

CHÍNH SÁCH BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG DỄ BỊ TỔN THƯƠNG

Nhằm bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng trong quá trình tiếp cận, đăng ký, mua và sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ do VNPT cung cấp, VNPT xây dựng và công khai Chính sách bảo vệ người tiêu dùng dễ bị tổn thương trên cơ sở Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 và các quy định pháp luật có liên quan.

Điều 1. Mục đích và phạm vi áp dụng

1. Chính sách này quy định các nguyên tắc, biện pháp bảo vệ, hỗ trợ, tiếp nhận và giải quyết yêu cầu, phản ánh, khiếu nại, tranh chấp của người tiêu dùng dễ bị tổn thương trong quá trình tiếp cận, đăng ký, mua và sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ do VNPT cung cấp.
2. Chính sách được áp dụng tại các điểm giao dịch, kênh chăm sóc khách hàng, tổng đài, website, ứng dụng và các kênh cung cấp sản phẩm, dịch vụ chính thức của VNPT.
3. Chính sách này được áp dụng cùng với các chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân, quy trình giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại và các quy định liên quan khác của VNPT.

Điều 2. Người tiêu dùng dễ bị tổn thương

Người tiêu dùng dễ bị tổn thương là người tiêu dùng có khả năng chịu nhiều tác động bất lợi về tiếp cận thông tin, sức khỏe, tài sản, giải quyết tranh chấp tại thời điểm mua hoặc sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, bao gồm:

1. Người cao tuổi theo quy định của pháp luật về người cao tuổi;
2. Người khuyết tật theo quy định của pháp luật về người khuyết tật;
3. Trẻ em theo quy định của pháp luật về trẻ em;
4. Người dân tộc thiểu số; người sinh sống tại vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi, hải đảo, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội khó khăn, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội đặc biệt khó khăn theo quy định của pháp luật;
5. Phụ nữ đang mang thai hoặc nuôi con dưới 36 tháng tuổi;
6. Người bị bệnh hiểm nghèo theo quy định của pháp luật;
7. Thành viên hộ nghèo theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc bảo vệ

1. Người tiêu dùng dễ bị tổn thương được bảo đảm đầy đủ các quyền của người tiêu dùng theo quy định của pháp luật và được áp dụng các cơ chế, chính sách ưu tiên phù hợp với đặc điểm của từng nhóm đối tượng.
2. VNPT không kỳ thị, phân biệt đối xử hoặc lợi dụng yếu tố dễ bị tổn thương để xâm phạm quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng trong quá trình cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ.
3. Khi người tiêu dùng dễ bị tổn thương có yêu cầu bảo vệ quyền lợi và cung cấp chứng cứ, tài liệu phù hợp chứng minh mình thuộc đối tượng người tiêu dùng dễ bị tổn thương và quyền lợi bị xâm phạm, VNPT thực hiện ưu tiên tiếp nhận và xử lý yêu cầu.
4. VNPT không chuyển yêu cầu của người tiêu dùng dễ bị tổn thương cho bên thứ ba giải quyết, trừ trường hợp bên thứ ba đó có nghĩa vụ liên quan đến việc giải quyết vụ việc.
5. VNPT không từ chối giải quyết yêu cầu bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng dễ bị tổn thương do khác biệt về tiếng nói, chữ viết, phong tục, tập quán.
6. Trường hợp từ chối giải quyết yêu cầu, VNPT thông báo bằng văn bản cho người tiêu dùng, trong đó nêu rõ căn cứ pháp lý và lý do từ chối theo quy định pháp luật và Chính sách này.
7. Trường hợp chậm, từ chối ưu tiên hoặc từ chối tiếp nhận, xử lý yêu cầu trái quy định gây thiệt hại cho người tiêu dùng dễ bị tổn thương, trách nhiệm bồi thường được thực hiện theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Biện pháp hỗ trợ phù hợp với người tiêu dùng dễ bị tổn thương

4.1. Nguyên tắc hỗ trợ chung

VNPT tạo điều kiện để người tiêu dùng dễ bị tổn thương tiếp cận thông tin và thực hiện quyền của mình thông qua một hoặc nhiều biện pháp phù hợp, bao gồm:

- Cung cấp thông tin rõ ràng, chính xác, dễ hiểu; hạn chế sử dụng thuật ngữ kỹ thuật hoặc cách diễn đạt phức tạp khi không cần thiết;
- Hỗ trợ giải thích thông tin về sản phẩm, dịch vụ, giá, cước, điều kiện giao dịch, quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng khi có yêu cầu;
- Tạo điều kiện sử dụng các kênh tiếp nhận phù hợp như tổng đài, tin nhắn, email, website, ứng dụng, điểm giao dịch hoặc văn bản;
- Hỗ trợ người đại diện, người giám hộ, người được ủy quyền hoặc người hỗ trợ hợp pháp của người tiêu dùng theo quy định pháp luật;

- Hạn chế yêu cầu người tiêu dùng thực hiện các thủ tục hoặc cung cấp thông tin, tài liệu không cần thiết cho việc giải quyết vụ việc.

4.2. Đối với người cao tuổi

Ưu tiên hỗ trợ tại điểm giao dịch và các kênh chăm sóc khách hàng; cung cấp, giải thích thông tin theo cách rõ ràng, dễ hiểu; hỗ trợ thực hiện thủ tục khi người tiêu dùng gặp khó khăn trong việc sử dụng phương tiện điện tử hoặc các kênh số.

4.3. Đối với người khuyết tật

Tạo điều kiện lựa chọn phương thức giao tiếp phù hợp với khả năng tiếp cận của người tiêu dùng; hỗ trợ thông qua kênh thoại, văn bản, tin nhắn, email, ứng dụng hoặc hình thức thích hợp khác tùy điều kiện thực tế; tạo điều kiện để người hỗ trợ hợp pháp cùng tham gia quá trình giao dịch, khiếu nại và giải quyết yêu cầu.

4.4. Đối với trẻ em

Thông tin liên quan đến sản phẩm, dịch vụ được cung cấp theo cách thức phù hợp với độ tuổi và khả năng nhận thức; bảo đảm việc giao dịch, xử lý thông tin và giải quyết yêu cầu có sự tham gia của cha, mẹ, người giám hộ hoặc người đại diện theo quy định của pháp luật trong trường hợp pháp luật yêu cầu.

Không lợi dụng sự thiếu kinh nghiệm, hạn chế về nhận thức hoặc khả năng đánh giá của trẻ em để cung cấp thông tin gây nhầm lẫn hoặc thúc đẩy giao dịch bất lợi cho trẻ em.

4.5. Đối với người dân tộc thiểu số và người sinh sống tại các khu vực theo quy định tại khoản 4 Điều 2 Chính sách này

Sử dụng tiếng Việt rõ ràng, đơn giản, dễ hiểu; tăng cường hỗ trợ từ xa qua tổng đài hoặc các kênh điện tử khi việc tiếp cận điểm giao dịch gặp khó khăn; không từ chối tiếp nhận, giải quyết yêu cầu vì sự khác biệt về tiếng nói, chữ viết, phong tục hoặc tập quán.

4.6. Đối với phụ nữ đang mang thai hoặc nuôi con dưới 36 tháng tuổi

Ưu tiên trong quá trình tiếp nhận và phục vụ tại điểm giao dịch; tạo điều kiện sử dụng các phương thức giao dịch, hỗ trợ và giải quyết yêu cầu từ xa nhằm hạn chế thời gian chờ đợi hoặc việc phải di chuyển khi không cần thiết.

4.7. Đối với người bị bệnh hiểm nghèo

Ưu tiên tiếp nhận, hỗ trợ và giải quyết yêu cầu; tạo điều kiện thực hiện thủ tục từ xa hoặc thông qua người đại diện, người được ủy quyền theo quy định; hạn chế yêu cầu đi lại hoặc thực hiện lại thủ tục khi thông tin, tài liệu cần thiết đã được VNPT tiếp nhận hợp lệ.

4.8. Đối với thành viên hộ nghèo

Cung cấp đầy đủ, rõ ràng thông tin về giá, cước, chi phí phát sinh, điều kiện sử dụng và các lựa chọn sản phẩm, dịch vụ trước khi giao dịch; không lợi dụng hoàn cảnh kinh tế của người tiêu dùng để áp đặt điều kiện bất lợi hoặc yêu cầu mua thêm sản phẩm, dịch vụ trái với ý muốn của người tiêu dùng.

Điều 5. Tiếp nhận và giải quyết yêu cầu bảo vệ quyền lợi

5.1. Kênh tiếp nhận

Người tiêu dùng dễ bị tổn thương hoặc người đại diện hợp pháp có thể gửi yêu cầu, phản ánh hoặc khiếu nại tới VNPT thông qua một trong các kênh sau:

+ Hỗ trợ Online: <https://vnpt.vn/lien-he>

+ Hỗ trợ tại Điểm cung cấp dịch vụ: <https://vnpt.vn/ho-tro/diem-giao-dich>

Người tiêu dùng được quyền lựa chọn kênh tiếp nhận phù hợp và không bắt buộc phải gửi đồng thời qua nhiều kênh.

5.2. Thông tin, tài liệu cung cấp

Khi yêu cầu áp dụng cơ chế ưu tiên theo Chính sách này, người tiêu dùng cung cấp thông tin, chứng cứ hoặc tài liệu phù hợp để chứng minh:

a) Thuộc một trong các nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương theo Điều 2 Chính sách này; và

b) Quyền, lợi ích hợp pháp của mình có dấu hiệu bị xâm phạm.

VNPT chỉ yêu cầu thông tin, tài liệu trong phạm vi cần thiết, phù hợp với tính chất của vụ việc; không yêu cầu cung cấp lại thông tin, tài liệu mà VNPT đã có hoặc có thể khai thác hợp pháp từ hệ thống của mình, trừ trường hợp cần xác minh tính chính xác hoặc cập nhật của thông tin.

5.3. Tiếp nhận và xử lý

Sau khi có căn cứ xác định yêu cầu thuộc trường hợp người tiêu dùng dễ bị tổn thương, VNPT thực hiện nhận diện/đánh dấu ưu tiên trên hệ thống hoặc hồ sơ xử lý và tổ chức giải quyết theo cơ chế ưu tiên.

Thời hạn giải quyết thực hiện theo quy định pháp luật và quy trình giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại được VNPT công bố; trong cùng điều kiện và tính chất vụ việc, yêu cầu của người tiêu dùng dễ bị tổn thương được ưu tiên tiếp nhận và xử lý.

5.4. Thông báo kết quả

Kết quả giải quyết được thông báo tới người tiêu dùng bằng phương thức phù hợp với kênh tiếp nhận hoặc phương thức người tiêu dùng đã lựa chọn.

Trường hợp VNPT từ chối yêu cầu bảo vệ quyền lợi, việc từ chối phải được thông báo bằng văn bản, nêu rõ căn cứ pháp lý và lý do từ chối.

5.5. Quyền yêu cầu giải quyết tranh chấp

Trường hợp không đồng ý với kết quả giải quyết của VNPT, người tiêu dùng có quyền tiếp tục yêu cầu giải quyết theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và pháp luật có liên quan, bao gồm thương lượng, hòa giải, trọng tài, Tòa án hoặc yêu cầu cơ quan quản lý nhà nước, tổ chức có thẩm quyền hỗ trợ theo quy định pháp luật.

Điều 6. Bảo vệ thông tin và dữ liệu cá nhân

1. Thông tin, tài liệu được người tiêu dùng cung cấp để chứng minh tình trạng dễ bị tổn thương và phục vụ giải quyết yêu cầu chỉ được thu thập, sử dụng trong phạm vi cần thiết, phù hợp với mục đích đã được thông báo và căn cứ pháp lý áp dụng.
2. VNPT thực hiện các biện pháp bảo vệ thông tin, dữ liệu cá nhân; kiểm soát quyền truy cập và hạn chế việc sử dụng, chia sẻ thông tin không cần thiết trong quá trình tiếp nhận, xử lý yêu cầu.
3. Đối với dữ liệu cá nhân nhạy cảm, đặc biệt là dữ liệu liên quan đến sức khỏe và các thông tin cần được bảo vệ ở mức cao theo quy định pháp luật, VNPT áp dụng các biện pháp bảo vệ phù hợp theo pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân.
4. Việc thu thập, xử lý, lưu trữ, cung cấp, chia sẻ và bảo vệ dữ liệu cá nhân của người tiêu dùng được thực hiện theo Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân/thông tin người tiêu dùng được VNPT công khai và quy định pháp luật hiện hành.

Điều 7. Trách nhiệm của VNPT

1. Bảo đảm thực hiện các quyền của người tiêu dùng dễ bị tổn thương trong quá trình cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ.
2. Xây dựng, duy trì và áp dụng cơ chế giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại và tranh chấp phù hợp với người tiêu dùng dễ bị tổn thương.
3. Công khai và duy trì khả năng tiếp cận Chính sách này tại trụ sở, địa điểm kinh doanh, website, ứng dụng và các kênh phù hợp theo quy định pháp luật.
4. Tổ chức đào tạo, tập huấn cho nhân viên, đặc biệt là nhân viên bán hàng, giao dịch viên, tổng đài viên, nhân viên chăm sóc khách hàng và nhân sự tham gia giải quyết khiếu nại về việc nhận diện, tiếp nhận, hỗ trợ và bảo vệ người tiêu dùng dễ bị tổn thương.
5. Thường xuyên rà soát quy trình bán hàng, chăm sóc khách hàng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, nội dung truyền thông và quy trình giải quyết khiếu nại để

phòng ngừa các quy định, điều kiện hoặc cách thức thực hiện có thể gây bất lợi cho người tiêu dùng dễ bị tổn thương.

6. Định kỳ hoặc khi có thay đổi pháp luật, tổ chức rà soát, cập nhật Chính sách này và các quy trình liên quan để bảo đảm phù hợp với quy định hiện hành.

Điều 8. Điều khoản chung

1. Chính sách này có hiệu lực kể từ ngày 01/07/2024
2. Chính sách này không hạn chế hoặc loại trừ bất kỳ quyền nào của người tiêu dùng được pháp luật quy định. Trường hợp nội dung của Chính sách này có sự khác biệt với quy định pháp luật bắt buộc áp dụng thì thực hiện theo quy định pháp luật.
3. Các sửa đổi, bổ sung Chính sách được VNPT công khai trên website, ứng dụng và/hoặc các kênh phù hợp trước hoặc tại thời điểm áp dụng theo quy định pháp luật.
4. Người tiêu dùng có thể liên hệ VNPT qua các kênh tại Điều 5 Chính sách này để được hướng dẫn, hỗ trợ hoặc thực hiện quyền liên quan đến việc bảo vệ người tiêu dùng dễ bị tổn thương.