

国会

ベトナム社会主義共和国
独立—自由—幸福

法律 No：59/2010/QH12

ハノイ、2010年11月17日

消費者権利保護法

議決 No 51/2001/QH10 の規定に従って改正されたベトナム社会主義共和国の憲法 1992 年に基づいて、国会は「消費者権利保護法」を公布する。

第1章

一般規定

第1条 適用範囲

この法律は消費者の権利及び義務、消費者に対して商品・サービスを販売・提供する組織・個人の責任、消費者保護に関わる社会的組織の責任、消費者と商品・サービスを販売・提供する組織・個人間の争議解決、消費者権利保護における国家管理機関の責任について規定する。

第2条 適用対象

この法律はベトナム領土における消費者、商品・サービスを販売・提供する組織・個人、消費者権利保護活動に関する機関・組織・個人に適用される。

第3条 用語説明

この法律に使用する以下の用語は次のように解釈する。

1. *消費者*とは個人・家族・組織であり、消費・生活目的で商品・サービスを購入・利用する者である。

2. *商品・サービスを販売・提供する組織・個人*とは以下の対象で、利益の獲得を目的とし、商品の製造から販売までの投資、またはサービス提供において一部あるいは全てを実施する組織・個人である。

a) 商業法に規定された商人

b) 営業登録が免除され、商業活動を独立で、継続的に行う個人

3. *欠陥商品*とは、以下に記載する現行の基準または規格に従って製造されたものを含め、消費者に対する安全性を欠き、消費者の生命・健康・財産に損害を及ぼす可能性がある商品である。

a) 仕様に則って大量生産された欠陥商品

b) 製造・加工・運送・保管における個別の欠陥商品

c) 使用方法において安全性が保たれない可能性がありながら、消費者へ十分な説明・警告がなされていない商品

4. *消費者ハラスメント*とは、商品・サービスおよび商品・サービスを販売・提供する組織・個人の紹介や契約の締結を目的として、消費者と直接または間接的に接触し、消費意欲のない消費者の仕事・生活を阻害したり悪影響を及ぼす行為。

5. *フォーム契約書*とは、商品・サービスを販売・提供する組織・個人が消費者と取引する上で作成する契約書である。

6. *取引一般条件*とは、商品・サービスを販売・提供する組織・個人が公開する消費者に適用する販売・サービス提供の規定・規則である。

7. *和解*とは第三者を通じて消費者及び商品・サービスを販売・提供する組織・個人間の争議を解決することである。

第4条 消費者権利保護原則

1. 消費者の権利保護は政府及び社会全体の共同責任である。

2. 消費者権利は遵守され、法律の規定に従って保護される。

3. 消費者の権利保護は、法律に従って迅速に、公平に、明確に行われなければならない。

4. 消費者の権利保護活動は、国家の利益、商品・サービスを販売・提供する組織・個人及びその他の組織・個人の合法的な権利・利益を侵害してはならない。

第5条 消費者権利保護における政府の政策

1. 組織・個人が消費者の権利保護活動へ積極的に参加する環境を作る。

2. 組織・個人が先進技術を適用・開発し、安全で品質が保証できる商品・サービスを製造・提供することを奨励する。

3. 商品・サービスを販売・提供する組織・個人の法律遵守を全体的に常時管理・監査する。

4. 消費者の権利保護活動を行う機関・組織の施設整備、人材育成の向上を目指して資力・人材を公募し、消費者へのコンサルティング・サポート・宣伝・情報提供の活動を常時向上させる。
5. 消費者権利保護におけるグローバル化・国際協力を拡大し、情報・経験の交流を向上させる。

第6条 消費者情報の保護

1. 国家権限機関からの要請がある場合を除き、消費者が取引、商品・サービスの購入・利用をする際の消費者情報は保護される。
2. 消費者情報を収集、使用、譲渡する場合、商品・サービスを販売・提供する組織・個人は以下の責任を果たさなければならない。
 - a) 消費者情報の収集・使用目的を事前に消費者へ明確に通知する。
 - b) 消費者の承認を得たうえで通知した目的通りに消費者情報を使用する。
 - c) 消費者情報を収集・使用・譲渡する際に、安全性・正確性を十分に確保する。
 - d) 情報の不正を発見した場合、自らまたは消費者がその情報をアップデート・修正できる方法を講ずる。
 - d) 法律が規定した場合を除き、消費者の承認がない限り、消費者情報を第三者へ譲渡してはならない。

第7条 営業登録が免除され、商業活動を独立で継続的に行う個人との取引における消費者権利保護

1. 政府はこの法律及び関連する他の法律の規定に基づいて営業登録が免除され、商業活動を独立で、継続的に行う個人との取引における消費者権利保護について詳細に規定する。
2. 村・区・市の人民委員会、市場・ショッピングセンター管理委員会は、この法律および政府の規定、地方の現状に基づいて、消費者の営業登録が免除され、商業活動を独立で、継続的に行う個人の商品・サービスを購入・利用する際の、品質・数量・衛生安全保護における具体的な方法を展開する。

第8条 消費者の権利

1. 商品・サービスを販売・提供する組織・個人との取引、商品・サービスの購入・利用において、生命・健康・財産及び他の合法的な権利・利益の安全性が保証される。
2. 商品・サービスを販売・提供する組織・個人、商品・サービスの取引内容、商品の原産地に関する正確な情報、取引に関する伝票・書類・資料及び消費者が購入・利用した商品・サービスに関する必要な情報の提供を十分に受けることが出来る。

3. 自分の実際の需要や現状に合わせて、商品・サービスおよび商品・サービスを販売・提供する組織・個人を選択し、商品・サービスを販売・提供する組織・個人との取引の有無、取引内容を決定する。

4. 価格、商品・サービスの質、サービススタイル、取引の形態、消費者及び商品・サービスを販売・提供する組織・個人との取引内容について、商品・サービスを販売・提供する組織・個人へ意見を出す。

5. 消費者権利保護に関する政策、法律の策定及び実施に参加する。

6. 受けた商品・サービスが、技術基準・規格、品質、数量、性能、機能、価格、または商品・サービスを販売・提供する組織・個人が公開、公示、広告あるいは誓約した内容と異なっている場合は賠償請求できる。

7. この法律及び関連する法律の規定に従って自分の権利を保護するために提訴、告訴、起訴または社会的組織へ提訴することが出来る。

8. 商品・サービスの消費におけるコンサルティング、サポート、情報提供を受けることが出来る。

第9条 消費者の義務

1. 受ける前に商品をチェックし、原産地の証明・環境へ負荷を与えない・社会の習慣及び道徳に反しない・自分及び他人の生命や健康に危害を及ぼさない商品・サービスを選択し、商品・サービスの取扱説明書の通りに実施する。

2. 市場に流通している商品・サービスの安全が保たれず消費者の生命・健康・財産に損害を及ぼすまたは損害を及ぼす恐れがある、商品・サービスを販売・提供する組織・個人の行為が消費者の合法的な権利・利益を侵害することを発見した場合は、関連する国家機関・組織・個人に通知する。

第10条 禁止される行為

1. 商品・サービスを販売・提供する組織・個人が広告活動を通して、以下の項目において消費者を騙す、誤解を与える不十分、不正確な情報を提供することは禁止される。

- a) 商品・サービスを販売・サービスする組織・個人が提供する商品・サービス

- b) 商品・サービスを販売・サービスする組織・個人の威信、販売・サービス提供能力

- c) 消費者及び商品・サービスを販売・提供する組織・個人との取引の内容、特徴

2. 消費意欲がない消費者に対し、商品・サービスを販売・提供する組織・個人が商品・サービス広告を通して2回以上ハラスメントを行ったり、消費者の仕事・生活の妨害や悪影響を与える行為。

3. 商品・サービスを販売・提供する組織・個人が以下の行為を通して消費者を強要する行為。

- a) 武力、脅迫または他の方法で消費者の生命・健康・名誉・威信・人格・財産に損害を及ぼす行為
- b) 消費者の困難な状況または天災・疫病を利用し、取引を強要する行為
4. 商品・サービスを販売・提供する組織・個人が民事行為能力を有しないまたは失った者に対して商業促進活動を行ったり、直接的取引を要請する。
5. 商品・サービスを販売・提供する組織・個人が消費者の事前承認がないまま、消費者へ販売・提供した商品・サービスの請求をする。
6. 消費者権利保護活動に参加する消費者・社会的組織や商品・サービスを販売・提供する組織・個人が消費者権利活動を利用し、国家の利益・他の組織・個人の合法的な利益を侵害する。
7. 商品・サービスを販売・提供する組織・個人が消費者の困難な状況または天災・疫病を利用し、品質保証できない商品・サービスを販売・提供する。
8. 組織・個人が品質保証できない商品・サービスを販売・提供し、消費者の生命・健康・財産に損害を及ぼす。

第11条 消費者権利保護の違反処理

1. 消費者権利保護の法律に違反した個人は、違反の性質、程度に見合った行政処分や刑事責任を負わなければならない。損害を及ぼした場合は、法律の規定に従って弁償しなければならない。
2. 消費者権利保護の法律に違反した組織は、違反の性質、程度に見合った行政処分を受ける。損害を及ぼした場合は、法律の規定に従って弁償しなければならない。
3. 職務、権限を利用して消費者権利保護の法律に違反した個人は、違反の性質、程度に見合った行政処分や刑事責任を負わなければならない。損害を及ぼした場合は、法律の規定に従って弁償しなければならない。
4. 政府は消費者の権利保護における違反の行政処分について詳細に規定する。

第2章

消費者に対して商品・サービスを販売・提供する組織・個人の責任

第12条 消費者に対して商品・サービスを販売・提供する組織・個人の商品・サービス情報を提供する責任

1. 法律の規定に従って商品のラベルを記入する。
2. 販売・サービス店、事務所において商品・サービスの価格を公に提示する。

3. 消費者の生命・健康・財産に悪影響を及ぼす可能性がある商品・サービスについて警告し、予防方法を告知する。
4. 商品の交換部品・付属品の供給についての情報を提供する。
5. 取扱証明書、保証付きの商品・サービスの場合に条件・期限・場所・手続きの情報を提供する。
6. 契約書フォーム、取引一般条件を事前に消費者へ正確に、十分に通知する。

第13条 消費者に対して商品・サービスの情報を第三者が提供する場合の責任

1. 商品・サービスを販売・提供する組織・個人が第三者を通して消費者へ情報を提供する場合、第三者は以下の責任を負わなければならない。
 - a) 提供する商品・サービスの正確な情報を十分に提供することを保証する。
 - b) 商品・サービスを販売・提供する組織・個人に対し、商品・サービスの情報が正確、かつ十分であることを証明する根拠の提供を要請する。
 - c) 商品・サービスにおける情報の正確性、十分性を法律に規定した全ての方法によりチェックをし、証明しなければならないが、情報が不正確・不十分であった場合は連帯責任を負わせる。
 - d) メディア及び広告に関する法律の規定を遵守する。
2. 商品・サービスを販売・提供する組織・個人がメディアを通して消費者へ情報を提供する場合、メディアの手段・メディアサービスサプライヤーは以下の責任を負わなければならない。
 - a) 本条第1項の規定を実施する。
 - b) 自分が管理する手段・サービスが消費者ハラスメントを目的として使用されることを予防する技術を開発・適用する。
 - c) 商品・サービスを販売・提供する組織・個人によってメディアの手段・メディアサービスサプライヤー

の管理する手段・サービスを使用することが消費者ハラスメントに繋がる可能性がある場合は、その使用を拒否する。

- d) 消費者または国家権限機関の要請に従って、商品・サービスを販売・提供する組織・個人が自分が管理する手段・サービスを消費者ハラスメントとして使用することを停止する。

第14条 消費者と締結する契約書

1. 消費者と締結する契約書の形態は民事に関する法律の規定に従って行われる。

2.消費者との契約を書面で締結する場合は、明確で分かりやすい契約書を作成しなければならない。

両側の協議によるかまたは法律が規定した場合を除き、消費者と締結する契約書の言語はベトナム語でなければならない。

3.消費者との契約を電子手段によって締結する場合は、商品・サービスを販売・提供する組織・個人は、締結前に消費者が契約書を全て読めるような環境を作らなければならない。

4. 政府は消費者と締結する契約書において他の形態について詳細に規定する。

第15条 消費者と締結した契約書についての説明

争議解決権限を有する組織・個人は、契約書の内容の解釈が各側によって違う場合、消費者を優先して解釈する。

第16条 消費者と締結した契約書の条項、取引一般条件の無効

1. 以下の場合は、消費者と締結した契約書の条項、取引一般条件が無効となる。

a) 法律の規定に従って消費者に対して商品・サービスを販売・提供する組織・個人の責任が排除される。

b) 消費者の提訴・起訴権が制限、排除される。

c) 消費者が、契約書に詳細な記述がない商品・サービスを購入・利用した場合、商品・サービスを販売・提供する組織・個人は、事前に承認した契約書の条件、または商品・サービスの販売・提供における規則・規定を一方的に変更させられる。

d) 商品・サービスを販売・提供する組織・個人が一方的に義務を果たさない消費者を確定した場合。

d) 商品・サービスを販売・提供する組織・個人によって、商品納品・サービス提供の時点で価格が設定または変更された場合。

e) 契約書の内容の解釈が各側によって違う場合、契約書の内容を商品・サービスを販売・提供する組織・個人だけによって解釈される

g) 商品・サービスを販売・提供する組織・個人が第三者を通して商品・サービスを販売・提供する場合、商品・サービスを販売・提供する組織・個人の責任が規定されていない。

h) 商品・サービスを販売・提供する組織・個人が自分の義務を果たさないのに対して、消費者は自分の義務を果たさなければならない。

i) 消費者の承認がなくても商品・サービスを販売・提供する組織・個人の権利・義務が第三者へ譲渡される。

2. 消費者と締結した契約書の条項、取引一般条件の無効の決定及び処理は民事法律の規定に従って実施される。

第17条 フォーム契約書の実施

1. フォーム契約書を締結する際、商品・サービスを販売・提供する組織・個人は消費者が契約書を理解する適切な期間を設けなければならない。

2. 商品・サービスを販売・提供する組織・個人は締結したフォーム契約書を契約書が無効になるまで保管しなければならない。消費者が保管する契約書が紛失したり、破れた場合は、商品・サービスを販売・提供する組織・個人が消費者へ契約書のコピーを提供しなければならない。

第18条 取引一般条件の実施

1. 取引一般条件を付する商品・サービスを販売・提供する組織・個人は、消費者との取引を実施する前に取引一般条件を公開しなければならない。

2. 取引一般条件は適用有効期間が明記され、消費者が読めるように取引場所の見やすい所に公示しなければならない。

第19条 フォーム契約書、取引一般条件の管理

1. 政府首相が公布した主要商品・サービスリストに記載される商品・サービスを販売・提供する組織・個人は、消費者権利保護の権限を有する国家管理機関にフォーム契約書、取引一般条件の登録を申請しなければならない。

2. フォーム契約書、取引一般条件が消費者の権利を侵害していることを発見した場合、消費者権利保護の権限を有する国家管理機関は、自らまたは消費者の要請によって商品・サービスを販売・提供する組織・個人に対してフォーム契約書、取引一般条件の削除または変更を要請できる。

3. 政府はこの条項の詳細について規定する。

第20条 取引証拠の提供責任

1. 商品・サービスを販売・提供する組織・個人は、法律の規定または消費者の要請に従って取引に関する伝票または書類、資料を消費者へ提供しなければならない。

2. 電子手段による取引の場合、商品・サービスを販売・提供する組織・個人は、本条第1項に規定した伝票・書類・資料を消費者が確認、ダウンロード、保存及び印刷できる環境を作らなければならない。

第21条 商品・部品・付属品の保証責任

商品・部品・付属品は各側との協議または法律の規定によって保証される。商品・部品・付属品が保証される場合、商品・サービスを販売・提供する組織・個人は以下の責任を負わなければならない。

1. 自分が提供する商品・部品・付属品の保証義務を十分に果たす。

2.保証期間を明記した保証書を消費者に渡す。保証期間は商品・部品・付属品各々に保証期限が設定される。商品を販売する組織・個人が商品・部品・付属品を交換した場合、その交換した商品・部品・付属品の保証期間は交換時点から計算される。

3.保証期間中、消費者へ類似する商品・部品・付属品を代替として提供したり、消費者が承認する他の解決方法を適用する。

4. 保証期間が過ぎても修理ができないまたは欠陥が改善されない場合は、類似する新品の商品・部品・付属品と交換するか、欠陥の商品・部品・付属品を回収し消費者へ返金する。

5. 保証期間中に商品・部品・付属品の保証を3度実施しても欠陥が改善されない場合は、類似する新品の商品・部品・付属品と交換するか、欠陥の商品・部品・付属品を回収し消費者へ返金する。

6. 修理代、商品・部品・付属品を保証の作業所まで及び保証の作業所から消費者の住所までの運送費用を負担する。

7. 他の組織・個人へ保証の実施を委託した場合でも、消費者に対して商品・部品・付属品の保証責任を負う。

第22条 欠陥商品の回収責任

欠陥商品を見つけた場合は、商品を製造・輸入した組織・個人は以下の責任を負わなければならない。

1. 市場における欠陥商品の流通を停止させるためにあらゆる可能な限りの方法を即時に適用する。

2. 流通している地域で欠陥商品が発生し、回収していることを最低限、新聞において連続5回、ラジオ・放送局において5日連続で以下の内容を公告する。

a) 回収しなければならない商品の詳細

b) 商品の回収理由及び欠陥商品によって起こる損害の警告

c) 商品回収の時間、場所、方法

d) 欠陥商品の改善の時間、方法

d) 商品回収中の消費者権利保護における必要な方法

3. 欠陥商品の回収を告知内容通りに実施し、回収において発生した全ての費用を負担する。

4. 回収完了後、欠陥商品の回収を実施した地域の消費者権利保護の権限を有する省レベルの国家管理機関へ結果を報告する。欠陥商品の回収が2省以上に亘って実施された場合は、その結果を消費者権利保護の権限を有する中央レベルの国家管理機関へ報告する。

第23条 欠陥商品による損害の賠償責任

1. 自分の提供した欠陥商品が消費者の生命・健康・財産に損害を与えた場合、本法律第24条の規定を除き、商品を販売する組織・個人が欠陥商品の発生を知らない、あるいは欠陥商品の発生の原因ではない場合も、その損害を賠償する責任を負う。

2. 本条第1項に規定した商品を販売する組織・個人とは以下の組織・個人である。

a) 商品を製造する組織・個人

b) 商品を輸入する組織・個人

c) 商標を商品に付けたり、商品を製造・輸入する組織・個人として認識できるラベル・商業表示を行う組織・個人

d) 本項の a、b、c に規定した損害の賠償責任を負う組織・個人を確定できない場合は、欠陥商品を消費者へ直接提供した組織・個人

3. 損害賠償は民事法律の規定に従って実施される。

第24条 欠陥商品による損害賠償責任の解除

消費者が商品を提供された時点での科学技術レベルでは欠陥商品を見ることができないと証明された場合、本法律第23条に規定した商品を販売する組織・個人は損害賠償の責任を解除される。

第25条 国家管理機関への消費者の権利保護要請

1. 商品・サービスを販売・提供する組織・個人が消費者権利保護法に違反し、国家および多くの消費者または社会の利益へ損害を与えた場合、消費者、社会的組織は直接または書面によって取引した地域の消費者権利保護の権限を有する県レベルの国家管理機関へ処分の要請をすることができる。

2. 消費者、社会的組織は、商品・サービスを販売・提供する組織・個人の違反行為に関連する情報、証拠を提供する義務を持つ。

第26条 消費者の権利保護要請の処理

1. 消費者の要請を受理した後、消費者権利保護の権限を有する県レベルの国家管理機関は各側に対し、説明・情報の提供を要請し、法律の規定に従って処理するために自ら調査、情報・証拠を収集する。

2. 消費者権利保護の権限を有する県レベルの国家管理機関は、書面によって消費者の権利保護要請に対する回答をしなければならない。商品・サービスを販売・提供する組織・個人が消費者の権利を侵したことが確定した場合、回答書面には以下の内容を含まなければならない。

a) 違反内容

b) 回復方法

c) 回復方法の実施期限

d) 行政処分の方法（ある場合）

3. 本条第2項のbに規定する回復方法は以下のことを含む。

a) 商品・サービスを販売・提供する組織・個人に対し商品を強制的に回収・解体させ、商品・サービスの提供を強制的に停止させる。

b) 違反した組織・個人の事業停止または一時停止

c) 商品・サービスを販売・提供する組織・個人に対して、フォーム契約書、取引一般条件における消費者の権利を侵害する条項を強制的に削除させる。

4. 本条第3項の規定条項のほか、再度違反した商品・サービスを販売・提供する組織・個人は、消費者の権利を侵害した商品・サービスを販売・提供する組織・個人リストに記入される。

5. 政府は本条を詳細に規定する。

第3章

社会的組織の消費者権利保護への参加責任

第27条 消費者権利保護に参加する社会的組織

1. 法律の規定に従って設立され、定款に従って活動する社会的組織は消費者の権利保護活動に参加することが出来る。

2. 社会的組織の消費者の権利保護活動は本法律及び関連する法律の規定に従って行われなければならない。

第28条 社会的組織の消費者の権利保護活動への参加内容

1. 社会的組織は以下の活動によって消費者の権利保護に参加する。

a) 要請がある場合は、消費者に案内、サポート、コンサルティングを行う。

b) 自らまたは消費者を代表して、公的利益のために起訴する。

c) 消費者の権利保護の権限を有する国家管理機関へ商品・サービスを販売・提供する組織・個人の法律違反行為に関する情報を提供する。

d) 商品・サービスの品質を独自に調査・検査し、行った調査・検査の結果を公開する。消費者に商品・サービスについて警告し、その情報・警告における法的責任を負う。消費者権利違反の処理権限を有する国家管理機関へ建議する。

d) 消費者の権利保護に関する法律・主張・政策・方向・計画及び実施方法の策定に参加する。

e) 本法律第29条に定める国家機関から委託された業務を行う。

g) 消費に関する法律及び知識の宣伝・教育に参加する。

2. 政府は、消費者の権利保護活動に参加する社会的組織が本条第1項のbに定めた公的利益のための起訴権を行使する条件を規定する。

第29条 国家機関から委託された業務の実施

1. 国家管理機関から委託された業務を実施する際、消費者の権利保護に参加する社会的組織は法律の規定に従って政府から経費及び他のサポートを受けられる。

2. 政府は、消費者の権利保護に参加する社会的組織へ委託する業務の詳細を規定する。

第4章

消費者及び商品・サービスを販売・提供する組織・個人との争議解決

第30条 消費者及び商品・サービスを販売・提供する組織・個人との争議解決の方法

1. 消費者と商品・サービスを販売・提供する組織・個人との間で発生した争議は、以下の方法によって解決される。

a) 協議

b) 和解

c) 仲裁

d) 裁判

2. 争議が国家・多くの消費者・公的利益に損害を及ぼす場合は、協議・和解の手段は取れない。

第1部 協議

第31条 協議

1. 合法的な権利、利益が侵害されると判断した消費者は、商品・サービスを販売・提供する組織・個人に対して協議を要請する権利を有する。

2. 商品・サービスを販売・提供する組織・個人は、要請を受けてから7営業日以内に消費者との協議を行う責任を負う。

第32条 協議の結果

各側の協議によって取り決めた場合を除き、商品・サービスを販売・提供する組織・個人と消費者との協議結果を書面に残さなければならない。

第2部 和解

第33条 和解

商品・サービスを販売・提供する組織・個人と消費者は、協議し和解するに当たり、和解に立ち会う第三者を選択する権利を有する。

第34条 和解実施の原則

1. 客観性・嘘偽りなく・善意を保証し、強要しない、騙さない。
2. 各側の協議による決定や、法律の規定が改定された場合を除き、和解を提起する組織・個人、和解を受け入れる各側は和解に関する全ての情報を漏洩しないことを保証しなければならない。

第35条 和解実施

政府が規定した条件を満たした組織・個人は、消費者及び商品・サービスを販売・提供する組織・個人との争議を解決する和解機関を設立することが出来る。

第36条 和解議事録

1. 和解議事録は以下の内容を含まなければならない。
 - a) 和解を提起する組織・個人
 - b) 和解を受け入れる各側
 - c) 和解内容
 - d) 和解を実施した時間、場所
 - d) 和解を受け入れる各側の意見
 - e) 和解結果
 - g) 合意した和解結果の実施期間
2. 和解議事録は和解を受け入れる各側のサイン及び和解を提起した組織・個人の確認サインがなければならない。

第37条 合意した和解結果の実行

各側は責任を持って、和解議事録に記載した期間内に、合意した和解結果を実行しなければならない。一方側が故意に実行しない場合は、他方側が裁判を起し、法律の規定に従って解決することが出来る。

第3部 仲裁

第38条 仲裁条項の有効性

商品・サービスを販売・提供する組織・個人は、契約書を締結する前に仲裁条項を通知し、消費者の承認を得なければならない。商品・サービスを販売・提供する組織・個人によってフォーム契約書または取引一般条件に仲裁条項が記入された場合で、争議が発生した際は、個人である消費者が他の争議解決方法を選択することが出来る。

第39条 仲裁における争議解決の順序、手続き

仲裁における争議解決の順序、手続きは商業仲裁に関する法律の規定に従って実施される。

第40条 証明義務

仲裁における争議解決の証明義務はこの法律第42条の規定に従って実施される。

第4部 裁判所における争議解決

第41条 消費者権利保護の民事訴訟

1. 消費者権利保護の民事訴訟は、本法律の規定に従って消費者または消費者権利保護に参加する社会的組織が原告となる。
2. 消費者権利保護の民事訴訟は以下の条件を満たした場合、民事訴訟法律の簡単な手続きに基づいて解決される。
 - a) 個人である消費者が原告、消費者へ商品・サービスを直接提供した組織・個人が被告である。
 - b) 事件の状況が単純明快で、証拠が明確
 - c) 取引価値が1億ドン以下

第42条 消費者権利保護の民事訴訟における証明義務

1. 消費者は民事訴訟法律の規定に従って自分の合法的な権利、利益を確保するために、証拠の提供及び証明する義務を有する。商品・サービスを販売・提供する組織・個人のミスを証明する義務を有しない。
2. 商品・サービスを販売・提供する組織・個人は、自分が損害を与えていないことを証明する義務を有する。
3. 裁判で消費者権利保護の民事訴訟における敗訴側を決定する。

第43条 消費者権利保護の民事訴訟における訴訟費用、裁判手数料

1. 消費者権利保護の民事訴訟における訴訟費用、裁判手数料は、訴訟費用・裁判手数料に関する法律の規定に従って算出される。
2. 自分の合法的な権利、利益を保護するために民事事件を提訴した消費者は、訴訟費用、裁判手数料の一部を先払いしなくても良い。

第 44 条 社会的組織が提訴した消費者権利保護の民事訴訟における情報の公開

1. 消費者権利保護に参加する社会的組織は、適切な形態によって提訴事実を公開し、自分が公開した情報について責任を持ち、商品・サービスを販売・提供する組織・個人の通常活動に影響を及ぼさないことを保証する。
2. 本条第 1 項に規定した通知の内容は以下のことを含む。
 - a) 提訴した消費者権利保護に参加する社会的組織
 - b) 提訴された商品・サービス
 - c) 提訴の内容
 - d) 訴訟の手続き及び申請期間
3. 裁判機関は民事訴訟法律の規定に従って訴訟を受理してから 3 営業日以内に訴訟受理についての情報を裁判所において公示しなければならない。

第 45 条 社会的組織が起訴した消費者権利保護の民事訴訟を受理した裁判所の判決、決定の通知

社会的組織が提訴した消費者権利保護の民事訴訟を受理した裁判所の判決、決定は裁判所において公示され、適切な形態で大衆メディアに公開しなければならない。

第 46 条 社会的組織が公的利益のために提訴した消費者権利保護の民事訴訟における損害賠償額

消費者権利保護に参加する社会的組織が公的利益のために提訴した消費者権利保護の民事訴訟における賠償金額は、裁判機関の判決、決定に従って支払わなければならない。

第 5 章

消費者権利保護における国家管理機関の責任

第 47 条 消費者権利保護における国家管理機関の責任

1. 政府は消費者権利保護を全体的に管理する。
2. 商工省は政府から委託され、消費者権利保護を管理する。
3. 省・省に相当する機関は自分の役割及び権限の範囲内で商工省と協力し、消費者権利保護を管理する。
4. 各レベルの人民委員会は自分の役割及び権限の範囲内で地方における消費者権利保護を管理する。

第 48 条 商工省の責任

1. 権限における消費者権利保護の戦略・計画・プログラム・プロジェクト・政策・法律を公布・実施し、権限外にあたる事象の場合は、権限機関が公布・実施できるような戦略・計画・プロジェクト・政策・法律を策定し、提出する。
2. 社会的組織・和解機関の消費者権利保護活動、フォーム契約書及び取引一般条件をこの法律第 19 条の規定に従って管理する。
3. 消費者権利保護に関する法律の宣伝・教育を行い、消費者権利保護についてのコンサルティング・サポート・認識の向上を行う。
4. 消費者権利保護用のデータベースを構成し、消費者権利保護の人材育成、業務の向上を図る。
5. 権限に従って消費者権利保護法律の違反に関する監査、検査、提訴・告訴の処理を行う。
6. 消費者権利保護における国際協力の活動を行う。

第 49 条 各レベル人民委員会の責任

1. 権限範囲内の地方における消費者権利保護の法的書面を公布・実施し、権限外の場合は、権限機関が公布・実施できるような法的書面を策定し、提出する。
2. 地方における社会的組織・和解機関の消費者権利保護活動を管理する。
3. 地方において消費者権利保護に関する法律の宣伝・教育を行い、消費者権利保護についてのコンサルティング・サポート・認識の向上を図る。
4. 権限に従って消費者権利保護法律の違反に関する監査、検査、提訴・告訴の処理を行う。

第 6 章

施行条項

第 50 条 施行効力

この法律は 2011 年 7 月 01 日から発効する。

この法律が発効する日から「消費者権利保護法令 No 13/1999/PL-UBTVQH10」は失効する。

第 51 条 詳細規定及び施工の案内

政府は国家管理の要請に応じて本法律の詳細規定、条項の実施を案内する。

この法律は 2010 年 11 月 17 日にベトナム社会主義共和国第 7 期国会第 8 回会議によって批准された。