

Số: 1916/TB-MOBIFONE

Hà Nội, ngày 21 tháng 4 năm 2025

THÔNG BÁO

**Về thông tin đảm bảo quyền và lợi ích của khách hàng
trong quá trình thực hiện giao kết hợp đồng mẫu, điều kiện giao dịch chung**

Kính gửi: Quý Khách hàng của MobiFone

Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 do Quốc hội ban hành ngày 20/06/2023;

Căn cứ Luật Viễn thông số 24/2023/QH15 do Quốc hội ban hành ngày 24/11/2023 và các văn bản hướng dẫn thi hành;

Căn cứ Nghị định số 163/2024/NĐ-CP do Chính phủ ban hành ngày 24/12/2024 quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Viễn thông;

Căn cứ Nghị định số 55/2024/NĐ-CP do Chính phủ ban hành ngày 16/05/2024 quy định chi tiết một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

Căn cứ Nghị định số 13/2023/NĐ-CP do Chính phủ ban hành ngày 17/04/2023 về bảo vệ dữ liệu cá nhân;

Căn cứ Nghị định số 06/2016/NĐ-CP do Chính phủ ban hành ngày 18/01/2016 quy định quản lý, cung cấp và sử dụng dịch vụ phát thanh, truyền hình, sửa đổi bổ sung bởi Nghị định số 71/2022/NĐ-CP ngày 01/10/2022 của Chính phủ;

Căn cứ Quyết định số 07/2024/QĐ-TTg do Thủ tướng Chính phủ ban hành ngày 20/06/2024 ban hành Danh mục sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

Tổng công ty Viễn thông MobiFone (sau đây gọi tắt là “**MobiFone**”) luôn coi trọng việc bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của Quý Khách hàng, đồng thời cam kết thực hiện đầy đủ các quy định pháp luật trong quá trình cung cấp sản phẩm, dịch vụ.

Thời gian qua, do chính sách pháp luật có sự thay đổi, cơ quan nhà nước có thẩm quyền đã ban hành nhiều văn bản quy phạm pháp luật mới liên quan đến hoạt động cung cấp dịch vụ viễn thông và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Để bảo đảm tuân thủ quy định, MobiFone đã và đang rà soát, điều chỉnh và tiến hành thủ tục đăng ký lại hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung với cơ quan nhà nước có thẩm quyền là Ủy ban Cạnh tranh quốc gia thuộc Bộ Công thương.

Nhằm đảm bảo thông tin minh bạch, bảo đảm quyền lợi tối đa cho Quý Khách hàng, MobiFone xin trân trọng thông báo đến Quý Khách hàng các nội dung như sau:

1. Trong thời gian chờ đợi Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia thẩm định hồ sơ đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung của Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia:



- MobiFone tiếp tục áp dụng hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung đã được chấp thuận theo Thông báo số 380/TB-CT ngày 27/11/2020 của Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng. Nội dung hợp đồng mẫu và điều kiện giao dịch chung hiện đang được công khai tại website: <https://www.mobifone.vn>;

- Mọi quyền lợi chính đáng, hợp pháp của Quý Khách hàng sẽ được MobiFone thực hiện đầy đủ, tuân thủ theo đúng các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cũng như các quy định khác liên quan có hiệu lực thi hành tại từng thời điểm.

2. Ngay sau khi nhận được thông báo chính thức từ Ủy ban Cảnh tranh Quốc gia về hoàn thành thủ tục đăng ký hợp đồng mẫu, điều kiện giao dịch chung, MobiFone sẽ tiến hành thông báo công khai để Quý Khách hàng được biết và thực hiện theo quy định mới.

3. Mọi thông tin phản ánh, thắc mắc, khiếu nại của Quý Khách hàng sẽ được MobiFone tiếp nhận và giải quyết thông qua các kênh sau:

- Tổng đài hỗ trợ khách hàng: 18001090 (miễn phí);

- Trực tiếp tại các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông của MobiFone Tỉnh/Thành phố trên cả nước.

4. MobiFone đăng tải công khai Thông báo này trên trang website của MobiFone <https://www.mobifone.vn> để Quý khách hàng được biết.

Tổng công ty Viễn thông MobiFone trân trọng thông báo./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Hội đồng thành viên (để báo cáo);
- Tổng giám đốc (để báo cáo);
- A.Nguyên - PTGD (để p/h chỉ đạo);
- Ban Truyền thông (để TB trên website);
- Lưu:VT, PC, TNKH, DVVT.

**KT.TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



Bùi Sơn Nam

