

Số: /SVHTTDL-QLDL
V/v tuyên truyền việc tìm hiểu thông
tin trước khi giao kết hợp đồng
“Sở hữu kỳ nghỉ”

Sóc Trăng, ngày tháng 6 năm 2023

Kính gửi:

- Phòng Văn hóa và Thông tin các huyện, thị xã, thành phố;
- Thanh Tra Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch;
- Các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành;
- Các doanh nghiệp kinh doanh lưu trú du lịch

tỉnh Sóc Trăng.

Căn cứ Công văn số 906/TCDL-KS ngày 06/6/2023 của Tổng cục Du lịch về việc tuyên truyền việc tìm hiểu thông tin trước khi giao kết hợp đồng “Sở hữu kỳ nghỉ”. Theo đó, thời gian qua, Tổng cục Du lịch nhận được nhiều đơn, thư của công dân liên quan đến việc mua dịch vụ “sở hữu kỳ nghỉ”, nội dung phản ánh ngoài việc người mua (chủ sở hữu tuần nghỉ) có nghĩa vụ thanh toán cho bên cung cấp kỳ nghỉ khoản tiền theo giá trị hợp đồng, còn phải thanh toán các khoản phí thường niên hay phí duy trì cho từng năm được điều chỉnh tăng giảm bất thường gây thiệt hại cho các chủ sở hữu; gây nhầm lẫn cho người mua thông qua hoạt động quảng cáo hoặc che giấu, cung cấp thông tin không đầy đủ, sai lệch, không chính xác về sản phẩm, dịch vụ và một số nội dung khác.

Để đảm bảo quyền lợi chính đáng của công dân, Giám đốc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch đề nghị như sau:

1. Phòng Văn hóa và Thông tin các huyện, thị xã, thành phố:

1.1. Tuyên truyền tới người dân nâng cao nhận thức về mô hình “sở hữu kỳ nghỉ” theo nội dung khuyến cáo của Ủy ban Cảnh tranh Quốc gia, Bộ Công thương:

- Tìm hiểu rõ bản chất, lợi ích của sản phẩm, dịch vụ và các rủi ro tiềm ẩn.
- Trước khi quyết định tham gia sự kiện giới thiệu, chào bán “sở hữu kỳ nghỉ”, cần tìm hiểu thông tin về loại hình sản phẩm, dịch vụ sẽ được giới thiệu tại sự kiện cũng như bên cung cấp thông qua phương tiện truyền thông hoặc qua bạn bè, người thân đã tham gia sự kiện hoặc sử dụng sản phẩm; xác định trước những vấn đề cần quan tâm về lợi ích và rủi ro để chủ động yêu cầu được giải đáp thêm.

- Trước khi quyết định giao kết hợp đồng, cần yêu cầu cung cấp đầy đủ bộ hợp đồng và nghiên cứu kỹ, đặc biệt ở những vấn đề như:

- + Nhu cầu của bản thân, gia đình trong một thời gian dài;

+ So sánh các thông tin được quảng cáo, chào bán hoặc “cam kết miệng” của doanh nghiệp với các điều khoản quy định chính thức tại dự thảo hợp đồng. Đặc biệt khi có sự không thống nhất giữa thông tin chào bán và hợp đồng hoặc có các quy định, điều khoản trong hợp đồng chưa rõ ràng thì người tiêu dùng cần đề nghị doanh nghiệp giải thích, làm rõ và sửa đổi, bổ sung.

- Xác định rõ toàn bộ các chi phí phải đóng trong thời hạn hợp đồng. Hầu hết các hợp đồng sở hữu kỳ nghỉ hiện nay đều là hợp đồng có thời hạn dài và bên cạnh khoản phí cố định ngay từ đầu, người tiêu dùng sẽ còn phải đóng thêm nhiều khoản phí khác phát sinh trong quá trình thực hiện như phí duy trì, phí thường niên, phí quản lý, phí vận hành, phí thực hiện quyền trao đổi các địa điểm nghỉ dưỡng... Các khoản chi phí này có thể chỉ được quy định trong hợp đồng, không có trong thông tin quảng cáo, chào bán và có thể không được quy định một cách rõ ràng, đầy đủ.

- Các điều kiện, hạn chế đối với bên mua trong việc hưởng, chuyển nhượng quyền nghỉ dưỡng, ví dụ như: thời điểm bắt đầu được thực hiện quyền nghỉ dưỡng, dịch vụ này có được chuyển nhượng cho người khác không, nếu có thì sau khi ký hợp đồng hay sử dụng dịch vụ bao nhiêu lần, có đi kèm điều kiện gì không...

- Các điều khoản bất lợi trong hợp đồng, ví dụ như: hạn chế quyền khiếu nại, khởi kiện của người mua; không cho người tiêu dùng hủy ngang hợp đồng; chế tài xử lý vi phạm không công bằng giữa hai bên; các trường hợp bên cung cấp dịch vụ được miễn trừ trách nhiệm ví dụ như không được cơ quan nhà nước cấp phép xây dựng (đối với loại hình có dự án/khách sạn) hoặc bên thứ ba không tiếp tục hợp tác (đối với loại hình không có dự án/khách sạn)...

1.2. Tăng cường công tác kiểm tra, thanh tra các đơn vị có cung cấp dịch vụ “sở hữu kỳ nghỉ” nhằm đảm bảo thực hiện theo đúng quy định của pháp luật và chất lượng sản phẩm, dịch vụ cung cấp tới người tiêu dùng.

2. Yêu cầu các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành, lưu trú du lịch, đơn vị khác có cung cấp dịch vụ “sở hữu kỳ nghỉ” phải quảng bá, cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác; thiết lập hợp đồng mua bán kỳ nghỉ phải rõ ràng, không có các điều khoản bất lợi cho người tiêu dùng như hạn chế quyền khiếu nại, khởi kiện của người mua...

3. Yêu cầu Thanh tra Sở

- Tăng cường công tác kiểm tra, thanh tra các đơn vị có cung cấp dịch vụ “sở hữu kỳ nghỉ” nhằm đảm bảo thực hiện theo đúng quy định của pháp luật và chất lượng sản phẩm, dịch vụ cung cấp tới người tiêu dùng.

- Tiếp nhận và giải quyết kịp thời các đơn thư, phản ánh của công dân theo thẩm quyền (nếu có).

Đề nghị Phòng Văn hóa và Thông tin các huyện, thị xã, thành phố; Thanh tra Sở; các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành, lưu trú du lịch triển khai thực hiện theo tinh thần công văn này./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, QLDL.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**