

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
VIỆN NGHIÊN CỨU CHIẾN LƯỢC, CHÍNH SÁCH CÔNG THƯƠNG
-----o0o-----

BỘ CÔNG THƯƠNG

NGUYỄN QUỲNH ANH

**HOÀN THIỆN CHÍNH SÁCH BẢO VỆ
QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG
TẠI VIỆT NAM**

Chuyên ngành: Kinh doanh thương mại
Mã số: 9.34.01.21

TÓM TẮT LUẬN ÁN TIẾN SĨ KINH TẾ

HÀ NỘI, 2025

**CÔNG TRÌNH NGHIÊN CỨU ĐƯỢC HOÀN THÀNH
TẠI VIỆN NGHIÊN CỨU CHIẾN LƯỢC, CHÍNH
SÁCH CÔNG THƯƠNG**

Người hướng dẫn khoa học:

- 1. PGS. TS. Tạ Văn Lợi**
- 2. TS. Nguyễn Văn Hội**

**Phản biện 1: PGS.TS. Đinh Văn Thành, Viện Nghiên cứu
chiến lược, chính sách Công Thương**

**Phản biện 2: PGS. TS. Trần Thị Thu Phương, Trường Đại
học Thương mại**

**Luận án được bảo vệ trước Hội đồng đánh giá
luận án Tiến sĩ cấp Viện**

Vào hồi :00 ngày tháng năm 2025

Có thể tìm hiểu luận án tại:

- Thư viện Quốc gia**
- Thư viện Viện Nghiên cứu Chiến lược, Chính sách Công
Thương**

HÀ NỘI, 2025

MỞ ĐẦU

1. Sự cần thiết nghiên cứu

Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (BVQLNTD) có vị trí và vai trò quan trọng đối với sự phát triển bền vững của đất nước. BVQLNTD được Đảng và Nhà nước Việt Nam coi là một trong những vấn đề quan trọng trên con đường hội nhập kinh tế quốc tế và phát triển bền vững đất nước. Việt Nam là một trong ba quốc gia đầu tiên của khu vực Đông Nam Á ban hành và thực thi chính sách BVQLNTD. Công tác xây dựng và thực thi chính sách BVQLNTD luôn được Đảng và Nhà nước quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo.

Việt Nam đã xây dựng, thực thi chính sách BVQLNTD từ năm 1997. Chính sách BVQLNTD tại Việt Nam thời kỳ 1997 - 2024 không ngừng được đổi mới và hoàn thiện. Chính sách BVQLNTD có những tác động tích cực tới BVQLNTD tại Việt Nam như: Tạo hành lang pháp lý cho hoạt động BVQLNTD; tạo điều kiện thuận lợi để doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân chủ động tham gia BVQLNTD; khuyến khích tổ chức, cá nhân ứng dụng, phát triển công nghệ tiên tiến để sản xuất hàng hóa, cung ứng dịch vụ an toàn, bảo đảm chất lượng; thúc đẩy sản xuất, kinh doanh và tiêu dùng theo hướng bền vững; hình thành hệ thống các cơ quan quản lý nhà nước từ Trung ương đến địa phương về BVQLNTD và mạng lưới các hội bảo vệ người tiêu dùng (BVNTD); góp phần tạo dựng môi trường lành mạnh cho cả người tiêu dùng (NTD) và các tổ chức, cá nhân kinh doanh tại Việt Nam. Bên cạnh những kết quả đạt được, chính sách BVQLNTD còn những hạn chế như một số văn bản chính sách BVQLNTD được ban hành và thực thi chưa kịp thời, hiệu lực thực thi chính sách còn hạn chế, hiệu quả thực thi chính sách còn thấp... Do vậy, cần phải hoàn thiện chính sách BVQLNTD để nâng cao hiệu lực, hiệu quả thực thi của chính sách.

Việt Nam đang trong tiến trình hội nhập sâu rộng vào kinh tế khu vực và thế giới. Trong nhiều hiệp định thương mại tự do (FTA) thế hệ mới mà Việt Nam tham gia đều có các cam kết về BVQLNTD. Ví dụ, tại Điều 16.6 về BVQLNTD, Chương 16 “Chính sách về Cạnh tranh” của Hiệp định Đối tác Toàn diện và Tiến bộ xuyên Thái Bình Dương (CPTPP) có các cam kết về hoàn thiện thể chế chính sách, tăng cường hợp tác, tăng cường trao đổi thông tin giữa các cơ quan, tổ chức về BVNTD... Do đó, chính sách BVQLNTD tại Việt Nam cần được sửa đổi theo hướng phù hợp với các cam kết quốc tế và khai thác tốt cơ hội mà các FTA mang lại... Vì vậy, việc hoàn thiện chính sách BVQLNTD là cần thiết, không chỉ nhằm khắc phục những tồn tại, bất cập đặt ra trong quá trình thực thi chính sách mà còn nhằm thực hiện chủ trương của Đảng và Nhà nước về hoàn thiện thể chế BVQLNTD; đảm bảo phù hợp với các văn bản trong hệ thống pháp luật, đặc biệt là các quy định của Bộ luật Dân sự và các văn bản pháp luật chuyên ngành; đảm bảo thực hiện các cam kết quốc tế mà Việt Nam đã ký kết, tham gia hoặc đang trong quá trình hoàn thiện các thủ tục để tham gia.

Chính sách BVQLNTD tại Việt Nam thời kỳ 1997 - 2024 không ngừng được đổi mới và hoàn thiện cho phù hợp với thể chế kinh tế thị trường và cam kết hội nhập quốc tế. Chính sách BVQLNTD đã có những tác động tích cực tới BVQLNTD tại Việt Nam. Tuy nhiên, vì nhiều nguyên nhân cả khách quan và chủ quan, chính sách BVQLNTD còn một số hạn chế và bất cập, ảnh hưởng không nhỏ đến BVQLNTD trong bối cảnh Việt Nam hội nhập kinh tế quốc tế sâu rộng và các phương thức thương mại thay đổi nhanh dưới tác động của cách mạng công nghiệp lần thứ tư nên chưa bảo vệ được quyền lợi NTD một cách hiệu quả. Do vậy, thực trạng BVQLNTD vẫn còn tình trạng như: Thị trường Việt Nam vẫn còn hàng giả, thực phẩm bẩn, sản phẩm không rõ nguồn gốc gây ảnh hưởng đến sức khỏe NTD; nhiều doanh nghiệp chưa cung cấp đầy đủ thông tin về sản phẩm, dịch vụ, dễ dẫn đến tình trạng lừa đảo, quảng cáo sai sự thật; hệ thống pháp lý và cơ chế giải quyết khiếu

nại còn phức tạp, nhiều NTD e ngại khi đấu tranh bảo vệ quyền lợi của mình; thương mại điện tử (TMĐT) phát triển nhưng chưa kiểm soát chặt chẽ, mua sắm trực tuyến ngày càng phổ biến, nhưng việc quản lý chất lượng sản phẩm trên các sàn TMĐT còn nhiều lỗ hổng. Việc hoàn thiện chính sách BVQLNTD để đáp ứng yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội (Việt Nam hội nhập kinh tế quốc tế sâu rộng cần chính sách BVQLNTD chặt chẽ hơn để nâng cao lòng tin của người dân và đối tác quốc tế, môi trường tiêu dùng lành mạnh giúp thúc đẩy tăng trưởng kinh tế và cạnh tranh công bằng giữa các doanh nghiệp), bảo vệ sức khỏe, quyền lợi và an toàn cho NTD, cải thiện cơ chế khiếu nại và xử lý vi phạm và quản lý chặt chẽ TMĐT. Vì vậy, việc hoàn thiện chính sách BVQLNTD là nhiệm vụ cấp bách hiện nay.

Trên thế giới và Việt Nam đã có những công trình nghiên cứu về BVQLNTD, tuy nhiên vấn đề hoàn thiện chính sách BVQLNTD đang được rất ít các nhà nghiên cứu đề cập, đặc biệt là vấn đề lý luận liên quan đến hoàn thiện chính sách BVQLNTD như đưa ra các khái niệm về “người tiêu dùng”, “quyền lợi NTD”, “BVQLNTD”, “trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp”, “kinh doanh có trách nhiệm”; làm rõ khái niệm, các công cụ, biện pháp và nội dung của chính sách BVQLNTD; phát triển khái niệm và nội dung hoàn thiện chính sách BVQLNTD (gồm cả quy định về BVQLNTD trong TMĐT, đặc biệt là TMĐT xuyên biên giới), tiêu chí đánh giá chính sách và hoàn thiện chính sách BVQLNTD; nghiên cứu kinh nghiệm quốc tế về hoàn thiện chính sách BVQLNTD. Cơ sở lý luận về hoàn thiện chính sách BVQLNTD còn thiếu. Việc hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam không chỉ là yêu cầu cấp thiết mà còn đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao hiệu quả BVQLNTD, tăng cường niềm tin vào thị trường, thúc đẩy môi trường tiêu dùng lành mạnh, đáp ứng yêu cầu hội nhập quốc tế và phát triển nền kinh tế bền vững. Vì vậy, cần một nghiên cứu có hệ thống và học hỏi kinh nghiệm quốc tế để xây dựng cơ sở lý luận về hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam.

BVQLNTD là vấn đề liên quan đến nhiều ngành, nhiều lĩnh vực. Chính sách BVQLNTD là hành lang pháp lý để BVQLNTD. Chính sách BVQLNTD tại Việt Nam được xây dựng và thực thi hiệu quả sẽ mang lại rất nhiều lợi ích không chỉ cho cộng đồng NTD - tức là toàn thể nhân dân Việt Nam và những người nước ngoài đang sinh sống, làm việc tại Việt Nam, mà còn thúc đẩy mạnh mẽ sản xuất, lưu thông và phát triển nền kinh tế theo hướng bền vững. Mặc dù, chính sách BVQLNTD tại Việt Nam ngày càng được hoàn thiện cho phù hợp với thể chế kinh tế thị trường và cam kết hội nhập quốc tế, tuy nhiên vẫn còn những hạn chế nêu trên và chưa có một nghiên cứu nào nêu tổng quan các cam kết quốc tế về BVQLNTD của Việt Nam; phân tích thực trạng chính sách BVQLNTD tại Việt Nam từ năm 1997 đến nay; phân tích thực trạng hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam thời kỳ 1997 - 2024 theo nội dung hoàn thiện chính sách và theo kết quả điều tra, khảo sát dựa trên các tiêu chí; đánh giá thực trạng hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam thời kỳ 1997 - 2024, chỉ ra những thành tựu đạt được, hạn chế và nguyên nhân làm cơ sở để đề xuất giải pháp hoàn thiện chính sách. Với sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ, chuyển đổi số và TMĐT giúp doanh nghiệp và NTD mua bán nhanh chóng, dễ dàng, thuận tiện hơn, song NTD cũng phải đối mặt với nhiều rủi ro hơn như bị lợi dụng thông tin cá nhân để chiếm đoạt tài sản, bị lừa đảo hoặc mua phải hàng giả, hàng kém chất lượng. Vì vậy, việc hoàn thiện chính sách BVQLNTD nhằm bảo vệ quyền và lợi ích chính đáng cho NTD trong bối cảnh đẩy mạnh chuyển đổi số và phát triển TMĐT là thực sự cần thiết.

Giai đoạn đến năm 2030, tầm nhìn 2045, kinh tế và thương mại toàn cầu có xu hướng phục hồi trong bối cảnh thế giới có những chuyển biến nhanh và khó lường, cạnh tranh chiến lược giữa các nước lớn, xu hướng bảo hộ, xung đột thương mại tiếp tục gia tăng. Toàn cầu hóa và tự do hóa thương mại tiếp tục phát triển về quy mô, mức độ và hình thức biểu hiện với những tác động tích cực và tiêu cực. Cách mạng công

nghiệp lần thứ tư diễn ra mạnh mẽ, làm thay đổi cấu trúc sản xuất, phát triển thương mại số cho phép các nhà máy thông minh, sản phẩm thông minh và chuỗi cung ứng cũng thông minh, làm cho các hệ thống sản xuất và dịch vụ trở nên linh hoạt và đáp ứng nhu cầu khách hàng một cách tốt nhất. Việt Nam hội nhập ngày càng sâu rộng vào kinh tế khu vực và thế giới, mở ra cơ hội cho Việt Nam phát triển thị trường và gia tăng các hoạt động thương mại, bên cạnh đó phải thực hiện các cam kết mở cửa thị trường, cam kết về BVQLNTD và trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp, các nước thành viên CPTPP, EVFTA, RCEP... có thể gia tăng áp dụng các biện pháp liên quan đến việc đáp ứng các yêu cầu BVQLNTD như hoàn thiện cơ sở pháp lý, tính thực thi, bảo mật thông tin trong bối cảnh phát sinh các giao dịch thương mại trực tuyến. Sự tăng trưởng nhanh của mô hình kinh tế dựa trên nền tảng trực tuyến đặt ra những thách thức mới cho BVQLNTD trong khi các quy định của chính sách, pháp luật Việt Nam về vấn đề này còn chưa kịp điều chỉnh phù hợp. Tình hình buôn lậu, gian lận thương mại, sản xuất, kinh doanh hàng giả, hàng kém chất lượng ở thị trường trong nước có chiều hướng diễn biến phức tạp với phương thức, thủ đoạn ngày càng tinh vi, gây khó khăn cho công tác kiểm tra, xử lý của các cơ quan chức năng... Bối cảnh quốc tế và trong nước với nhiều cơ hội và thách thức đan xen sẽ ảnh hưởng đến việc hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam trong những năm tới.

Như vậy, vấn đề đặt ra là cần phải có một công trình nghiên cứu để hệ thống hóa, bổ sung lý luận về hoàn thiện chính sách BVQLNTD làm cơ sở đánh giá thực trạng và đề xuất giải pháp hoàn thiện chính sách BVQLNTD đến năm 2030 nhằm BVQLNTD. Có thể thấy rằng, việc hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam có ý nghĩa cả về mặt lý luận và thực tiễn. Để góp phần BVQLNTD trong bối cảnh Việt Nam hội nhập sâu rộng vào kinh tế khu vực và thế giới, TMĐT và chuyển đổi số phát triển mạnh mẽ phát sinh các mô hình và phương thức kinh doanh

mới, tác giả chọn đề tài ***“Hoàn thiện chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Việt Nam”*** làm đề tài của luận án tiến sĩ kinh tế.

2. Câu hỏi nghiên cứu của luận án

1) Tại sao phải ban hành và thực thi chính sách BVQLNTD? Chính sách BVQLNTD gồm những nội dung gì? Tác động của chính sách đối với BVQLNTD như thế nào? Tại sao phải hoàn thiện chính sách BVQLNTD? Nội dung hoàn thiện chính sách BVQLNTD? Kinh nghiệm quốc tế về hoàn thiện chính sách BVQLNTD?

2) Thực trạng hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam thời kỳ 1997 - 2024 đã đạt được kết quả như thế nào? Còn những hạn chế và nguyên nhân gì?

3) Bối cảnh quốc tế và trong nước ảnh hưởng tới hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam đến năm 2030, tầm nhìn 2045 như thế nào? Quan điểm, định hướng và giải pháp hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam đến năm 2030, tầm nhìn 2045 cụ thể là gì?

3. Mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu

3.1. Mục tiêu nghiên cứu

Nghiên cứu, đề xuất giải pháp hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam.

3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu

Để đạt được mục tiêu trên, luận án cần thực hiện 04 nhiệm vụ sau:

- Tổng quan và tìm khoảng trống nghiên cứu: Tổng quan các công trình nghiên cứu liên quan đến luận án, nội dung kế thừa và khoảng trống nghiên cứu; xác định mục tiêu, đối tượng, phạm vi, phương pháp và nội dung nghiên cứu của luận án.

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về hoàn thiện chính sách BVQLNTD: Làm rõ hơn những vấn đề lý luận chung về chính sách BVQLNTD, hoàn thiện chính sách BVQLNTD; nghiên cứu tổng quan các công trình có liên quan đến đề tài luận án để tìm ra khoảng trống về lý luận và thực tiễn để tiếp

tục nghiên cứu luận án; phân tích kinh nghiệm của một số nước trên thế giới về hoàn thiện chính sách BVQLNTD.

- Lựa chọn và vận dụng phương pháp nghiên cứu, phân tích và đưa ra các phát hiện mới trong đánh giá thực trạng hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam thời kỳ 1997 - 2024. Qua đó, chỉ ra những kết quả đạt được, hạn chế và nguyên nhân, xác định các yêu cầu cần phải hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam.

- Đưa ra các quan điểm, định hướng và giải pháp hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam đến năm 2030, tầm nhìn 2045.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

4.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của luận án là chính sách BVQLNTD và hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam.

4.2. Phạm vi nghiên cứu

Về nội dung: Luận án tập trung nghiên cứu hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam.

Về thời gian: Luận án nghiên cứu thực trạng hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam thời kỳ 1997 - 2024; quan điểm, định hướng và giải pháp hoàn thiện chính sách BVQLNTD đến năm 2030, tầm nhìn 2045.

Về không gian: Luận án giới hạn nghiên cứu trên lãnh thổ Việt Nam và kinh nghiệm của ba nước là Pháp, Hoa Kỳ và Hàn Quốc để rút ra bài học kinh nghiệm có thể vận dụng cho Việt Nam trong hoàn thiện chính sách BVQLNTD.

5. Phương pháp nghiên cứu

5.1. Phương pháp luận nghiên cứu

Phương pháp luận nghiên cứu: Luận án sử dụng phương pháp luận duy vật biện chứng và duy vật lịch sử để khái quát hóa một cách cơ bản khung lý luận về hoàn thiện chính sách BVQLNTD. Trên cơ sở đó, luận

án đưa ra khái niệm và xác định nội dung, khung phân tích của luận án.

5.2. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sinh sử dụng tổng hợp các phương pháp nghiên cứu sau để xây dựng luận án:

- *Phương pháp thu thập dữ liệu thứ cấp*: Phương pháp này được sử dụng trong suốt quá trình nghiên cứu các nội dung của luận án. Dữ liệu thứ cấp thu thập và phân tích là những dữ liệu liên quan đến chính sách BVQLNTD và hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam. Dữ liệu thu thập từ các nguồn khác nhau (các nghiên cứu có liên quan, các cơ quan quản lý, các tổ chức BVQLNTD) được kiểm tra theo tiêu thức về tính chính xác, tính thích hợp và tính thời sự. Các dữ liệu được đối chiếu và so sánh có sự nhất quán và đảm bảo độ tin cậy cao để có cơ sở tư liệu, thông tin phục vụ cho việc phân tích thực trạng hoàn thiện chính sách BVQLNTD.

- *Phương pháp thu thập dữ liệu sơ cấp*: Nhằm củng cố, cập nhật thêm những thông tin, số liệu phục vụ cho phân tích thực trạng hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam thời kỳ 1997 - 2024, nghiên cứu sinh thực hiện điều tra, khảo sát. Nghiên cứu sinh phát phiếu khảo sát, trực tiếp phỏng vấn NTD, doanh nghiệp và các chuyên gia nhằm thu thập các thông tin làm rõ vấn đề nghiên cứu và xử lý kết quả điều tra, khảo sát phục vụ cho nghiên cứu các nội dung của luận án.

Đối tượng điều tra, khảo sát là NTD ở tất cả các vùng miền trên cả nước (học sinh, sinh viên, cán bộ, công chức, viên chức, hưu trí, người làm nghề tự do), các doanh nghiệp (doanh nghiệp sản xuất và kinh doanh hàng hóa), cá nhân kinh doanh và các chuyên gia (các cán bộ chuyên trách của Ủy ban Cạnh tranh quốc gia, của các Sở Công Thương, của các Hội BVNTD, các nhà nghiên cứu và giảng viên các trường đại học có liên quan tới BVQLNTD). Tổng số phiếu phát ra là 350 phiếu, tổng số phiếu thu về là 327 phiếu, tổng số phiếu đủ tiêu chuẩn xử lý là 315 phiếu. Phiếu khảo sát được chia làm 2 phần: Phần I - Thông tin chung về người điền phiếu; Phần II - Ý

kiến đánh giá về thực trạng hoàn thiện chính sách BVQLNTD thời kỳ 1997 - 2024. Nghiên cứu sinh là người thực hiện việc điều tra, khảo sát.

Phương pháp này được sử dụng để nghiên cứu về thực trạng hoàn thiện chính sách BVQLNTD thời kỳ 1997 - 2024. Kết quả điều tra, khảo sát được phân tích và trình bày ở Mục 2.3 “Đánh giá thực trạng hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam thời kỳ 1997 - 2024”. Phương pháp điều tra giúp cho nghiên cứu sinh có những đánh giá khách quan về thực trạng hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam thời kỳ 1997 - 2024.

- *Phương pháp tổng hợp, thống kê và phân tích kinh tế*: Phương pháp này được sử dụng nhằm xử lý, phân tích các số liệu thống kê về thực trạng hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam thời kỳ 1997 - 2024, tổng hợp thành các bảng, biểu phục vụ cho việc phân tích và đưa ra những nhận định, đánh giá.

- *Phương pháp luật so sánh*: Đây là phương pháp mà nghiên cứu sinh sử dụng để so sánh chính sách, pháp luật BVQLNTD tại Việt Nam với chính sách, pháp luật BVQLNTD của các nước trên thế giới, cam kết quốc tế của Việt Nam về BVQLNTD và với hệ thống chính sách, pháp luật hiện hành của Việt Nam để xem chính sách, pháp luật BVQLNTD tại Việt Nam đã đầy đủ, đồng bộ và tương thích với chính sách, pháp luật quốc tế và Việt Nam chưa? Qua đó chỉ ra những văn bản chính sách, pháp luật BVQLNTD cần phải sửa đổi, bổ sung và xây dựng mới.

- *Phương pháp chuyên gia*: Phương pháp này được sử dụng nhằm tham khảo ý kiến của các chuyên gia, nhà khoa học về cơ sở lý luận về hoàn thiện chính sách BVQLNTD, thực trạng hoàn thiện chính sách BVQLNTD thời kỳ 1997 - 2024 và các giải pháp hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam đến năm 2030, tầm nhìn 2045. Trong toàn bộ quá trình từ khi viết báo cáo tổng quan 3 chuyên đề, viết luận án, nghiên cứu sinh gửi nội dung báo cáo cho các chuyên gia có trình độ chuyên

môn, nghiệp vụ liên quan đến nội dung nghiên cứu của luận án đề xin ý kiến, góp ý nhằm hoàn thiện nội dung của luận án một cách tốt nhất.

6. Đóng góp mới của luận án

Luận án có những đóng góp mới cả về mặt lý luận và thực tiễn.

6.1. Đóng góp mới của luận án về mặt lý luận

Luận án có những đóng góp mới về mặt lý luận như sau:

- *Thứ nhất*, hệ thống hóa, làm rõ những vấn đề lý luận về hoàn thiện chính sách BVQLNTD: Xây dựng các khái niệm (về NTD, quyền lợi NTD, BVQLNTD, trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp, kinh doanh có trách nhiệm), vai trò của BVQLNTD, trách nhiệm của các chủ thể có liên quan (trách nhiệm của nhà nước, của các tổ chức cá nhân kinh doanh, của NTD và của các tổ chức xã hội); phân tích khái niệm về chính sách, chính sách BVQLNTD, công cụ và các nhân tố tác động đến chính sách BVQLNTD, quy trình chính sách (xây dựng chính sách, thực thi chính sách, đánh giá chính sách, tác động của chính sách đến BVQLNTD).

- *Thứ hai*, xác lập khung khổ lý thuyết làm cơ sở cho việc phân tích và đánh giá thực trạng hoàn thiện chính sách BVQLNTD của Việt Nam ở Chương sau: Đưa ra khái niệm về hoàn thiện chính sách, hoàn thiện chính sách BVQLNTD; nội dung của hoàn thiện chính sách BVQLNTD; tiêu chí đánh giá hoàn thiện chính sách BVQLNTD.

- *Thứ ba*, nghiên cứu kinh nghiệm của ba nước là Pháp, Hoa Kỳ và Hàn Quốc về hoàn thiện chính sách BVQLNTD và rút ra 08 bài học kinh nghiệm có thể vận dụng cho Việt Nam: (i) Thường xuyên rà soát các văn bản chính BVNTD để điều chỉnh, bổ sung, sửa đổi cho phù hợp với thực tiễn thương mại và đồng bộ với pháp luật chuyên ngành; (ii) Xây dựng, ban hành các văn bản pháp luật về BVNTD để cụ thể hóa chính sách BVNTD; (iii) Sửa đổi, bổ sung Luật BVNTD, các Luật về BVNTD khi các Luật không còn phù hợp với thực tiễn thương mại; (iv) Thường xuyên cập nhật các văn bản chính sách, pháp luật về BVNTD; (v) Tích cực tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật về BVNTD;

(vi) Cơ quan BVNTD đủ mạnh; (vii) Quy định rõ quyền hạn và trách nhiệm của các Hiệp hội/Hội BVNTD trong các văn bản chính sách, pháp luật BVNTD; (viii) Tham vấn các Hiệp hội/Hội BVNTD, doanh nghiệp trong quá trình xây dựng và hoàn thiện chính sách BVNTD.

6.2. Đóng góp mới của Luận án về mặt thực tiễn

Luận án có những đóng góp mới về mặt thực tiễn như sau:

- *Thứ nhất*, phân tích thực trạng chính sách BVQLNTD tại Việt Nam thời kỳ 1997 - 2024: Cam kết quốc tế về BVQLNTD (cam kết của Việt Nam trong AANZFTA, CPTPP, RCEP); thực trạng xây dựng và thực thi chính sách BVQLNTD tại Việt Nam thời kỳ 1997 - 2024.

Thứ hai, phân tích thực trạng hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam thời kỳ 1997 - 2024: Thực trạng hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam thời kỳ 1997 - 2010; thực trạng hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam thời kỳ 2011 - 2024.

- *Thứ ba*, trên cơ sở phân tích thực trạng hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam thời kỳ 1997 - 2024, luận án đã đưa ra những nhận định, đánh giá về thành tựu đạt được, hạn chế về hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam. Bên cạnh đó, luận án còn chỉ rõ nguyên nhân của những thành tựu đạt được và hạn chế đó.

Luận án đã chỉ ra 5 thành tựu đạt được, gồm: Chính sách BVQLNTD tại Việt Nam dần được hoàn thiện; chính sách BVQLNTD khá đầy đủ, đồng bộ và khả thi; chính sách BVQLNTD đảm bảo công bằng, BVNTD yếu thế; chính sách BVQLNTD được ban hành kịp thời, tạo hành lang pháp lý cho hoạt động BVQLNTD tại Việt Nam; chính sách BVQLNTD thúc đẩy sản xuất và tiêu dùng bền vững; và 9 nguyên nhân của thành tựu.

Luận án đã chỉ ra 5 hạn chế, gồm: Thiếu một số quy định về BVQLNTD; một số quy định của chính sách BVQLNTD chưa rõ; chế tài xử phạt còn nhẹ, chưa đủ sức răn đe; hiệu lực thực thi của chính sách

BVQLNTD còn hạn chế; hiệu quả thực thi của chính sách BVQLNTD còn thấp; và 10 nguyên nhân của hạn chế.

- *Thứ tư*, dự báo bối cảnh quốc tế và trong nước ảnh hưởng tới hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam, với 6 bối cảnh quốc tế và 6 bối cảnh trong nước.

- *Thứ năm*, đưa ra 5 quan điểm, 5 định hướng và 5 giải pháp/nhóm giải pháp hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam đến năm 2030, tầm nhìn 2045. Những giải pháp này xây dựng trên cơ sở những luận cứ khoa học được luận giải một cách sâu sắc về lý luận và thực tiễn.

7. Kết cấu của luận án

Ngoài phần lời cảm ơn, mục lục, danh mục chữ viết tắt, danh mục hình, mở đầu, kết luận, danh mục tài liệu tham khảo và phụ lục, phần nội dung của luận án được kết cấu thành các chương. Cụ thể như sau:

- *Chương 1: Cơ sở lý luận về hoàn thiện chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;*

- *Chương 2: Thực trạng hoàn thiện chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Việt Nam thời kỳ 1997 - 2024;*

- *Chương 3: Quan điểm, định hướng và giải pháp hoàn thiện chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Việt Nam đến năm 2030, tầm nhìn 2045.*

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOÀN THIỆN CHÍNH SÁCH BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

1.1. VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

1.1.1. Các khái niệm có liên quan

1.1.1.1. Khái niệm về người tiêu dùng

NTD là cá nhân mua hoặc sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng. Hộ gia đình, tổ chức được coi là NTD khi mua hoặc sử dụng hàng hóa, dịch vụ không vì mục đích kinh doanh.

1.1.1.2. Khái niệm về quyền lợi người tiêu dùng

Quyền lợi NTD là các quyền và lợi ích hợp pháp mà NTD được hưởng theo quy định của chính sách, pháp luật BVQLNTD.

1.1.1.3. Khái niệm về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

BVQLNTD là việc đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của các cá nhân, tổ chức là chủ thể mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt hàng ngày.

1.1.1.4. Khái niệm về trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp

Trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp là sự cam kết của doanh nghiệp đóng góp cho sự phát triển bền vững, thông qua những hoạt động nhằm bảo vệ môi trường, đóng góp cho cộng đồng, bảo đảm an toàn và lợi ích cho NTD, nâng cao chất lượng cuộc sống của người lao động, của cộng đồng và của toàn xã hội theo cách có lợi cho cả doanh nghiệp cũng như vì sự phát triển chung của xã hội.

1.1.1.5. Khái niệm kinh doanh có trách nhiệm

Kinh doanh có trách nhiệm là hoạt động kinh doanh tuân thủ pháp luật và thực hiện các biện pháp đánh giá, ngăn ngừa, giảm thiểu và khắc phục các tác động bất lợi của hoạt động kinh doanh đối với con người, môi trường và xã hội.

1.1.2. Vai trò của bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

BVQLNTD có các vai trò: Bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của NTD; góp phần xây dựng môi trường kinh doanh lành mạnh và công bằng; góp phần phát triển kinh tế và hội nhập quốc tế; thúc đẩy tiêu dùng bền vững và trách nhiệm xã hội; nâng cao nhận thức của NTD và xã hội; góp phần thúc đẩy sự phát triển lành mạnh của thị trường; ổn định xã hội và phòng ngừa các hành vi vi phạm pháp luật.

1.1.3. Trách nhiệm của các chủ thể có liên quan

1.1.3.1. Trách nhiệm của nhà nước, các cơ quan chức năng

Trách nhiệm của nhà nước và các cơ quan chức năng trong BVQLNTD như: Xây dựng và hoàn thiện chính sách BVQLNTD; tổ chức thực thi chính sách, pháp luật BVQLNTD và giám sát thị trường; BVQLNTD thông qua hệ thống giải quyết tranh chấp; tuyên truyền, giáo dục, nâng cao nhận thức xã hội; khuyến khích và hỗ trợ các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD; thúc đẩy sản xuất và tiêu dùng bền vững hướng đến kinh tế xanh, kinh tế tuần hoàn.

1.1.3.2. Trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân kinh doanh

Tổ chức, cá nhân kinh doanh (bao gồm doanh nghiệp sản xuất, doanh nghiệp nhập khẩu, doanh nghiệp kinh doanh hàng hóa và các hộ kinh doanh cá thể) - đối tượng chịu sự tác động của chính sách có trách nhiệm BVQLNTD như: Cung cấp thông tin đầy đủ, trung thực và rõ ràng; đảm bảo chất lượng và an toàn hàng hóa, dịch vụ; tôn trọng và bảo vệ quyền lợi hợp pháp của NTD; thiết lập cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại; kinh doanh có đạo đức và trách nhiệm xã hội.

1.1.3.3. Trách nhiệm của các tổ chức xã hội

Trách nhiệm của các tổ chức xã hội trong BVQLNTD: Tuyên truyền, giáo dục nâng cao nhận thức của NTD; giám sát và phản ánh các vấn đề liên quan đến tiêu dùng; tư vấn và hỗ trợ NTD; tham gia xây dựng chính sách, pháp luật BVQLNTD; giám sát thị trường và cảnh báo rủi ro;

tham gia BVQLNTD khi xảy ra xung đột lợi ích, giải quyết tranh chấp; hợp tác, phối hợp với các cơ quan, tổ chức và doanh nghiệp.

1.1.3.4. Trách nhiệm của người tiêu dùng

NTD là đối tượng thụ hưởng của chính sách BVQLNTD. Trách nhiệm của NTD trong việc bảo vệ quyền lợi của mình: Chấp hành các quy định của chính sách BVQLNTD; tự bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình khi mua sắm sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ và tiêu dùng các sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ đó; là NTD thông minh có trách nhiệm.

1.2. CHÍNH SÁCH BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

1.2.1. Khái niệm, công cụ và nhân tố tác động đến chính sách

1.2.1.1. Khái niệm về chính sách

Chính sách là hệ thống các chủ trương, nguyên tắc, quy định, công cụ và biện pháp thích hợp mà nhà nước áp dụng để đạt được các mục tiêu đề ra, với những điều kiện thực hiện nhất định và trong một thời hạn xác định.

1.2.1.2. Khái niệm về chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Chính sách BVQLNTD là hệ thống các chủ trương, nguyên tắc, quy định, công cụ và biện pháp thích hợp mà nhà nước áp dụng để BVQLNTD trước những hành vi xâm phạm quyền lợi NTD của các tổ chức, cá nhân kinh doanh.

1.2.1.3. Công cụ chính sách

Chính sách BVQLNTD gồm nhiều công cụ nhằm đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của NTD như: Các biện pháp quản lý kinh tế; các biện pháp về thuế, tín dụng ưu đãi; các biện pháp về trợ cấp/trợ giá/bảo lãnh; các biện pháp mang tính hỗ trợ nhằm đạt mục tiêu của chính sách; các biện pháp truyền thông, quản lý và phát triển công nghệ thông tin; các biện pháp hành chính; các hành động trực tiếp của chính phủ.

1.2.1.3. Nhân tố tác động đến chính sách

Chính sách BVQLNTD chịu ảnh hưởng từ nhiều nhân tố khác nhau. Các nhân tố tác động đến chính sách BVQLNTD được chia thành 05 nhóm: (i) Kinh tế (phát triển kinh tế, cạnh tranh trên thị trường, thu nhập và sức mua của NTD); (ii) Xã hội (nhận thức và trình độ của NTD, văn hoá tiêu dùng, sự phát triển của các tổ chức BVQLNTD); (iii) Pháp lý (khung pháp lý hiện hành, bộ máy thực thi pháp luật); (iv) Công nghệ (sự phát triển của công nghệ thông tin, công nghệ sản xuất và kiểm định chất lượng); và (v) Quốc tế (hội nhập kinh tế quốc tế; áp lực từ các tổ chức quốc tế).

1.2.2. Quy trình chính sách

1.2.2.1. Xây dựng chính sách (Hoạch định chính sách)

Xây dựng chính sách BVQLNTD gồm hai nội dung: Xây dựng chương trình xây dựng văn bản chính sách; chuẩn bị các văn bản dự thảo chính sách; ban hành và công bố văn bản chính sách.

1.2.2.2. Thực thi chính sách

Thực thi chính sách BVQLNTD có vai trò thực hiện mục tiêu chính sách, kiểm nghiệm chính sách trong thực tế và góp phần cung cấp luận cứ cho việc hoạch định, ban hành chính sách tiếp theo. Thực thi chính sách BVQLNTD gồm ba nội dung: Xây dựng và ban hành văn bản chương trình thực thi chính sách; tổ chức thực thi các văn bản chương trình thực thi chính sách và kiểm soát; sơ kết, tổng kết thực thi chính sách.

1.2.2.3. Đánh giá chính sách

Đánh giá chính sách BVQLNTD về thực chất là đánh giá hiệu quả và mức độ đạt được của các mục tiêu đã đề ra và đánh giá sự ảnh hưởng của chính sách tới các bên liên quan.

1.2.3. Tác động của chính sách đối với bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1.2.3.1. Đối với hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Tác động của chính sách BVQLNTD đối với hoạt động BVQLNTD: Tạo hành lang pháp lý cho hoạt động BVQLNTD; tạo điều kiện thuận lợi để các cơ quan, tổ chức, cá nhân thực hiện đầy đủ quyền, nghĩa vụ và phát huy sự chủ động trong hoạt động BVQLNTD; khuyến khích, hỗ trợ tổ chức, cá nhân kinh doanh nghiên cứu, ứng dụng, phát triển khoa học công nghệ và đổi mới sáng tạo trong hoạt động BVQLNTD;...

1.2.3.2. Đối với người tiêu dùng và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Tác động của chính sách BVQLNTD đối với NTD và BVQLNTD: Bảo vệ quyền lợi của NTD; tạo điều kiện thuận lợi để NTD thực hiện đầy đủ quyền và nghĩa vụ của mình trong việc BVQLNTD; bảo vệ NTD trước vấn nạn buôn lậu, sản xuất, kinh doanh hàng giả, hàng kém chất lượng; BVQLNTD trên không gian mạng; BVQLNTD trong bối cảnh các loại hình kinh doanh thương mại ngày càng đa dạng.

1.3. NỘI DUNG VÀ TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ HOÀN THIỆN CHÍNH SÁCH BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

1.3.1. Khái niệm hoàn thiện chính sách

Hoàn thiện chính sách BVQLNTD là rà soát, sửa đổi và bổ sung các văn bản chính sách BVQLNTD cho phù hợp với thực tiễn và nhu cầu phát triển để đạt được sự đầy đủ, đồng bộ của chính sách và nâng cao hiệu lực, hiệu quả thực thi của chính sách BVQLNTD.

1.3.2. Nội dung hoàn thiện chính sách

1.3.2.1. Rà soát các văn bản chính sách

Rà soát các văn bản chính sách BVQLNTD: (i) Rà soát tính hợp pháp và thống nhất trong hệ thống chính sách, pháp luật; (ii) Rà soát tính thực tiễn và khả thi của chính sách BVQLNTD; (iii) Rà soát tính rõ ràng,

minh bạch và dễ thực hiện; (iv) Đánh giá tác động của văn bản chính sách BVQLNTD; (v) Kiến nghị sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc loại bỏ.

1.3.2.2. Sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc loại bỏ một số văn bản chính sách

Sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc loại bỏ một số văn bản chính sách BVQLNTD: (i) Sửa đổi nội dung không còn phù hợp; (ii) Bổ sung quy định còn thiếu, chưa rõ ràng; (iii) Điều chỉnh phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng; (iv) Hoàn thiện quy trình, thủ tục thực hiện chính sách BVQLNTD; (v) Cập nhật căn cứ pháp lý và điều chỉnh thuật ngữ; (vi) Bổ sung cơ chế giám sát, kiểm tra và xử lý vi phạm; (vii) Rà soát tính tương thích với điều ước quốc tế, cam kết quốc tế.

1.3.3. Tiêu chí đánh giá hoàn thiện chính sách

Hoàn thiện chính sách BVQLNTD gồm 02 nội dung là rà soát các văn bản chính sách BVQLNTD và sửa đổi, bổ sung một số văn bản chính sách BVQLNTD. Sau quá trình hoàn thiện chính sách, sẽ có một số văn bản chính sách được sửa đổi bổ sung và một số văn bản chính sách được xây dựng mới. Đánh giá hoàn thiện chính sách BVQLNTD dựa trên các tiêu chí: (i) Số lần phải sửa đổi, bổ sung văn bản chính sách; (ii) văn bản chính sách được sửa đổi, xây dựng mới phải đáp ứng các tiêu chí như tính đầy đủ đồng bộ, tính khả thi, tính công bằng, tính hiệu lực, tính hiệu quả.

1.4. KINH NGHIỆM QUỐC TẾ VỀ HOÀN THIỆN CHÍNH SÁCH BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀ BÀI HỌC KINH NGHIỆM CÓ THỂ VẬN DỤNG CHO VIỆT NAM

1.4.1. Kinh nghiệm quốc tế về hoàn thiện chính sách

1.4.1.1. Kinh nghiệm của Pháp

Pháp rất quan tâm đến việc BVNTD, quốc gia này chú trọng tới việc hoàn thiện chính sách BVNTD theo hướng: (i) Thường xuyên rà soát các văn bản chính sách, pháp luật về BVNTD để điều chỉnh, bổ sung, sửa đổi cho phù hợp với thực tiễn thương mại; (ii) Xây dựng Bộ luật BVNTD

và hàng năm cập nhật các văn bản hướng dẫn để bổ sung các quy định về BVNTD cho phù hợp với thực tiễn thương mại; (iii) Tích cực tuyên truyền phổ biến chính sách, pháp luật về BVNTD; (iv) Tham vấn các tổ chức NTD, doanh nghiệp trong quá trình xây dựng và hoàn thiện chính sách;...

1.4.1.2. Kinh nghiệm của Hoa Kỳ

Hoa Kỳ là quốc gia rất chú trọng BVNTD, hoàn thiện chính sách BVNTD theo hướng: (i) Cập nhật các văn bản chính sách, pháp luật về BVNTD, bổ sung, chỉnh sửa hoặc ban hành văn bản mới phù hợp với thực tiễn thương mại; (ii) Các luật về BVNTD được cập nhật văn bản mới hàng năm, được chỉnh sửa khi cần thiết để phù hợp với thực tiễn; (iii) Các luật về BVNTD quy định cụ thể trách nhiệm của Nhà nước, cơ quan BVNTD, doanh nghiệp và NTD; (iv) Tuyên truyền phổ biến chính sách, pháp luật về BVNTD;...

1.4.1.3. Kinh nghiệm của Hàn Quốc

Hàn Quốc là quốc gia có nhiều kinh nghiệm trong khu vực và thế giới trong việc hoàn thiện chính sách BVNTD. Hàn Quốc rất chú trọng tới việc hoàn thiện chính sách BVNTD thông qua việc thường xuyên rà soát các văn bản chính sách về BVNTD để bổ sung, chỉnh sửa hoặc ban hành văn bản mới phù hợp với thực tiễn thương mại, kịp thời điều chỉnh những hành vi vi phạm quyền lợi NTD mới phát sinh trên thực tế; xây dựng và sửa đổi Bộ luật BVNTD (Bộ luật quy định rõ quyền của NTD, nghĩa vụ của NTD, của Nhà nước, chính quyền địa phương và doanh nghiệp) và các văn bản hướng dẫn thi hành; cập nhật các văn bản pháp luật về BVNTD; tham vấn các tổ chức NTD, doanh nghiệp trong quá trình xây dựng và hoàn thiện chính sách BVNTD;...

1.4.2. Bài học kinh nghiệm có thể vận dụng cho Việt Nam

Qua nghiên cứu những bài học kinh nghiệm của Pháp, Hoa Kỳ và Hàn Quốc về hoàn thiện chính sách BVNTD gợi mở cho Việt Nam một số bài học kinh nghiệm sau: (1) Thường xuyên rà soát các văn bản

chính BVNTD để điều chỉnh, bổ sung, sửa đổi cho phù hợp với thực tiễn thương mại và đồng bộ với pháp luật chuyên ngành; (2) Xây dựng, ban hành các văn bản pháp luật về BVNTD để cụ thể hóa chính sách BVNTD; (3) Sửa đổi, bổ sung Bộ luật/Luật BVNTD, các Luật về BVNTD khi các Luật không còn phù hợp với thực tiễn thương mại; (4) Thường xuyên cập nhật các văn bản chính sách, pháp luật về BVNTD; (5) Tích cực tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật về BVNTD;...

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOÀN THIỆN CHÍNH SÁCH BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TẠI VIỆT NAM THỜI KỲ 1997 - 2024

2.1. PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG HOÀN THIỆN CHÍNH SÁCH BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TẠI VIỆT NAM THỜI KỲ 1997 - 2024

2.1.1. Thực trạng hoàn thiện chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Việt Nam thời kỳ 1997 - 2010

2.1.1.1. Rà soát các văn bản chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Trên cơ sở rà soát các văn bản chính sách BVQLNTD thời kỳ 1997 - 2010 nhận thấy, Pháp lệnh BVQLNTD 1999 có nhiều hạn chế, cần phải xây dựng Luật BVQLNTD thay thế Pháp lệnh BVQLNTD và một số văn bản hướng dẫn thi hành nhằm khắc phục những hạn chế của Pháp lệnh, bổ sung những điểm mới phù hợp với thực tiễn, tương thích, đồng bộ với hệ thống chính sách, pháp luật hiện hành và nội luật hóa các cam kết quốc tế của Việt Nam về BVNTD.

2.1.1.2. Sửa đổi, bổ sung và thay thế một số văn bản chính sách

Để hoàn thiện chính sách BVQLNTD thời kỳ 1997 - 2010, Việt Nam đã xây dựng Luật BVQLNTD 2010 thay thế Pháp lệnh BVQLNTD 1999 theo hướng đầy đủ, đồng bộ, phù hợp với thực tiễn thương mại và cam kết quốc tế của Việt Nam về BVNTD; và ban hành các văn bản hướng dẫn thi hành Luật.

2.1.2. Thực trạng hoàn thiện chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Việt Nam thời kỳ 2011 - 2024

2.1.2.1. Rà soát các văn bản chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Trên cơ sở rà soát các văn bản chính sách BVQLNTD thời kỳ 2011 - 2024 nhận thấy, Luật BVQLNTD 2010 còn hạn chế, một số quy định

không còn phù hợp với thực tiễn thương mại, không tương thích với các Luật chuyên ngành đã được sửa đổi hoặc xây dựng mới, cần phải sửa đổi Luật BVQLNTD 2010 và một số văn bản hướng dẫn thi hành nhằm khắc phục những tồn tại, bất cập đặt ra trong quá trình thực thi mà còn thực hiện chủ trương của Đảng và Nhà nước về hoàn thiện thể chế, chính sách BVQLNTD; đảm bảo phù hợp, đồng bộ với các văn bản trong hệ thống pháp luật Việt Nam, đặc biệt là các quy định của Bộ luật Dân sự và các văn bản chính sách pháp luật chuyên ngành; đảm bảo thực hiện các cam kết quốc tế mà Việt Nam đã ký kết, tham gia hoặc đang trong quá trình hoàn thiện thủ tục để tham gia.

2.1.2.2. Sửa đổi, bổ sung và thay thế một số văn bản chính sách

Để hoàn thiện chính sách BVQLNTD thời kỳ 2011 - 2024, Việt Nam đã sửa đổi Luật BVQLNTD 2010 theo hướng đầy đủ, đồng bộ, phù hợp với thực tiễn thương mại và tiến trình hội nhập kinh tế quốc tế; và ban hành các văn bản hướng dẫn thi hành Luật. So với Luật BVQLNTD 2010, Luật BVQLNTD 2023 có một số điểm mới như đối tượng áp dụng, quyền và nghĩa vụ của NTD, BVQLNTD dễ bị tổn thương... Luật BVQLNTD 2023 thay thế Luật BVQLNTD 2010, trừ trường hợp quy định tại Điểm a Khoản 1 và Khoản 2 Điều 80 của Luật này.

2.2. ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG HOÀN THIỆN CHÍNH SÁCH BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TẠI VIỆT NAM THỜI KỲ 1997 - 2024

2.2.1. Thành tựu đạt được và nguyên nhân

2.2.1.1. Thành tựu đạt được

27 năm xây dựng và thực thi chính sách BVQLNTD (1997 - 2024), các quy định của chính sách BVQLNTD đã góp phần thay đổi mạnh mẽ, đồng thời kiến tạo khung khổ, nền tảng cơ bản vững chắc để tiếp tục tạo dựng sự phát triển của hoạt động BVQLNTD tại Việt Nam. Những thành tựu đạt được của hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam như: Chính sách BVQLNTD tại Việt Nam dần được hoàn thiện; chính sách

BVQLNTD khá đầy đủ, đồng bộ và khả thi; chính sách BVQLNTD đảm bảo công bằng, bảo vệ NTD yếu thế; chính sách BVQLNTD được ban hành kịp thời, tạo hành lang pháp lý cho hoạt động BVQLNTD tại Việt Nam; chính sách BVQLNTD thúc đẩy sản xuất và tiêu dùng bền vững.

2.2.1.2. Nguyên nhân của những thành tựu đạt được

Nguyên nhân của những thành tựu đạt được trong việc hoàn thiện chính sách BVQLNTD thời kỳ 1997 - 2024: Đảng và Nhà nước Việt Nam luôn chú trọng tới công tác BVQLNTD và việc xây dựng, hoàn thiện chính sách, pháp luật BVQLNTD; Hình thành hệ thống các cơ quan QLNN về BVQLNTD từ Trung ương đến địa phương thực thi chính sách BVQLNTD; Công tác thanh tra, kiểm tra được tăng cường triển khai thực hiện;...

2.2.2. Hạn chế và nguyên nhân

2.2.2.1. Hạn chế

Bên cạnh những thành tựu đạt được, hoàn thiện chính sách BVQLNTD thời kỳ 1997 - 2024 còn những hạn chế: Thiếu một số quy định về BVQLNTD; một số quy định của chính sách BVQLNTD chưa rõ; chế tài xử phạt còn nhẹ, chưa đủ sức răn đe; hiệu lực thực thi của chính sách BVQLNTD còn hạn chế; hiệu quả thực thi của chính sách BVQLNTD còn thấp.

2.2.2.1. Nguyên nhân của hạn chế

Những hạn chế trong hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam do những nguyên nhân: Cơ chế phối hợp giữa các Bộ, ngành, địa phương trong xây dựng và hoàn thiện chính sách BVQLNTD còn bất cập; cơ chế phối hợp giữa các cơ quan QLNN trong thực thi chính sách BVQLNTD chưa chặt chẽ và hiệu quả; công tác tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật BVQLNTD chưa thực sự hiệu quả, khiến cả doanh nghiệp lẫn NTD chưa nhận thức được đầy đủ về quyền và nghĩa vụ của mình; thiếu nguồn lực và kinh phí cho công tác BVQLNTD...

CHƯƠNG 3: QUAN ĐIỂM, ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CHÍNH SÁCH BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TẠI VIỆT NAM ĐẾN NĂM 2030, TẦM NHÌN 2045

3.1. BỐI CẢNH QUỐC TẾ VÀ TRONG NƯỚC ẢNH HƯỞNG ĐẾN HOÀN THIỆN CHÍNH SÁCH BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TẠI VIỆT NAM ĐẾN NĂM 2030, TẦM NHÌN 2045

3.1.1. Bối cảnh quốc tế

Thứ nhất, giai đoạn đến năm 2030, kinh tế và thương mại toàn cầu phục hồi và có triển vọng phát triển trong bối cảnh thế giới có những chuyển biến nhanh và khó lường, cạnh tranh chiến lược giữa các nước lớn, xu hướng bảo hộ, xung đột thương mại tiếp tục gia tăng.

Thứ hai, Cách mạng công nghiệp lần thứ tư làm thay đổi cấu trúc sản xuất và chuỗi cung ứng toàn cầu, phát triển thương mại số.

Thứ ba, hệ thống chính sách, pháp luật BVNTD trên thế giới liên tục được hoàn thiện theo hướng đáp ứng các yêu cầu phát triển nhanh tại từng quốc gia cũng như trên toàn thế giới.

3.1.2. Bối cảnh trong nước

Thứ nhất, Việt Nam đẩy mạnh hoàn thiện thể chế kinh tế thị trường đầy đủ, hiện đại, phù hợp với xu hướng phát triển của đất nước trong thời kỳ mới, qua đó tạo lập các điều kiện thị trường bình đẳng cho mọi thành phần kinh tế tham gia.

Thứ hai, TMĐT phát triển mạnh mẽ, trở thành xu hướng lớn trong thương mại toàn cầu. Tại Việt Nam, TMĐT phát triển nhanh, trở thành kênh phân phối quan trọng phục vụ doanh nghiệp tiêu thụ sản phẩm, đáp ứng nhu cầu của người dân và góp phần phát triển dịch vụ tài chính, thanh toán hiện đại.

Thứ ba, sau hơn 25 năm thực thi chính sách BVQLNTD và hơn 12 năm thực thi Luật BVQLNTD, phần lớn các doanh nghiệp Việt Nam đã

bước đầu biết đến và vận dụng ở các mức độ khác nhau các quy định của chính sách, pháp luật BVQLNTD trong hoạt động kinh doanh của mình.

3.2. QUAN ĐIỂM VÀ ĐỊNH HƯỚNG HOÀN THIỆN CHÍNH SÁCH BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TẠI VIỆT NAM ĐẾN NĂM 2030, TẦM NHÌN 2045

3.2.1. Quan điểm

Một là, hoàn thiện chính sách BVQLNTD phải bám sát các quan điểm, đường lối, chính sách của Đảng và Nhà nước về quyền con người.

Hai là, hoàn thiện chính sách BVQLNTD phải gắn kết BVQLNTD với phát triển kinh tế bền vững

Ba là, hoàn thiện chính sách BVQLNTD phải đảm bảo tính đồng bộ, thống nhất với hệ thống pháp luật và có tính khả thi.

Bốn là, hoàn thiện chính sách BVQLNTD phải coi trọng công tác tổng kết thực tiễn, rà soát hệ thống hóa và phổ biến chính sách, pháp luật.

Năm là, hoàn thiện chính sách BVQLNTD phải phù hợp với các điều ước quốc tế và cam kết trong các FTA mà Việt Nam tham gia.

3.2.2. Định hướng

Một là, hoàn thiện chính sách BVQLNTD theo hướng phù hợp với yêu cầu thực tiễn, tương thích với các Điều ước quốc tế và các luật liên quan của Việt Nam.

Hai là, hoàn thiện chính sách BVQLNTD theo hướng bảo đảm sự công bằng trong giao dịch dân sự giữa NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh.

Ba là, hoàn thiện chính sách BVQLNTD theo hướng *bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của NTD đồng thời bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của các tổ chức, cá nhân kinh doanh.*

Bốn là, hoàn thiện chính sách BVQLNTD theo hướng nâng cao trách nhiệm của cơ quan QLNN về BVQLNTD, khuyến khích các tổ chức, cá nhân kinh doanh tham gia công tác BVQLNTD.

Năm là, hoàn thiện chính sách BVQLNTD theo hướng hình thành cơ chế hợp tác quốc tế nhằm đảm bảo căn cứ pháp lý giải quyết tranh chấp tiêu dùng có yếu tố nước ngoài.

3.3. MỘT SỐ GIẢI PHÁP CHỦ YẾU HOÀN THIỆN CHÍNH SÁCH BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TẠI VIỆT NAM

3.3.1. Đổi mới việc xây dựng và hoàn thiện chính sách

Đổi mới tư duy và phương pháp tiếp cận chính sách BVQLNTD; nâng cao chất lượng công tác nghiên cứu, dự báo; hoàn thiện quy trình xây dựng và ban hành chính sách; tăng cường công tác đánh giá chính sách; nâng cao năng lực đội ngũ xây dựng chính sách; phổ biến rộng rãi các văn bản chính sách, pháp luật BVQLNTD trước khi các văn bản chính sách có hiệu lực để các cơ quan quản lý và doanh nghiệp nắm bắt được và có sự chủ động cần thiết trong hoạt động quản lý nhà nước và sản xuất, kinh doanh.

3.3.2. Rà soát các văn bản chính sách

Rà soát các văn bản chính sách BVQLNTD để chỉ ra những văn bản cần sửa đổi, bổ sung, xây dựng mới nhằm đảm bảo hoàn thiện khung pháp lý, chính sách đầy đủ, đồng bộ, rõ ràng và minh bạch, phù hợp với các quy định, cam kết quốc tế và tập quán tiêu dùng của người dân trong bối cảnh hội nhập quốc tế, Cách mạng công nghiệp lần thứ tư, xu hướng chuyển đổi số, chuyển đổi xanh và phát triển các giao dịch TMĐT.

3.3.3. Sửa đổi, bổ sung và loại bỏ một số văn bản chính sách

3.3.3.1. Sửa đổi, bổ sung một số văn bản chính sách BVQLNTD

Để hoàn thiện chính sách BVQLNTD, cần phải sửa đổi, bổ sung một số văn bản chính sách/văn bản thực thi: Sửa đổi, bổ sung Quyết định số 659/QĐ-BCT ngày 15 tháng 02 năm 2012 về việc ban hành mẫu đơn đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; sửa đổi, bổ sung Thông tư số 10/2013/TT-BCT ngày 30 tháng 5 năm 2013 ban hành mẫu đơn đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

3.3.3.2. Loại bỏ những văn bản chính sách BVQLNTD đã bị thay thế

Những văn bản chính sách BVQLNTD đã bị thay thế không còn giá trị hiệu lực thi hành cần loại bỏ như: Pháp lệnh BVQLNTD 1999, Luật BVQLNTD 2010 trừ điểm a khoản 1 và khoản 2 Điều 80 của Luật và một số văn bản hướng dẫn thi hành như Nghị định số 69/2001/NĐ-CP, Nghị định số 55/2008/NĐ-CP, Nghị định số 99/2011/NĐ-CP, Nghị định số 185/2013/NĐ-CP, Nghị định số 124/2015/NĐ-CP và Nghị định số 141/2018/NĐCP.

3.3.3.3. Hoàn thiện các quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Hoàn thiện các quy định về trách nhiệm của nhà sản xuất, tổ chức, cá nhân kinh doanh. Cần quy định chặt chẽ hơn về trách nhiệm của nhà sản xuất, của tổ chức, cá nhân kinh doanh khi đưa hàng hoá lưu thông trên thị trường.

- Hoàn thiện các quy định về hợp đồng giao kết với NTD, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung nhằm nâng cao hiệu quả BVNTD trong các giao dịch có liên quan.

- Hoàn thiện các chế tài xử phạt đủ sức răn đe đối với những hành vi sai phạm ảnh hưởng đến quyền lợi, sức khỏe, tính mạng... của NTD, nhất là đối với các hàng hóa, dịch vụ thiết yếu và các đối tượng NTD yếu thế.

3.3.4. Lồng ghép các quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các văn bản, lĩnh vực chuyên ngành có liên quan

Để BVQLNTD cần phải lồng ghép các quy định về BVQLNTD trong các văn bản, lĩnh vực chuyên ngành có liên quan như TMĐT, quản lý thị trường...:

- Trong lĩnh vực quản lý thị trường, các Nghị định của Chính phủ quy định về xử phạt hành chính trong hoạt động thương mại, sản

xuất buôn bán hàng giả, hàng kém chất lượng, trong sản xuất, kinh doanh xăng dầu cần phải lồng ghép các quy định về BVQLNTD.

- Trong lĩnh vực TMĐT: Các Nghị định của Chính phủ về TMĐT cần phải lồng ghép các quy định về BVQLNTD, quy định rõ các hành vi cấm trong hoạt động TMĐT; trách nhiệm của thương nhân, tổ chức, cá nhân sở hữu website TMĐT bán hàng; trách nhiệm của thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ sàn giao dịch TMĐT; trách nhiệm của người bán trên sàn giao dịch TMĐT; trách nhiệm bảo vệ thông tin cá nhân của NTĐ;...

3.3.5. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả thực thi chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

3.3.5.1. Ban hành Văn bản hợp nhất về Luật BVQLNTD

Để nâng cao hiệu lực, hiệu quả thực thi chính sách BVQLNTD, trong thời gian tới sau khi Luật BVQLNTD thực thi được khoảng 3 - 5 năm, Văn phòng Quốc hội cần ban hành Văn bản hợp nhất về Luật BVQLNTD để khắc phục những hạn chế của Luật BVQLNTD 2023 và Nghị định hướng dẫn, sửa đổi, bổ sung những điểm sau:

- Quy định về hàng hóa bị khuyết tật: Luật BVQLNTD cần có quy định, hướng dẫn phân biệt và áp dụng hai nhóm hàng hóa này để tránh việc chồng chéo khi áp dụng.

- Quy định về giao dịch từ xa: Luật BVQLNTD nên có quy định cụ thể về các trường hợp giao dịch từ xa mà tổ chức, cá nhân phải tuân thủ các nội dung tại Điều 38; nên có các trường hợp loại trừ khi áp dụng quy định này.

3.3.5.2. Tăng cường và nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Phát triển hệ thống cơ quan QLNN, tăng cường năng lực và nâng cao trách nhiệm đối với công tác BVQLNTD.

- Tăng cường phối hợp và thực thi giữa các cơ quan chức năng trong công tác chống hàng giả, hàng không rõ nguồn gốc xuất xứ và hàng hoá xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ trên không gian mạng.

- Nâng cao hiệu quả công tác kiểm tra, kiểm soát, phát hiện và xử lý vi phạm quyền lợi người tiêu dùng.

3.3.5.3. Xây dựng môi trường kinh doanh lành mạnh, gắn trách nhiệm của doanh nghiệp trong thực thi chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng với việc nâng cao lợi thế cạnh tranh sản phẩm, hàng hoá, dịch vụ

Xây dựng môi trường kinh doanh lành mạnh, gắn trách nhiệm của doanh nghiệp trong thực thi chính sách, pháp luật BVQLNTD với việc nâng cao lợi thế cạnh tranh sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; tạo động lực nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp và quốc gia. Tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ nghiêm túc tuân thủ các nghĩa vụ đối với NTD, coi đây là lợi thế cạnh tranh và phát triển doanh nghiệp.

3.3.5.4. Thúc đẩy thực hành kinh doanh có trách nhiệm

Hoàn thiện chính sách, pháp luật về thực hành kinh doanh có trách nhiệm, nội luật hoá các cam kết quốc tế mà Việt Nam là thành viên; xây dựng các biện pháp ưu tiên, khuyến khích đối với các doanh nghiệp thực hành kinh doanh có trách nhiệm, cho thấy động lực và lợi ích từ hoạt động này mang lại.

3.3.5.5. Đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nhằm nâng cao nhận thức và kỹ năng tiêu dùng

- Đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật BVQLNTD đến từng nhóm đối tượng trong xã hội (NTD, doanh nghiệp, các hội BVNTD).

- Đa dạng hóa phương thức truyền thông, đổi mới nội dung tuyên truyền, phổ biến, giáo dục chính sách, pháp luật BVQLNTD. Nâng cao

kiến thức, kỹ năng tiêu dùng cho toàn xã hội và tạo điều kiện thuận lợi để thực thi hiệu quả các quyền của NTD, nhất là với đối tượng NTD yếu thế.

3.3.5.6. Giải pháp về phía Hội Bảo vệ người tiêu dùng

Tham gia tích cực vào quá trình xây dựng và hoàn thiện chính sách BVQLNTD; tăng cường phổ biến các văn bản chính sách, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; nâng cao hiệu quả hoạt động của Hội BVQLNTD; phát triển mạng lưới các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD.

3.3.5.7. Giải pháp về phía doanh nghiệp

Tham gia vào xây dựng và hoàn thiện chính sách, pháp luật BVQLNTD; nâng cao kiến thức chính sách, pháp luật BVQLNTD; kiến nghị sửa đổi, bổ sung các quy định của chính sách, pháp luật về BVQLNTD; xây dựng và áp dụng các tiêu chuẩn, chính sách BVQLNTD trong sản xuất, kinh doanh; chú trọng thực hiện trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp; chủ động, tích cực kinh doanh có trách nhiệm.

3.3.2.8. Giải pháp về phía người tiêu dùng

Nâng cao kiến thức về chính sách, pháp luật BVQLNTD, kỹ năng tiêu dùng; tham gia vào xây dựng và hoàn thiện chính sách, pháp luật về BVQLNTD; tuân thủ chính sách, pháp luật BVQLNTD; chủ động và tích cực bảo vệ quyền lợi của mình.

KẾT LUẬN

BVQLNTD có vị trí và vai trò quan trọng đối với sự phát triển bền vững của đất nước. Đảng và Nhà nước Việt Nam đặc biệt quan tâm tới việc BVQLNTD. Việt Nam đã ban hành và thực thi chính sách BVQLNTD từ năm 1997. Chính sách BVQLNTD tại Việt Nam thời kỳ 1997 - 2024 được cụ thể hóa trong Pháp lệnh BVQLNTD 1999, Luật BVQLNTD 2010, Luật BVQLND 2023, các Luật chuyên ngành (Luật Thương mại, Luật Cạnh tranh...) và các văn bản hướng dẫn.

Chính sách BVQLNTD tại Việt Nam thời kỳ 1997 - 2024 đã không ngừng được đổi mới và hoàn thiện cho phù hợp với thể chế kinh tế thị trường và cam kết hội nhập quốc tế. Chính sách BVQLNTD đã có những tác động tích cực tới việc BVQLNTD tại Việt Nam. Tuy nhiên, vì nhiều nguyên nhân cả khách quan và chủ quan, chính sách BVQLNTD còn một số hạn chế, ảnh hưởng không nhỏ đến việc BVQLNTD trong bối cảnh Việt Nam hội nhập kinh tế quốc tế sâu rộng và các phương thức thương mại thay đổi nhanh dưới tác động của Cách mạng công nghiệp lần thứ tư.

Giai đoạn đến năm 2030, tầm nhìn 2045, bối cảnh quốc tế và trong nước có nhiều chuyển biến ảnh hưởng tới việc hoàn thiện chính sách BVQLNTD. Việt Nam hội nhập kinh tế quốc tế sâu rộng và các phương thức thương mại thay đổi nhanh dưới tác động của Cách mạng công nghiệp lần thứ tư. Do đó ảnh hưởng tới việc đề xuất quan điểm, định hướng và giải pháp hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam.

Vì những lý do nêu trên, cần phải có nghiên cứu về cơ sở lý luận, phân tích và đánh giá thực trạng hoàn thiện chính sách BVQLNTD thời kỳ 1997 - 2024, đưa ra các quan điểm, định hướng và giải pháp hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam đến năm 2030, tầm nhìn 2045. Luận án ***“Hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam”*** đã phân nào đáp ứng được yêu cầu đặt ra hiện nay.

BVQLNTD không chỉ mang lại lợi ích cho NTD mà còn thúc đẩy

xây dựng môi trường kinh doanh lành mạnh cho tổ chức, cá nhân kinh doanh, tạo động lực quan trọng cho nền kinh tế phát triển ổn định, đã đến lúc Việt Nam cần có những chính sách đột phá và thiết thực hơn nữa để BVQLNTD. Với mục tiêu nghiên cứu đặt ra, luận án đã nghiên cứu và đạt được một số kết quả sau:

Thứ nhất, luận án bổ sung, làm rõ cơ sở lý luận về hoàn thiện chính sách, hoàn thiện chính sách BVQLNTD. Xây dựng nội dung hoàn thiện chính sách, xác định tiêu chí đánh giá hoàn thiện chính sách BVQLNTD. Bên cạnh đó, luận án nghiên cứu kinh nghiệm của Pháp, Hoa Kỳ và Hàn Quốc về hoàn thiện chính sách BVQLNTD và rút ra bài học kinh nghiệm có thể vận dụng cho Việt Nam.

Thứ hai, luận án tóm lược các cam kết quốc tế về BVNTD của Việt Nam, hệ thống hóa và phân tích thực trạng chính sách BVQLNTD tại Việt Nam thời kỳ 1997 - 2024; phân tích và đánh giá thực trạng hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam thời kỳ 1997 - 2024 dựa trên các tiêu chí và kết quả điều tra, khảo sát NTD, doanh nghiệp và chuyên gia về hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam, chỉ rõ 5 thành tựu đạt được, 5 hạn chế và những nguyên nhân của thành tựu và hạn chế.

Thứ ba, trên cơ sở dự báo bối cảnh quốc tế và trong nước ảnh hưởng đến hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam đến năm 2030, tầm nhìn 2045, luận án đề xuất 5 quan điểm, 5 định hướng hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam và đề xuất 5 giải pháp/nhóm giải pháp hoàn thiện chính sách BVQLNTD. Trong đó, trọng tâm là giải pháp hoàn thiện chính sách, chỉ rõ Việt Nam cần phải sửa đổi, bổ sung những văn bản chính sách nào, nội dung sửa đổi bổ sung của từng văn bản chính sách để hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam.

Với những kết quả mà luận án đạt được, nghiên cứu sinh mong muốn sẽ đóng góp phần nào vào phát triển cơ sở lý luận về hoàn thiện chính sách BVQLNTD và công tác xây dựng và hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam.

Do phạm vi nghiên cứu của luận án quá rộng, dù đã có những đánh giá khá cân trọng, nhưng do hạn chế về tiếp cận các nguồn thông tin, luận án khó tránh khỏi những hạn chế nhất định, nghiên cứu sinh rất mong nhận được sự góp ý của các quý Thầy giáo, Cô giáo, các nhà khoa học, các chuyên gia và đồng nghiệp để có thể hoàn thiện nghiên cứu một cách tốt nhất.

**GIÁO VIÊN
HƯỚNG DẪN 1**

**GIÁO VIÊN
HƯỚNG DẪN 2**

NGHIÊN CỨU SINH

PGS. TS. Tạ Văn Lợi

TS. Nguyễn Văn Hội

Nguyễn Quỳnh Anh

**VIỆN TRƯỞNG
VIỆN NGHIÊN CỨU CHIẾN LƯỢC,
CHÍNH SÁCH CÔNG THƯƠNG**

TS. Nguyễn Văn Hội

DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH NGHIÊN CỨU CỦA TÁC GIẢ LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI LUẬN ÁN

1. Nguyễn Quỳnh Anh (2021), Bảo vệ người tiêu dùng trên nền tảng số: thực tiễn và những vấn đề pháp lý đặt ra, Tạp chí Nghiên cứu Công nghiệp và Thương mại, năm 2021;
2. Nguyễn Quỳnh Anh (2024), Nghiên cứu đề xuất giải pháp giải quyết tranh chấp tiêu dùng xuyên biên giới giữa Việt Nam với một số nước ASEAN, Tạp chí Công Thương, số 17, ISSN: 0866-7756, tháng 7 năm 2024;
3. Nguyễn Quỳnh Anh (2024), Thực trạng hoàn thiện chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Việt Nam theo kết quả khảo sát, điều tra, Tạp chí khoa học Thương mại, số 192, ISSN: 1859-3666, tháng 8 năm 2024;
4. Nguyễn Quỳnh Anh (2024), Hoàn thiện quản lý chính sách về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Việt Nam, Tạp chí khoa học Thương mại, số 195, ISSN 1859-3666, tháng 11 năm 2024;

