

KẾT LUẬN THANH TRA
Về việc thanh tra việc chấp hành quy định pháp luật chuyên ngành
về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hoạt động
mua bán căn hộ chung cư

Thực hiện Quyết định thanh tra số 18/QĐ-TTr ngày 17 tháng 3 năm 2025 của Chánh Thanh tra Sở Công Thương Bình Định về việc thanh tra việc chấp hành quy định pháp luật chuyên ngành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (BVQLNTD) trong hoạt động mua bán căn hộ chung cư (MBCHCC), từ ngày 24/3/2025 đến ngày 02/4/2025, Đoàn thanh tra được thành lập theo Quyết định thanh tra số 18/QĐ-TTr đã tiến hành thanh tra tại Công ty cổ phần Đầu tư Xây dựng và Cơ điện IEC (*địa chỉ trụ sở chính: thôn Cổ Điện A, xã Tứ Hiệp, huyện Thanh Trì, thành phố Hà Nội*), là chủ đầu tư dự án nhà ở thuộc quy hoạch Khu thiết chế công đoàn tỉnh Bình Định, địa chỉ: Khu CC-09, Khu đô thị Long Vân, phường Trần Quang Diệu, thành phố Quy Nhơn, tỉnh Bình Định.

Xét Báo cáo kết quả thanh tra ngày 15/4/2025 của Trưởng đoàn thanh tra, Chánh Thanh tra Sở Công Thương kết luận thanh tra như sau:

1. Khái quát chung

- Công ty cổ phần Đầu tư Xây dựng và Cơ điện IEC (sau đây viết tắt là Công ty IEC) có địa chỉ trụ sở chính: thôn Cổ Điện A, xã Tứ Hiệp, huyện Thanh Trì, thành phố Hà Nội, được phòng Đăng ký kinh doanh và Tài chính doanh nghiệp - Sở Tài chính thành phố Hà Nội cấp Giấy Chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 0106797473 đăng ký lần đầu ngày 20/3/2015, đăng ký thay đổi lần thứ 12 ngày 20/3/2025.

- Công ty IEC là chủ đầu tư dự án nhà ở thuộc quy hoạch Khu thiết chế công đoàn tỉnh Bình Định (Tên thương mại: IEC Residences Quy Nhơn), địa chỉ: Khu CC-09, thuộc khu đô thị Long Vân, phường Trần Quang Diệu, thành phố Quy Nhơn, tỉnh Bình Định.

2. Kết quả kiểm tra, xác minh

2.1. Việc chấp hành quy định pháp luật về bảo vệ thông tin của người tiêu dùng

- Công ty IEC đã xây dựng và ban hành Quy chế bảo mật thông tin (theo Quyết định số 46/2022/QĐ/IEC-HĐQT ngày 18/7/2022), trong đó có quy định “thông tin khách hàng” là đối tượng thuộc phạm vi bảo mật; Công ty IEC đã xây dựng Quy tắc bảo vệ thông tin của người tiêu dùng (NTD) số 1503/2023/IEC-QT.QN ngày 15/3/2023 (sau đây viết tắt là Quy tắc). Toàn bộ các Quy chế và Quy tắc nêu trên được Công ty IEC niêm yết tại địa điểm kinh doanh của đơn vị.

Qua kiểm tra Quy tắc của Công ty IEC, Quy tắc đã thể hiện bảo đảm đầy đủ các nội dung theo quy định tại khoản 1 Điều 16 Luật BVQLNTD năm 2023 về xây dựng quy tắc bảo vệ thông tin của NTD. Công ty IEC tự thực hiện việc thu thập, lưu trữ, sử dụng, chỉnh sửa, cập nhật và hủy bỏ thông tin của NTD. Công ty IEC tiếp nhận thông tin NTD từ thời điểm phát sinh giao dịch đặt cọc với khách hàng và sử dụng thông tin trong quá trình hoàn thiện hợp đồng mua bán căn hộ chung cư nhà ở xã hội (NOXH). Các thông tin của NTD được lưu trữ và bảo mật xuyên suốt trong quá trình thực hiện hợp đồng.

- Trong thời gian qua, Công ty IEC không thực hiện hoạt động chuyển giao, cung cấp thông tin của NTD cho bên thứ ba.

2.2. Việc chấp hành quy định pháp luật về bảo đảm cho NTD được thực hiện các quyền theo quy định

Kiểm tra ngẫu nhiên 06 hợp đồng mua bán NOXH số: ⁽¹⁾ CT1-0721/IEC.QN/HĐMBCH ngày 08/11/2023, ⁽²⁾ CT1-0214/IEC.QN/HĐMBCH ngày 08/11/2023, ⁽³⁾ CT1-0608/IEC.QN/HĐMBCH ngày 08/11/2023, ⁽⁴⁾ CT1-0304/IEC.QN/HĐMBCH ngày 08/11/2023, ⁽⁵⁾ CT1-0204/IEC.QN/HĐMBCH ngày 20/3/2024 và ⁽⁶⁾ CT1-0610/IEC.QN/HĐMBCH ngày 07/01/2025 được ký kết giữa Công ty IEC với khách hàng mua căn hộ chung cư (sau đây viết tắt là hợp đồng IEC) có thể hiện việc đảm bảo cho NTD thực hiện các quyền theo quy định tại Điều 4 Luật BVQLNTD năm 2023. Cụ thể:

- Quyền được cung cấp hóa đơn, chứng từ, tài liệu liên quan đến giao dịch; thông tin kịp thời, chính xác, đầy đủ về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, nội dung giao dịch, nguồn gốc, xuất xứ sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ và về Công ty được thể hiện tại điểm a khoản 2 Điều 5 của hợp đồng IEC. Theo đó, khách hàng được cung cấp thông tin chính xác về quy hoạch chi tiết, thiết kế Nhà chung cư và thiết kế căn hộ; được cung cấp các bản vẽ thiết kế đã được phê duyệt, bao gồm: bản vẽ thiết kế mặt bằng căn hộ, bản vẽ thiết kế mặt bằng tầng nhà có căn hộ, bản vẽ thiết kế mặt bằng tòa nhà chung cư và các giấy tờ pháp lý có liên quan đến việc mua bán căn hộ.

- Quyền quyết định tham gia hoặc không tham gia giao dịch; thỏa thuận các nội dung giao dịch với tổ chức, cá nhân kinh doanh; được cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ đúng với nội dung đã giao kết được thể hiện tại:

+ Điểm 1 khoản 1 Điều 6 và điểm c khoản 1 Điều 15 của hợp đồng IEC quy định về việc Bên mua được quyền chấm dứt hợp đồng.

+ Điểm a khoản 1 Điều 6 của hợp đồng IEC quy định về việc Bên mua được quyền nhận bàn giao căn hộ có chất lượng đảm bảo theo thỏa thuận của các bên.

- Quyền được góp ý với tổ chức, cá nhân kinh doanh về giá, chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, phong cách phục vụ, phương thức giao dịch và nội dung liên quan đến giao dịch giữa NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh được thể hiện tại các điểm d, e, f khoản 1 Điều 6 của hợp đồng IEC.

- Quyền yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh bồi thường thiệt hại khi sản

phẩm, hàng hóa có khuyết tật, sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ không phù hợp tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật, không đảm bảo an toàn, đo lường, số lượng, khối lượng, chất lượng, công dụng, giá, nội dung khác theo quy định của pháp luật hoặc 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 được thể hiện tại điểm g khoản 1 Điều 6 và khoản 6 Điều 8 của hợp đồng IEC.

- Quyền khởi kiện của NTD được thể hiện tại Điều 18 của hợp đồng IEC (quy định về giải quyết tranh chấp).

Bên cạnh đó, qua kiểm tra hợp đồng IEC phát hiện một số tồn tại như sau:

- Việc quy định điều khoản không được phép quy định trong hợp đồng giao kết với NTD, hợp đồng mẫu, điều khoản giao dịch chung, cụ thể:

+ Tại điểm n khoản 2 Điều 6 của hợp đồng IEC quy định nghĩa vụ của Bên mua "*Không tham gia khiếu kiện, khiếu nại tập thể*". Việc khiếu nại tập thể, khởi kiện tập thể không thuộc các trường hợp bị cấm theo quy định tại Bộ luật Tố tụng Dân sự năm 2015 và Điều 6 Luật Khiếu nại năm 2011.

Do đó, việc quy định nghĩa vụ của Bên mua "*Không tham gia khiếu kiện, khiếu nại tập thể*" trong hợp đồng IEC giữa Công ty IEC và khách hàng thuộc trường hợp quy định điều khoản không được phép quy định trong hợp đồng giao kết với NTD, hợp đồng mẫu, điều khoản giao dịch chung (quy định tại khoản 2 Điều 25 Luật BVQLNTD năm 2023: "*Hạn chế, loại trừ quyền khiếu nại, khởi kiện của NTD*").

+ Tại điểm 9.6 Điều 9 Phụ lục 05 của hợp đồng IEC về Bản Nội quy nhà chung cư quy định "*Chủ sở hữu căn hộ có trách nhiệm cung cấp 01 chìa khóa dự phòng cho đơn vị quản lý để sử dụng trong trường hợp khẩn cấp*", tuy nhiên không quy định trách nhiệm của đơn vị quản lý phải thông báo trước cho Chủ sở hữu căn hộ và phải có sự đồng ý của Chủ sở hữu căn hộ trong trường hợp đơn vị quản lý sử dụng chìa khóa dự phòng. Nội dung quy định nêu trên vi phạm khoản 10 Điều 25 Luật BVQLNTD năm 2023: "*Bắt buộc NTD phải tuân thủ trách nhiệm khi tổ chức, cá nhân kinh doanh không hoàn thành trách nhiệm của mình*".

- Tại điểm m khoản 1 Điều 5 của hợp đồng IEC quy định "*Bên bán được phép tiếp cận Căn hộ không phải thông báo cho Bên mua biết trước trong trường hợp bất khả kháng để xử lý vấn đề hỏa hoạn hoặc ngập nước*". Căn cứ khoản 1 Điều 156 Bộ luật Dân sự năm 2015 quy định "*sự kiện bất khả kháng là sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép*". Do đó, việc quy định liệt kê trường hợp bất khả kháng bao gồm vấn đề xử lý vấn đề ngập nước là không phù hợp với định nghĩa sự kiện bất khả kháng quy định tại Bộ luật Dân sự năm 2015.

2.3. Về trách nhiệm trong việc cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho NTD

* Hoạt động cung cấp thông tin về căn hộ chung cư

Công ty IEC đã công khai thông tin về căn hộ chung cư tại trang thông tin

điện tử <http://www.ieccorp.com.vn>, văn phòng Ban Quản lý dự án; theo báo cáo Công ty IEC đã thông báo đầy đủ cho khách hàng về hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trước khi giao dịch.

- UBND tỉnh Bình Định chấp thuận chủ trương đầu tư đồng thời chấp thuận nhà đầu tư Công ty IEC, dự án IEC Residences Quy Nhơn, địa điểm Khu CC-09, thuộc khu đô thị Long Vân, phường Trần Quang Diệu, thành phố Quy Nhơn, tỉnh Bình Định tại Quyết định số 4159/QĐ-UBND ngày 09/12/2022 và điều chỉnh chủ trương đầu tư tại Quyết định 2154/QĐ-UBND ngày 19/6/2024.

- Dự án IEC Residences Quy Nhơn do Công ty IEC làm chủ đầu tư được Sở Xây dựng cấp Giấy phép xây dựng số 03/GPXD ngày 14/4/2023.

- Vị trí dự án tại tờ bản đồ số 23, 24, 33 và 34 phường Trần Quang Diệu, thành phố Quy Nhơn, tỉnh Bình Định.

- Được UBND tỉnh Bình Định phê duyệt quy hoạch chi tiết xây dựng tỷ lệ 1/500 Khu thiết chế công đoàn - Khu CC-09, thuộc khu đô thị Long Vân, phường Trần Quang Diệu, thành phố Quy Nhơn (sau đây viết tắt là QHCTXD tỷ lệ 1/500) tại Quyết định số 3072/QĐ-UBND ngày 21/9/2022, điều chỉnh cục bộ QHCT tỷ lệ 1/500 tại Quyết định số 3301/QĐ-UBND ngày 06/9/2023 và đính chính Quyết định số 3072/QĐ-UBND ngày 21/9/2022 của UBND tỉnh phê duyệt QHCTXD tỷ lệ 1/500 tại Quyết định 3741/QĐ-UBND ngày 11/10/2023.

- Quy mô NOXH (có chức năng: để ở, không gian để xe, các không gian chức năng khác phục vụ nhu cầu sinh hoạt của chung cư...):

+ Diện tích đất xây dựng chung cư NOXH: 26.433 m², gồm 04 tòa cao tầng ký hiệu CT1, CT2, CT3 và CT4 quy mô cao 15 tầng (không bao gồm tầng tum, tầng kỹ thuật).

+ Tổng số căn hộ: 1.498 căn.

- Giấy chứng nhận Quyền sử dụng đất, Quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất vào sổ cấp số GCN CT18173 do Sở Tài nguyên và Môi trường tỉnh Bình Định cấp ngày 15/11/2023.

- Văn bản số 2761/SXD-QLN&PTĐT của Sở Xây dựng ngày 18/8/2023 về việc có ý kiến về điều kiện bán nhà ở hình thành trong tương lai đối với tòa nhà CT1 của dự án IEC Residences Quy Nhơn.

- Tòa nhà CT1 đã được Phòng Cảnh sát phòng cháy chữa cháy và cứu hộ cứu nạn (PCCC&CHCN) - Công an tỉnh Bình Định nghiệm thu về phòng cháy và chữa cháy tại văn bản số 1299/NT-PCCC ngày 26/11/2024; Sở Xây dựng thông báo kết quả kiểm tra công tác nghiệm thu hoàn thành công trình: Tòa CT1 của dự án IEC Residences Quy Nhơn tại văn bản số 858/TB-SXD ngày 02/12/2024.

* Về các dịch vụ sinh hoạt do đơn vị quản lý vận hành chung cư cung cấp: Công ty IEC đã ký kết hợp đồng với Công ty cổ phần tư vấn đầu tư CIR Việt Nam theo hợp đồng số 21a/2024/HĐQLVH/IEC-CIR ngày 28/11/2024 để cung

cấp dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư (trông giữ xe, nước sinh hoạt) và các dịch vụ khác do Bên mua sử dụng cho riêng căn hộ sẽ thanh toán trực tiếp cho đơn vị cung cấp dịch vụ.

2.4. Trách nhiệm của bên thứ ba trong việc cung cấp thông tin về hàng hóa dịch vụ cho NTD

Công ty IEC thực hiện ký kết hợp đồng với Công ty cổ phần Đầu tư Xây dựng và Thương mại TTP về việc tìm kiếm, giới thiệu khách hàng cho dự án Nhà ở thuộc quy hoạch Khu thiết chế công đoàn tỉnh Bình Định theo hợp đồng tìm kiếm, giới thiệu khách hàng số 10/2023/IEC-TTP ngày 01/11/2023 và các bên đã có điều khoản thỏa thuận về việc bảo vệ thông tin khách hàng, theo đó nội dung hợp đồng có thể hiện bên thứ ba bảo đảm cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về hàng hóa, dịch vụ được cung cấp.

2.5. Về hợp đồng giao kết với NTD

Công ty IEC tiến hành giao kết với NTD theo hợp đồng mẫu được Sở Công Thương chấp nhận với ngôn ngữ tiếng Việt và được thể hiện rõ ràng, dễ hiểu.

- Tòa CT1 dự án IEC Residences Quy Nhơn có 267/378 căn hộ (chiếm tỷ lệ 71%) đã ký hợp đồng mua bán; trong đó, đã bàn giao 241 căn hộ cho chủ sở hữu và đang thực hiện thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất.

- Các tòa CT2, CT3 và CT4 dự án IEC Residences Quy Nhơn hiện tại chưa triển khai xây dựng.

* Tại hợp đồng số CT1-0610/IEC.QN/HĐMBCH ký kết ngày 07/01/2025: chưa đảm bảo theo mẫu số 01 hợp đồng mua bán NOXH Phụ lục VI mẫu hợp đồng mua bán, cho thuê mua, cho thuê NOXH kèm theo Thông tư số 05/2024/TT-BXD ngày 31/7/2024 của Bộ trưởng Bộ Xây dựng quy định chi tiết một số điều của Luật nhà ở có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01/8/2024 (sau đây viết tắt là Thông tư số 05/2024/TT-BXD):

- Thông tin của Bên bán NOXH, Bên mua NOXH (mẫu số 01 hợp đồng mua bán NOXH quy định tại trang đầu tiên của hợp đồng, Công ty IEC quy định tại Phụ lục 01 của hợp đồng). Tại phần thông tin của Bên bán NOXH, thiếu thông tin về căn cước công dân; thông tin của người đại diện theo pháp luật không đúng với Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp công ty cổ phần, mã số doanh nghiệp 01006797473 đăng ký lần đầu ngày 20/3/2015, đăng ký thay đổi lần thứ 10 ngày 09/11/2023.

- Nội dung “Chuyển giao quyền và nghĩa vụ” (quy định tại Điều 10): chưa thể hiện đầy đủ quyền và nghĩa vụ của Bên mua NOXH trong trường hợp Bên mua có nhu cầu chuyển giao theo quy định.

2.6. Về thực hiện hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

* Về việc thực hiện hợp đồng theo mẫu

Khi thực hiện giao kết hợp đồng theo mẫu, Công ty IEC đã gửi hợp đồng

mẫu để NTD nghiên cứu đầy đủ về hợp đồng; thực hiện việc lưu giữ hợp đồng theo mẫu đã giao kết với khách hàng theo quy định và quy chế của Công ty IEC.

*** Về việc thực hiện điều kiện giao dịch chung**

Công ty IEC thông báo công khai và niêm yết tại phòng giao dịch về điều kiện giao dịch chung trước khi giao dịch với NTD theo Thông báo số 0909/2023/IEC-TB-QN ngày 09/9/2023, 2103/2023/IEC-TB-QN ngày 21/3/2024 và 2310/2024/IEC-TB-QN ngày 23/10/2024, trong đó điều kiện giao dịch chung xác định rõ thời điểm áp dụng.

*** Về hình thức hợp đồng đảm bảo theo mẫu và điều kiện giao dịch chung**

Công ty IEC áp dụng hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung được lập thành văn bản và đáp ứng đủ các điều kiện: sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt, nội dung thể hiện rõ ràng, dễ hiểu; nền giấy trắng, màu mực đen tương phản nhau và đảm bảo về cỡ chữ theo quy định.

*** Áp dụng hợp đồng mẫu**

Qua kiểm tra ngẫu nhiên 06 hợp đồng của dự án IEC Residences Quy Nhơn; trong đó, có 04 hợp đồng (CT1-0721/IEC.QN/HĐMBCH ngày 08/11/2023, CT1-0214/IEC.QN/HĐMBCH ngày 08/11/2023, CT1-0608/IEC.QN/HĐMBCH ngày 08/11/2023 và CT1-0304/IEC.QN/HĐMBCH ngày 08/11/2023) được áp dụng hợp đồng theo mẫu đã được Sở Công Thương chấp nhận đăng ký tại Thông báo số 130/TB-SCT ngày 08/9/2023; 01 hợp đồng (CT1-0204/IEC.QN/HĐMBCH ngày 20/3/2024) được áp dụng theo hợp đồng theo mẫu đã được Sở Công Thương chấp nhận đăng ký tại Thông báo số 52/TB-SCT ngày 20/3/2024 và 01 hợp đồng (CT1-0610/IEC.QN/HĐMBCH ngày 07/01/2025) được áp dụng theo hợp đồng theo mẫu đã được Sở Công Thương thông báo hoàn thành đăng ký hợp đồng theo mẫu tại văn bản số 181/TB-SCT ngày 23/10/2024.

2.7. Về đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

- Công ty IEC đã thực hiện việc đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, được Sở Công Thương Bình Định chấp nhận đăng ký hợp đồng theo mẫu tại các Thông báo số 130/TB-SCT ngày 08/9/2023 và 52/TB-SCT ngày 20/3/2024 cho tòa CT1 dự án IEC Residences Quy Nhơn.

- Công ty IEC đã hoàn thành đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung được Sở Công Thương Bình Định thông báo tại văn bản số 181/TB-SCT ngày 23/10/2024.

- Công ty IEC chưa gửi báo cáo tình hình đăng ký và áp dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung năm 2024 tới cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận đăng ký theo quy định tại khoản 3 Điều 7 Nghị định số 55/2024/NĐ-CP ngày 16/5/2024 của Chính phủ hướng dẫn Luật BVQLNTD (sau đây viết tắt là Nghị định số 55/2024/NĐ-CP) quy định: *“Trước ngày 31 tháng 01 hằng năm, tổ chức, cá nhân kinh doanh có hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung thuộc Danh mục sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký do Thủ tướng Chính phủ*

Duy

ban hành, sửa đổi có trách nhiệm gửi báo cáo tình hình đăng ký và áp dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung tới cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận đăng ký”.

- Công ty IEC đã công bố công khai thông báo hoàn thành đăng ký và bản hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đã hoàn thành đăng ký theo hình thức niêm yết tại phòng giao dịch khách hàng và đã đăng tải trên cổng thông tin điện tử, trong quá trình áp dụng bản hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

2.8. Về trách nhiệm cung cấp bằng chứng giao dịch bảo hành hàng hóa, thu hồi hàng hóa có khuyết tật, bồi thường thiệt hại

Theo báo cáo của Công ty IEC, Công ty đã cung cấp chính xác, đầy đủ cho NTD tất cả các hóa đơn, chứng từ, hợp đồng liên quan đến giao dịch theo đúng quy định của pháp luật và yêu cầu của NTD như: thỏa thuận đặt mua, hợp đồng mua bán căn hộ, thông báo đề nghị thanh toán từng đợt, phiếu thu tiền từng đợt thanh toán, hóa đơn bán hàng, các biên bản bàn giao liên quan căn hộ, chính sách bảo hành, khả năng thay thế, sửa chữa các điểm bị khuyết tật hoặc thay thế trang thiết bị của căn hộ và các loại giấy tờ khác có liên quan khi khách hàng yêu cầu.

3. Kết luận

3.1. Những việc đã làm đúng, làm tốt, có hiệu quả

- Công ty IEC đã nghiêm túc chấp hành việc đăng ký/đăng ký lại hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đối với tổ chức kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, thực hiện lưu giữ hợp đồng theo mẫu đã giao kết và niêm yết công khai điều kiện giao dịch chung.

- Công ty IEC đã nghiêm túc chấp hành quy định pháp luật về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đối với NTD theo quy định tại Chương II Luật BVQLNTD năm 2023.

- Hợp đồng MBCHCC của Công ty IEC trên về cơ bản có thể hiện các quyền của NTD theo quy định tại Điều 4 Luật BVQLNTD năm 2023.

- Công ty IEC đã chấp hành đúng quy định pháp luật trong việc bảo đảm an toàn, bí mật thông tin của NTD trong quá trình tham gia giao dịch.

3.2. Những vấn đề còn tồn tại, thiếu sót

- Hợp đồng IEC còn tồn tại điều khoản không được phép quy định trong hợp đồng giao kết với NTD, hợp đồng mẫu, điều khoản giao dịch chung, cụ thể:

+ Điểm n khoản 2 Điều 6 vi phạm quy định điều khoản hạn chế, loại trừ quyền khiếu nại, khởi kiện của NTD theo quy định tại khoản 2 Điều 25 Luật BVQLNTD năm 2023.

+ Điểm 9.6 Điều 9 Phụ lục 05 hợp đồng IEC về Bản Nội quy nhà chung cư vi phạm quy định bắt buộc NTD phải tuân thủ trách nhiệm khi tổ chức, cá nhân kinh doanh không hoàn thành trách nhiệm của mình theo quy định tại khoản

10 Điều 25 Luật BVQLNTD năm 2023.

- Hợp đồng quy định liệt kê trường hợp bất khả kháng bao gồm xử lý vấn đề ngập nước (điểm m khoản 1 Điều 5) là không phù hợp với định nghĩa sự kiện bất khả kháng quy định tại Bộ luật Dân sự năm 2015.

- Chưa gửi báo cáo tình hình đăng ký và áp dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung năm 2024 tới cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận đăng ký theo quy định tại khoản 3 Điều 7 Nghị định số 55/2024/NĐ-CP.

- Chưa đảm bảo theo mẫu số 01 hợp đồng mua bán NOXH Phụ lục VI mẫu hợp đồng mua bán, cho thuê mua, cho thuê NOXH kèm theo Thông tư số 05/2024/TT-BXD đối với hợp đồng số CT1-0610/IEC.QN/HĐMBCH ký kết ngày 07/01/2025, cụ thể:

+ Thông tin của Bên bán NOXH, Bên mua NOXH (mẫu số 01 hợp đồng mua bán NOXH quy định tại trang đầu tiên của hợp đồng, Công ty IEC quy định tại Phụ lục 01 của hợp đồng). Tại phần thông tin của Bên bán NOXH: thiếu thông tin về căn cước công dân và thông tin của người đại diện theo pháp luật không đúng với Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp công ty cổ phần, mã số doanh nghiệp 01006797473 đăng ký lần đầu ngày 20/3/2015, đăng ký thay đổi lần thứ 10 ngày 09/11/2023.

+ Nội dung “Chuyển giao quyền và nghĩa vụ” (quy định tại Điều 10): chưa thể hiện đầy đủ quyền và nghĩa vụ của Bên mua NOXH trong trường hợp Bên mua có nhu cầu chuyển giao theo quy định.

4. Các biện pháp xử lý theo thẩm quyền đã áp dụng (nếu có): Không.

5. Kiến nghị các biện pháp xử lý

Căn cứ Luật Thanh tra ngày 14/11/2022 và các văn bản hướng dẫn thi hành;

Xét tính chất, mức độ khuyết điểm, vi phạm trong việc chấp hành quy định pháp luật chuyên ngành về BVQLNTD trong hoạt động MBCHCC, Chánh Thanh tra Sở Công Thương kiến nghị các biện pháp xử lý sau:

5.1. Đối với Công ty IEC

Yêu cầu Giám đốc Công ty IEC nghiêm túc triển khai thực hiện các nội dung sau:

- Theo quy định tại khoản 1 Điều 15 Nghị định số 55/2024/NĐ-CP quy định: “Cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi NTD theo thẩm quyền quy định tại Điều 14 của Nghị định này tự mình hoặc theo đề nghị của NTD hoặc tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh hủy bỏ hoặc sửa đổi toàn bộ hoặc một phần hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung bất cứ lúc nào phát hiện hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung vi phạm pháp luật về BVQLNTD”, đề nghị Công ty IEC thực hiện thủ tục hủy bỏ, sửa đổi với các nội dung vi phạm và không phù hợp quy định pháp luật đã chỉ ra, bao gồm: ⁽¹⁾ Quy định điều khoản hạn chế, loại trừ quyền khiếu nại, khởi kiện của NTD; ⁽²⁾ quy định bắt buộc NTD phải tuân thủ trách nhiệm khi tổ chức, cá nhân

kinh doanh không hoàn thành trách nhiệm của mình (tại Bản Nội quy nhà chung cư); ⁽³⁾ quy định về trường hợp bất khả kháng và ⁽⁴⁾ thông tin của Bên bán NOXH, Bên mua NOXH, thông tin căn cước công dân và người đại diện theo pháp luật của Bên bán NOXH và nội dung “Chuyển giao quyền và nghĩa vụ”.

- Thực hiện nghiêm túc chế độ báo cáo tình hình đăng ký và áp dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung tới cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận đăng ký theo quy định tại khoản 3 Điều 7 Nghị định số 55/2024/NĐ-CP.

5.2. Kiến nghị Giám đốc Sở Công Thương

Qua thanh tra việc chấp hành quy định pháp luật chuyên ngành về BVQLNTD trong hoạt động MBCHCC tại Công ty IEC, kính đề nghị Giám đốc Sở Công Thương xem xét, chỉ đạo Phòng Quản lý Thương mại thuộc Sở thực hiện các nội dung sau:

- Tiếp nhận đăng ký/đăng ký lại hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định.

- Thường xuyên kiểm tra, giám sát việc chấp hành quy định pháp luật về hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đối với các tổ chức, cá nhân đã đăng ký nhằm kịp thời phát hiện nhắc nhở, chấn chỉnh xử lý hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý đối với các hành vi vi phạm pháp luật theo quy định.

- Định kỳ hàng năm, tham mưu Lãnh đạo Sở có văn bản đôn đốc các tổ chức, cá nhân kinh doanh có hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung thuộc Danh mục sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký do Thủ tướng Chính phủ ban hành, sửa đổi có trách nhiệm gửi báo cáo tình hình đăng ký và áp dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung về Sở đảm bảo thời gian theo quy định tại khoản 3 Điều 7 Nghị định số 55/2024/NĐ-CP.

- Tuyên truyền, phổ biến pháp luật về bảo vệ quyền lợi NTD.

6. Những hạn chế, vướng mắc, bất cập của chính sách, pháp luật có liên quan và kiến nghị khắc phục: Không có.

Trên đây là Kết luận thanh tra việc chấp hành quy định pháp luật chuyên ngành về BVQLNTD trong hoạt động MBCHCC tại Công ty IEC thời kỳ từ ngày 01/01/2023 đến ngày 15/3/2025, Chánh Thanh tra Sở Công Thương đề nghị Giám đốc Công ty IEC tổ chức công khai kết luận thanh tra dưới hình thức “*Niêm yết tại trụ sở làm việc của cơ quan, tổ chức là đối tượng thanh tra*” theo quy định tại điểm d khoản 3 Điều 79 của Luật Thanh tra năm 2022¹. Đồng thời, đề

¹ Việc niêm yết kết luận thanh tra đề nghị các đơn vị tuân thủ về thời gian niêm yết và thủ tục xác nhận việc niêm yết theo các quy định tại:

+ Điểm c khoản 2 Điều 49 Nghị định số 43/2023/NĐ-CP ngày 30/6/2023 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Thanh tra: “*Việc niêm yết kết luận thanh tra tại trụ sở làm việc của cơ quan, tổ chức là đối tượng thanh tra do đối tượng thanh tra thực hiện. Thời gian niêm yết ít nhất là 15 ngày liên tục*”;

+ Khoản 3 Điều 18 Thông tư số 08/2024/TT-TTTP ngày 18/12/2024 của Tổng Thanh tra Chính phủ hướng dẫn thực hiện quy trình về trình tự, thủ tục tiến hành một cuộc thanh tra: “*Trường*

ngệ Công ty IEC tổ chức thực hiện kết luận thanh tra đầy đủ, kịp thời, đúng thời hạn (đối với những nội dung trong kết luận thanh tra mà chưa thực hiện được ngay, trong thời gian 10 ngày kể từ ngày công khai kết luận thanh tra, Công ty IEC phải xây dựng Kế hoạch thực hiện kết luận thanh tra, trong đó nêu rõ tiến độ và giải thích lý do).

Kính báo cáo Giám đốc Sở Công Thương xem xét, chỉ đạo ./.

Nơi nhận:

- Thanh tra tỉnh;
- Giám đốc Sở (báo cáo);
- PGĐ Sở Nguyễn Đình Kha;
- Phòng QLTM;
- Công ty IEC;
- Lưu: TTr, ĐTT18. HLXH (07b).

CHÁNH THANH TRA



Nguyễn Văn Dũng

hợp công khai kết luận thanh tra theo quy định tại điểm d khoản 3 Điều 79 của Luật Thanh tra thì **chậm nhất là 10 ngày** kể từ ngày kết thúc thời hạn niêm yết kết luận thanh tra tại trụ sở làm việc, Thủ trưởng cơ quan, tổ chức là đối tượng thanh tra có văn bản xác nhận việc niêm yết công khai kết luận thanh tra, trong đó ghi rõ thời gian, địa điểm công khai”.