

Số: 2481/TB-SCT

Thái Nguyên, ngày 23 tháng 10 năm 2025

THÔNG BÁO

V/v kết quả thẩm định hồ sơ đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

Kính gửi: Công ty cổ phần cấp thoát nước Bắc Kạn

- Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 20 tháng 6 năm 2023;
- Nghị định số 55/2024/NĐ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2024 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

Sau khi xem xét hồ sơ mã số H55.12-250925-0032 tiếp nhận ngày 26 tháng 9 năm 2025 về việc đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung của Công ty cổ phần cấp thoát nước Bắc Kạn (đơn vị) trong lĩnh vực Cung cấp nước sinh hoạt, Sở Công Thương thông báo:

1. Một số nội dung trong hồ sơ đăng ký nêu trên chưa đáp ứng quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản hướng dẫn thi hành (*Đề nghị tham khảo chi tiết ở Phụ lục đính kèm Thông báo này*).

2. Yêu cầu đơn vị rà soát, sửa đổi và nộp lại hồ sơ đăng ký theo Thông báo này, đồng thời đảm bảo hồ sơ đăng ký tuân thủ các quy định của pháp luật về Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và pháp luật khác có liên quan.

3. Các hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung chỉ được sử dụng để giao kết, áp dụng với người tiêu dùng sau khi đã hoàn thành việc đăng ký theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 55/2024/NĐ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2024 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Sở Công Thương thông báo để đơn vị biết và thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Giám đốc Sở (báo cáo);
- Bộ phận một cửa của Sở Công Thương;
- TTXT Thương mại (đăng tải thông tin);
- Lưu: VT, P.TM&HN. Anhtv/SL: 02

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Huy Hoàng

Phụ lục
KẾT QUẢ THẨM ĐỊNH HỒ SƠ ĐĂNG KÝ MÃ SỐ H55.12-250925-0032
CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN CẤP THOÁT NƯỚC BẮC KẠN

(Đính kèm Thông báo số 2481/TB-SCT ngày 23 tháng 10 năm 2025 của Sở Công Thương)

STT	Nội dung điều khoản	Ý kiến của Sở Công Thương	Ghi chú
I	Về các nội dung Đơn đăng ký		
1	Tại Mục Tổ chức, cá nhân kinh doanh	Đề nghị đơn vị xem lại hướng dẫn ghi đơn đăng ký ghi chú (2) tại phụ lục đính kèm Mẫu đơn số 02 Nghị định 55 ngày 16 tháng 5 năm 2024 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (Nghị định 55): Số thứ tự các mục, nội dung, thông tin....	
2	Tại Mục I: Nội dung đề nghị đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung	<ul style="list-style-type: none">- Đề nghị ghi rõ ý 1. Đăng ký lần đầu/đăng ký lại:.....- Áp dụng cho loại hàng hóa/dịch vụ: đề nghị ghi đúng tên sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ theo Thông tư số 42/2025/TT-BCT ngày 22 tháng 6 năm 2025.- Đối tượng áp dụng: đề nghị ghi rõ đối tượng người tiêu dùng là cá nhân, gia đình, cơ quan, tổ chức hay áp dụng cho tất cả người tiêu dùng?	
3	Về Mục Hồ sơ kèm theo	Đề nghị đơn vị ghi rõ theo hướng dẫn ghi chú số (7) tại phụ lục đính kèm Mẫu đơn số 02 Nghị định 55.	

II	Về trang bìa		
	Đề nghị Đơn vị căn cứ theo Phụ lục 2 Mẫu Hợp đồng theo Thông tư Số 01/2008/TT-BXD ngày 02/01/2008 của Bộ trưởng Bộ Xây dựng sửa lại nội dung trang bìa của Hợp đồng		
III	Về các nội dung Hợp đồng		
1	Về nội dung chung của Hợp đồng	<ul style="list-style-type: none"> - Đề nghị ra soát lại toàn bộ Hợp đồng căn cứ theo mẫu Hợp đồng tại Phụ lục 2 Thông tư số 01/2008/TT-BXD và Các nội dung cơ bản bắt buộc phải có trong Hợp đồng theo mẫu tại khoản 3 Điều 23 Luật BVQLNTD - Đề nghị thêm các nội dung sau: <ul style="list-style-type: none"> + Tiếp nhận giải quyết thắc mắc, khiếu nại của khách hàng, trong đó nêu rõ: các nội dung tiếp nhận và Đầu mối tiếp nhận và giải quyết thắc mắc, khiếu nại của Khách hàng; + Sự kiện bất khả kháng; 	
2	Về phần căn cứ	<ul style="list-style-type: none"> - Đề nghị Căn cứ Luật đề ngày tháng năm; - Bổ sung Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 20 tháng 6 năm 2023; - Đề nghị bổ sung: Nghị định 55 ngày 16/5/2024 quy định chi tiết một số điều của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; Thông tư số 42 ngày 22/6/2025 của Bộ Công thương; Thông tư số 44 ngày 18/6/2021 của Bộ tài chính; Quyết định quy định về khung giá, nguyên tắc, 	

		<p>phương pháp xác định giá nước sinh hoạt của UBND tỉnh Thái Nguyên đối với doanh nghiệp;</p> <p>- Đề nghị chỉnh sửa lại phần căn lẻ Hợp đồng cho đúng quy định, rà soát lại toàn bộ lỗi chính tả Hợp đồng.</p>	
3	Tại Mục I: Bên cung cấp nước	- Đề nghị bổ sung: “Theo Giấy ủy quyền số... “sau phần chức vụ, đại diện công ty.	
4	Tại Mục II: Bên sử dụng nước	<p>- Đề nghị ghi rõ các nội dung cơ bản cho bên sử nước sinh hoạt: họ và tên chủ hộ hoặc người được ủy quyền, số CMND hoặc số Căn cước công dân, nơi thường trú, địa chỉ mua nước,....</p> <p>- Đề nghị giải trình nội dung: Địa chỉ lắp đặt ĐH 1- Địa chỉ lắp đặt ĐH 7.</p>	
5	Tại Điều 1: Mục đích sử dụng	Đề nghị giải trình nội dung Mục đích sử dụng nước là: nước sinh hoạt, vừa sản xuất, kinh doanh?	
6	Tại Điều 2: Tiêu chuẩn và chất lượng dịch vụ cấp nước	Đề nghị sửa lại nội dung này như sau: “Sản phẩm bán nước sạch là nước sinh hoạt, chất lượng dịch vụ theo tiêu chuẩn quy định hiện hành của Bộ Y Tế và Quy chuẩn địa phương về chất lượng nước sạch cho mục đích sinh hoạt cũng như đảm bảo lưu lượng, áp lực tính liên tục theo khả năng hiện có của Đơn vị cấp nước tại điểm đầu nối cho Khách hàng”.	

7	Tại Điều 3: Giá nước sạch	Đề nghị xem xét điều chỉnh Điều 3 thành: Giá nước, phương thức và thời hạn thanh toán. Trong đó chỉ rõ chi tiết các nội dung theo các quy định về giá nước, phương thức và thời hạn thanh toán.	
8	Tại Điều 7: 7.1. Tạm ngừng, ngừng dịch vụ cấp nước	<p>- Tại Ý 1: “Theo yêu cầu của Bên vì các lý do như: tằm vắng, tạm dừng sản xuất, kinh doanh trong một thời gian...”: Đề nghị giải trình nội dung này (vì nếu là mục đích để sản xuất, kinh doanh thì không nằm trong nội dung Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng).</p> <p>- Tại Ý 3: “Do kỹ thuật hoặc sự cố xảy ra bất thường, cần phải ngừng hoạt động để khắc phục sửa chữa mà không phải thông báo”. Đề nghị giải trình, không phù hợp với quy định tại Điều 25 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.</p> <p>- Tại Ý 2: Đề nghị bổ sung nội dung sau: Tạm ngừng cấp nước để phục vụ công tác sửa chữa, duy tu, bảo dưỡng định kỳ Hệ thống cấp nước. Trong trường hợp này, Đơn vị cấp nước sẽ thông báo cho Khách hàng trước ít nhất 03 (ba) ngày làm việc (bằng văn bản hoặc thông báo trực tiếp).</p>	
9	Tại Điều 7: 7.2. Ngừng dịch vụ cấp nước	<p>Đề nghị Đơn vị xây dựng lại nội dung tại khoản 7.2 Điều 7 phù hợp với các Quy định BVQLNTD, không vi phạm Điều 25 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.</p> <p>Ví dụ 1: Ngừng cung cấp nước, tháo dỡ thu hồi hệ thống cấp nước do Bên A đầu tư và Bên A không chịu trách nhiệm về thiệt hại do việc ngừng cấp nước gây ra trong trường hợp: theo yêu cầu Bên A. Đề nghị giải trình.</p>	

		Ví dụ 2: Ngừng cung cấp nước, tháo dỡ thu hồi hệ thống cấp nước do Bên A đầu tư và Bên A <i>không chịu trách nhiệm về thiệt hại do việc ngừng cấp nước</i> gây ra trong trường hợp: Do Bên B không thực hiện đúng thời hạn thanh toán tiền nước. Đề nghị giải trình và bổ sung thêm Đơn vị cấp nước sẽ có văn bản thông báo về việc ngừng dịch vụ cấp nước.	
10	Tại Điều 10: Quyền và nghĩa vụ Bên A 10.1. Bên A có các quyền sau:	<p>Đề nghị bổ sung 2 khoản sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đề nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xem xét sửa đổi, bổ sung các tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật có liên quan đến hoạt động cấp nước; - Được quyền tham gia ý kiến vào việc lập quy hoạch cấp nước trên địa bàn. 	
11	Tại Điều 10: Quyền và nghĩa vụ Bên A 10.2. Bên A có các nghĩa vụ sau:	<ul style="list-style-type: none"> - Đề nghị xây dựng lại nội dung tại khoản 10.2 Điều 10 theo quy tại khoản 2 Điều 55 Nghị định 117/2007/NĐ-CP ngày 11 tháng 7 năm 2007. - Đề nghị bổ sung thêm 2 nội dung về bảo mật thông tin khách hàng và tiếp nhận, giải quyết của khách hàng khi có thắc mắc, khiếu nại. 	
12	Tại Điều 11: Quyền và nghĩa vụ Bên B 11.1. Bên B có các quyền sau:	<ul style="list-style-type: none"> - Ý 2, 3,4 Đề nghị giải trình nội dung. - Đề nghị bổ sung thêm các nội dung tại khoản 1 Điều 56 Nghị định 117 chưa có trong Hợp đồng. - Đề nghị bổ sung thêm các nội dung sau: + Yêu cầu đơn vị cấp nước kiểm tra chất lượng dịch vụ, tính chính xác của thiết bị đo đếm, số tiền nước phải thanh toán; Khi 	

		<p>nghi ngờ đồng hồ nước không chính xác, Khách hàng có quyền yêu cầu Đơn vị cấp nước kiểm tra, Trong vòng 05 (năm) ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu từ Khách hàng, Đơn vị cấp nước có trách nhiệm kiểm tra, hoàn thành việc sửa chữa hoặc thay thế đồng hồ. Trường hợp không đồng ý với kết quả kiểm tra, sửa chữa hoặc thay thế của Đơn vị nước, Khách hàng có quyền yêu cầu cơ quan quản lý nhà nước về cấp nước tại địa phương tổ chức kiểm định độc lập;</p> <p>+ Kiểm tra giám sát việc ghi chỉ số Đồng hồ đo nước.</p>	
13	<p>Tại Điều 11: Quyền và nghĩa vụ Bên B 11.2. Bên B có các nghĩa vụ sau:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ý 11: Đề nghị giải trình - Đề nghị bổ sung thêm các nội dung tại khoản 2 Điều 56 Nghị định 117 chưa có trong Hợp đồng. - Đề nghị bổ sung thêm các nội dung sau: <ul style="list-style-type: none"> + Thông báo kịp thời cho đơn vị cấp nước khi phát hiện những dấu hiệu bất thường có thể gây mất nước, ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ, mất an toàn cho người và tài sản, đặc biệt là những sự cố sau: <ul style="list-style-type: none"> * Đồng hồ nước của Khách hàng có dấu hiệu bất thường, đồng hồ có sự cố, đồng hồ bị phá hỏng hoặc mất trộm; * Hệ thống cấp nước từ điểm đầu nối đến đồng hồ bị hư hỏng, hoặc có dấu hiệu bị hư hỏng. + Không được tự ý di chuyển, tháo, làm hỏng chì đồng hồ; không được tác động làm đồng hồ đo nước chạy không chính xác hoặc dùng các thủ thuật lấy nước không qua đồng hồ; 	

		<p>+ Không được bán lại nước cho bất kỳ bên thứ ba nào nếu không được sự chấp thuận trước bằng văn bản của Đơn vị cấp nước;</p> <p>+ Ý 12: “Không được kết nối hệ thống đường ống mà Bên A đang cung cấp.....chất lượng nước sinh hoạt của đơn vị cấp nước”. Đề nghị bổ sung (<i>trường hợp Khách hàng có nhu cầu thực hiện các công việc nêu trên, Khách hàng phải đề nghị với Đơn vị cấp nước để được xem xét và giải quyết</i>);</p> <p>+ Khách hàng không được thực hiện các hành vi bị cấm trong hoạt động cung cấp dịch vụ cấp nước theo quy định hiện hành của Nhà nước.</p>	
14	Tại Điều 14: Chấm dứt Hợp đồng	<p>- Đề nghị giải trình gạch đầu dòng thứ 2 Điều 14 (xem xét nội dung trên không phù hợp khi đưa vào Điều khoản chấm dứt Hợp đồng).</p> <p>- Đề nghị ghi rõ các nội dung khi Bên A và Bên B chấm dứt Hợp đồng, ví dụ như:</p> <p>+ Đơn vị nước không đủ điều kiện thực hiện việc cấp nước theo quy định của pháp luật. Trong trường hợp này, Đơn vị cấp nước có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho Khách hàng 30 (ba mươi) ngày trước thời điểm chấm dứt.</p>	

Lưu ý: Ngoài những điều khoản nêu trên, đơn vị có trách nhiệm rà soát lại hồ sơ đăng ký để đảm bảo toàn bộ nội dung Hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung phù hợp với pháp luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định pháp luật khác có liên quan