

**Phụ lục I**  
**ĐỀ CƯƠNG BÁO CÁO CÔNG TÁC KIỂM SOÁT**  
**HỢP ĐỒNG THEO MẪU, ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG**  
**THEO QUY ĐỊNH CỦA LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG**  
**(Tại Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương)**  
*(Kèm theo Kế hoạch tại Quyết định số 1012/QĐ-TTg*  
*ngày 31 tháng 8 năm 2023 của Thủ tướng Chính phủ)*

---

**I. THỰC TRẠNG CÔNG TÁC KIỂM SOÁT HỢP ĐỒNG THEO MẪU, ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG**

**1. Về kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung thuộc phạm vi phải đăng ký theo Quyết định 02/2012/QĐ-TTg<sup>1</sup> và Quyết định 35/2015/QĐ-TTg<sup>2</sup> của Thủ tướng Chính phủ**

a) Về chấp hành nghĩa vụ đăng ký của doanh nghiệp

- Tổng hợp số liệu về số lượng doanh nghiệp tại địa phương có sử dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung (HĐTM, ĐKGDC) thuộc phạm vi phải đăng ký.

- Thực trạng chấp hành nghĩa vụ đăng ký của doanh nghiệp.

b) Về tiếp nhận và giải quyết hồ sơ đăng ký HĐTM, ĐKGDC

- Tổng hợp số liệu tiếp nhận và xử lý hồ sơ đăng ký theo Mẫu đính kèm.

- Thời gian phê duyệt hồ sơ đăng ký, số hồ sơ phê duyệt đúng thời hạn; trước thời hạn; quá thời hạn.

- Phạm vi, nội dung kiểm soát.

- Hình thức trả lời kết quả đăng ký (đề nghị mỗi lĩnh vực kèm theo 02 mẫu thông báo (thông báo chấp nhận đăng ký; thông báo không chấp nhận) đính kèm hồ sơ HĐTM, ĐKGDC).

- Công bố công khai và lưu trữ trên trang thông tin điện tử địa phương.

c) Về xử lý phản ánh, khiếu nại của doanh nghiệp và người tiêu dùng liên quan đến HĐTM, ĐKGDC (nếu có)

- Số lượng phản ánh, khiếu nại.

---

<sup>1</sup> Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 13 tháng 01 năm 2012 về việc ban hành Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký HĐTM, ĐKGDC.

<sup>2</sup> Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 20 tháng 8 năm 2015 về việc sửa đổi, bổ sung Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg.

- Lĩnh vực và nội dung phản ánh, khiếu nại phổ biến.
- Kết quả giải quyết phản ánh, khiếu nại.

d) Về công tác thanh kiểm tra và xử lý vi phạm liên quan đến HĐTM, ĐKGDC

- Số lượng các đoàn thanh tra, kiểm tra; lĩnh vực thanh tra, kiểm tra.
- Các vi phạm chủ yếu.
- Kết quả xử lý vi phạm.

**2. Về kiểm soát HĐTM, ĐKGDC không thuộc phạm vi phải đăng ký theo Điều 16 Nghị định 99/2011/NĐ-CP của Chính phủ<sup>3</sup>**

a) Về chấp hành pháp luật BVQLNTD về HĐTM, ĐKGDC của doanh nghiệp

- Tổng hợp số liệu về số lượng doanh nghiệp tại địa phương có sử dụng HĐTM, ĐKGDC.

- Thực trạng chấp hành pháp luật BVQLNTD về HĐTM, ĐKGDC của doanh nghiệp.

b) Về xử lý phản ánh, khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến HĐTM, ĐKGDC (nếu có)

- Số lượng phản ánh, khiếu nại.
- Lĩnh vực và nội dung phản ánh, khiếu nại phổ biến.
- Kết quả giải quyết phản ánh, khiếu nại.

c) Về công tác thanh kiểm tra và xử lý vi phạm liên quan đến HĐTM, ĐKGDC

- Số lượng các đoàn thanh tra, kiểm tra; lĩnh vực thanh tra, kiểm tra.
- Các vi phạm chủ yếu.
- Kết quả xử lý vi phạm.

**II. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ KẾT QUẢ CÔNG TÁC KIỂM SOÁT HĐTM, ĐKGDC**

**1. Thuận lợi**

**2. Khó khăn và nguyên nhân**

---

<sup>3</sup> Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 10 năm 2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

### **III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ**

#### **1. Đề xuất sửa đổi, bổ sung Danh mục lĩnh vực hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký HDTM, ĐKGDC theo quy định tại khoản 1 Điều 28 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

- Đề xuất sửa đổi, bổ sung Danh mục phải đăng ký HDTM, ĐKGDC (nếu có).
- Sự cần thiết (căn cứ các tiêu chí quy định tại khoản 1 Điều 28 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; thống kê về thực trạng hiện nay, ...).

#### **2. Đề xuất, kiến nghị giải pháp nâng cao hiệu quả công tác kiểm soát HDTM, ĐKGDC**

- Đối với trung ương.
- Đối với địa phương (bao gồm cả các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng).
- Đối với doanh nghiệp.
- Đối với người tiêu dùng.

**THỰC TRẠNG TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ HỒ SƠ  
HỢP ĐỒNG THEO MẪU, ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG THUỘC CÁC LĨNH VỰC PHẢI ĐĂNG KÝ  
THEO QUYẾT ĐỊNH 02/2012/QĐ-TTG VÀ QUYẾT ĐỊNH 35/2015/QĐ-TTG CỦA THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ**

STT	Lĩnh vực	Thực trạng tiếp nhận và xử lý	Hồ sơ													Ghi chú		
			Tổng	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	T6/2023			
1	Cung cấp điện sinh hoạt	Số hồ sơ tiếp nhận																
		Số hồ sơ được chấp nhận																
		Số hồ sơ không được chấp nhận (có yêu cầu sửa đổi, hoàn thiện)																
		Số hồ sơ không thuộc lĩnh vực phải đăng ký HĐTM, ĐKGDC																
		Số hồ sơ doanh nghiệp rút hồ sơ đăng ký																
2	...																	
3	...																	

**Ghi chú:** Hồ sơ đăng ký sửa đổi, bổ sung, đăng ký lại được thống kê như đăng ký mới.

**Phụ lục II**  
**ĐỀ CƯƠNG THÔNG TIN VỀ HOẠT ĐỘNG CỦA DOANH NGHIỆP**  
**LIÊN QUAN ĐẾN VIỆC ÁP DỤNG HỢP ĐỒNG THEO MẪU,**  
**ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG GIAI ĐOẠN 2012 - NAY**  
**(Thuộc lĩnh vực quản lý của bộ, ngành, cơ quan, đơn vị khác)**  
*(Kèm theo Kế hoạch tại Quyết định số 1012 /QĐ-TTg*  
*ngày 31 tháng 8 năm 2023 của Thủ tướng Chính phủ)*

---

**I. THÔNG TIN VỀ HOẠT ĐỘNG CỦA DOANH NGHIỆP**

**1. Thông tin doanh nghiệp và việc áp dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung của doanh nghiệp**

- Số lượng doanh nghiệp (thống kê số lượng doanh nghiệp theo từng lĩnh vực quản lý, ví dụ: số lượng doanh nghiệp cung cấp dịch vụ truy nhập internet; số lượng doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng đường hàng không ...).

- Số lượng khách hàng (thống kê tổng số lượng khách hàng của tổng các doanh nghiệp trong từng lĩnh vực kinh doanh từ 2012 đến nay, ví dụ: tổng số khách hàng sử dụng dịch vụ truy nhập internet; tổng số lượt khách sử dụng dịch vụ vận chuyển hành khách bằng đường hàng không...).

- Hình thức giao kết hợp đồng chủ yếu với người tiêu dùng (ví dụ: giao kết theo hợp đồng do doanh nghiệp soạn sẵn...);

- Thời hạn hợp đồng giao kết với người tiêu dùng phổ biến (ví dụ: lâu dài, trên 3 năm, trên 10 năm...).

**2. Thông tin phản ánh, khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến hợp đồng ký kết với doanh nghiệp**

- Số lượng phản ánh, khiếu nại của người tiêu dùng

- Nội dung phản ánh, khiếu nại phổ biến

- Kết quả giải quyết phản ánh, khiếu nại

**II. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ**

1. Đề xuất sửa đổi, bổ sung Danh mục lĩnh vực hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định tại khoản 1 Điều 28 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (căn cứ; sự cần thiết phải sửa đổi, bổ sung...) (nếu có).

2. Đề xuất, kiến nghị giải pháp nâng cao mức độ tuân thủ pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực quản lý.