ... tháng ... năm ...

**QUYẾT ĐỊNH**

**Tạm giữ tang vật, phương tiện vi phạm hành chính  
trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

Căn cứ Điều 46 Pháp lệnh xử lý vi phạm hành chính ngày 02 tháng 7 năm 2002;

Căn cứ Pháp lệnh sửa đổi, bổ sung một số điều của Pháp lệnh xử lý vi phạm hành chính ngày 02 tháng 4 năm 2008;

Căn cứ Điều ..... Nghị định số..... của Chính phủ quy định .....

Tôi:..... Chức vụ: .....

Đơn vị công tác:.....

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Tạm giữ các tang vật, phương tiện vi phạm hành chính của:

- Ông (bà)/tổ chức:.....<sup>1</sup>

- Nghề nghiệp/lĩnh vực hoạt động: .....

- Địa chỉ: .....

- Giấy chứng minh nhân dân/Quyết định thành lập hoặc ĐKKD số:

..... Ngày cấp: ..... Nơi cấp:.....

Lý do:

Đã có hành vi vi phạm hành chính: .....

.....<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Nếu là tổ chức ghi họ tên, chức vụ người đại diện cho tổ chức.

<sup>2</sup> Nếu có nhiều hành vi vi phạm thì ghi cụ thể từng hành vi.

Quy định tại Điểm .... Khoản ... Điều ..... Nghị định số .....  
của Chính phủ .....

Việc tạm giữ tang vật, phương tiện vi phạm hành chính được lập thành biên bản (kèm theo Quyết định này).

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Quyết định này được gửi cho:

1. Ông (bà)/tổ chức: ..... để chấp hành.

2.....

Quyết định này gồm ..... trang, được đóng dấu giáp lai giữa các trang.

**NGƯỜI RA QUYẾT ĐỊNH**  
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN  
TÊN CƠ QUAN RA QUYẾT ĐỊNH

Mẫu quyết định số 02  
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: ...../QĐ-XPHC

....., ngày ... tháng ... năm ...

### QUYẾT ĐỊNH

**Xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng bằng hình thức phạt tiền (Theo thủ tục đơn giản)**

Căn cứ Pháp lệnh xử lý vi phạm hành chính ngày 02 tháng 7 năm 2002;

Căn cứ Pháp lệnh sửa đổi, bổ sung một số điều của Pháp lệnh xử lý vi phạm hành chính ngày 02 tháng 4 năm 2008;

Căn cứ Điều .... Nghị định số ..... của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

Căn cứ Biên bản vi phạm hành chính số.....ngày.....tháng.....năm.....;

Xét hành vi vi phạm hành chính do ông (bà)/tổ chức: .....  
thực hiện tại Điểm .....

Tôi:.....Chức vụ: .....

Đơn vị công tác: .....

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1. Xử phạt vi phạm hành chính theo thủ tục đơn giản đối với:**

- Ông (bà)/tổ chức: .....<sup>1</sup>

- Nghề nghiệp/lĩnh vực hoạt động: .....

- Địa chỉ: .....

- Giấy chứng minh nhân dân/Quyết định thành lập hoặc ĐKKD số:

.....Ngày cấp: ..... Nơi cấp:.....

Bằng hình thức phạt tiền với mức phạt là: ..... đồng

(Ghi bằng chữ: .....) )

<sup>1</sup> Nếu là tổ chức ghi họ tên, chức vụ người đại diện cho tổ chức.

Lý do:

Đã có hành vi vi phạm hành chính: .....<sup>2</sup>

Hành vi của ông (bà)/tổ chức ..... đã vi phạm quy định tại Điểm .... Khoản ... Điều .... Nghị định số ..... của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

**Điều 2.** Ông (bà)/tổ chức: ..... phải nghiêm chỉnh chấp hành Quyết định xử phạt trong thời hạn mười ngày, kể từ ngày được giao Quyết định xử phạt.

Quá thời hạn này, nếu ông (bà)/tổ chức: ..... cố tình không chấp hành Quyết định xử phạt thì bị cưỡng chế thi hành và phải chịu mọi phí tổn cho việc tổ chức cưỡng chế.

Số tiền phạt phải nộp tại điểm thu tiền phạt là: ..... tại Kho bạc Nhà nước .....

Ông (bà)/tổ chức: ..... có quyền khiếu nại, khởi kiện đối với Quyết định này theo quy định của pháp luật. Việc khiếu nại, khởi kiện của ông (bà)/tổ chức không làm đình chỉ việc thi hành quyết định xử phạt.

**Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Quyết định này được giao cho:

1. Ông (bà)/tổ chức: ..... để chấp hành.

2. Kho bạc ..... để thu tiền phạt.

3. ....

Quyết định này gồm ..... trang, được đóng dấu giáp lai giữa các trang.

**NGƯỜI RA QUYẾT ĐỊNH**  
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

<sup>2</sup> Nếu có nhiều hành vi vi phạm thì ghi cụ thể từng hành vi.

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN  
TÊN CƠ QUAN RA QUYẾT ĐỊNH

Mẫu quyết định số 03  
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: ...../QĐ-XPFC

....., ngày ... tháng ... năm ...

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Xử phạt vi phạm hành chính**  
**trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**  
**bằng hình thức phạt cảnh cáo (Theo thủ tục đơn giản)**

Căn cứ Pháp lệnh xử lý vi phạm hành chính ngày 02 tháng 7 năm 2002;  
Căn cứ Pháp lệnh sửa đổi, bổ sung một số điều của Pháp lệnh xử lý vi phạm hành chính ngày 02 tháng 4 năm 2008;

Căn cứ Điều ..... Nghị định số ..... của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

Xét hành vi vi phạm hành chính do ông (bà)/tổ chức .....  
..... thực hiện tại Điểm: .....

Tôi: ..... Chức vụ: .....

Đơn vị công tác: .....

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1. Xử phạt cảnh cáo theo thủ tục đơn giản đối với:**

- Ông (bà)/tổ chức: .....<sup>1</sup>
- Nghề nghiệp/lĩnh vực hoạt động: .....
- Địa chỉ: .....
- Giấy chứng minh nhân dân/Quyết định thành lập hoặc ĐKKD số: .....
- ..... Ngày cấp: ..... Nơi cấp:.....

Lý do:

Đã có hành vi vi phạm hành chính: .....  
.....  
.....  
.....<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Nếu là tổ chức ghi họ tên, chức vụ người đại diện cho tổ chức.  
<sup>2</sup> Nếu có nhiều hành vi vi phạm thì ghi cụ thể từng hành vi.

Quy định tại Điều ..... Khoản ..... Điều ..... Nghị định số .....  
của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ  
quyền lợi người tiêu dùng.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Quyết định này được gửi cho:

1. Ông (bà)/tổ chức: ..... để chấp hành.

2. ....

Quyết định này gồm ..... trang, được đóng dấu giáp lai giữa các trang.

**NGƯỜI RA QUYẾT ĐỊNH**  
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN  
TÊN CƠ QUAN RA QUYẾT ĐỊNH

Mẫu quyết định số 04  
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: ...../QĐ-XPHC

....., ngày ... tháng ... năm ...

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Xử phạt vi phạm hành chính**  
**trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

Căn cứ Pháp lệnh xử lý vi phạm hành chính ngày 02 tháng 7 năm 2002;

Căn cứ Pháp lệnh sửa đổi, bổ sung một số điều của Pháp lệnh xử lý vi phạm hành chính ngày 02 tháng 4 năm 2008;

Căn cứ Điều .... Nghị định số ..... của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

Căn cứ Biên bản vi phạm hành chính số ..... ngày .....

Xét hành vi vi phạm hành chính do ông (bà)/tổ chức: .....

..... thực hiện tại:.....;

Tôi: ..... Chức vụ: .....

Đơn vị công tác: .....

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1. Xử phạt vi phạm hành chính đối với:**

- Ông (bà)/tổ chức: .....<sup>1</sup>

- Nghề nghiệp/lĩnh vực hoạt động: .....

- Địa chỉ: .....

- Giấy chứng minh nhân dân/Quyết định thành lập hoặc ĐKKD số:

..... Ngày cấp: ..... Nơi cấp:.....

Với các hình thức sau:

1. Hình thức xử phạt chính:

Cảnh cáo/phạt tiền với mức phạt là ..... đồng

(bằng chữ: .....) )

<sup>1</sup> Nếu là tổ chức ghi họ tên, chức vụ người đại diện cho tổ chức.

2. Hình thức xử phạt bổ sung (nếu có):

a) Tước quyền sử dụng giấy phép/Chứng chỉ hành nghề: .....

b) Tịch thu tang vật, phương tiện được sử dụng để vi phạm hành chính  
bao gồm: .....

3. Các biện pháp khắc phục hậu quả (nếu có): .....

Lý do:

Đã có hành vi vi phạm hành chính: .....

Hành vi của ông (bà)/tổ chức ..... đã vi phạm quy định  
tại Điểm ... Khoản.... Điều ..... Nghị định số ..... của Chính phủ quy định  
xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

**Điều 2.** Ông (bà)/tổ chức: ..... phải nghiêm chỉnh  
chấp hành Quyết định xử phạt trong thời hạn mười ngày, kể từ ngày được  
giao Quyết định xử phạt.

Quá thời hạn này, nếu ông (bà)/tổ chức: ..... có tình không  
chấp hành Quyết định xử phạt thì bị cưỡng chế thi hành và phải chịu mọi phí  
tồn cho việc tổ chức cưỡng chế.

Số tiền phạt phải nộp tại điểm thu tiền phạt là: ..... tại Kho  
bạc Nhà nước .....

Ông (bà)/tổ chức: ..... có quyền khiếu nại, khởi  
kiện đối với Quyết định này theo quy định của pháp luật. Việc khiếu nại, khởi  
kiện của ông (bà)/tổ chức không làm đình chỉ việc thi hành quyết định xử phạt.

**Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Quyết định này được giao cho:

1. Ông (bà)/tổ chức: ..... để chấp hành.

2. Kho bạc ..... để thu tiền phạt.

3.....

Quyết định này gồm ..... trang, được đóng dấu giáp lai giữa các trang.

**NGƯỜI RA QUYẾT ĐỊNH**

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

<sup>2</sup> Nếu có nhiều hành vi vi phạm thì ghi cụ thể từng hành vi.



TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN  
TÊN CƠ QUAN RA QUYẾT ĐỊNH

Mẫu quyết định số 05  
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: ...../QĐ-TLTVPT

....., ngày ... tháng ... năm ...

**QUYẾT ĐỊNH**

**Trả lại tang vật, phương tiện vi phạm hành chính  
trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

Căn cứ Pháp lệnh xử lý vi phạm hành chính ngày 02 tháng 7 năm 2002;  
Căn cứ Pháp lệnh sửa đổi, bổ sung một số điều của Pháp lệnh xử lý vi phạm hành chính ngày 02 tháng 4 năm 2008;

Căn cứ Điều ..... Nghị định số ..... của Chính phủ quy định về.....<sup>1</sup>

Căn cứ: .....

Tôi: ..... Chức vụ: .....

Đơn vị công tác: .....

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1. Trả lại tang vật, phương tiện vi phạm hành chính cho:**

- Ông (bà)/tổ chức: .....<sup>2</sup>

- Nghề nghiệp/lĩnh vực hoạt động: .....

- Địa chỉ: .....

- Giấy chứng minh nhân dân/Quyết định thành lập hoặc ĐKKD số:

..... Ngày cấp: ..... Nơi cấp:.....

Lý do:

.....  
.....  
.....

<sup>1</sup> Ghi cụ thể Điều của Nghị định nào quy định thẩm quyền của người ra quyết định.

<sup>2</sup> Nếu là tổ chức ghi họ tên, chức vụ người đại diện cho tổ chức.

Tang vật, phương tiện vi phạm hành chính được trả lại gồm:

.....

.....

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Quyết định này được gửi cho:

1. Ông (bà)/tổ chức: ..... để thực hiện.
2. Ông (bà)/tổ chức: ..... để biết.
3. Ông (bà)/tổ chức: .....

**NGƯỜI RA QUYẾT ĐỊNH**  
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN  
TÊN CƠ QUAN RA QUYẾT ĐỊNH

Số: ...../QĐ-TTTVPT

Mẫu quyết định số 06  
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày ... tháng ... năm ...

### QUYẾT ĐỊNH

**Tịch thu tang vật, phương tiện vi phạm hành chính  
trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

Căn cứ Điều 35 Nghị định số 128/2008/NĐ-CP ngày 16 tháng 12 năm 2008 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Pháp lệnh xử lý vi phạm hành chính năm 2002 và Pháp lệnh sửa đổi, bổ sung một số điều của Pháp lệnh xử lý vi phạm hành chính năm 2008;

Căn cứ Điều 11 Nghị định số 70/2006/NĐ-CP ngày 24 tháng 7 năm 2006 của Chính phủ quy định việc quản lý tang vật, phương tiện bị tạm giữ theo thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định xử phạt vi phạm hành chính số ..... ngày ..... tháng ..... năm.....của .....

Tôi: ..... Chức vụ: .....

Đơn vị công tác: .....

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Tịch thu các tang vật, phương tiện vi phạm hành chính bao gồm:

| TT | Tên tang vật, phương tiện | ĐV tính | Số lượng | Chủng loại, nhãn hiệu, xuất xứ, tình trạng tang vật, phương tiện | Ghi chú |
|----|---------------------------|---------|----------|--|---------|
|    |                           |         |          |  |         |
|    |                           |         |          |  |         |
|    |                           |         |          |  |         |

Vì không xác định được chủ sở hữu/người quản lý/người sử dụng hợp pháp hoặc những người này không đến nhận.

Việc tịch thu tang vật, phương tiện vi phạm hành chính được lập thành biên bản (kèm theo Quyết định này).

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Quyết định này được gửi cho cơ quan tài chính có thẩm quyền hoặc Trung tâm dịch vụ bán đấu giá hoặc Kho bạc Nhà nước.

Quyết định này gồm .....trang, được đóng dấu giáp lai giữa các trang.

**NGƯỜI RA QUYẾT ĐỊNH**  
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)