

Sổ tay thông tin về Quỹ hành động pháp lý của người tiêu dùng

Quỹ Hành động Pháp lý của Người tiêu dùng (sau đây gọi là "Quỹ") là một quỹ ủy thác được Chính phủ thành lập vào năm 1994 nhằm cung cấp hỗ trợ tài chính và trợ giúp pháp lý cho người tiêu dùng có yêu cầu bồi thường và giảm bớt đối với những thương nhân vô đạo đức trong các tranh chấp liên quan đến các lợi ích công cộng quan trọng và sự bất công.

Hội đồng người tiêu dùng là người được ủy thác của Quỹ và chịu trách nhiệm về hoạt động hàng ngày của Quỹ. "Hội đồng quản trị" và "Ủy ban quản lý" chịu trách nhiệm đưa ra các quyết định quản trị và phê duyệt các đơn đăng ký trợ giúp. Các thành viên của Hội đồng quản trị và Ủy ban quản lý do Chính phủ bổ nhiệm, bao gồm chủ yếu là các chuyên gia từ ngành luật và các lĩnh vực khác nhau của cộng đồng.

Các loại trợ giúp pháp lý

Trợ giúp pháp lý do Quỹ cung cấp có thể bao gồm tư vấn pháp lý cho người tiêu dùng được hỗ trợ và/hoặc hỗ trợ người tiêu dùng có mục tiêu tố tụng và khiếu nại dân sự. Quỹ có thể thuê cố vấn pháp luật và (nếu người được ủy thác cho là cần thiết) luật sư để cung cấp trợ giúp cho người tiêu dùng được hỗ trợ.

Đủ điều kiện đăng ký đơn trợ giúp pháp lý

Người tiêu dùng cá nhân hoặc một nhóm người tiêu dùng không giải quyết được "tranh chấp người tiêu dùng" của họ với bên thương nhân thông qua các biện pháp phi tố tụng (chẳng hạn như trung gian, hòa giải, v.v.) và muốn nộp đơn kiện dân sự lên cho Quỹ. "Tranh chấp người tiêu dùng" là tranh chấp giữa người tiêu dùng và thương nhân phát sinh từ hàng hóa, dịch vụ hoặc bất động sản của thương nhân, ví dụ:

▪ Hàng hóa không thể bán được, bao gồm cả thực phẩm và dược phẩm	▪ Hoạt động thương mại gian lận hoặc bất chính
▪ Các điều khoản hợp đồng không công bằng và vô lý	▪ Các điều khoản miễn trừ trong hợp đồng tiêu dùng
▪ Tuyên bố quảng cáo sai lệch hoặc gây hiểu lầm	▪ Mô tả thương mại sai
▪ Mô tả sai hoặc xuyên tạc sai về hàng hóa, dịch vụ hoặc bất động sản	▪ Bất kỳ trường hợp nào khác liên quan đến lợi ích quan trọng của người tiêu dùng hoặc thiếu công bằng

Không đủ điều kiện cho bất kỳ hình thức trợ giúp pháp lý nào. Tuy nhiên, tình trạng tài chính của người nộp đơn sẽ là một trong những điều được cân nhắc trong việc đánh giá từng đơn xin trợ giúp pháp lý. Quỹ có thể yêu cầu người nộp đơn cung cấp chi tiết về tình trạng tài chính của họ.

Phương thức nộp đơn

Người đăng ký đơn trợ giúp pháp lý được yêu cầu hoàn thành và gửi mẫu đơn đăng ký theo quy định, cùng với thẻ séc để thanh toán phí đăng ký hoặc một bản sao của thông báo chuyển tiền và các tài liệu và thông tin về trường hợp của cá nhân, cho Hội đồng Người tiêu dùng (22/F., K. Wah Centre, 191 Java Road, North Point) qua đường bưu điện. Phong thư phải ghi "Application for Consumer Legal Action Fund".

Lệ phí nộp đơn như sau:

- Các trường hợp thuộc thẩm quyền của Tòa án Khiếu nại nhỏ (ví dụ: các khiếu nại với số tiền không vượt quá 75,000 HKD): **100 HKD**
- Các trường hợp khác: **1,000 HKD**

Thanh toán có thể được thực hiện bằng cách:

- Séc phải trả cho "Consumer Council – CLAF Trust Account"; hoặc
- Chuyển khoản đến 808-695282-001 (HSBC) ("Consumer Council – CLAF Trust Account")



Sổ tay thông tin về Quỹ hành động pháp lý của người tiêu dùng

Vui lòng truy cập <https://www.consumer.org.hk/en/complaints-and-services/consumer-legal-action-fund> để tải xuống mẫu đơn đăng ký. **Xin lưu ý rằng phí đăng ký sẽ không được hoàn lại cho dù đơn đăng ký được chấp thuận hay bị từ chối.**

Lời khuyên

Bất kể trợ giúp pháp lý nào do Quỹ cung cấp, kiện tụng tiêu tốn thời gian và kéo theo rủi ro. Do đó, người tiêu dùng có thể muốn nộp đơn khiếu nại với Hội đồng trước và cố gắng giải quyết tranh chấp của cá nhân với thương nhân một cách thân thiện thông qua các dịch vụ hòa giải của Hội đồng. Vui lòng truy cập <https://www.consumer.org.hk/en/complaints-and-services/complaint-and-enquiry-channels> để tìm hiểu thêm về các dịch vụ hòa giải và xử lý khiếu nại của Hội đồng.

Đánh giá và Phê duyệt

Người nộp đơn được yêu cầu tiết lộ các tài liệu và thông tin một cách đầy đủ, trung thực và chính xác đồng thời hợp tác đầy đủ với Quỹ, bao gồm cả việc cung cấp các tài liệu và thông tin bổ sung theo yêu cầu của người được ủy thác. Nhân viên sẽ liên hệ với người nộp đơn khi cần thiết để xem xét thông tin và/hoặc sắp xếp một cuộc phỏng vấn để có thể hiểu một cách đầy đủ về vụ việc và tìm kiếm thêm thông tin.

Hội đồng Quản trị và Ủy ban Quản lý Quỹ sẽ đánh giá và xác định đơn đăng ký, bao gồm thông tin do người nộp đơn cung cấp trong đơn và (nếu người nộp đơn đã khiếu nại) thông tin mà Hội đồng Người tiêu dùng thu được trong quá trình xử lý khiếu nại. Một số yếu tố sẽ được tính đến khi đánh giá đơn đăng ký và thực hiện theo quyết định có được cấp trợ giúp hay không, bao gồm:

Có căn cứ	Khả năng thành công của vụ việc
Mối quan tâm của người tiêu dùng	Nếu vụ việc thành công, liệu nó có góp phần giáo dục người tiêu dùng trong việc nâng cao quyền của cá nhân họ và/hoặc ngăn chặn các hành vi thương mại bất chính hay không
Cơ hội thực thi thành công	- Hiệu quả chi phí của vụ việc kiện tụng, chẳng hạn như khả năng thi hành hiệu quả hoặc thành công phán quyết - Đối thủ có tài chính vững chắc hay không
Nhóm người tiêu dùng	- Sự cố có ảnh hưởng hoặc có thể gây ảnh hưởng xấu đến một nhóm người tiêu dùng hay không - Các sự kiện phổ biến hoặc các vấn đề pháp lý áp dụng cho từng người tiêu dùng - Số lượng người tiêu dùng bị ảnh hưởng
Những yếu tố khác	- Năng lực thương lượng của người nộp đơn - Liệu kiện tụng có phải là phương tiện giải quyết vụ việc hiệu quả nhất - Liệu vụ việc có tạo ra gánh nặng tài chính quá mức cho Quỹ hay không - Tính thiết thực của Quỹ trong việc hỗ trợ kịp thời - Thái độ và hành vi của các bên trong quá trình hòa giải hoặc trung gian, chẳng hạn như việc người tiêu dùng có từ chối một đề nghị dàn xếp hợp lý hay không

Kết quả của việc đăng ký và theo dõi

Nếu đơn đăng ký được chấp thuận, người đăng ký sẽ nhận được một thỏa thuận trùng lặp quy định phạm vi, điều kiện và điều khoản trợ giúp pháp lý do Quỹ cung cấp, cũng như trách nhiệm và nghĩa vụ của bản thân mỗi cá nhân với tư cách là người tiêu dùng được trợ giúp. Người nộp đơn nên xem lại các thỏa thuận và các điều khoản của thỏa thuận trước khi xác nhận chấp nhận sự trợ giúp từ Quỹ.

Sau khi cả hai bên thực hiện thỏa thuận, người được ủy thác có thể thuê luật sư cho người tiêu dùng được trợ giúp để đánh giá thêm và xử lý vụ việc. Điều này có thể bao gồm cung cấp tư vấn pháp lý cho người tiêu dùng được trợ giúp, đưa ra các yêu cầu chống lại thương nhân và bắt đầu vụ kiện tố tụng dân sự.

Nếu đơn bị từ chối, người nộp đơn sẽ được thông báo qua thư. Người nộp đơn vẫn có thể cân nhắc thực hiện các hành động pháp lý hoặc tìm kiếm các lời khuyên pháp lý.

Kết quả của vụ việc được trợ giúp và đóng góp

Người tiêu dùng được trợ giúp phải đóng góp cho Quỹ nếu vấn đề được trợ giúp thành công (ví dụ: phán quyết được đưa ra có lợi và/hoặc mang lại lợi ích cho người tiêu dùng được hỗ trợ, yêu cầu của thương nhân bị bác bỏ hoặc bị rút lại hoặc đạt được thỏa thuận giữa các bên). Số tiền đóng góp phải trả là 10% "giá trị lợi ích" mà người tiêu dùng được hỗ trợ đã nhận được theo bản án, lệnh hoặc phán quyết, cũng như chi phí kiện tụng, chi phí pháp lý và chi phí mà Quỹ phải chịu trong vụ việc nhưng không được thu hồi từ đối tác. Tuy nhiên, khoản đóng góp phải trả được giới hạn ở mức 25% (đối với các vụ việc trong Tòa án Khiếu nại nhỏ) hoặc 50% (đối với các vụ việc khác) của "giá trị lợi ích".

“Giá trị lợi ích” đề cập đến sự tổng hợp của:

- Tổng số tiền nhận được cho tài khoản của người tiêu dùng được trợ giúp (trừ phí pháp lý và chi phí được thu hồi từ bên kia);
- Giá trị tài sản và/hoặc dịch vụ được thu hồi hoặc giữ lại;
- Số tiền mà theo đó trách nhiệm bị cáo buộc của người tiêu dùng nhận trợ giúp được giảm bớt hoặc miễn trừ; và
- Giá trị của tất cả các lợi ích nhận được liên quan đến vụ việc được hỗ trợ.

Người được ủy thác khi thích hợp có thể giảm bớt hoặc từ bỏ khoản đóng góp phải trả.

Tất cả số tiền nhận được sẽ được trả cho người được ủy thác trước và sau khi khấu trừ khoản đóng góp phải trả từ đó, số dư sẽ được chuyển cho người tiêu dùng được trợ giúp. Nếu số tiền nhận được không đủ để trang trải toàn bộ số tiền đóng góp phải trả (hoặc khoản bồi thường thu được không liên quan đến thiệt hại về số tiền), người nhận sẽ thanh toán khoản đóng góp theo yêu cầu của người được ủy thác.

Nếu vấn đề được hỗ trợ không thành công (ví dụ: khiếu nại của người tiêu dùng bị bác bỏ hoặc các bên không thể đạt được thỏa thuận giải quyết), Quỹ sẽ chịu trách nhiệm về các chi phí và chi phí kiện tụng trừ khi kết quả là do lỗi hoặc do sơ suất của người tiêu dùng được trợ giúp. , hành vi không hợp lý, vi phạm các điều khoản của thỏa thuận trợ giúp người tiêu dùng hoặc các lý do khác như không cung cấp thông tin đầy đủ, trung thực và chính xác cho người được ủy thác khi đăng ký trợ giúp pháp lý hoặc trong quá trình nhận trợ giúp. Trong trường hợp đó, người tiêu dùng được trợ giúp sẽ chịu trách nhiệm về mọi tổn thất, kiện tụng và chi phí pháp lý, chi phí, khiếu nại, thiệt hại và trách nhiệm pháp lý phát sinh từ vụ việc được trợ giúp và việc cung cấp trợ giúp.

Chấm dứt thỏa thuận Trợ giúp

Người được ủy thác sẽ tiếp tục đánh giá vụ việc được trợ giúp theo thời gian và có thể chấm dứt thỏa thuận bằng thông báo và sự trợ giúp pháp lý bất cứ lúc nào.

Nhìn chung, người được ủy thác sẽ chịu trách nhiệm về các khoản phí pháp lý và chi phí phát sinh cho đến khi chấm dứt thỏa thuận trợ giúp. Tuy nhiên, nếu việc chấm dứt là do hoặc có thể quy cho lỗi của người tiêu dùng được trợ giúp, sự sao nhãng, hành vi không có căn cứ, vi phạm các điều khoản của thỏa thuận người tiêu dùng được trợ giúp hoặc các lý do khác như không cung cấp thông tin đầy đủ, trung thực và chính xác cho người được ủy thác khi đăng ký trợ giúp pháp lý hoặc trong quá trình nhận trợ giúp, người tiêu dùng được trợ giúp sẽ chịu trách nhiệm về mọi tổn thất, kiện tụng và chi phí pháp lý, chi phí, khiếu nại, thiệt hại và trách nhiệm pháp lý phát sinh từ vụ việc được trợ giúp, việc cung cấp trợ giúp và chấm dứt thỏa thuận trợ giúp.

Giải đáp thắc mắc

Nếu có thắc mắc, quý vị vui lòng liên hệ với Hội đồng Người tiêu dùng theo số 2856 3113.



Thông tin trong cuốn sổ tay này chỉ mang tính chất tham khảo.

Người nộp đơn nên xem xét cẩn thận các điều khoản được nêu trong mẫu đơn. Nếu được trợ giúp pháp lý, quyền và nghĩa vụ giữa người tiêu dùng được trợ giúp và người được ủy thác sẽ tuân theo thỏa thuận mà các bên đã ký kết.