

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

BỘ CÔNG THƯƠNG

VIỆN NGHIÊN CỨU CHIẾN LƯỢC, CHÍNH SÁCH CÔNG THƯƠNG

NGUYỄN QUỲNH ANH

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

LUẬN ÁN TIẾN SĨ KINH TẾ

HÀ NỘI, 2025

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

BỘ CÔNG THƯƠNG

VIỆN NGHIÊN CỨU CHIẾN LƯỢC, CHÍNH SÁCH 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

LUẬN ÁN TIẾN SĨ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học:

1. PGS. TS. Tạ Văn Lợi

2. TS. Nguyễn Văn Hội

HÀ NỘI, 2025

LỜI CAM ĐOAN

Đề tài Luận án Tiến sĩ “Hoàn thiện chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Việt Nam do nghiên cứu sinh thực hiện dưới sự hướng dẫn khoa học các giáo viên hướng dẫn.

Tôi xin cam đoan đây là một công trình nghiên cứu độc lập của tôi. Những tài liệu trong luận án là hoàn toàn trung thực. Các kết quả nghiên cứu do chính tôi thực hiện dưới sự hướng dẫn của tập thể giáo viên hướng dẫn.

Tác giả luận án

Nguyễn Quỳnh Anh

LỜI CẢM ƠN

Tôi xin trân trọng cảm ơn tập thể Lãnh đạo, các Thầy giáo, Cô giáo Viện Nghiên cứu Chiến lược, Chính sách Công Thương, cán bộ giảng viên Phòng Kế hoạch và Khoa học của Viện. Nghiên cứu sinh đặc biệt xin gửi lời cảm ơn chân thành đến tập thể Giáo viên hướng dẫn PGS.TS. Tạ Văn Lợi và TS. Nguyễn Văn Hội luôn tâm huyết, nhiệt tình hướng dẫn, động viên, khích lệ và ủng hộ tôi trong quá trình nghiên cứu và hoàn thành luận án.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Lãnh đạo, cán bộ, công chức, viên chức các Bộ, Ban ngành gồm: Bộ Công Thương, Bộ Giáo dục và Đào Tạo, Sở Công Thương các tỉnh, thành phố, các Hội Bảo vệ người tiêu dùng đã quan tâm giúp đỡ, tạo điều kiện thuận lợi để tác giả thực hiện luận án.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn đến các doanh nghiệp mà tác giả đã có điều kiện gặp gỡ, khảo sát, các chuyên gia và người tiêu dùng mà tác giả phỏng vấn, đã đóng góp những thông tin vô cùng quý báu và những ý kiến xác đáng, để tác giả có thể hoàn thành nghiên cứu này.

Tôi cũng xin cảm ơn tập thể Lãnh đạo, cán bộ Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia, bạn bè, đồng nghiệp và những người thân trong gia đình đã luôn ủng hộ, tạo điều kiện thuận lợi, chia sẻ khó khăn và luôn động viên tôi trong suốt quá trình học tập và nghiên cứu để hoàn thành bản luận án này.

Xin trân trọng cảm ơn!

Hà Nội, ngày 22 tháng 7 năm 2025

Tác giả Luận án

Nguyễn Quỳnh Anh

MỤC LỤC

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT.....	vi
MỞ ĐẦU	1
1. Sự cần thiết nghiên cứu	1
2. Câu hỏi nghiên cứu của luận án	4
3. Mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu.....	5
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	5
5. Phương pháp nghiên cứu.....	6
6. Đóng góp mới của luận án	7
7. Kết cấu của luận án	9
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN CÁC CÔNG TRÌNH NGHIÊN CỨU.....	10
LIÊN QUAN ĐẾN LUẬN ÁN	10
1.1. CÁC CÔNG TRÌNH NGHIÊN CỨU LIÊN QUAN ĐẾN LUẬN ÁN... ..	10
1.1.1. Các công trình nghiên cứu lý luận về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và kinh nghiệm quốc tế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng	10
1.1.2. Các công trình nghiên cứu về thực trạng chính sách thương mại, hiệp định thương mại quốc tế đề cập đến vấn đề bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng	19
1.1.3. Các công trình nghiên cứu về chính sách, giải pháp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và hoàn thiện chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng	21
1.2. NỘI DUNG KẾ THỪA VÀ KHOẢNG TRỐNG NGHIÊN CỨU	26
1.2.1. Nội dung kế thừa	26
1.2.2. Khoảng trống nghiên cứu.....	28
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOÀN THIỆN CHÍNH SÁCH.....	31
BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG	31
2.1. NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG	31
2.1.1. Các khái niệm có liên quan	31
2.1.2. Vai trò của bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.....	44
2.1.3. Trách nhiệm của các chủ thể có liên quan	45

2.2. CHÍNH SÁCH BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG	50
2.2.1. Khái niệm, công cụ và yếu tố tác động đến chính sách	50
2.2.2. Quy trình chính sách	57
2.2.3. Tác động của chính sách đối với bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng	62
2.3. NỘI DUNG VÀ TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ HOÀN THIỆN CHÍNH SÁCH BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG	64
2.3.1. Khái niệm hoàn thiện chính sách	64
2.3.2. Nội dung hoàn thiện chính sách	65
2.3.3. Tiêu chí đánh giá hoàn thiện chính sách	69
2.4. 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	70
2.4.1. Kinh nghiệm quốc tế về hoàn thiện chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng	70
2.4.2. Bài học kinh nghiệm có thể vận dụng cho Việt Nam	82
CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG HOÀN THIỆN CHÍNH SÁCH BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TẠI VIỆT NAM THỜI KỲ 1997 - 2024	86
3.1. PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG HOÀN THIỆN CHÍNH SÁCH BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TẠI VIỆT NAM THỜI KỲ 1997 - 2024	88
3.1.1. Thực trạng hoàn thiện chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Việt Nam thời kỳ 1997 - 2010	88
3.1.2. Thực trạng hoàn thiện chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Việt Nam thời kỳ 2011 - 2024	94
3.2. ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG HOÀN THIỆN CHÍNH SÁCH BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TẠI VIỆT NAM THỜI KỲ 1997 - 2024	102
3.2.1. Thành tựu đạt được và nguyên nhân	102
3.2.2. Hạn chế và nguyên nhân	110
CHƯƠNG 4: QUAN ĐIỂM, ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CHÍNH SÁCH BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG	118
TẠI VIỆT NAM ĐẾN NĂM 2030, TẦM NHÌN 2045	118

4.1. 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.....	118
4.1.1. Bối cảnh quốc tế.....	118
4.1.2. Bối cảnh trong nước.....	122
4.2. 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.....	126
4.2.1. Quan điểm.....	126
4.2.2. Định hướng.....	128
4.3. MỘT SỐ GIẢI PHÁP CHỦ YẾU HOÀN THIỆN CHÍNH SÁCH BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TẠI VIỆT NAM.....	130
4.3.1. Đổi mới việc xây dựng và hoàn thiện chính sách.....	130
4.3.2. Rà soát các văn bản chính sách.....	131
4.3.3. Sửa đổi, bổ sung và loại bỏ một số văn bản chính sách.....	133
4.3.4. Lồng ghép các quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các văn bản, lĩnh vực chuyên ngành có liên quan.....	136
4.3.5. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả thực thi chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.....	137
KẾT LUẬN.....	152
DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH CỦA TÁC GIẢ.....	154
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	155
PHỤ LỤC.....	165

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

1. Tiếng Việt

Chữ viết tắt	Tên đầy đủ tiếng Việt
BVNTD	Bảo vệ người tiêu dùng
BVQLNTD	Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng
NTD	Người tiêu dùng
QLNN	Quản lý nhà nước
TMĐT	Thương mại điện tử

2. Tiếng Anh

Chữ viết tắt	Tên đầy đủ tiếng Anh	Tên đầy đủ tiếng Việt
ACCP	ASEAN Committee on Consumer Protection	Ủy ban ASEAN về Bảo vệ Người tiêu dùng
APEC	Asia-Pacific Economic Cooperation	Diễn đàn Hợp tác Kinh tế châu Á - Thái Bình Dương
ASEAN	Association of South-East Asian Nations	Hiệp hội các Quốc gia Đông Nam Á
ASEM	The ASEAN-Europe Meeting	Diễn đàn hợp tác Á-Âu
CI	Consumer International	Quốc tế Người tiêu dùng
CPA	Consumer Protection Act	Bộ luật Bảo vệ người tiêu dùng của Hàn Quốc
CPSA	Consumer Product Safety Act	Bộ luật An toàn sản phẩm tiêu dùng của Hoa Kỳ
CPSC	Consumer Product Safety Commission	Ủy ban An toàn sản phẩm tiêu dùng của Hoa Kỳ
CPTPP	The Comprehensive and Progressive Agreement for Trans-Pacific Partnership	Hiệp định Đối tác Toàn diện và Tiến bộ xuyên Thái Bình Dương
EC	European Community	Cộng đồng châu Âu
EU	European Union	Liên minh châu Âu
EVFTA	The European union - Vietnam Free Trade Agreement	Hiệp định Thương mại tự do Việt Nam – EU

FDA	United States Food and Drug Administration	Cục Quản lý Thực phẩm và Dược phẩm Hoa Kỳ
FTA	Free Trade Agreement	Hiệp định Thương mại Tự do
FTC	Federal Trade Commisstion	Ủy ban Thương mại Liên bang
FTCA	Federal Trade Commisstion Act	Ủy ban Bộ luật Thương mại Liên Bang
ICPEN	International Consumer Protection and Enforcement Network	Mạng lưới Thực thi và Bảo vệ Người tiêu dùng quốc tế
IOCU	International Organization of Consumer Union	Tổ chức Quốc tế Liên minh Người tiêu dung
LCW	The Law on Consumer Warrantee	Luật Đảm bảo bảo hành cho người tiêu dung
OECD	Organization for Economic Cooperation and Development	Tổ chức Hợp tác và Phát triển kinh tế
RCEP	Regional Comprehensive Economic Partnership	Hiệp định Đối tác Kinh tế Toàn diện Khu vực (ASEAN + 6)
UCC	Uniform Commercial Code	Bộ luật Thương mại thống nhất của Hoa Kỳ
UN	United Nations	Liên hợp quốc
UNCTAD	United Nations Conference on Trade and Development	Hội Nghị Liên hợp quốc về Thương mại và Phát triển
UNGCP	The United Nations Guidelines for Consumers Protection	Hướng dẫn của Liên hợp quốc về Bảo vệ người tiêu dùng
WB	World Bank	Ngân hàng Thế giới
WTO	World Trade Organization	Tổ chức Thương mại Thế giới

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 chưa đạt kỳ vọng... 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. Trên thực tế, vẫn còn tình trạng như: Thị trường Việt Nam vẫn còn hàng giả, thực phẩm không đạt tiêu chuẩn chất lượng, 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 dối NTD, quảng cáo sai sự thật; hệ thống pháp lý và cơ chế giải quyết khiếu nại tuy đã được đơn giản hóa nhưng NTD chưa sử dụng tối đa công cụ này do e ngại 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 cần 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, tạo 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, an toàn và quyền lợi cho NTD, cải thiện cơ chế xử lý khiếu nại và quản lý chặt chẽ xử lý nghiêm vi phạm trên 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 kinh doanh 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 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 nền tảng cho hành lang pháp lý thực thi 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 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 lộ thông tin cá nhân, từ đó bị chiếm đoạt tài sản, bị lừa đảo; hoặc mua phải hàng giả, hàng kém chất lượng; nhận dịch vụ không đúng cam kết ban đầu. 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, giúp 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.

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 bảo vệ NTD 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 làm 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

Đề xuất giải pháp để có cơ sở khoa học và thực tiễn hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam.

3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu

Luận án có 04 nhiệm vụ sau:

- Tìm khoảng trống nghiên cứu: Thông qua tổng quan các công trình nghiên cứu liên quan đến luận án để tìm 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; 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.

- Đề xuất 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 những vấn đề lý luận và thực tiễn về 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

Luận án sử dụng phương pháp luận duy vật biện chứng và duy vật lịch sử. 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:

- *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 về 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 phương pháp khảo sát. Nghiên cứu sinh phát phiếu khảo sát, trực tiếp phỏng vấn NTD, doanh nghiệp và các chuyên gia (Bảng câu hỏi ở Phụ lục 2) nhằm thu thập các thông tin làm rõ vấn đề nghiên cứu và xử lý kết quả khảo sát phục vụ cho nghiên cứu các nội dung của luận án.

Đối tượng 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 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 khảo sát được phân tích và trình bày ở Mục 3.3 “Đánh giá thực trạng hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam thời kỳ 1997 - 2024” và Phụ lục 3. Phương pháp khảo sát 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 BVNTD 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 xin ý kiến các chuyên gia có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ liên quan đến nội dung nghiên cứu của luận án.

6. Đóng góp mới của luận án

Luận án có những đóng góp mới như sau

6.1. Đóng góp mới về mặt lý luận

- *Thứ nhất*, hệ thống hóa, làm rõ hơn 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. 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 sách 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 chuyên ngành có nội dung BVNTD khi các Luật không còn phù hợp với thực tiễn kinh doanh; (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 về mặt thực tiễn

- *Thứ nhất*, phân tích và đánh giá 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. Đặc biệt, 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, bảo vệ NTD dễ bị tổn thương;

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: Tổng quan các công trình nghiên cứu liên quan đến luận án;
- Chương 2: Cơ sở lý luận về hoàn thiện chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;
- Chương 3: Thực trạng hoàn thiện chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Việt Nam thời kỳ 1997 - 2024;
- Chương 4: 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: TỔNG QUAN CÁC CÔNG TRÌNH NGHIÊN CỨU LIÊN QUAN ĐẾN LUẬN ÁN

1.1. CÁC CÔNG TRÌNH NGHIÊN CỨU LIÊN QUAN ĐẾN LUẬN ÁN

BVNTD hay BVQLNTD là vấn đề được nhiều học giả trên thế giới quan tâm. Các nước trên thế giới đều ban hành và thực thi chính sách BVNTD/BVQLNTD. Nghiên cứu về BVNTD/BVQLNTD và chính sách BVNTD/BVQLNTD cũng nhận được sự quan tâm của một số học giả trong nước.

1.1.1. Các công trình nghiên cứu lý luận về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và kinh nghiệm quốc tế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1.1.1.1. Các công trình nghiên cứu lý luận về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Liên quan đến nghiên cứu lý luận về BVNTD/BVQLNTD, đến nay đã có một số công trình nghiên cứu chính sau:

- United Nations (1985), *The United Nations guidelines for consumers protection (UNGCP) (Hướng dẫn của Liên hợp quốc về bảo vệ người tiêu dùng)*. Hướng dẫn đưa ra mục tiêu, các nguyên tắc chung và các hướng dẫn: *Về mục tiêu*, Hướng dẫn có tính đến lợi ích và nhu cầu của NTD ở tất cả các quốc gia, thừa nhận rằng NTD thường phải đối mặt với sự mất cân đối về mặt kinh tế, trình độ học vấn, khả năng thương lượng và ghi nhớ rằng NTD nên có quyền tiếp cận với các sản phẩm không độc hại, cũng như có quyền thúc đẩy công bằng, bình đẳng và phát triển kinh tế, xã hội và bảo vệ môi trường theo hướng bền vững, những hướng dẫn này dành cho BVNTD với các mục tiêu (i) hỗ trợ các quốc gia đạt được hoặc duy trì sự bảo vệ đầy đủ cho người dân của họ khi là NTD, (ii) tạo điều kiện thuận lợi cho các mô hình sản xuất và phân phối đáp ứng nhu cầu và mong muốn của NTD, (iii) khuyến khích các hành vi đạo đức ở mức độ cao đối với những người tham gia sản xuất và phân phối hàng hóa và dịch vụ cho NTD, (iv) hỗ trợ các quốc gia hạn chế các hành vi kinh doanh lạm dụng của tất cả các doanh nghiệp ở cấp quốc gia và quốc tế gây ảnh hưởng xấu đến NTD, (v) tạo điều kiện phát triển các nhóm NTD độc lập, (vi) tăng cường hợp tác quốc tế trong lĩnh vực BVNTD, (vii) khuyến khích phát triển các điều kiện thị trường mang lại cho NTD nhiều lợi ích hơn, nhiều lựa chọn với giá thấp hơn, (viii) thúc đẩy tiêu dùng bền vững; *Về nguyên tắc chung*, Hướng dẫn đưa ra các nguyên tắc như các chính phủ nên phát triển hoặc duy trì một chính sách BVNTD mạnh mẽ, các nhu cầu chính đáng của NTD cần được đáp ứng (sức khỏe và sự an toàn, bảo vệ lợi ích kinh tế,

tiếp cận thông tin đầy đủ...), thúc đẩy các mô hình tiêu dùng bền vững, chính sách thúc đẩy tiêu dùng bền vững...; *Về các hướng dẫn*, khi áp dụng các quy định về BVNTD cần đảm bảo rằng chúng không trở thành rào cản đối với thương mại quốc tế và phù hợp với nghĩa vụ thương mại quốc tế, BVNTD theo hướng an toàn thân thể, thúc đẩy và bảo vệ lợi ích kinh tế của NTD, các tiêu chuẩn về an toàn và chất lượng của hàng hóa và dịch vụ tiêu dùng, các biện pháp cho phép NTD nhận được bồi thường, chương trình giáo dục và thông tin, thúc đẩy tiêu dùng bền vững, các biện pháp liên quan đến các lĩnh vực cụ thể, hợp tác quốc tế; *Về quyền của NTD*, Hướng dẫn đưa ra 8 quyền của NTD: Quyền được thỏa mãn các nhu cầu cơ bản, quyền được an toàn, quyền được thông tin, quyền được lựa chọn, quyền được lắng nghe, quyền được khiếu nại và bồi thường, quyền được giáo dục về tiêu dùng, quyền được sống trong môi trường lành mạnh và bền vững. Hướng dẫn đưa ra các nguyên tắc chung, các hướng dẫn khi áp dụng các quy định về BVNTD, các quyền của NTD (8 quyền), nhưng không đưa ra khái niệm về BVQLNTD, vai trò của BVQLNTD, trách nhiệm của các chủ thể có liên quan, chính sách BVQLNTD (khái niệm, công cụ, nhân tố tác động và quy trình), hoàn thiện chính sách BVQLNTD (nội dung và tiêu chí đánh giá).

- Carine PIAGUET (2014), *New Trends and Key Challenges in the Area of Consumer Protection (Xu hướng mới và thách thức chính trong lĩnh vực bảo vệ người tiêu dùng)*, published on Publication (IP/A/IMCO-2014-12. PE 518.773) of European Parliament's Committee on Internal Market and Consumer Protection. Nghiên cứu phân tích tổng quan các xu hướng tiêu dùng mới nổi và những thách thức liên quan, đặc biệt trong kỷ nguyên số hiện nay. Nghiên cứu góp phần xem xét các vấn đề khi hoạch định chính sách để tăng cường BVNTD. Một trong những xu hướng mới ảnh hưởng đến NTD là sự phát triển công nghệ và kỹ thuật số. Lối sống của NTD đã trở nên ngày càng số hóa, các sản phẩm và dịch vụ kỹ thuật số mới đã xuất hiện. Sự phát triển không ngừng của internet đang tạo ra các công cụ thông tin hỗ trợ đắc lực cho NTD, nhưng cũng đòi hỏi họ phải quản lý lượng thông tin khổng lồ. Internet cũng đang tạo điều kiện cho sự phát triển của dịch vụ kinh tế chia sẻ, gia tăng sự thanh toán điện tử, kể cả hình thức thanh toán mới như tiền ảo. Tuy vậy, NTD đang phải đối mặt với rất nhiều thách thức, như sự phức tạp tăng lên của các sản phẩm và dịch vụ tài chính mới, ảnh hưởng nhiều hơn bởi các yếu tố về môi trường, xã hội, đạo đức... khi ra quyết định mua hàng, sự gia tăng nghèo đói do khủng hoảng kinh tế, từ đó xuất hiện nhóm NTD yếu thế mới. Do vậy, các nhà hoạch định chính sách BVNTD cần nỗ lực để tránh việc bỏ sót đối

tượng điều chỉnh hoặc có thể gây nên sự phân biệt đối xử với NTD về tuổi tác, thu nhập, tình trạng xã hội hoặc vị trí địa lý. Nghiên cứu chỉ ra xu hướng mới và thách thức chính trong lĩnh vực BVNTD, góp phần xem xét các vấn đề khi hoạch định chính sách BVNTD để tăng cường BVNTD, nhưng không đề cập tới cơ sở lý luận về hoàn thiện chính sách BVNTD/BVQLNTD.

- United Nations (2015), *The United Nations Guidelines for consumers protection (UNGCP) (Hướng dẫn về bảo vệ người tiêu dùng)*. Hướng dẫn về BVNTD của Liên hợp quốc đưa ra các nguyên tắc BVNTD, hệ thống các tổ chức thực thi và pháp luật BVNTD, hướng dẫn hỗ trợ các quốc gia thành viên xây dựng và thực thi pháp luật, quy tắc và quy định trong nước và khu vực phù hợp với hoàn cảnh kinh tế, xã hội, môi trường của họ, giúp thúc đẩy hợp tác thực thi quốc tế giữa các quốc gia thành viên, khuyến khích chia sẻ kinh nghiệm trong lĩnh vực BVNTD. Hướng dẫn về BVNTD có tính đến lợi ích và nhu cầu của NTD ở tất cả các quốc gia thành viên, đặc biệt là ở các quốc gia đang phát triển với các mục tiêu (i) hỗ trợ các quốc gia đạt được hoặc duy trì sự bảo vệ đầy đủ cho người dân của họ khi là NTD, (ii) tạo điều kiện thuận lợi cho các mô hình sản xuất và phân phối đáp ứng nhu cầu và mong muốn của NTD, (iii) khuyến khích các hành vi đạo đức ở mức độ cao đối với những người tham gia sản xuất, phân phối hàng hóa và dịch vụ cho NTD, (iv) hỗ trợ các quốc gia hạn chế các hành vi kinh doanh lạm dụng của tất cả các doanh nghiệp ở cấp quốc gia và quốc tế gây ảnh hưởng xấu đến NTD, (v) tạo điều kiện phát triển các nhóm NTD độc lập, (vi) tăng cường hợp tác quốc tế trong lĩnh vực BVNTD, (vii) khuyến khích phát triển các điều kiện thị trường mang lại cho NTD nhiều lợi ích hơn, nhiều lựa chọn với giá thấp hơn, (viii) thúc đẩy tiêu dùng bền vững. Phạm vi áp dụng của Hướng dẫn (1) áp dụng cho các giao dịch giữa doanh nghiệp với NTD bao gồm việc cung cấp hàng hóa và dịch vụ của doanh nghiệp đến NTD, (2) chính sách BVNTD gồm các luật, quy định, quy tắc của các quốc gia thành viên nhằm bảo vệ quyền và lợi ích của NTD và thúc đẩy phúc lợi của NTD, (3) các quốc gia có thể áp dụng các định nghĩa khác nhau về NTD để giải quyết các vấn đề cụ thể của quốc gia đó. Các quốc gia thành viên nên phát triển, củng cố và duy trì một chính sách BVNTD có tính đến các nguyên tắc, đặt ra các ưu tiên của riêng mình để BVNTD trong nước phù hợp với điều kiện kinh tế, xã hội và môi trường của đất nước và nhu cầu của người dân, chi phí và lợi ích của các biện pháp đề xuất: (i) chính sách thúc đẩy tiêu dùng bền vững cần tính đến mục tiêu xóa đói, giảm nghèo, đáp ứng nhu cầu cơ bản của con người, nhu cầu của mọi thành viên trong xã hội và giảm sự bất bình đẳng trong và giữa các quốc gia; (ii) các quốc gia thành viên nên cung cấp và duy trì

cơ sở hạ tầng đầy đủ để xây dựng, thực hiện và giám sát các chính sách BVNTD, đặc biệt cần thận trọng để bảo đảm rằng các biện pháp BVNTD được thực hiện vì lợi ích của mọi thành phần dân cư, đặc biệt là dân cư nông thôn và những người sống trong cảnh nghèo đói; (iii) tất cả các doanh nghiệp phải tuân thủ các luật và quy định về BVNTD của quốc gia mà họ đang kinh doanh mà các cơ quan có thẩm quyền của quốc gia có liên quan đã đồng ý; (iv) trong nghiên cứu phát triển chính sách BVNTD nên xem xét vai trò tích cực của khu vực nhà nước, doanh nghiệp và các trường đại học. Hướng dẫn đưa ra 8 quyền của NTD: Quyền được an toàn, quyền được thông tin, quyền được lựa chọn, quyền được tham gia xây dựng và thực thi chính sách, quyền được khiếu nại và bồi thường, quyền được thành lập một tổ chức cho mình, quyền được giáo dục về tiêu dùng, quyền được sống trong một môi trường lành mạnh và bền vững. Hướng dẫn về BVNTD của Liên hợp quốc năm 2015 đưa ra 8 quyền của NTD, các nguyên tắc BVNTD, hướng dẫn hỗ trợ các quốc gia thành viên xây dựng và thực thi chính sách, pháp luật BVNTD, nhưng không hướng dẫn hỗ trợ các quốc gia thành viên hoàn thiện chính sách BVNTD/BVQLNTD.

- UNCTAD (2016), *Manual on Consumer Protection (Cẩm nang bảo vệ người tiêu dùng)*, Edition 2016. Cẩm nang BVNTD gồm các nội dung: (i) Tổng quan về BVNTD (khái niệm về NTD và quyền lợi NTD, khung pháp lý BVNTD, cơ quan BVNTD); (ii) Hướng dẫn của Liên hợp quốc về BVNTD (mục tiêu, phạm vi và nguyên tắc chung, nguyên tắc thực hành kinh doanh tốt, các hướng dẫn, hợp tác quốc tế, bộ máy thể chế quốc tế); (iii) Luật BVNTD (Luật BVNTD trong Hướng dẫn của Liên hợp quốc về BVNTD, các quy định của Hiến pháp về BVNTD, Luật khung về BVNTD, sự giao thoa giữa Luật BVNTD và các Luật khác, Luật Thương mại quốc tế); (iv) Các cơ quan BVNTD (các cơ quan BVNTD trong Hướng dẫn của Liên hợp quốc về BVNTD, chức năng của cơ quan BVNTD, mô hình tổ chức của cơ quan BVNTD); (v) Các hiệp hội NTD (các hiệp hội NTD trong Hướng dẫn của Liên hợp quốc về BVNTD, hiệp hội NTD trong nền kinh tế hiện đại, chức năng của hiệp hội NTD, tính độc lập của hiệp hội NTD); (vi) Ứng xử trong kinh doanh (ứng xử trong kinh doanh trong Hướng dẫn của Liên hợp quốc về BVNTD, trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp, các định nghĩa về trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp, ISO 26000 hướng dẫn về trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp, hướng dẫn dành cho doanh nghiệp đa quốc gia); (vii) Luật Cạnh tranh và Quyền lợi NTD (cạnh tranh trong Hướng dẫn của Liên hợp quốc về BVNTD, bản chất và đặc điểm của Luật và Chính sách cạnh tranh, khái niệm Luật Cạnh tranh, lạm dụng vị trí thống lĩnh, hạn chế cạnh tranh và mua bán, sáp nhập); (viii) Hợp tác quốc tế (Hợp tác

quốc tế trong Hướng dẫn của Liên hợp quốc về BVNTD, Luật áp dụng và quyền tài phán, thực tiễn hợp tác quốc tế, bộ máy thể chế quốc tế); (ix) An toàn sản phẩm và trách nhiệm (An toàn sản phẩm trong Hướng dẫn của Liên hợp quốc về BVNTD, Luật An toàn sản phẩm, cơ sở lý luận của Luật An toàn sản phẩm, các thành phần của chính sách an toàn sản phẩm toàn diện, trách nhiệm sản phẩm, an toàn sản phẩm trong luật pháp và chính sách quốc tế); (x) Thông tin và giáo dục NTD (Khái niệm về thông tin và giáo dục NTD, khái niệm về thông tin và giáo dục NTD trong Hướng dẫn của Liên hợp quốc về BVNTD, chuyển giao rủi ro, thông tin NTD, các vấn đề quan trọng liên quan đến dán nhãn, quảng cáo, thực hiện giáo dục NTD); (xi) Khắc phục và giải quyết tranh chấp của NTD (Giải quyết tranh chấp và bồi thường cho NTD tại Liên hợp quốc, nhu cầu giải quyết tranh chấp và bồi thường của NTD, lộ trình cung cấp dịch vụ bồi thường cho NTD, tiêu chí đánh giá hệ thống bồi thường cho NTD); (xii) TMĐT (TMĐT trong Hướng dẫn của Liên hợp quốc về BVNTD, phạm vi và mức độ của TMĐT, niềm tin của NTD vào thị trường số, Hướng dẫn của Tổ chức Hợp tác và Phát triển Kinh tế (OECD), các hướng dẫn quốc tế khác về quản lý TMĐT); (xiii) Quyền riêng tư và bảo vệ dữ liệu (quyền riêng tư trong Nguyên tắc BVNTD của Liên hợp quốc, bảo vệ dữ liệu của NTD, quy định quốc tế về bảo vệ dữ liệu); (xiv) Tiêu dùng bền vững (khái niệm tiêu dùng bền vững, tiêu dùng bền vững trong Hướng dẫn của Liên hợp quốc về BVNTD, thực thi của chính phủ, đóng góp của doanh nghiệp, trách nhiệm của NTD, thế hệ tương lai, vai trò của chính sách NTD trong việc đáp ứng các mục tiêu phát triển bền vững).

- ASEAN Consumer Organization (2022), *Why is Consumer Protection Important? (Tại sao bảo vệ người tiêu dùng lại quan trọng?)*. Báo cáo phân tích việc BVNTD làm cho thị trường hoạt động cho cả doanh nghiệp và NTD: (i) NTD cần có được thông tin chính xác, không thiên vị về các sản phẩm, hàng hoá và dịch vụ mà mình mua. Điều này cho phép NTD đưa ra những lựa chọn tốt nhất dựa trên lợi ích của mình và tránh cho NTD bị các doanh nghiệp ngược đãi hoặc lừa dối. Chính sách, pháp luật và quy định BVNTD giúp tăng phúc lợi cho NTD bằng cách đảm bảo rằng các doanh nghiệp có thể chịu trách nhiệm; (ii) Các doanh nghiệp nhận biết được việc đối xử công bằng với NTD sẽ có danh tiếng tốt và được sẵn đón nhiều hơn. Điều này làm tăng lợi nhuận và khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp, cũng sẽ dẫn đến tăng trưởng kinh tế trong dài hạn. Chính sách, pháp luật và quy định BVNTD đảm bảo rằng các doanh nghiệp luôn được kiểm soát; (iii) BVNTD góp phần tạo ra thị trường năng động và hiệu quả cho các doanh

ng nghiệp phát triển. Nhu cầu của NTD thúc đẩy sự đổi mới và phát triển kinh tế vì các doanh nghiệp được yêu cầu duy trì giá cả hợp lý và chất lượng tốt cho sản phẩm và dịch vụ; (iv) Với sự xuất hiện của thương mại kỹ thuật số và thương mại xuyên biên giới, hợp tác về BVNTD giữa các cơ quan tài phán trở thành một điều cần thiết. Hiệp hội các Quốc gia Đông Nam Á (ASEAN) đã và đang cố gắng giải quyết những vấn đề này bằng cách xây dựng Kế hoạch Hành động Chiến lược ASEAN về Bảo vệ Người tiêu dùng 2025 (ASAPCP 2025). Báo cáo chỉ ra vai trò của BVNTD, nhưng không đưa ra khái niệm về BVNTD/BVQLNTD, trách nhiệm của các chủ thể có liên quan, cũng như không chỉ ra cần phải xây dựng và hoàn thiện chính sách BVNTD/BVQLNTD,

- Đoàn Văn Trường (Chủ biên), *Nghiên cứu người tiêu dùng - Những vấn đề về việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam*, NXB Khoa học và Kỹ thuật, Hà Nội - 2002. Đây là một trong những cuốn sách đầu tiên viết về BVQLNTD, được xuất bản ngay sau khi ban hành Pháp lệnh BVQLNTD 1999. Các tác giả đã trình bày tổng quan về BVQLNTD (khái niệm, các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định của NTD, các quyền cơ bản của NTD theo Hướng dẫn về BVNTD của Liên hợp quốc, giới thiệu về hoạt động BVQLNTD của một số nước trên thế giới; phân tích vai trò của Nhà nước trong BVQLNTD và các hoạt động thương mại thường gây thiệt hại đến quyền và lợi ích hợp pháp của NTD. Cuốn sách đưa ra khái niệm về BVQLNTD, các quyền cơ bản của NTD, nhưng chưa đưa ra vai trò của BVQLNTD, trách nhiệm của các chủ thể có liên quan, chính sách BVQLNTD và hoàn thiện chính sách BVQLNTD (khái niệm, nội dung và các tiêu chí đánh giá).

- Cục Quản lý Cạnh tranh (2006), *Sổ tay Công tác bảo vệ người tiêu dùng*, NXB Chính trị Quốc gia, Hà Nội. Cuốn Sổ tay đã cung cấp cho người đọc những kiến thức cơ bản về BVNTD theo Hướng dẫn của Liên hợp quốc và các văn bản pháp luật có liên quan. Cuốn sổ tay gồm 3 phần: Phần I giới thiệu khái quát về sự cần thiết phải BVNTD, hoạt động BVNTD trên thế giới, lịch sử ngày quyền của NTD trên thế giới, các hoạt động BVNTD của cơ quan quản lý nhà nước, của các tổ chức xã hội và một số vấn đề đặt ra; phần II giới thiệu về Hướng dẫn của Liên hợp quốc về công tác BVNTD; phần III giới thiệu về các văn bản pháp luật hiện hành liên quan đến công tác BVNTD. Cuốn sổ tay đã cung cấp những kiến thức cơ bản về BVNTD, nhưng không đưa ra cơ sở lý luận về BVQLNTD, chính sách BVQLNTD và hoàn thiện chính sách BVQLNTD.

- Lê Hồng Hạnh (Chủ nhiệm), *Trách nhiệm sản phẩm của doanh nghiệp - công cụ pháp lý bảo vệ người tiêu dùng*, Đề tài cấp Bộ, Viện Khoa học Pháp lý,

Hà Nội - 2009. Đề tài tổng quan về trách nhiệm sản phẩm của doanh nghiệp với NTD, kinh nghiệm xây dựng và áp dụng pháp luật về trách nhiệm sản phẩm của một số hệ thống pháp luật trên thế giới về BVNTD. Đề tài đưa ra lý luận về trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp, nhưng không đề cập đến cơ sở lý luận về BVQLNTD và hoàn thiện chính sách BVQLNTD.

1.1.1.2. Các công trình nghiên cứu kinh nghiệm quốc tế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Liên quan đến nghiên cứu kinh nghiệm quốc tế về BVNTD/BVQLNTD, đến nay đã có một số công trình nghiên cứu chính sau:

- European Union (2020), *EU Consumer Protection (Bảo vệ người tiêu dùng của EU)*. Nghiên cứu trình bày về mục tiêu, nguyên tắc và nội dung của chính sách BVNTD của EU. Chính sách BVNTD của EU nhằm đảm bảo quyền lợi của NTD và tăng cường bảo vệ NTD yếu thế. Trao quyền cho NTD và bảo vệ sự an toàn, sức khỏe và lợi ích kinh tế của họ đã trở thành mục tiêu thiết yếu của chính sách BVNTD của EU. BVNTD hiệu quả là yếu tố quan trọng cho tăng trưởng kinh tế khi chi tiêu tiêu dùng của các hộ gia đình chiếm 57% GDP của EU, do đó đã cải thiện được mức sống và kích thích tăng trưởng kinh tế. Chính sách BVNTD của EU dựa trên các nguyên tắc như mua những gì bạn muốn và ở nơi mà bạn muốn mua, nếu hàng hóa bị hỏng trả lại người bán, tiêu chuẩn an toàn cao cho thực phẩm và các sản phẩm khác; hợp đồng phải công bằng với khách hàng, đôi khi khách hàng có thể thay đổi suy nghĩ của họ làm cho dễ dàng hơn để so sánh giá cả, NTD không nên bị lừa, bảo vệ cả khi bạn đang trong kỳ nghỉ, giải quyết hiệu quả các tranh chấp xuyên biên giới. Chính sách BVNTD của EU bảo vệ sức khỏe và sự an toàn của NTD; bảo vệ lợi ích kinh tế của NTD trong bối cảnh TMĐT phát triển mạnh, thanh toán điện tử và xuyên biên giới gia tăng, thực tiễn thương mại không lành mạnh và quảng cáo gây hiểu lầm, hợp đồng bán hàng từ xa và các hợp đồng được đàm phán cách xa cơ sở kinh doanh mua bán hàng hóa, các điều khoản không công bằng trong hợp đồng, trách nhiệm đối với các sản phẩm bị lỗi và chỉ định giá, tín dụng tiêu dùng và tín dụng thế chấp, thị trường năng lượng, giao dịch xuyên biên giới, thủ tục giải quyết tranh chấp thay thế và giải quyết tranh chấp trực tuyến phức tạp. Nghiên cứu đưa ra kinh nghiệm xây dựng chính sách BVNTD của EU, nhưng không đề cập tới kinh nghiệm hoàn thiện chính sách BVNTD.

- OECD (2020), *Consumer Policy in Costa Rica (Chính sách người tiêu dùng ở Costa Rica)*, Report, February 2020. Báo cáo cung cấp một cái nhìn tổng

quan về chính sách NTD ở Costa Rica. Báo cáo trình bày về khung chính sách NTD, BVNTD trong TMĐT, lừa đảo xuyên biên giới, giải quyết tranh chấp và bồi thường, sản phẩm tiêu dùng an toàn. Mục tiêu của chính sách NTD ở Costa Rica là bảo vệ hiệu quả NTD, đảm bảo và cho phép NTD thực hiện các quyền của họ. Chính sách NTD ở Costa Rica áp dụng cho các mối quan hệ giữa doanh nghiệp với NTD (B2C) và các mối quan hệ trong nước, sản phẩm và dịch vụ nhập khẩu. Chính sách NTD ở Costa Rica đề cập tới khuôn khổ pháp lý và luật pháp, trách nhiệm của doanh nghiệp, trách nhiệm và quyền hạn của NTD, tổ chức của NTD. Luật BVNTD chính của Costa Rica là Luật Khuyến khích cạnh tranh và BVNTD hiệu quả (Luật số 7472), đã được thông qua vào năm 1994. Nó cấu thành luật pháp và khung thể chế để bảo vệ quyền của NTD thay thế cho Luật cũ. Luật số 7472 áp dụng cho tất cả các lĩnh vực ở Costa Rica không chịu sự điều chỉnh của các luật cụ thể, tức là nó áp dụng cho tất cả các lĩnh vực ngoại trừ dịch vụ tài chính, bảo hiểm, thực phẩm, y tế, viễn thông, môi trường, năng lượng và dịch vụ công cộng (nước, năng lượng và vận tải). Nghị định số 37899 hướng dẫn thực thi Luật số 7472. Tổng cục Hỗ trợ người tiêu dùng (The Directorate for Consumer Support - DAC) chịu trách nhiệm thiết lập thể chế chính sách để BVNTD, thúc đẩy việc thành lập và củng cố các hiệp hội NTD, đưa ra cơ chế giải quyết tranh chấp, nâng cao nhận thức và giáo dục NTD, thương nhân. Báo cáo phân tích kinh nghiệm xây dựng chính sách NTD, chính sách BVNTD của Costa Rica, nhưng không đề cập tới kinh nghiệm hoàn thiện chính sách BVNTD của nước này.

- Nguyễn Hữu Huyền (2017), *Kinh nghiệm pháp luật của Pháp và EU về bảo vệ người tiêu dùng*, Hà Nội. Tác giả tập trung vào các nội dung: (i) Nhu cầu phải có pháp luật về BVNTD ở Pháp và EU; (ii) Các chế định cơ bản của pháp luật BVNTD của Pháp và EU, phân tích pháp luật của Pháp (Phạm vi áp dụng của Bộ luật BVNTD, nghĩa vụ của nhà chuyên môn, trách nhiệm dân sự ngoài hợp đồng đối với sản phẩm, điều khoản lạm dụng NTD, quảng cáo gian dối, Hiệp hội BVNTD), pháp luật của EU (các điều ước quốc tế, các công ước, các chỉ thị, các nghị định); (iii) Sự can thiệp của Nhà nước trong lĩnh vực BVNTD như Nhà nước thành lập hoặc công nhận một hệ thống các thiết chế nhằm đảm bảo thực thi pháp luật về BVNTD, quy định và áp dụng các chế tài, khuyến khích sự phát triển và tham gia của xã hội dân sự vào quá trình BVNTD. Tác giả đưa ra kinh nghiệm xây dựng chính sách BVNTD của Pháp và EU, nhưng không đề cập tới kinh nghiệm hoàn thiện chính sách BVNTD.

- Bảo Lâm (2021), *Kinh nghiệm quốc tế về bảo vệ người tiêu dùng trong nền kinh tế số*, Hà Nội. Tác giả trình bày kinh nghiệm quốc tế về BVNTD trong nền

kinh tế số: (i) Kịp thời ban hành và thực thi chính sách BVNTD trong bối cảnh nền kinh tế số với sự xuất hiện các mô hình kinh doanh mới, chính sách BVNTD được đưa ra mang tính trung lập về mặt công nghệ và bao trùm các vấn đề về công nghệ, mô hình kinh doanh mới; (ii) Tăng cường năng lực cơ quan thực thi, để đảm bảo hiệu lực quản lý nhà nước (QLNN) về BVNTD trong quá trình chuyển đổi số, chính phủ các nước đang xây dựng, bố trí nguồn lực phù hợp nhằm đảm bảo theo kịp sự phát triển của trình độ khoa học, công nghệ thông tin; (iii) Thúc đẩy hợp tác trong nước và quốc tế, với phạm vi tiêu dùng liên quan đến nhiều lĩnh vực và hoạt động tiêu dùng mở rộng ra khỏi biên giới quốc gia, các cơ quan QLNN về BVNTD có xu hướng tăng cường, đẩy mạnh các hoạt động hợp tác, phối hợp không chỉ với các cơ quan quản lý chuyên môn trong các lĩnh vực khác nhau, các bộ, ban, ngành, địa phương trong nước mà cần có sự phối hợp đồng bộ, xây dựng những thỏa thuận, hiệp ước và thống nhất về quy định quốc tế đối với cơ quan cùng cấp tại các quốc gia khác nhằm tăng cường BVNTD toàn diện và đầy đủ; (iv) Nâng cao vai trò của doanh nghiệp và hiệp hội ngành nghề, cơ quan QLNN về BVNTD đưa ra các đánh giá và cơ chế khuyến khích, ghi nhận sự tham gia của các doanh nghiệp trong hoạt động BVNTD. Việc ghi nhận này không chỉ giúp giảm tải cho hệ thống cơ quan QLNN, mà quan trọng hơn là nâng cao nhận thức cho cộng đồng doanh nghiệp và ngăn chặn, hạn chế các hành vi vi phạm quyền lợi NTD ngay từ việc xây dựng và thực hiện các mô hình kinh doanh mới. Đồng thời, tạo ra cơ chế để các hiệp hội ngành nghề tham gia vào công tác BVNTD. Thông qua các tổ chức này, hoạt động BVNTD dễ đạt được sự đồng thuận trong triển khai và tạo ra động lực mạnh mẽ để các doanh nghiệp trong cùng lĩnh vực thống nhất thực hiện. Nghiên cứu đưa ra kinh nghiệm xây dựng và thực thi chính sách BVNTD trong nền kinh tế số, nhưng không đề cập tới kinh nghiệm hoàn thiện chính sách BVNTD trong nền kinh tế số.

- Thu Thủy (2021), *Bảo vệ người tiêu dùng: Học hỏi kinh nghiệm từ quốc tế*, Hà Nội. Tác giả trình bày kinh nghiệm của Nhật Bản và Hàn Quốc trong BVNTD. Tại Nhật Bản, công tác BVNTD được triển khai bởi nhiều cơ quan khác nhau của Chính phủ Nhật Bản như Hội đồng Chính sách tiêu dùng, Hội đồng Chính sách chất lượng cuộc sống, Văn phòng Nội các và các Bộ, cơ quan khác. Trong đó, Hội đồng Chính sách tiêu dùng là Hội đồng tương đương một Bộ được sự chủ trì của Thủ tướng Chính phủ và dựa trên Đạo luật Tiêu dùng cơ bản. Hội đồng có hai mục tiêu cơ bản là thúc đẩy Kế hoạch xây dựng chính sách NTD và xây dựng các dự thảo Kế hoạch tiêu dùng. Hội đồng có vai trò thúc đẩy thực hiện chính sách NTD và cũng có thể xác minh, đánh giá và giám sát việc thực hiện chính sách NTD. Hội đồng Chính

sách chất lượng cuộc sống là cơ quan tư vấn cho Thủ tướng Chính phủ, được thành lập bởi Văn phòng nội các, đưa ra các nghiên cứu đánh giá và thảo luận các vấn đề cơ bản và quan trọng về chính sách NTD. Hội BVNTD là tổ chức NTD có đủ tư cách sử dụng quyền yêu cầu lệnh cấm một cách thích hợp để bảo vệ lợi ích của toàn thể NTD. Tại Hàn Quốc, chính sách BVNTD được xây dựng bao gồm 5 mục tiêu chính: Hỗ trợ và khắc phục thiệt hại của NTD, thúc đẩy thương mại công bằng, an toàn cho NTD, cung cấp thông tin tiêu dùng và đào tạo NTD. Trong đó, Ủy ban Thương mại lành mạnh (KFTC) là cơ quan đầu mối phối hợp với 16 cơ quan khác của Chính phủ có nhiệm vụ thực thi chính sách, pháp luật BVNTD. Bên cạnh đó, Cơ quan Người tiêu dùng Hàn Quốc (KCA) được thành lập vào năm 1987 với nhiệm vụ tiến hành điều tra theo yêu cầu của chính quyền Trung ương và địa phương nhằm thúc đẩy BVNTD. Tác giả đưa ra kinh nghiệm xây dựng và thực thi chính sách NTD của Nhật Bản, chính sách BVNTD của Hàn Quốc, nhưng không đề cập tới kinh nghiệm hoàn thiện chính sách BVNTD của Hàn Quốc.

1.1.2. Các công trình nghiên cứu về thực trạng chính sách thương mại, hiệp định thương mại quốc tế đề cập đến vấn đề bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Các công trình nghiên cứu liên quan đến thực trạng chính sách thương mại, hiệp định thương mại quốc tế đề cập đến vấn đề BVQLNTD trên thế giới và Việt Nam như:

- The European Consumer Organisation (2015), *Consumers at the heart of Trade Policy* (Người tiêu dùng là trung tâm của chính sách thương mại), BEUC, June 22, 2015. Nghiên cứu đề cập đến chính sách thương mại của Liên minh châu Âu (European Union - EU) tập trung vào những vấn đề như tính minh bạch và tương tác, các rào cản phi thuế quan và hợp tác quản lý, bảo hộ đầu tư, các dịch vụ tài chính, TMĐT và quyền sở hữu trí tuệ, bảo vệ dữ liệu và luồng dữ liệu, nguyên tắc phòng ngừa, phòng vệ thương mại, các vấn đề khác. Trong tất cả các vấn đề nêu trên, EU đều đặt NTD, quyền lợi của NTD là trung tâm trong chính sách thương mại. Ví dụ, doanh nghiệp phải tuân thủ các quy định trong chế biến thực phẩm, cung cấp thực phẩm phải chọn đối tác thương mại nào có thể mang lại lợi ích nhiều nhất cho NTD... Nghiên cứu phân tích chính sách thương mại của EU, chỉ ra NTD và quyền lợi NTD là trung tâm trong chính sách thương mại của khối này, nhưng chưa tập trung vào vấn đề BVQLNTD.

- Team Legal Affairs and Trade (2017), *Consumer Rights in International Trade Agreements* (Quyền lợi người tiêu dùng trong các hiệp định thương mại quốc tế). Nghiên cứu chỉ ra: BVNTD là một trong những mục tiêu của các hiệp

định thương mại; đặt ra các điều khoản ngoại lệ bao gồm cả việc “bảo vệ người tiêu dùng”; phải có một chương về “thương mại và tiêu dùng” trong các hiệp định thương mại; thị trường mở sẽ tốt cho NTD vì họ có sự lựa chọn rộng hơn, giá cả thấp hơn, tiêu chuẩn sản phẩm cao hơn và cạnh tranh bình đẳng. Các hiệp định thương mại nhằm mục đích tạo ra các quy tắc sâu sắc và toàn diện cho thương mại toàn cầu. Điều này có thể có lợi cho NTD nếu quyền lợi của họ được bảo vệ. Nghiên cứu đề cập tới quyền lợi NTD trong các hiệp định thương mại quốc tế, chỉ ra mục tiêu của hiệp định thương mại phải bao gồm cả BVNTD.

- Linn Selle (2017), *Consumer rights in trade agreements: a missing element? (Quyền của người tiêu dùng trong các hiệp định thương mại: một yếu tố còn thiếu?)*. Tác giả tiến hành phân tích 4 hiệp định thương mại lớn là Hiệp định thương mại tự do EU - Canada (CETA), Hiệp định Đối tác thương mại và đầu tư xuyên Đại Tây Dương (TTIP), Hiệp định Đối tác toàn diện và tiến bộ xuyên Thái Bình Dương (CPTPP) và Hiệp định thương mại tự do Việt Nam - EU (EVFTA) để xem xét mức độ “đề cập” và tích hợp quyền của NTD, BVQLNTD trong các hiệp định này. “BVNTD” chưa được nhắc đến như một chương riêng biệt và là mục tiêu rõ ràng của các Hiệp định (không hiệp định nào trong số nghiên cứu nêu rõ BVNTD là một trong các mục tiêu chính, không có điều khoản bảo vệ quyền của nhà nước áp dụng Luật BVNTD). Trong khi các vấn đề khác như lao động hoặc môi trường thường có chương/các điều khoản riêng biệt trong hiệp định, thì BVNTD hoàn toàn “mờ nhạt, rải rác, chắp vá”. Dựa trên kết quả phân tích 4 Hiệp định thương mại, tác giả đưa ra đề xuất: Cần có chương riêng về BVNTD trong các hiệp định thương mại; BVNTD phải là một trong những mục tiêu chính của hiệp định thương mại.

- David Henig (2020), *Rethinking Trade Policy and Consumers (Suy nghĩ lại về chính sách thương mại và người tiêu dùng)*, November 2020. Tác giả đưa ra nhận định: (i) NTD là những người được hưởng lợi chính từ các giao dịch thương mại, nhận được nhiều sự lựa chọn hơn với mức giá thấp hơn do việc dỡ bỏ các rào cản đối với thương mại; (ii) Mục đích của các hiệp định thương mại tự do (FTA) là loại bỏ các rào cản trực tiếp đối với thương mại như thuế quan và sự chậm trễ của hải quan, và cho phép cạnh tranh bình đẳng trong một thị trường, bằng cách loại bỏ các quy định bất hợp lý cho dù tập trung vào hàng hóa hay dịch vụ; (iii) Các quy định BVNTD phải được cho phép một cách rõ ràng theo các hạn chế thông thường là không phân biệt đối xử và không bóp méo thương mại nhiều hơn mức cần thiết. Tác giả chỉ ra chính sách thương mại phải được điều chỉnh

theo hướng BVNTD mà không phân biệt đối xử và không bóp méo thương mại.

- Nguyễn Xuân Nữ (2008), *Tiếp tục hoàn thiện chính sách thương mại quốc tế của Việt Nam nhằm đáp ứng yêu cầu hội nhập kinh tế quốc tế*, Luận án tiến sĩ kinh tế, mã số 62.31.07.01. Tác giả trình bày cơ sở lý luận về việc tiếp tục hoàn thiện chính sách thương mại quốc tế của Việt Nam, phân tích thực trạng hoàn thiện chính sách thương mại quốc tế của Việt Nam trong những năm qua và đưa ra định hướng, giải pháp tiếp tục hoàn thiện chính sách thương mại quốc tế của Việt Nam nhằm đáp ứng yêu cầu hội nhập kinh tế quốc tế. Luận án đi sâu phân tích thực trạng chính sách thương mại quốc tế về hàng hóa, gồm chính sách mặt hàng, chính sách thương nhân, chính sách thị trường, trên cơ sở đó đưa ra những hạn chế để tiếp tục hoàn thiện chính sách thương mại quốc tế của Việt Nam đáp ứng yêu cầu hội nhập kinh tế quốc tế. Trong phần giải pháp, tác giả chỉ ra hướng hoàn thiện chính sách thương mại quốc tế đáp ứng yêu cầu hội nhập kinh tế quốc tế, chứ không bao hàm mục tiêu BVQLNTD.

1.1.3. Các công trình nghiên cứu về chính sách, giải pháp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và hoàn thiện chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Liên quan đến các nghiên cứu về chính sách, giải pháp BVQLNTD và hoàn thiện chính sách BVQLNTD, đến nay đã có một số công trình nghiên cứu chính sau:

- Ionel Bostan, Aurel Berciu, Veronica Grosu (2010), *The Consumerism and Consumer Protection Policies in the European Community (Chủ nghĩa tiêu dùng và chính sách bảo vệ người tiêu dùng trong Cộng đồng châu Âu)*, Theoretical and Applied Economics Volume XVII (2010), No. 4(545), pp.19-34. Nghiên cứu phân tích chủ nghĩa tiêu dùng và các chính sách BVNTD trong Cộng đồng châu Âu (European Community - EC): (i) Các chính sách BVNTD tạo ra một sức mạnh lớn hơn cho NTD, nhiều phúc lợi hơn cùng với sự bảo vệ hiệu quả hơn, bảo đảm quyền của NTD ngày càng tăng, thúc đẩy cạnh tranh lành mạnh và phúc lợi cho NTD có liên quan tới giá cả, chất lượng, sự lựa chọn đa dạng và an toàn của sản phẩm hàng hóa trên thị trường, tạo ra niềm tin lớn hơn cho NTD đối với các tổ chức BVNTD; (ii) Chính sách BVNTD của Pháp đưa ra các quyền của NTD, các quy định để bảo vệ các quyền cơ bản của NTD, bảo vệ các lợi ích kinh tế của NTD, các quy định về cơ quan quản lý và tổ chức BVNTD; (iii) Chính sách BVNTD của Tây Ban Nha đưa ra các quyền của NTD và các quy định để BVNTD, các quy định về cơ quan quản lý và tổ chức BVNTD; (iv) Chính sách BVNTD ở Đức được coi là một phần của các quyết định chính sách kinh tế chung. Trên thực

tế, Chính phủ Liên bang đưa ra các định hướng cho chính sách BVNTD, công bố trên các báo cáo kinh tế hàng năm. Chính sách tập trung vào phát triển thị trường Đức, tạo việc làm cho NTD, các quyền và những khả năng được cung cấp mà nền kinh tế thị trường mang lại cho NTD, cạnh tranh trên thị trường... Nghiên cứu tập trung vào chủ nghĩa tiêu dùng và các chính sách BVNTD trong EC (chính sách BVNTD chung, chính sách BVNTD của Pháp, Tây Ban Nha và Đức), nhưng không đề cập tới hoàn thiện chính sách BVNTD.

- S.B. Zharkenova, L.SH. Kulmakhanova (2015), *Consumer Rights Protection in International and Municipal Law: Problems and Perspectives (Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong luật pháp quốc tế và quốc gia: Các vấn đề và quan điểm)*, published on European Research Studies, Volume XVIII, Issue 4, Special Issue, 2015. Nghiên cứu đã cung cấp các vấn đề lý luận và thực tiễn về BVNTD trong luật pháp quốc tế và quốc gia (Kazakhstan), đặc biệt đã hệ thống lại các khái niệm và các quyền của NTD, hoạt động BVNTD, các tổ chức của NTD, sự ra đời Ngày quyền NTD quốc tế (ngày 15 tháng 3) và sự kiện Đại hội đồng Liên hợp quốc ghi nhận 8 quyền cơ bản của NTD vào năm 1985. Trong Nghiên cứu này, các tác giả đã làm rõ các khía cạnh quốc tế và quốc gia về nguồn gốc sự ra đời và phát triển của cơ quan, tổ chức BVNTD, xác định tính đặc thù của BVNTD trong pháp luật quốc tế dựa trên nghiên cứu các quy định cụ thể của pháp luật Hoa Kỳ, Hướng dẫn của Liên hợp quốc về BVNTD, xác định tính đặc thù của BVNTD trong luật quốc gia dựa trên nghiên cứu các quy định cụ thể của pháp luật Cộng hòa Kazakhstan. Trên cơ sở đó, đề xuất các định hướng cho sự phát triển, giải pháp chính sách tăng cường BVNTD tại Kazakhstan. Nhiều thông tin, nhận định tại nghiên cứu này khá hữu ích và là tư liệu tham khảo quý cho các nhà nghiên cứu cũng như cho các nhà hoạch định chính sách BVNTD. Nghiên cứu đề cập tới cơ sở lý luận và thực tiễn BVNTD, chính sách BVNTD, giải pháp chính sách tăng cường BVNTD tại Kazakhstan, nhưng không đưa ra cơ sở lý luận, thực trạng và giải pháp hoàn thiện chính sách BVNTD/BVQLNTD.

- Ha Thi Ngoc (2018), *Legislation on protection of consumer rights in Vietnam: History of establishment and development (Pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam: Lịch sử hình thành và phát triển)*, South-west State University, Russian Federation. Tác giả tập trung phân tích quá trình hình thành pháp luật BVQLNTD và sự phát triển của pháp luật này trong hệ thống pháp luật Việt Nam. BVQLNTD đang trở thành vấn đề được Đảng và Nhà nước Việt Nam quan tâm hàng đầu nhằm đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của NTD,

thúc đẩy nền kinh tế, ổn định và nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân và phù hợp với các quy định của luật pháp quốc tế. Tác giả cũng nêu cơ sở pháp lý để BVQLNTD, quyền và nghĩa vụ của NTD, cơ chế bảo mật, hình thức giải quyết tranh chấp giữa thương nhân và NTD; thực trạng thực thi pháp luật về BVQLNTD ở Việt Nam hiện nay. Tác giả phân tích quá trình hình thành và phát triển của pháp luật BVQLNTD trong hệ thống pháp luật Việt Nam, thực trạng thực thi pháp luật BVQLNTD, nhưng không đưa ra giải pháp hoàn thiện pháp luật BVQLNTD tại Việt Nam.

- Hare Krishan Singh and Sidharth Shankare Raju (2019), *An Examination, review and alaysis of Consumer protection and the Consumer Protection Act 1986 in India (Xem xét, đánh giá và phân tích bảo vệ người tiêu dùng và Bộ luật Bảo vệ người tiêu dùng năm 1986 ở Ấn Độ)*. Nghiên cứu đưa ra các định nghĩa về NTD, quyền lợi NTD và BVNTD. BVNTD ở Ấn Độ là một phần văn hóa và nền văn minh của đất nước này. BVNTD ở Ấn Độ thời kỳ 1986 - 2019 được nghiên cứu dựa trên 4 giai đoạn lịch sử chính là cổ đại, trung cổ, thuộc địa Anh và hậu độc lập. Nghiên cứu phân tích quá trình hình thành pháp luật BVNTD ở Ấn Độ qua từng giai đoạn lịch sử. Sau khi độc lập, nhiều luật đã được ban hành ở Ấn Độ để bảo vệ những khách hàng vô tội khỏi các hoạt động thương mại hạn chế và không công bằng, như mô tả sai và không trung thực về đặc tính và chất lượng của hàng hóa. Các bộ luật đã được ban hành và bao trùm toàn bộ Cộng hòa Ấn Độ gồm: Bộ luật Kiểm soát ma túy 1950, Bộ luật Công nghiệp 1951, Bộ luật Dược phẩm và Ma túy (có quy định về quảng cáo phản cảm) năm 1954, Bộ luật Ngăn ngừa tạp chất thực phẩm 1954, Bộ luật Hàng hóa thiết yếu 1955, Bộ luật Thương mại và Nhãn hiệu hàng hóa 1958, Bộ luật Thực hành thương mại hạn chế và Độc quyền 1969, Bộ luật Hợp chất 2002, Bộ luật Thuốc lá (quy định về sản xuất, phân phối và cung ứng thuốc lá) 1975, Bộ luật Tiêu chuẩn về trọng lượng và Đo lường 1976, Bộ luật Ngăn chặn tiếp thị đen và bảo trì nguồn cung cấp thiết yếu, Bộ luật về Hàng hóa 1980, Bộ luật Tiêu chuẩn về cân nặng và đo lường 1985, Bộ luật của Văn phòng Tiêu chuẩn Ấn Độ 1986. Tuy nhiên, những Bộ luật này không hiệu quả, không tập trung và không đáp ứng nhu cầu của tất cả các bộ phận dân cư. Bởi vậy, Ấn Độ cần có một Bộ luật tập trung và mạnh mẽ để đảm bảo bảo vệ tốt hơn quyền lợi của người mua sắm và NTD cũng như cứu họ khỏi tệ nạn của các hành vi thương mại không công bằng và vì điều này, Bộ luật BVNTD đã được Chính phủ Ấn Độ ban hành vào năm 1986. Các Bộ luật sửa đổi của Bộ luật này cho đến năm 2019 mang lại cho

NTD nhiều cơ hội và quyền lực hơn nhưng không vi phạm tinh thần cơ bản của Bộ luật năm 1986. Nghiên cứu phân tích, đánh giá các quy định pháp lý và việc thực thi Luật BVNTD 1986 của Ấn Độ, từ đó đề xuất giải pháp hoàn thiện quy định pháp luật và nâng cao hiệu quả thực thi Luật BVNTD tại Ấn Độ.

- European Commission (2021), *Consumer Protection Policy (Chính sách bảo vệ người tiêu dùng)*. Chính sách BVNTD của Ủy ban Châu Âu chỉ ra việc xây dựng và thực thi chính sách BVNTD dựa trên bằng chứng, căn cứ thực tế. Ủy ban châu Âu dựa trên thị trường tiêu dùng và hành vi của NTD ở EU để ban hành chính sách BVNTD tốt hơn. Chính sách BVNTD hiệu quả đảm bảo rằng thị trường duy nhất có thể hoạt động bình thường và hiệu quả. Chính sách nhằm mục đích đảm bảo quyền của NTD đối với người bán và cung cấp sự bảo vệ nâng cao cho NTD dễ bị tổn thương. Các quy tắc BVNTD có khả năng cải thiện kết quả thị trường cho toàn bộ nền kinh tế, làm cho thị trường trở nên công bằng hơn với chất lượng thông tin được cung cấp cho NTD được cải thiện, có thể dẫn đến kết quả thị trường xanh hơn và mang tính xã hội hơn. Trao quyền cho NTD và bảo vệ hiệu quả sự an toàn và lợi ích kinh tế của họ đã trở thành mục tiêu thiết yếu của chính sách BVNTD của Ủy ban châu Âu nhằm thúc đẩy lợi ích của NTD và BVNTD ở mức độ cao, góp phần bảo vệ sức khỏe, sự an toàn và lợi ích kinh tế của NTD. Hơn nữa, Ủy ban châu Âu phải thúc đẩy quyền được thông tin và giáo dục của NTD, và quyền tự tổ chức để bảo vệ lợi ích của họ. BVNTD được xây dựng trong tất cả các lĩnh vực chính sách có liên quan của pháp luật EU. Báo cáo phân tích việc xây dựng và thực thi chính sách BVNTD tại EU, nhưng không đề cập tới hoàn thiện chính sách BVNTD/BVQLNTD.

- Đinh Văn Thành (Chủ nhiệm), *Luận cứ khoa học của tổ chức thị trường và lưu thông một số mặt hàng thiết yếu theo yêu cầu bảo hộ sản xuất trong nước và bảo vệ người tiêu dùng*, Đề tài cấp Bộ, mã số 97-78-082, Hà Nội - 1997. Đề tài trình bày cơ sở khoa học của tổ chức thị trường và lưu thông một số mặt hàng thiết yếu theo yêu cầu bảo hộ sản xuất và BVQLNTD, phân tích và đánh giá thực trạng tổ chức thị trường và lưu thông một số mặt hàng thiết yếu theo yêu cầu bảo hộ sản xuất và BVQLNTD trong những năm qua, đề xuất giải pháp tổ chức thị trường và lưu thông một số mặt hàng thiết yếu theo yêu cầu bảo hộ sản xuất và BVQLNTD ở Việt Nam. Đề tài đã đề cập đến một số vấn đề ảnh hưởng đến quyền lợi NTD như chống nâng giá, ép giá, NTD được sử dụng hàng hóa có chất lượng, được bảo hành, được cung cấp đầy đủ thông tin về công dụng, quy cách phẩm chất của hàng hóa, dịch vụ mà mình mua. Đề tài tập trung vào tổ chức và

lưu thông một số mặt hàng thiết yếu nhằm bảo hộ sản xuất trong nước và BVQLNTD. Vấn đề BVQLNTD trong đề tài này được đặt trong mối quan hệ với bảo hộ sản xuất trong nước. Đề tài không phân tích thực trạng chính sách BVQLNTD tại Việt Nam, cũng như không đưa ra giải pháp hoàn thiện chính sách BVQLNTD.

- Đinh Thị Mỹ Loan (Chủ nhiệm), *Hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế*, Đề tài cấp Bộ, mã số 2006-78-013, Hà Nội - 2006. Các tác giả trình bày tổng quan pháp luật BVQLNTD ở Việt Nam trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế; phân tích và đánh giá thực trạng pháp luật BVQLNTD ở Việt Nam, chỉ ra sự bất cập của các văn bản pháp luật hiện hành về BVQLNTD trước thực tiễn phát triển kinh tế của đất nước; trên cơ sở phân tích bối cảnh quốc tế và trong nước, đưa ra quan điểm, định hướng và giải pháp hoàn thiện pháp luật BVQLNTD ở Việt Nam trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế. Trong nghiên cứu này, các tác giả có phân tích về Luật BVQLNTD 2010 và các Nghị định, Thông tư hướng dẫn thi hành Luật, nhưng chưa đi sâu phân tích thực trạng chính sách BVQLNTD tại Việt Nam, chỉ ra những kết quả đạt được, hạn chế, nguyên nhân và đề xuất giải pháp hoàn thiện chính sách, pháp luật BVQLNTD trong những năm tới.

- Hoàng Thanh Tùng (Chủ nhiệm), *Nghiên cứu giải pháp bảo vệ người tiêu dùng trong nền kinh tế thị trường*, Đề tài cấp Bộ, mã số 048.RD/HĐ-KHCN, Hà Nội - 2009. Các tác giả trình bày cơ sở lý luận về BVNTD trong nền kinh tế thị trường, phân tích và đánh giá thực trạng BVNTD trong nền kinh tế thị trường của Việt Nam, chỉ ra những kết quả đạt được, hạn chế và nguyên nhân, trên cơ sở đó đề xuất định hướng và giải pháp BVNTD trong nền kinh tế thị trường những năm tới. Về mặt lý luận, nghiên cứu đã cung cấp một bức tranh khái quát về quyền và nghĩa vụ của NTD, các quy định pháp luật của Việt Nam và thế giới về BVNTD, kinh nghiệm của một số nước về BVNTD. Về mặt thực tiễn, nghiên cứu đã phân tích tình trạng xâm phạm nghiêm trọng quyền lợi NTD, thực trạng triển khai công tác BVNTD, những vấn đề đặt ra cho công tác BVNTD trong nền kinh tế thị trường và đề xuất các giải pháp BVNTD những năm tới.

- Nguyễn Thị Thư (2013), *Hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay*, Luận án tiến sĩ, Học viện Khoa học Xã hội - Viện Hàn lâm Khoa học Xã hội Việt Nam. Luận án hệ thống hoá cơ sở lý luận về hoàn thiện pháp luật BNQLNTD; phân tích và đánh giá thực trạng pháp luật BVQLNTD ở Việt Nam; dự báo bối cảnh quốc tế và trong nước ảnh hưởng tới hoàn thiện pháp

luật BVQLNTD ở Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn 2030 và đề xuất quan điểm, định hướng và giải pháp hoàn thiện pháp luật BVQLNTD ở Việt Nam.

- Đoàn Quang Đông (2015), *Hoàn thiện quản lý nhà nước của Bộ Công Thương về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam*, Luận án tiến sĩ, Hà Nội - 2015. Tác giả trình bày một số vấn đề lý luận và thực tiễn về cơ quan QLNN thực hiện chức năng đầu mối về công tác BVQLNTD tại Việt Nam (sự cần thiết của việc BVQLNTD trong nền kinh tế thị trường, QLNN về BVQLNTD, kinh nghiệm quốc tế về QLNN đối với BVQLNTD); phân tích và đánh giá thực trạng QLNN của Bộ Công Thương về BVQLNTD (vị trí, chức năng, nhiệm vụ, phạm vi QLNN của Bộ Công Thương về BVQLNTD và khái quát tình hình vi phạm quyền lợi NTD, thực trạng thực thi QLNN của Bộ Công Thương về BVQLNTD, đánh giá chung và nguyên nhân thực trạng); đề xuất định hướng và giải pháp hoàn thiện QLNN của Bộ Công Thương về BVQLNTD (dự báo xu hướng vi phạm quyền lợi NTD và quan điểm, định hướng hoàn thiện QLNN của Bộ Công Thương về BVQLNTD, giải pháp hoàn thiện hoạch định, tổ chức, thực thi và kiểm soát nhà nước của Bộ Công Thương về BVQLNTD).

- Phan Thế Thắng (2023), *Quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn cấp tỉnh ở Việt Nam*, Luận án tiến sĩ, mã số 9.34.01.21. Luận án hệ thống hóa, xây dựng cơ sở lý luận và một số kinh nghiệm quốc tế về QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh của một quốc gia; khái quát thực trạng vi phạm quyền lợi NTD ở Việt Nam, phân tích thực trạng thực hiện các nội dung QLNN và các nhân tố ảnh hưởng đến QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh, đánh giá chung thực trạng QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh, chỉ ra những kết quả đạt được, những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân; trên cơ sở dự báo bối cảnh và xu hướng vi phạm quyền lợi NTD, đề xuất các quan điểm, định hướng, giải pháp và kiến nghị hoàn thiện QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh ở Việt Nam đến năm 2030.

1.2. NỘI DUNG KẾ THỪA VÀ KHOẢNG TRỐNG NGHIÊN CỨU

1.2.1. Nội dung kế thừa

Qua nghiên cứu các công trình có liên quan đến đề tài luận án, tác giả xin đưa ra một số đánh giá như sau:

- Về mặt lý luận

Các công trình nghiên cứu về cơ bản thống nhất khái niệm về NTD, các quyền của NTD, vị trí và vai trò quan trọng của BVNTD/BVQLNTD đối với NTD

và sự phát triển kinh tế - xã hội nói chung. Các quyền của NTD được các tác giả phân tích, đề xuất, luật định phù hợp với các quyền đã được Liên hợp quốc công nhận (quyền được thỏa mãn các nhu cầu cơ bản, quyền được an toàn, quyền được thông tin, quyền được lựa chọn, quyền được lắng nghe, quyền được khiếu nại và bồi thường, quyền được giáo dục về tiêu dùng, quyền được sống trong môi trường lành mạnh và bền vững).

Nhiều công trình nghiên cứu đã phân tích, làm rõ sự cần thiết, yêu cầu của hoạt động BVNTD/BVQLNTD, hoàn thiện pháp luật BVNTD/BVQLNTD thông qua việc phân tích hệ thống, quy định pháp luật BVNTD/BVQLNTD hiện hành và bối cảnh trong nước, quốc tế. Một số công trình tiếp cận dưới dạng nghiên cứu so sánh kinh nghiệm của một số quốc gia đối với các quy định trong pháp luật BVQLNTD của Việt Nam. Khái niệm, đặc điểm, nội dung pháp luật BVNTD/BVQLNTD đã được các tác giả nghiên cứu tương đối thống nhất, đặc biệt đối với pháp luật BVQLNTD của Việt Nam.

- Về mặt thực tiễn

Đa phần các công trình nghiên cứu đã tập trung phân tích về thực trạng, nội dung chính sách, pháp luật BVNTD/BVQLNTD, hoạt động thực thi chính sách, pháp luật BVNTD/BVQLNTD, nhận thức của NTD và hoạt động BVNTD ở cả trong và ngoài nước. Trên cơ sở đó, các nghiên cứu chỉ ra những tồn tại, hạn chế trong chính sách, pháp luật BVNTD/BVQLNTD và trong thực trạng hoạt động BVNTD/BVQLNTD. Nhìn chung, các nghiên cứu đã xác định được cần phải thực hiện các giải pháp để BVNTD/BVQLNTD. Một số công trình đã nghiên cứu về chính sách, pháp luật BVNTD/BVQLNTD của quốc gia, khu vực và chỉ ra cần phải hoàn thiện chính sách, pháp luật BVNTD/BVQLNTD.

Một số công trình nghiên cứu ở nước ngoài đã nêu thực trạng xây dựng và thực thi pháp luật BVNTD/BVQLNTD, quá trình xây dựng, sửa đổi Luật và đề xuất giải pháp hoàn thiện chính sách, pháp luật BVNTD/BVQLNTD để phù hợp với thực tiễn thương mại và tiến trình hội nhập kinh tế quốc tế (phù hợp với các cam kết quốc tế). Đây là những tài liệu quan trọng giúp nghiên cứu sinh tổng hợp, phân tích vào trong luận án để thấy được một bức tranh tổng quan về chính sách BVNTD/BVQLNTD.

- Những vấn đề mà luận án kế thừa

Các công trình nghiên cứu trên đã cung cấp thông tin cơ bản về chính sách, và nội dung tương đối đầy đủ về pháp luật BVNTD/BVQLNTD, cơ sở lý luận về

NTD và BVNTD/BVQLNTD (như khái niệm NTD, quyền và nghĩa vụ của NTD, khái niệm về tổ chức, cá nhân kinh doanh, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với NTD, thiết chế BVNTD/BVQLNTD gồm các cơ quan QLNN, các tổ chức xã hội tham gia BVNTD, các cơ quan giải quyết tranh chấp giữa NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh...).

Một số công trình đã phân tích về thực trạng pháp luật BVQLNTD, thực trạng thực thi pháp luật BVQLNTD tại Việt Nam, trên cơ sở đó đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động BVQLNTD tại Việt Nam, giải pháp hoàn thiện pháp luật BVQLNTD tại Việt Nam. Do vậy, ở mức độ nhất định, trong quá trình nghiên cứu, luận án sẽ có sự tiếp thu, kế thừa những thành quả, giá trị mà các nghiên cứu trước đó đã chỉ ra, làm nền móng cho việc tiếp tục nghiên cứu cả về phương diện lý luận và thực tiễn. Ngoài ra, tác giả cũng sẽ sử dụng một số kết quả, tài liệu đã phân tích, nghiên cứu kinh nghiệm của thế giới về hoàn thiện chính sách BVNTD/BVQLNTD có thể vận dụng cho Việt Nam vào nghiên cứu luận án.

Vì vậy, kết quả nghiên cứu của các công trình nêu trên đều là những tài liệu tham khảo hữu ích cho nghiên cứu đề tài luận án và có thể kế thừa, phát triển thêm các kết quả nghiên cứu đã có.

1.2.2. Khoảng trống nghiên cứu

Tính đến thời điểm này, cả trong và ngoài nước chỉ có một số ít công trình nghiên cứu về chính sách, pháp luật BVNTD/BVQLNTD, nhưng chưa đầy đủ và hệ thống, chưa có một công trình nào nghiên cứu một cách đầy đủ và có hệ thống về hoàn thiện chính sách BVNTD/BVQLNTD (từ lý luận đến thực tiễn và đề xuất giải pháp hoàn thiện chính sách BVNTD/BVQLNTD).

Việt Nam đã ban hành và thực thi chính sách BVQLNTD từ năm 1997. Chính sách BVQLNTD của Việt Nam được cụ thể hóa trong các văn bản pháp luật như Luật Thương mại 1997, Pháp lệnh BVQLNTD 1999, Luật BVQLNTD 2010... Qua nghiên cứu, tác giả nhận thấy thời điểm trước năm 1997, có khá ít công trình nghiên cứu trong nước về BVQLNTD, từ năm 1997 đến nay, các nghiên cứu về BVQLNTD dần được quan tâm, xuất hiện song hành cùng với quá trình xây dựng và thực thi chính sách, pháp luật về BVQLNTD. Tuy nhiên, các công trình nghiên cứu này thường tập trung vào phân tích, đánh giá thực trạng BVQLNTD tại Việt Nam, chỉ ra những kết quả đạt được, những hạn chế và nguyên nhân, trên cơ sở đó đề ra giải pháp khắc phục, chứ chưa đi sâu vào phân tích thực trạng chính sách BVQLNTD và thực trạng hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam chỉ ra

những kết quả đạt được, hạn chế và nguyên nhân, và đề ra giải pháp hoàn thiện chính sách BVQLNTD.

BVQLNTD là vấn đề liên quan đến nhiều ngành, nhiều lĩnh vực. Chính sách BVQLNTD là hành lang pháp lý để bảo vệ NTD. Thời gian qua, tại Việt Nam chưa có nhiều công trình nghiên cứu về lĩnh vực BVQLNTD, đặc biệt chưa có công trình nào nghiên cứu về hoàn thiện chính sách BVQLNTD như đề tài luận án. Một số công trình nghiên cứu về pháp luật BVQLNTD, phân tích và đánh giá thực trạng, đưa ra giải pháp hoàn thiện pháp luật BVQLNTD tại Việt Nam, nhưng chưa có công trình nào nghiên cứu thực trạng hoàn thiện chính sách BVQLNTD, chỉ ra những thành tựu đạt được, hạn chế và nguyên nhân để từ đó đưa ra các quan điểm, định hướng và giải pháp hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam.

Như vậy, có thể thấy trên thực tế hầu như chưa có công trình nghiên cứu nào thực hiện nghiên cứu một cách đầy đủ và có hệ thống từ lý luận đến thực tiễn, đưa ra được khái niệm, nội dung và tiêu chí hoàn thiện chính sách BVQLNTD, đúc rút bài học kinh nghiệm quốc tế về hoàn thiện chính sách BVQLNTD có thể vận dụng cho Việt Nam, đánh giá thực trạng hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam thời kỳ 1997 - 2024 chỉ ra những thành tựu đạt được, những hạn chế và nguyên nhân, đề xuất quan điểm, định hướng và giải pháp hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam đến năm 2030, tầm nhìn 2045.

Do vậy, khoảng trống lý luận và thực tiễn cần tiếp tục nghiên cứu trong đề tài luận án là:

- *Khoảng trống lý luận:* Những vấn đề lý luận liên quan đến hoàn thiện chính sách BVQLNTD như đưa ra các khái niệm về “NTD”, “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 (bao gồm 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.

- *Khoảng trống thực tiễn:* Cở sở thực tiễn hoàn thiện chính sách như tóm lược các cam kết quốc tế về BVQLNTD của Việt Nam; 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 theo nội dung hoàn thiện chính sách và theo kết quả khảo sát dựa trên các tiêu chí, chỉ ra những thành tựu đạt được, hạn chế và nguyên nhân; dự báo bối

cảnh quốc tế và trong nước ảnh hưởng tới hoàn thiện chính sách BVQLNTD đến năm 2030, tầm nhìn 2045; trên cơ sở đó đề xuất quan điểm, định hướng và giải pháp hoàn thiện chính sách.

Trên cơ sở kế thừa các kết quả nghiên cứu đi trước và các khoảng trống đã chỉ ra, luận án tiếp tục nghiên cứu những vấn đề sau:

- *Về mặt lý luận:* Hệ thống hóa, làm rõ và bổ sung khung khổ lý luận về chính sách BVQLNTD; làm rõ hơn nội hàm, xây dựng và phát triển 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; 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 (bao gồm 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 và rút ra các bài học kinh nghiệm có thể vận dụng cho Việt Nam.

- *Về thực tiễn:* Tóm lược các cam kết quốc tế về BVQLNTD của Việt Nam; phân tích thực trạng chính sách BVQLNTD tại Việt Nam thời kỳ 1997 - 2024; phân tích thực trạng hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam thời kỳ 1997 - 2024 theo nội dung hoàn thiện chính sách; đánh giá 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 khảo sát dựa trên các tiêu chí, chỉ ra những thành tựu đạt được, hạn chế và nguyên nhân; dự báo bối cảnh quốc tế và trong nước ảnh hưởng tới hoàn thiện chính sách BVQLNTD đến năm 2030, tầm nhìn 2045; trên cơ sở đó đề xuất quan điểm, định hướng và giải pháp hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam đến năm 2030, tầm nhìn 2045.

CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOÀN THIỆN CHÍNH SÁCH BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

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

2.1.1. Các khái niệm có liên quan

2.1.1.1. Khái niệm về người tiêu dùng

Nhiều công trình nghiên cứu trong lĩnh vực BVNTD/BVQLNTD, dù là theo khía cạnh kinh tế, xã hội hay pháp lý, khái niệm về NTD đều ít nhiều được bàn đến. Các Bộ luật/Luật về BVNTD/BVQLNTD hoặc các Bộ luật tương đương ở hầu hết các quốc gia cũng đều có giải thích thuật ngữ này. Mặc dù vậy, tính tới thời điểm hiện tại, đây vẫn là khái niệm có nhiều cách hiểu và cách tiếp cận khác nhau.

Dưới góc độ kinh tế, Từ điển Kinh tế học hiện đại nêu định nghĩa “NTD là bất cứ đơn vị kinh tế nào có nhu cầu tiêu dùng hàng hóa và dịch vụ cuối cùng..., thông thường, NTD được coi là một cá nhân nhưng trên thực tế, NTD có thể là tổ chức, các cá nhân và nhóm cá nhân” (NXB Chính trị Quốc gia, 1999).

Trên bình diện quốc tế chưa có định nghĩa pháp lý chung về NTD. Trong các văn bản pháp lý quốc tế về BVNTD, một trong những văn bản nổi tiếng nhất có lẽ là Hướng dẫn của Liên hợp quốc về BVNTD được ban hành năm 1985 (sửa đổi nhiều lần với lần sửa cuối năm 2015). Tuy nhiên, trong bản Hướng dẫn này cũng không đưa ra khái niệm về NTD, mà chỉ liệt kê 08 quyền mà NTD được hưởng.

Dưới góc độ pháp luật, các quốc gia và khu vực cũng có cách tiếp cận và định nghĩa khác nhau về NTD.

Hoa Kỳ là một trong những quốc gia điển hình trong hệ thống pháp luật Common Law (hệ thống thông luật) và còn là nơi mà các khái niệm pháp lý - kinh tế hiện đại nảy sinh và phát triển. Theo từ điển Black’s Law Dictionary, một cẩm nang pháp lý hiện đại được giới luật học Hoa Kỳ và quốc tế coi những giải thích chính thức về quan điểm của Common Law về các thuật ngữ pháp lý thì “NTD là người mua hàng hóa, dịch vụ vì mục đích sử dụng cho cá nhân, gia đình, hộ gia đình mà không nhằm mục đích bán lại” (Cao Xuân Quảng, 2020).

Theo Luật BVNTD 1979 của Thái Lan, “NTD là người mua hoặc sử dụng hàng hóa, dịch vụ của một nhà kinh doanh, kể cả những người được chào hàng hoặc được đề nghị mua hàng hoặc sử dụng dịch vụ của nhà kinh doanh” (Cao Xuân Quảng, 2020).

Luật BVNTD của Hàn Quốc 1980 quy định: “NTD là người sử dụng hàng hóa, dịch vụ do các tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp vì mục đích tiêu dùng hàng ngày hoặc hoạt động sản xuất được quy định bởi Nghị định của Tổng thống” (Korea National Assembly, 1980).

Theo Luật BVNTD của Xin-ga-po 2003, NTD được định nghĩa: “NTD là cá nhân nhận hoặc có quyền nhận hàng hóa và dịch vụ từ người cung cấp hoặc có nghĩa vụ thanh toán cho người cung cấp đối với hàng hóa, dịch vụ mình đã mua tặng cho cá nhân khác và các hoạt động tiêu dùng đó không nhằm mục đích kinh doanh” (Cao Xuân Quảng, 2020).

Theo Bộ luật BVNTD 2006 của Pháp (Code de la consommation 2006), định nghĩa: “NTD là người thực hiện các giao dịch không vì mục đích thương mại, công nghiệp, thủ công, các hoạt động nông nghiệp hoặc tự sản xuất” (Dalloz, 2006).

Như vậy, có thể thấy trong pháp luật các nước, NTD trong những bối cảnh nhất định có thể bao gồm 3 loại chủ thể: (1) Người mua hàng hóa, dịch vụ (từ thương nhân) nhưng không sử dụng, (2) người mua bán hàng hóa dịch vụ đồng thời là người sử dụng và (3) người sử dụng hàng hóa dịch vụ thông qua quan hệ mua bán với thương nhân từ một người khác.

Trên thế giới, nhìn chung chính sách, pháp luật BVQLNTD của các quốc gia cũng đều quy định NTD với những nội dung cơ bản như “NTD là người mua hàng hóa, dịch vụ hoặc được cho, tặng hàng hóa, dịch vụ để sử dụng vì mục đích tiêu dùng cho cá nhân, hộ gia đình hoặc tổ chức”.

Trên cơ sở đó, tác giả đề xuất khái niệm: *“Người tiêu dùng là cá nhân mua hoặc sử dụng hàng hóa, sản phẩm dịch vụ cho mục đích tiêu dùng. Hộ gia đình, tổ chức được coi là người tiêu dùng khi mua hoặc sử dụng hàng hóa, dịch vụ không vì mục đích kinh doanh”*.

NTD được hiểu là người mua hàng hóa, sản phẩm, hoặc dịch vụ để sử dụng hoặc sở hữu trực tiếp chứ không phải để bán lại hoặc sử dụng trong sản xuất, chế tạo. NTD chính là cầu trong thị trường, là yếu tố quyết định lượng cầu trên thị trường, đảm bảo cho cán cân thị trường được cân bằng.

NTD với tư cách là người tiêu thụ cuối cùng luôn được xác định là mục tiêu chinh phục của các nhà sản xuất, thương mại hay dịch vụ. Họ thực chất là một thành tố đặc biệt quan trọng cấu thành các hoạt động kinh tế (một bộ phận cấu thành quá trình tái sản xuất: Sản xuất - phân phối - trao đổi - tiêu dùng). Họ tham gia vào các hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp sản xuất, thương mại

hàng tiêu dùng hay doanh nghiệp dịch vụ một cách chủ động thông qua quyết định mua hàng của mình. Vì có mua hàng mới có bán - có NTD mới có sản xuất, kinh doanh. Đặc điểm cơ bản làm ra sự khác biệt của NTD so với các doanh nghiệp là họ “tham gia nhưng không kinh doanh” - mua để thỏa mãn nhu cầu tiêu dùng nhưng không nhằm mục đích kiếm lợi nhuận.

NTD là người được pháp luật bảo vệ quyền lợi và tự bảo vệ quyền lợi của chính mình. Điều này là rất quan trọng, không chỉ bảo vệ quyền lợi của bản thân mà còn góp phần tạo dựng một môi trường kinh doanh lành mạnh, minh bạch.

2.1.1.2. Khái niệm về quyền lợi người tiêu dùng

Nhằm tạo ra một sự thống nhất cho các nước trên thế giới trong việc BVNTD, ngày 09 tháng 4 năm 1985, Đại hội đồng Liên hợp quốc phê chuẩn Hướng dẫn của Liên hợp quốc về BVNTD, công nhận ngày 15 tháng 3 hàng năm là ngày NTD thế giới. Hướng dẫn về BVNTD là kết quả của nhiều thập kỷ đấu tranh, thuyết phục của Quốc tế NTD và các tổ chức NTD trên toàn thế giới. Hướng dẫn đưa ra 8 quyền của NTD và vạch ra những nguyên tắc khung để tăng cường các chính sách BVNTD của các quốc gia. Việc phê chuẩn đã khẳng định quyền của NTD được đưa lên vị trí hợp pháp và được quốc tế thừa nhận. Ngày nay, 8 quyền cơ bản của NTD đã được Liên hợp quốc, cộng đồng quốc tế và chính phủ các nước thừa nhận và đưa vào các văn bản chính sách, pháp luật của mình để BVNTD.

Hướng dẫn của Liên hợp quốc về BVNTD được ban hành năm 1985 (sửa đổi nhiều lần với lần sửa cuối năm 2015). Hướng dẫn về BVNTD năm 1985 và Hướng dẫn về BVNTD năm 2015 thì NTD đều có 8 quyền cơ bản, có sự khác nhau 01 quyền. Hướng dẫn về BVNTD năm 1985, NTD có quyền “được thỏa mãn những nhu cầu cơ bản”, Hướng dẫn về BVNTD năm 2015 thay thế quyền này bằng quyền “NTD được thành lập một tổ chức cho mình”. Trong Bản Hướng dẫn về BVNTD năm 1985, 8 quyền cơ bản mà NTD được hưởng:

(i) Quyền được thỏa mãn những nhu cầu cơ bản: Là quyền được cung cấp những sản phẩm và dịch vụ cơ bản, thiết yếu như các nhu cầu về lương thực, thực phẩm, quần áo, nhà ở, đi lại, giáo dục, vui chơi, giải trí, chăm sóc sức khỏe, dịch vụ công cộng...

(ii) Quyền được an toàn/quyền được bảo vệ khỏi các sản phẩm không an toàn: Quyền được bảo vệ tính mạng, thân thể, tài sản trước mọi nguy hiểm và thương tích do hàng hóa hoặc dịch vụ gây ra/quyền được bảo vệ để không phải sử dụng các sản phẩm hàng hóa, quy trình sản xuất và dịch vụ nguy hại cho sức khỏe hoặc đời sống.

(iii) Quyền được thông tin/quyền được cung cấp thông tin về sản phẩm: Quyền được cung cấp kiến thức và thông tin cần thiết cho việc lựa chọn hàng hóa như thông tin về hàng hóa (thành phần, nguồn gốc xuất xứ...), tổ chức cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa...

(iv) Quyền được lựa chọn/Quyền được lựa chọn nhiều loại sản phẩm: Quyền được tự do lựa chọn hàng hóa, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, địa điểm mua sắm, giá cả, điều kiện giao dịch... phù hợp với yêu cầu của NTD.

(v) Quyền được lắng nghe: Quyền được đưa ra ý kiến phản ánh đối với chính sách của nhà nước và chính quyền địa phương, với các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa về giá cả, chất lượng hàng hóa, phong cách phục vụ, phương thức giao dịch...

(vi) Quyền được khiếu nại và bồi thường/Quyền được khiếu nại và bồi thường liên quan đến sản phẩm không đạt yêu cầu: NTD được quyền khiếu nại với nhà sản xuất kinh doanh khi mua phải hàng kém chất lượng, không phù hợp và được giải quyết thỏa đáng các khiếu nại liên quan đến sản phẩm không đạt yêu cầu như bồi thường thích đáng cho những thiệt hại do sử dụng hàng hóa không đúng cam kết theo thủ tục nhanh chóng và công bằng.

(vii) Quyền được giáo dục về tiêu dùng: Quyền được nhận sự giáo dục cần thiết để hành động như những NTD thông thái. NTD được quyền có những kiến thức và kỹ năng cần thiết để yêu cầu được cung cấp thông tin, được hướng dẫn sử dụng; có kiến thức để lựa chọn hàng hóa, dịch vụ; có kiến thức về các quyền cũng như trách nhiệm của NTD và cách thức thực thi các quyền và trách nhiệm đó.

(viii) Quyền được sống trong một môi trường lành mạnh và bền vững: NTD có quyền được sống trong một môi trường an toàn và lành mạnh cả trong hiện tại và tương lai, quyền có một môi trường không đe dọa đến hạnh phúc của con người.

Các quốc gia đã căn cứ vào 8 quyền cơ bản của NTD nêu trong Bản Hướng dẫn của Liên hợp quốc để xây dựng chính sách BVNTD nhằm đảm bảo quyền lợi của NTD. Đồng thời, Bản Hướng dẫn cũng đưa ra 5 trách nhiệm chính đối với NTD: Biết phê bình, biết hành động, quan tâm đến xã hội, hiểu biết về tiêu dùng, có ý thức cộng đồng cao.

Tham gia vào giao dịch mua - bán và sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, người mua (NTD) có lợi ích của mình là mua hàng hóa, sản phẩm dịch vụ để thỏa mãn tốt nhất nhu cầu cá nhân phù hợp với điều kiện thanh toán của mình. Họ có quyền tự do lựa chọn sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phù hợp.

Lợi ích hợp pháp của NTD được hiểu là lợi ích có được trong giao dịch với các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, sản phẩm, dịch vụ đúng quy định pháp luật BVNTD/BVQLNTD.

Như vậy, quyền lợi NTD được định nghĩa “*Quyền lợi người tiêu dùng là các quyền và lợi ích hợp pháp mà người tiêu dùng được hưởng theo quy định của chính sách, pháp luật BVQLNTD*”.

Các quốc gia trên thế giới đều xây dựng, thực thi và hoàn thiện chính sách, pháp luật về BVNTD/BVQLNTD. Quyền lợi NTD ở các quốc gia đều được xác định dựa trên 8 quyền cơ bản mà NTD được hưởng theo Hướng dẫn của Liên hợp quốc về BVNTD được ban hành năm 1985 và các bản sửa đổi. Đó là các quyền lợi hợp pháp của NTD được pháp luật công nhận và bảo vệ.

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

NTD với tư cách là người tiêu thụ cuối cùng được hiểu là toàn bộ những người đang sống trong nền kinh tế - xã hội thị trường. Một thị trường có 100 triệu dân thì có 100 triệu NTD. Các lý thuyết kinh doanh hiện đại đều đồng thuận rằng, trong hoạt động kinh doanh, NTD có quyền lực cao hơn (với tư cách là người mua) và doanh nghiệp có quyền lực thấp hơn (với tư cách là người bán) khi tham gia vào các hoạt động mua - bán trên thị trường. Nhưng, trong thực tiễn, nhiều đặc điểm cụ thể mang tính khách quan của NTD khi tham gia vào mua hàng hóa, sản phẩm, dịch vụ có thể (và thường xuất hiện) trở thành nguyên nhân dẫn đến thiệt hại lợi ích của họ cũng như khiến họ trở thành người yếu thế hơn so với người bán (doanh nghiệp) khi xảy ra rủi ro, tranh chấp về lợi ích.

Khi mua - bán đều phải thực hiện thành công các giao dịch. Một giao dịch thành công có thể được hiểu là một hợp đồng đã được giao kết giữa hai bên theo các quy định của luật pháp. Một hợp đồng mua - bán có thể dưới dạng văn bản, hợp đồng miệng, có giá trị pháp lý như nhau. Tuy nhiên, vì đặc điểm sản phẩm, hàng, dịch vụ tiêu dùng là phục vụ sinh hoạt, giá trị mua sắm một lô hàng, giá trị giao dịch thường nhỏ cũng như thói quen, tâm lý mua sắm nên NTD thường đơn giản (thậm chí không quan tâm đủ lớn) đến việc giao kết hợp đồng, đặc biệt hợp đồng dạng văn bản. Điều này thường cấu thành nguyên nhân gây tổn hại đến lợi ích của NTD, cũng như đưa họ vào thế yếu trước pháp luật khi xảy ra rủi ro tranh chấp; họ thường phải chờ đợi vào “lòng tốt”, “đạo đức”, “trách nhiệm xã hội” của người bán.

NTD - người tiêu thụ cuối cùng tuy đông đảo về số lượng nhưng là những người mua phân tán, rải rác, giá trị một lần giao dịch của người mua thường nhỏ,

rất nhỏ với khối lượng, số lượng thường đơn chiếc và lô hàng rất nhỏ. Do vậy, mức độ tác động ngược đến người bán của từng cá nhân người mua là rất thấp thậm chí có thể bằng 0 nếu không được tập hợp lại theo nhóm, tổ chức NTD có chung lợi ích.

NTD về cơ bản quyết định mua hàng, tiêu dùng trong trạng thái không được đào tạo có bài bản về hiểu biết và kỹ năng mua sắm. Họ thường mua sắm tiêu dùng thông qua thói quen, kinh nghiệm trong thực tiễn, tương thích với môi trường văn hóa - xã hội, tâm lý hành vi mua sắm truyền thống và học hỏi để nâng cao hiệu quả mua sắm một cách bị động; chịu tác động rất lớn từ các xu hướng mua sắm được dẫn dắt bởi hoạt động marketing của người bán, truyền thông, nhóm bạn bè hoặc người nổi tiếng. Hoạt động định hướng, dẫn dắt bởi truyền thông về “đạo đức kinh doanh”, “trách nhiệm xã hội” của doanh nghiệp, của truyền thông cũng như của “người dẫn dắt xu hướng”, người nổi tiếng có tác động rất lớn cả theo khía cạnh “chủ động lẫn bị động”, từ “tự bảo vệ” đến “bảo vệ” lợi ích hợp pháp của NTD.

Kiến thức và hiểu biết của NTD về sản phẩm - hàng hóa, dịch vụ cùng các khía cạnh có liên quan như chất lượng, công dụng, giá cả... về cơ bản rất hạn chế... Đặc biệt đối với các sản phẩm mới, chưa từng sử dụng, các sản phẩm kỹ thuật cao, phức tạp, dược phẩm, thuốc chữa bệnh, thực phẩm chức năng... khả năng phân biệt hàng tốt - xấu hàng giả, hàng nhái rất hạn chế, yếu kém. NTD thường mua dựa vào lời khuyên của bạn bè, dựa vào “niềm tin” từ quảng cáo, giới thiệu sản phẩm của người bán... Khi quảng cáo, thông tin của người bán về sản phẩm không chính xác sẽ ảnh hưởng tới lợi ích của NTD.

Tham gia vào giao dịch mua - bán và sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, ngoài những lợi ích chung (đáp ứng nhu cầu của mình), người bán và người mua luôn theo đuổi những lợi ích riêng của mình.

Người bán (tổ chức cá nhân kinh doanh) có lợi ích của mình là thu được lợi nhuận từ hoạt động kinh doanh. Họ có quyền được tự do kinh doanh theo quy định của pháp luật, quyền khai thác các cơ hội kinh doanh, cơ hội bán hàng cho NTD thông qua sản xuất và bán hàng cho NTD để tìm kiếm lợi nhuận. Quyền lợi của người bán được bảo vệ qua các điều khoản quy định trong Luật Kinh doanh, Luật Thương mại, Luật Cạnh tranh, Luật Doanh nghiệp và các văn bản pháp luật có liên quan.

Người mua (NTD) có lợi ích của mình là được cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ để thỏa mãn nhu cầu cá nhân và phù hợp với điều kiện của mình. Họ có quyền tự do lựa chọn sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phù hợp. Có quyền yêu

cầu có đủ chủng loại, số lượng hàng hóa, kịp thời về thời gian, đảm bảo về chất lượng với giá cả hợp lý, được mua sắm trong môi trường bình đẳng, công bằng, minh bạch... và các khía cạnh có liên quan khác. Họ mong muốn và có quyền được nhận hỗ trợ, giúp đỡ và bảo vệ lợi ích của mình từ phía Nhà nước và các bên liên quan theo các quy định của pháp luật. Quyền lợi của người mua được bảo vệ qua các điều khoản quy định bởi Luật BVQLNTD và các văn bản pháp luật chuyên ngành được thiết kế theo định hướng mục tiêu “BVQLNTD”.

NTD tham gia quan hệ mua - bán hàng hóa hay dịch vụ với các thương nhân, doanh nghiệp thường gặp nhiều bất lợi vì NTD thường là bên yếu thế về thông tin, khả năng đàm phán, tài chính... Do vậy, NTD trở thành đối tượng được pháp luật quan tâm bảo vệ. Là một chủ thể trong xã hội, NTD có những quyền và nghĩa vụ riêng của mình được pháp luật quy định và bảo vệ. Các quyền mà NTD được pháp luật quy định và bảo vệ được xây dựng dựa trên 8 quyền cơ bản của NTD do Liên hiệp quốc ban hành... Bên cạnh đó, NTD cũng có nghĩa vụ như kiểm tra sản phẩm hàng hóa trước khi nhận theo quy định của pháp luật, tiêu dùng không vi phạm pháp luật và không trái với đạo đức xã hội, tuân thủ hướng dẫn về bảo quản và sử dụng sản phẩm hàng hóa, thông tin kịp thời chính xác cho cơ quan nhà nước, tổ chức cá nhân có liên quan khi phát hiện sản phẩm hàng hóa, dịch vụ lưu hành trên thị trường không bảo đảm an toàn, gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến tính mạng, sức khỏe của NTD...

Đi cùng sự phát triển của nền kinh tế thị trường, là sự gia tăng các hành vi vi phạm quyền lợi NTD của các doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ. Theo đó việc BVNTD/BVQLNTD được Liên hợp quốc dành nhiều sự quan tâm. Với sự nỗ lực của CI, năm 1985, Liên hợp quốc ban hành “Hướng dẫn về bảo vệ người tiêu dùng” được Đại hội đồng Liên hợp quốc thông qua trong Nghị quyết số 39/248 ngày 16 tháng 4 năm 1985, trong đó đã ghi nhận 8 quyền của NTD (United Nations, 1985).

Cùng với xu thế toàn cầu hóa, tự do hóa thương mại, hội nhập kinh tế quốc tế và sự phát triển mạnh mẽ của khoa học công nghệ, chuyển đổi số, các quốc gia trên thế giới dành ưu tiên cao cho việc BVNTD/BVQLNTD vì việc kiểm soát an toàn, chất lượng hàng hóa trở nên khó khăn hơn, thị trường ngày càng xuất hiện nhiều hành vi gây ảnh hưởng đến quyền lợi NTD như buôn lậu, buôn bán hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng. Các hành vi vi phạm đến quyền lợi NTD ngày càng tinh vi và phức tạp hơn. Nhiều phương thức kinh doanh, hành vi kinh

doanh gian dối gây thiệt hại tới NTD. Vì vậy, việc BVNTD/BVQLNTD phải được thực hiện một cách nghiêm túc.

Theo Hướng dẫn của Liên hợp quốc về BVNTD (1985, 2015), “BVNTD là việc bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của NTD, giúp họ tránh bị lạm dụng, gian lận, hoặc tổn hại từ các hoạt động thương mại”. Để bảo vệ NTD, nhiều quốc gia trên thế giới đã sớm ban hành và thực thi chính sách BVNTD (Đa phần là các quốc gia phát triển). Các quyền của NTD được quy định trong chính sách BVNTD, được xây dựng dựa trên 8 quyền cơ bản của NTD trong Hướng dẫn BVNTD 1985 của Liên hợp quốc và các bản sửa đổi. Những quốc gia này đưa ra các quy định, công cụ và biện pháp để BVNTD chống lại các hành vi không công bằng trên thị trường, đảm bảo một môi trường tiêu dùng an toàn, công bằng, lành mạnh. Một số quốc gia khác (Việt Nam, In-đô-nê-xi-a, Phi-li-pin...) muốn chú trọng hơn tới quyền và lợi ích hợp pháp của NTD nên dùng từ “quyền lợi” và BVQLNTD, ban hành và thực thi chính sách BVQLNTD nhằm ngăn chặn các hành vi gian lận, bảo vệ quyền lợi hợp pháp của NTD (quyền lợi của NTD được quy định trong chính sách BVQLNTD). Quyền lợi của NTD trong chính sách BVQLNTD của các quốc gia này cũng được xây dựng dựa trên 8 quyền cơ bản của NTD trong Hướng dẫn BVNTD 1985, 2015 của Liên hợp quốc.

BVNTD/BVQLNTD là bảo vệ người mua, sử dụng hàng hóa dịch vụ chống lại các hành vi không công bằng trên thị trường, đảm bảo một môi trường tiêu dùng an toàn, công bằng và lành mạnh. BVNTD/BVQLNTD là bảo vệ các quyền và lợi ích của NTD thông qua giáo dục, khuyến khích và đại diện cho NTD. BVNTD/BVQLNTD nhằm đảm bảo NTD sẽ đưa ra quyết định sáng suốt về các lựa chọn của họ và có thể tiếp cận các cơ chế bồi thường có hiệu quả. BVNTD/BVQLNTD cũng chính là thúc đẩy các doanh nghiệp đảm bảo chất lượng đối với sản phẩm, hàng hóa và dịch vụ mà họ cung cấp cho NTD.

Từ những điều trên, có thể hiểu *“Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 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”*.

BVQLNTD chính là bảo vệ tất cả chúng ta khỏi những thiệt hại trong quá trình mua, sử dụng hàng hóa. BVQLNTD là một việc làm có ý nghĩa thiết thực liên quan đến mọi khía cạnh của đời sống xã hội; đảm bảo quyền của NTD góp phần vào công cuộc chống bất bình đẳng trong xã hội. Từ nhiều năm nay, các nước đều

danh ưu tiên cao cho công tác BVQLNTD, tôn trọng các quyền của NTD, chống lại sự lạm dụng của các nhà sản xuất, kinh doanh và những bất công trong xã hội.

Không gian mạng là mạng lưới kết nối của cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin, bao gồm mạng viễn thông, mạng internet, mạng máy tính, hệ thống thông tin, hệ thống xử lý và điều khiển thông tin, cơ sở dữ liệu; là nơi con người thực hiện các hành vi xã hội không bị giới hạn bởi không gian và thời gian (Khoản 3, Điều 2, Luật An ninh mạng năm 2018) (Quốc hội, 2018).

Có thể hiểu, *không gian mạng (cyberspace) là môi trường được tạo ra bởi mạng lưới internet, hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu và các thiết bị số, nơi diễn ra các hoạt động giao tiếp, trao đổi thông tin, kinh doanh, giải trí và nhiều hoạt động khác của con người.*

Đặc điểm của không gian mạng là tính phi biên giới, tính ảo nhưng tác động thực, tính kết nối và tương tác cao, tính ẩn danh và bảo mật. Thành phần của không gian mạng gồm hạ tầng kỹ thuật số, dữ liệu số, người dùng, tổ chức và công nghệ bảo mật. Ứng dụng của không gian mạng: (i) Giao tiếp và mạng xã hội như Facebook, Zalo, Twitter, Instagram...; (ii) TMĐT, mua sắm trực tuyến qua các nền tảng số trung gian như Shopee, Lazada, Amazon, Tik Tok Shop...; (iii) Giáo dục trực tuyến, học tập qua Zoom, Google Classroom, Coursera...; (iv) Dịch vụ tài chính như ngân hàng số, tiền điện tử, giao dịch online...; và (v) Giải trí kỹ thuật số như trò chơi điện tử, streaming phim, âm nhạc...

Như vậy có thể hiểu *“Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên không gian mạng 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 trên môi trường được tạo ra bởi mạng lưới internet, hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu và các thiết bị số”*.

TMĐT (Electronic Commerce/E-Commerce - EC) đang phát triển mạnh mẽ trong bối cảnh cách mạng công nghiệp lần thứ tư. Xu hướng dịch chuyển từ mua bán trực tiếp sang online, sử dụng các nền tảng trực tuyến làm trung gian giúp lưu thông hàng hóa ngày một gia tăng. TMĐT đã và đang là phương thức kinh doanh của các doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh, tài chính, ngân hàng... Hiện có nhiều khái niệm về TMĐT như: “TMĐT là hình thức kinh doanh thương mại sử dụng các phương tiện điện tử để thực hiện các giao dịch kinh doanh” (<https://tuyensinh.uel.edu.vn/>); “TMĐT là hoạt động mua bán hàng hóa và dịch vụ trên internet, nơi những cửa hàng truyền thống bước vào từ phố xá nhộn nhịp của

thế giới thật” (<https://sell.amazon.vn/>). Các giao dịch mua bán hàng hóa được thực hiện trực tuyến thông qua internet...

Có thể hiểu, *Thương mại điện tử là hình thức kinh doanh, mua bán hàng hóa và dịch vụ thông qua các nền tảng trực tuyến trên internet.*

TMĐT đang trở thành xu hướng phát triển mạnh mẽ, thay đổi cách con người mua sắm và kinh doanh trong thời đại số. Thay vì giao dịch trực tiếp, các bên có thể thực hiện mọi hoạt động như trao đổi thông tin, đặt hàng, thanh toán và giao nhận thông qua các hệ thống kỹ thuật số. Đặc điểm của TMĐT là giao dịch trực tuyến, không bị giới hạn bởi không gian, thời gian, thanh toán điện tử, tiết kiệm chi phí và thời gian, tính cá nhân hóa cao. Lợi ích của TMĐT là tiện lợi (mua sắm mọi lúc, mọi nơi), chi phí thấp, tiếp cận thị trường rộng lớn, dễ dàng quản lý. Thách thức của TMĐT là vấn đề bảo mật thông tin và tính cạnh tranh cao.

TMĐT xuyên biên giới (Cross-border E-commerce) là hoạt động mua bán hàng hóa, dịch vụ giữa các cá nhân, doanh nghiệp ở các quốc gia khác nhau thông qua nền tảng trực tuyến. Giao dịch được thực hiện qua các trang web, sàn TMĐT, mạng xã hội hoặc ứng dụng di động, với các phương thức thanh toán và giao nhận hàng hóa quốc tế. Đặc điểm của TMĐT xuyên biên giới là không giới hạn địa lý, giao dịch trực tuyến, thanh toán quốc tế, logistics và vận chuyển phức tạp hơn, rủi ro pháp lý và yêu cầu bảo mật cao hơn.

TMĐT giúp NTD mua bán nhanh chóng, dễ dàng, thuận lợi hơn, song NTD cũng phải đối mặt với nhiều rủi ro hơn như bị lộ thông tin cá nhân, thông tin về tiêu dùng và bị sử dụng những thông tin này vào những mục đích không như cam kết ban đầu của bên bán, dẫn đến thiệt hại cho NTD, đồng thời việc khiếu nại và giải quyết khiếu nại phức tạp hơn nhiều so với mua bán trực tiếp. Do vậy, cần phải bảo vệ NTD trong TMĐT.

Khái niệm về BVQLNTD trong TMĐT: *“Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong thương mại điện tử 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 qua mạng internet trong và giữa các quốc gia”.*

BVQLNTD không chỉ được thực hiện theo một chiều và riêng biệt. Trong mối quan hệ kinh tế giữa các thành viên xã hội, quyền lợi luôn gắn liền với nghĩa vụ và trách nhiệm của từng chủ thể. Trước hết là giữa người mua (người tiêu dùng) và người bán (doanh nghiệp). BVQLNTD đồng thời phải bảo vệ quyền lợi chính đáng của doanh nghiệp. Để được bảo vệ quyền lợi chính đáng, mỗi bên phải thực hiện nghiêm túc, đầy đủ nghĩa vụ và trách nhiệm của mình. Trong trường

hợp này, NTD có nghĩa vụ và trách nhiệm thực hiện đúng và đầy đủ các điều khoản quy định trong hợp đồng giao kết mua - bán với doanh nghiệp cũng như tuân thủ đúng, đầy đủ các quy định của pháp luật, đạo đức xã hội. Doanh nghiệp cũng có nghĩa vụ và trách nhiệm thực hiện nghiêm túc các điều khoản trong hợp đồng mua - bán, tuân thủ các quy định của pháp luật và thực hiện trách nhiệm xã hội.

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

Thuật ngữ trách nhiệm xã hội (Corporate Social Responsibility - CSR) xuất hiện chính thức lần đầu tiên vào năm 1953 trong cuốn sách Trách nhiệm xã hội của doanh nhân (Social Responsibilities of the Businessmen) của tác giả Howard Rothman Bowen nhằm mục đích tuyên truyền và kêu gọi người quản lý tài sản không làm tổn hại đến các quyền và lợi ích của người khác, kêu gọi dùng từ thiện nhằm bồi hoàn những thiệt hại do các doanh nghiệp làm tổn hại cho xã hội.

Trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp được hiểu theo nhiều cách khác nhau. Một số học giả cho rằng “Trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp liên quan đến những quyết định và hành động được thực hiện mà ít nhất cũng vượt trên những lợi ích kinh tế của doanh nghiệp, là những nguyên tắc điều chỉnh mối quan hệ giữa doanh nghiệp và xã hội”. Theo Prakash & Sethi, “Trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp hàm ý nâng hành vi của doanh nghiệp lên một mức phù hợp với các quy phạm, giá trị và kỳ vọng xã hội đang phổ biến” (Prakash & Sethi, 1975). Theo Carroll “Trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp bao gồm sự mong đợi của xã hội về kinh tế, luật pháp, đạo đức và lòng từ thiện đối với các tổ chức tại một thời điểm nhất định” (Carroll, 1979). Maignan và Ferrell (2004) cũng đưa ra một khái niệm súc tích về trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp “Một doanh nghiệp có trách nhiệm xã hội khi quyết định và hoạt động của nó nhằm tạo ra và cân bằng các lợi ích khác nhau của những cá nhân và tổ chức liên quan”. Trên thực tế, trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp là một phạm trù rộng, có thể được hiểu và diễn đạt theo nhiều cách khác nhau.

Từ năm 2003, khái niệm trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp do Nhóm Phát triển Kinh tế tư nhân của Ngân hàng Thế giới (WB) đưa ra đã được chấp nhận và sử dụng rộng rãi. Theo đó, trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp là “Cam kết của doanh nghiệp đóng góp cho phát triển kinh tế bền vững, thông qua việc tuân thủ chuẩn mực về bảo vệ môi trường, bình đẳng giới, an toàn lao động, quyền lợi lao động, trả lương công bằng, đào tạo và phát triển nhân viên, phát triển cộng đồng... theo cách có lợi cho cả doanh nghiệp cũng như phát triển chung của xã hội”.

Trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp bao gồm nhiều khía cạnh liên quan đến ứng xử của doanh nghiệp đối với các chủ thể và đối tượng có liên quan trong quá trình hoạt động của doanh nghiệp, từ người sản xuất, tiếp thị, tiêu dùng đến các nhà cung ứng nguyên vật liệu tại chỗ, từ đội ngũ cán bộ, nhân viên cho đến các cổ đông của doanh nghiệp, trong đó, có cả trách nhiệm về bảo vệ tài nguyên, môi trường mà thực chất cũng là có trách nhiệm chung với lợi ích cộng đồng xã hội, bao gồm cả những hoạt động nhân đạo, từ thiện, hoạt động đóng góp cho sự phát triển chung của đất nước.

Trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp là phương án các doanh nghiệp thường áp dụng như là một chiến lược nhằm tìm kiếm lợi nhuận dài hạn cho doanh nghiệp, đi cùng với phúc lợi xã hội cũng như bảo vệ môi trường. Trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp được thể hiện qua các mặt: (i) Bảo vệ môi trường; (ii) Đóng góp cho cộng đồng xã hội; (iii) Thực hiện tốt trách nhiệm với nhà cung cấp; (iv) Bảo đảm an toàn và lợi ích cho NTD; (v) Quan hệ tốt với người lao động; (vi) Bảo đảm lợi ích cho cổ đông và người lao động trong doanh nghiệp.

Như vậy có thể hiểu, *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 người tiêu dùng, 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.*

Trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp là việc quan tâm đến lợi ích của tất cả các bên liên quan. Mục tiêu là hài hoà lợi ích của các bên liên quan. Thông qua việc hài hoà lợi ích của các bên liên quan, doanh nghiệp sẽ có trách nhiệm xã hội hơn.

2.1.1.5. Khái niệm kinh doanh có trách nhiệm

Kinh doanh có trách nhiệm là cách thức hoạt động của doanh nghiệp nhằm đạt được lợi nhuận nhưng vẫn đảm bảo tuân thủ đạo đức, pháp luật và đóng góp tích cực cho xã hội, bảo vệ môi trường. Điều này đòi hỏi doanh nghiệp không chỉ tập trung vào lợi ích kinh tế mà còn phải quan tâm đến các yếu tố bền vững, trách nhiệm với con người và cộng đồng.

Doanh nghiệp kinh doanh có trách nhiệm, gồm các trách nhiệm sau: (i) Trách nhiệm pháp lý là tuân thủ đầy đủ các quy định của pháp luật về kinh doanh, lao động, thuế, môi trường, cạnh tranh và BVQLNTD; (ii) Trách nhiệm đạo đức là đảm bảo các hoạt động kinh doanh minh bạch, công bằng, không gây hại đến xã hội và con người, tránh các hành vi gian lận, tham nhũng hoặc lạm dụng lao động; (iii)

Trách nhiệm với người lao động là tạo điều kiện làm việc tốt, đảm bảo quyền lợi, sức khỏe và sự phát triển của nhân viên, không phân biệt đối xử và tôn trọng quyền con người trong môi trường làm việc; (iv) Trách nhiệm với khách hàng là cung cấp sản phẩm, dịch vụ an toàn, chất lượng, đúng cam kết, minh bạch thông tin và BVQLNTD; (v) Trách nhiệm với môi trường là giảm thiểu tác động tiêu cực đến môi trường, thực hiện các biện pháp sản xuất xanh, sử dụng tài nguyên hiệu quả và bảo vệ hệ sinh thái; (vi) Trách nhiệm xã hội là đóng góp vào sự phát triển cộng đồng thông qua các hoạt động từ thiện, giáo dục, hỗ trợ khởi nghiệp hoặc các dự án phát triển bền vững.

Kinh doanh có trách nhiệm không chỉ là xu hướng mà còn là yếu tố quyết định sự phát triển lâu dài của doanh nghiệp trong nền kinh tế hiện đại. Kinh doanh có trách nhiệm mang lại các lợi ích sau cho doanh nghiệp: Tạo dựng uy tín và thương hiệu bền vững, khách hàng và đối tác tin tưởng hơn vào doanh nghiệp; thu hút và giữ chân nhân tài, nhân viên muốn gắn kết hơn với một doanh nghiệp có trách nhiệm; hạn chế rủi ro pháp lý vì tuân thủ các quy định giúp doanh nghiệp tránh các vấn đề pháp lý; góp phần phát triển kinh tế - xã hội, thúc đẩy sự phát triển bền vững cho cả doanh nghiệp và cộng đồng.

Kinh doanh có trách nhiệm là chìa khóa để cân bằng giữa tăng trưởng kinh tế và phát triển bền vững. Kinh doanh có trách nhiệm là xu hướng kinh doanh tất yếu của doanh nghiệp, tạo ra môi trường cạnh tranh bình đẳng cho các doanh nghiệp vì sự phát triển bền vững, trong đó có bảo đảm quyền lợi của người lao động và NTD. Trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp được hiểu là mang tính khuyến khích, còn kinh doanh có trách nhiệm là mang tính bắt buộc, thể hiện trách nhiệm của doanh nghiệp đối với các chủ thể liên quan, như: người lao động, NTD, cộng đồng dân cư chịu tác động từ hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.

Khái niệm kinh doanh có trách nhiệm chưa thực sự phổ biến trên thế giới. Mọi người hay nhầm lẫn giữa kinh doanh có trách nhiệm (RBP) và trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp (CSR). Theo định nghĩa của Liên hợp quốc, “Kinh doanh có trách nhiệm là hoạt động kinh doanh mà doanh nghiệp phải tuân thủ các quy định của pháp luật để bảo đảm quyền con người, bảo vệ môi trường, thực hiện trách nhiệm về quan hệ lao động cũng như trách nhiệm giải trình về mặt kinh tế, tài chính với nhà nước như thuế, báo cáo tài chính...”.

Theo Liên hợp quốc 2023, “Kinh doanh có trách nhiệm là hoạt động kinh doanh tuân thủ các quy định của pháp luật để bảo đảm quyền con người, bảo vệ

môi trường, thực hiện trách nhiệm về quan hệ lao động cũng như trách nhiệm giải trình về mặt kinh tế, tài chính với nhà nước”.

Khái niệm về 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.*

Kinh doanh có trách nhiệm là việc doanh nghiệp bảo vệ và giảm thiểu tác động tiêu cực từ hoạt động kinh doanh tới con người, môi trường và xã hội.

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

BVQLNTD đóng vai trò quan trọng, không chỉ bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của NTD mà còn góp phần phát triển doanh nghiệp, thị trường và xã hội bền vững, xây dựng môi trường kinh doanh lành mạnh và nền kinh tế ổn định.

BVQLNTD có các vai trò sau:

- Bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của NTD: Bảo vệ các quyền và lợi ích của NTD được quy định trong chính sách, pháp luật BVQLNTD. Nhờ các chương trình BVQLNTD, nhiều quốc gia đã ngăn chặn thành công việc lưu thông thực phẩm không đạt tiêu chuẩn, thuốc giả, thiết bị điện tử kém chất lượng, mất an toàn. Các vụ việc liên quan đến BVQLNTD như vụ thu hồi ô tô, vụ kiện các hãng dược phẩm hoặc các sản phẩm TMĐT buộc phải bồi thường cho NTD là minh chứng rõ nét cho vai trò của BVQLNTD.

- Góp phần xây dựng môi trường kinh doanh lành mạnh và công bằng: BVQLNTD nhằm tạo ra sự cạnh tranh công bằng trên thị trường, ngăn chặn các hành vi cạnh tranh không lành mạnh như cố tình đưa thông tin gây nhầm lẫn, lôi kéo khách hàng, cản trở hoạt động kinh doanh... gây thiệt hại đến doanh nghiệp khác; buộc doanh nghiệp phải nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ và tôn trọng khách hàng. BVQLNTD góp phần tạo lập một môi trường kinh doanh công bằng, thúc đẩy sự phát triển bền vững và uy tín cho thị trường nội địa.

- Góp phần phát triển kinh tế và hội nhập quốc tế: Một quốc gia có cơ chế BVQLNTD tốt sẽ tạo được lòng tin với các nhà đầu tư, doanh nghiệp trong và ngoài nước, thúc đẩy thu hút đầu tư; góp phần phát triển nền kinh tế và hội nhập quốc tế trong bối cảnh toàn cầu hóa và TMĐT xuyên biên giới, đồng thời nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia.

- Thúc đẩy tiêu dùng bền vững và trách nhiệm xã hội: BVQLNTD còn hướng tới việc thay đổi hành vi tiêu dùng theo hướng tiết kiệm, thân thiện với môi trường

và phát triển bền vững; tạo thói quen tiêu dùng có trách nhiệm, từ đó giảm áp lực lên tài nguyên thiên nhiên và bảo vệ môi trường sống cho thế hệ mai sau.

- Nâng cao nhận thức của NTD và xã hội: BVQLNTD góp phần tuyên truyền, giáo dục người dân trở thành những NTD thông thái, có khả năng tự bảo vệ; xây dựng văn hóa tiêu dùng hiện đại, có trách nhiệm, góp phần hình thành lối sống tiêu dùng văn minh và bền vững.

- Ổn định xã hội và phòng ngừa các hành vi vi phạm pháp luật: Khi quyền lợi NTD được bảo vệ hiệu quả, sự bất bình, bức xúc và các tranh chấp phức tạp trên thị trường sẽ giảm, góp phần giữ gìn an ninh, trật tự xã hội; giảm thiểu các hệ lụy tiêu cực như buôn lậu, buôn bán hàng giả, thực phẩm bẩn, lừa đảo thương mại - những vấn đề có thể ảnh hưởng nghiêm trọng đến sức khỏe cộng đồng và nền kinh tế.

2.1.3. Trách nhiệm của các chủ thể có liên quan

Mỗi chủ thể tham gia vào hoạt động BVQLNTD có vị trí, vai trò, nghĩa vụ và trách nhiệm riêng. Để BVQLNTD đạt được mục đích kết quả mong muốn, tất cả các hoạt động của từng cá nhân và tất cả các chủ thể cần được phân công hợp lý, hợp pháp, liên kết, phối hợp một cách nhịp nhàng và đồng bộ dưới sự lãnh đạo của nhà nước theo định hướng, dẫn dắt, quy định của trụ cột cơ bản là chính sách BVQLNTD đã ban hành.

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

Nhà nước đóng vai trò quan trọng trong BVQLNTD, có trách nhiệm bảo vệ quyền lợi hợp pháp của NTD. Nhà nước là người lãnh đạo, tổ chức, quản lý và điều khiển các hoạt động BVQLNTD; ban hành chính sách BVQLNTD (theo hệ thống toàn diện) - cơ sở quan trọng nhất có ý nghĩa trụ cột để lãnh đạo, tổ chức, quản lý và đồng nhất các hoạt động BVQLNTD; tạo dựng môi trường tiêu dùng lành mạnh, công bằng và an toàn; có trách nhiệm BVQLNTD trước các vấn đề toàn cầu như an toàn sản phẩm, biến đổi khí hậu, TMĐT xuyên biên giới, tiêu dùng bền vững.

Trách nhiệm của nhà nước và các cơ quan chức năng trong BVQLNTD như sau:

- Xây dựng và hoàn thiện chính sách BVQLNTD: Xây dựng, ban hành và sửa đổi Luật, Nghị định, Thông tư và các quy định cụ thể về BVQLNTD (bao gồm các quy định về an toàn sản phẩm, minh bạch thông tin và xử lý vi phạm) bảo đảm hệ thống chính sách, pháp luật BVQLNTD phù hợp với thực tiễn trong

nước và quốc tế, và bối cảnh phát triển của nền kinh tế (bao gồm cả TMĐT, chuyển đổi số).

- Tổ chức thực thi chính sách, pháp luật BVQLNTD và giám sát thị trường: thông qua các cơ quan chuyên trách như Ủy ban Cạnh tranh quốc gia, Cục Quản lý và Phát triển thị trường trong nước, Cơ quan Thanh tra chuyên ngành hoặc cơ quan chuyên môn tại các địa phương... để giám sát việc tuân thủ các quy định BVQLNTD; tăng cường hoạt động thanh tra, kiểm tra, kiểm soát chất lượng hàng hóa, dịch vụ trên thị trường, kịp thời xử lý các hành vi vi phạm quyền lợi NTD như gian lận thương mại, quảng cáo sai sự thật, buôn bán hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng.

- BVQLNTD thông qua hệ thống giải quyết tranh chấp: Xây dựng các cơ chế khiếu nại, tố cáo và giải quyết tranh chấp giữa doanh nghiệp và NTD, bao gồm giải quyết tại cơ quan nhà nước có thẩm quyền (hòa giải, xử phạt hành chính), hỗ trợ NTD thương lượng với doanh nghiệp, khởi kiện ra Tòa án hoặc Trọng tài thương mại khi quyền lợi bị xâm phạm; khuyến khích các hình thức hòa giải ngoài tố tụng để tiết kiệm thời gian và chi phí cho NTD.

- Tuyên truyền, giáo dục, nâng cao nhận thức xã hội: Phối hợp với các tổ chức xã hội để tổ chức các chương trình giáo dục NTD, đặc biệt là nhóm dễ bị tổn thương như trẻ em, người già, người ở vùng sâu vùng xa; đẩy mạnh tuyên truyền qua các phương tiện truyền thông về quyền, nghĩa vụ của NTD và các chính sách BVQLNTD.

- Khuyến khích và hỗ trợ các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD: Nhà nước có trách nhiệm tạo điều kiện cho các Hội BVNTD hoạt động hiệu quả, như cấp phép thành lập, giao nhiệm vụ, tạo cơ chế phối hợp với các cơ quan QLNN; bảo vệ quyền hoạt động độc lập, khách quan của các tổ chức xã hội trong lĩnh vực BVQLNTD.

- Thúc đẩy sản xuất và tiêu dùng bền vững hướng đến kinh tế xanh, kinh tế tuần hoàn; khuyến khích, thúc đẩy đầu tư, sản xuất, phân phối, xuất khẩu, nhập khẩu sản phẩm, công nghệ thân thiện môi trường, thực hành kinh doanh có trách nhiệm, phù hợp với lộ trình hội nhập quốc tế và thực hiện các điều ước quốc tế có liên quan.

2.1.3.2. 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) - một trong hai chủ thể trong hoạt động bán - mua tiêu dùng sinh hoạt sản

phẩm, hàng hóa, dịch vụ; là người trực tiếp tác động đến quyền lợi của NTD thông qua các quyết định sản xuất, kinh doanh, thương mại (bán hàng) của tổ chức, cá nhân kinh doanh; người thực hành chính sách BVQLNTD trong thực tiễn và có trách nhiệm về các quyết định của mình.

Tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm BVQLNTD như sau:

- Cung cấp thông tin đầy đủ, trung thực và rõ ràng: Doanh nghiệp phải đảm bảo cung cấp cho NTD đầy đủ thông tin chính xác, đầy đủ, rõ ràng về hàng hóa/dịch vụ như: nguồn gốc, thành phần, công dụng, cách sử dụng, hạn sử dụng, giá cả, điều kiện bảo hành...; không được quảng cáo sai sự thật, đưa thông tin gây nhầm lẫn cho NTD về chất lượng, tính năng hoặc giá trị thực của hàng hoá/dịch vụ.

- Đảm bảo chất lượng và an toàn hàng hóa, dịch vụ: Doanh nghiệp có nghĩa vụ tuân thủ các tiêu chuẩn kỹ thuật, quy chuẩn chất lượng, an toàn về sản phẩm, dịch vụ theo quy định của pháp luật; chủ động thu hồi sản phẩm khi phát hiện hàng hóa/dịch vụ không đảm bảo an toàn, có nguy cơ gây hại đến sức khỏe, tính mạng của NTD.

- Thực hiện các nghĩa vụ pháp lý đối với NTD: Không được sử dụng các điều khoản bất lợi, không công bằng, mang tính áp đặt trong hợp đồng giao kết với NTD; phải thực hiện đầy đủ nghĩa vụ bảo hành, đổi trả sản phẩm khi có lỗi hoặc hư hỏng theo cam kết và theo quy định pháp luật.

- Thiết lập cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại: Doanh nghiệp cần xây dựng quy trình tiếp nhận, xử lý nhanh chóng và thỏa đáng các khiếu nại, phản ánh của NTD; phối hợp chặt chẽ với các cơ quan chức năng và tổ chức xã hội trong quá trình giải quyết tranh chấp với NTD.

- Kinh doanh có đạo đức và thực hiện trách nhiệm xã hội: Doanh nghiệp cần tuân thủ các chuẩn mực đạo đức trong kinh doanh, không vì lợi ích trước mắt mà vi phạm quyền lợi NTD hoặc gây tác động xấu đến cộng đồng, môi trường; thực hành trách nhiệm xã hội (CSR), thúc đẩy tiêu dùng bền vững, đóng góp vào sự phát triển chung của xã hội.

2.1.3.3. Trách nhiệm của các tổ chức xã hội

Các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ NTD (Hội BVNTD, Hội liên hiệp phụ nữ, Hội người cao tuổi, Hội bảo vệ quyền trẻ em...) có chức năng nhiệm vụ thay mặt cho những NTD cá lẻ để thực hiện các mục đích, hoạt động tham gia bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của NTD; đóng vai trò trung gian giữa NTD và doanh

ngiệp, bảo vệ quyền lợi chính đáng của NTD, đồng thời thúc đẩy sự phát triển của thị trường theo hướng công bằng và bền vững.

Trách nhiệm của các tổ chức xã hội trong BVQLNTD như sau:

- *Tham gia xây dựng chính sách, pháp luật BVQLNTD*: Tham gia vào quá trình xây dựng, góp ý và phản biện chính sách, luật pháp BVQLNTD; góp ý xây dựng kế hoạch, chương trình, dự án, đề án về BVQLNTD; đưa ra những gợi ý về quy định BVQLNTD cần bổ sung vào hệ thống chính sách, pháp luật hiện hành để hoàn thiện chính sách BVQLNTD nhằm bảo vệ tốt hơn quyền và lợi ích hợp pháp của NTD.

- *Tuyên truyền, giáo dục nâng cao nhận thức của NTD*: Tổ chức các hoạt động tuyên truyền, giáo dục để nâng cao nhận thức của NTD về quyền và nghĩa vụ của họ; phổ biến thông tin về quy định pháp luật liên quan đến BVQLNTD; hướng dẫn NTD cách nhận biết hàng giả, hàng kém chất lượng. Điều này giúp NTD hiểu rõ hơn về các quyền lợi và có thể bảo vệ quyền lợi của mình trước các hành vi xâm phạm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ;

- *Giám sát và phản ánh các vấn đề liên quan đến tiêu dùng*: Giám sát các hoạt động sản xuất, kinh doanh, cung cấp dịch vụ, phát hiện và phản ánh các hành vi vi phạm quyền lợi NTD như quảng cáo sai sự thật, hàng hóa kém chất lượng; cung cấp các thông tin về sản phẩm, dịch vụ không đạt chất lượng, gian lận thương mại, hay các hành vi lừa dối NTD đến cơ quan chức năng hoặc công chúng; phản ánh kiến nghị của NTD.

- *Giám sát thị trường và cảnh báo rủi ro*: Theo dõi, giám sát thị trường để phát hiện các hành vi vi phạm quyền lợi NTD như cung cấp hàng giả, hàng kém chất lượng, quảng cáo sai sự thật, cảnh báo nguy cơ gây mất an toàn...; khảo sát chất lượng sản phẩm, kịp thời công bố rộng rãi các cảnh báo rủi ro về hàng hóa, dịch vụ nguy hiểm cho NTD và cộng đồng.

- *Tham gia BVQLNTD khi xảy ra xung đột lợi ích, giải quyết tranh chấp*: Tư vấn pháp lý, hướng dẫn NTD cách thức khiếu nại, tố cáo khi quyền lợi bị xâm phạm; hỗ trợ NTD thu thập chứng cứ, thực hiện các thủ tục khiếu nại, hòa giải hoặc khởi kiện khi cần thiết; tham gia hỗ trợ thương lượng, hòa giải tranh chấp giữa NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh theo quy định của pháp luật khi có yêu cầu nhằm giúp các bên giải quyết tranh chấp ngoài tòa án; trong một số trường hợp, tổ chức xã hội có thể đại diện NTD khởi kiện hoặc tự mình khởi kiện để bảo vệ quyền lợi chính đáng cho NTD...

- *Hợp tác, phối hợp với các cơ quan, tổ chức và doanh nghiệp:* Hợp tác với các cơ quan, tổ chức BVNTD trong và ngoài nước để giải quyết các vụ việc vi phạm quyền lợi NTD, trao đổi kinh nghiệm nhằm nâng cao hiệu quả BVQLNTD; phối hợp với các cơ quan chức năng và doanh nghiệp để giải quyết các vụ việc vi phạm quyền lợi NTD hoặc các vấn đề phát sinh trên thị trường nhằm bảo vệ NTD; phối hợp với các doanh nghiệp để tạo ra môi trường kinh doanh lành mạnh, khuyến khích sản xuất và cung cấp hàng hóa, dịch vụ đạt chất lượng.

2.1.3.4. Trách nhiệm của người tiêu dùng

NTD (người tiêu thụ cuối cùng) là người trực tiếp có quyền được bảo vệ bởi chính sách, pháp luật, người có nghĩa vụ thực hiện các thỏa thuận đã được giao kết trong các hợp đồng mua - bán với người bán (doanh nghiệp) và các điều khoản quy định có liên quan đến hoạt động mua - bán, tiêu dùng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho sinh hoạt hàng ngày theo quy định của chính sách pháp luật. Dưới đây là một số trách nhiệm của NTD trong việc bảo vệ quyền lợi của mình:

- *Chấp hành các quy định của chính sách, pháp luật BVQLNTD:* NTD, đối tượng thụ hưởng của chính sách BVQLNTD, phải chấp hành nghiêm các quy định của chính sách, pháp luật BVQLNTD, thực hiện các quyền và nghĩa vụ của mình; tôn trọng các quy định pháp luật và chuẩn mực đạo đức trong giao dịch và tiêu dùng hàng hóa, dịch vụ, không gây thiệt hại cho doanh nghiệp hoặc các chủ thể khác theo quy định của pháp luật.

- *Tự mình bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp khi mua sắm sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ và tiêu dùng các sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ đó:* (i) Tìm hiểu thông tin đầy đủ và chính xác về hàng hóa, dịch vụ (nguồn gốc, chất lượng, giá cả và các chính sách bảo hành, đổi trả...) giúp NTD có thể tránh bị lừa đảo hoặc mua phải sản phẩm kém chất lượng; chia sẻ thông tin và kinh nghiệm sử dụng sản phẩm, dịch vụ mà mình đã sử dụng với cộng đồng nhằm giúp những NTD khác có được thông tin hữu ích và tránh những rủi ro không đáng có; (ii) Tiêu dùng có ý thức, tiêu dùng hàng hóa và dịch vụ một cách hợp lý, cân nhắc giữa nhu cầu cá nhân và lợi ích chung của cộng đồng, góp phần bảo vệ môi trường và phát triển bền vững; (iii) Nghiên cứu kỹ các điều khoản của hợp đồng, điều kiện, quyền và nghĩa vụ của mình trước khi giao kết hợp đồng hoặc sử dụng dịch vụ nhằm tránh những rủi ro pháp lý hoặc tranh chấp sau này.

- *Là NTD thông minh có trách nhiệm:* (i) Hành động để bảo vệ quyền lợi của mình và cộng đồng, không mua, không sử dụng và tẩy chay những hàng hóa không đảm bảo chất lượng, vệ sinh an toàn thực phẩm, an toàn cho người sử dụng

và thân thiện với môi trường; (ii) Tích cực tham gia vào các hoạt động BVQLNTD, góp phần xây dựng môi trường kinh doanh công bằng và minh bạch; (iii) Yêu cầu bảo vệ quyền lợi hợp pháp, khi thấy quyền lợi của mình bị xâm phạm, yêu cầu các nhà cung cấp sản phẩm, dịch vụ giải quyết khiếu nại và bảo vệ quyền lợi hợp pháp của mình theo đúng quy định của pháp luật; (iv) Khiếu kiện lên tòa án, chủ động bảo vệ quyền lợi của mình trong trường hợp doanh nghiệp không giải quyết khiếu nại, hoặc giải quyết khiếu nại chưa thỏa đáng, hoặc bồi thường chưa thích đáng với những thiệt hại do sử dụng hàng hóa không đúng cam kết; (v) Cảnh báo và phản ánh hành vi vi phạm pháp luật, có trách nhiệm thông báo, khiếu nại, tố cáo các hành vi vi phạm quyền lợi NTD hoặc phát hiện các sản phẩm, dịch vụ có nguy cơ gây hại cho sức khỏe, an toàn của cộng đồng; (vi) Phản ánh các hành vi gian lận, lừa đảo, hoặc vi phạm quy định BVQLNTD để giúp các cơ quan chức năng xử lý kịp thời, tránh ảnh hưởng đến cộng đồng; (vii) Đưa ra ý kiến phản ánh đối với chính sách của nhà nước và chính quyền địa phương, các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa về giá cả, chất lượng hàng hóa, phong cách phục vụ, phương thức giao dịch...

2.2. CHÍNH SÁCH BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

2.2.1. Khái niệm, công cụ và yếu tố tác động đến chính sách

2.2.1.1. *Khái niệm về chính sách*

Chính sách là sản phẩm của quá trình ra quyết định lựa chọn các vấn đề, mục tiêu và giải pháp để giải quyết. Chính sách có thể giải quyết một vấn đề bức xúc, một vấn đề mới trong thực tiễn hoặc sáng tạo ra một khung khổ để dẫn dắt, khuyến khích các nỗ lực phát triển của xã hội hoặc để phòng ngừa một vấn đề bức xúc, một vấn đề có thể phát sinh trong tương lai.

Chính sách giải quyết cả vấn đề trước mắt và vấn đề mang tính lâu dài trong quá trình phát triển kinh tế - xã hội. Chính sách có những công cụ mang tính khoa học để tạo ra sự chính xác trong hoạch định chính sách, để chính sách phù hợp với thực tế, tăng tính khả thi trong quá trình thực hiện.

Có nhiều khái niệm về chính sách, cho đến nay vẫn chưa có khái niệm thống nhất.

“Chính sách là những cách thức tác động của nhà nước vào các lĩnh vực của đời sống xã hội để đạt được mục tiêu định hướng. Chính sách điều chỉnh những quan hệ ít mang tính ổn định, mềm dẻo, linh động. Chính sách có tác động nhanh và kịp thời, mạnh mẽ, toàn diện đến cả nhận thức, thái độ và hành vi của các chủ thể bị tác động”. Mỗi quan hệ giữa chính sách và pháp luật: Chính sách

bao giờ cũng đi trước pháp luật, mang tính định hướng và là nền tảng để xây dựng pháp luật; chính sách có tính ổn định tương đối để pháp luật có điều kiện đi vào thực tế cuộc sống; chính sách là một trong các nguồn tạo ra những thể chế pháp luật mới (thông thường, sau khi nhà nước ban hành chính sách mới trên cơ sở định hướng chính sách của Đảng, chính sách này được thực thi thông qua việc cụ thể hoá thành các quy phạm pháp luật, tức là xây dựng luật mới, hoặc sửa đổi luật) (Hà Thị Thanh Vân, 2005).

“Chính sách là đường lối cụ thể của một chính đảng hoặc một chủ thể quyền lực về một lĩnh vực nhất định cùng các biện pháp, kế hoạch thực hiện đường lối ấy”. Cấu trúc của chính sách bao gồm: đường lối cụ thể (nhằm thực hiện đường lối chung), biện pháp, kế hoạch thực hiện. Chủ thể ban hành chính sách là: quốc hội, chính phủ, cơ quan QLNN, doanh nghiệp... (Phan Thế Thắng, 2023).

“Chính sách là hệ thống các chủ trương, nguyên tắc, quy định, công cụ và biện pháp thích hợp của nhà nước để điều chỉnh các hoạt động của quốc gia trong những thời kỳ nhất định nhằm đạt được các mục tiêu đã đề ra trong chiến lược phát triển”. Những mục tiêu này bao gồm sự phát triển toàn diện trên các lĩnh vực kinh tế - văn hóa - xã hội - môi trường (Trần Hoàng Long, 2012).

Theo nghiên cứu sinh, *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.*

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

Cùng với tiến trình toàn cầu hóa và tự do hóa thương mại, sự phát triển mạnh của khoa học công nghệ đã tạo ra nhiều sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, xuất hiện các hình thức kinh doanh mới tạo ra nhiều cơ hội mua sắm, lựa chọn cho NTD. Mặt khác, làm phát sinh nhiều hành vi vi phạm chính sách pháp luật của các tổ chức, cá nhân kinh doanh xâm phạm đến quyền lợi chính đáng của NTD.

Theo nguyên tắc chung của kinh tế thị trường hiện đại, khi tham gia vào thị trường: (i) Mỗi người đều có lợi ích riêng, mỗi người phải tự chịu trách nhiệm cá nhân về quyết định của mình, chịu trách nhiệm về quyết định bán (doanh nghiệp) hay quyết định mua (NTD) với tác động của nó đến lợi ích của mình; (ii) Tham gia vào một thương vụ mua - bán cụ thể, mỗi bên đều bình đẳng trước pháp luật, không thiên vị ai, nghĩa là pháp luật sẽ bảo vệ quyền lợi hợp pháp cho người bán (doanh nghiệp) cũng như sẽ bảo vệ quyền lợi hợp pháp cho người mua (NTD); (iii) Các biện pháp bảo vệ theo nguyên tắc đảm bảo hài hòa lợi ích cả hai bên một cách toàn diện, chủ động, được tính toán trước (phòng ngừa xung đột lợi ích) hay các biện

pháp được bổ sung, hoàn thiện, cũng như các biện pháp xử lý trực tiếp, cụ thể khi có xung đột lợi ích thực tế thông qua hệ thống chính sách, pháp luật quy định..., tổ chức thực hiện, giám sát, kiểm tra, điều chỉnh... Trong đó, có các biện pháp bảo vệ quy định chung, yêu cầu bắt buộc đối với cả hai bên về quyền lợi, nghĩa vụ và trách nhiệm khi tham gia vào hoạt động mua - bán hàng hóa, dịch vụ để đảm bảo hoạt động của bên này không gây ra thiệt hại cho quyền lợi chính đáng của bên kia và tất cả các bên liên quan khác. Đồng thời, cũng có các biện pháp bảo vệ riêng cho mỗi bên phù hợp với quan điểm, mục tiêu và có tính đến đặc điểm, vị thế, phương thức tham gia, khả năng tác động đến xung đột lợi ích giữa hai bên cũng như khả năng tự bảo vệ lợi ích của mình khi tham gia hoạt động mua - bán và tiêu dùng.

BVNTD/BVQLNTD đảm bảo sức khỏe, an toàn cho NTD; giúp xây dựng môi trường tiêu dùng an toàn, minh bạch; thúc đẩy sự phát triển bền vững của doanh nghiệp thông qua cạnh tranh lành mạnh; đảm bảo sự cân bằng giữa quyền lợi của NTD và lợi ích của doanh nghiệp; giúp nền kinh tế phát triển bền vững, phù hợp với xu hướng hội nhập quốc tế. Để BVNTD/BVQLNTD, hầu hết các quốc gia trên thế giới đều ban hành và thực thi chính sách BVNTD/BVQLNTD. Trong chính sách BVNTD/BVQLNTD có các biện pháp, quy định BVQLNTD đảm bảo hài hòa lợi ích cả hai bên doanh nghiệp và NTD, bao gồm cả biện pháp chung và biện pháp riêng đối với doanh nghiệp, NTD.

Có thể hiểu, *Chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là hệ thống các chủ trương, nguyên tắc, quy định, công cụ và biện pháp thích hợp mà nhà nước áp dụng để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trước những hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng của các tổ chức, cá nhân kinh doanh.*

Một khía cạnh cần đặc biệt quan tâm khi xây dựng chính sách, pháp luật BVQLNTD là trong khi nhấn mạnh khía cạnh được bảo vệ thì cũng phải nhấn mạnh khía cạnh “tự bảo vệ” của NTD. Nghĩa là, NTD phải có trách nhiệm chủ động tự bảo vệ quyền lợi chính đáng của mình, không chờ đợi sự can thiệp bảo vệ từ phía nhà nước hay “lòng tốt”, “đạo đức kinh doanh” hay “trách nhiệm xã hội” của bên bán (doanh nghiệp). Chính sách BVQLNTD cần nhấn mạnh trách nhiệm tự bảo vệ quyền lợi của NTD một cách toàn diện ngay từ trước, trong, sau khi mua và sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ. NTD không dồn hết trách nhiệm và đổ lỗi cho nhà nước, doanh nghiệp (bên cung cấp hàng hóa, dịch vụ) khi có xung đột và thiệt hại lợi ích của mình. Do vậy, chính sách BVQLNTD phải có quy định về quyền lợi và nghĩa vụ của NTD, yêu cầu NTD thực hiện nghĩa vụ của mình, nhưng cũng khuyến khích NTD trở thành “NTD thông minh và có trách

nhệm”. Trong một xã hội và thị trường văn minh, tự bảo vệ quyền lợi của mình một cách có ý thức và trách nhiệm chính là giải pháp hữu hiệu nhất, tốt nhất để BVQLNTD.

Nội dung của chính sách BVQLNTD, bao gồm: (i) Chủ trương về BVQLNTD, được quy định trong các Nghị quyết; (ii) Các nguyên tắc BVQLNTD như công bằng, minh bạch; (iii) Các quy định về BVQLNTD, được quy định trong Bộ luật Dân sự, Luật Bảo vệ Quyền lợi người tiêu dùng và các pháp luật chuyên ngành có liên quan, Nghị định và Thông tư hướng dẫn; (iv) Công cụ và biện pháp BVQLNTD như biện pháp quản lý kinh tế, biện pháp thuế và tín dụng ưu đãi...

Mối quan hệ giữa chính sách BVNTD/BVQLNTD và pháp luật BVNTD/BVQLNTD: Chính sách BVNTD/BVQLNTD mang tính định hướng và là nền tảng để xây dựng pháp luật BVNTD/BVQLNTD; chính sách BVNTD/BVQLNTD có tính ổn định tương đối để pháp luật BVNTD/BVQLNTD có điều kiện đi vào thực tế cuộc sống; chính sách BVNTD/BVQLNTD là một trong các nguồn tạo ra thể chế pháp luật mới (sau khi chính sách BVNTD/BVQLNTD được ban hành, trên cơ sở định hướng chính sách của Chính phủ, chính sách BVNTD/BVQLNTD được thực thi thông qua việc cụ thể hoá thành các quy phạm pháp luật) (Hà Thị Thanh Vân, 2005).

Sau khi ban hành chính sách BVNTD/BVQLNTD, các quốc gia đều tiến hành xây dựng Luật BVNTD/BVQLNTD (đối với những quốc gia chưa có Luật BVNTD/BVQLNTD muốn xây dựng một bộ luật riêng về BVNTD/BVQLNTD), sửa đổi Luật Dân sự (đối với những quốc gia không muốn xây dựng một bộ luật riêng về BVNTD/BVQLNTD) và sửa đổi các luật liên quan như Luật An toàn vệ sinh thực phẩm, Luật Quản lý chất lượng sản phẩm, hàng hóa... Chính sách BVNTD/BVQLNTD được thực thi thông qua việc cụ thể hoá thành các quy phạm pháp luật trong Luật BVNTD/BVQLNTD, Bộ luật Dân sự, Luật An toàn vệ sinh thực phẩm... Các nước như Pháp, Thụy Sĩ, Tây Ban Nha, Nhật Bản, Hàn Quốc, Úc... có Luật BVNTD, các nước khác như Hoa Kỳ, Đức, Áo... không có Luật BVNTD mà chỉ có các Luật về BVNTD (Luật Chất lượng sản phẩm hàng hóa, Luật An toàn thực phẩm, Luật Thương mại... có quy định về BVNTD).

Khi thiết kế các thiết chế, quy định cụ thể, chính sách BVQLNTD cần quan tâm đến các khía cạnh sau:

- Tiềm lực kinh tế, sức mạnh quan hệ xã hội của đại đa số NTD là rất nhỏ bé. Mỗi cá nhân NTD riêng lẻ sẽ rất yếu thế trước sức mạnh áp đảo của người bán (doanh nghiệp) khi có tranh chấp về xung đột lợi ích. Đứng riêng lẻ, NTD có nguy

cơ bị thiệt hại về lợi ích rất cao nên cần có giải pháp để bảo vệ quyền lợi thỏa đáng của NTD;

- Quyết định mua sắm của NTD phụ thuộc vào thông tin về sản phẩm, người bán, thị trường... NTD cần có thông tin đúng, chính xác, đủ, toàn diện để ra quyết định. Tuy nhiên, thường NTD ra quyết định mua sắm trong tình trạng thiếu thông tin hoặc thông tin không chính xác. Có nhiều nguyên nhân, có nguyên nhân thuộc về người bán, có nguyên nhân thuộc về NTD như chưa quan tâm, dành ít thời gian tìm hiểu thông tin, thiếu thông tin đáng tin cậy, minh bạch rõ ràng. Việc tìm kiếm khó khăn đòi hỏi chi phí về thời gian, công sức và tiền bạc lớn... Do vậy, một trong các giải pháp mang tính cơ sở để BVQLNTD là giải pháp về thông tin phục vụ việc ra quyết định mua sắm của NTD.

Chính sách BVNTD/BVQLNTD phải có các nguyên tắc, quy định BVNTD, đặc biệt là bảo vệ NTD dễ bị tổn thương và nghiêm cấm các hành vi của người bán lừa dối hoặc đưa thông tin gây hiểu lầm cho NTD... Chính sách BVNTD/BVQLNTD được ban hành và thực thi sẽ là công cụ pháp lý quan trọng giúp ngăn ngừa, hạn chế và xử lý nghiêm các hành vi vi phạm quyền lợi NTD. Trong giao dịch với các doanh nghiệp, NTD thường ở vị trí yếu thế, thường phải chịu thiệt thòi. Khi phát hiện quyền lợi của mình bị xâm phạm, NTD thường e ngại, bỏ qua hoặc không biết phải cách tự bảo vệ quyền lợi của mình. Chính sách BVNTD/BVQLNTD điều chỉnh các quan hệ phát sinh giữa tổ chức cá nhân kinh doanh và NTD, điều chỉnh các hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp theo hướng BVNTD/BVQLNTD, hướng dẫn hỗ trợ NTD trong việc bảo vệ quyền lợi chính đáng của mình.

2.2.1.3. Công cụ chính sách

Công cụ chính sách là các biện pháp được sử dụng nhằm đạt được các mục tiêu chính sách (Nguyễn Phương Anh, 2020). Do vậy, công cụ chính sách BVQLNTD là các biện pháp được sử dụng nhằm đạt được các mục tiêu của chính sách BVQLNTD.

Chính sách BVQLNTD gồm nhiều công cụ nhằm đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của NTD. Dưới đây là các công cụ của chính sách BVQLNTD:

- Các biện pháp quản lý kinh tế: Quy định về điều kiện kinh doanh, vệ sinh an toàn thực phẩm...; kiểm soát giá như áp trần giá, quy định mức giá tối đa đối với một số mặt hàng thiết yếu để tránh tình trạng tăng giá đột biến; quỹ bình ổn giá là một quỹ tài chính do nhà nước quản lý nhằm can thiệp vào thị trường khi giá cả biến động mạnh (Quỹ bình ổn giá xăng dầu...).

- Các biện pháp về thuế, tín dụng ưu đãi: Đánh thuế để tác động đến hành vi kinh doanh, tiêu dùng; giảm thuế VAT, thuế nhập khẩu đối với một số hàng hóa thiết yếu để giảm giá thành cho NTD; hỗ trợ vay vốn ưu đãi, cho doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh hàng thiết yếu vay vốn với lãi suất thấp để giảm giá thành sản phẩm.

- Các biện pháp về trợ cấp/trợ giá/bảo lãnh: (i) Nhà nước trợ cấp, gồm trợ cấp tiền mặt cho NTD thuộc nhóm đối tượng dễ bị tổn thương như hộ nghèo, người thất nghiệp, học sinh, sinh viên và trợ cấp theo đối tượng như giảm giá hoặc miễn phí các dịch vụ thiết yếu như y tế, giáo dục, điện nước cho các nhóm ưu tiên; (ii) Nhà nước trợ giá hàng hoá như bình ổn giá (can thiệp để giữ giá một số mặt hàng thiết yếu như xăng dầu, lương thực, thuốc chữa bệnh, điện, nước...), hỗ trợ doanh nghiệp thông qua việc trợ giá đầu vào (như nguyên liệu sản xuất, vận chuyển) để doanh nghiệp có thể bán hàng hóa thiết yếu với giá thấp hơn cho NTD trong nước; (iii) Thực hiện các chương trình trợ giá đặc biệt như Chương trình hỗ trợ giá nông sản (nhà nước mua tạm trữ nông sản hoặc trợ giá đầu vào như phân bón, giống cây trồng, vật nuôi)...; (iv) Bảo lãnh vốn vay cho dự án đầu tư.

- Các biện pháp mang tính hỗ trợ nhằm đạt mục tiêu của chính sách: (i) Hỗ trợ về thông tin và nâng cao nhận thức (giáo dục và truyền thông, minh bạch thông tin hàng hóa/dịch vụ, cảnh báo NTD); (ii) Hỗ trợ về kinh tế và tài chính (trợ cấp/trợ giá hàng hóa thiết yếu, hỗ trợ doanh nghiệp tuân thủ quy định, bồi thường và bảo hiểm tiêu dùng); (iii) Hỗ trợ về công nghệ và giám sát thị trường (ứng dụng công nghệ trong BVQLNTD, tăng cường kiểm tra, kiểm soát thị trường); (iv) Hỗ trợ giải quyết tranh chấp và khiếu nại (cơ chế giải quyết khiếu nại hiệu quả, hỗ trợ pháp lý khi khởi kiện).

- Các biện pháp truyền thông, quản lý và phát triển công nghệ thông tin: Thông tin tuyên truyền, cung cấp thông tin cho NTD, khuyến khích NTD tìm hiểu thông tin về chính sách, pháp luật BVQLNTD.

- Các biện pháp hành chính: Phạt tiền, thu hồi giấy phép kinh doanh...

- Các hành động trực tiếp của chính phủ: Cung cấp hàng hoá, dịch vụ thông qua doanh nghiệp nhà nước hay đơn vị sự nghiệp.

Các biện pháp nhằm BVNTD khỏi các rủi ro về sức khỏe, an toàn, gian lận thương mại, bảo vệ quyền lợi kinh tế và thông tin cá nhân.

2.2.1.3. Yếu tố tác động đến chính sách

Chính sách BVQLNTD chịu ảnh hưởng từ nhiều yếu tố khác nhau. Các yếu tố tác động đến chính sách BVQLNTD được chia thành 5 nhóm sau:

(1) Kinh tế

- Phát triển kinh tế: Nền kinh tế càng phát triển thì nhu cầu BVQLNTD càng cao, đòi hỏi chính sách BVQLNTD phải đầy đủ và chặt chẽ hơn, nhà nước cũng có đủ nguồn lực để xây dựng và thực thi chính sách BVQLNTD hiệu quả.

- Cạnh tranh trên thị trường: Mức độ cạnh tranh trên thị trường càng lớn, doanh nghiệp càng phải chú trọng đến chất lượng sản phẩm, dịch vụ và quyền lợi NTD để giữ uy tín, từ đó chính sách BVQLNTD cũng dễ đi vào thực tiễn.

- Thu nhập và sức mua của NTD: Khi thu nhập và mức sống của NTD tăng, sức mua của NTD tăng lên, họ có xu hướng quan tâm nhiều hơn đến chất lượng, an toàn sản phẩm, từ đó đặt ra yêu cầu xây dựng, thực thi và hoàn thiện chính sách BVQLNTD.

(2) Xã hội

- Nhận thức và trình độ của NTD: Khi NTD có trình độ học vấn cao, có hiểu biết và kiến thức tốt hơn về quyền và nghĩa vụ của mình, nhu cầu về bảo vệ quyền lợi sẽ tăng lên, thúc đẩy sự hoàn thiện chính sách BVQLNTD.

- Văn hóa tiêu dùng: Tập quán tiêu dùng, thói quen mua sắm và thái độ tiêu dùng ảnh hưởng đến việc xây dựng và hoàn thiện chính sách BVQLNTD.

- Sự phát triển của các tổ chức tham gia bảo vệ NTD: Các tổ chức xã hội, hội BVNTD, các tổ chức phi chính phủ... hoạt động mạnh mẽ có thể tạo áp lực và đóng góp ý kiến để hoàn thiện chính sách BVQLNTD.

(3) Pháp lý

- Khung pháp lý hiện hành: Chính sách, pháp luật BVQLNTD phải phù hợp và đồng bộ với hệ thống pháp luật quốc gia như Bộ luật Dân sự, Luật Thương mại, Luật Cạnh tranh, Luật Chất lượng sản phẩm hàng hóa, Luật kinh doanh bất động sản, Luật nhà ở, Luật điện lực, Luật viễn thông... Khi chính sách, pháp luật BVQLNTD chưa phù hợp và đồng bộ với hệ thống pháp luật hiện hành phải hoàn thiện chính sách để chính sách đầy đủ, đồng bộ và minh bạch với các chính sách liên quan đến quyền lợi NTD (chính sách về chất lượng sản phẩm, an toàn thực phẩm, bảo vệ môi trường...) nhằm nâng cao hiệu quả của chính sách.

- Bộ máy thực thi chính sách pháp luật: Bộ máy thực thi chính sách pháp luật mạnh hay yếu sẽ quyết định hiệu quả của chính sách BVQLNTD, ảnh hưởng đến tính nghiêm minh và khả năng bảo vệ thực tế cho NTD. Việc tổ chức thực thi chính sách, pháp luật BVQLNTD không tốt sẽ không đạt được hiệu quả như mong muốn.

(4) Công nghệ

- Sự phát triển của công nghệ thông tin: Sự phát triển của công nghệ thông tin, đặc biệt là internet, TMĐT, mạng xã hội giúp NTD có thể dễ dàng tiếp cận

thông tin và phản ánh những hành vi xâm phạm quyền lợi của họ, từ đó có nhu cầu cao hơn về minh bạch và bảo vệ quyền lợi.

- Công nghệ sản xuất và kiểm định chất lượng: Công nghệ sản xuất và kiểm định chất lượng hiện đại giúp nâng cao chất lượng, an toàn sản phẩm và việc kiểm soát chất lượng, nguồn gốc sản phẩm tốt hơn, qua đó tác động đến việc xây dựng các tiêu chuẩn và hoàn thiện chính sách BVQLNTD phù hợp.

(5) Quốc tế

- Hội nhập kinh tế quốc tế: Gia nhập các tổ chức quốc tế (WTO, APEC...) và tham gia các FTA, thực hiện các cam kết quốc tế về BVQLNTD buộc các nước phải hoàn thiện chính sách BVQLNTD để phù hợp với thông lệ quốc tế.

- Áp lực từ các tổ chức quốc tế: Các tổ chức quốc tế như WTO, OECD, UNCTAD... hay các tổ chức BVNTD quốc tế thường đưa ra các khuyến nghị hoặc yêu cầu về BVNTD/BVQLNTD, tác động đến việc hoàn thiện chính sách BVNTD/BVQLNTD ở từng quốc gia.

2.2.2. Quy trình chính sách

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

(1) Xây dựng chương trình xây dựng văn bản chính sách

Xây dựng chương trình xây dựng văn bản chính sách BVQLNTD là quá trình trong đó cơ quan nhà nước có thẩm quyền chuẩn bị đề xuất xây dựng văn bản chính sách và đưa đề xuất vào chương trình xây dựng văn bản chính sách.

Lập chương trình xây dựng văn bản chính sách BVQLNTD bao gồm: Soạn thảo các đề xuất phương án chính sách; kiểm tra đề xuất; xem xét, phê duyệt chương trình xây dựng văn bản chính sách. Nội dung quan trọng nhất quyết định chất lượng chính sách là xây dựng chính sách, bao gồm các nội dung như xác định vấn đề, thiết lập mục tiêu chính sách, dự báo tác động của chính sách, phân tích chi phí - hiệu quả, đề xuất các phương án chính sách và giải pháp thực hiện.

Kết quả của bước này là chuẩn bị một đề xuất xây dựng văn bản chính sách và một báo cáo đánh giá tác động chính sách BVQLNTD được đề xuất, tại sao phải ban hành văn bản chính sách, chọn lọc và quyết định có đưa đề xuất này vào chương trình xây dựng văn bản chính sách hay không?

(2) Chuẩn bị các văn bản dự thảo chính sách

Chuẩn bị văn bản dự thảo chính sách BVQLNTD là quá trình người soạn thảo sử dụng các phương pháp, kỹ thuật và công cụ, chủ yếu là ngôn ngữ, để thể hiện nội dung chính sách dưới dạng văn bản hợp pháp.

Cơ quan, tổ chức chịu trách nhiệm soạn thảo văn bản chính sách BVQLNTD tiến hành các bước xây dựng đề cương, dự thảo văn bản chính sách. Quá trình xây dựng dự thảo văn bản chính sách BVQLNTD diễn ra đa dạng và tuân theo một quy trình cụ thể bao gồm các bước chính sau: Thành lập Ban soạn thảo; biên soạn văn bản chính sách; tổ chức lấy ý kiến về dự thảo văn bản chính sách; thẩm định dự thảo văn bản chính sách; rà soát, hoàn thiện dự thảo và trình cơ quan cấp trên thông qua dự thảo văn bản chính sách.

(3) Ban hành và công bố văn bản chính sách

Ban hành văn bản chính sách BVQLNTD là quá trình các cơ quan nhà nước có thẩm quyền thảo luận về nội dung của dự thảo văn bản chính sách, biểu quyết thông qua và cuối cùng là ký văn bản chính sách.

Việc ban hành và công bố văn bản chính sách BVQLNTD phụ thuộc vào thẩm quyền của cơ quan ban hành văn bản chính sách, bao gồm các bước chính: Trình dự thảo văn bản chính sách; thẩm định hoặc chỉnh sửa dự thảo văn bản chính sách; xem xét, thông qua dự thảo văn bản chính sách; ký quyết định ban hành văn bản chính sách; công bố (Phạm Thị Ngọc Ánh, 2023).

Để xây dựng chính sách BVQLNTD có chất lượng tốt, những người tham gia hoạch định chính sách phải thực hiện phân tích chính sách: (1) Xác định các vấn đề chính sách; (2) Thiết lập các mục tiêu; (3) Thiết kế giải pháp chính sách; (4) Đánh giá tác động chính sách; và (5) Tham vấn các bên liên quan về chính sách đề xuất. Vì vậy, các nhà hoạch định chính sách BVQLNTD phải thực hiện các nhiệm vụ: rà soát việc thi hành Luật BVQLNTD hoặc đánh giá các văn bản quy phạm pháp luật hiện có liên quan đến đề xuất xây dựng văn bản chính sách; kiểm tra, đánh giá hiện trạng các quan hệ xã hội gắn với đề xuất xây dựng văn bản chính sách; tiến hành nghiên cứu các chủ đề liên quan để hỗ trợ xây dựng văn bản chính sách; nghiên cứu các thông tin, tài liệu liên quan và các thỏa thuận quốc tế mà Việt Nam đã ký kết; xây dựng nội dung chính sách; đánh giá tác động của chính sách; lấy ý kiến của các cơ quan, tổ chức có liên quan về những vấn đề chịu sự tác động trực tiếp của quy định, chính sách; đăng tải báo cáo giải trình, tiếp thu văn bản trên cổng thông tin điện tử của cơ quan, tổ chức đề nghị xây dựng văn bản chính sách...

Từ các nhiệm vụ nêu trên, có thể thấy, chức năng chính của hoạch định chính sách BVQLNTD là thu thập, xử lý và phân tích thông tin để định hình nội dung của chính sách và tạo cơ sở (l luận cứ) cho việc cơ quan nhà nước có thẩm quyền lựa chọn chính sách.

2.2.2.2. *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 3 nội dung:

(1) Xây dựng và ban hành văn bản chương trình thực thi chính sách

Chính sách BVQLNTD cũng giống như các chính sách công khác thường mang tính định hướng về mục tiêu và giải pháp giải quyết vấn đề. Do đó, để đưa chính sách vào thực tiễn, các cơ quan chức năng thực thi chính sách căn cứ vào thẩm quyền mà ban hành các văn bản chương trình để cụ thể hóa mục tiêu và giải pháp cho từng giai đoạn, địa bàn cụ thể (Kiều Huỳnh Anh, Hồ Việt Hạnh, 2022). Để thực hiện nhiệm vụ này, cơ quan thực thi chính sách cần tiến hành các hoạt động sau:

- Nghiên cứu nội dung chính sách để xác định những văn bản chương trình cần phải được ban hành hoặc phê duyệt.
- Xây dựng kế hoạch soạn thảo và ban hành các văn bản thực thi chính sách; xây dựng kế hoạch, lập và phê duyệt các chương trình thực thi chính sách.
- Tổ chức triển khai thực hiện các kế hoạch nêu trên để bảo đảm ban hành được các văn bản chương trình có chất lượng, hợp pháp, đúng thời hạn, tiết kiệm và hiệu quả.

(2) Tổ chức thực thi các văn bản chương trình thực thi chính sách và kiểm soát

Sau khi các văn bản chương trình được ban hành và phê duyệt, các cơ quan thực thi được giao trách nhiệm tổ chức thi hành văn bản và triển khai thực hiện chương trình, đề án. Nội dung tổ chức thi hành văn bản chương trình, đề án cụ thể có khác nhau. Tuy nhiên, có thể khái quát thành các nội dung hoạt động theo 7 bước dưới đây:

Bước 1: Xây dựng kế hoạch tổ chức thực thi chính sách, thi hành văn bản chương trình, hoặc lập kế hoạch thực hiện chương trình, đề án. Ở bước này cần phải xây dựng kế hoạch tổ chức thực thi; kế hoạch tổ chức, điều hành; kế hoạch cung cấp nguồn lực để bảo đảm cơ sở vật chất, kinh phí, tổ chức bộ máy và nguồn nhân lực để triển khai thực thi chính sách, thi hành văn bản, thực hiện chương trình, đề án thực thi chính sách; kế hoạch thời gian triển khai thực thi; kế hoạch kiểm tra đôn đốc thực thi chính sách. Kết quả hướng tới của bước 1 là đề xuất

những mục tiêu cần đạt được khi thực thi chính sách; những biện pháp, cách thức, tiến độ để đạt được những mục tiêu đó.

Bước 2: Tuyên truyền, phổ biến nội dung chính sách, nội dung văn bản, chương trình thực thi chính sách. Thông qua các hình thức trực tuyến, trực tiếp hoặc trên những phương tiện thông tin đại chúng để tập huấn văn bản, bồi dưỡng những kiến thức và kỹ năng cần thiết khi triển khai chính sách, văn bản, chương trình thực thi chính sách. Bước này cần được thực hiện thường xuyên, liên tục để đối tượng tuyên truyền hiểu rõ mục đích, yêu cầu của chính sách; hiểu về tính đúng đắn của chính sách để tự giác thực hiện.

Bước 3: Phân công, phối hợp thực thi chính sách. Để việc tổ chức thực thi chính sách đạt hiệu quả cao, cần phải tiến hành phân công, phối hợp giữa các cơ quan thực thi, các ngành, các cấp chính quyền địa phương, các yếu tố tham gia thực thi chính sách và các quá trình ảnh hưởng đến thực hiện mục tiêu chính sách.

Bước 4: Theo dõi kiểm tra, đôn đốc việc thực thi chính sách. Tạo sự đồng tâm, hiệp lực của cả người tổ chức, người thực thi và môi trường của chính sách để chính sách được duy trì và phát huy tác dụng trong môi trường thực tế.

Bước 5: Điều chỉnh chính sách làm cho chính sách sát hơn với thực tế. Bước này cũng diễn ra thường xuyên trong tiến trình tổ chức thực thi chính sách, được thực hiện bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền; chỉ được điều chỉnh các biện pháp, cơ chế thực hiện mục tiêu, hoặc bổ sung, hoàn chỉnh mục tiêu theo yêu cầu thực tế; nếu điều chỉnh làm thay đổi mục tiêu, nghĩa là làm thay đổi chính sách coi như chính sách không tồn tại.

Bước sáu: Duy trì chính sách, mục đích làm cho chính sách tồn tại được và phát huy tác dụng trong môi trường thực tế. Nội dung cần làm của bước này là tạo sự đồng tâm hiệp lực của cả người tổ chức, người thực thi và môi trường tồn tại.

Bước 7: Đánh giá, tổng kết rút kinh nghiệm nhằm xác nhận kết quả tác động của chính sách đến đời sống kinh tế - xã hội cùng với việc đánh giá những chi phí nguồn lực cho việc thực thi chính sách. Tiến hành theo từng giai đoạn tuân theo những chương trình được đánh giá cụ thể khi kết thúc thực thi chính sách.

(3) Sơ kết, tổng kết thực thi chính sách

Định kỳ các cơ quan thực thi chính sách BVQLNTD tiến hành sơ kết, tổng kết kết quả thực thi. Việc sơ kết, tổng kết thực thi chính sách được tiến hành theo trình tự từ dưới lên trên các bước tổ chức thực thi chính sách.

Trước hết, các cơ quan, tổ chức được giao thi hành văn bản thực thi chính sách nào thì tiến hành sơ kết, tổng kết việc thi hành văn bản đó, và báo cáo lên cơ

quan, tổ chức cấp cao hơn. Các cơ quan, tổ chức được giao thực hiện các chương trình thì tiến hành đánh giá giữa kỳ và đánh giá kết thúc chương trình, dự án và báo cáo lên cơ quan, tổ chức cấp cao hơn. Trong báo cáo sơ kết, tổng kết và báo cáo đánh giá giữa kỳ, báo cáo đánh giá kết thúc cần thể hiện rõ quá trình triển khai thực hiện, những kết quả đạt được, hạn chế, nguyên nhân và đề xuất kiến nghị đối với cấp trên để xử lý những vướng mắc trong tổ chức thực hiện [1].

Tiếp theo, trên cơ sở các báo cáo sơ kết, tổng kết, báo cáo đánh giá giữa kỳ, báo cáo đánh giá kết thúc của các cơ quan, tổ chức thực thi chính sách cấp dưới, cơ quan, tổ chức thực thi chính sách cấp cao nhất tổng hợp thành báo cáo sơ kết, tổng kết thực thi chính sách BVQLNTD. Cơ quan, tổ chức chịu trách nhiệm thực thi chính sách cuối cùng báo cáo và giải trình về kết quả thực thi chính sách trước cơ quan hoạch định chính sách. Đồng thời, có thể kiến nghị với cơ quan hoạch định chính sách điều chỉnh, sửa đổi chính sách cho phù hợp với thực tiễn.

2.2.2.3. *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. Cơ quan thực thi chính sách thực hiện các nghiên cứu nhằm đánh giá kết quả thực thi chính sách và đánh giá khả năng cần thiết dẫn đến sự thay đổi chính sách.

Đánh giá chính sách BVQLNTD được hiểu là phương pháp tạo ra những thông tin đáng tin cậy, hợp lý và hợp thức về những thành tựu hay kết quả thực hiện của chính sách. Đánh giá chính sách BVQLNTD được tiến hành sau khi chính sách được thực thi một thời gian (đối với Luật khoảng 5 - 10 năm, đối với Quyết định khoảng 3 năm), thường dựa trên kết quả nghiên cứu, phân tích, khảo sát thực tiễn lấy ý kiến của các đối tượng liên quan đến chính sách. Đây là đánh giá quá trình thực thi của chính sách (Nguyễn Phương Anh, 2020).

Đánh giá chính sách BVQLNTD chỉ ra những thành tựu đạt được, những hạn chế và nguyên nhân nhằm đánh giá hiệu quả và mức độ đạt được của các mục tiêu đề ra và sự ảnh hưởng của chính sách tới các bên liên quan. Đánh giá chính sách BVQLNTD dựa trên các tiêu chí: Tính đầy đủ, đồng bộ; tính khả thi; tính kịp thời; tính công bằng, tính hiệu lực; tính hiệu quả; đánh giá tác động của chính sách đến NTD; mức độ giải quyết vấn đề của chính sách.

Đánh giá chính sách BVQLNTD sẽ chứng minh sự thành công hay thất bại của chính sách. Nếu chính sách thất bại thì cần làm rõ nguyên nhân là do hoạch định chính sách sai hay thực thi chính sách sai? Sau một quá trình thực thi thì cần

xem xét chính sách có còn cần thiết không? Nên chấm dứt hay tiếp tục thực hiện, hoặc sửa đổi chính sách hướng tới các mục tiêu mới.

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

Cùng với sự phát triển nhanh của kinh tế và tiến bộ của khoa học công nghệ, vấn đề NTD hiện nay không chỉ giới hạn trong phạm vi một quốc gia mà đã trở thành một trong những mối quan tâm hàng đầu của toàn thế giới.

Trong bối cảnh toàn cầu hóa, tự do hóa thương mại, hội nhập kinh tế quốc tế sâu rộng và mở cửa thị trường, NTD ngày càng có thêm nhiều cơ hội lựa chọn hàng hóa và dịch vụ, nhưng đồng thời cũng đối mặt với nhiều rủi ro từ mặt trái của cơ chế thị trường. BVNTD/BVQLNTD tức là bảo vệ tất cả các thành viên trong xã hội. Vấn đề BVNTD/BVQLNTD luôn được Chính phủ các nước trên thế giới 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.

Vì vậy, chính sách BVQLNTD được xây dựng và thực thi hiệu quả sẽ mang lại rất nhiều lợi ích không chỉ cho cộng đồng NTD, mà còn thúc đẩy mạnh mẽ sản xuất, lưu thông và phát triển chung của nền kinh tế, bảo đảm tốc độ tăng trưởng luôn đi đôi với chất lượng tăng trưởng.

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

Tác động của chính sách BVQLNTD đối với hoạt động BVQLNTD như sau:

Thứ nhất, tạo hành lang pháp lý cho hoạt động BVQLNTD. Các doanh nghiệp sản xuất kinh doanh, Hội BVQLNTD và NTD thực thi theo đúng các quy định của Luật BVQLNTD, các Nghị định, Thông tư hướng dẫn và các Luật liên quan.

Thứ hai, 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, tôn vinh tổ chức, cá nhân tham gia hoạt động BVQLNTD.

Thứ ba, 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.

Thứ tư, tạo điều kiện thuận lợi để huy động các nguồn lực đầu tư cơ sở vật chất, phát triển nhân lực cho cơ quan, tổ chức thực hiện công tác BVQLNTD và cơ quan, tổ chức có liên quan; khuyến khích, đẩy mạnh xã hội hóa công tác tư vấn, hỗ trợ, tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật, kiến thức, hướng dẫn kỹ năng về BVQLNTD.

Thứ năm, khuyến khích tổ chức, cá nhân ứng dụng, phát triển công nghệ hiện đại để sản xuất hàng hóa, cung ứng dịch vụ an toàn, bảo đảm chất lượng cho NTD,

thúc đẩy sản xuất và tiêu dùng bền vững, nâng cao hiệu quả của hoạt động BVQLNTD, đồng thời cung cấp công cụ công nghệ cao để Cơ quan quản lý nhà nước, các tổ chức xã hội và cá nhân từng NTD tự mình giám sát sự tuân thủ của doanh nghiệp (ví dụ: phần mềm truy xuất nguồn gốc, xác thực sản phẩm...).

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

Tác động của chính sách BVQLNTD đối với NTD và BVQLNTD:

Thứ nhất, bảo vệ quyền lợi của NTD: Chính sách giúp ngăn chặn các hành vi gian lận, lừa đảo, bán hàng hàng giả, hàng kém chất lượng, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của NTD, bảo đảm một môi trường tiêu dùng an toàn, công bằng và lành mạnh.

Thứ hai, tạo điều kiện thuận lợi để NTD thực hiện đầy đủ quyền và nghĩa vụ của mình theo quy định của chính sách, pháp luật trong việc BVQLNTD; phát huy sự chủ động, tích cực của NTD trong bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình; khuyến khích NTD tham gia bảo vệ quyền lợi của chính mình.

Thứ ba, bảo vệ NTD trước các hành vi gian lận thương mại: Chính sách BVQLNTD đưa ra những quy định đối với hoạt động sản xuất, kinh doanh hàng hóa nhằm ngăn chặn tình trạng buôn lậu, sản xuất, kinh doanh hàng giả, hàng kém chất lượng. Các quy định, công cụ của chính sách giúp răn đe, ngăn ngừa các hành vi xâm phạm quyền lợi NTD; tăng cường trách nhiệm của doanh nghiệp, buộc các doanh nghiệp phải đảm bảo chất lượng sản phẩm, dịch vụ, minh bạch thông tin, và có chính sách hậu mãi, bảo hành tốt hơn để tuân thủ quy định pháp luật.

Thứ tư, BVQLNTD trên môi trường số: Chính sách BVQLNTD trên không gian mạng được ban hành và thực thi nhằm ngăn chặn các hành vi vi phạm quyền lợi NTD và BVQLNTD trước những hành vi vi phạm của tổ chức, cá nhân kinh doanh; các quy định của chính sách giúp các cơ quan chức năng giám sát tốt hơn hoạt động kinh doanh trực tuyến, BVQLNTD hiệu quả hơn.

Thứ năm, BVQLNTD trong bối cảnh các loại hình kinh doanh thương mại ngày càng đa dạng: Hoạt động thương mại ngày càng phát sinh nhiều loại hình kinh doanh thương mại, mô hình kinh doanh mới như bán hàng online, đa cấp, nền kinh tế nền tảng, nền kinh tế chia sẻ hoặc nền kinh tế với các giao dịch ngang hàng đặt ra một số vấn đề về BVQLNTD. Nhiều tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa lừa dối hoặc gây nhầm lẫn cho NTD thông qua các hoạt động quảng cáo, hoặc che giấu, cung cấp thông tin không đầy đủ, sai lệch nên quyền lợi NTD bị xâm phạm. Vì vậy, việc thực thi chính sách BVQLNTD ngăn chặn tình trạng quảng

cáo chưa đúng về sản phẩm, cung cấp thông tin không đầy đủ, sai lệch nhằm BVQLNTD.

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

2.3.1. Khái niệm hoàn thiện chính sách

Theo định nghĩa ở trên, “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”. Để điều chỉnh các hoạt động kinh tế, xã hội, quốc phòng, an ninh... của quốc gia, nhà nước xây dựng và thực thi chính sách.

Sau khi chính sách được ban hành và thực thi một thời gian. Thông qua việc đánh giá thực trạng thực thi, nhận thấy chính sách không còn phù hợp với thực tiễn, có nhiều hạn chế và bất cập, nhà nước sẽ tiến hành hoàn thiện chính sách thông qua việc rà soát, sửa đổi và bổ sung các văn bản chính sách. Hầu hết các quốc gia trên thế giới đều hoàn thiện chính sách nhằm mục tiêu phát triển bền vững.

Có thể hiểu, *Hoàn thiện chính sách là rà soát, sửa đổi và bổ sung các văn bản chính sách 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.*

Trong bối cảnh toàn cầu hóa và Cách mạng công nghiệp lần thứ tư, thực tiễn kinh doanh biến đổi nhanh, xuất hiện nhiều mô hình, hành vi kinh doanh mới, TMĐT, đặc biệt là TMĐT xuyên biên giới phát triển mạnh, hành vi xâm phạm quyền lợi NTD gia tăng... Chính sách BVQLNTD được ban hành và thực thi trong khoảng thời gian 5 - 10 năm không theo kịp với thực tiễn thương mại thay đổi nhanh, thiếu các quy định về BVQLNTD trong các loại hình kinh doanh thương mại mới và trên không gian mạng, một số quy định không còn phù hợp với thực tiễn thương mại... Thêm vào đó, các luật chuyên ngành được sửa đổi (Luật Thương mại, Luật Cạnh tranh, Luật An toàn thực phẩm...), một số quy định của chính sách BVQLNTD không còn tương thích. Do đó, đòi hỏi các quốc gia phải hoàn thiện chính sách BVQLNTD nhằm BVQLNTD hiệu quả và bền vững.

Đa phần các quốc gia trên thế giới đều ban hành Bộ luật/Luật BVNTD/BVQLNTD, hoặc các luật chuyên ngành có quy định về BVNTD/BVQLNTD (Luật Thương mại, Luật Cạnh tranh, Luật An toàn sản phẩm...) và các văn bản hướng dẫn thi hành (Nghị định, Thông tư). Sau một khoảng thời gian thực thi, các quy định của chính sách, pháp luật về BVNTD/BVQLNTD không còn phù hợp với thực tiễn thay đổi nhanh, hầu hết

các quốc gia đều tiến hành rà soát, sửa đổi và bổ sung các văn bản chính sách về BVNTD/BVQLNTD để hoàn thiện chính sách BVNTD/BVQLNTD.

Như vậy có thể hiểu, *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 chính sách BVQLNTD.*

Các quốc gia thường xuyên rà soát các văn bản quy phạm pháp luật về BVQLNTD, kịp thời phát hiện các văn bản có nội dung chồng chéo, hết hiệu lực hoặc không còn phù hợp với tình hình phát triển kinh tế - xã hội của đất nước, đề xuất cấp có thẩm quyền bãi bỏ, sửa đổi, bổ sung theo hướng đầy đủ, đồng bộ và phù hợp với 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 nhằm hoàn thiện khung pháp lý về BVQLNTD.

2.3.2. Nội dung hoàn thiện chính sách

2.3.2.1. Rà soát các văn bản chính sách

Rà soát các văn bản chính sách BVQLNTD là một bước quan trọng trong quá trình đổi mới và hoàn thiện hệ thống chính sách, pháp luật BVQLNTD nhằm đảm bảo các chính sách ban hành còn phù hợp với thực tiễn, không mâu thuẫn, chồng chéo và đáp ứng tốt yêu cầu BVQLNTD cũng như phát triển kinh tế - xã hội. Nội dung của hoạt động rà soát các văn bản chính sách BVQLNTD bao gồm:

- Rà soát tính hợp pháp và thống nhất trong hệ thống chính sách, pháp luật: Đánh giá sự phù hợp của văn bản chính sách với các luật hiện hành; kiểm tra xem văn bản chính sách có mâu thuẫn, chồng chéo, trùng lặp hoặc bỏ sót nội dung quan trọng so với các văn bản khác không; đảm bảo tính thống nhất và đồng bộ giữa các quy định trong cùng một văn bản hoặc giữa các văn bản khác nhau;

- Rà soát tính thực tiễn và khả thi của chính sách BVQLNTD: Đánh giá xem văn bản chính sách có còn phù hợp với tình hình thực tế, yêu cầu phát triển, năng lực thực thi của các cơ quan và đối tượng chịu tác động không; xem xét các khó khăn, vướng mắc, bất cập trong quá trình thực hiện, bao gồm cả phản ánh của NTD, doanh nghiệp và chính quyền địa phương; phân tích các hậu quả không mong muốn của chính sách, nếu có;

- Rà soát tính rõ ràng, minh bạch và dễ thực hiện: Xem xét ngôn ngữ và nội dung văn bản chính sách BVQLNTD có dễ hiểu, cụ thể, tránh gây hiểu sai hoặc bị lạm dụng không; kiểm tra quy trình, thủ tục được quy định trong chính sách có

gây phiền hà, tốn kém hay không cần thiết không; Đánh giá tính công khai, minh bạch và khả năng tiếp cận thông tin của NTD và doanh nghiệp;

- Đánh giá tác động của văn bản chính sách BVQLNTD: Phân tích tác động về BVQLNTD, kinh tế, xã hội; so sánh giữa mục tiêu đặt ra và kết quả thực hiện chính sách, từ đó đánh giá hiệu lực, hiệu quả của văn bản chính sách.

- Kiến nghị sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc loại bỏ: Đề xuất sửa đổi những điều khoản chưa hợp lý hoặc không phù hợp thực tiễn; đề xuất bãi bỏ các văn bản hoặc quy định đã lỗi thời, không còn tác dụng hoặc không còn căn cứ pháp lý; đề nghị ban hành văn bản mới để điều chỉnh các vấn đề mới phát sinh chưa được quy định.

Thông thường, các văn bản chính sách BVQLNTD được ban hành và thực thi một thời gian (đối với Bộ luật/Luật khoảng 5 - 10 năm, đối với Quyết định khoảng 3 năm...) có những phản hồi chính sách tới các cơ quan thực thi từ các đối tượng mà chính sách điều chỉnh (NTD, doanh nghiệp, các tổ chức xã hội). Cơ quan thi hành văn bản chính sách cấp dưới (cấp tỉnh, thành phố) báo cáo lên cơ quan thực thi chính sách cấp cao hơn (cấp Bộ, ngành).

Trên cơ sở đánh giá chính sách để xem kết quả đạt được của chính sách, những hạn chế và nguyên nhân, cơ quan thực thi chính sách cấp Bộ, ngành tiến hành rà soát các văn bản chính sách hiện hành để xem xét văn bản chính sách nào cần sửa đổi, bổ sung và sửa đổi, bổ sung những quy định nào? có cần sửa đổi chính sách nhằm hướng tới các mục tiêu mới? để nâng cao tính hiệu lực, hiệu quả của chính sách, nếu thấy cần thiết phải sửa đổi, bổ sung một số văn bản chính sách sẽ trình lên cơ quan thực thi cấp cao nhất (Chính phủ) để xin ý kiến chỉ đạo.

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

Sau khi tiến hành rà soát các văn bản chính sách BVQLNTD, kiến nghị sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ: Đề xuất sửa đổi những điều khoản chưa hợp lý hoặc không phù hợp thực tiễn; đề xuất bãi bỏ các văn bản hoặc quy định đã lỗi thời, không còn tác dụng hoặc không còn căn cứ pháp lý; đề nghị ban hành văn bản mới để điều chỉnh các vấn đề mới phát sinh chưa được quy định; lập danh mục các văn bản cần sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ.

Sửa đổi, bổ sung một số văn bản chính sách BVQLNTD là quá trình điều chỉnh, cập nhật các quy định hiện hành để phù hợp hơn với thực tiễn quản lý, yêu cầu BVQLNTD và khắc phục những bất cập đã phát sinh, gồm các nội dung sau:

- Sửa đổi nội dung không còn phù hợp: Cập nhật quy định đã lỗi thời do thay đổi tình hình kinh tế - xã hội, pháp luật hoặc yêu cầu quản lý mới; loại bỏ những quy định mâu thuẫn, chồng chéo giữa các văn bản chính sách BVQLNTD hoặc trong cùng một văn bản; điều chỉnh mức phạt, thuế, phí, điều kiện kinh doanh, tiêu chuẩn kỹ thuật... cho phù hợp thực tiễn và thông lệ quốc tế;

- Bổ sung quy định còn thiếu, chưa rõ ràng: Thêm quy định để điều chỉnh các vấn đề mới phát sinh chưa được chính sách cũ đề cập đến; làm rõ những quy định chưa cụ thể, dễ gây hiểu nhầm hoặc bị lợi dụng; bổ sung cơ chế phối hợp, trách nhiệm giữa các cơ quan, hoặc quy định về giám sát, đánh giá chính sách BVQLNTD;

- Điều chỉnh phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng: Mở rộng hoặc thu hẹp phạm vi điều chỉnh để phù hợp với yêu cầu thực tiễn và khả năng thực thi; bổ sung hoặc điều chỉnh đối tượng được hưởng chính sách, ví dụ: thêm nhóm NTD dễ bị tổn thương...;

- Hoàn thiện quy trình, thủ tục thực hiện chính sách BVQLNTD: Đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian xử lý, giảm chi phí cho NTD và doanh nghiệp; quy định rõ trình tự, thời hạn, hồ sơ, cơ quan giải quyết... để đảm bảo minh bạch, dễ thực hiện; ứng dụng công nghệ thông tin vào thực hiện chính sách (nộp hồ sơ điện tử, tra cứu trực tuyến...);

- Cập nhật căn cứ pháp lý và điều chỉnh thuật ngữ: Sửa đổi nội dung liên quan đến căn cứ pháp lý đã thay đổi hoặc hết hiệu lực; điều chỉnh thuật ngữ chuyên môn, kỹ thuật, khái niệm pháp lý để thống nhất với hệ thống chính sách pháp luật hiện hành;

- Bổ sung cơ chế giám sát, kiểm tra và xử lý vi phạm: Thêm quy định về thẩm quyền thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm, trách nhiệm giải trình; bổ sung chế tài mạnh mẽ hơn đối với hành vi vi phạm hoặc không thực hiện đúng chính sách;

- Rà soát tính tương thích với điều ước quốc tế, cam kết quốc tế: Sửa đổi để đảm bảo chính sách phù hợp với các FTA, điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên; đảm bảo không phân biệt đối xử, không vi phạm cam kết quốc tế về minh bạch, cạnh tranh, BVQLNTD...

Trên cơ sở báo cáo đánh giá kết quả thực thi chính sách BVQLNTD, cơ quan thực thi chính sách cấp cao nhất (Chính phủ) chỉ ra những văn bản chính sách cần phải sửa đổi, bổ sung nếu là Luật BVQLNTD phải xin ý kiến chỉ đạo của cơ quan ban hành luật (Quốc hội), các văn bản hướng dẫn thi hành Luật do các cơ quan thực thi chính sách (Chính phủ, Bộ, ngành chức năng) ban hành.

Sửa đổi, bổ sung một số văn bản chính sách BVQLNTD theo hướng:

(1) Đối với các quốc gia chưa có Luật BVQLNTD hoặc chưa có Luật về BVQLNTD thì xây dựng mới Luật BVQLNTD hoặc Luật về BVQLNTD và các văn bản hướng dẫn thi hành (Ví dụ: Nghị định của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật, Quyết định của cấp có thẩm quyền ban hành Danh mục sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung). Xây dựng văn bản chính sách mới phải tuân thủ các bước:

- Xây dựng chương trình xây dựng văn bản chính sách: Là quá trình trong đó cơ quan nhà nước có thẩm quyền chuẩn bị đề xuất xây dựng văn bản chính sách và đưa đề xuất ấy vào chương trình xây dựng văn bản chính sách.

- Chuẩn bị các văn bản dự thảo chính sách: Là quá trình người soạn thảo sử dụng các phương pháp, kỹ thuật và công cụ, chủ yếu là ngôn ngữ, để thể hiện nội dung chính sách dưới dạng văn bản hợp pháp. Văn bản chính sách bao gồm mục tiêu, các công cụ, nội dung của chính sách.

- Ban hành và công bố văn bản chính sách: Là quá trình các cơ quan nhà nước có thẩm quyền thảo luận về nội dung của dự thảo văn bản chính sách, biểu quyết thông qua và cuối cùng là ký văn bản chính sách.

(2) Đối với các quốc gia đã có Luật BVQLNTD hoặc có Luật về BVQLNTD cụ thể là Việt Nam, qua đánh giá kết quả thực thi chính sách BVQLNTD chỉ ra cần phải sửa đổi Luật và các văn bản hướng dẫn:

- Luật BVQLNTD: Sửa đổi nội dung không còn phù hợp (sửa đổi những quy định không còn phù hợp, loại bỏ những quy định mâu thuẫn chồng chéo...); bổ sung quy định còn thiếu, chưa rõ ràng (quy định về BVQLNTD trong TMĐT, đặc biệt là TMĐT xuyên biên giới...); điều chỉnh phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng; hoàn thiện quy trình, thủ tục thực hiện chính sách BVQLNTD; cập nhật căn cứ pháp lý và điều chỉnh thuật ngữ; bổ sung cơ chế giám sát, kiểm tra và xử lý vi phạm; rà soát tính tương thích với điều ước quốc tế, cam kết quốc tế. Sau khi sửa đổi Luật BVQLNTD thì cần phải sửa đổi các văn bản hướng dẫn thi hành Luật như Nghị định, Thông tư.

- Nghị định của Thủ tướng Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật BVQLNTD (sửa đổi): Sửa đổi, bổ sung một số chương, điều và quy định về BVQLNTD cho phù hợp với Luật BVQLNTD; Nghị định này thay thế Nghị định của Thủ tướng Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật BVQLNTD.

- Quyết định của người có thẩm quyền về việc ban hành Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung: Sửa

đổi một số điều cho phù hợp với Luật BVQLNTD; Quyết định này thay thế các Quyết định đang hiện hành (ví dụ ở Việt Nam là Quyết định của Thủ tướng Chính phủ) về việc ban hành Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trước đó.

Loại bỏ những văn bản chính sách BVQLNTD lỗi thời, lạc hậu đã được thay thế góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả QLNN; đảm bảo sự thống nhất, đồng bộ trong hệ thống chính sách, pháp luật BVQLNTD; tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp, tổ chức xã hội và NTD trong hoạt động BVQLNTD.

2.3.3. 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 sau:

- Số lần phải sửa đổi, bổ sung văn bản chính sách:

+ Đối với một số quốc gia như Hoa Kỳ, Pháp thì hàng năm Luật BVQLNTD/Luật về BVQLNTD đều được cập nhật.

+ Đối với phần lớn các quốc gia châu Á (Trung Quốc, Hàn Quốc, Việt Nam...), sau khi thực thi một thời gian khoảng 5 - 10 năm, qua đánh giá thực trạng thực thi chính sách BVQLNTD cho thấy, hiệu quả thực thi thấp, Luật BVQLNTD cần phải sửa đổi vì không còn phù hợp với thực tiễn, thiếu quy định BVQLNTD đối với các hành vi vi phạm quyền lợi NTD mới phát sinh từ các mô hình, phương thức kinh doanh mới và không tương thích với các Luật liên ngành vừa được sửa đổi thì mới tiến hành sửa đổi Luật. Khi sửa đổi Luật sẽ sửa đổi một số văn bản hướng dẫn thi hành Luật để có sự đồng bộ. Như vậy, các văn bản chính sách vừa mới được ban hành và thực thi trong một thời gian ngắn (Luật khoảng 3 - 5 năm, Quyết định khoảng 1 - 2 năm) mà đã bộc lộ nhiều hạn chế, bất cập buộc phải sửa đổi thì việc hoàn thiện chính sách còn yếu. Như vậy, số lần phải sửa đổi, bổ sung văn bản chính sách càng nhiều thì việc hoàn thiện chính sách càng yếu kém.

- Văn bản chính sách được sửa đổi, xây dựng mới phải đáp ứng các tiêu chí sau:

+ Tính đầy đủ, đồng bộ: Phản ánh độ bao quát và tương thích của chính sách. Chính sách bao quát được tất cả các vấn đề liên quan tới BVQLNTD (đầy đủ các quyền cơ bản của NTD theo thông lệ quốc tế, đầy đủ các quy định về BVQLNTD, có cả các quy định về BVQLNTD trong TMĐT, đặc biệt là TMĐT xuyên biên giới) và đồng bộ với các văn bản chính sách chuyên ngành.

+ Tính khả thi: Tính khả thi của chính sách thể hiện ở các quy định trong chính sách phải rõ ràng, cụ thể, dễ hiểu, dễ áp dụng vào thực tiễn; cơ chế thực thi hiệu quả, có các cơ quan QLNN chuyên trách về BVNTD, các tổ chức xã hội tham gia hỗ trợ; chính sách cần đảm bảo quyền lợi của NTD được thực thi thực sự.

+ Tính kịp thời: Tính kịp thời của chính sách BVQLNTD thể hiện khả năng phản ứng nhanh chóng trước những thay đổi của thị trường, sự phát triển của công nghệ và các hành vi xâm phạm quyền lợi NTD. Điều này giúp chính sách luôn phù hợp với thực tiễn, BVQLNTD hiệu quả và tạo ra môi trường tiêu dùng an toàn, minh bạch.

+ Tính công bằng, BVQLNTD dễ bị tổn thương: Chính sách BVQLNTD phải hướng đến bảo vệ cả nhóm NTD yếu thế như người già, trẻ em, người khuyết tật, người dân ở vùng sâu, vùng xa...; đảm bảo cân bằng giữa quyền lợi của NTD và quyền, nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh.

+ Tính hiệu lực: Tính hiệu lực của chính sách BVQLNTD phản ánh mức độ tác động, ảnh hưởng của chính sách trên thực tế, làm biến đổi hoặc duy trì thực tế theo mong muốn của nhà nước. Tính hiệu lực của chính sách BVQLNTD thể hiện ở mức độ đạt được các mục tiêu đề ra.

+ Tính hiệu quả: Chính sách đạt được các mục tiêu đề ra, bảo vệ được quyền lợi của NTD, tạo ra tác động tích cực đến niềm tin của NTD, góp phần thúc đẩy tiêu dùng và phát triển nền kinh tế bền vững; giảm thiểu các hành vi gian lận thương mại, vi phạm quyền lợi NTD, từ đó nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ trên thị trường.

2.4. 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

2.4.1. Kinh nghiệm quốc tế về hoàn thiện chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

2.4.1.1. Kinh nghiệm của Pháp

Pháp là một trong những quốc gia tiên phong trong BVNTD, với một hệ thống pháp lý và các cơ quan quản lý mạnh mẽ. Năm 1993, Pháp đã ban hành chính sách BVNTD. Để thực thi Chính sách BVNTD, Pháp đã xây dựng và ban hành Luật BVNTD (*Droit de la consommation*) năm 1993, cụ thể hóa các quy định của chính sách BVNTD vào Luật BVNTD (Dalloz, 1993). Luật BVNTD của Pháp có thể xem là một trong những ví dụ điển hình cho pháp luật BVNTD của các nước theo truyền thống civil law. Luật BVNTD là kết quả của sự pháp điển hoá hơn 600 văn bản luật,

nghey định của Pháp, các văn bản pháp luật của EU và các điều ước quốc tế. Luật BVNTD của Pháp gồm 2 phần (Phần pháp điển hoá các quy định của luật và Phần pháp điển hoá các quy định do Chính phủ ban hành). Luật BVNTD được cập nhật hàng năm các văn bản mới ban hành, đến năm 2006 Luật này được Pháp phát triển lên thành Bộ luật BVNTD (Code de la consommation) (Dalloz, 2006).

Khác với Bộ luật Dân sự có phạm vi áp dụng rất rộng, Bộ luật BVNTD của Pháp chỉ áp dụng đối với các giao dịch mua bán hàng hoá, cung ứng dịch vụ giữa nhà chuyên môn (Professionnel - Bên cung ứng hàng hoá, dịch vụ, bao gồm nhà sản xuất, nhà phân phối, nhà cung cấp, nhà bán buôn, nhà bán lẻ) và NTD (Consommateur - Bên mua hàng hoá, nhận cung ứng dịch vụ). Như vậy, có hai điểm cần lưu ý về phạm vi áp dụng của Bộ luật BVNTD: (i) Về chủ thể, giữa nhà chuyên môn và NTD, mặc dù Bộ luật không quy định cụ thể nhưng trong khoa học pháp lý, NTD được hiểu là các cá nhân trực tiếp mua hàng hoá, thụ hưởng các dịch vụ và trực tiếp tiêu thụ, không bao gồm những người mua với mục đích bán lại; (ii) Về đối tượng, quan hệ mua bán hàng hoá, cung ứng dịch vụ giữa hai chủ thể trên.

Nghĩa vụ của nhà chuyên môn

- Cung cấp thông tin: Điều L.111-1 Bộ luật BVNTD quy định: “Trước khi giao kết hợp đồng, nhà chuyên môn là người bán hàng hoá hoặc người cung ứng dịch vụ phải có nghĩa vụ tạo điều kiện cho NTD biết được những đặc tính chủ yếu của hàng hoá hoặc dịch vụ”.

- Bảo hành: Nghĩa vụ bảo hành đã được quy định trong Bộ luật Dân sự (từ Điều 1641 đến Điều 1648), tuy nhiên Bộ luật BVNTD yêu cầu nghĩa vụ bảo hành đối với nhà chuyên môn cao hơn, cụ thể là: (i) Nghĩa vụ bảo hành áp dụng cả với khuyết tật ẩn giấu của hàng hoá mà NTD không thể nhận biết được vào thời điểm giao kết hợp đồng, ngay cả trong trường hợp chính nhà chuyên môn cũng không biết về khuyết tật đó, NTD có sự chọn lựa, hoặc trả lại hàng hoá và lấy lại tiền, hoặc vẫn tiếp tục giữ lại hàng hoá để sử dụng và được bồi thường một khoản tiền tùy thuộc vào mức độ của khuyết tật ẩn giấu theo kết luận của các chuyên gia giám định; (ii) Nhà chuyên môn không được phép tuyên bố miễn trừ nghĩa vụ bảo hành vào thời điểm giao kết hợp đồng với NTD, nói cách khác, nghĩa vụ bảo hành là bắt buộc đối với nhà cung cấp hàng hoá, dịch vụ.

- Bảo đảm cho hàng hoá, dịch vụ an toàn, đúng chuẩn: Điều L.212-1 Bộ luật BVNTD quy định “Ngay sau khi được đưa ra lưu thông trên thị trường, hàng hoá phải đáp ứng các yêu cầu theo quy định hiện hành về an toàn và sức

khỏe của con người, về sự lành mạnh của các giao dịch thương mại và về BVNTD. Người có trách nhiệm đưa sản phẩm ra lưu thông lần đầu tiên trên thị trường có nghĩa vụ kiểm tra và bảo đảm rằng sản phẩm này phù hợp với các quy định hiện hành; xuất trình các chứng nhận bảo đảm an toàn sản phẩm theo yêu cầu của người có thẩm quyền”.

- Trung thực: Trong các giao dịch với NTD, người bán hàng hóa/người cung ứng dịch vụ phải có nghĩa vụ trung thực trong việc cung cấp các thông tin về hàng hoá, dịch vụ. Điều L.213-1 Bộ luật BVNTD của Pháp quy định “Nhà chuyên môn có thể bị phạt tù đến 2 năm và phạt tiền 37.500 euro nếu lừa dối hoặc có ý định lừa dối NTD dưới mọi hình thức, kể cả thông qua người trung gian, về các thông tin như chủng loại, nguồn gốc, chất lượng, thành phần, trọng lượng của hàng hoá; số lượng hàng được giao hoặc giao hàng khác với chủng loại, quy cách của hàng hoá là đối tượng của hợp đồng; phương thức sử dụng, các nguy cơ có thể có trong quá trình sử dụng sản phẩm. Ngoài ra, Điều L.213-3 Bộ luật BVNTD còn quy định mức phạt tù có thể lên đến 4 năm và phạt tiền có thể lên đến 75.000euro nếu sản phẩm lừa dối là các loại thuốc có khả năng gây hại cho con người hoặc động vật.

Trách nhiệm dân sự ngoài hợp đồng đối với sản phẩm

- Nhà sản xuất phải chịu trách nhiệm về thiệt hại do sản phẩm của mình gây ra cho NTD, không phân biệt thiệt hại này gắn liền hay không gắn liền với hợp đồng (Điều L.1386-1);

- Người bán hàng, người cho thuê và mọi nhà cung cấp khác chịu trách nhiệm về sự thiếu an toàn của hàng hoá như đối với nhà sản xuất; tuy nhiên, họ có quyền kiện lại nhà sản xuất với tư cách như nạn nhân trực tiếp của thiệt hại và việc kiện này chỉ được thực hiện một năm sau khi họ bị NTD kiện (Điều L.1386-7);

- Nhà sản xuất phải chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sản phẩm của mình gây ra ngay cả trong trường hợp sản phẩm đã được sản xuất theo đúng quy trình do pháp luật quy định hoặc trong trường hợp được sự cho phép của cơ quan hành chính (Điều L.1386-9);

Quảng cáo gian dối

Điều L.121-1 Bộ luật BVNTD Pháp quy định “Nghiêm cấm hành vi quảng cáo mà chứa đựng dưới mọi hình thức các giới thiệu, thông điệp gian dối hoặc có bản chất tạo nên một sự nhầm lẫn, trong trường hợp các thông điệp này hướng đến các chi tiết sau: Sự tồn tại, bản chất, thành phần, chất lượng nội tại, cấu tạo các chất hữu cơ, chủng loại, nguồn gốc, số lượng, phương thức và ngày sản xuất, sở hữu, giá cả và điều kiện bán hàng hoá và dịch vụ, điều kiện sử dụng, kết quả sử dụng do sản

phẩm mang lại, lý do và trình tự bán hàng hoá hoặc cung cấp dịch vụ, mức độ cam kết của nhà quảng cáo, nhận dạng hàng hoá, dịch vụ, uy tín chất lượng hoặc tư cách của nhà sản xuất, người bán lại, nhà cung cấp. Như vậy, Bộ luật BVNTD đã nghiêm cấm các hình thức quảng cáo lừa dối khách hàng. Trên thực tế, Điều luật này là kết quả của việc pháp điển hoá Chỉ thị số 84-450 ngày 10 tháng 9 năm 1984 của Cộng đồng Kinh tế châu Âu (European Economic Community - EEC). Chỉ thị này nêu rõ các quốc gia thành viên có thể ban hành pháp luật với mức độ cấm đoán nghiêm ngặt hơn so với luật của EU về vấn đề quảng cáo gian dối.

Hiệp hội Bảo vệ người tiêu dùng

Bộ luật BVNTD của Pháp quy định các hiệp hội BVNTD được Chính phủ mời tham gia ý kiến đối với các dự thảo văn bản quy phạm pháp luật có liên quan đến quyền và lợi ích của NTD. Pháp là một trong những quốc gia có chính sách, pháp luật BVNTD rất chặt chẽ và hoàn thiện. Pháp hầu như không phải nội luật hoá các Chỉ thị của Uỷ ban châu Âu về BVNTD, bởi lẽ Bộ luật BVNTD của Pháp thường “đi trước” các tiêu chí mà các Chỉ thị của Uỷ ban châu Âu xác định. Để có được thành công này có một phần đóng góp rất tích cực của các hiệp hội BVNTD, bởi các hiệp hội này tham gia vào quá trình xây dựng hầu hết các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến BVNTD ở Pháp.

Sự can thiệp của Nhà nước trong lĩnh vực bảo vệ người tiêu dùng

Bộ luật BVNTD của Pháp ghi nhận sự can thiệp khá mạnh của Nhà nước nhằm đảm bảo quyền của NTD được tôn trọng trên thực tế. Cơ chế đảm bảo quyền của NTD được thể hiện trên các phương diện sau:

- Nhà nước thành lập hoặc công nhận một hệ thống các thiết chế nhằm đảm bảo thực thi pháp luật về BVNTD:

Thiết chế hành chính: Ở Pháp có Tổng cục Cạnh tranh, Bảo vệ người tiêu dùng và Chống gian lận thương mại trực thuộc Bộ Kinh tế, có nhiệm vụ theo dõi, giám sát việc thực thi pháp luật về BVNTD và xử phạt hành chính đối với các hành vi vi phạm. Tổng cục này có các chi nhánh ngành dọc đặt tại các địa phương.

Thiết chế tư pháp: Thẩm quyền xét xử các vụ kiện vi phạm quyền lợi của NTD thuộc về hệ thống toà án tư pháp ở Pháp. Tuy không thành lập Toà chuyên trách về vấn đề này, nhưng tại các toà dân sự ở các cấp có bố trí thẩm phán chuyên trách phụ trách lĩnh vực này, vì số lượng các vụ kiện và khiếu nại về vi phạm quyền lợi NTD ở Pháp tăng lên rất nhanh trong những năm qua.

Thiết chế đặc biệt: Ở Pháp tồn tại một số thiết chế rất đặc thù, trong đó có một số thiết chế mang tính nửa nhà nước, nửa phi nhà nước, tham gia vào quá

trình BVNTD, ví dụ như Ủy ban Quốc gia về Điều khoản lạm dụng; Ủy ban Liên bộ về Bảo vệ Người tiêu dùng; Ủy ban Quốc gia về các sản phẩm sữa, Ủy ban về An toàn cho NTD, Ủy ban Phá sản cá nhân...

- Nhà nước quy định và áp dụng các chế tài: (i) Chế tài hành chính, chủ yếu là phạt tiền, buộc chấm dứt hành vi, rút giấy phép... do các chi nhánh của Tổng cục Cạnh tranh, Bảo vệ người tiêu dùng và Chống gian lận thương mại áp dụng; (ii) Chế tài dân sự do Tòa án áp dụng, chủ yếu là bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng; (iii) Chế tài hình sự áp dụng đối với các hành vi đủ yếu tố cấu thành tội phạm, chủ yếu là phạt tù. Một điểm đặc thù của Pháp là chế tài hình sự được quy định ngay trong Bộ luật BVNTD.

- Nhà nước khuyến khích sự phát triển và tham gia của xã hội dân sự vào quá trình BVNTD: (i) Các hiệp hội tham gia rất tích cực vào quá trình hoạch định chính sách, pháp luật. Hiệp hội BVNTD ở Pháp là một trong những ví dụ điển hình, trong đó đáng chú ý là vai trò tham gia vào quá trình ban hành chính sách, pháp luật về BVQLNTD; (ii) Các tổ chức (Ủy ban Liên bộ về Bảo vệ Người tiêu dùng, Ủy ban về An toàn cho Người tiêu dùng, Ủy ban Quốc gia về các sản phẩm sữa...) và Hiệp hội BVNTD ngày càng lớn mạnh và đóng vai trò quan trọng trong công tác BVNTD. Ngoài hoạt động BVNTD, các tổ chức còn tích cực tuyên truyền phổ biến chính sách, pháp luật BVNTD.

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, hoặc xây dựng văn bản chính sách mới nếu thấy cần thiết; (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) Quy định rõ trong Bộ luật BVNTD về nghĩa vụ của doanh nghiệp, trách nhiệm dân sự ngoài hợp đồng đối với sản phẩm, trách nhiệm của Hiệp hội BVNTD, sự can thiệp của Nhà nước trong lĩnh vực BVNTD; (iv) Thành lập Ủy ban Liên bộ về BVNTD, Ủy ban về An toàn cho NTD, Ủy ban Quốc gia về các sản phẩm sữa...; (v) Tích cực tuyên truyền phổ biến chính sách, pháp luật về BVNTD; (vi) Tham vấn các tổ chức NTD, doanh nghiệp trong quá trình xây dựng và hoàn thiện chính sách.

2.4.1.2. Kinh nghiệm của Hoa Kỳ

Hoa Kỳ là quốc gia rất chú trọng tới BVNTD. Năm 1906, Hoa Kỳ ban hành Bộ luật Thực phẩm và Dược phẩm nguyên chất (The Pure Food and Drug Act - PFDA). Đây là Bộ luật đầu tiên trong một loạt các Bộ luật về BVNTD quan trọng

được Quốc hội Hoa Kỳ ban hành vào thế kỷ XX và dẫn đến việc thành lập Cục Quản lý thực phẩm và Dược phẩm Hoa Kỳ (United States Food and Drug Administration - FDA). Bộ luật quy định đối với thực phẩm, thuốc và các sản phẩm có liên quan để đảm bảo an toàn cho NTD. Năm 1999, Bộ luật Thực phẩm và Dược phẩm nguyên chất được đổi thành Bộ luật Thực phẩm và Dược phẩm Liên Bang (Federal Food and Drug Act - FFDA).

Thế kỷ XX, kinh tế thị trường của Hoa Kỳ phát triển nhanh kéo theo đó là việc nhiều nhà sản xuất, kinh doanh vi phạm quyền lợi của NTD. Để BVNTD trước mặt trái của kinh tế thị trường, trước các hành vi lừa đảo, gian lận trong sản xuất, kinh doanh, năm 1972 Hoa Kỳ đã thực thi chính sách BVNTD. Nhằm cụ thể hóa các quy định của chính sách vào các Luật, Hoa Kỳ đã tiến hành xây dựng các Luật về BVNTD. Hoa Kỳ không có Luật riêng về BVNTD, mà chỉ có các luật có quy định về BVNTD, hay còn gọi là các Luật về BVNTD/Luật liên quan.

Các Luật về BVNTD được cập nhật văn bản mới hàng năm, được chỉnh sửa khi cần thiết để phù hợp với thực tiễn và đồng bộ với hệ thống chính sách, pháp luật hiện hành nhằm bảo vệ người mua hàng hóa và dịch vụ chống lại các sản phẩm bị lỗi và các hành vi lừa đảo, gian lận trong sản xuất, kinh doanh. Các Luật này được áp dụng cho hầu hết mọi sản phẩm được sản xuất, phân phối, bán trên thị trường. Các luật về BVNTD chủ yếu của Hoa Kỳ như sau:

(1) Bộ luật An toàn Sản phẩm Tiêu dùng

Bộ luật An toàn Sản phẩm Tiêu dùng (Consumer Product Safety Act - CPSA) được Quốc hội Hoa Kỳ ban hành vào ngày 27 tháng 10 năm 1972. Mục đích của CPSA là cải thiện tính an toàn của các sản phẩm tiêu dùng, được định nghĩa là “bất kỳ sản phẩm nào hoặc bộ phận cấu thành của chúng được sản xuất hoặc phân phối để bán cho NTD sử dụng trong hoặc xung quanh một hộ gia đình hoặc nơi cư trú lâu dài hoặc tạm thời, ở một trường học, trong lĩnh vực giải trí, hoặc khác (Mục 15, Điều 2052 (a)(5)) (Congress of the United State of American, 1972). Bộ luật áp dụng đối với các nhà phân phối, nhà sản xuất/chế tạo và nhà bán lẻ. Bộ luật được thực thi bởi Ủy ban An toàn Sản phẩm tiêu dùng (CPSC) (Mục 15, Điều 2052 (a), (8), (11), (13)).

(2) Luật Bảo đảm Bảo hành cho người tiêu dùng

Luật Bảo đảm Bảo hành cho NTD (The Law on Consumer Warrantee - LCW) được Quốc hội thông qua vào năm 1975. LCW yêu cầu người bảo hành các sản phẩm tiêu dùng cung cấp cho NTD thông tin chi tiết về phạm vi bảo hành. LCW BVNTD và quy định nghĩa vụ của người bảo hành (Congress of the United

State of American, 1975). Ngoài những Luật về bảo hành cho NTD ở các bang, Luật liên bang này được ban hành nhằm làm cho dễ hiểu hơn và tăng thêm trách nhiệm bảo hành hàng tiêu dùng. Theo Luật này, hàng tiêu dùng được định nghĩa là những tài sản cá nhân hữu hình được lưu thông trong thương mại và thường được dùng cho cá nhân, gia đình và hộ gia đình. Bất kỳ NTD nào bị thiệt hại do việc người bảo hành không thực hiện nghĩa vụ bảo hành của mình có thể khởi kiện tại tòa án bang hay liên bang.

(3) Bộ luật Thương mại thống nhất

Bộ luật Thương mại thống nhất (Uniform Commercial Code - UCC) được ban hành năm 1952 (Hoa Kỳ bắt đầu soạn thảo Bộ luật từ năm 1945), sửa đổi vào năm 2001, 2010 và 2013, là một trong số các Bộ luật thống nhất được thiết lập thành luật với mục tiêu hài hòa luật bán hàng và các giao dịch thương mại khác trên khắp Hoa Kỳ thông qua việc áp dụng UCC bởi tất cả 50 tiểu bang, đặc khu Columbia và các vùng lãnh thổ của Hoa Kỳ (Congress of the United State of American, 1952, 2001, 2010, 2013). UCC chủ yếu áp dụng đối với các giao dịch liên quan đến tài sản cá nhân (động sản) chứ không phải bất động sản. Các mục tiêu khác của UCC là hiện đại hóa luật hợp đồng và cho phép các ngoại lệ so với luật chung trong hợp đồng giữa các thương nhân. UCC BVNTD chung, cung cấp luật mẫu tiêu chuẩn để bảo vệ các bên tham gia vào các giao dịch thương mại bằng cách ủy thác giao dịch công bằng (UCC 1-103-4). Nhìn chung, UCC áp dụng cho các giao dịch trong đó ít nhất một bên được coi là người bán.

(4) Bộ luật Thực phẩm, Dược phẩm và Mỹ phẩm Liên bang

Bộ luật Thực phẩm, Dược phẩm và Mỹ phẩm Liên bang (Federal Food, Drug, and Cosmetic Act được Quốc hội Hoa Kỳ thông qua vào ngày 25 tháng 6 năm 1938 (thay thế cho Luật cũ năm 1906), sửa đổi năm 1965, 1968, tạo sự an toàn, trao cho Quốc hội thẩm quyền quy định sự an toàn của bất kỳ loại thực phẩm, thuốc, thiết bị, sản phẩm thuốc lá hoặc mỹ phẩm nào. Bộ luật đã kiểm soát mỹ phẩm và thiết bị y tế, đồng thời yêu cầu các loại thuốc phải được dán nhãn với đầy đủ hướng dẫn để sử dụng an toàn (Congress of the United State of American, 1938, 1965, 1968). Hơn nữa, Bộ luật bắt buộc phê duyệt trước khi đưa ra thị trường đối với tất cả các loại thuốc mới, như vậy nhà sản xuất sẽ phải chứng minh với FDA rằng một loại thuốc là an toàn trước khi nó có thể được bán. Bộ luật cũng khắc phục sự lộn xộn trong đóng gói và chất lượng thực phẩm, đồng thời quy định các tiêu chuẩn thực phẩm có hiệu lực pháp luật. Dung sai đối với một số chất độc đã được giải quyết. Bộ luật chính thức cho phép thanh tra nhà máy, và nó bổ

sung các lệnh vào các công cụ thực thi theo quyền của cơ quan. Bộ luật áp dụng đối với bất kỳ cá nhân, công ty hợp danh, công ty và hiệp hội vi phạm một điều khoản. Bộ luật được thực thi bởi FDA.

(5) Bộ luật Trách nhiệm sản phẩm thống nhất của Hoa Kỳ

Bộ luật Trách nhiệm sản phẩm thống nhất của Hoa Kỳ (Model Uniform Products Liability Act) được ban hành vào ngày 31 tháng 10 năm 1979. Mục tiêu là giải quyết các vấn đề trong lĩnh vực trách nhiệm sản phẩm như quy trình xây dựng tỷ lệ bảo hiểm trách nhiệm, thực tiễn sản xuất không an toàn và những bất ổn trong hệ thống kiện tụng (Congress of the United State of American, 1979). Việc thực hiện Bộ luật sẽ đảm bảo rằng những người bị thương do sản phẩm không an toàn một cách bất hợp lý sẽ nhanh chóng nhận được khoản bồi thường hợp lý, để đảm bảo có bảo hiểm trách nhiệm sản phẩm đầy đủ và tạo động lực phòng ngừa tổn thất cho bên có khả năng hoàn thành tổn thất tốt nhất.

(6) Bộ luật Ủy ban Thương mại Liên bang

Bộ luật Ủy ban Thương mại Liên Bang (Federal Trade Commisstion Act - FTCA) đã được thông qua vào năm 1914 để thành lập Ủy ban Thương mại Liên Bang (FTC) và cung cấp cho Chính phủ Hoa Kỳ bổ sung đầy đủ các công cụ pháp lý để sử dụng chống lại các hành vi phản cạnh tranh, không công bằng và lừa đảo trên thị trường (Congress of the United State of American, 1914). Do đó, Bộ luật được thiết kế để đạt được hai mục tiêu là cạnh tranh công bằng giữa các doanh nghiệp và BVNTD chống lại các hành vi kinh doanh gian lận. Để đạt được những mục tiêu đó, Bộ luật đã trao quyền cho FTC để thực thi các điều khoản của Bộ luật Chống độc quyền Sherman năm 1890 và Bộ luật Chống độc quyền Clayton năm 1914, và nó đặc biệt cấm việc sử dụng quảng cáo lừa dối hoặc sai sự thật. Bộ luật đã được sửa đổi nhiều lần để mở rộng quyền hạn của FTC và điều chỉnh sứ mệnh của FTC cho các ngành công nghiệp mới. Bộ luật nghiêm cấm “sử dụng các phương thức cạnh tranh không lành mạnh trong hoặc ảnh hưởng đến thương mại và các hành vi hoặc thực hành không công bằng hoặc lừa dối trong thương mại hoặc ảnh hưởng đến thương mại” (Điều 45(a)(2)). Bộ luật chỉ áp dụng cho cá nhân, công ty hợp danh hoặc tập đoàn, ngoại trừ ngân hàng, tổ chức tín dụng và cho vay.

Là quốc gia rất chú trọng công tác BVNTD, Hoa Kỳ quan tâm tới hoàn thiện chính sách BVNTD theo hướng: (i) Cập nhập 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 và tương thích, đồng bộ với hệ thống chính sách, pháp luật hiện

hành; (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 nhằm bảo vệ người mua hàng hóa và dịch vụ chống lại các sản phẩm bị lỗi và các hành vi lừa đảo, gian lận trong sản xuất, kinh doanh; (iii) Các luật về BVNTD quy định cụ thể trách nhiệm của Nhà nước, cơ quan BVNTD, doanh nghiệp và NTD; (iv) Thành lập Cục Quản lý Thực phẩm và Dược Phẩm Hoa Kỳ, Ủy ban an toàn sản phẩm tiêu dùng nhằm mục đích quản lý chất lượng, an toàn sản phẩm và BVNTD; (v) Tuyên truyền phổ biến chính sách, pháp luật về BVNTD; (vi) Tham vấn các tổ chức NTD, cộng đồng doanh nghiệp trong quá trình xây dựng và hoàn thiện chính sách.

2.4.1.3. 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. Cùng với việc đẩy mạnh phát triển kinh tế, Hàn Quốc rất chú trọng tới BVNTD. Trước những hành vi vi phạm quyền lợi của NTD ngày càng gia tăng do mặt trái của kinh tế thị trường mang lại, Hàn Quốc ban hành và thực thi chính sách BVNTD vào năm 1980. Chính sách BVNTD của Hàn Quốc được xây dựng dựa trên 5 tiêu chí: Hỗ trợ và khắc phục thiệt hại của NTD; thúc đẩy thương mại công bằng; an toàn NTD; cung cấp thông tin tiêu dùng; và đào tạo NTD (Thu Thủy, 2021).

Để thực hiện chính sách BVNTD, Hàn Quốc xây dựng Bộ luật BVNTD và các văn bản hướng dẫn thi hành. Trong quá trình thực thi chính sách BVNTD, khi các quy định BVNTD không còn phù hợp với thực tiễn, hoặc không tương thích với các bộ luật/luật chuyên ngành đã được sửa đổi... Hàn Quốc hoàn thiện chính sách BVNTD trên cơ sở rà soát các văn bản chính sách BVNTD (Bộ luật BVNTD và các văn bản hướng dẫn thi hành) và tiến hành sửa đổi, bổ sung nhằm nâng cao hiệu quả và hiệu lực thực thi chính sách. Từ năm 1980 đến nay, Hàn Quốc đã tiến hành sửa đổi 6 lần Bộ luật BVNTD và các văn bản hướng dẫn thi hành. Bộ luật BVNTD của Hàn Quốc và các Bộ luật sửa đổi như sau:

(1) Bộ luật Bảo vệ người tiêu dùng

Bộ luật BVNTD (Revision of Consumer Protection Act - CPA) được ban hành năm 1980. CPA quy định: Trách nhiệm của Nhà nước và chính quyền địa phương; trách nhiệm của các doanh nghiệp kinh doanh đối với việc BVNTD; thiết lập các tiêu chuẩn để phòng ngừa nguy hiểm và thiệt hại; trách nhiệm của các doanh nghiệp đối với việc dán nhãn sản phẩm; thành lập Ủy ban BVNTD như một cơ quan thực thi chính sách BVNTD (Korea National Assembly, 1980).

(2) Bộ luật Bảo vệ người tiêu dùng năm 1987

Bộ luật BVNTD năm 1987 (Revision of Consumer Protection Act 1987), sửa đổi bổ sung Bộ luật BVNTD năm 1980: Bổ sung 07 quyền cơ bản của NTD; chỉ rõ trách nhiệm của Nhà nước và chính quyền địa phương đối với các quyền cơ bản của NTD; đưa ra lệnh bãi nhiệm người đứng đầu cơ quan quản lý trung ương để phòng ngừa nguy hiểm và thiệt hại; thiết lập căn cứ để điều chỉnh quảng cáo; thiết lập tiêu chí bồi thường theo từng hạng mục đối với thiệt hại của NTD; đăng ký tổ chức của NTD với Ban Kinh tế kế hoạch; thay đổi chức danh của Ủy ban BVNTD thành Ủy ban Thảo luận chính sách NTD; thành lập Ban BVNTD Hàn Quốc (Korea National Assembly, 1987).

(3) Bộ luật Bảo vệ người tiêu dùng năm 1995

Bộ luật BVNTD năm 1995 (Revision of Consumer Protection Act 1995), sửa đổi bổ sung Bộ luật BVNTD năm 1987: Cơ quan Ban hành pháp lệnh BVNTD của địa phương; chỉ định và vận hành tổ chức báo cáo về nguy hiểm và thiệt hại; quyền của các tổ chức NTD là công khai kết quả điều tra theo nhóm NTD (Korea National Assembly, 1995).

(4) Bộ luật Bảo vệ người tiêu dùng năm 2001

Bộ luật BVNTD năm 2001 (Revision of Consumer Protection Act 2001), sửa đổi bổ sung Bộ luật BVNTD năm 1995: Quyền môi trường mới được thêm vào như một trong những quyền cơ bản của NTD; trách nhiệm của các doanh nghiệp phải báo cáo lỗi chính của sản phẩm và thu hồi sản phẩm tự nguyện; chỉ rõ lệnh thu hồi khẩn được thực hiện trong những trường hợp nào; tăng số lượng thành viên của Ủy ban Giải quyết khiếu nại của NTD (từ 9 thành viên tăng lên 30 thành viên) (Korea National Assembly, 2001).

(5) Bộ luật Khung về người tiêu dùng năm 2006

Bộ luật Khung về NTD năm 2006 (Revision of Framework Act on Consumer 2006), sửa đổi bổ sung Bộ luật BVNTD năm 2001: Sửa đổi tên của Bộ luật (từ Bộ luật BVNTD thành Bộ luật Khung về NTD và thay đổi tên của các tổ chức có liên quan tới NTD (từ Ban Bảo vệ NTD Hàn Quốc thành Cơ quan NTD Hàn Quốc); mô tả rõ những trách nhiệm cơ bản của NTD và những vấn đề cần thiết đối với thông tin cá nhân của NTD; tăng cường sự an toàn của NTD; khuyến nghị các doanh nghiệp kinh doanh về việc thành lập các văn phòng tư vấn NTD; hòa giải tranh chấp tập thể (Korea National Assembly, 2006).

(6) Bộ luật Khung về người tiêu dùng năm 2011

Bộ luật Khung về NTD năm 2011 (Revision of Framework Act on Consumer 2011), sửa đổi bổ sung Bộ luật Khung về NTD năm 2006: Thiết lập

các tiêu chuẩn để ghi nhãn cho người khuyết tật thị giác; giới thiệu Nhóm hòa giải với Ủy ban Hòa giải tranh chấp NTD; gia hạn thời gian hòa giải tranh chấp tập thể (từ 30 ngày lên tối đa 90 ngày); thiết lập các quy định mới về thủ tục bổ sung và thẩm quyền của bên đại diện (Korea National Assembly, 2011).

(7) Bộ luật Khung về người tiêu dùng năm 2016

Bộ luật Khung về NTD năm 2016 (Revision of Framework Act on Consumer 2016), sửa đổi bổ sung Bộ luật Khung về NTD năm 2011: Tăng cường thẩm quyền của Ủy ban Chính sách NTD; thêm người nhập cư đã kết hôn vào nhóm dân số có thể tiếp cận an toàn; thêm Thị trưởng/Thống đốc vào Danh sách những người có thẩm quyền yêu cầu về an toàn; thêm NTD vào Danh sách những người có quyền yêu cầu hòa giải tranh chấp tập thể; có hiệu lực làm gián đoạn thời hiệu yêu cầu hòa giải tranh chấp và hòa giải tranh chấp tập thể; thêm Cơ quan NTD Hàn Quốc vào Danh sách các tổ chức có quyền nộp đơn kiện tập thể để bảo vệ NTD (Korea National Assembly, 2016).

Quyền của người tiêu dùng

Bộ luật Khung về NTD (Framework Act on Consumer) quy định 8 quyền cơ bản của NTD (Điều 4): Quyền được an toàn; quyền được thông tin; quyền được lựa chọn; quyền được lắng nghe; quyền được bồi thường; quyền được giáo dục; quyền được tổ chức và quyền được có một môi trường lành mạnh.

Nghĩa vụ của người tiêu dùng

Nghĩa vụ của NTD theo các Bộ luật BVNTD của Hàn Quốc: Trước đây, Bộ luật BVNTD quy định những quyền cơ bản của NTD. Tuy nhiên, Luật Khung về NTD (ban hành năm 1979 và được sửa đổi vào năm 2006) quy định nghĩa vụ của NTD: *Thứ nhất*, NTD phải kiểm tra sản phẩm, hàng hoá trước khi nhận, phản ánh các hành vi vi phạm quyền lợi NTD...; *Thứ hai*, NTD nỗ lực thu thập kiến thức và thông tin cần thiết để thực hiện quyền và nghĩa vụ của mình; *Thứ ba*, NTD tham gia vào việc tiêu dùng tiết kiệm tài nguyên, hợp lý và thân thiện với môi trường và qua đó họ đóng một vai trò tích cực trong việc cải thiện mô hình tiêu dùng và sự phát triển của nền kinh tế quốc dân (Điều 5).

Nghĩa vụ của Nhà nước và chính quyền địa phương

Để thực hiện các quyền cơ bản của NTD, Nhà nước và chính quyền địa phương phải thực thi các nghĩa vụ sau: Ban hành, bổ sung và bãi bỏ các luật có liên quan; duy trì và cải thiện hoạt động của các tổ chức quản lý cần thiết; xây dựng và thực thi các chính sách cần thiết; và hỗ trợ và khuyến khích tổ chức thường xuyên và đột xuất thực hiện các hoạt động BVNTD (Điều 6).

Nghĩa vụ thiết lập các tiêu chí phòng ngừa nguy hiểm và thương tích, để ngăn ngừa bất kỳ nguy hiểm và thương tích đối với cuộc sống, thân thể và tài sản của NTD do hàng hóa được cung cấp bởi các nhà điều hành kinh doanh, Nhà nước và chính quyền địa phương xác định các tiêu chí được đề xuất bởi các nhà điều hành kinh doanh (Điều 8).

Nghĩa vụ xác định tiêu chí ghi nhãn hàng hóa: Nhằm tránh cho NTD lựa chọn nhầm hàng hóa... trong giao dịch với người kinh doanh hoặc sử dụng nhầm hàng hóa... do bất kỳ nhãn mác, bao bì nào... Nhà nước và chính quyền địa phương xác định tiêu chí ghi nhãn hàng hóa (Điều 10).

Nghĩa vụ xác định các tiêu chí cho quảng cáo: Để ngăn ngừa bất kỳ nguy hiểm và thương tích nào đối với tính mạng, thân thể hoặc tài sản của NTD có thể phát sinh từ việc tiêu thụ hàng hóa sai hoặc quá mức... Nhà nước và chính quyền địa phương xác định các tiêu chí liên quan đến nội dung và phương thức quảng cáo (Điều 11).

Nghĩa vụ thiết lập chính sách BVNTD khỏi thiệt hại: Để BVNTD khỏi những thiệt hại không đáng có do các điều kiện giao dịch hoặc phương thức kinh doanh không công bằng gây ra, Nhà nước và chính quyền địa phương phải xây dựng và thực hiện các chính sách cần thiết (Điều 12).

Nghĩa vụ đưa ra các chính sách cần thiết để cung cấp thông tin cho NTD: Nhà nước và chính quyền địa phương xây dựng các chính sách cần thiết để thông tin của người điều hành kinh doanh liên quan đến các điều khoản và phương thức giao dịch, chất lượng và an toàn, thân thiện với môi trường... của hàng hóa có thể được cung cấp cho NTD lựa chọn hàng hóa một cách hợp lý (Điều 13).

Nghĩa vụ cung cấp giáo dục cho NTD: Nhà nước và chính quyền địa phương phải cung cấp cho NTD sự giáo dục cần thiết để họ có thể thực hiện quyền của mình một cách đúng đắn, nâng cao khả năng đưa ra nhận định phù hợp về hàng hóa... và tự chịu trách nhiệm về hậu quả của việc tiêu dùng của họ (Điều 14).

Nghĩa vụ bảo vệ thông tin cá nhân: Nhà nước và chính quyền địa phương thực hiện các biện pháp cần thiết để bảo vệ NTD khỏi bất kỳ thiệt hại bất công nào do mất mát, trộm cắp, rò rỉ, thay đổi hoặc hư hỏng thông tin cá nhân trong giao dịch với các nhà điều hành doanh nghiệp (Điều 15).

Nghĩa vụ thành lập các cơ quan để giải quyết thiệt hại cho NTD: Nhà nước và chính quyền địa phương thực hiện các biện pháp cần thiết, bao gồm cả việc thành lập các cơ quan liên quan để giải quyết kịp thời và công bằng mọi khiếu nại và thiệt hại cho NTD (Điều 16).

Nghĩa vụ thành lập các cơ sở thử nghiệm và kiểm tra: Nhà nước và chính quyền địa phương có cơ chế và phương tiện để tiến hành bất kỳ cuộc thử nghiệm, kiểm tra hoặc điều tra nào về kích thước, chất lượng, độ an toàn ... của hàng hoá (Điều 17).

Nghĩa vụ của người điều hành doanh nghiệp

Nhằm ngăn chặn những nguy hiểm, tổn hại đến tính mạng, thân thể, tài sản của NTD do hàng hóa gây ra, người điều hành doanh nghiệp phải tuân thủ: Không được sử dụng bất kỳ điều kiện hoặc phương thức buôn bán nào có thể xâm phạm đến sự lựa chọn hợp lý hoặc lợi ích của NTD; cung cấp cho NTD thông tin chính xác về hàng hóa; quản lý cẩn thận thông tin cá nhân của NTD để tránh những thông tin đó bị mất, bị đánh cắp, bị rò rỉ, bị thay đổi hoặc bị hư hỏng; giải quyết mọi khiếu nại hoặc thiệt hại của NTD do lỗi của hàng hóa thông qua việc cung cấp các khoản bồi thường cần thiết và bồi thường cho họ mọi thiệt hại do không thực hiện đầy đủ trách nhiệm của mình.

Tuân thủ các tiêu chí về thúc đẩy quyền và lợi ích của NTD, không một người điều hành kinh doanh/người kinh doanh nào được phép: sản xuất, nhập khẩu, bán hoặc cung cấp bất kỳ hàng hóa nào trái với các tiêu chí do Nhà nước xác định; vi phạm các tiêu chí mà Nhà nước quy định; vi phạm các tiêu chí quảng cáo do Nhà nước xác định; thực hiện bất kỳ hành vi nào mà Nhà nước chỉ định và thông báo công khai; vi phạm các tiêu chí bảo vệ thông tin cá nhân do Nhà nước quy định (Điều 20).

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; thường xuyên tuyên truyền phổ biến chính sách, pháp luật về BVNTD; tham vấn các tổ chức NTD, doanh nghiệp trong quá trình xây dựng và hoàn thiện chính sách BVNTD.

2.4.2. 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:

Thứ nhất, thường xuyên rà soát các văn bản chính sách BVNTD để điều chỉnh, bổ sung, sửa đổi, hủy bỏ cho phù hợp với thực tiễn thương mại và đồng bộ với pháp luật chuyên ngành

Pháp, Hoa Kỳ và Hàn Quốc thường xuyên rà soát các văn bản chính sách BVNTD, xem xét văn bản chính sách nào không còn phù hợp với thực tiễn phát triển thương mại, chưa điều chỉnh được các hành vi vi phạm quyền lợi NTD mới phát sinh thì sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành văn bản mới thay thế, loại bỏ những văn bản cũ hết hiệu lực. Đối với Pháp và Hàn Quốc đều có Bộ luật BVNTD, khi Bộ luật Dân sự, Bộ luật về chất lượng hàng hoá... được sửa đổi bổ sung, các quy định về BVNTD trong Bộ luật BVNTD không còn tương thích với các quy định trong các Bộ luật chuyên ngành đã được sửa đổi thì hai Quốc gia này tiến hành cập nhật, sửa đổi bổ sung Luật BVNTD để đồng bộ với các Bộ luật chuyên ngành. Cả ba Quốc gia đều đánh giá chính sách dựa trên các tiêu chí như tính đồng bộ, tính khả thi, tính kịp thời, tính hiệu lực, tính hiệu quả, riêng Hoa Kỳ thêm tiêu chí tính công bằng; đánh giá hoàn thiện chính sách BVNTD dựa trên hai tiêu chí là số lần phải sửa đổi bổ sung văn bản chính sách và văn bản chính sách được sửa đổi, xây dựng mới phải đáp ứng các tiêu chí (tính đồng bộ, tính khả thi, tính kịp thời, tính hiệu lực...).

Thứ hai, xây dựng, ban hành các văn bản pháp luật về BVNTD để cụ thể hóa chính sách BVNTD

Trước tình trạng quyền lợi NTD bị xâm hại, Pháp, Hoa Kỳ và Hàn Quốc đều ban hành và thực thi chính sách BVNTD. Để cụ thể hóa chính sách BVNTD, các quốc gia này tiến hành xây dựng và ban hành Bộ luật/Luật BVNTD, các Luật về BVNTD, các luật liên quan và các văn bản hướng dẫn thi hành. Trong Bộ luật/Luật BVNTD, các luật về BVNTD hay các luật liên quan quy định rõ nghĩa vụ, trách nhiệm của doanh nghiệp, NTD và cơ quan QLNN.

Thứ ba, sửa đổi, bổ sung Bộ luật/Luật BVNTD, các Luật về BVNTD khi các Luật không còn phù hợp với thực tiễn thương mại

Trong thực tiễn thương mại khi các hành vi vi phạm quyền lợi NTD có xu hướng gia tăng, vượt ra khỏi khung khổ luật pháp, có nhiều hành vi vi phạm mới phát sinh đe dọa quyền lợi của NTD buộc Pháp, Hoa Kỳ và Hàn Quốc phải tiến hành sửa đổi, bổ sung Bộ luật/Luật BVNTD, các luật về BVNTD, các Luật chuyên ngành và các văn bản hướng dẫn. Việc sửa đổi, bổ sung Bộ luật/Luật BVNTD, các Luật về BVNTD khi các Luật không còn phù hợp với thực tiễn để đảm bảo chính sách BVNTD luôn theo kịp với thực tiễn.

Thứ tư, thường xuyên cập nhật các văn bản chính sách, pháp luật về BVNTD

Kinh nghiệm của Pháp, Hoa Kỳ và Hàn quốc là thường xuyên cập nhật các văn bản pháp luật về BVNTD nhằm hoàn thiện hệ thống chính sách pháp luật về BVNTD. Với ba quốc gia này, để bảo vệ NTD thì việc hoàn thiện khuôn khổ pháp lý là rất quan trọng. Theo đó, để bảo vệ tốt cho NTD cần phải có một hệ thống pháp lý đủ mạnh, đầy đủ nhằm cung cấp tính pháp lý cho công tác BVNTD.

Thứ năm, tích cực tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật về BVNTD

Để thực thi chính sách BVNTD đạt hiệu quả cao, Pháp, Hoa Kỳ và Hàn Quốc tích cực tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật BVNTD đến các cơ quan quản lý, doanh nghiệp và NTD để nâng cao kiến thức và nhận thức của người thi hành công vụ, doanh nghiệp và NTD nhằm ngăn chặn những hành vi vi phạm quyền lợi NTD. Việc tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật BVNTD thông qua nhiều hình thức, linh hoạt như qua các phương tiện truyền thông, trên các trang web của các cơ quan pháp luật, cơ quan BVNTD, tại các hội thảo, tọa đàm về BVNTD.

Thứ sáu, cơ quan BVNTD đủ mạnh

Để thực thi chính sách, pháp luật về BVNTD, các quốc gia đều hình thành và phát triển cơ quan BVNTD (Cục Quản lý thực phẩm và Dược phẩm, Ủy ban An toàn sản phẩm tiêu dùng, Cục Cạnh tranh và BVNTD, Ủy ban Cạnh tranh quốc gia...) đủ mạnh. Do đặc thù riêng của công tác BVNTD (yêu cầu gần với quần chúng, thị trường, bảo vệ quyền lợi cho một số đông không được tổ chức, không có chuyên môn, thiếu thông tin và thường rất yếu thế về khả năng thương lượng), do đó cần có mạng lưới cơ quan BVNTD từ Trung ương đến địa phương. Do vậy, cần xây dựng được mạng lưới Cơ quan BVNTD có đủ thẩm quyền và nguồn lực (về nhân lực và vật lực) trải dài trên phạm vi cả nước. Bước tiếp theo là nâng cao trình độ của cán bộ thực thi công tác BVNTD đáp ứng với sự phát triển nhanh của thương mại trong bối cảnh Cách mạng công nghiệp lần thứ tư.

Thứ bảy, quy định rõ quyền hạn và trách nhiệm của các Hiệp hội/Hội BVNTD trong các văn bản chính sách, pháp luật BVNTD

Ở Pháp, Hoa Kỳ và Hàn Quốc, các Hiệp hội hay Hội BVNTD đều đóng vai trò quan trọng trong việc xây dựng và thực thi chính sách, pháp luật BVNTD, là cầu nối giữa NTD với cơ quan QLNN và các tổ chức, cá nhân kinh doanh. Vì vậy, trong chính sách, pháp luật BVNTD, các Luật chuyên ngành (Luật Thương mại, Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa, Luật An toàn thực phẩm...), các Nghị định,

Quyết định về BVNTD đều quy định rõ quyền hạn và trách nhiệm của các Hiệp hội/Hội BVNTD. Tạo dựng các cơ chế hỗ trợ từ Nhà nước hoặc xã hội cho các Hiệp hội/Hội BVQLNTD để đẩy mạnh hoạt động của các Hiệp hội/Hội BVNTD.

Thứ tám, tham vấn các Hiệp hội/Hội BVNTD, doanh nghiệp trong quá trình xây dựng và hoàn thiện chính sách BVNTD

Để các chính sách nói chung, chính sách BVNTD nói riêng có hiệu lực thực thi cao, Pháp, Hoa Kỳ và Hàn Quốc đều chú trọng công tác tham vấn các Hiệp hội/Hội BVNTD, cộng đồng doanh nghiệp trong quá trình xây dựng và hoàn thiện chính sách. Khi các Hiệp hội/Hội BVNTD, cộng đồng doanh nghiệp tham gia tích cực trong quá trình xây dựng và phản biện chính sách sẽ giúp cho các văn bản chính sách BVNTD khi được ban hành và thực thi sẽ mang lại hiệu quả thiết thực trong công tác BVNTD.

CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG HOÀN THIỆN CHÍNH SÁCH BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TẠI VIỆT NAM THỜI KỲ 1997 - 2024

Trước thập niên 1990, các quy định pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng (BVNTD) tại Việt Nam còn tản mạn, chủ yếu lồng ghép trong các văn bản pháp luật về thương mại, chất lượng hàng hóa, dân sự. Nhu cầu hội nhập và phát triển kinh tế thị trường từ sau Đổi mới (1986) đã đặt ra yêu cầu bức thiết về xây dựng một hệ thống pháp lý đủ mạnh nhằm bảo vệ quyền lợi cho đối tượng người tiêu dùng – nhân tố trung tâm của nền kinh tế.

Mốc khởi đầu quan trọng của quá trình này là sự ra đời của Luật Thương mại 1997, tiếp theo là Pháp lệnh BVQLNTD năm 1999. Đây là những văn bản đầu tiên quy định một cách căn bản về trách nhiệm của thương nhân, nghĩa vụ của các chủ thể kinh doanh đối với quyền lợi người tiêu dùng. Song song đó, các bộ pháp luật về chất lượng sản phẩm hàng hóa, vệ sinh an toàn thực phẩm, đo lường, cạnh tranh... lần lượt được ban hành và ngày càng bổ sung hoàn thiện.

Có thể đưa ra những đánh giá cơ bản về thực trạng chính sách BVQLNTD giai đoạn 1997 -2024 như sau

Giai đoạn 1997–2010: Thiết lập nền tảng pháp lý

Trong giai đoạn này, hàng loạt văn bản quan trọng hình thành, tạo nền móng chính sách BVNTD:

Luật Thương mại (1997, sửa đổi 2005), quy định trách nhiệm của thương nhân trong hoạt động thương mại.

Pháp lệnh BVQLNTD (1999), khẳng định cam kết của Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng một cách độc lập, rõ ràng.

Các quy định về đo lường (1999), vệ sinh an toàn thực phẩm (2003), cạnh tranh (2004), tổ tụng dân sự (2004, 2005) và chất lượng sản phẩm hàng hóa (2007), góp phần hoàn thiện hành lang pháp lý.

Việc tổng kết thực thi Pháp lệnh BVQLNTD (1999) cho thấy nhu cầu lớn về một luật bảo vệ người tiêu dùng mang tính chuyên biệt, phù hợp với thực tế cũng như hội nhập quốc tế. Từ kinh nghiệm thực tiễn, Bộ Công Thương đã kiến nghị xây dựng Luật BVQLNTD, nội luật hóa các cam kết quốc tế, sửa đổi, bổ sung những quy định không còn phù hợp.

Giai đoạn 2011–2024: Chuyên biệt hóa và hiện đại hóa

Năm 2010, Quốc hội ban hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (BVQLNTD) số 59/2010/QH12, chính thức có hiệu lực từ 1/7/2011. Luật này đã tạo bước ngoặt chuyên biệt hóa chính sách, xác định các quyền cơ bản của người

tiêu dùng, trách nhiệm của doanh nghiệp và các bên liên quan, quy định chi tiết về hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, giải quyết tranh chấp.

Bên cạnh Luật BVQLNTD, giai đoạn này còn có thêm: Các văn bản hướng dẫn thi hành, quy định xử phạt vi phạm hành chính, phân định trách nhiệm các bộ ngành; Các chương trình phát triển hoạt động BVNTD được phê duyệt và triển khai định kỳ 5 năm/lần; Những sửa đổi pháp luật liên quan đến thương mại điện tử, cạnh tranh, chất lượng hàng hóa, an toàn thực phẩm... nhằm thích ứng với thực tiễn mới của nền kinh tế số.

Quá trình thực thi Luật BVQLNTD 2010 cho thấy quyền của người tiêu dùng đã dần được bảo vệ tốt hơn, nhưng vẫn còn nhiều vấn đề tồn tại. Số lượng khiếu nại của người tiêu dùng gia tăng qua các giai đoạn (2011–2015: trung bình 300 vụ/năm; 2016–2020: lên tới 1.500 vụ/năm), phản ánh cả sự phát triển nhận thức và thực tế nhiều tranh chấp tiêu dùng chưa được giải quyết thoả đáng. Các nguyên nhân nổi bật gồm: quy định pháp lý chưa bao quát hết các tình huống đời sống, tổ chức thực thi còn yếu, người tiêu dùng chưa chủ động, nguồn lực cho công tác BVNTD còn hạn chế.

Để tiếp tục hoàn thiện chính sách, Bộ Công Thương – cơ quan chủ trì – thường xuyên rà soát, điều chỉnh nội dung, tổng kết kinh nghiệm thực thi, đề xuất sửa đổi, bổ sung chính sách bám sát yêu cầu thực tiễn, đồng thời thống nhất và đồng bộ với hệ thống pháp luật trong nước, nội luật hóa các cam kết quốc tế về BVNTD. Từ đó, Luật BVQLNTD sửa đổi (số 19/2023/QH15) được Quốc hội thông qua, có hiệu lực từ 1/7/2024. Luật mới bổ sung các quy định về bảo vệ quyền lợi nhóm người yếu thế, thúc đẩy tiêu dùng bền vững, xử lý vi phạm trên môi trường số...

Mỗi dấu ấn trong quá trình hoàn thiện chính sách BVNTD tại Việt Nam không chỉ phản ánh nhận thức ngày càng rõ ràng của Nhà nước về vai trò trung tâm của người tiêu dùng mà còn là bước tiến về thể chế cho sự phát triển kinh tế thị trường bền vững.

- Pháp lệnh BVQLNTD 1999 là văn bản đầu tiên tạo hành lang pháp lý riêng biệt cho hoạt động BVNTD, đặt nền móng cho hệ thống chính sách chuyên ngành.

- Luật BVQLNTD 2010 chuyên biệt hóa và nâng tầm bảo vệ NTD trên bình diện quốc gia, gắn với quá trình hội nhập pháp lý, thúc đẩy phát triển thị trường lành mạnh, minh bạch.

- Luật BVQLNTD 2023, có hiệu lực từ 2024, là sự cập nhật nhằm đáp ứng những thách thức mới của nền kinh tế hiện đại—bảo vệ thông tin cá nhân, kinh doanh trên không gian mạng, tiêu dùng bền vững, chủ động hội nhập chuẩn mực quốc tế.

Các chính sách BVNTD không chỉ phát huy tác dụng trong bảo vệ quyền lợi cá nhân, mà còn nâng cao chất lượng hàng hóa, dịch vụ, củng cố niềm tin người dân với thị trường, tạo điều kiện để kinh tế – xã hội phát triển ổn định.

Từ thực tiễn thực thi, các nghiên cứu chỉ ra rằng: Hệ thống văn bản chính sách BVNTD đã hình thành tương đối hoàn chỉnh, tạo hành lang pháp lý thuận lợi cho các chủ thể và tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Tuy nhiên, vẫn tồn tại không ít hạn chế: chưa đầy đủ hoặc kịp thời thích nghi với sự vận động của thị trường số, năng lực tổ chức thực thi chưa mạnh, nguồn lực hạn chế, một bộ phận người dân vẫn ngại chủ động sử dụng pháp luật khi phát sinh tranh chấp.

Do đó, nghiên cứu, nhận diện thực trạng BVNTD có ý nghĩa quan trọng—không chỉ là đánh giá thành tựu mà còn là căn cứ đề xuất tiếp tục hoàn thiện thể chế, nhằm xây dựng môi trường tiêu dùng lành mạnh, hiện đại, góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống và bảo vệ an sinh xã hội.

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

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

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

Thời kỳ 1997 - 2010, Việt Nam có Luật Thương mại 1997, Pháp lệnh BVQLNTD 1999, Pháp lệnh đo lường 1999, Pháp lệnh Vệ sinh an toàn thực phẩm 2003, Luật Cạnh tranh 2004, Bộ luật Tố tụng dân sự 2004, Bộ luật Dân sự 2005, Luật Thương mại 2005 (sửa đổi Luật Thương mại 1997), Luật Chất lượng sản phẩm hàng hóa 2007 và các văn bản hướng dẫn làm cơ sở pháp lý để BVQLNTD.

Luật Thương mại 1997 quy định trách nhiệm của thương nhân trong hoạt động thương mại đối với việc bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của NTD. Pháp lệnh BVQLNTD 1999 quy định các quyền và trách nhiệm của NTD, tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ, các quyền khiếu nại, tố cáo của NTD, cơ chế xử lý vi phạm và giải quyết khiếu nại của NTD. Pháp lệnh Chất lượng hàng hóa 1999 quy định tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa phải chịu trách nhiệm về chất lượng hàng hóa của mình theo quy định của pháp luật. Pháp lệnh Đo lường 1999 quy định về đơn vị đo lường hợp pháp và chuẩn đo lường, kiểm định và hiệu chuẩn phương tiện đo, phép đo và hàng đóng gói sẵn theo định lượng, sản xuất, buôn bán, xuất khẩu, nhập khẩu, phương tiện đo, là cơ sở để BVNTD không bị thiệt thòi khi sử dụng hàng hóa và dịch vụ. Pháp lệnh Vệ

sinh an toàn thực phẩm 2003 quy định việc bảo đảm vệ sinh an toàn thực phẩm trong quá trình sản xuất, kinh doanh thực phẩm, phòng ngừa, khắc phục ngộ độc thực phẩm và bệnh truyền qua thực phẩm, nhằm bảo vệ NTD khi sử dụng thực phẩm, hàng hóa. Luật Cạnh tranh 2004 quy định về hành vi hạn chế cạnh tranh, hành vi cạnh tranh không lành mạnh, trình tự, thủ tục giải quyết vụ việc cạnh tranh, biện pháp xử lý vi phạm pháp luật về cạnh tranh, nhằm chống lại các tác động tiêu cực của các hành vi hạn chế cạnh tranh và cạnh tranh không lành mạnh trên thị trường làm phương hại đến quyền và lợi ích chính đáng của các doanh nghiệp và NTD. Bộ luật Dân sự 2005 đưa ra các quy phạm pháp luật nhằm bảo vệ lợi ích của người mua (NTD) như trách nhiệm bảo đảm chất lượng hàng hoá, dịch vụ, nghĩa vụ bảo hành. Luật Chất lượng sản phẩm hàng hóa 2007 quy định quyền và nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh sản phẩm, hàng hóa và tổ chức, cá nhân có hoạt động liên quan đến chất lượng sản phẩm, hàng hóa; quản lý chất lượng sản phẩm, hàng hóa; quyền và nghĩa vụ của NTD.

Tuy nhiên, hệ thống các văn bản quy phạm pháp luật trên không đủ để đáp ứng các nhu cầu của BVQLNTD vì các quy định về BVQLNTD mới chỉ dừng lại ở việc tuyên ngôn, chưa cụ thể; chưa có cơ chế giải quyết tranh chấp, khiếu nại... Việc áp dụng các quy định của tố tụng dân sự vào giải quyết tranh chấp, mâu thuẫn giữa NTD và các doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh là điều không phù hợp và còn nhiều gượng ép. Đây là lý do chính khiến NTD không thể khởi kiện khi quyền lợi của mình bị vi phạm, ảnh hưởng nghiêm trọng đến lợi ích hợp pháp của NTD.

Những quy định của chính sách BVQLNTD còn hạn chế, chưa đáp ứng được yêu cầu thực tiễn BVQLNTD trong bối cảnh nền kinh tế Việt Nam ngày càng phát triển và hội nhập, sức mua và thu nhập của NTD tăng, NTD có hiểu biết và kiến thức tốt hơn về quyền và nghĩa vụ của mình, cạnh tranh trên thị trường trở nên gay gắt, thì nhu cầu BVQLNTD cao hơn. Hơn nữa, một số Bộ luật/Luật chuyên ngành được sửa đổi, ban hành mới (Bộ luật Dân sự, Luật An toàn thực phẩm, Luật Cạnh tranh, Luật Chất lượng sản phẩm hàng hóa...) nên những quy định về BVQLNTD trong Pháp lệnh BVQLNTD 1999 không còn tương thích và đồng bộ với các quy định trong các Bộ luật/Luật chuyên ngành mới ban hành hoặc đã được sửa đổi. Thêm vào đó, Việt Nam hội nhập ngày càng sâu vào khu vực và thế giới, cam kết quốc tế về BVQLNTD tăng lên và thực tiễn thương mại biến đổi nhanh xuất hiện một số phương thức kinh doanh mới chưa được quy định trong chính sách, pháp luật BVQLNTD (Đinh Thị Mỹ Loan, 2006). Do đó, đặt ra yêu cầu phải hoàn thiện chính sách BVQLNTD để chính sách BVQLNTD đầy đủ và chặt chẽ hơn, bảo vệ được quyền lợi của NTD tốt hơn. Nhận thức được vị trí, vai

trò và ý nghĩa của BVQLNTD cũng như yêu cầu của việc hoàn thiện chính sách BVQLNTD, Bộ Chính trị, Ban Chấp hành Trung ương Đảng Cộng sản Việt Nam đã ban hành Nghị quyết số 48-NQ/TW ngày 24 tháng 05 năm 2005 về *Chiến lược xây dựng và hoàn thiện hệ thống pháp luật Việt Nam đến năm 2010, định hướng đến năm 2020*, trong đó có định hướng: “*Thế chế hoá các chính sách về công bằng xã hội để bảo đảm mọi công dân được tiếp cận và hưởng thụ các loại dịch vụ công, bảo hiểm y tế, bảo hiểm xã hội, cứu trợ xã hội, xoá đói, giảm nghèo; hoàn thiện pháp luật về ưu đãi xã hội đối với các đối tượng chính sách, về bảo vệ người tiêu dùng; hình thành Quỹ bảo hiểm thất nghiệp để bảo đảm an sinh xã hội...*”.

Triển khai thực thi Pháp lệnh BVQLNTD 1999, Nghị định số 69/2001/NĐ-CP ngày 02 tháng 10 năm 2001 quy định chi tiết thi hành Pháp lệnh BVQLNTD và các văn bản pháp luật có liên quan (Luật Thương mại, Luật Chất lượng sản phẩm hàng hóa...), hàng năm Sở Công thương (từ tháng 6/2007 trở về trước là Sở Thương mại) các tỉnh, thành phố đều Báo cáo lên Bộ Công Thương (từ tháng 6/2007 trở về trước là Bộ Thương mại) tình hình thực thi các văn bản chính sách, pháp luật về thương mại nói chung, BVQLNTD nói riêng, nêu rõ những khó khăn trong thực thi, những kết quả đạt được, hạn chế, nguyên nhân và kiến nghị, đề xuất về việc cần sửa đổi, bổ sung một số văn bản chính sách BVQLNTD.

Trên cơ sở báo cáo của Sở Công Thương các tỉnh, thành phố, Bộ Công Thương (Cục Quản lý Cạnh tranh) xây dựng Báo cáo sơ kết, tổng kết công tác BVQLNTD, chỉ ra những kết quả đạt được, những hạn chế và nguyên nhân, chỉ rõ cần phải xây dựng Luật BVQLNTD thay thế Pháp lệnh BVQLNTD và một số văn bản hướng dẫn thi hành Luật (Nghị định, Quyết định, Thông tư...) nhằm khắc phục những hạn chế của Pháp lệnh BVQLNTD, 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.

3.1.1.2. *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 sửa đổi Pháp lệnh BVQLNTD 1999 theo hướng đầy đủ, đồng bộ và phù hợp với thực tiễn thương mại; và ban hành các văn bản hướng dẫn.

Năm 2008, trên cơ sở đánh giá tổng kết 10 năm thực thi Pháp lệnh BVQLNTD 1999, Bộ Công Thương đã kiến nghị Chính phủ trình Quốc hội cho phép xây dựng Luật BVQLNTD, thay thế Pháp lệnh BVQLNTD 1999. Sau đó, Quốc hội và Chính phủ giao cho Bộ Công Thương xây dựng Dự thảo Luật BVQLNTD và dự thảo một số văn bản hướng dẫn thi hành Luật.

Bộ Công Thương tiến hành xây dựng Dự thảo Luật BVQLNTD dựa trên việc sửa đổi, bổ sung Pháp lệnh BVQLNTD 1999: Sửa đổi nội dung không còn phù hợp; bổ sung quy định còn thiếu, chưa rõ ràng; hoàn thiện quy trình, thủ tục thực hiện chính sách; cập nhật căn cứ pháp lý và điều chỉnh thuật ngữ; bổ sung cơ chế giám sát, kiểm tra và xử lý vi phạm; rà soát tính tương thích với điều ước quốc tế, cam kết quốc tế, nội luật hóa các cam kết quốc tế của Việt Nam về BVNTD.

Bộ Công Thương xây dựng Dự thảo Luật BVQLNTD và xin ý kiến các Bộ, ngành và địa phương, Hội BVNTD và cộng đồng doanh nghiệp trong năm 2008. Đến năm 2009, Bộ Công Thương xây dựng dự thảo Nghị định của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật BVQLNTD, Dự thảo Nghị định của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực BVQLNTD, dự thảo Nghị định của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính đối với hành vi sản xuất, buôn bán hàng giả, dự thảo Nghị định của Chính phủ quy định xử phạt hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và BVQLNTD...

Năm 2010, sau 2 năm soạn thảo, Luật BVQLNTD (gồm 06 Chương và 51 Điều) đã được Quốc hội khóa XII, kỳ họp thứ 8 thông qua ngày 17 tháng 11 năm 2010, có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 7 năm 2011. Sau khi Luật BVQLNTD 2010 có hiệu lực, Bộ Công Thương đã trình Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ ban hành 04 Nghị định, 04 Quyết định. Bộ Công Thương và Bộ trưởng Bộ Công Thương ban hành 01 Thông tư và hàng loạt các văn bản pháp quy khác (Kế hoạch, Quyết định của Bộ trưởng...) để triển khai các quy định có liên quan. Để triển khai thực thi Luật BVQLNTD 2010 và các văn bản hướng dẫn do Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Bộ Công Thương ban hành, Sở Công thương các địa phương đã ban hành các văn bản, kế hoạch, chương trình thực hiện.

Luật BVQLNTD được ban hành cùng thời điểm với Luật An toàn thực phẩm (thay thế Pháp lệnh Vệ sinh an toàn thực phẩm 2003). Tiếp đó, Quốc hội ban hành Luật Đo lường vào năm 2011 (thay thế Pháp lệnh Đo lường 1999), Bộ luật Dân sự vào năm 2015 (thay thế Bộ luật Dân sự 2005), Bộ luật Tố tụng dân sự vào năm 2015 (thay thế Bộ luật tố tụng dân sự 2004), Luật Quản lý ngoại thương vào năm 2017, Luật Cạnh tranh vào năm 2018 (thay thế Luật Cạnh tranh 2004), Luật Chất lượng sản phẩm hàng hoá vào năm 2018.

Luật BVQLNTD 2010 tạo hành lang pháp lý cho việc quản lý và BVQLNTD. Luật BVQLNTD ra đời là bước ngoặt lớn đối với hệ thống chính sách, pháp luật BVQLNTD tại Việt Nam. Đặc biệt, những điểm mới trong quy định về trách nhiệm của tổ chức cá nhân sản xuất, kinh doanh đối với NTD trong

Luật này đã tạo hành lang pháp lý vững chắc cho hoạt động bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của NTD.

Luật BVQLNTD 2010 đã góp phần tạo dựng một số kết quả nổi bật như: Bước đầu hình thành một hệ thống cơ quan QLNN từ Trung ương đến địa phương và hệ thống các tổ chức xã hội trên cả nước; ghi nhận những nguyên tắc cơ bản về BVQLNTD; ghi nhận các quyền cơ bản của NTD cũng như trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; ghi nhận vai trò và quy định cơ chế hỗ trợ hoạt động của các tổ chức xã hội tham gia công tác BVQLNTD; quy định khá tổng quát và đầy đủ trách nhiệm, hệ thống tổ chức các cơ quan QLNN trong công tác BVQLNTD; tạo tiền đề để công nhận Ngày 15 tháng 3 hàng năm là Ngày Quyền của NTD Việt Nam; tạo cơ sở để ban hành Chương trình phát triển hoạt động BVQLNTD giai đoạn 2016 - 2020.

Một số điểm tiến bộ của Luật BVQLNTD 2010 so với Pháp lệnh BVQLNTD 1999 thể hiện thông qua các nội dung sau:

- Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong việc thực hiện hợp đồng theo mẫu: Trước đây các quy định về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong việc thực hiện hợp đồng theo mẫu còn chung chung, thiếu các quy định cụ thể, trực tiếp bảo vệ quyền lợi của NTD khi giao kết, thực hiện các giao dịch chung. Đến Luật BVQLNTD 2010, pháp luật đã có những quy định chi tiết và cụ thể hơn về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong việc giao kết hợp đồng với NTD và thực hiện các giao dịch chung. Đồng thời đưa ra khái niệm về hợp đồng theo mẫu (quy định tại Khoản 5, Điều 5 Luật BVQLNTD) và điều kiện giao dịch chung (quy định tại Khoản 6, Điều 3 Luật BVQLNTD).

- Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong việc bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện: Trước đây, các chế định bảo hành đã được ghi nhận trong Pháp lệnh BVQLNTD 1999 và Nghị định số 55/2008/NĐ-CP là một trong những trách nhiệm của thương nhân. Nhưng những quy định đó không đáp ứng được nhu cầu và thực tiễn quá trình thực hiện công tác BVQLNTD, quá chung chung, không ràng buộc trách nhiệm thương nhân để họ thực hiện và đảm bảo quyền lợi NTD. Pháp lệnh BVQLNTD 1999 chủ yếu điều chỉnh các mối quan hệ dựa trên nguyên tắc bình đẳng, tự do thỏa thuận. Vì vậy, các quy định về chế độ bảo hành, cũng được xác định dựa vào các nguyên tắc đó mà chưa tính đến việc BVQLNTD với tư cách là người yếu thế.

- Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong việc thu hồi hàng hóa khuyết tật: Trước Luật BVQLNTD 2010, chưa có quy định pháp luật cụ thể nào

liên quan đến thu hồi hàng hóa khuyết tật của thương nhân. Điều này tạo lỗ hổng về mặt pháp lý, không chỉ ảnh hưởng đến quyền lợi của NTD mà còn ảnh hưởng tới chính bản thân tổ chức, cá nhân kinh doanh, khiến việc xử lý một số tình huống liên quan còn lúng túng. Tuy nhiên, sự ra đời của Luật BVQLNTD 2010 với những quy định về việc thu hồi hàng hóa có khuyết tật đã giải quyết được nhiều vấn đề phát sinh trên thực tế. Đồng thời, không chỉ bảo vệ được quyền lợi của NTD mà còn tạo hành lang pháp lý thuận lợi để tổ chức, cá nhân kinh doanh làm tròn trách nhiệm của mình với NTD như trong quy định tại Điều 22 Luật BVQLNTD - Trách nhiệm thu hồi hàng hoá có khuyết tật.

- Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân trong việc bồi thường thiệt hại do hàng hóa có khuyết tật gây ra: Trước khi Luật BVQLNTD 2010 ra đời, các quy định về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong việc bồi thường hàng hóa có khuyết tật gây ra mới chỉ được đề cập về trách nhiệm bồi thường thuần túy mà chưa có quy định cụ thể thể hiện được bản chất của trách nhiệm sản phẩm, đặc biệt là quy định về trách nhiệm nghiêm ngặt. Theo quy định pháp luật dân sự trước đó, yếu tố lỗi là một mắt xích quan trọng để xác định trách nhiệm bồi thường thuộc về ai. Nhưng việc chứng minh lỗi của tổ chức, cá nhân kinh doanh là trở ngại lớn đối với việc kiện đòi bồi thường của NTD, vì NTD không đủ trình độ, kiến thức để phát hiện những khuyết tật trong sản phẩm. Mặc dù pháp luật dân sự cũng có quy định về các trường hợp bồi thường kể cả khi không có lỗi nhưng các văn bản pháp luật của nước ta về trách nhiệm đối với sản phẩm vẫn chưa có quy định nào như vậy để BVQLNTD.

Trách nhiệm bồi thường thiệt hại về chất lượng sản phẩm, hàng hóa đã được quy định tại Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa năm 2007. Nhưng mới chỉ dừng lại ở trách nhiệm đối với hàng hóa thông thường. Căn cứ phát sinh trách nhiệm bồi thường thiệt hại, chủ yếu vẫn dựa vào yếu tố lỗi của nhà sản xuất, nhập khẩu, người bán hàng. Như vậy, để xác định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh vẫn phải dựa vào những nguyên tắc của Bộ Luật dân sự.

Luật BVQLNTD 2010 dù chưa quy định một cách chi tiết, toàn diện, nhưng cũng đã ghi nhận những vấn đề cơ bản về trách nhiệm sản phẩm (Điều 23 Luật BVQLNTD).

- Quy định về bảo mật thông tin của NTD: Đây là một trong những điểm nổi bật của Luật BVQLNTD 2010 so với Pháp lệnh BVQLNTD 1999. Xuất phát từ quyền và lợi ích hợp pháp của công dân nói chung, Luật BVQLNTD 2010 đã quy định về bí mật thông tin của NTD thành một nguyên tắc bắt buộc mà bên bán hàng hoá, dịch vụ phải tuân thủ. Theo đó, việc sử dụng, chuyển giao các thông tin của khách hàng cũng phải tuân theo những quy định nhất định (Điều 6, Luật BVQLNTD 2010).

Để thực thi Luật BVQLNTD 2010, Chính phủ Việt Nam đã ban hành các văn bản hướng dẫn thi hành: Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 10 năm 2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật BVQLNTD; Nghị định số 19/2012/NĐ-CP ngày 16 tháng 3 năm 2012 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực BVQLNTD; Nghị định số 08/2013/NĐ-CP ngày 10 tháng 01 năm 2013 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính đối với hành vi sản xuất, buôn bán hàng giả; Nghị định số 124/2015/NĐ-CP ngày 19 tháng 11 năm 2015 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 185/2013/NĐ-CP ngày 15 tháng 11 năm 2013 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và BVQLNTD; Nghị định số 98/2020/NĐ-CP ngày 26 tháng 8 năm 2020 quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và BVQLNTD (thay thế cho Nghị định số 185/2013/NĐ-CP, Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg ngày 13 tháng 01 năm 2012 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung...

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

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

Thời kỳ 2011 - 2024, Việt Nam có Luật Thương mại 2005, Luật Chất lượng sản phẩm hàng hóa 2007, Luật An toàn thực phẩm 2010, Luật BVQLNTD 2010, Luật Đo lường 2011 thay thế Pháp lệnh Đo lường 1999, Bộ luật Dân sự 2005 và Bộ luật Dân sự 2015 thay thế Bộ luật Dân sự 2005, Bộ luật Tố tụng dân sự 2004 và Bộ luật Tố tụng dân sự 2015 thay thế Bộ luật Tố tụng dân sự 2004, Luật Quản lý ngoại thương 2017, Luật Cạnh tranh 2004 và Luật Cạnh tranh 2018 thay thế Luật Cạnh tranh 2004, Luật An ninh mạng 2018 và các văn bản hướng dẫn thi hành Bộ Luật/Luật làm cơ sở pháp lý để BVQLNTD.

Luật BVQLNTD đã được ban hành vào ngày 17 tháng 11 năm 2010, có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2011. Luật BVQLNTD 2010 được xây dựng và thực thi đã khắc phục được những hạn chế của Pháp lệnh BVQLNTD 1999, đồng bộ và tương thích với hệ thống pháp luật hiện hành. Đến năm 2015 - 2018, một số Bộ luật/Luật đã được xây dựng mới hoặc sửa đổi cho phù hợp với thực tiễn nhằm nâng cao hiệu quả, hiệu lực thực thi. Thực tiễn thương mại biến đổi nhanh mà Luật BVQLNTD 2010 chưa được sửa đổi nên một số quy định về BVQLNTD không theo kịp với thực tiễn thương mại và không tương thích với các quy định của các Bộ luật/Luật mới được ban hành, sửa đổi. Do đó, đặt ra yêu cầu hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam.

Công tác BVQLNTD tại Việt Nam đã được Đảng, Nhà nước quan tâm hơn và đạt được một số kết quả bước đầu, song vẫn còn nhiều hạn chế. Quyền lợi cơ bản của NTD vẫn bị xâm phạm nghiêm trọng, đe dọa đến sức khỏe, an toàn và tính mạng của NTD. Tình trạng này cần sớm được khắc phục, một mặt nâng cao cuộc sống của nhân dân, đồng thời tăng năng lực cạnh tranh quốc gia, chất lượng, hiệu quả của nền kinh tế, củng cố niềm tin của nhân dân đối với Đảng, Nhà nước. Đối với nhiệm vụ “Hoàn thiện khuôn khổ pháp lý, tổ chức bộ máy chuyên trách, nâng cao năng lực thực thi pháp luật, bảo đảm hiệu lực, hiệu quả QLNN đối với công tác BVQLNTD”. Ban Bí thư yêu cầu: Rà soát, sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện hệ thống chính sách, pháp luật, tạo hành lang pháp lý thuận lợi và khả năng thực thi hiệu quả công tác BVQLNTD theo hướng thống nhất, đồng bộ và phù hợp với tập quán tiêu dùng của người dân trong bối cảnh hội nhập quốc tế, sự phát triển của khoa học công nghệ và xu hướng phát triển các giao dịch TMĐT. Công khai, minh bạch các thông tin liên quan đến tiêu chuẩn và nguồn gốc xuất xứ sản phẩm, hàng hóa. Hoàn thiện cơ chế, chính sách huy động các nguồn lực, nâng cao năng lực thực thi của các cơ quan QLNN và các hội BVQLNTD. *Tổng kết thực thi Luật BVQLNTD 2010, trên cơ sở đó sửa đổi, bổ sung Luật cho phù hợp với yêu cầu quản lý của đất nước và hội nhập quốc tế trong tình hình mới.*

Triển khai Chỉ thị số 30-CT/TW, ngày 26 tháng 5 năm 2020, Chính phủ đã ban hành Nghị quyết số 82-NQ/CP ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TW. Trong Nghị quyết số 82-NQ/CP, Chính phủ đã giao cho Bộ Công Thương phối hợp với các Bộ, ngành, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương thực hiện việc “*Tổng kết thi hành và đề xuất sửa đổi, bổ sung Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*”.

Trong 10 năm thực thi Luật BVQLNTD 2010, Bộ Công Thương đã xây dựng Báo cáo tổng kết công tác BVQLNTD giai đoạn 2011 - 2015 (Bộ Công Thương, 2015) và giai đoạn 2016 - 2020 (Bộ Công Thương, 2021). Trên cơ sở đó, Bộ Công

Thương đã xây dựng Báo cáo tổng kết công tác BVQLNTD thời kỳ 2011 - 2020. Theo Báo cáo, trong giai đoạn 2011 - 2015, trung bình hàng năm có khoảng 300 khiếu nại, phản ánh của NTD gửi tới Bộ Công Thương thì trong giai đoạn 2016 - 2020, số lượng khiếu nại, phản ánh của NTD được gửi tới lên đến khoảng 1.500 vụ việc/năm, năm sau cao hơn năm trước. Thực trạng nêu trên phần nào cho thấy, mặc dù Luật BVQLNTD đã được thực thi 10 năm (2011 - 2020), tạo ra khuôn khổ pháp lý cho công tác BVQLNTD, nhưng quyền của NTD vẫn chưa được bảo vệ hiệu quả như kỳ vọng (quyền lợi NTD còn bị xâm hại, tranh chấp tiêu dùng chưa được giải quyết thỏa đáng...). Có nhiều nguyên nhân dẫn đến các hành vi vi phạm quyền lợi NTD ngày càng gia tăng như các quy định pháp luật chưa bao quát hết các quan hệ tiêu dùng nảy sinh trong đời sống, chưa xây dựng được hệ thống cơ quan, tổ chức thực thi đủ mạnh, nguồn lực dành cho công tác BVQLNTD chưa thỏa đáng, ý thức của NTD tự bảo vệ mình chưa cao...

Sau 10 năm thực thi, Luật BVQLNTD 2010 và các văn bản hướng dẫn đã bộc lộ một số tồn tại, hạn chế, bao gồm các vấn đề liên quan đến tính thống nhất, hiệu lực, hiệu quả thực thi các quy định của Luật, sự thay đổi của thực tiễn sản xuất, kinh doanh cũng như những yêu cầu, xu thế mới đối với công tác BVQLNTD. Một số quy định về BVQLNTD của Luật không còn phù hợp với thực tiễn thương mại, không tương thích với một số Luật chuyên ngành (do các Luật này đã được sửa đổi như Luật Cạnh tranh, Luật Chất lượng sản phẩm hàng hoá...). Việt Nam hội nhập sâu rộng vào nền kinh tế khu vực và thế giới, nền kinh tế phát triển mạnh, thu nhập và sức mua của NTD tăng nhanh, NTD có hiểu biết và kiến thức tốt hơn về quyền và nghĩa vụ của mình, thì nhu cầu BVQLNTD tăng lên. Dưới tác động của Cách mạng công nghiệp lần thứ tư, TMĐT phát triển nhanh, nhiều phương thức và mô hình kinh doanh mới phát triển, xuất hiện nhiều hành vi vi phạm quyền lợi NTD mà chưa được điều chỉnh trong chính sách BVQLNTD, những NTD dễ bị tổn thương cũng chưa được pháp luật bảo vệ, do đó đòi hỏi phải hoàn thiện chính sách BVQLNTD. Hội BVNTD Việt Nam ra đời (năm 2018) và sau đó là các Hội BVNTD ở các địa phương, sự phát triển và hoạt động mạnh mẽ của các tổ chức xã hội tạo áp lực và đóng góp ý kiến để hoàn thiện chính sách BVQLNTD. Ngoài ra, với việc tăng cường tham gia các FTA, đặc biệt là các FTA thế hệ mới, cam kết về BVQLNTD trong các FTA đặt ra yêu cầu phải hoàn thiện chính sách BVQLNTD.

Ngày 24 tháng 8 năm 2021, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 1427/QĐ-TTg phân công cơ quan chủ trì soạn thảo, thời hạn trình các dự án

luật được điều chỉnh trong Chương trình xây dựng luật, pháp lệnh năm 2021 và các dự án luật thuộc Chương trình xây dựng luật, pháp lệnh năm 2022. Bộ Công Thương được giao chủ trì phối hợp với các Bộ, ngành liên quan xây dựng dự án Luật BVQLNTD (sửa đổi) (Quốc hội, 2008). Việc sửa đổi Luật BVQLNTD 2010 và các văn bản hướng dẫn thi hành là việc làm cần thiết, kịp thời, không chỉ nhằm khắc phục những tồn tại, bất cập đặt ra trong quá trình thực thi mà còn nhằm 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.

3.1.2.2. 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:

Bộ Công Thương được Chính phủ giao chủ trì phối hợp với các Bộ, ngành liên quan xây dựng Dự án Luật BVQLNTD (sửa đổi) (theo Quyết định số 1427/QĐ-TTg). Căn cứ các nội dung, nhiệm vụ do Chính phủ giao, Bộ Công Thương nhận thấy, Luật BVQLNTD cần được sửa đổi, bổ sung một cách toàn diện, từ việc hoàn thiện các khái niệm đến hoàn thiện các quy định về nội dung (bảo vệ thông tin NTD, cung cấp thông tin cho NTD, bảo hành, thu hồi hàng hóa có khuyết tật...), các quy định về việc xác lập, vận hành của các cơ chế thực thi (kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, giải quyết tranh chấp, mô hình cơ quan nhà nước và tổ chức xã hội...) và các quy định về kinh doanh và BVQLNTD trên không gian mạng.

Bộ Công Thương đã đề xuất 07 chính sách mới, trong đó có nâng cao tính chủ động của các chủ thể trong BVNTD, chính sách khuyến khích sử dụng khoa học công nghệ, đổi mới sáng tạo trong BVNTD, chính sách đẩy mạnh xã hội hóa trong công tác tuyên truyền, chính sách thực hành kinh doanh có trách nhiệm, đẩy mạnh hợp tác quốc tế, thúc đẩy tiêu dùng bền vững, và xử lý kịp thời vi phạm về BVNTD. Đây là cơ sở xây dựng Dự thảo Luật BVQLNTD (sửa đổi) dựa trên việc sửa đổi, bổ sung Luật BVQLNTD 2010: Sửa đổi nội dung không còn phù hợp (sửa đổi những quy định không còn phù hợp với thực tiễn, loại bỏ những quy định mâu thuẫn chồng chéo...); bổ sung quy định còn thiếu, chưa rõ ràng; điều chỉnh phạm vi điều chỉnh

và đối tượng áp dụng; hoàn thiện quy trình, thủ tục thực hiện chính sách; cập nhật căn cứ pháp lý và điều chỉnh thuật ngữ; bổ sung cơ chế giám sát, kiểm tra và xử lý vi phạm; rà soát tính tương thích với điều ước quốc tế, cam kết quốc tế, nội luật hóa các cam kết quốc tế của Việt Nam về BVNTD.

Thực hiện chỉ đạo của Ban Bí thư và Chính phủ, Bộ Công Thương xây dựng Dự thảo Luật BVQLNTD (sửa đổi) trình Quốc Hội. Luật BVQLNTD sửa đổi gồm 07 Chương, 80 Điều, sửa đổi, bổ sung toàn bộ các Điều (bao gồm các Điều được bỏ, chuyển nội dung sang Điều khác, bổ sung 03 Điều) và bổ sung Khoản 5 của Điều 317 Bộ luật Tố tụng dân sự để đảm bảo tính thống nhất, đồng bộ của hệ thống pháp luật liên quan đến BVQLNTD. Sau 2 năm soạn thảo và 4 lần xin ý kiến của các Bộ, ngành và địa phương, Bộ Công Thương đã báo cáo Chính phủ và trình Quốc hội Dự án Luật BVQLNTD (sửa đổi) vào tháng 6/2023. Dự án Luật BVQLNTD (sửa đổi) đã được Quốc hội biểu quyết thông qua vào ngày 20 tháng 6 năm 2023 tại Kỳ họp thứ 5, Quốc hội khóa XV với 463/465 đại biểu tham gia biểu quyết tán thành (đạt tỷ lệ 93,72% đại biểu tán thành). Quốc hội đã ban hành Luật BVQLNTD (Luật số 19/2023/QH15) ngày 20 tháng 6 năm 2023, Luật có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 7 năm 2024.

Luật BVQLNTD 2023 gồm 7 Chương, 80 Điều, sửa đổi, bổ sung toàn bộ các Điều (bao gồm các Điều được bỏ, chuyển nội dung sang Điều khác, bổ sung 03 Điều), và bổ sung Khoản 5 của Điều 317 Bộ luật Tố tụng dân sự để đảm bảo tính thống nhất, đồng bộ của hệ thống pháp luật liên quan đến BVQLNTD. Luật được sửa đổi, bổ sung trên cơ sở kế thừa các điều khoản cơ bản của Luật BVQLNTD 2010, bảo đảm tính tương thích, đồng bộ với hệ thống pháp luật hiện hành, các điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên, bám sát 07 chính sách đã được Chính phủ thông qua tại Nghị quyết số 48/NQ-CP ngày 06 tháng 5 năm 2021 và đồng thời cũng bám sát các nhiệm vụ, giải pháp theo yêu cầu của Chỉ thị số 30/CT-TW.

So với Luật BVQLNTD 2010, Luật BVQLNTD 2023 có nhiều nội dung mới đã được sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện nhằm đảm bảo tốt hơn quyền và lợi ích hợp pháp của NTD, cụ thể như các quy định về: Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng; một số khái niệm; quyền và nghĩa vụ của NTD; ngày Quyền của NTD Việt Nam 15/3; trách nhiệm chung của tổ chức, cá nhân kinh doanh; bảo vệ thông tin của NTD; BVNTD trong các giao dịch đặc thù; các hành vi bị nghiêm cấm; vụ án dân sự về BVQLNTD... Trong đó, cơ chế BVQLNTD dễ bị tổn thương được quy định trong Luật BVQLNTD 2023 là một trong những nội dung mới quan trọng

(quy định riêng ưu tiên, hỗ trợ cho nhóm NTD đặc thù này nhằm đạt mục tiêu bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp tối đa cho NTD).

Luật BVQLNTD 2023 đã sửa đổi toàn diện Luật BVQLNTD 2010, đồng thời bổ sung nhiều quy định để bảo đảm thống nhất với hệ thống pháp luật hiện hành và kịp thời điều chỉnh các vấn đề mới phát sinh. Một trong những quy định tại Luật BVQLNTD 2023 có nhiều ý nghĩa đối với NTD và công tác BVQLNTD là việc tiếp tục lấy ngày 15 tháng 3 hàng năm là Ngày Quyền của NTD Việt Nam. Điều này không chỉ tiếp tục khẳng định vai trò, vị trí, tầm quan trọng của công tác BVQLNTD mà còn tạo cơ sở pháp lý mạnh mẽ hơn để huy động sự quan tâm, hưởng ứng, tham gia của toàn xã hội đối với công tác BVQLNTD, khuyến khích doanh nghiệp ngày càng mang tới những giải pháp có giá trị cao cho NTD.

So với Luật BVQLNTD 2010, Luật BVQLNTD 2023 có một số điểm mới sau:

- *Đối tượng áp dụng:* Luật BVQLNTD 2023 bổ sung thêm đối tượng áp dụng là Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, tổ chức chính trị - xã hội, làm rõ tổ chức xã hội bao gồm tổ chức chính trị xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp. Luật cũng bổ sung, làm rõ khái niệm về một số chủ thể mới, bao gồm: NTD theo hướng làm rõ NTD là cá nhân mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ không vì mục đích thương mại.

Khái niệm người có ảnh hưởng, NTD dễ bị tổn thương, tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng, tổ chức bán hàng đa cấp và cá nhân tham gia bán hàng đa cấp. Đối với các giao dịch có yếu tố xuyên biên giới, các giao dịch trên không gian mạng, Luật đã bổ sung đối tượng mới là cơ quan, tổ chức, cá nhân nước ngoài có liên quan đến BVQLNTD.

- *Quyền và nghĩa vụ của NTD:* Nhằm nâng cao vai trò, vị trí của NTD trong xu hướng tiêu dùng mới, đồng thời bảo đảm cân bằng giữa quyền và nghĩa vụ của NTD, Luật bổ sung một số quyền mới của NTD như quyền được tạo điều kiện lựa chọn môi trường tiêu dùng lành mạnh và bền vững, quyền yêu cầu tổ chức hoặc hỗ trợ thương lượng để giải quyết tranh chấp phát sinh. Đồng thời, Luật bổ sung một số nghĩa vụ như: tuân thủ quy định về kiểm định, bảo vệ môi trường, tiêu dùng bền vững theo quy định của pháp luật; chịu trách nhiệm về việc cung cấp không chính xác hoặc không đầy đủ về thông tin liên quan đến giao dịch giữa NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh theo quy định của pháp luật.

- *Sản xuất và tiêu dùng bền vững:* Nhằm kịp thời đáp ứng yêu cầu của thực tiễn, đồng thời, thể hiện rõ vai trò của NTD trong xu hướng tiêu dùng mới, Luật bổ sung quy định về sản xuất và tiêu dùng bền vững, bao gồm: khái niệm về tiêu

dùng bền vững “là việc sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ đáp ứng mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, cơ quan, tổ chức một cách hiệu quả, đồng thời giảm thiểu các tác động tiêu cực về môi trường, kinh tế - xã hội”; quy định các hoạt động thúc đẩy sản xuất và tiêu dùng bền vững và quy định về trách nhiệm của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân các cấp trong việc thúc đẩy sản xuất và tiêu dùng bền vững.

- *BVQLNTD dễ bị tổn thương*: Là quy định mới, thể hiện rõ nét chủ trương, chính sách nhân văn của Đảng, Nhà nước trong việc bảo vệ toàn diện quyền lợi chính đáng của người dân. Luật xác định rõ tại Điều 8 gồm 07 nhóm NTD dễ bị tổn thương. Luật quy định một số trách nhiệm cụ thể của tổ chức, cá nhân kinh doanh, trong đó nổi bật là trách nhiệm áp dụng cơ chế giải quyết khiếu nại, tranh chấp theo quy định của pháp luật phù hợp với từng đối tượng NTD dễ bị tổn thương.

- *Các hành vi bị cấm*: Luật bổ sung một số hành vi bị cấm, trong đó, bao gồm hành vi bị cấm chung, hành vi bị cấm đối với tổ chức, cá nhân bán hàng đa cấp; tổ chức, cá nhân kinh doanh thiết lập, vận hành, cung cấp dịch vụ nền tảng số.

- *Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với NTD*: Luật bổ sung quy định về trách nhiệm bảo đảm an toàn, đo lường, số lượng, khối lượng, chất lượng, công dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ bán, cung cấp cho NTD; quy định cụ thể trách nhiệm bảo vệ thông tin của NTD; làm rõ thời hạn tính lại bảo hành trong trường hợp đổi mới sản phẩm, hàng hóa; bổ sung quy định về trách nhiệm tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của NTD và trách nhiệm trong việc cung cấp dịch vụ không đúng nội dung đã đăng ký, thông báo, công bố, niêm yết, quảng cáo, giới thiệu, giao kết, cam kết.

Đối với quy định về thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật: Luật phân loại 02 nhóm sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật, gồm nhóm A và nhóm B. Đối với mỗi nhóm, Luật quy định trách nhiệm thu hồi tương ứng nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân kinh doanh trong việc xác định nhóm khuyết tật và thực hiện thu hồi theo phương thức phù hợp.

- *Một số giao dịch đặc thù*: Luật bổ sung một số quy định nhằm tăng cường trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong các giao dịch đặc thù, bao gồm: (i) Quy định rõ các thông tin cần cung cấp trong giao dịch từ xa, trách nhiệm đặc thù của tổ chức, cá nhân kinh doanh với NTD trong giao dịch trên không gian mạng, trong đó, bao gồm trách nhiệm của tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số trung gian và tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số lớn; (ii) Quy định trách nhiệm thông báo công khai về đại diện theo pháp luật tại Việt Nam hoặc chỉ định đại diện theo

ủy quyền tại Việt Nam và thông báo công khai về đại diện theo ủy quyền tại Việt Nam trong cung cấp dịch vụ liên tục; (iii) Bổ sung bán hàng đa cấp, bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên, đồng thời, quy định thêm trách nhiệm đặc thù của các tổ chức, cá nhân kinh doanh khi thực hiện giao dịch trên với NTD.

- *Hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung*: Luật BVQLNTD 2023 đã có những sửa đổi và bổ sung quan trọng nhằm hoàn thiện hệ thống pháp luật về hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung. Cụ thể, Luật đã bỏ các khái niệm về hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung, thay vào đó áp dụng các quy định tương ứng từ Bộ luật Dân sự 2015 để đảm bảo tính thống nhất trong hệ thống pháp luật. Ngoài ra, Luật cũng bổ sung các quy định về ngôn ngữ sử dụng trong hợp đồng, nguyên tắc giải thích hợp đồng và các nội dung cơ bản bắt buộc phải có trong hợp đồng theo mẫu, nhằm tăng cường BVQLNTD.

- *Hoạt động BVQLNTD của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, tổ chức chính trị - xã hội và tổ chức xã hội*: Luật mở rộng phạm vi các tổ chức tham gia BVQLNTD trên cơ sở khuyến khích, tạo điều kiện để tất cả các loại hình tổ chức tham gia BVQLNTD. Theo đó, Luật bổ sung sự tham gia của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, tổ chức chính trị - xã hội và tổ chức xã hội trong công tác BVQLNTD. Sự tham gia đa dạng, toàn diện của các tổ chức trên sẽ góp phần nâng cao hiệu quả thực thi BVQLNTD trên phạm vi cả nước.

- *Phương thức giải quyết tranh chấp*: Luật bổ sung quy định về quyền của NTD yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh thương lượng hoặc quyền yêu cầu cơ quan QLNN về BVQLNTD, tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD hỗ trợ thương lượng khi quyền, lợi ích hợp pháp của mình bị xâm phạm.

Đối với phương thức tại tòa: Luật hoàn thiện quy định về thủ tục rút gọn để giải quyết vụ án dân sự về BVQLNTD. Quy định này nhằm tạo ra sự đột phá, có khả năng nâng cao hiệu quả xét xử các vụ án dân sự về BVQLNTD tại tòa án. Theo đó, vụ án dân sự về BVQLNTD có giá trị giao dịch dưới 100 triệu đồng thì được giải quyết theo thủ tục rút gọn mà không phải đáp ứng các điều kiện quy định tại Khoản 1 Điều 317 của Bộ luật Tố tụng dân sự.

Luật bổ sung quy định về tiền bồi thường thiệt hại trong vụ án dân sự về BVQLNTD theo hướng: Trong trường hợp không xác định được đối tượng thụ hưởng, tiền bồi thường thiệt hại trong vụ án dân sự về BVQLNTD vì lợi ích công cộng do tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD khởi kiện được sử dụng để phục vụ cho các hoạt động chung vì quyền lợi NTD theo quy định của Chính phủ.

- *Quản lý nhà nước về BVQLNTD*: Luật bổ sung trách nhiệm cụ thể của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, cấp huyện và cấp xã. Bổ sung để làm rõ trách nhiệm của các cơ quan QLNN, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh trong việc xây dựng cơ sở dữ liệu

thông tin quốc gia về BVQLNTD; thực hiện việc giao nhiệm vụ cho tổ chức xã hội có tôn chỉ, mục đích tham gia BVQLNTD và xây dựng cơ chế phối hợp BVQLNTD tại Trung ương và địa phương.

Để thực thi Luật BVQLNTD 2023, Chính phủ Việt Nam đã ban hành các văn bản hướng dẫn thi hành Luật như: Nghị định số 55/2024/NĐ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2024 quy định chi tiết về một số điều của Luật BVQLNTD; Nghị định số 24/2025/NĐ-CP ngày 21 tháng 02 năm 2025 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 98/2020/NĐ-CP ngày 26 tháng 8 năm 2020 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và BVQLNTD đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo quy định tại Nghị định số 17/2022/NĐ-CP ngày 31 tháng 01 năm 2022 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực hóa chất và vật liệu nổ công nghiệp, điện lực, an toàn đập thủy điện, sử dụng năng lượng tiết kiệm và hiệu quả hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và BVQLNTD, hoạt động dầu khí, kinh doanh xăng dầu và khí; Quyết định số 07/2024/QĐ-TTg ngày 20 tháng 6 năm 2024 ban hành Danh mục sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

Luật BVQLNTD 2023 có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2024, thay thế Luật BVQLNTD 2010. Luật BVQLNTD 2010 (Luật số 59/2010/QH12 đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Luật số 35/2018/QH14) hết hiệu lực kể từ ngày Luật BVQLNTD 2023 có hiệu lực thi hành, trừ trường hợp quy định tại Điểm a Khoản 1 và Khoản 2 Điều 80 của Luật này.

Nghị định số 55/2024/NĐ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2024 của Chính phủ quy định chi tiết về một số điều của Luật BVQLNTD, có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2024, thay thế Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 10 năm 2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật BVQLNTD.

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

3.2.1. Thành tựu đạt được và nguyên nhân

3.2.1.1. 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 sau:

Thứ nhất, chính sách BVQLNTD tại Việt Nam dần được hoàn thiện

Các chính sách về BVNTD tại đã được hoàn thiện theo hướng tiệm cận với các chính sách của Thế giới, cụ thể như chính sách về ứng dụng khoa học công nghệ, đổi mới sáng tạo trong BVQLNTD; chính sách BVNTD gắn với thực hành kinh doanh có trách nhiệm; chính sách khuyến khích sản xuất và tiêu dùng bền vững.

Việt Nam đã ban hành Pháp Lệnh BVQLNTD 1999, Luật BVQLNTD 2010 và Luật BVQLNTD 2023 và các văn bản hướng dẫn thi hành. Luật BVQLNTD 2010 đã khắc phục được những hạn chế của Pháp lệnh BVQLNTD và bổ sung thêm một số quy định mới về BVQLNTD. Luật BVQLNTD 2023 kế thừa, phát huy và hoàn thiện những quy định không còn phù hợp với thực tiễn tại Luật BVQLNTD 2010, đồng thời sửa đổi, bổ sung những quy định chưa rõ, còn bất cập, chưa thống nhất trên nguyên tắc hợp hiến, hợp pháp và đồng bộ với hệ thống văn bản quy phạm pháp luật chung, bổ sung một số quy định mới phù hợp với thực tiễn thương mại và tiến trình hội nhập kinh tế quốc tế của Việt Nam. Theo kết quả khảo sát NTD, doanh nghiệp và chuyên gia, tỷ lệ đánh giá về mức độ hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam đạt điểm trung bình 3,36.

Chính sách BVQLNTD tại Việt Nam phù hợp với Điều ước quốc tế mà nước ta tham gia, quy định rõ quyền của NTD, trách nhiệm của NTD, doanh nghiệp, tổ chức xã hội và cơ quan QLNN về BVQLNTD. Kết quả khảo sát về hoàn thiện chính sách BVQLNTD cho thấy, các quy định của chính sách BVQLNTD tại Việt Nam tương thích với thông lệ quốc tế, đạt điểm trung bình 3,42.

Thứ hai, chính sách BVQLNTD khá đầy đủ, đồng bộ và khả thi

Luật BVQLNTD 2023 đã bổ sung nhiều quy định mới so với Luật BVQLNTD 2010, Chương III quy định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với NTD trong giao dịch đặc thù. Theo kết quả khảo sát, tỷ lệ đánh giá về chính sách BVQLNTD quy định BVQLNTD trong các loại hình kinh doanh thương mại mới đạt điểm trung bình 3,57.

Chính sách BVQLNTD đã thực thi hiệu quả việc lồng ghép các quy định về BVQLNTD trong nhiều văn bản, lĩnh vực chuyên ngành có liên quan, trong đó nổi bật là lĩnh vực TMĐT, quản lý thị trường: Chính sách BVQLNTD không chỉ được cụ thể hóa trong các văn bản chính sách, pháp luật BVQLNTD (Pháp lệnh BVQLNTD 1999, Luật BVQLNTD 2010, Luật BVQLNTD 2023 và các văn bản

hướng dẫn) mà còn được quy định trong các văn bản chính sách, pháp luật chuyên ngành (Luật Thương mại, Pháp lệnh Chất lượng hàng hoá, Luật Cạnh tranh, Bộ luật Dân sự, Luật Chất lượng sản phẩm hàng hoá, Pháp lệnh Quản lý thị trường, Luật An ninh mạng... và các văn bản hướng dẫn). Kết quả khảo sát cho thấy, tỷ lệ đánh giá thực thi hiệu quả việc lồng ghép các quy định về BVQLNTD trong nhiều văn bản, lĩnh vực chuyên ngành có liên quan, đạt điểm trung bình 3,84.

Chính sách BVQLNTD ghi nhận và đảm bảo các quyền của NTD, trách nhiệm của tổ chức cá nhân kinh doanh, quyền và nghĩa vụ của tổ chức BVQLNTD, trách nhiệm của các cơ quan QLNN về BVQLNTD, có quy định về BVQLNTD trong giao dịch đặc thù, BVQLNTD dễ bị tổn thương... Theo kết quả khảo sát về hoàn thiện chính sách BVQLNTD, tỷ lệ đánh giá về chính sách BVQLNTD đầy đủ các quy định về BVQLNTD đạt điểm trung bình 3,67.

Chính sách BVQLNTD tại Việt Nam được ban hành và thực thi từ năm 1997, được cụ thể hóa ở các văn bản chính sách, pháp luật BVQLNTD (Pháp lệnh BVQLNTD 1999, Luật BVQLNTD 2010, Luật BVQLNTD 2023), các luật liên ngành (Luật Thương mại 1997, Luật Cạnh tranh, Luật An toàn thực phẩm ...) và các văn bản hướng dẫn. Hệ thống văn bản chính sách BVQLNTD tại Việt Nam khá đầy đủ, đồng bộ, phù hợp với các cam kết về BVQLNTD của Việt Nam trong các FTA mà Việt Nam là thành viên, đảm bảo tương thích với các chuẩn mực quốc tế về BVNTD của Liên Hợp Quốc, Quốc tế Người tiêu dùng. Kết quả khảo sát cho thấy, tỷ lệ đánh giá về tính đầy đủ, đồng bộ của chính sách BVQLNTD tại Việt Nam đạt điểm trung bình 3,64.

Chính sách BVQLNTD khá đồng bộ, tương thích với các văn bản chính sách, pháp luật chuyên ngành (Bộ luật Dân sự 2015, Luật An ninh mạng 2018, Luật Quản lý Ngoại thương 2018...). Theo kết quả khảo sát về hoàn thiện chính sách BVQLNTD, tỷ lệ đánh giá về chính sách BVQLNTD đồng bộ, tương thích với chính sách, pháp luật chuyên ngành đạt điểm trung bình 3,62.

Chính sách BVQLNTD tại Việt Nam được xây dựng dựa trên khung pháp lý chặt chẽ và các biện pháp thực thi cụ thể, giúp BVQLNTD trước các hành vi gian lận thương mại, hàng giả, hàng kém chất lượng. Kết quả khảo sát về hoàn thiện chính sách BVQLNTD cho thấy, tỷ lệ đánh giá về chính sách BVQLNTD tại Việt Nam khả thi đạt điểm trung bình 3,34.

Thứ ba, chính sách BVQLNTD đảm bảo công bằng, bảo vệ NTD dễ bị tổn thương

Chính sách BVQLNTD tại Việt Nam đưa ra các quy định đảm bảo công bằng, bảo vệ NTD dễ bị tổn thương tại Điều 6 “Nguyên tắc BVQLNTD”, Điều 8 “BVNTD dễ bị tổn thương”, Chương 1, Luật BVQLNTD 2023. Chính sách BVQLNTD tại Việt Nam không chỉ hướng đến sự minh bạch, công bằng cho mọi NTD mà còn đặc biệt chú trọng đến nhóm NTD dễ bị tổn thương, là những người ở thế yếu trong giao dịch thương mại, bao gồm người cao tuổi, trẻ em, người khuyết tật và người dân ở vùng sâu, vùng xa. Luật BVQLNTD 2023 quy định NTD có quyền được bảo vệ công bằng, không phân biệt đối xử và được tiếp cận các sản phẩm, dịch vụ chất lượng với giá cả hợp lý.

Thứ tư, chính sách BVQLNTD được ban hành kịp thời, tạo hành lang pháp lý cho hoạt động BVQLNTD tại Việt Nam

Hệ thống văn bản chính sách BVQLNTD tại Việt Nam được ban hành và thực thi kịp thời. Cụ thể, Pháp lệnh BVQLNTD 1999, Luật BVQLNTD 2010, Luật BVQLNTD 2023, các luật chuyên ngành và các văn bản hướng dẫn đã được xây dựng, ban hành và thực thi kịp thời, tạo hành lang pháp lý cho hoạt động BVQLNTD tại Việt Nam. Khi các mô hình đa cấp biến tướng xuất hiện, để ứng phó với hành vi lừa đảo và gian lận thương mại, Chính phủ đã ban hành Nghị định số 40/2018/NĐ-CP ngày 12 tháng 3 năm 2018 về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp, nhằm siết chặt quản lý hoạt động bán hàng đa cấp, xử lý các công ty lợi dụng mô hình này để lừa đảo NTD. Để BVQLNTD trên TMĐT, Chính phủ đã ban hành Nghị định số 85/2021/NĐ-CP ngày 25 tháng 9 năm 2021 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2013 về TMĐT, bổ sung quy định yêu cầu các sàn TMĐT chịu trách nhiệm nếu có gian lận thương mại trên nền tảng của họ. Ngoài ra, để bảo vệ quyền riêng tư và dữ liệu cá nhân của NTD, Chính phủ đã ban hành Nghị định số 13/2023/NĐ-CP ngày 17 tháng 4 năm 2023 bảo vệ dữ liệu cá nhân, yêu cầu các công ty công nghệ không được chia sẻ thông tin NTD khi chưa có sự đồng ý, các nền tảng số như Facebook, Google, Zalo buộc phải có chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân để tránh lộ thông tin khách hàng. Theo kết quả khảo sát về hoàn thiện chính sách BVQLNTD, tỷ lệ đánh giá về chính sách BVQLNTD tại Việt Nam được ban hành và thực thi kịp thời đạt điểm trung bình 3,42.

Các văn bản chính sách BVQLNTD được ban hành và thực thi, trong đó quy định rõ trách nhiệm của doanh nghiệp, tổ chức xã hội và cơ quan quản lý nhà nước trong BVQLNTD (Điều 14 - 21 Pháp lệnh BVQLNTD, Điều 12 - 29 Luật BVQLNTD 2010; Điều 14 - 53 Luật BVQLNTD 2023). Kết quả khảo sát

về hoàn thiện chính sách BVQLNTD cho thấy, tỷ lệ đánh giá về chính sách BVQLNTD quy định trách nhiệm của doanh nghiệp, tổ chức xã hội và cơ quan QLNN trong BVQLNTD đạt điểm trung bình 3,43.

Chính sách BVQLNTD quy định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với NTD. Cụ thể, Pháp lệnh BVQLNTD quy định tại Điều 14 - 17, Luật BVQLNTD quy định tại Điều 12 - 26, Luật BVQLNTD 2023 quy định tại Điều 14 - 36. Theo kết quả khảo sát về hoàn thiện chính sách BVQLNTD, tỷ lệ đánh giá về chính sách BVQLNTD quy định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với NTD đạt điểm trung bình 3,75.

Luật BVQLNTD 2023 quy định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với NTD trong giao dịch đặc thù tại Chương III (Điều 37 - 47). Kết quả khảo sát về hoàn thiện chính sách BVQLNTD cho thấy, tỷ lệ đánh giá về chính sách BVQLNTD quy định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với NTD trong giao dịch đặc thù đạt điểm trung bình 3,68.

Chính sách BVQLNTD đưa ra những quy định cụ thể đối với hoạt động sản xuất, kinh doanh hàng hóa để tạo hành lang pháp lý cho hoạt động BVQLNTD. Điều 14 - 21 Pháp lệnh BVQLNTD, Điều 12 - 26 Luật BVQLNTD 2010, Điều 14 - 36 Luật BVQLNTD 2023 quy định rõ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đối với NTD. Ngoài ra còn có một số quy định về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa có liên quan đến BVQLNTD trong các văn bản chính sách, pháp luật chuyên ngành. Thực thi các văn bản chính sách giúp răn đe, ngăn ngừa các hành vi xâm phạm quyền lợi NTD. Theo kết quả khảo sát, tỷ lệ đánh giá về chính sách BVQLNTD tạo hành lang pháp lý cho hoạt động BVQLNTD đạt điểm trung bình 3,72.

Chính sách BVQLNTD tại Việt Nam đưa ra các quy định nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân kinh doanh và NTD chủ động tham gia vào BVQLNTD. Kết quả khảo sát cho thấy, chính sách BVQLNTD tạo điều kiện thuận lợi để tổ chức, cá nhân kinh doanh và NTD chủ động tham gia hoạt động BVQLNTD đạt điểm trung bình là 3,67 (tổ chức cá nhân kinh doanh) và 3,74 (NTD).

Các văn bản chính sách BVQLNTD được ban hành và thực thi, góp phần tạo dựng một môi trường khá lành mạnh cho cả NTD và các tổ chức, cá nhân kinh doanh tại Việt Nam (Ủy ban Cạnh tranh quốc gia, 2024). Các doanh nghiệp tuân thủ các quy định của chính sách, pháp luật trong việc sản xuất, kinh doanh đảm bảo cung cấp hàng hóa có chất lượng, vệ sinh an toàn thực phẩm, NTD biết tự bảo vệ mình để tạo ra môi trường tiêu dùng lành mạnh. Theo kết quả khảo sát, tỷ lệ đánh giá chính

sách BVQLNTD góp phần tạo dựng môi trường khá lành mạnh cho cả NTD và các tổ chức, cá nhân kinh doanh tại Việt Nam, đạt điểm trung bình 3,56.

Thứ năm, chính sách BVQLNTD thúc đẩy sản xuất và tiêu dùng bền vững

Chính sách BVQLNTD đưa ra các quy định nhằm thúc đẩy sản xuất và tiêu dùng bền vững (khoản 2 và 3, Điều 5 Chương 1, Chương 2 Luật BVQLNTD 2010; khoản 2, 4 Điều 7 Chương 1, Chương 2 Luật BVQLNTD 2023; chính sách ưu đãi thuế cho xe điện, năng lượng tái tạo; các quy định về ghi nhãn sản phẩm...). Chính sách BVQLNTD không chỉ nhằm đảm bảo quyền và lợi ích chính đáng của NTD mà còn góp phần thúc đẩy, tạo động lực mạnh mẽ cho sản xuất và tiêu dùng bền vững. Chính sách tạo ra môi trường minh bạch, khuyến khích doanh nghiệp phát triển các sản phẩm an toàn, thân thiện với môi trường, đồng thời nâng cao nhận thức của NTD về lựa chọn hàng hóa. Khi doanh nghiệp tuân thủ tiêu chuẩn chất lượng, sản xuất theo hướng xanh hơn, và NTD có trách nhiệm hơn trong tiêu dùng, sẽ góp phần thúc đẩy sự phát triển kinh tế theo hướng bền vững và bảo vệ môi trường. Kết quả khảo sát cho thấy, tỷ lệ đánh giá chính sách BVQLNTD thúc đẩy sản xuất và tiêu dùng bền vững, đạt điểm trung bình 3,45.

Các quy định của chính sách BVQLNTD tại Việt Nam (Khoản 2, Điều 5 Luật BVQLNTD 2010; Khoản 2, Điều 7 Luật BVQLNTD 2023) quy định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân trong việc sản xuất, kinh doanh hàng hóa và dịch vụ đảm bảo tiêu chuẩn chất lượng, an toàn, đồng thời khuyến khích áp dụng công nghệ tiên tiến để nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ. Chính sách BVQLNTD không chỉ đảm bảo quyền lợi của NTD mà còn tạo động lực cho doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân ứng dụng công nghệ tiên tiến vào sản xuất và cung ứng dịch vụ nhằm tạo ra sản phẩm chất lượng cao, an toàn, thân thiện với môi trường và minh bạch trong thông tin, qua đó nâng cao lòng tin của NTD. Theo kết quả khảo sát, tỷ lệ đánh giá chính sách 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 cho NTD, đạt điểm trung bình 3,52.

3.2.1.2. 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; rà soát, sửa đổi, bổ sung, ban hành và thực thi các văn bản chính sách, pháp luật BVQLNTD để tạo ra môi

trường tiêu dùng lành mạnh nhằm bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của NTD (Bộ Công Thương, 2021).

- Hình thành hệ thống các cơ quan QLNN về BVQLNTD từ Trung ương đến địa phương thực thi chính sách BVQLNTD (Ủy ban Cạnh tranh quốc gia, 2024). Hệ thống các cơ quan QLNN về BVQLNTD bước đầu đã có sự thống nhất và phân cấp rõ ràng, được phân bố khắp các tỉnh, thành phố trên cả nước, giúp đạt hiệu quả tối đa và nhanh chóng trong việc hỗ trợ NTD: Bộ Công Thương (Ủy ban Cạnh tranh quốc gia trước là Cục Quản lý Cạnh tranh, Cục Cạnh tranh và BVNTD) là cơ quan thực thi chính sách pháp luật BVQLNTD tại cấp Trung ương và trên toàn quốc. Tại các địa phương, cơ quan đóng vai trò thực thi chính sách, pháp luật BVQLNTD là Sở Công Thương. Kết quả khảo sát về hoàn thiện chính sách BVQLNTD cho thấy, tỷ lệ đánh giá về chính sách BVQLNTD tác động tới việc hình thành các cơ quan QLNN về BVQLNTD đạt điểm trung bình 3,75.

- Công tác thanh tra, kiểm tra được tăng cường triển khai thực hiện (định kỳ, chuyên đề và đột xuất) đã từng bước nâng cao nhận thức, trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trong việc BVQLNTD, góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh, chung tay xây dựng một môi trường kinh doanh lành mạnh và tự khẳng định mình thông qua việc thực hiện tốt các nghĩa vụ và trách nhiệm theo quy định của chính sách, pháp luật BVQLNTD để bảo vệ quyền và lợi ích chính đáng của NTD (Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố, 2024).

- Công tác giải quyết khiếu nại của các cơ quan QLNN từ Trung ương đến địa phương đạt được kết quả tích cực: Tại Bộ Công Thương, số lượng vụ việc khiếu nại của NTD tới Bộ Công Thương tăng từ 26 vụ việc trong năm 2011 lên 787 vụ việc năm 2024, tỷ lệ giải quyết thành công các vụ việc tại Bộ Công Thương trung bình hàng năm là trên 90%; tại các Sở Công Thương, số lượng vụ việc khiếu nại được tiếp nhận gia tăng rõ nét, từ số lượng khiếu nại 100 vụ việc năm 2011 tăng lên khoảng 620 vụ việc năm 2024. Tỷ lệ giải quyết thành công các vụ việc là 85%; tại các Hội BVNTD, số vụ khiếu nại đến các Hội tăng nhanh, tăng bình quân 3,67 lần trong giai đoạn 2011 - 2024.

- Hệ thống tổ chức xã hội được hình thành, phát triển và đóng góp tích cực vào công tác BVQLNTD và hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam. Số lượng các tổ chức xã hội tham gia công tác BVNTD (các hội BVNTD) đã có sự gia tăng đáng kể, từ 40 Hội BVNTD trên cả nước vào năm 2011 lên 94 Hội BVNTD vào năm 2024 (Hội BVNTD, 2024). Tại một số tỉnh, thành đã phát triển mạng lưới Hội BVNTD đến địa phương. Một số Hội BVNTD tại các địa phương đã đăng ký

thành viên của Hội BVNTD Việt Nam, tạo thành một khối tổ chức thống nhất, cùng hoạt động vì mục tiêu BVNTD. Theo kết quả khảo sát về hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam, tỷ lệ đánh giá về chính sách BVQLNTD tác động tới hình thành các hội BVNTD đạt điểm trung bình 3,72.

Các Hội BVNTD tham gia tích cực, chủ động và hiệu quả vào việc thực hiện các nội dung BVQLNTD, trong đó tiêu biểu là tham gia 394 hoạt động đóng góp ý kiến vào dự thảo các văn bản chính sách, pháp luật. Thực hiện tư vấn, giải quyết 17.136 khiếu nại trong giai đoạn 2011 - 2024. Tỷ lệ giải quyết thành công trên 85%; thực hiện nhiều khảo sát, nghiên cứu nhằm cung cấp thông tin cho NTD và xã hội. Chủ động kiến nghị, đề xuất các hoạt động phối hợp với các cơ quan nhà nước trong thực hiện nhiệm vụ QLNN về BVQLNTD, qua đó, trong thời kỳ 2011 - 2024, đã có 32 Hội địa phương được hỗ trợ kinh phí từ ngân sách để thực hiện nhiệm vụ Nhà nước giao.

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, giáo dục, phổ biến chính sách, pháp luật về BVQLNTD: Các cơ quan QLNN về BVQLNTD, các Hội BVNTD chủ động, tích cực tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn quy định của chính sách, pháp luật BVQLNTD cho các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh, NTD thường xuyên, liên tục với nhiều hình thức đa dạng, phong phú. Phạm vi và đối tượng tuyên truyền cũng được mở rộng, không chỉ tập trung ở các đô thị mà mở rộng tới các vùng sâu, vùng xa và hướng tới đối tượng đặc biệt (đồng bào dân tộc) hoặc các nhóm đối tượng như học sinh, sinh viên... Kết quả khảo sát cho thấy, tỷ lệ đánh giá về trách nhiệm của các cơ quan QLNN trong tuyên truyền, giáo dục về chính sách BVQLNTD đạt điểm trung bình 3,57 (tuyên truyền) và 3,76 (giáo dục).

- Trách nhiệm của doanh nghiệp trong việc thực thi chính sách BVQLNTD ngày càng được nâng lên: Với vị trí là đối tượng điều chỉnh trực tiếp của hệ thống chính sách, pháp luật BVQLNTD, những năm qua, nhận thức và hành động của các doanh nghiệp tại Việt Nam đã có sự chuyển biến rõ nét, thể hiện tính chủ động và hiệu quả, trong đó, nổi bật là việc thực thi các trách nhiệm về bảo vệ thông tin của NTD, cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ; thực hiện đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; thu hồi hàng hóa có khuyết tật; tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của NTD.

- Mức độ hiểu biết của NTD, doanh nghiệp, chuyên gia về hệ thống văn bản chính sách BVQLNTD ngày càng được nâng lên. Theo kết quả khảo sát về hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam, tỷ lệ đánh giá mức độ hiểu biết

của NTD, doanh nghiệp và chuyên gia về hệ thống văn bản chính sách BVQLNTD, đạt điểm trung bình 3,34.

- Nhận biết của NTD về quyền và trách nhiệm của mình theo các quy định của chính sách BVQLNTD ngày càng được nâng lên. Kết quả khảo sát về hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam cho thấy, 74,67% NTD có biết, chỉ có 25,33% là không biết.

3.2.2. Hạn chế và nguyên nhân

3.2.2.1. Hạn chế

Bên cạnh những thành tựu đạt được, hoàn thiện chính sách BVQLNTD thời kỳ 1997 - 2024 còn những hạn chế sau:

Thứ nhất, thiếu một số quy định về BVQLNTD

Chính sách BVQLNTD tại Việt Nam còn thiếu quy định khuyến khích sự tham gia của các doanh nghiệp vào công tác BVQLNTD cũng như nâng cao trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp, hỗ trợ doanh nghiệp chuyển đổi sang sản xuất và tiêu dùng bền vững.

Luật BVQLNTD 2023 đã xác định 07 nhóm NTD dễ bị tổn thương, bao gồm người cao tuổi, người khuyết tật, trẻ em, người dân tộc thiểu số, người sống tại vùng có điều kiện kinh tế - xã hội khó khăn, phụ nữ mang thai hoặc nuôi con dưới 36 tháng tuổi và người bị bệnh hiểm nghèo. Tuy nhiên, Luật chưa quy định cụ thể về các biện pháp bảo vệ đặc thù cho từng nhóm này, dẫn đến khó khăn trong việc thực thi và đảm bảo quyền lợi cho họ.

Chính sách BVQLNTD thiếu quy định cụ thể về bảo vệ thông tin cá nhân: Mặc dù Luật BVQLNTD 2023 đã bổ sung quy định về trách nhiệm bảo vệ thông tin của NTD (mở rộng phạm vi bao gồm quá trình tiêu dùng), nhưng không nêu rõ các biện pháp cụ thể và chưa có hướng dẫn chi tiết về việc thu thập, lưu trữ và xử lý dữ liệu cá nhân và dữ liệu liên quan đến tiêu dùng. Điều này có thể dẫn đến việc lạm dụng thông tin cá nhân và xâm phạm quyền riêng tư của NTD.

Chính sách BVQLNTD chưa có cơ chế giải quyết tranh chấp hiệu quả: Luật BVQLNTD 2023 đã bổ sung quy định về quyền của NTD yêu cầu thương lượng hoặc yêu cầu cơ quan QLNN hỗ trợ thương lượng khi quyền lợi bị xâm phạm. Tuy nhiên, quy trình giải quyết tranh chấp vẫn còn phức tạp và chưa có cơ chế rõ ràng để xử lý các trường hợp tranh chấp nhỏ lẻ, khiến NTD ngại khiếu nại; khi NTD khiếu nại, họ thường phải tự thu thập bằng chứng, làm việc với nhiều cơ quan khác nhau, mất thời gian và công sức; chưa có cơ quan chuyên trách mạnh mẽ, các cơ quan BVQLNTD chưa có đủ quyền hạn và nguồn lực để điều tra, xử

lý vi phạm một cách nhanh chóng; chưa bảo vệ tốt quyền lợi của NTD trong giao dịch xuyên biên giới. Khi xảy ra tranh chấp với doanh nghiệp ở nước ngoài, NTD rất khó khiếu nại và đòi bồi thường.

Theo kết quả khảo sát về hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam, tỷ lệ đánh giá về chính sách BVQLNTD đạt điểm trung bình 1,75.

Thứ hai, một số quy định của chính sách BVQLNTD chưa rõ

Chính sách BVQLNTD chưa quy định rõ trách nhiệm của các nền tảng số trong giao dịch trực tuyến: Luật BVQLNTD 2023 và Nghị định số 55/2024/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều của Luật BVQLNTD đã bổ sung trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong các giao dịch đặc thù, bao gồm cả giao dịch trên không gian mạng. Tuy nhiên, việc xác định trách nhiệm cụ thể của các nền tảng số khi xảy ra tranh chấp giữa NTD và người bán vẫn chưa được làm rõ, gây khó khăn trong việc bảo vệ NTD trong TMDT. Ví dụ, khi một NTD mua hàng qua một nền tảng trực tuyến và gặp vấn đề với sản phẩm, việc xác định trách nhiệm giữa nền tảng và người bán chưa được Luật quy định rõ, dẫn đến khó khăn trong việc giải quyết tranh chấp.

Quy định về người có ảnh hưởng: Luật BVQLNTD 2023 và Nghị định số 55/2024/NĐ-CP hướng dẫn thi hành Luật đã có định nghĩa, giải thích khái niệm về “Người có ảnh hưởng”. Tuy nhiên, khái niệm và hướng dẫn này vẫn chưa đủ rõ ràng nên có thể gây khó khăn trong việc xác định đối tượng được xem là “Người có ảnh hưởng”. Ví dụ: điểm c khoản 1 Điều 2 Nghị định số 55/2024/NĐ-CP có quy định Người có ảnh hưởng là “*Người được xã hội chú ý, có lượng người quan tâm, theo dõi đáng kể trên phương tiện truyền thông hoặc có tài khoản có đủ điều kiện tham gia các chương trình quảng cáo, kinh doanh trên các nền tảng số*”. Tuy nhiên số lượng người quan tâm, theo dõi nên đạt con số bao nhiêu thì mới có thể được đánh giá là “*có lượng người quan tâm, theo dõi đáng kể trên phương tiện truyền thông*” thì vẫn chưa được rõ, dễ dẫn đến việc đánh giá cảm tính trong việc xác định đối tượng này.

Quy định về hàng hoá bị khuyết tật: Hiện tại các quy định về “Hàng hóa khuyết tật” (tại Luật BVQLNTD 2023) và “Hàng hóa không đảm bảo chất lượng” (tại Luật Chất lượng sản phẩm hàng hóa) đang khiến việc phân biệt hai loại hàng hóa này trong thực tế gặp nhiều khó khăn vì có hướng xác định tương tự nhau. Tuy nhiên, quy định về hướng xử lý đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh nói chung giữa hai Luật là không giống nhau, và cơ quan QLNN về hai loại hàng hóa này

cũng khác nhau, dẫn đến lúng túng và khó khăn cho doanh nghiệp trong quá trình áp dụng.

Thứ ba, chế tài xử phạt còn nhẹ, chưa đủ sức răn đe

Chế tài xử phạt còn nhẹ, chưa đủ sức răn đe, dẫn tới tình trạng doanh nghiệp vi phạm quyền lợi NTD nhưng không bị xử lý nghiêm. Mặc dù Luật BVQLNTD 2023 đã bổ sung một số hành vi bị cấm và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh, nhưng chưa có quy định cụ thể về mức xử phạt đối với các hành vi vi phạm nghiêm trọng, như quảng cáo sai sự thật hoặc ép buộc NTD mua hàng. Ví dụ, hành vi quảng cáo sai sự thật có thể chỉ bị phạt hành chính vài chục triệu đồng, không đủ để ngăn chặn các doanh nghiệp tiếp tục vi phạm.

Thứ tư, hiệu lực thực thi của chính sách BVQLNTD còn hạn chế

Việt Nam đã ban hành và thực thi chính sách BVQLNTD từ năm 1997. Hiệu lực thực thi chính sách BVQLNTD ngày càng được nâng lên. Chính sách BVQLNTD được xây dựng và thực thi 27 năm qua đã mang lại lợi ích không chỉ cho NTD, mà còn thúc đẩy sản xuất, lưu thông và phát triển kinh tế - xã hội. Tuy nhiên, tính đến thời điểm này hiệu lực thực thi chính sách BVQLNTD còn hạn chế vì chính sách chưa bảo vệ được quyền lợi NTD một cách hiệu quả và thúc đẩy mạnh mẽ sản xuất, lưu thông và phát triển chung của nền kinh tế. Vì vậy, tình trạng xâm phạm quyền và lợi ích của NTD vẫn gia tăng, đặc biệt tăng nhanh trong lĩnh vực TMĐT. Cá nhân, tổ chức kinh doanh thường vi phạm về chất lượng hàng hóa, thông tin của NTD, bảo hành...

Việc thực hiện các quy định của chính sách, pháp luật BVQLNTD trong các giao dịch có yếu tố đặc thù, có tính mới trong điều kiện chuyển đổi số nền kinh tế, đặc biệt là sự phát triển của TMĐT và cách mạng công nghiệp lần thứ tư còn hạn chế; phương thức, thủ đoạn của các đối tượng sản xuất hàng giả, buôn lậu ngày càng tinh vi, sử dụng nhiều phương tiện kỹ thuật hiện đại trong khi công chức chưa được trang bị đầy đủ các phương tiện, thiết bị, dụng cụ để đáp ứng cho hoạt động kiểm tra, kiểm soát thị trường. Do đó, dẫn tới hiệu lực thực thi chính sách BVQLNTD tại Việt Nam còn hạn chế. Theo kết quả khảo sát về hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam, tỷ lệ đánh giá về hiệu lực thực thi của chính sách BVQLNTD còn hạn chế, đạt điểm trung bình 2,48.

Thứ năm, hiệu quả thực thi của chính sách BVQLNTD còn thấp

Quy định về trách nhiệm và chế tài với hành vi vi phạm về hàng giả còn thiếu và chưa đủ mạnh. Khung khổ pháp lý, chế tài xử phạt chưa đủ sức răn đe để buộc đối tượng phải tuân thủ, vẫn còn tồn tại khoảng trống giữa hệ thống văn bản

pháp lý với thực tế hoạt động BVQLNTD hiện nay nên dẫn tới số vụ việc khiếu nại của NTD hàng năm được giải quyết còn nhỏ so với thực tế.

Việc áp dụng các quy định của chính sách BVQLNTD để giải quyết các khiếu nại, tranh chấp còn hạn chế, dẫn đến việc NTD e ngại, không muốn khiếu nại, khởi kiện. Do vậy, nhiều tổ chức, cá nhân kinh doanh thường xem nhẹ, thiếu ý thức BVQLNTD, vi phạm pháp luật về quảng cáo, BVNTD và cạnh tranh lại thu hút sự quan tâm của NTD. Theo kết quả khảo sát về hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam, tỷ lệ đánh giá về ý thức, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong việc BVQLNTD đạt điểm trung bình 2,32. Trong đó, tỷ lệ đánh giá về ý thức, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong quảng cáo đúng với chất lượng sản phẩm đạt điểm trung bình 2,29.

Theo kết quả khảo sát NTD, doanh nghiệp và chuyên gia về hoàn thiện chính sách BVQLNTD, tỷ lệ đánh giá về hiệu quả thực thi của chính sách BVQLNTD còn thấp, đạt điểm trung bình 2,45. Chính sách BVQLNTD có mục tiêu và nội dung rõ ràng, cụ thể, nhưng nguồn lực thực thi hạn chế, sự phối hợp giữa các cơ quan thực thi, giữa cơ quan thực thi với doanh nghiệp, NTD, sự tiếp nhận và ủng hộ của đối tượng chính sách còn hạn chế nên dẫn tới hiệu quả thực thi chính sách BVQLNTD còn thấp.

3.2.2.1. Nguyên nhân của hạn chế

Những hạn chế trong hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam do những nguyên nhân sau:

- Cơ chế phối hợp giữa các Bộ, ngành, địa phương trong xây dựng và hoàn thiện chính sách BVQLNTD còn bất cập nên dẫn tới tình trạng thời gian xin ý kiến Dự thảo văn bản chính sách BVQLNTD bị kéo dài so với dự kiến. Điển hình, Pháp lệnh BVQLNTD được ban hành vào ngày 27 tháng 4 năm 1999, có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 10 năm 1999, nhưng đến ngày 02 tháng 10 năm 2001, Chính phủ mới ban hành Nghị định số 69/2001/NĐ-CP quy định chi tiết thi hành Pháp lệnh BVQLNTD.

- Cơ chế phối hợp giữa các cơ quan QLNN trong thực thi chính sách BVQLNTD chưa chặt chẽ và hiệu quả: Sự phối hợp giữa các cơ quan QLNN như Bộ Công Thương, Bộ Y tế, Bộ Khoa học và Công nghệ, hệ thống quản lý thị trường... chưa chặt chẽ, hiệu quả; chưa có cơ chế liên kết dữ liệu và chia sẻ thông tin nhanh chóng giữa các bên liên quan; một số địa phương còn xem nhẹ công tác BVQLNTD, chưa ưu tiên xử lý vi phạm; chưa có cơ chế BVQLNTD hiệu quả trong môi trường TMĐT, kinh tế số (Bộ Công Thương, 2021).

- Công tác thanh tra, kiểm tra còn hạn chế: Công tác thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm chính sách, pháp luật BVQLNTD của các cơ quan chức năng đã được tăng cường nhưng chưa toàn diện, một số vụ vi phạm chưa được phát hiện, xử lý triệt để gây ảnh hưởng cho NTD, tỷ lệ giải quyết khiếu nại của NTD còn thấp so với các vụ vi phạm được phát hiện; lực lượng thanh tra, kiểm tra còn mỏng, thiếu nguồn lực và kinh phí để thực hiện nhiệm vụ; quy trình kiểm tra thiếu chủ động, chưa theo kịp thực tế thị trường, sự phát triển của TMĐT; việc kiểm tra chủ yếu diễn ra sau khi có phản ánh từ NTD, chưa mang tính phòng ngừa (Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố, 2024).

- Công tác kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung còn bất cập: Số lượng hồ sơ đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung chênh lệch quá lớn giữa Trung ương và tại các địa phương; xu hướng cắt giảm các thủ tục tiền kiểm để chuyển sang hậu kiểm gây áp lực trong quá trình thực hiện kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung giữa cơ quan nhà nước và doanh nghiệp; các chế tài xử lý vi phạm hành chính hiện nay chưa đủ tính răn đe đối với doanh nghiệp vi phạm; cơ quan quản lý chưa có đủ nguồn lực để kiểm soát toàn bộ hợp đồng theo mẫu trên thị trường; việc kiểm tra, giám sát chủ yếu mang tính bị động, chỉ xử lý khi có khiếu nại của NTD thay vì kiểm soát từ trước; một số địa phương chưa thực sự quan tâm và chú trọng thực hiện tốt công tác đăng ký và kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung (Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng, 2019, 2020, 2021, 2022).

- 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: Nội dung phổ biến chính sách, pháp luật BVQLNTD còn dàn trải, thiếu trọng tâm, trọng điểm, chưa sát với nhu cầu; các hình thức tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật còn thiếu tính linh hoạt và sáng tạo, còn mang tính hình thức; việc phối hợp trong công tác phổ biến giữa các Bộ, ngành, địa phương còn chưa được triển khai chặt chẽ, hiệu quả chưa cao (Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng, 2019, 2020, 2021, 2022).

- Thiếu nguồn lực và kinh phí cho công tác BVQLNTD: Kinh phí dành cho hoạt động kiểm tra, xử lý vi phạm còn hạn chế; Nhiều tổ chức BVNTD hoạt động còn yếu, chưa có đủ nhân lực và tài chính; Việc đầu tư công nghệ để hỗ trợ công tác kiểm tra, xử lý vi phạm chưa được chú trọng.

- Nguồn lực và kinh phí cho công tác QLNN về BVQLNTD còn hạn chế: Nguồn nhân lực thực thi chính sách, pháp luật BVQLNTD thiếu về số lượng và

chất lượng còn hạn chế, tại các địa phương, đa phần cán bộ theo dõi công tác BVQLNTD đều là kiêm nhiệm, chưa được đào tạo, tập huấn chuyên sâu để đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ; kinh phí dành cho hoạt động kiểm tra, xử lý vi phạm còn hạn chế; nhiều tổ chức BVQLNTD hoạt động còn yếu, chưa có đủ nhân lực và tài chính; việc đầu tư công nghệ để hỗ trợ công tác kiểm tra, xử lý vi phạm chưa được chú trọng (Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố, 2024).

- Cộng đồng doanh nghiệp còn chưa tham gia tích cực trong quá trình xây dựng và phản biện chính sách BVQLNTD nên khi chính sách BVQLNTD được ban hành và thực thi, hiệu quả mang lại chưa cao.

- Ý thức tuân thủ pháp luật của doanh nghiệp còn thấp: Một số doanh nghiệp, cơ sở sản xuất, hộ kinh doanh chưa thực hiện đầy đủ quy định của chính sách, pháp luật BVQLNTD, nhiều hộ kinh doanh không tuân thủ quy định của pháp luật về điều kiện kinh doanh; một số doanh nghiệp chạy theo lợi nhuận, cố tình vi phạm như gian lận thương mại, hàng giả, quảng cáo sai sự thật; một số doanh nghiệp lợi dụng kẽ hở pháp luật để đưa ra các điều kiện giao dịch bất lợi cho NTD; doanh nghiệp không chủ động đăng ký hoặc điều chỉnh hợp đồng theo quy định, mà chỉ sửa đổi khi bị phát hiện vi phạm; nhiều doanh nghiệp nhỏ chưa hiểu rõ hoặc chưa quan tâm đến các quy định bảo vệ NTD.

Việc chấp hành chính sách, pháp luật BVQLNTD của một số doanh nghiệp, cơ sở sản xuất, kinh doanh chưa nghiêm, vẫn còn các hành vi vi phạm như: Bán hàng hoá kém chất lượng, quá hạn sử dụng, sử dụng nguyên liệu không rõ nguồn gốc xuất xứ, không đảm bảo chất lượng để chế biến thực phẩm; vi phạm về thương hiệu sản phẩm, bao bì nhãn mác.

Công nghệ và phương thức vi phạm của doanh nghiệp ngày càng tinh vi: Nhiều doanh nghiệp sử dụng công nghệ cao để lừa dối NTD, gây khó khăn cho công tác kiểm tra; hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng được sản xuất và phân phối tinh vi hơn, khó phát hiện; TMĐT phát triển nhanh nhưng quy trình giám sát, kiểm tra chưa theo kịp.

Các hành vi vi phạm mới xâm phạm quyền lợi của NTD, đặc biệt là các giao dịch trên môi trường điện tử, các giao dịch xuyên biên giới, các dịch vụ chia sẻ trên nền tảng công nghệ số: (i) Lừa đảo TMĐT, giả mạo website, ứng dụng, sàn TMĐT để lừa đảo NTD bằng cách bán hàng kém chất lượng hoặc không giao hàng sau khi thanh toán; (ii) Thu thập và sử dụng dữ liệu trái phép, các nền tảng thu thập dữ liệu cá nhân của NTD mà không có sự đồng ý, sau đó sử dụng hoặc bán dữ liệu này cho bên thứ ba; (iii) Hợp đồng và điều kiện giao dịch chung không minh bạch, có nhiều

điều khoản không rõ ràng, không công bằng, gây bất lợi cho NTD khi xảy ra tranh chấp; (iv) Chính sách bảo hành, đổi trả không rõ ràng, hạn chế quyền lợi của khách hàng trong việc đổi/trả hàng hóa, kéo dài thời gian giải quyết khiếu nại. (v) Bán hàng không đúng cam kết (hàng giả, hàng kém chất lượng như sữa, dầu ăn, mỹ phẩm, thực phẩm chức năng...), hàng hóa được đặt từ nước ngoài không đúng với mô tả, không có nguồn gốc rõ ràng, khó khiếu nại hoặc đổi trả do khoảng cách địa lý và rào cản pháp lý; (vi) Lợi dụng sự khác biệt pháp lý, nhiều doanh nghiệp lợi dụng sự khác biệt về quy định giữa các quốc gia để tránh trách nhiệm BVQLNTD; (vii) Gian lận trong thanh toán quốc tế, một số đối tượng giả mạo làm nhà cung cấp nước ngoài, yêu cầu thanh toán trước nhưng sau đó không cung cấp hàng hóa hoặc dịch vụ; (viii) Vận chuyển chậm trễ, mất hàng, nhiều đơn hàng quốc tế bị giao trễ hàng tháng mà không có sự bồi thường từ người bán, NTD không thể khiếu nại hoặc đòi bồi thường khi hàng hóa bị mất trong quá trình vận chuyển; (ix) Tính phí ẩn, phí bất hợp lý, một số ứng dụng gọi xe, giao hàng, đặt phòng... áp dụng các khoản phí ẩn hoặc phí tăng cao đột ngột mà không có thông báo rõ ràng; (x) lạm dụng vị trí độc quyền, các nền tảng lớn có thể thao túng giá cả, gây bất lợi cho NTD khi không có sự lựa chọn thay thế; (xi) Bảo mật thông tin kém, nhiều nền tảng không đảm bảo an toàn cho dữ liệu người dùng, dễ bị hacker tấn công hoặc bị bán dữ liệu trái phép.

Thời kỳ 2011 - 2024, Cục Cạnh tranh và BVNTD (từ 4/2023 là Ủy Cạnh tranh quốc gia) đã tiến hành nhiều cuộc/đoàn thanh, kiểm tra và xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực BVQLNTD. Trong đó, các hành vi vi phạm chủ yếu liên quan tới trách nhiệm cung cấp thông tin, trách nhiệm thực hiện hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, trách nhiệm về chất lượng sản phẩm hàng hóa, điều kiện kinh doanh và giải quyết khiếu nại. Nhiều hành vi trong đó có tính chất lặp lại nhiều lần, tác động tới số đông NTD.

- NTD chưa chủ động bảo vệ quyền lợi của mình: Nhận thức về quyền lợi và cách thức khiếu nại còn hạn chế; tâm lý ngại va chạm, sợ mất thời gian nên không khiếu nại khi quyền lợi bị xâm phạm; một số NTD thiếu thông tin, dễ bị tác động bởi quảng cáo sai lệch mà không kiểm chứng; NTD chưa quan tâm và chưa có hiểu biết đầy đủ về hợp đồng theo mẫu (NTD thường không đọc kỹ hợp đồng trước khi ký kết, dẫn đến việc chấp nhận các điều khoản bất lợi mà không nhận ra, thiếu kênh khiếu nại hiệu quả hoặc tâm lý e ngại khiếu nại, dẫn đến ít áp lực buộc doanh nghiệp phải tuân thủ quy định); một số NTD vẫn chưa ý thức được việc bảo vệ quyền lợi của mình và cộng đồng nên vẫn còn tình trạng NTD nhát

son, mỹ phẩm, thực phẩm chức năng... không rõ nguồn gốc xuất xứ mà người kinh doanh đổ bỏ ở các bãi rác ven đường mang về sử dụng.

CHƯƠNG 4: 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

4.1. 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

4.1.1. Bối cảnh quốc tế

Bối cảnh quốc tế ảnh hưởng đến hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam đến năm 2030, tầm nhìn 2045:

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, xung đột Nga - Ukraine vẫn diễn biến phức tạp, xung đột Iran - Israel, biến đổi khí hậu, sự cạn kiệt tài nguyên thiên nhiên... Tình hình kinh tế và chính trị thế giới có nhiều chuyển biến và khó đoán định, tạo ra cả cơ hội lẫn thách thức đối với phát triển thương mại, BVQLNTD. Do đó, để phát triển thương mại và BVQLNTD đòi hỏi các quốc gia cần phải hoàn thiện chính sách thương mại nói chung, chính sách BVQLNTD nói riêng.

Thứ hai, toàn cầu hóa, khu vực hóa và tự do hóa thương mại sẽ tiếp tục là xu hướng chủ đạo nhưng sẽ có những điều chỉnh theo các tâm, trục và lĩnh vực khác nhau. Lợi ích của các nước ngày càng đan xen và phụ thuộc lẫn nhau ở mức độ, phạm vi ngày càng lớn, buộc các chính phủ phải nhìn rộng, tính toán ở mọi góc độ trong hoạch định và triển khai chính sách. Quá trình toàn cầu hóa, khu vực hóa và tự do hóa thương mại sẽ ngày càng mạnh mẽ và thiết thực hơn, với việc mở rộng tự do hóa thương mại và gia tăng các FTA. Những quy định về cạnh tranh trong các FTA thế hệ mới (Chương chính sách cạnh tranh) giúp các nước thành viên có thể gia tăng áp dụng các biện pháp liên quan đến việc đáp ứng các yêu cầu BVQLNTD, đặc biệt là liên quan đến đảm bảo hoàn thiện cơ sở pháp lý, tính thực thi, đảm bảo thực hiện hợp đồng giữa doanh nghiệp với NTD, bảo mật thông tin trong bối cảnh phát sinh các giao dịch thương mại trực tuyến trong giai đoạn hậu Covid-19. Các biện pháp, yêu cầu về BVQLNTD được các quốc gia áp dụng dựa trên các Công ước, Hiệp định quốc tế được ký kết liên quan đến tiêu chuẩn lao động và môi trường, an toàn cho NTD, trách nhiệm xã hội sẽ trở thành những rào cản tiềm ẩn đối với thương mại quốc tế và nhiều khi vượt quá khả năng đáp ứng của những nước đang phát triển (trong đó có Việt Nam).

Thứ ba, 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. Cách mạng công nghiệp lần thứ tư diễn ra mạnh mẽ, nổi lên với những đột phá công nghệ trong các lĩnh vực như trí tuệ nhân tạo, robot, internet vạn vật, xe tự lái, công nghệ in 3D và công nghệ nano. Công nghệ 4.0 đang phát triển lên một cấp độ hoàn toàn mới với sự trợ giúp của kết nối thông qua internet vạn vật, truy cập dữ liệu thời gian thực và giới thiệu các hệ thống vật lý không gian mạng. Công nghệ 4.0 cung cấp một cách tiếp cận toàn diện hơn, liên kết toàn diện hơn cho sản xuất và các hoạt động thương mại. Nó kết nối vạn vật với kỹ thuật số và cho phép cộng tác và truy cập tốt hơn giữa các bộ phận đối tác, nhà cung cấp, sản phẩm và con người. Công nghệ 4.0 trao quyền cho các chủ doanh nghiệp kiểm soát và hiểu rõ hơn mọi khía cạnh hoạt động của họ và cho phép họ tận dụng dữ liệu tức thời để tăng năng suất, cải thiện quy trình và thúc đẩy tăng trưởng. Công nghệ 4.0 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 đa dạng của NTD. Mặt khác, công nghệ cao giúp cho một số cá nhân, doanh nghiệp sản xuất hàng giả tinh vi hơn, lừa đảo trên mạng, đánh cắp thông tin cá nhân, lấy cắp tiền trong tài khoản ngân hàng của NTD. Hình thức vi phạm quyền lợi NTD thông qua sử dụng công nghệ cao đang có xu hướng gia tăng.

Thứ tư, phát triển bền vững, kinh tế số, kinh tế tuần hoàn, tăng trưởng xanh sẽ trở thành xu hướng phát triển chung trên toàn thế giới, là mục tiêu phát triển của tất cả các quốc gia. Các xu hướng phát triển này nhìn chung đều hướng tới một mô hình tăng trưởng kinh tế mới gắn chặt mối quan hệ giữa tăng trưởng kinh tế với sự phát triển về xã hội vì con người, cộng đồng. Giai đoạn đến năm 2030, phát triển bền vững, phát triển các mô hình kinh tế tuần hoàn và tiêu dùng xanh sẽ trở thành một trong những mục tiêu ưu tiên trong quá trình phát triển kinh tế của cả các nước phát triển và đang phát triển nhằm ứng phó với các vấn đề xã hội, môi trường.

Xu hướng số hóa nền kinh tế thế giới. Các ngành sản xuất hàng hoá và dịch vụ trên thế giới đều đẩy mạnh quá trình số hoá, đặc biệt đối với các ngành sản xuất tập trung tri thức, tập trung vốn. Xu hướng kinh tế số trên thế giới ngày nay tập trung chính vào việc sử dụng công nghệ 5G, điện toán đám mây, internet vạn vật, trí tuệ nhân tạo, máy học, quy trình sản xuất tự động hoá, công nghệ in 3D, ứng dụng vật liệu tiên tiến, đầu tư sử dụng năng lượng tái tạo. Điều này mang lại nhiều lợi ích nhưng cũng không ít thách thức cho NTD vì công nghệ hiện đại không chỉ giúp doanh nghiệp chế tạo ra nhiều sản phẩm hàng hóa tiện ích mà còn

giúp họ có nhiều hành vi tinh vi vi phạm quyền lợi NTD. Do đó, cần phải hoàn thiện chính sách BVQLNTD để bảo vệ quyền và lợi ích của NTD trong xu hướng số hóa nền kinh tế thế giới.

Thứ năm, xu hướng tái cấu trúc chuỗi cung ứng toàn cầu cùng với các FTA thế hệ mới sẽ tiếp tục tạo ra nhiều thay đổi trong chiến lược tái cấu trúc các ngành và doanh nghiệp. Xu hướng tái cấu trúc chuỗi cung ứng sẽ tăng tốc sau đại dịch Covid-19. Do ảnh hưởng của đại dịch tới các dòng lưu chuyển vốn, hàng hóa và con người trên thế giới, xu hướng dịch chuyển chuỗi cung ứng tiếp tục các xu hướng đã hình thành từ những năm trước. Trong dài hạn, xu hướng hợp lý hóa các hoạt động sản xuất quốc tế, dịch chuyển sản xuất về gần và khu vực hóa có thể sẽ tăng tốc, dẫn đến áp lực giảm vốn FDI. Chẳng hạn, Chính phủ Nhật Bản đang khẩn trương thực hiện các kế hoạch tiến hành tái cơ cấu chuỗi cung ứng bằng việc dành một khoản ngân sách để tăng cường cấu trúc chuỗi cung ứng vững mạnh thông qua chiến lược đa dạng hóa và dịch chuyển cơ sở sản xuất về Nhật Bản. Ấn Độ, Pháp, Đức cũng có kế hoạch tương tự nhằm giảm nguy cơ bị thiệt hại từ việc nguồn cung từ nước ngoài bị gián đoạn trong đại dịch. Các nước ASEAN (trong đó có Việt Nam) có xu hướng nhận chuyển dịch cơ sở sản xuất của các nước phát triển chuyển từ Trung Quốc sang như Hoa Kỳ, EU...

Thứ sáu, 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. Bên cạnh những nội dung có tính truyền thống, thì một loạt vấn đề mới đã và đang được bổ sung như: BVNTD trong TMĐT, trong giao dịch tài chính, trong các mô hình kinh doanh dựa trên nền tảng chia sẻ, vấn đề giải quyết tranh chấp xuyên biên giới, cơ chế hợp tác song phương, đa phương... Nhiều vấn đề mới phát sinh có ảnh hưởng trực tiếp tới việc BVQLNTD của Việt Nam nhưng hiện đang chưa được điều chỉnh phù hợp. Do đó vừa tạo ra cơ hội lẫn thách thức cho việc hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam.

Cùng với việc hoàn thiện hệ thống chính sách, pháp luật BVQLNTD trên thế giới là sự đóng góp ngày càng tăng của các tổ chức BVNTD đối với công tác BVQLNTD toàn cầu:

(i) *Liên hợp quốc (United Nations - UN)* là một tổ chức quốc tế có mục đích duy trì hòa bình và an ninh trên thế giới, phát triển các mối quan hệ hữu nghị giữa các dân tộc và tiến hành hợp tác quốc tế giữa các nước trên cơ sở tôn trọng nguyên tắc bình đẳng và quyền tự quyết của các dân tộc. Trong nỗ lực không ngừng nhằm trợ giúp các nước đang phát triển, BVNTD được coi là một trong những nhiệm

vụ quan trọng và xuyên suốt các hoạt động của Liên hợp quốc. Năm 1985, Liên hợp quốc ban hành Hướng dẫn BVNTD. Nội dung của Bản Hướng dẫn tập trung vào vấn đề quyền lợi NTD của tất cả các nước, đặc biệt là các nước đang phát triển... Hướng dẫn BVNTD được ban hành năm 1985 và được sửa đổi nhiều lần.

(ii) *Ủy ban Chính sách người tiêu dùng OECD (OECD Consumem Policy Committee)* là Diễn đàn Liên chính phủ duy nhất trên thế giới hoạt động tập trung vào các vấn đề của NTD. Ủy ban được thành lập với mục tiêu hỗ trợ các cơ quan nhà nước tăng cường hiệu quả của hệ thống chính sách, pháp luật BVNTD. Hoạt động của Ủy ban bao gồm nghiên cứu, phân tích và phát triển các Hướng dẫn liên quan đến chính sách, pháp luật BVNTD, trao đổi thông tin về các vấn đề nổi cộm liên quan đến tiêu dùng và giám sát các hoạt động tăng cường pháp luật giữa các chính phủ và các bên liên quan. Với các thành viên là cán bộ cấp cao của các nước thành viên OECD trong lĩnh vực thực thi pháp luật BVNTD, Ủy ban làm việc trực tiếp với các chuyên gia và cộng đồng doanh nghiệp. Bên cạnh việc tổ chức hội nghị 2 lần/năm, Ủy ban còn tổ chức các khóa đào tạo cho cả các nước thành viên và các nước chưa phải là thành viên (tham gia với tư cách là quan sát viên).

(iii) *Tổ chức Quốc tế người tiêu dùng (Consumer Intenational - CI)*: CI là liên hiệp của các tổ chức xã hội tham gia hoạt động BVNTD của các quốc gia, vùng lãnh thổ trên thế giới. CI được thành lập năm 1970 với mục tiêu bảo vệ, phát triển quyền và lợi ích của NTD, đồng thời hỗ trợ, đào tạo trực tiếp các tổ chức thành viên nhằm nâng cao nhận thức về BVNTD trên khắp thế giới thông qua các chương trình giúp đỡ các thành viên và các chiến dịch trên phạm vi quốc tế. Hiện CI có hơn 240 tổ chức thành viên tại 120 quốc gia (Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam - VINASTAS là thành viên của CI từ ngày 15 tháng 3 năm 1992). CI có văn phòng khu vực ở châu Á - Thái Bình Dương và Trung Đông, châu Âu, châu Phi và châu Mỹ La Tinh. Hoạt động của CI được đánh giá rất tích cực và luôn bám sát các vấn đề xã hội liên quan đến NTD, đặc biệt đưa ra chủ đề các năm cho Ngày Quyền NTD quốc tế (15 tháng 3). Bên cạnh việc tuyên truyền đến NTD, CI còn trực tiếp kêu gọi những hãng đồ ăn nhanh nổi tiếng trên thế giới giảm hoặc ngừng sử dụng kháng sinh trong sản phẩm cung cấp ra thị trường...

(iv) *Mạng lưới thực thi và bảo vệ người tiêu dùng quốc tế (International Consumer Protection and Enforcement Network - ICPEN)*: ICPEN là tổ chức quốc tế lớn nhất trên thế giới của các cơ quan QLNN về BVNTD. Tính đến cuối năm 2021, ICPEN có hơn 70 quốc gia thành viên như Anh, Pháp, Hoa Kỳ, Hàn

Quốc, Hà Lan... và 3 tổ chức quốc tế làm quan sát viên bao gồm Tổ chức Hợp tác và Phát triển kinh tế (OECD), Ủy ban châu Âu (EC) và Hội nghị Liên hợp quốc về thương mại và phát triển kinh tế (UNCTAD). Mục tiêu của ICPEN là thúc đẩy các quốc gia đưa ra những biện pháp thực tiễn nhằm ngăn chặn các hành vi lừa gạt NTD có yếu tố quốc tế (lừa đảo xuyên quốc gia), bảo vệ quyền lợi của tất cả NTD trên thế giới, chia sẻ thông tin về các hoạt động thương mại xuyên quốc gia có ảnh hưởng đến lợi ích của NTD, thúc đẩy hợp tác quốc tế giữa các cơ quan BVNTD trên thế giới. Bên cạnh các hoạt động tuyên truyền, phổ biến nâng cao nhận thức, đào tạo, tập huấn cho thành viên, ICPEN còn tiến hành nghiên cứu và thống kê về tình hình tiêu dùng và BVNTD trên thế giới. Những nghiên cứu này cung cấp thông tin rất đầy đủ và hữu ích về BVNTD, thực trạng đang tồn tại và đưa ra phương hướng, giải pháp cho các quốc gia làm tốt công tác BVNTD. Việt Nam, sau hai năm tham dự ICPEN với vai trò quan sát viên, tại Hội nghị thường niên ICPEN năm 2013 đã chính thức trở thành thành viên thứ 41 của ICPEN với đại diện là Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng (nay là Ủy ban Cảnh tranh quốc gia) trực thuộc Bộ Công Thương.

(v) *Ủy ban ASEAN về Bảo vệ người tiêu dùng (ASEAN Committee on Consumer Protection - ACCP)*: ACCP là tổ chức có các thành viên là cơ quan BVNTD của các quốc gia ASEAN. ACCP (tiền thân là Ủy ban Phối hợp về Bảo vệ người tiêu dùng) được thành lập vào tháng 8 năm 2007. Mục tiêu chính của ACCP là thực hiện và giám sát các thỏa thuận hợp tác và phối hợp giữa các quốc gia trong khu vực nhằm thúc đẩy sự phát triển bền vững công tác BVNTD. Với sự tham gia tích cực của 10 nước thành viên, Hội nghị ACCP được tổ chức 2 lần/năm tại các quốc gia thành viên nhằm thảo luận về tình hình thực thi pháp luật BVNTD tại các nước ASEAN, đồng thời đề xuất và xây dựng phương hướng hợp tác trong tương lai giữa các nước thành viên nhằm phát triển tối đa công tác BVNTD xuyên biên giới nói chung và tại mỗi quốc gia thành viên nói riêng. Bên cạnh việc tổ chức các Hội nghị, ACCP còn thường xuyên tổ chức các khóa đào tạo cho các nước thành viên về việc phát triển kỹ năng và nghiệp vụ trong công tác BVNTD. Bộ Công Thương Việt Nam hiện nay đang tham gia rất tích cực vào các hoạt động của ACCP.

4.1.2. Bối cảnh trong nước

Bối cảnh trong nước ảnh hưởng đến hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam giai đoạn đến năm 2030, tầm nhìn 2045:

Thứ nhất, sau gần 40 năm đổi mới, Việt Nam đã đạt được những thành tựu to lớn về phát triển kinh tế - xã hội, thế và lực của đất nước lớn mạnh hơn nhiều.

Quy mô, tiềm lực của nền kinh tế được nâng lên và có sức cạnh tranh cao trong khu vực và trên toàn cầu. Việt Nam đã hình thành một nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa phát triển cả về quy mô và sức cạnh tranh. Nền kinh tế Việt Nam tiếp tục ổn định, lạm phát được kiểm soát, các cân đối lớn được đảm bảo, chính sách tiền tệ, tài khóa điều hành chủ động, linh hoạt và hiệu quả. Đổi mới mô hình tăng trưởng kinh tế ngày càng đi vào thực chất. Môi trường đầu tư kinh doanh được cải thiện tích cực, an sinh xã hội được đảm bảo, góp phần phục hồi và phát triển kinh tế - xã hội, tạo sự tin tưởng, ủng hộ của người dân và cộng đồng doanh nghiệp... sẽ tác động tích cực đến phát triển kinh tế - xã hội, bảo đảm quyền lợi của NTD trong nền kinh tế thị trường. Việc hoàn thiện chính sách kinh tế nói chung, chính sách BVQLNTD nói riêng sẽ được chú trọng nhằm phát triển nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa.

Thứ hai, 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. Môi trường kinh doanh trong nước đang dần được cải thiện với nỗ lực thực thi các chính sách pháp luật quan trọng (như Luật Doanh nghiệp sửa đổi, Luật Đầu tư sửa đổi, Luật Cạnh tranh sửa đổi...) và quyết tâm của Chính phủ về tái cơ cấu, cải thiện năng lực cạnh tranh của nền kinh tế. Nền kinh tế thị trường có nhiều ưu điểm, trong đó nổi bật là năng lực cạnh tranh của các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ được nâng lên. Các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa dịch vụ muốn tồn tại trên thương trường cần áp dụng mọi tiến bộ về khoa học - kỹ thuật, kỹ năng quản lý, cắt giảm chi phí, tăng hiệu suất lao động nhằm cung cấp ra thị trường hàng hóa có chất lượng tốt, giá cả phù hợp. Tuy nhiên, vẫn sẽ còn không ít các tổ chức, cá nhân sử dụng các cách thức cạnh tranh mà pháp luật không cho phép như kinh doanh hàng giả, hàng kém chất lượng, hàng không đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm và không đảm bảo về môi trường gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến sức khỏe, tài sản, tính mạng của NTD. Do đó, việc hoàn thiện chính sách BVQLNTD để đáp ứng yêu cầu hoàn thiện thể chế kinh tế thị trường và phù hợp với các Luật đã sửa đổi.

Thứ ba, Việt Nam HNKQT từ năm 1995 với việc gia nhập ASEAN, sau đó là Diễn đàn Hợp tác Kinh tế châu Á - Thái Bình Dương (Asia-Pacific Economic Cooperation - APEC), Diễn đàn hợp tác Á - Âu (The ASEAN-Europe Meeting - ASEM), WTO... và tham gia các FTA, đặc biệt là các FTA thế hệ mới như CPTPP, EVFTA, RCEP... Hội nhập kinh tế quốc tế mang lại cơ hội cho Việt

Nam trong việc thu hút đầu tư nước ngoài, phát triển sản xuất hàng hóa và dịch vụ, tham gia sâu vào các chuỗi giá trị, chuỗi cung ứng khu vực và toàn cầu, phát triển thương mại, kinh tế. Bên cạnh đó, Việt Nam phải thực thi các cam kết hội nhập, hoàn thiện chính sách, pháp luật để phù hợp với các cam kết quốc tế và BVNTD, doanh nghiệp, thị trường nội địa trước sức ép cạnh tranh của hàng hóa, doanh nghiệp nước ngoài. Các FTA thế hệ mới đều có Chương Chính sách cạnh tranh, quy định các nước thành viên phải thực thi các cam kết về BVQLNTD. Điều này tạo ra cơ hội cho BVQLNTD, nhưng cũng đặt ra thách thức rất lớn đối với việc đáp ứng các cam kết liên quan đến BVQLNTD và trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp. Do vậy, đòi hỏi Việt Nam phải hoàn thiện chính sách BVQLNTD để phù hợp với các quy định quốc tế và thực thi các cam kết hội nhập nhằm BVQLNTD hiệu quả hơn.

Việt Nam ngày càng hội nhập sâu rộng vào kinh tế thế giới, là một bộ phận không thể tách rời của nền kinh tế thế giới. Việt Nam thực hiện tự do hóa thương mại, mở cửa thị trường theo các cam kết hội nhập. Điều này cũng đồng nghĩa với việc cạnh tranh gay gắt giữa các doanh nghiệp trong nước và nước ngoài. Do đó có những tác động tiêu cực là sẽ xuất hiện nhiều doanh nghiệp, tập đoàn nước ngoài vi phạm quyền lợi NTD xuyên biên giới. Việc vi phạm của các doanh nghiệp, tập đoàn nước ngoài có tổ chức, ngày càng tinh vi hơn. Vì vậy, để BVQLNTD hiệu quả, nước ta cần phải hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam.

Thứ tư, Việt Nam đẩy mạnh chuyển đổi số (thực hiện Chương trình chuyển đổi số Quốc gia theo Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03 tháng 6 năm 2020 phê duyệt “Chương trình chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”, Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia) để tiến tới hình thành nền kinh tế số, xã hội số và Chính phủ số tại Việt Nam. Tính đến thời điểm này, khoảng 2/3 doanh nghiệp đẩy mạnh sử dụng nền tảng số, 77,93 triệu người Việt Nam dùng internet. Các ứng dụng trên nền tảng số, nền tảng internet phát triển làm cho ngày càng có nhiều người lựa chọn giao dịch thông qua các ứng dụng này vì có thể tiếp cận nhanh, đa dạng, thuận lợi hơn trong giao dịch cả trong nước và quốc tế. Vì vậy, việc dịch chuyển dần từ các giao dịch truyền thống sang hình thức giao dịch mới ngày càng phổ biến. Tuy nhiên, hình thức kinh doanh mới này cũng nảy sinh nhiều bất lợi, rủi ro mà NTD phải gánh chịu như mua phải hàng giả, hàng kém chất lượng, hàng không đảm bảo nguồn gốc xuất xứ, giao hàng chậm, hàng không đúng với

quảng cáo, khi bị phát hiện hành vi vi phạm quyền lợi NTD thì người bán né tránh trách nhiệm bằng cách khóa hoặc gỡ bỏ tài khoản bán hàng trên mạng internet, gây nhiều khó khăn trong việc liên lạc với người bán, làm kéo dài thời gian giải quyết các khiếu nại để BVQLNTD. Ngoài ra, khi tham gia giao dịch trên internet, NTD còn phải đối mặt với rủi ro bị lộ thông tin cá nhân nên có thể bị nhận hàng từ một tài khoản giả mạo khác, bị rất nhiều tài khoản bán hàng chào mời, làm phiền, hoặc bị mất tiền...

Thứ năm, 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. Việt Nam có tốc độ tăng trưởng TMĐT trong top 10 của thế giới. Theo báo cáo “Kinh tế số Đông Nam Á năm 2024” do Google - Temasek công bố, năm 2024 quy mô nền kinh tế internet Việt Nam đạt 36 tỷ USD, tăng 16% so với năm 2023. Trong đó, tính riêng thị trường TMĐT bán lẻ (B2C) tại Việt Nam tăng trưởng cao và ổn định trong 5 năm qua. Sự bùng nổ của TMĐT tại Việt Nam với các doanh nghiệp lớn như Shopee, Lazada, Tiki, Tiktok Shop... làm thay đổi phương thức kinh doanh, thói quen, hành vi tiêu dùng và phát sinh nhiều hành vi vi phạm quyền lợi NTD trên không gian mạng mà những hành vi này không có trong quy định của chính sách, pháp luật BVQLNTD. Dự báo, những năm tới, TMĐT tại Việt Nam tiếp tục tăng trưởng khả quan. Tuy nhiên, sự phát triển nhanh chóng của TMĐT cũng đặt ra thách thức với quản lý, giám sát, BVQLNTD trước tình trạng hàng giả, hàng kém chất lượng, vi phạm quyền sở hữu trí tuệ, vi phạm chính sách pháp luật BVQLNTD... Do đó, tạo ra cả cơ hội lẫn thách thức đối với việc hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam.

Thứ sáu, 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. Một số doanh nghiệp đã hiểu và vận dụng tốt, có hiệu quả các quy định của chính sách, pháp luật BVQLNTD từ đó tạo ra lợi thế cạnh tranh cho doanh nghiệp và sản phẩm hàng hóa, dịch vụ cũng như tạo ra cơ sở cho sự phát triển bền vững và lâu dài của thương hiệu, doanh nghiệp và sản phẩm. Tuy nhiên, vẫn còn nhiều doanh nghiệp chưa nhận thức được ý nghĩa, vai trò của chính sách, pháp luật BVQLNTD và NTD đối với hoạt động kinh doanh của họ nên vẫn thực hiện hành vi vi phạm chính sách, pháp luật nói

chung và chính sách, pháp luật BVQLNTD nói riêng như sản xuất, kinh doanh hàng giả, hàng kém chất lượng, buôn lậu, trốn thuế, quảng cáo gian dối...

4.2. 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

4.2.1. Quan điểm

Giai đoạn đến năm 2030, tầm nhìn 2045, toàn cầu hóa và tự do hóa thương mại vẫn là xu thế chủ đạo. Việt Nam hội nhập ngày càng sâu rộng vào nền kinh tế thế giới mang lại cơ hội mở rộng thị trường, thu hút đầu tư nước ngoài, phát triển sản xuất, nhưng đồng thời Việt Nam cũng phải thực thi các cam kết hội nhập, hoàn thiện hệ thống chính sách, pháp luật. Các FTA thế hệ mới mà Việt Nam tham gia (CPTPP, EVFTA, RCEP) đều có Chương Cạnh tranh. Việt Nam phải thực hiện các cam kết về BVQLNTD, phải hoàn thiện chính sách BVQLNTD. Thực tiễn thương mại ở Việt Nam hiện nay với sự phát triển mạnh của chuyển đổi số, TMĐT, nhiều doanh nghiệp nước ngoài sản xuất, kinh doanh tại Việt Nam nên vấn đề cạnh tranh và phát sinh nhiều hành vi vi phạm quyền lợi NTD mà chưa được điều chỉnh theo quy định của chính sách BVQLNTD. Vì vậy, Việt Nam cần hoàn thiện chính sách BVQLNTD theo các quan điểm sau:

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

Quan điểm và chính sách nhất quán của Đảng và Nhà nước Việt Nam là tôn trọng và bảo đảm quyền con người, được cụ thể hóa trong Hiến pháp, chính sách, pháp luật. Vì con người, bảo đảm thực hiện tốt các quyền con người, trong đó có quyền lợi NTD là mục tiêu trước hết của Đảng và Nhà nước khi ban hành các văn bản chính sách, cũng như khi tham gia ký kết và thực thi các FTA.

Quan điểm, đường lối, chính sách của Đảng và Nhà nước về quyền con người được thể hiện trong các văn bản: Hiến Pháp năm 1992 (Điều 14 “... các quyền con người, quyền công dân về chính trị, dân sự, kinh tế, văn hóa, xã hội được công nhận, tôn trọng, bảo đảm theo Hiến pháp và pháp luật...”; Chỉ thị số 12-CT/TW ngày 12 tháng 7 năm 1992 của Ban Bí thư Trung ương Đảng về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng, nâng cao hiệu quả đối ngoại nhân dân trong tình hình mới; Chỉ thị số 44/BBT ngày 20 tháng 7 năm 2010 của Ban Bí thư về công tác nhân quyền trong tình hình mới; Nghị quyết số 48-NQ/TW ngày 24 tháng 5 năm 2005 của Bộ Chính trị về Chiến lược xây dựng và hoàn thiện hệ thống pháp luật Việt Nam đến năm 2010, định hướng đến năm 2020 (Mục 2 Chương II “Xây

dựng và hoàn thiện pháp luật về bảo đảm quyền con người, quyền tự do, dân chủ của công dân”)...

Bởi vậy, hoàn thiện chính sách BVQLNTD phải bám sát các quan điểm, đường lối, chính sách của Đảng và Nhà nước về quyền con người, tôn trọng, bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của NTD trong bối cảnh Việt Nam hội nhập kinh tế quốc tế sâu rộng. Chính sách BVQLNTD tại Việt Nam bảo đảm thể chế hóa kịp thời, đầy đủ, toàn diện các quan điểm, chủ trương, đường lối của Đảng.

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

Hoàn thiện chính sách BVQLNTD phải phù hợp với mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội bền vững, thúc đẩy sản xuất kinh doanh có trách nhiệm, cạnh tranh lành mạnh và đổi mới sáng tạo; tạo động lực để chuyển đổi mô hình tiêu dùng theo hướng “xanh” và “bền vững”; tạo môi trường tiêu dùng an toàn, công bằng và minh bạch.

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

Hoàn thiện chính sách BVQLNTD phải đảm bảo tính đồng bộ, thống nhất với hệ thống pháp luật và có tính khả thi. Tính đồng bộ thể hiện ở những quy định trong chính sách BVQLNTD phải có sự liên hệ chặt chẽ với các văn bản chính sách, pháp luật trong các lĩnh vực chuyên ngành liên quan (chất lượng sản phẩm, công nghệ thông tin...). Tính thống nhất thể hiện ở sự thống nhất quy định về BVQLNTD giữa các văn bản chính sách BVQLNTD (Luật BVQLNTD và các Nghị định, thông tư hướng dẫn). Tính khả thi thể hiện ở những quy định của chính sách BVQLNTD phải đáp ứng yêu cầu của thực tiễn (hội nhập kinh tế quốc tế, Cách mạng công nghiệp lần thứ tư, TMĐT), tương thích và phù hợp với pháp luật quốc tế cũng như pháp luật của các nước thành viên WTO (việc xử lý các hành vi xâm phạm quyền lợi NTD không chỉ trong phạm vi của một quốc gia mà trong bối cảnh hội nhập phải xem xét ở phạm vi xuyên biên giới) và có khả năng thực thi cao.

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

Sửa đổi, bổ sung nhằm hoàn thiện chính sách BVQLNTD không thể tách rời công tác tổng kết, đánh giá việc thực hiện chính sách, pháp luật BVQLNTD. Hơn nữa, công tác rà soát, hệ thống hóa các văn bản chính sách, pháp luật BVQLNTD cần được coi trọng và thực hiện thường xuyên, liên tục để đảm bảo các quy định của chính sách BVQLNTD phù hợp và theo kịp thực tiễn. Thêm vào

đó, để chính sách BVQLNTD đi vào thực tiễn thì công tác tuyên truyền, phổ biến chính sách pháp luật BVQLNTD phải được thực hiện thường xuyên.

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

Việt Nam tham gia Công ước đầu tiên về quyền con người vào năm 1981. Cho đến nay, Việt Nam đã là thành viên của 10 Công ước quốc tế về quyền con người, đặc biệt là hai Công ước cơ bản là Công ước quốc tế về các quyền dân sự - chính trị và Công ước quốc tế về các quyền kinh tế, xã hội và văn hóa. Với trách nhiệm của một quốc gia thành viên, Việt Nam đã nội luật hóa nội dung các Công ước này vào khoảng 13.000 văn bản luật và dưới luật. Trong phạm vi chính sách, pháp luật BVQLNTD, Việt Nam đã ghi nhận các quyền của NTD, cơ chế bảo vệ NTD xuyên biên giới, các hành vi gây thiệt hại cho NTD... trong Luật BVQLNTD, Bộ luật Dân sự, các luật khác và các văn bản hướng dẫn.

Các FTA mà Việt Nam tham gia, đặc biệt là các FTA thế hệ mới (CPTPP, EVFTA, RCEP) có chương Cạnh tranh quy định về BVQLNTD. Do vậy, việc sửa đổi, bổ sung nhằm hoàn thiện chính sách BVQLNTD phải phù hợp với các Điều ước quốc tế và các cam kết trong các FTA mà Việt Nam tham gia.

4.2.2. Định hướng

Chính sách BVQLNTD của Việt Nam được ban hành và thực thi từ năm 1997, được cụ thể hóa trong Luật Thương mại năm 1997, Pháp lệnh BVQLNTD 1999, Luật BVQLNTD 2010 và các văn bản hướng dẫn. Trong bối cảnh mới, Cách mạng công nghiệp lần thứ tư, chuyển đổi số, TMĐT phát triển mạnh mẽ cho những quy định của chính sách BVQLNTD không còn phù hợp với thực tiễn thương mại. Thêm vào đó, việc hội nhập sâu rộng của Việt Nam vào nền kinh tế thế giới mở ra cơ hội cho phát triển thương mại, nhưng Việt Nam cũng phải hoàn thiện hệ thống pháp luật thực thi cam kết hội nhập (các FTA thế hệ mới đều có Chương Cạnh tranh yêu cầu các nước thành viên phải thực hiện quy định chung về BVQLNTD). Do vậy, giai đoạn đến năm 2030, tầm nhìn 2045, định hướng hoàn thiện chính sách BVQLNTD như sau:

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 pháp luật liên quan của Việt Nam

Chính sách BVQLNTD tạo ra hành lang pháp lý cho hoạt động BVQLNTD. Vì vậy, để BVQLNTD trong bối cảnh toàn cầu hóa, tự do hóa thương mại, HNKTQT, Cách mạng công nghiệp lần thứ tư, chuyển đổi số, chuyển đổi xanh...

diễn ra mạnh mẽ, việc hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam theo hướng phù hợp với yêu cầu thực tiễn, các Điều ước quốc tế mà Việt Nam tham gia và các luật liên quan (Luật Dân sự, Luật Thương mại, Luật Sở hữu trí tuệ...). Chính sách BVQLNTD bảo đảm phù hợp với yêu cầu thực tiễn, các Điều ước quốc tế mà Việt Nam ký kết, tham gia và là thành viên.

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

Giao dịch mua bán hàng hóa giữa NTD với tổ chức, cá nhân kinh doanh là một sự thỏa thuận tự nguyện. Tuy nhiên, nếu để các bên tự do hoàn toàn thì các giao dịch này sẽ phát sinh vấn đề bên mạnh hơn - quyền lực bên bán hoặc bên mua lấn át bên yếu thế hơn và gây thiệt hại tới lợi ích chung của xã hội. Thường thì NTD là bên thiếu thông tin, đặc biệt là các thông tin và kiến thức liên quan đến đặc tính kỹ thuật của sản phẩm. Bên cạnh đó, NTD thường ít có cơ hội đàm phán, thương lượng trong quan hệ với tổ chức, cá nhân kinh doanh. Do đó, 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

Các quy định của chính sách BVQLNTD hướng tới việc nâng cao trách nhiệm của doanh nghiệp đối với NTD nhưng vẫn đảm bảo các quyền và lợi ích chính đáng của các chủ thể này. Chính sách BVQLNTD không thể hiện xu hướng quá thiên về BVNTD mà hạn chế đi quyền lợi hợp pháp của các doanh nghiệp, tránh tạo ra những kẽ hở để một số cá nhân lợi dụng quyền lợi của NTD gây thiệt hại cho doanh nghiệp.

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

Cơ quan QLNN về BVQLNTD tại Việt Nam là Bộ Công Thương (Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia) và Sở Công Thương của các tỉnh, thành phố. Khi trách nhiệm của cơ quan QLNN về BVQLNTD được nâng lên thì việc BVQLNTD sẽ hiệu quả hơn. Do đó, hoàn thiện chính sách BVQLNTD phải theo hướng nâng cao trách nhiệm của cơ quan QLNN về BVQLNTD; đưa ra các công cụ, biện pháp 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

Chính sách, pháp luật về giải quyết tranh chấp tiêu dùng cần xây dựng cơ chế hợp tác với các thành viên trong các FTA thế hệ mới trong việc BVQLNTD. Xây dựng cơ chế, thỏa thuận công nhận các phán quyết trọng tài nước ngoài hay các phán quyết tòa án, hoạt động hỗ trợ tư pháp đối với công tác BVQLNTD. Các thành viên tham gia các FTA thế hệ mới cần xây dựng những thỏa thuận khung về công nhận và bảo đảm quyền lợi NTD trên lãnh thổ của nhau. Hợp tác và phối hợp trong hoạt động điều tra, xác minh vụ việc, hỗ trợ tư pháp. Tăng cường phối hợp và liên kết giữa các tổ chức xã hội BVQLNTD trong hoạt động đại diện quyền lợi NTD khởi kiện. Các vấn đề mới phát sinh trong lĩnh vực BVNTD như tranh chấp tiêu dùng qua biên giới, tranh chấp tiêu dùng trên môi trường số... cần trở thành nội dung đưa vào thảo luận tại các diễn đàn hợp tác và bổ sung vào các văn bản chính sách BVQLNTD.

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

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

Đổi mới việc xây dựng và hoàn thiện chính sách BVQLNTD là quá trình cải tiến toàn diện nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả, tính thực tiễn và khả năng đáp ứng của chính sách đối với yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội, bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của NTD và phù hợp với bối cảnh mới. Các nội dung chính của đổi mới việc xây dựng và hoàn thiện chính sách BVQLNTD:

- Đổi mới tư duy và phương pháp tiếp cận chính sách BVQLNTD: Chuyển từ tư duy mệnh lệnh hành chính sang tư duy phục vụ, tạo điều kiện phát triển; tiếp cận chính sách theo hướng lấy NTD làm trung tâm; tăng cường sử dụng bằng chứng, dữ liệu, đánh giá tác động trong quá trình xây dựng và hoàn thiện chính sách.

Xây dựng cơ chế phản ứng nhanh, ban hành văn bản chính sách linh hoạt khi có vấn đề mới phát sinh; hợp tác chặt chẽ giữa các Bộ, ngành, địa phương để hoàn thiện và thực thi chính sách BVQLNTD đồng bộ hơn.

- Nâng cao chất lượng công tác nghiên cứu, dự báo: Đổi mới quy trình xây dựng chính sách BVQLNTD dựa trên phân tích khoa học, số liệu thực tế, đánh giá rủi ro và xu hướng tương lai; tăng cường năng lực dự báo các yếu tố ảnh hưởng trong và ngoài nước đến hiệu lực chính sách.

- Hoàn thiện quy trình xây dựng và ban hành chính sách: Rà soát, tinh giản các thủ tục hành chính trong quy trình xây dựng chính sách; thực hiện tham vấn rộng rãi ý kiến các bên liên quan (NTD, doanh nghiệp, chuyên gia, tổ chức xã hội)

trước khi ban hành; tăng tính minh bạch trong việc công bố, giải trình và tiếp thu ý kiến góp ý.

Tham vấn các Hội BVNTD từ Trung ương đến địa phương và cộng đồng doanh nghiệp trong quá trình xây dựng văn bản chính sách BVQLNTD. Các Hội BVNTD và cộng đồng doanh nghiệp cần tham gia tích cực trong phản biện chính sách sẽ giúp cho các văn bản chính sách, pháp luật BVQLNTD khi được ban hành có hiệu lực thực thi cao và mang lại hiệu quả thiết thực cho công tác BVQLNTD.

- Tăng cường công tác đánh giá chính sách BVQLNTD: Thực hiện nghiêm túc đánh giá tác động chính sách trước và sau ban hành; Kiểm tra, giám sát và sửa đổi kịp thời các chính sách không còn phù hợp, gây vướng mắc hoặc không phát huy hiệu quả.

Các cơ quan chức năng từ Trung ương đến địa phương, các tổ chức xã hội, doanh nghiệp, NTD tích cực nghiên cứu, rà soát những bất cập, hạn chế trong quá trình thực thi chính sách BVQLNTD, đánh giá chính sách để có những đề xuất, góp ý kiến cụ thể về nội dung cho dự thảo các văn bản chính sách BVQLNTD.

- Nâng cao năng lực đội ngũ xây dựng chính sách BVQLNTD: Bồi dưỡng, đào tạo đội ngũ cán bộ làm công tác hoạch định chính sách có tư duy chiến lược, am hiểu thực tiễn và kỹ năng phân tích chính sách; tăng cường phối hợp giữa các cơ quan xây dựng và thực thi chính sách.

Nâng cao vai trò của các tổ chức xã hội (Hội BVNTD, hiệp hội ngành hàng...) trong xây dựng và hoàn thiện chính sách BVQLNTD: Hỗ trợ các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD, giúp họ có tiếng nói mạnh mẽ hơn trong quá trình xây dựng và hoàn thiện chính sách BVQLNTD.

- Phổ biến rộng rãi các văn bản chính sách, pháp luật BVQLNTD trước khi các văn bản chính sách (Luật, Nghị định, Quyết định, Thông tư) 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 QLNN và sản xuất, kinh doanh...

- Tăng cường hợp tác quốc tế và khu vực để học hỏi kinh nghiệm xây dựng và hoàn thiện chính sách BVQLNTD: Tham gia các hiệp định quốc tế về BVNTD, học hỏi kinh nghiệm từ các nước phát triển, áp dụng các tiêu chuẩn quốc tế vào xây dựng và hoàn thiện chính sách, pháp luật BVQLNTD.

4.3.2. 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, hoặc 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.

Thường xuyên rà soát các văn bản chính sách BVQLNTD để điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với thực tiễn thương mại; xây dựng, ban hành các văn bản chính sách BVQLNTD để cụ thể hóa chính sách BVQLNTD; sửa đổi, bổ sung Luật BVQLNTD, các luật chuyên ngành có liên quan tới BVQLNTD khi các luật không còn phù hợp với thực tiễn thương mại; thường xuyên cập nhật các văn bản chính sách về BVQLNTD theo kinh nghiệm của Pháp, Hoa Kỳ và Hàn Quốc.

Luật BVQLNTD 2023 (Luật số 19/2023/QH15) được ban hành ngày 20 tháng 6 năm 2023, có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 7 năm 2024, thay thế Luật BVQLNTD 2010. Tính đến thời điểm này, Luật BVQLNTD 2023 được thực thi hơn một năm nhưng đã bộc lộ một số điểm hạn chế (thiếu một số quy định về BVQLNTD, một số quy định chưa rõ, chế tài xử phạt còn nhẹ chưa đủ sức răn đe, có quy định trong Luật và trong Nghị định hướng dẫn thi hành Luật đều không rõ). Do vậy, cần nghiên cứu, sửa đổi, bổ sung cho rõ trong Văn bản hợp nhất của Văn phòng Quốc hội về Luật BVQLNTD trong thời gian tới.

Để thực thi Luật BVQLNTD 2023, Chính phủ đã ban hành Nghị định số 55/2024/NĐ-CP quy định chi tiết về một số điều của Luật BVQLNTD 2023, thay thế Nghị định số 99/2011/NĐ-CP quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật BVQLNTD 2010; Nghị định số 24/2025/NĐ-CP ngày 21 tháng 02 năm 2025 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 98/2020/NĐ-CP ngày 26 tháng 8 năm 2020 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo quy định tại Nghị định số 17/2022/NĐ-CP ngày 31 tháng 01 năm 2022 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực hóa chất và vật liệu nổ công nghiệp, điện lực, an toàn đập thủy điện, sử dụng năng lượng tiết kiệm và hiệu quả hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, hoạt động dầu khí, kinh doanh xăng dầu và khí; Quyết định số 07/2024/QĐ-TTg ban hành Danh mục sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, thay thế Quyết định số 25/2019/QĐ-TTg sửa đổi, bổ sung

Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg về việc ban hành Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung. Như vậy, Chính phủ đã ban hành đầy đủ các văn bản chính sách để thực thi Luật BVQLNTD 2023.

Để triển khai các Nghị định của Chính phủ và Quyết định của Thủ tướng Chính phủ, Bộ Công Thương cần rà soát, sửa đổi, điều chỉnh, xóa bỏ quy định không phù hợp với các cam kết quốc tế về BVQLNTD nhằm thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ trong các Điều ước quốc tế song phương, khu vực và đa phương mà Việt Nam là thành viên, các cam kết trong các FTA.

Chính phủ, các Bộ, ngành và địa phương cần tiếp tục tích cực tiến hành rà soát kỹ các quy định trong Luật BVQLNTD và các Luật có liên quan đến quyền lợi NTD như Luật Giao dịch điện tử, pháp luật về TMĐT, về bảo vệ dữ liệu cá nhân... để xây dựng hoặc trình cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, ban hành các quy định nhằm đảm bảo điều chỉnh đầy đủ và phù hợp với tình hình thực tiễn.

Rà soát các văn bản chính sách, pháp luật về giao dịch điện tử, TMĐT để hoàn thiện hệ thống chính sách, pháp luật về giao dịch điện tử, TMĐT bảo đảm sự đồng bộ giữa các lĩnh vực như thương mại, sở hữu trí tuệ, quảng cáo, BVQLNTD, an ninh mạng, an toàn thông tin mạng, công nghệ thông tin... nhằm tạo môi trường pháp lý có tính thống nhất cao và phù hợp với tình hình thực tế.

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

4.3.3.1. *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 sau: (1) Đề xuất hướng dẫn quy chuẩn về sản xuất, tiêu dùng bền vững; (2) Xây dựng cơ chế phối hợp, liên thông thông tin giữa các bộ, ngành, địa phương về thu hồi sản phẩm, hàng hóa khuyết tật.

4.3.3.2. *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.

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

Để sửa đổi, bổ sung một số văn bản chính sách BVQLNTD nhằm nâng cao hiệu lực và hiệu quả QLNN về BVQLNTD, phù hợp với yêu cầu quản lý của đất

nước và hội nhập quốc tế trong tình hình mới cần hoàn thiện nội dung văn bản chính sách theo hướng:

- 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 hàng hóa có khuyết tật và thu hồi hàng hóa có khuyết tật nhằm nâng cao trách nhiệm và hiệu quả thực thi các quy định có liên quan; cần sớm ban hành quy định Danh mục hàng hóa bắt buộc bảo hành và có chế tài đủ mạnh đối với các doanh nghiệp vi phạm.

- 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 quy định liên quan đến cơ chế giải quyết tranh chấp, bổ sung quy định về vai trò hỗ trợ của cơ quan nhà nước, vai trò của tổ chức xã hội trong công tác giải quyết tranh chấp giữa NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh phù hợp với thực tiễn.

- Hoàn thiện các quy định BVQLNTD trong giao dịch có yếu tố đặc thù, có tính mới trong điều kiện chuyển đổi số của nền kinh tế: Đối với hình thức giao dịch được thực hiện qua mạng internet, cần phải có quy định về việc giám sát tính trung thực trong giao dịch, bằng cách quy định về quyền và nghĩa vụ của bên thứ ba tham gia vào việc giám sát tính trung thực trong các giao dịch, và có cơ chế để chủ thể kinh doanh khi sử dụng ứng dụng của internet không tự mình xóa được tài khoản bán hàng khi bị phát hiện có hành vi kinh doanh không trung thực.

- Xây dựng và hoàn thiện các quy định về các loại hình giao dịch, trách nhiệm của các chủ thể, cơ chế kiểm soát, khuyến khích, hỗ trợ các chủ thể nhằm khuyến khích, thúc đẩy sản xuất, tiêu dùng bền vững.

- Hoàn thiện quy định về BVQLNTD trong TMĐT, đặc biệt là TMĐT xuyên biên giới liên quan đến đảm bảo chất lượng hàng hoá, trong thanh toán điện tử, bí mật thông tin cá nhân, giải quyết các tranh chấp: Ban hành quy định chặt chẽ hơn đối với giao dịch điện tử và xuyên biên giới, quy định rõ trách nhiệm của các nền tảng TMĐT, yêu cầu các nền tảng số (như Shopee, Lazada, TikTok)... phải chịu trách nhiệm về hàng hóa, dịch vụ được cung cấp trên nền tảng của họ; quy định chặt chẽ về việc thu thập, lưu trữ và sử dụng thông tin của NTD, tránh rò rỉ hoặc bị lạm dụng; quy định rõ các hành vi bị nghiêm cấm đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh thiết lập, vận hành, cung cấp dịch vụ nền tảng số nhằm cảnh báo

cho NTD; bổ sung trách nhiệm của các Bộ, cơ quan ngang bộ, ủy ban nhân dân cấp tỉnh, cơ quan báo chí, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD trong việc công khai các thông tin về tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng có hành vi vi phạm quyền, lợi ích hợp pháp của NTD;...

Sửa đổi, bổ sung các quy định chưa rõ ràng trong TMĐT như: Sửa đổi các quy định liên quan đến trách nhiệm của nền tảng TMĐT, bảo vệ dữ liệu cá nhân, quyền lợi của NTD trong giao dịch trực tuyến; bổ sung các khái niệm mới phù hợp với quy định tại Luật Giao dịch điện tử năm 2023; bổ sung quy định xác thực tài khoản người bán cá nhân và cung cấp thông tin trên các website, ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT; phân cấp, phân quyền trong công tác QLNN về TMĐT cho các địa phương trong việc quản lý, giám sát và giải quyết tranh chấp trực tuyến trong hoạt động TMĐT; tăng cường trách nhiệm của chủ sở hữu nền tảng số/nền tảng số trung gian, người có ảnh hưởng; xác định rõ trách nhiệm của đơn vị cung cấp dịch vụ trung gian hỗ trợ hoạt động TMĐT như logistics, ISP, dịch vụ tiếp thị liên kết...; chính sách quản lý mạng xã hội có hoạt động cung cấp dịch vụ TMĐT; quy định quản lý đối với các tổ chức kinh tế có vốn đầu tư nước ngoài cung cấp dịch vụ TMĐT tại Việt Nam; ban hành hướng dẫn chi tiết, các Nghị định, Thông tư hướng dẫn cần cụ thể hơn về quyền và trách nhiệm của doanh nghiệp, nền tảng số và cơ quan quản lý trong BVQLNTD...

Bổ sung quy định hướng dẫn kiểm soát hoạt động mua bán hàng hóa, dịch vụ trên nền tảng trực tuyến để làm cơ sở cho các địa phương kiểm soát hoạt động TMĐT với các hình thức mua bán trực tuyến trên các Website TMĐT, qua các mạng xã hội như Facebook, Zalo...

- Hoàn thiện quy định về QLNN nhằm nâng cao vai trò, trách nhiệm và hiệu quả hoạt động của các cơ quan QLNN từ Trung ương đến địa phương.

- Hoàn thiện quy định về vai trò, trách nhiệm của tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động BVQLNTD. Về các quy định liên quan đến Hội BVNTD, chính sách BVQLNTD cũng cần sửa đổi theo hướng tăng cường sự tham gia của các tổ chức xã hội đối với hoạt động BVQLNTD, qua việc tăng quyền và trách nhiệm của Hội; quy định cụ thể và tăng mức kinh phí hoạt động của Hội; mở rộng hơn phạm vi công việc mà Hội được cấp kinh phí để thực hiện các hoạt động nhằm BVQLNTD, trong đó có cả chi phí để thuê luật sư, chi phí giám định chứng cứ... khi đại diện cho NTD khởi kiện ra toà với các vụ việc vi phạm quyền lợi NTD.

- Hoàn thiện quy định về quảng cáo sản phẩm hàng hóa, quy định rõ hơn về trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân kinh doanh trong việc BVQLNTD đối với các hành vi bị cấm như là quảng cáo sai sự thật về hàng hoá, che giấu thông tin hàng hoá...; có chế tài xử phạt đối với các trường hợp quảng cáo trên nhãn hàng hóa theo kiểu “lập lờ” nhằm thu hút sự quan tâm của NTD đến sản phẩm hàng hóa, chế tài mạnh đối với trường hợp quảng cáo sai sự thật.

- Hoàn thiện quy định và cơ chế giải quyết khiếu nại, tranh chấp tiêu dùng: Làm rõ các khái niệm về giải quyết tranh chấp xuyên biên giới; đơn giản hóa quy trình khiếu nại, áp dụng giải quyết tranh chấp trực tuyến, giảm bớt thủ tục phức tạp; triển khai cơ chế khiếu nại, tố cáo nhanh gọn, xây dựng cổng thông tin trực tuyến để tiếp nhận và xử lý khiếu nại một cách nhanh chóng, minh bạch; tăng cường hợp tác quốc tế, ký kết các thỏa thuận BVQLNTD với các nước để giải quyết tranh chấp trong giao dịch xuyên biên giới; xây dựng cơ chế hợp tác song phương, khu vực và quốc tế trong hoạt động giải quyết tranh chấp tiêu dùng.

- 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 dễ bị tổn thương: Tăng mức xử phạt vi phạm, các doanh nghiệp quảng cáo sai sự thật, bán hàng kém chất lượng hoặc lừa đảo NTD cần bị xử phạt nặng để đảm bảo tính răn đe, đặc biệt nâng mức xử phạt đối với các doanh nghiệp vi phạm nghiêm trọng.

- Hoàn thiện cơ chế, chính sách huy động các nguồn lực, nâng cao năng lực thực thi của các cơ quan QLNN và các hội BVNTD. Xây dựng cơ chế phù hợp để có kinh phí cho các hoạt động BVQLNTD.

- Đề xuất xây dựng văn bản hướng dẫn về xác thực hàng hóa, góp phần chống gian lận thương mại, hàng giả, hàng vi phạm sở hữu trí tuệ.

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

Việc sản xuất, kinh doanh hàng giả, hàng kém chất lượng ngày càng gia tăng. NTD có xu hướng thích mua hàng trực tuyến, đặc biệt là giới trẻ vì tiết kiệm thời gian và giá rẻ. Do đó, các doanh nghiệp, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng lợi dụng không gian mạng để thu lợi bất chính. Nhiều NTD đã mua phải hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng... 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. Các Nghị định quy định cụ thể các hành vi vi phạm quyền lợi NTD như: Hành vi vi phạm về bảo vệ thông tin của NTD; hành vi vi phạm về cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho NTD; hành vi vi phạm về hợp đồng giao kết với NTD; hành vi vi phạm về giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung với NTD có điều khoản không có hiệu lực; hành vi vi phạm về hợp đồng giao kết từ xa; hành vi vi phạm về cung cấp dịch vụ liên tục; hành vi vi phạm về hợp đồng bán hàng tận cửa; hành vi vi phạm về trách nhiệm bảo hành hàng hóa; hành vi vi phạm về trách nhiệm thu hồi hàng hóa có khuyết tật; hành vi vi phạm về cung cấp bằng chứng có giao dịch; hành vi vi phạm về quấy rối NTD; hành vi vi phạm về ép buộc NTD; hành vi vi phạm khác trong quan hệ với khách hàng, NTD; hành vi vi phạm về thông tin cá nhân trong hoạt động TMĐT; hành vi vi phạm về hoạt động bán hàng đa cấp...

- 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; thông tin về hàng hóa, dịch vụ, giá cả, điều kiện giao dịch chung, vận chuyển và giao nhận, các phương thức thanh toán; 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 NTD; chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của NTD; bảo đảm an toàn, an ninh thông tin cá nhân...

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

4.3.5.1. 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 người có ảnh hưởng: Luật BVQLNTD nên đưa thêm các tiêu chí mang tính chất định lượng rõ ràng để xác định đối tượng này, ví dụ số lượng người theo dõi trong tài khoản mạng xã hội.

- 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. Luật cần quy định, hướng dẫn cụ thể hóa từng trường hợp khác nhau đối với hàng hóa bị khuyết tật để có quy định, yêu cầu với mức độ tương ứng. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân trong các giao dịch từ xa.

- 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, ví dụ: giá trị giao dịch thấp hoặc nếu việc tra cứu lại lịch sử mua hàng vẫn đảm bảo kiểm tra lại được lịch sử thông tin giao dịch. Đồng thời xét đến các trường hợp không thể thực hiện được trong thực tế như mua bán hàng trên điện thoại, qua mạng xã hội.

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

(1) Phát triển hệ thống cơ quan quản lý nhà nước, tăng cường năng lực và nâng cao trách nhiệm đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Kiến toàn hệ thống các cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD từ Trung ương đến địa phương phù hợp với tinh thần Nghị quyết số 18-NQ/TW ngày 25 tháng 10 năm 2017 của Ban Chấp hành Trung ương khóa XII về một số vấn đề tiếp tục đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị tinh gọn hoạt động hiệu lực, hiệu quả. Khắc phục ngay "khoảng trống" trong QLNN về BVQLNTD ở tất cả các cấp, các ngành, các địa phương. Tổ chức bộ máy chuyên trách, xác định rõ vai trò, đầu mối, điều tiết và giám sát các hoạt động BVQLNTD; nâng cao năng lực thực thi pháp luật cho đội ngũ cán bộ, công chức tham gia công tác BVQLNTD, bảo đảm hiệu lực, hiệu quả QLNN với công tác BVQLNTD.

Phát triển hệ thống cơ quan QLNN về BVQLNTD trên khắp cả nước. Xây dựng một mô hình cơ quan QLNN về BVNTD thống nhất và hiệu quả từ Trung ương đến địa phương, có thể xem xét một số giải pháp: Thành đơn vị chuyên trách về BVNTD tại Sở Công Thương các tỉnh, thành phố; Thành lập Trung tâm hòa giải. Phát triển hệ thống cơ quan QLNN về BVQLNTD từ Trung ương đến địa phương đủ mạnh (theo kinh nghiệm của Pháp, Hoa Kỳ và Hàn Quốc), tức có đủ thẩm quyền và nguồn lực để BVQLNTD. Chú trọng đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao năng lực, trình độ chuyên môn, đạo đức công vụ, ý thức trách nhiệm cho đội ngũ cán bộ, công chức tham gia công tác BVQLNTD. Đẩy mạnh cải cách hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin và các thành tựu khoa học kỹ thuật mới trong lĩnh

vực này cụ thể như hệ thống tổng đài tư vấn NTD trên phạm vi quốc gia, xây dựng hệ thống dữ liệu lớn về BVNTD.

Tăng cường năng lực của cơ quan QLNN: Nâng cao năng lực kiểm tra của các cơ quan chức năng như Bộ Công Thương, Ủy ban Cảnh tranh Quốc gia và các Sở Công Thương bằng cách trang bị công cụ sử dụng công nghệ cao để giám sát vi phạm; đào tạo cán bộ chuyên trách, bồi dưỡng nghiệp vụ cho cán bộ kiểm tra về BVQLNTD, giúp họ nhận diện và xử lý các hành vi vi phạm một cách hiệu quả hơn; Tăng cường phối hợp liên ngành, các Bộ, ngành liên quan (Bộ Công Thương, Bộ Y tế, Bộ Khoa học và Công nghệ) cần phối hợp chặt chẽ trong kiểm tra hàng hóa, dịch vụ vi phạm.

Nâng cao năng lực thực thi chính sách, pháp luật BVQLNTD cho Sở Công Thương các tỉnh, thành phố và bộ phận chuyên trách ở cấp xã : Cần tăng cường thực hiện các hoạt động đào tạo, nâng cao năng lực, trình độ cho đội ngũ cán bộ thực thi chính sách, pháp luật BVQLNTD của các Sở Công Thương mà còn phải trang bị đầy đủ kiến thức, kinh nghiệm về BVQLNTD cho cán bộ chuyên trách của Ủy ban nhân dân cấp xã. Như vậy, việc triển khai QLNN về BVQLNTD của các Sở Công Thương mới được triển khai dễ dàng và đồng bộ.

Tăng cường trách nhiệm QLNN đối với công tác BVQLNTD: Các Bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương xây dựng và ban hành văn bản triển khai việc giám sát và đánh giá tại địa phương và trong lĩnh vực được phân công quản lý theo quy định của pháp luật về BVQLNTD; coi đây là một trong những nội dung đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ hàng năm của cá nhân và tổ chức, người đứng đầu các cơ quan nhà nước và ủy ban nhân dân các cấp. Cần quy định rõ các tiêu chí cũng như các biện pháp, cơ chế đánh giá, giám sát một cách công khai, minh bạch.

Xây dựng cơ chế QLNN về BVQLNTD thống nhất từ Trung ương đến địa phương, trong nội bộ các ngành, giữa các ngành, các lĩnh vực; xác định rõ vai trò đầu mối, điều tiết và giám sát các hoạt động BVQLNTD trên phạm vi cả nước.

Thường xuyên đối thoại với doanh nghiệp, NTD để kịp thời tháo gỡ khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện, qua đó nhận được những phản hồi về chính sách, nếu cần thiết thì sửa đổi, bổ sung văn bản chính sách BVQLNTD để nâng cao hiệu lực và hiệu quả thực thi của chính sách BVQLNTD.

Xây dựng và triển khai thực hiện các dự án, đề án, chương trình, hoạt động cấp quốc gia về BVQLNTD.

Triển khai hoạt động của cơ quan QLNN về BVQLNTD trong các giao dịch TMĐT. Hoạt động BVQLNTD trong giao dịch TMĐT phải được thực hiện thường xuyên, xem trọng công tác phòng ngừa, các quy định của pháp luật phải kiểm soát được các hoạt động của các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ ngay từ thời điểm đăng thông tin đặc tính kỹ thuật của hàng hóa, đến khi hợp đồng được xác lập, và các hoạt động sau bảo hành hàng hóa... Kết hợp với phòng ngừa là xử lý nghiêm khắc, triệt để những hành vi vi phạm quyền lợi của NTD trong giao dịch TMĐT để ngăn ngừa, răn đe, giáo dục ý thức chấp hành pháp luật của các bên liên quan trong giao dịch TMĐT. Đồng thời, cần chủ động phối hợp với các đơn vị truyền hình, báo chí để cung cấp thông tin cho những sự kiện liên quan đến BVQLNTD trong TMĐT.

Tăng cường kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các Bộ, ngành, địa phương để khai thác thông tin phục vụ việc BVQLNTD trong TMĐT; phối hợp chặt chẽ với Ban Chỉ đạo 389 Quốc gia, Bộ Công an, Bộ Y tế và các lực lượng chức năng để phát hiện, xử lý triệt để các đường dây, cơ sở, cá nhân vi phạm.

(2) 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

Tăng cường công tác phối hợp và thực thi giữa các đơn vị trực thuộc Bộ Công Thương, các cơ quan QLNN có liên quan về công tác chống hàng giả, hàng không rõ nguồn gốc xuất xứ và hàng hóa xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ trên môi trường internet; nâng cao vai trò, trách nhiệm của các doanh nghiệp sở hữu các website TMĐT trong việc BVNTD; cam kết hàng hóa đảm bảo chất lượng, nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng và không tiếp tay cho các đối tượng lợi dụng TMĐT để kinh doanh hàng giả, hàng xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ.

Xây dựng và ban hành quy chế phối hợp QLNN về BVQLNTD: Phối hợp chặt chẽ với Ban Chỉ đạo 389 Quốc gia, Bộ Công an, Bộ Y tế và các lực lượng chức năng rà soát, xử lý các website/ứng dụng vi phạm, chuyển cơ quan Công an xử lý các vụ việc, ngăn chặn nguy cơ gây thiệt hại quy mô lớn cho người dân; tổ chức các cuộc thi "NTD trẻ trong TMĐT", cuộc thi "Tìm hiểu chính sách pháp luật BVQLNTD" hướng tới nhiều nhóm đối tượng như sinh viên, người đang ở độ tuổi lao động, người đã nghỉ hưu, người lao động tại các khu công nghiệp; đăng tải các video clips tuyên truyền, phổ biến về chính sách, pháp luật BVQLNTD lên các trang web, tài khoản mạng xã hội.

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

Nâng cao hiệu quả công tác kiểm tra, kiểm soát, phát hiện và xử lý các vi phạm quyền lợi NTD, đặc biệt trên không gian mạng.

Kiểm soát chặt chẽ TMĐT, yêu cầu các nền tảng có trách nhiệm hơn trong việc BVQLNTD; tăng cường kiểm soát lừa đảo trực tuyến, có cơ chế giám sát, phát hiện và xử lý kịp thời các hình thức gian lận thương mại trên không gian mạng.

Đẩy mạnh kiểm tra thị trường và TMĐT: Áp dụng công nghệ giám sát, sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI), dữ liệu lớn (Big Data) để phát hiện vi phạm trên các sàn TMĐT; siết chặt quản lý sàn TMĐT, yêu cầu Shopee, Lazada, Tiktok Shop... phải chịu trách nhiệm trong việc kiểm tra nguồn gốc hàng hóa và hỗ trợ NTD khi xảy ra tranh chấp; thực hiện kiểm tra định kỳ và đột xuất, cơ quan chức năng cần tăng cường kiểm tra đột xuất tại các cửa hàng, siêu thị, chợ truyền thống để phát hiện hàng giả, hàng nhái.

Tăng cường chế tài xử lý vi phạm: Nâng cao mức xử phạt đối với các hành vi lừa đảo, gian lận thương mại để đủ sức răn đe; truy cứu trách nhiệm hình sự, đối với các vi phạm nghiêm trọng như bán hàng giả, hàng kém chất lượng gây hại cho sức khỏe NTD, cần áp dụng biện pháp truy cứu trách nhiệm hình sự thay vì chỉ xử phạt hành chính; công khai danh sách vi phạm, đưa Danh sách các doanh nghiệp vi phạm lên phương tiện truyền thông để cảnh báo NTD.

Tạo kênh tiếp nhận và xử lý khiếu nại hiệu quả: Xây dựng hệ thống tiếp nhận khiếu nại hiện đại, phát triển tổng đài, website tiếp nhận phản ánh của NTD; rút ngắn thời gian xử lý khiếu nại, quy định thời gian giải quyết khiếu nại rõ ràng, minh bạch, tránh kéo dài gây thiệt hại cho NTD; khuyến khích NTD tố giác vi phạm, có chính sách khen thưởng hoặc BVNTD khi họ cung cấp thông tin về vi phạm.

Vận hành tốt cơ chế tiếp nhận kiến nghị và phản hồi trực tuyến đối với NTD thông qua Cổng Thông tin quản lý hoạt động TMĐT tại địa chỉ www.online.gov.vn và Tổng đài BVNTD tại Bộ Công Thương và 34 tỉnh, thành phố theo đầu số miễn cước 1800.6838 để tư vấn, hỗ trợ trực tiếp các vấn đề phát sinh của NTD.

Thường xuyên theo dõi, giám sát, phát hiện, xử lý các vi phạm thông qua bán hàng online, livestream. Yêu cầu các sàn, các website tiến hành rà soát, ngăn chặn và gỡ bỏ/khóa các gian hàng kinh doanh các sản phẩm vi phạm.

Tăng cường tổ chức ký cam kết với các sàn TMĐT nhằm nâng cao ý thức của doanh nghiệp trong việc nâng cao hiệu quả BVQLNTD, như các cam kết về

"Nói không với hàng giả trong TMĐT". Bộ Công Thương cần tăng cường phối hợp với các đơn vị chức năng thuộc Bộ Công an, Bộ Y tế, Bộ Khoa học Công nghệ... đăng tải thông tin, bài viết bao gồm hướng dẫn về quy định mới, thông báo, yêu cầu rà soát, gỡ bỏ sản phẩm, thông tin cảnh báo tới NTD.

Đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến về hoạt động QLNN trong lĩnh vực TMĐT nhằm nâng cao nhận thức của người dân trong việc nắm bắt và phòng tránh các nguy cơ lừa đảo và bảo vệ mình trước thủ đoạn của đối tượng vi phạm pháp luật. Cụ thể như cảnh báo giả mạo Bộ Công Thương về việc phê duyệt dự án tham gia kiểm tiền online; cảnh báo giả mạo Bộ Công Thương về việc phê duyệt dự án tham gia nhận quà online; cảnh báo thủ đoạn lừa đảo mới về "tuyển mẫu nhí chụp ảnh làm đại diện thương hiệu"...

Nâng cao công tác quản lý, giám sát, BVQLNTD trong TMĐT, đặc biệt là trong TMĐT xuyên biên giới.

(4) Tăng cường và nâng cao hiệu quả công tác đào tạo, bồi dưỡng, phát triển nguồn nhân lực thực hiện quản lý nhà nước về BVQLNTD

Tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ đối với đội ngũ công chức thực hiện nhiệm vụ QLNN về BVQLNTD; đào tạo, tập huấn chuyên sâu để đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ; tập huấn cho công chức phụ trách hệ thống tổng đài tư vấn hỗ trợ NTD tại địa phương.

Tăng cường công tác đào tạo, tập huấn về nghiệp vụ quản lý, thanh tra, kiểm tra chuyên ngành; tổ chức tập huấn, đào tạo chuyên sâu về lĩnh vực TMĐT để cán bộ, công chức có thể thuận lợi trong thực hiện nhiệm vụ.

Nâng cao hiệu quả công tác đào tạo, bồi dưỡng, phát triển nguồn nhân lực thực hiện QLNN về BVQLNTD.

(5) Hỗ trợ kinh phí để thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Hỗ trợ các tỉnh, thành phố máy móc trang thiết bị phục vụ cho công tác phân tích chất lượng sản phẩm hàng hóa trên địa bàn.

Hỗ trợ đầu tư xây dựng trung tâm kiểm nghiệm, phân tích, thử nghiệm chất lượng sản phẩm hàng hóa tại địa phương.

4.3.5.3. 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.

Ban hành và thực hiện nhiều chương trình, dự án, đề án, kế hoạch về BVQLNTD, cũng như thúc đẩy lồng ghép BVQLNTD trong các lĩnh vực chuyên ngành.

Thúc đẩy sự phát triển và thực hiện chính sách tiêu dùng bền vững, phải thống nhất chính sách này với các chính sách công khác. Thông qua việc thực hiện chính sách, doanh nghiệp có trách nhiệm thúc đẩy tiêu dùng bền vững thông qua việc thiết kế, sản xuất và phân phối hàng hóa và dịch vụ. NTD và các tổ chức môi trường có trách nhiệm thúc đẩy sự tham gia tranh luận của công chúng đối với vấn đề tiêu dùng bền vững và hợp tác với Chính phủ và doanh nghiệp về vấn đề tiêu dùng bền vững. NTD có vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy tiêu dùng bền vững về mặt kinh tế, xã hội và môi trường thông qua việc lựa chọn các nhà sản xuất. Các chính phủ cần xây dựng hoặc phát triển các cơ chế quản lý hiệu quả để BVNTD, bao gồm các khía cạnh của tiêu dùng bền vững.

Nâng cao nhận thức của xã hội đối với tầm quan trọng của công tác BVQLNTD trong quá trình phát triển kinh tế - xã hội; kêu gọi và tăng cường trách nhiệm của các chủ thể trong việc tham gia BVQLNTD; xây dựng một môi trường kinh doanh lành mạnh, đưa việc đáp ứng các nhu cầu, nguyện vọng và BVQLNTD thành trách nhiệm, động lực và lợi thế cạnh tranh cho các doanh nghiệp, đặc biệt là các doanh nghiệp nội địa.

Các doanh nghiệp cần có trách nhiệm hơn nữa với cộng đồng NTD. Ngoài cung cấp các sản phẩm dịch vụ an toàn, chất lượng tốt, doanh nghiệp cần có trách nhiệm trong ổn định giá cả cho NTD. Đặc biệt, hướng doanh nghiệp tới sản xuất các sản phẩm an toàn, thân thiện với môi trường.

Khuyến khích các doanh nghiệp sản xuất và cung ứng sản phẩm, dịch vụ chất lượng tốt, giá thành hợp lý, có uy tín, thương hiệu trên thị trường để đảm bảo chất lượng hàng hoá, dịch vụ cho NTD. Có chính sách khen thưởng kịp thời đối với các tổ chức, cá nhân có nhiều đóng góp cho công tác BVQLNTD.

Thúc đẩy sản xuất và tiêu dùng bền vững hướng đến kinh tế xanh, kinh tế tuần hoàn; khuyến khích, thúc đẩy đầu tư, sản xuất, phân phối, xuất khẩu, nhập khẩu sản phẩm, công nghệ thân thiện môi trường, thực hành kinh doanh có trách nhiệm vì NTD.

Tích cực chủ động rà soát các website/ứng dụng TMĐT trong việc tuân thủ pháp luật; chủ động phát hiện, xử lý các trường hợp buôn bán hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng.

4.3.5.4. 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.

Nâng cao nhận thức và năng lực của các cơ quan QLNN, doanh nghiệp và cộng đồng về thực hành kinh doanh có trách nhiệm.

Doanh nghiệp cần phải tuân thủ các quy định pháp luật về thực hành kinh doanh có trách nhiệm; khuyến khích các doanh nghiệp thực hành kinh doanh có trách nhiệm trên mức quy định tối thiểu của pháp luật.

Nhà nước cần hỗ trợ vốn cho doanh nghiệp thực hiện các dự án xanh, các dự án về môi trường; các hiệp hội ngành/nghề cần tăng cường hỗ trợ nhằm tăng năng lực cạnh tranh.

Nâng cao hiệu quả, chất lượng của công tác tổ chức thi hành pháp luật liên quan đến thực hành kinh doanh có trách nhiệm của doanh nghiệp tại Việt Nam, bao gồm nâng cao hiệu quả kiểm tra, giám sát và thúc đẩy việc tiếp cận các biện pháp khắc phục. Hoàn thiện các chế tài để xử lý các hành vi vi phạm liên quan đến thực hành kinh doanh có trách nhiệm.

4.3.5.5. 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): Hàng năm, Bộ Công Thương cần chủ động phối hợp với Sở Công Thương và Hội BVQLNTD các tỉnh, thành phố trên cả nước thực hiện các hoạt động cần thiết để tuyên truyền, phổ biến các quy định của chính sách, pháp luật BVQLNTD đến từng nhóm đối tượng trong xã hội, nâng cao nhận thức của xã hội với công tác BVQLNTD, đặc biệt trong các dịp kỷ niệm nhân Ngày Quyền NTD thế giới trước đây và Ngày quyền NTD Việt Nam 15 tháng 3 hiện nay. Việc chung tay hành động tại cùng thời điểm và theo những hình thức thống nhất sẽ góp phần hình thành hiệu ứng ảnh hưởng mạnh mẽ, tác động tích cực tới nhận thức của các bên trong xã hội đối với BVQLNTD.

Đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn doanh nghiệp nâng cao tinh thần tuân thủ pháp luật và BVNTD trên không gian mạng. Tăng cường tuyên truyền, khuyến khích NTD cẩn trọng, nghiên cứu kỹ thông tin sản phẩm, thông

tin người bán hàng trong giao dịch trên không gian mạng. Đồng thời hướng dẫn, khuyến khích NTD kỹ năng kiểm tra, đánh giá thương hiệu, chất lượng sản phẩm, uy tín nhà cung cấp trên không gian mạng, phát hiện, phòng tránh thủ đoạn lừa đảo, dụ dỗ.

Đẩy mạnh tuyên truyền phổ biến Luật BVQLNTD 2023 và các văn bản thực thi, các Chỉ thị, Nghị quyết, văn bản liên quan đến BVQLNTD đến các tổ chức, doanh nghiệp, cơ sở sản xuất kinh doanh, NTD trên địa bàn các tỉnh, thành phố; hướng dẫn, tư vấn, hỗ trợ cho các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh chấp hành, thực hiện đầy đủ các hồ sơ, thủ tục liên quan nhằm nâng cao trách nhiệm, bảo vệ quyền và lợi ích chính đáng, hợp pháp trong sản xuất, kinh doanh.

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 dễ bị tổn thương (trẻ em, học sinh, sinh viên, người già, phụ nữ, công nhân nghèo, khu vực nông thôn, miền núi, biên giới, hải đảo, vùng sâu, vùng xa...).

Công khai, minh bạch và thông tin rộng rãi, đầy đủ bằng nhiều hình thức phù hợp đến NTD về chất lượng hàng hóa, dịch vụ và cảnh báo những nguy cơ gây mất an toàn cho NTD. Nâng cao đạo đức kinh doanh và hình thành văn hóa tiêu dùng an toàn, văn minh, lành mạnh và phát triển bền vững.

Xây dựng các chương trình phổ biến chính sách, pháp luật BVQLNTD riêng cho từng nhóm NTD; đưa giáo dục pháp luật bảo vệ NTD vào chương trình học từ cấp phổ thông; Khuyến khích NTD tham gia các chương trình tuyên truyền, phổ biến chính sách pháp luật BVNTD.

Tổ chức các chiến dịch nâng cao nhận thức cho NTD về quyền và trách nhiệm của họ khi mua sắm; đưa nội dung về BVQLNTD vào chương trình giáo dục phổ thông và đại học.

Triển khai xây dựng, biên soạn tài liệu phổ biến, tuyên truyền, tập huấn chuyên sâu các nội dung của Luật BVQLNTD 2023 để các cơ quan, tổ chức có liên quan tham khảo, sử dụng thống nhất trên toàn quốc.

Tổ chức tuyên truyền, phổ biến nội dung của Luật BVQLNTD 2023 và các điểm mới của Luật này bằng các hình thức đa dạng, phù hợp với điều kiện, tình hình thực tế. Tổ chức thực hiện các chuyên mục, chương trình, tin, bài phổ biến Luật BVQLNTD, các văn bản quy phạm pháp luật quy định chi tiết Luật này và

các văn bản pháp luật có liên quan trên các phương tiện thông tin đại chúng hoặc các hình thức khác.

Bộ Công Thương tăng cường phối hợp với các Bộ, ngành, địa phương thường xuyên tổ chức tập huấn, hướng dẫn chuyên môn nghiệp vụ công tác BVQLNTD, đặc biệt là các kỹ năng hòa giải, giải quyết khiếu nại, yêu cầu của NTD cho các Sở Công Thương và các Hội BVNTD.

4.3.5.6. Giải pháp đối với Hội Bảo vệ người tiêu dùng

(1) Tham gia tích cực vào quá trình xây dựng và hoàn thiện chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Các Hội BVNTD (Hội BVNTD Việt Nam và các Hội BVNTD ở các tỉnh, thành phố) cần tích cực tham gia góp ý cho dự thảo các văn bản chính sách BVQLNTD.

Làm cầu nối giữa doanh nghiệp, NTD và cơ quan QLNN trong quá trình xây dựng và hoàn thiện chính sách BVQLNTD: Thay mặt cộng đồng doanh nghiệp, NTD kiến nghị tới các cơ quan chức năng xây dựng, sửa đổi các văn bản chính sách, pháp luật BVQLNTD để khắc phục những bất hợp lý của các văn bản chính sách.

(2) Tăng cường phổ biến các văn bản chính sách, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Để hạn chế bị xâm hại quyền lợi, NTD phải hiểu được các văn bản chính sách pháp luật về BVQLNTD để bảo vệ mình. Do đó, các Hội BVNTD cần tăng cường phổ biến các văn bản chính sách, pháp luật về BVQLNTD tới tổ chức, cá nhân kinh doanh và NTD; đẩy mạnh và đa dạng hóa hoạt động tuyên truyền, phổ biến, hướng tới các nhóm NTD và doanh nghiệp cụ thể trên địa bàn.

Tổ chức của NTD ở địa phương (các Hội BVNTD) cần thường xuyên tuyên truyền, phổ biến kiến thức pháp luật BVQLNTD cho NTD, khuyến khích NTD tự nâng cao hiểu biết về các quyền và nghĩa vụ của mình, các phương thức để giải quyết tranh chấp giữa NTD và tổ chức cá nhân, kinh doanh, biết cách phân biệt hành vi được làm và không được làm theo quy định của chính sách, pháp luật BVQLNTD.

Tăng cường tư vấn, hướng dẫn NTD, đảm bảo các khiếu nại của NTD được tiếp nhận thuận tiện, kịp thời và giải quyết với hiệu quả cao; kết nối hệ thống tư vấn, giải quyết khiếu nại của các Hội BVNTD với hệ thống tư vấn, hướng dẫn của các cơ quan QLNN (*Ủy ban Cạnh tranh quốc gia hiện đang vận hành Tổng đài Tư vấn và hỗ trợ NTD, đầu số miễn phí 1800.6838, và đang kết nối với trên các tỉnh, thành trong cả nước*), các tổ chức xã hội khác và doanh nghiệp.

(3) Nâng cao hiệu quả hoạt động của Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Hoàn thiện hệ thống các hội, tập trung vào việc thống nhất về tên gọi, mục đích, mô hình, phương thức và nội dung hoạt động; chủ động đề xuất việc giao nhiệm vụ của Nhà nước cho các hội; chủ động tìm kiếm nguồn lực để bổ sung cho hoạt động; thành lập Trung tâm hòa giải thuộc hội; tập trung vào các hoạt động tư vấn, tuyên truyền, đẩy mạnh các hoạt động nghiên cứu khảo sát và thực hiện khởi kiện các vụ việc NTD.

(4) Phát triển mạng lưới các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD

Phát triển mạng lưới các tổ chức xã hội tham gia BVQLND từ Trung ương đến địa phương. Tạo điều kiện để các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD, hình thành, phát triển và hoạt động có hiệu quả. Các tổ chức có nhiệm vụ BVQLNTD cần thường xuyên phân tích, đánh giá thực trạng công tác BVQLNTD và đề xuất kiến nghị giúp cơ quan QLNN kịp thời ban hành và thực thi cơ chế, chính sách để xử lý nghiêm minh các trường hợp vi phạm.

4.3.5.7. Giải pháp đối với doanh nghiệp

(1) Tham gia vào xây dựng và hoàn thiện chính sách, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Trong quá trình xây dựng và hoàn thiện chính sách, pháp luật BVQLNTD, các cơ quan chức năng tham vấn ý kiến của cộng đồng doanh nghiệp. Khi được hỏi ý kiến, cộng đồng doanh nghiệp phải tích cực tham gia ý kiến góp ý cho dự thảo Luật, Nghị định, Quyết định, Thông tư về BVQLNTD để khi những văn bản chính sách, pháp luật BVQLNTD được ban hành tạo thuận lợi cho doanh nghiệp trong thực thi và mang lại hiệu quả cao.

(2) Nâng cao kiến thức chính sách, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Doanh nghiệp cần tăng cường tìm hiểu, nâng cao kiến thức về chính sách, pháp luật BVQLNTD cho các cán bộ, công nhân viên của doanh nghiệp. Các doanh nghiệp cần nhận thức sâu sắc rằng việc tuân thủ chính sách, pháp luật BVQLNTD là một trong những công cụ hữu hiệu để khẳng định thương hiệu và nâng cao sức cạnh tranh của chính doanh nghiệp. Để nâng cao kiến thức về chính sách, pháp luật BVQLNTD, các doanh nghiệp cần tích cực tham gia các hội thảo, hội nghị chuyên đề của các cơ quan QLNN, tổ chức xã hội BVQLNTD; tìm đọc và cập nhật các văn bản chính sách BVQLNTD...

(3) Kiến nghị sửa đổi, bổ sung các quy định của chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Doanh nghiệp cần tìm hiểu và nắm rõ các quy định của chính sách, pháp luật BVQLNTD để tuân thủ. Trong quá trình thực thi chính sách pháp luật BVQLNTD, có những quy định mà doanh nghiệp thấy chưa hợp lý, khó thực thi, thiếu những quy định cụ thể... doanh nghiệp cần kiến nghị tới cơ quan QLNN về

BVQLNTD để sửa đổi, bổ sung các quy định của chính sách, pháp luật BVQLNTD.

(4) Xây dựng và áp dụng các tiêu chuẩn, chính sách BVQLNTD trong sản xuất, kinh doanh

Doanh nghiệp cần xây dựng và áp dụng các tiêu chuẩn, chính sách BVQLNTD trong hoạt động sản xuất, kinh doanh của mình. Doanh nghiệp cần cụ thể hóa quy định về BVQLNTD, cam kết vì NTD trong các công đoạn, hoạt động sản xuất, kinh doanh của mình như một công cụ cạnh tranh sắc bén và công bố công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng để NTD được biết. Ở một số nước phát triển (Hoa Kỳ, Pháp, Nhật Bản...), doanh nghiệp muốn tăng tính cam kết của mình với NTD thì cần ban hành và áp dụng chính sách đảm bảo thực thi trách nhiệm với NTD trong hoạt động sản xuất, kinh doanh của mình sau đó cam kết với Cơ quan BVNTD để cơ quan này cùng giám sát việc thực hiện. Việc cam kết được cơ quan BVNTD thừa nhận và thông báo rộng rãi cho mọi người dân.

Chính sách của doanh nghiệp vì NTD nên hướng tới các tiêu chí sau:

- Cam kết thực hiện đúng các quy định pháp luật về nhãn mác, an toàn, chỉ dẫn, cân đo đong đếm, bảo hành, cung cấp thông tin đúng, đầy đủ, chính xác về sản phẩm hàng hoá cho NTD.
- Cam kết sẵn sàng bảo hành hoặc/và đổi, trả lại hàng hóa, trả lại tiền nếu hàng hóa, dịch vụ không đảm bảo chất lượng như quảng cáo ban đầu hoặc theo tiêu chuẩn quy định.
- Cam kết giải quyết thỏa đáng các yêu cầu của khách hàng liên quan đến sản phẩm hàng hóa do mình cung cấp trong một thời hạn cụ thể hoặc tuân thủ quy định của pháp luật.
- Tăng cường cải tiến, nâng cao chất lượng sản phẩm, tăng cường việc giám sát, quản lý chất lượng, bảo quản sản phẩm: Việc thường xuyên cải tiến nâng cao chất lượng của sản phẩm sẽ góp phần làm NTD hài lòng hơn và trung thành với sản phẩm của doanh nghiệp. Bên cạnh đó, doanh nghiệp cũng cần tăng cường hoạt động giám sát, quản lý chất lượng từ quá trình sản xuất, đến lưu thông và bán cho NTD để đảm bảo việc sử dụng sản phẩm một cách an toàn và hiệu quả nhất.

(5) Chú trọng thực hiện trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp

Doanh nghiệp cần chú trọng thực hiện trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp 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.

(6) Chủ động, tích cực kinh doanh có trách nhiệm

Doanh nghiệp chủ động, tích cực kinh doanh có trách nhiệm, đồng nghĩa với việc doanh nghiệp 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, qua đó BVQLNTD

Kinh doanh có trách nhiệm thể hiện trách nhiệm của doanh nghiệp đối với người lao động, NTD, cộng đồng dân cư chịu tác động từ hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. Thực hành kinh doanh có trách nhiệm đòi hỏi doanh nghiệp không chỉ dừng ở tuân thủ pháp luật mà phải đánh giá rủi ro đối với yếu tố con người, môi trường, xã hội, đồng thời giải quyết các nguy cơ tiềm ẩn.

(7) Thúc đẩy xây dựng bộ phận chăm sóc khách hàng, đảm bảo tuân thủ chính sách, pháp luật BVQLNTD

Doanh nghiệp cần xây dựng bộ phận chăm sóc khách hàng hoặc bộ phận chuyên trách về khách hàng để đảm bảo doanh nghiệp tuân thủ chính sách, pháp luật BVQLNTD. Bộ phận chuyên trách sẽ giúp doanh nghiệp giải đáp các thắc mắc của NTD liên quan đến sản phẩm, dịch vụ của mình. Hơn nữa, thông qua bộ phận này, doanh nghiệp có thể khám phá nhu cầu tiềm ẩn của NTD về sản phẩm để yêu cầu bộ phận nghiên cứu và phát triển cải tiến mẫu mã, chất lượng theo yêu cầu của NTD, từ đó sẽ thu hút thêm khách hàng tiềm năng, nâng cao khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp.

(8) Nâng cao hành vi ứng xử của doanh nghiệp với người tiêu dùng khi có tranh chấp xảy ra

Khi có tranh chấp giữa doanh nghiệp và NTD xảy ra có liên quan đến hàng hóa, dịch vụ, doanh nghiệp cần thực hiện các bước sau: (i) Gửi lời xin lỗi tới NTD vì đã xảy ra sự việc gây bận tâm, vất vả cho NTD; (ii) Xác định nguyên nhân của sự việc và có sự giải thích rõ ràng, công khai cho NTD, căn cứ vào các quy định trong chính sách, pháp luật BVQLNTD, nếu doanh nghiệp vi phạm quy định và gây thiệt hại cho NTD thì phải bồi thường thiệt hại theo đúng quy định. Trong quá trình xảy ra tranh chấp, doanh nghiệp cần xử sự khéo léo với NTD để NTD có sự cảm thông, chấp nhận mức hỗ trợ, bồi thường nhằm khép lại vụ việc tranh chấp.

Các Hội BVQLNTD cần tích cực tham gia góp ý cho dự thảo các văn bản chính sách BVQLNTD.

Làm cầu nối giữa doanh nghiệp, NTD và cơ quan quản lý trong quá trình xây dựng và hoàn thiện chính sách BVQLNTD: Thay mặt cộng đồng doanh nghiệp, NTD kiến nghị tới các cơ quan chức năng xây dựng, sửa đổi các văn bản chính sách, pháp luật để khắc phục những bất hợp lý của các văn bản chính sách.

4.3.2.8. Giải pháp về phía người tiêu dùng

(1) Nâng cao kiến thức về chính sách, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, kỹ năng tiêu dùng

Để bảo vệ mình trong bối cảnh nền kinh tế thị trường các doanh nghiệp đặt mục tiêu lợi nhuận lên hàng đầu, NTD cần phải tự nâng cao hiểu biết về chính sách pháp luật BVQLNTD: Chủ động và tích cực tìm hiểu chính sách, pháp luật BVQLNTD về các quyền và nghĩa vụ của NTD, các phương thức để giải quyết tranh chấp giữa NTD và tổ chức cá nhân, kinh doanh, biết cách phân biệt hành vi được làm và không được làm theo quy định của pháp luật...

Việc NTD hiểu và vận dụng kiến thức về chính sách, pháp luật BVQLNTD là rất quan trọng. Đây có thể nói là chìa khóa thành công khi tiến hành khiếu nại hoặc thương lượng với tổ chức, cá nhân kinh doanh. Các yêu cầu của NTD đưa ra cần có căn cứ, bằng chứng, cơ sở pháp lý. Do đó, NTD cần tận dụng tối đa phương tiện điện tử để lưu giữ chứng từ, hóa đơn, bằng chứng về mức thiệt hại để đòi lại quyền lợi của mình.

NTD cần tăng cường tương tác, liên hệ với cơ quan QLNN, các Hội BVNTD thông qua việc đăng ký là hội viên của các Hội BVNTD. Thông qua các kênh liên lạc thuận tiện, đơn giản của các cơ quan, tổ chức BVNTD, phản hồi kịp thời (có thể là thông qua tổng đài tư vấn, hoặc email, hoặc các ứng dụng điện tử...) để tương tác với các cơ quan, tổ chức này khi cần thiết.

NTD cần nâng cao khả năng tự bảo vệ của mình thông qua việc nắm bắt các kiến thức về chính sách, pháp luật BVQLNTD, đồng thời mạnh dạn, dũng cảm khiếu nại đến doanh nghiệp để đòi quyền lợi, cũng như phản ánh, khiếu nại, khởi kiện tới các cơ quan có thẩm quyền khi bị vi phạm quyền lợi.

NTD cần phải nhận thức đầy đủ quyền và trách nhiệm của mình, trong đó có quyền lựa chọn hàng hoá, dịch vụ; được cung cấp các thông tin trung thực, được bảo đảm an toàn về tính mạng, sức khoẻ và môi trường; có quyền đòi bồi thường thiệt hại, quyền khởi kiện... và trách nhiệm tự bảo vệ mình, phát hiện, tố cáo các hành vi gian dối về tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng nhãn hiệu hàng hoá, giá cả và các hành vi lừa dối khác... NTD cần hướng tới tiêu dùng xanh, tiêu dùng bền vững.

NTD cần chuyển từ trạng thái bị động sang trạng thái chủ động bằng việc chủ động thực hiện các quyền của mình cũng như hỗ trợ, giám sát thương nhân thực hiện các trách nhiệm của mình.

(2) Tham gia chủ động và tích cực vào việc xây dựng và hoàn thiện chính sách, pháp luật về BVQLNTD

Khi các Hội BVQLNTD tổ chức các hội thảo, diễn đàn lấy ý kiến của NTD về việc xây dựng, sửa đổi các văn bản chính sách, pháp luật, NTD cần tích cực

tham gia và đưa ra ý kiến vừa để hoàn thiện chính sách, pháp luật về BVQLNTD vừa bảo vệ chính mình.

NTD cần tham gia tích cực, chủ động vào xây dựng và hoàn thiện chính sách, pháp luật về BVQLNTD. Thông qua các Hội BVNTD từ Trung ương đến địa phương đưa ra những kiến nghị về những bất cập của chính sách, pháp luật về BVNTD, như thiếu những quy định về BVNTD trên không gian mạng, các quy định về BVNTD trong các hợp đồng mẫu chưa cụ thể...

(3) Tuân chủ chính sách, pháp luật BVQLNTD

Chấp hành nghiêm các quy định của chính sách, pháp luật về BVQLNTD; thực hiện đầy đủ quyền và trách nhiệm của mình theo quy định của pháp luật.

(4) Chủ động bảo vệ quyền lợi của mình

NTD cần chủ động trong bảo vệ quyền lợi của mình:

- Chủ động tự bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình;
- Kiểm tra hợp đồng và điều khoản sử dụng trước khi ký kết: Đọc kỹ điều khoản khi sử dụng dịch vụ số, TMĐT;
- Cẩn trọng khi mua hàng online, chỉ giao dịch trên các nền tảng uy tín;
- Không chia sẻ thông tin cá nhân trên các nền tảng không đáng tin cậy.
- Trở thành một NTD thông minh có trách nhiệm: Hiểu biết về chính sách pháp luật BVQLNTD; nắm rõ quyền và nghĩa vụ của mình theo quy định của pháp luật; biết rõ trách nhiệm của mình; hành động để bảo vệ quyền lợi của mình và cộng đồng, không mua, không sử dụng và cần tẩy chay những hàng hoá kém chất lượng, hàng hoá không rõ nguồn gốc và thực phẩm bẩn; phản ánh các hành vi gian lận, vi phạm quy định BVQLNTD để giúp các cơ quan chức năng xử lý kịp thời, tránh ảnh hưởng đến cộng đồng.

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 định hướng XHCN 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 biến động 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 phần 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 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 theo các tiêu chí và dựa trên kết quả 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 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 cẩn 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.

DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH CỦA TÁC GIẢ

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;

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

A. TÀI LIỆU TIẾNG VIỆT

1. Nguyễn Phương Anh (2020), *Công cụ chính sách*, tháng 6/2020.
2. Nguyễn Phương Anh (2020), *Đánh giá chính sách công: Một số vấn đề lý luận*, tháng 8/2020.
3. Kiều Huỳnh Anh, Hồ Việt Hạnh (2022), “Một số vấn đề lý luận về thực thi chính sách công”, *Tạp chí Khoa học xã hội*, số 12 (292) 2022.
4. Phạm Thị Ngọc Ánh (2023), *Hoạch định chính sách là gì? Hoạch định chính sách công?*, tháng 6/2023.
5. Huyền Bùi (2023), *Hoàn thiện chính sách và pháp luật thúc đẩy thực hành kinh doanh có trách nhiệm tại Việt Nam trong giai đoạn mới*, tháng 10/2023.
6. Ban chấp hành Trung ương (2019), *Chỉ thị của Ban Bí thư về việc tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, Chỉ thị số 30-CT/TW, ngày 22 tháng 01 năm 2019.
7. Bộ Công Thương (2012), *Quyết định về việc ban hành mẫu đơn đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, có hiệu lực kể từ ngày ký*, Quyết định số 659/QĐ-BCT ngày 15 tháng 02 năm 2012.
8. Bộ Công Thương (2013), *Thông tư ban hành mẫu đơn đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung*, Thông tư số 10/2013/TT-BCT, ngày 30 tháng 5 năm 2013.
9. Bộ Công Thương - Bộ Nội Vụ (2013), *Thông tư hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của cơ quan chuyên môn về công thương thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, cấp huyện*, Thông tư liên tịch số 22/2015/TTLT-BCT-BNV ngày 30 tháng 6 năm 2015.
10. Bộ Công Thương (2015), *Báo cáo tổng kết công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2011 - 2015*, tháng 12/2015, Hà Nội.
11. Bộ Công Thương (2015), *Chỉ thị về việc đẩy mạnh công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, Chỉ thị số 15/CT-BCT, ngày 13 tháng 9 năm 2015.
12. Bộ Công Thương (2015), *Văn bản hợp nhất về việc ban hành Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung*, Văn bản hợp nhất số 02/VBHN-BCT, ngày 26 tháng 9 năm 2015.
13. Bộ Công Thương (2018), *Thông tư quy định chi tiết một số điều của Nghị định số 40/2018/NĐ-CP ngày 12 tháng 3 năm 2018 của Chính phủ về quản lý hoạt*

- động kinh doanh theo phương thức đa cấp, Thông tư số 10/2018/TT-BCT, ngày 24 tháng 5 năm 2018.*
14. Bộ Công Thương (2020), *Quyết định về việc ban hành Kế hoạch hành động của Bộ Công Thương triển khai Nghị Quyết số 82/NQ-CP ngày 26 tháng 5 năm 2020 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Chỉ thị số 30/CT-TW ngày 22 tháng 01 năm 2019 của Ban Bí thư về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng, Quyết định số 1907/QĐ-BCT, ngày 21 tháng 7 năm 2020.*
 15. Bộ Công Thương (2021), *Báo cáo tổng kết thi hành Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản hướng dẫn, tháng 12/2021, Hà Nội.*
 16. Bộ Công Thương (2023), *Văn bản hợp nhất về Nghị định quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Văn bản hợp nhất số 08/VBHN-BCT, ngày 07 tháng 4 năm 2023.*
 17. Bộ Công Thương (2023), *Thông tư sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 10/2018/TT-BCT ngày 24 tháng 5 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Công Thương quy định chi tiết một số điều của Nghị định số 40/2018/NĐ-CP ngày 12 tháng 3 năm 2018 của Chính phủ về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp, Thông tư số 12/2023/TT-BCT, ngày 24 tháng 5 năm 2023.*
 18. Bộ Công Thương (2023), *Quyết định về việc điều chuyển nhiệm vụ quy định tại Quyết định số 1907/QĐ-BCT ngày 21 tháng 7 năm 2020 của Bộ trưởng Bộ Công Thương về việc ban hành Kế hoạch hành động của Bộ Công Thương triển khai Nghị Quyết số 82/NQ-CP ngày 26 tháng 5 năm 2020 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Chỉ thị số 30/CT-TW ngày 22 tháng 01 năm 2019 của Ban Bí thư về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng, Quyết định số 1758/QĐ-BCT, ngày 07 tháng 7 năm 2023.*
 19. Chính phủ (2001), *Nghị định quy định chi tiết thi hành Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Nghị định số 69/2001/NĐ-CP, ngày 02 tháng 10 năm 2001.*
 20. Chính phủ (2008), *Nghị định quy định chi tiết thi hành Pháp lệnh bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Nghị định số 55/2008/NĐ-CP ngày 24 tháng 4 năm 2008, thay thế Nghị định số 69/2001/NĐ-CP ngày 02 tháng 10 năm 2001 quy định chi tiết thi hành Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.*

21. Chính phủ (2011), *Nghị định quy định chi tiết và hướng dẫn một số điều Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, Nghị định số 99/2011/NĐ-CP, ngày 27 tháng 10 năm 2011.
22. Chính phủ (2012), *Nghị định quy định quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực BVQLNTD*, Nghị định số 19/2012/NĐ-CP, ngày 16 tháng 3 năm 2012.
23. Chính phủ (2013), *Nghị định quy định xử phạt vi phạm hành chính đối với hành vi sản xuất, buôn bán hàng giả*, Nghị định số 08/2013/NĐ-CP, ngày 10 tháng 01 năm 2013.
24. Chính phủ (2013), *Nghị định quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, Nghị định số 185/2013/NĐ-CP, ngày 15 tháng 11 năm 2013.
25. Chính phủ (2015), *Quyết định về Ngày Quyền của NTD Việt Nam. Lấy ngày 15 tháng 3 hàng năm là Ngày Quyền của NTD Việt Nam*, Quyết định số 1035/QĐ-TTg, ngày 10 tháng 7 năm 2015.
26. Chính phủ (2015), *Nghị định sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 185/2013/NĐ-CP ngày 15 tháng 11 năm 2013 quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, Nghị định số 124/2015/NĐ-CP, ngày 19 tháng 11 năm 2015.
27. Chính phủ (2016), *Quyết định phê duyệt Chương trình phát triển các hoạt động BVQLNTD giai đoạn 2016 - 2020*, Quyết định số 1997/QĐ-TTg, ngày 18 tháng 10 năm 2016.
28. Chính phủ (2020), *Nghị quyết ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TW của Ban Bí thư về việc tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, Nghị quyết số 82/NQ-CP, ngày 26 tháng 5 năm 2020.
29. Chính phủ (2020), *Nghị định quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng* (thay thế cho Nghị định số 185/2013/NĐ-CP và Nghị định số 124/2015/NĐ-CP), Nghị định số 98/2020/NĐ-CP, ngày 26 tháng 8 năm 2020.
30. Chính phủ (2022), *Nghị định sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực hóa chất và vật liệu nổ công nghiệp; điện lực, an toàn đập thủy điện, sử dụng năng lượng tiết kiệm và hiệu quả; hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và*

- bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; hoạt động dầu khí, kinh doanh xăng dầu và khí, Nghị định số 17/2022/NĐ-CP, ngày 31 tháng 01 năm 2022.*
31. Chính phủ (2023), *Nghị định quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ủy ban Cạnh tranh quốc gia*, Nghị định số 03/2023/NĐ-CP, ngày 10 tháng 02 năm 2023.
 32. Chính phủ (2023), *Nghị định sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 40/2018/NĐ-CP ngày 12 tháng 3 của Chính phủ về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp*, Nghị định số 18/2023/NĐ-CP, ngày 28 tháng 4 năm 2023.
 33. Chính phủ (2024), *Nghị định quy định chi tiết về một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, Nghị định số 55/2024/NĐ-CP, ngày 16 tháng 5 năm 2024.
 34. Cục Quản lý cạnh tranh (2006), *Sổ tay công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, NXB Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
 35. Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng (2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022), *Báo cáo thường niên 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022*, Hà Nội.
 36. Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng (2020), *Nghiên cứu quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các Sở Công Thương*, Đề tài cấp Bộ, Hà Nội.
 37. Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng (2022), *Báo cáo đề xuất cơ chế hỗ trợ hoạt động của các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, Báo cáo ngày 10 tháng 02 năm 2022.
 38. Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng (2022), *Báo cáo tổng kết công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2019 - 2022*, Hà Nội.
 39. David D. Pearce (1999), *Từ điển Kinh tế học hiện đại*, NXB Chính trị Quốc gia, tr.193.
 40. Đại hội đồng Liên hợp quốc (1985), “*Bản hướng dẫn bảo vệ quyền lợi NTD*” ban hành theo *Nghị quyết số 39/248 ngày 09 tháng 4 năm 1985*, sửa đổi lần cuối năm 2015.
 41. Đoàn Quang Đông (2015), *Hoàn thiện quản lý nhà nước của Bộ Công Thương về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam*, Luận án tiến sĩ, Viện Nghiên cứu Thương mại.
 42. Lê Hồng Hạnh (Chủ nhiệm), *Trách nhiệm sản phẩm của doanh nghiệp - công cụ pháp lý bảo vệ người tiêu dùng*, Đề tài cấp Bộ, Viện Khoa học Pháp lý, Hà Nội - 2009.

43. Hội Bảo vệ Người tiêu dùng Việt Nam (2018, 2019, 2020, 2021, 2022), *Báo cáo hoạt động và tình hình giải quyết khiếu nại năm 2018, 2019, 2020, 2021, 2022*, Hà Nội.
44. Hội Bảo vệ Người tiêu dùng Việt Nam (2024), *Báo cáo kết quả công tác 6 tháng đầu năm và phương hướng công tác 6 tháng cuối năm 2024*, Hà Nội - tháng 7/2024.
45. Hội đồng châu Âu (1999), *Chỉ thị số 1999/44/EC về mua bán hàng hóa tiêu dùng và các bảo đảm có liên quan*, Nghị viện Châu Âu và Hội đồng Châu Âu, ngày 25/5/1999.
46. Nguyễn Thị Hường và Bùi Việt Hưng (2022), *Các lý thuyết về việc thực hiện trách nhiệm xã hội trong doanh nghiệp*, tháng 12/2022.
47. Nguyễn Hữu Huyền (2017), *Kinh nghiệm pháp luật của Pháp và EU về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, tháng 7/2017.
48. Mai Ka (2022), *Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khi tham gia các giao dịch xuyên biên giới*, tháng 3/2022.
49. Bảo Lâm (2021), *Kinh nghiệm quốc tế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong nền kinh tế số*, tháng 12/2021.
50. Đinh Thị Mỹ Loan (Chủ nhiệm), *Hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế*, Đề tài cấp Bộ, mã số 2006-78-013, Hà Nội - 2006.
51. Trần Hoàng Long (2012), *Hoàn thiện chính sách thương mại nhằm phát triển công nghiệp hỗ trợ ở Việt Nam*, Luận án tiến sĩ kinh tế, mã số 62.34.10.01, Hà Nội.
52. Nguyễn Xuân Nử (2008), *Tiếp tục hoàn thiện chính sách thương mại quốc tế của Việt Nam nhằm đáp ứng yêu cầu hội nhập kinh tế quốc tế*, Luận án tiến sĩ kinh tế, mã số 62.31.07.01.
53. Phan Thị Lan Phương (2022), “Hoàn thiện Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”, *Tạp chí Nghiên cứu Lập pháp*, số 12(460), tháng 6/2022.
54. Cao Xuân Quảng (2020), *Bàn về khái niệm người tiêu dùng trong Luật Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam*, tháng 10/2022.
55. Quốc hội (1997), *Luật Thương mại*, Luật số 58/L-CTN, ngày 10 tháng 5 năm 1997, Hà Nội.
56. Quốc hội (2004), *Luật Cạnh tranh 2004*, Luật số 27/2004/QH11, ngày 03 tháng 12 năm 2004.

57. Quốc hội (2005), *Bộ luật Dân sự*, Luật số 33/2005/QH11, ngày 14 tháng 06 năm 2005.
58. Quốc hội (2005), *Luật Thương mại*, Luật số 36/2005/QH11, ngày 14 tháng 6 năm 2005
59. Quốc hội (2007), *Luật Chất lượng sản phẩm hàng hóa 2007*, Luật số 05/2007/QH12, ngày 21 tháng 11 năm 2007.
60. Quốc hội (2008), *Nghị quyết về Chương trình xây dựng luật, pháp lệnh năm 2009*, Nghị quyết số 27/2008/NQ-QH12, ngày 15 tháng 11 năm 2008.
61. Quốc hội (2010), *Luật An toàn thực phẩm*, Luật số 55/2010/QH12, ngày 17 tháng 6 năm 2010.
62. Quốc hội (2010), *Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, Luật số 59/2010/QH12, ngày 17 tháng 11 năm 2010.
63. Quốc hội (2011), *Luật Đo lường*, Luật số 04/2011/QH13, ngày 11 tháng 11 năm 2011.
64. Quốc hội (2015), *Bộ Luật Dân sự*, Luật số 91/2015/QH13, ngày 24 tháng 11 năm 2015.
65. Quốc hội (2015), *Bộ Luật Tố tụng dân sự*, Luật số 92/2015/QH13, ngày 25 tháng 11 năm 2015.
66. Quốc hội (2017), *Luật Quản lý ngoại thương*, Luật số 05/2017/QH14, ngày 12 tháng 6 năm 2017.
67. Quốc hội (2018), *Luật An ninh mạng*, Luật số 24/2018/QH14, ngày 12 tháng 6 năm 2018.
68. Quốc hội (2018), *Luật Cạnh tranh*, Luật số 23/2018/QH14, ngày 12 tháng 6 năm 2018.
69. Quốc hội (2018), *Luật Chất lượng sản phẩm hàng hóa*, Luật số 30/VBHN-VPQH, ngày 10 tháng 12 năm 2018.
70. Quốc hội (2023), *Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, Luật số 19/2023/QH15, ngày 20 tháng 6 năm 2023.
71. Đinh Văn Thành (Chủ nhiệm), *Luận cứ khoa học của tổ chức thị trường và lưu thông một số mặt hàng thiết yếu theo yêu cầu bảo hộ sản xuất trong nước và bảo vệ người tiêu dùng*, Đề tài cấp Bộ, mã số 97-78-082, Hà Nội - 1997.
72. Phan Thế Thắng (2023), *Quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn cấp tỉnh ở Việt Nam*, Luận án tiến sĩ, Mã số 9.34.01.21.
73. Thủ tướng Chính phủ (2015), *Quyết định về Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam*, Quyết định số 1035/QĐ-TTg, ngày 10 tháng 7 năm 2015.

74. Thủ tướng Chính phủ (2015), *Quyết định về việc sửa đổi, bổ sung Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg ngày 13 tháng 01 năm 2012 về việc ban hành danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung*, Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg, ngày 20 tháng 8 năm 2015.
75. Thủ tướng Chính phủ (2016), *Quyết định phê duyệt Chương trình hành động quốc gia về sản xuất và tiêu dùng bền vững đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*, Quyết định số 76/QĐ-TTg, ngày 11 tháng 01 năm 2016.
76. Thủ tướng Chính phủ (2016), *Quyết định phê duyệt Chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2016 - 2020*, Quyết định số 1997/QĐ-TTg, ngày 18 tháng 10 năm 2016.
77. Thủ tướng Chính phủ (2018), *Quyết định sửa đổi Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg, ngày 20 tháng 8 năm 2015 về việc sửa đổi, bổ sung Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg ngày 13 tháng 01 năm 2012 về việc ban hành danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung*, Quyết định số 38/2018/QĐ-TTg, ngày 05 tháng 9 năm 2018.
78. Thủ tướng Chính phủ (2021), *Quyết định phê duyệt Chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2021 - 2025*, Quyết định số 1157/QĐ-TTg, ngày 12 tháng 7 năm 2021.
79. Thủ tướng Chính phủ (2023), *Quyết định phê duyệt Đề án về chống hàng giả và bảo vệ người tiêu dùng trong thương mại điện tử đến năm 2025*, Quyết định số 319/QĐ-TTg, ngày 29 tháng 3 năm 2023.
80. Thủ tướng Chính phủ (2023), *Quyết định ban hành Chương trình hành động quốc gia hoàn thiện chính sách và pháp luật nhằm thúc đẩy thực hành kinh doanh có trách nhiệm tại Việt Nam giai đoạn 2023 - 2027*, Quyết định số 843/QĐ-TTg, ngày 14 tháng 7 năm 2023.
81. Thủ tướng Chính phủ (2023), *Quyết định ban hành Kế hoạch triển khai thi hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, Quyết định số 1012/QĐ-TTg, ngày 31 tháng 8 năm 2023.
82. Thu Thủy (2021), *Bảo vệ người tiêu dùng: Học hỏi kinh nghiệm từ quốc tế*, tháng 11/2021.
83. Nguyễn Thị Thư (2013), *Hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay*, Luận án tiến sĩ, Học viện Khoa học Xã hội - Viện Hàn lâm Khoa học Xã hội Việt Nam, Hà Nội.

84. Hoàng Thanh Tùng (Chủ nhiệm), *Nghiên cứu giải pháp bảo vệ người tiêu dùng trong nền kinh tế thị trường*, Đề tài NCKH cấp Bộ, mã số 048.RD/HĐ-KHCN, Trường Cán bộ Công Thương Trung ương, Hà Nội - 2009.
85. Đoàn Văn Trường (Chủ biên), *Nghiên cứu người tiêu dùng - Những vấn đề về việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam*, NXB Khoa học và Kỹ thuật, Hà Nội - 2002.
86. Ủy ban Thường vụ Quốc hội (1999), *Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, Pháp lệnh số 13/1999/PL-UBTVQH10, ngày 27 tháng 4 năm 1999.
87. Ủy ban Thường vụ Quốc hội (1999), *Pháp lệnh Chất lượng hàng hóa*, Pháp lệnh số 18/1999/PL-UBTVQH10, ngày 24 tháng 12 năm 1999.
88. Ủy ban Thường vụ Quốc hội (1999), *Pháp lệnh Đo lường*, Pháp lệnh số 16/1999/PL-UBTVQH10, ngày 06 tháng 10 năm 1999.
89. Ủy ban Thường vụ Quốc hội (2003), *Pháp lệnh Vệ sinh an toàn thực phẩm 2003*, Pháp lệnh số 12/2003/PL-UBTVQH11, ngày 26 tháng 07 năm 2003.
90. Ủy ban Cảnh tranh quốc gia (2024), Báo cáo tổng kết công tác năm 2023 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2024, Hà Nội.
91. Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố (2024), *Báo cáo sơ kết 5 năm triển khai Chỉ thị số 30-CT/TW ngày 22 tháng 01 năm 2019 của Ban Bí thư Trung ương Đảng về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với BVQLNTD trên địa bàn*, Báo cáo tháng 10/2024.
92. Hà Thị Thanh Vân (2005), “Mối quan hệ giữa chính sách và pháp luật”, Tạp chí Nghiên cứu Lập pháp, tháng 6/2005.

B. TÀI LIỆU NƯỚC NGOÀI

93. ASEAN Consumer Organization (2022), *Why Is Consumer Protection Important?*.
94. Carine PIAGUET (2014), *New Trends and Key Challenges in the Area of Consumer Protection*, published on Publication (IP/A/IMCO-2014-12. PE 518.773) of European Parliament's Committee on Internal Market and Consumer Protection.
95. Congress of the United State of American (1914), *Federal Trade Commisstion Act - FTC Act*.
96. Congress of the United State of American (1938, 1965, 1968), *Federal Food, Drug, and Cosmetic Act (FD&C Act)*.

97. Congress of the United State of American (1952, 2001, 2010, 2013), *Uniform Commercial Code-UCC*.
98. Congress of the United State of American (1972), *Consumer Product Safety Act - CPSA*, 27 October 1972.
99. Congress of the United State of American (1975), *The Law on Consumer Warrantee - LCW*.
100. Congress of the United State of American (1979), *Model Uniform Products Liability Act*.
101. Dalloz (1993), *Droit de la consommation*, Jean Calais Aulois.
102. Dalloz (2006), *Code de la consommation*, Edition 2006.
103. David Henig (2020), *Rethinking Trade Policy and Consumers*, November 2020.
104. European Union (2020), *EU Consumer Protection*.
105. European Commission (2021), *Comsumer Protection Policy*.
106. Ha Thi Ngoc (2018), *Legislation on protection of consumer rights in Vietnam: History of establishment and development*, South-west State University, Russian Federation.
107. Hare Krishan Singh and Sidharth Shankare Raju (2019), *An Examination, review and alaysis of Consumer protection and the Consumer Protection Act 1986 in India*.
108. Howard Rothman Bowen (1953), *Social Responsibilities of the Businessmen*.
109. International Monetary Fund (2024), *World Economic Outlook*, April 2024.
110. Ionel Bostan, Aurel Berciu, Veronica Grosu (2010), "The Consumerism and Consumer Protection Policies in the European Community", *Theoretical and Applied Econemics Volume XVII (2010)*, No. 4(545), pp.19-34.
111. Korea National Assembly (1980), *Revision of Consumer Protection Act - CPA*.
112. Korea National Assembly (1987), *Revision of Consumer Protection Act 1987*.
113. Korea National Assembly (1995), *Revision of Consumer Protection Act 1995*.
114. Korea National Assembly (2001), *Revision of Consumer Protection Act 2001*.
115. Korea National Assembly (2006), *Revision of Framework Act on Consumer 2006*.
116. Korea National Assembly (2011), *Revision of Framework Act on Consumer 2011*.

117. Korea National Assembly (2016), *Revision of Framework Act on Consumer 2016*.
118. Linn Selle (2017), *Consumer rights in trade agreements: a missing element?*
119. OECD (2020), *Consumer Policy in Costa Rica*, Report, February 2020.
120. Phan Thi Thanh Thuy (2021), *Consumer protection in Vietnam - An Analysis From legal perspective*.
121. S.B. Zharkanova, L.SH. Kulmakhanova (2015), *Consumer Rights Protection in International and Municipal Law: Problems and Perspectives*, published on European Research Studies, Volume XVIII, Issue 4 , Special Issue.
122. Team Legal Affairs and Trade (2017), *Consumer Rights in International Trade Agreements*.
123. The European Consumer Organisation (2015), *Consumers at the heart of Trade Policy*, BEUC, June 22, 2015.
124. UNCTAD (2016), *Manual on Consumer Protection*, Edition 2016.
125. United Nations (1985), *The United Nations Guidelines for consumers protection*.
126. United Nations (2015), *The United Nations Guidelines for consumers protection*.
127. Vietnam National Assembly (2009), *Agreement Establishing The ASEAN - Australia - New Zealan Free Trade Area (AANZFTA)*, Vietnam.
128. Vietnam National Assembly (2023), *Upgraded Agreement Establishing The ASEAN -Australia - New Zealan Free Trade Area (AANZFTA)*, Vietnam.
129. Vietnam National Assembly (2018), *Comprehensive and Progressive Agreement for Trans-pacific Partnership (CPTPP)*, Vietnam.
130. Vietnam National Assembly (2020), *Regional Comprehensive Economic Partnership Agreement (RCEP)*, Vietnam.
131. World Bank (2024), *Global Economic Prospects*, June 2024.

PHỤ LỤC

PHỤ LỤC 1

PHÁP LUẬT CỦA EU VỀ BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG

Pháp luật của EU ngoài các Hiệp ước thành lập Cộng đồng Châu Âu (EC), còn lại chủ yếu tồn tại dưới hai dạng: Nghị định (Règlement) và Chỉ thị (Directive). Nghị định có giá trị bắt buộc thi hành đối với các quốc gia thành viên, thường được sử dụng trong lĩnh vực thương mại với mục đích tạo lập một thị trường chung thống nhất; trong khi đó Chỉ thị thường đặt ra các mục tiêu (ngắn hạn, trung hạn và dài hạn), các quốc gia có trách nhiệm nội luật hoá để đạt được các mục tiêu đó; Chỉ thị thường được sử dụng trong lĩnh vực BVNTD, với lý do vấn đề BVNTD phụ thuộc rất nhiều vào trình độ phát triển kinh tế - xã hội, dân trí, văn hoá... của mỗi quốc gia thành viên, rất khó có thể tạo ra một mặt bằng chung thống nhất ngay trong nội bộ các quốc gia thành viên EU.

Pháp luật của EU về BVNTD chủ yếu là các Chỉ thị (Nghị định có giá trị bắt buộc thi hành đối với các quốc gia thành viên, Chỉ thị thường đặt ra các mục tiêu ngắn hạn, trung hạn và dài hạn, các quốc gia có trách nhiệm nội luật hoá để đạt được các mục tiêu đó). Các văn bản pháp luật của EU (tính cả các điều ước quốc tế đa phương) điều chỉnh vấn đề BVQLNTD bao gồm: Công ước Bruxelles ngày 27 tháng 9 năm 1968 về Thẩm quyền tư pháp và thi hành các phán quyết; Công ước La-Hay ngày 02 tháng 10 năm 1973 về Luật áp dụng đối với trách nhiệm sản phẩm; Chỉ thị số 85/374 ngày 25 tháng 7 năm 1985 của Hội đồng châu Âu về trách nhiệm đối với thiệt hại do sản phẩm gây ra; Nghị định số 1907/90 ngày 26 tháng 6 năm 1990 của Hội đồng châu Âu về quy tắc kinh doanh trứng gia cầm; Nghị định số 2081/92 ngày 14 tháng 7 năm 1992 của Hội đồng châu Âu về chỉ dẫn địa lý và tên gọi xuất xứ hàng hoá; Chỉ thị số 98/43 ngày 6 tháng 7 năm 1998 của Nghị viện châu Âu và Hội đồng châu Âu về quảng cáo và tài trợ đối với các sản phẩm thuốc lá; Nghị định số 2065/2001 ngày 22 tháng 10 năm 2002 về thông tin cho NTD đối với các sản phẩm hải sản câu.

Trong số các văn bản trên, đáng chú ý nhất là Chỉ thị số 85/374 ngày 25 tháng 7 năm 1985 của Hội đồng châu Âu về trách nhiệm đối với thiệt hại do sản phẩm gây ra. Nội dung của Chỉ thị này có thể tóm tắt như sau:

- Về nguyên tắc: Nhà sản xuất phải chịu trách nhiệm đối với mọi thiệt hại do sự hỏng hóc của sản phẩm của mình gây ra (trách nhiệm nghiêm ngặt);

- Người bị thiệt hại có nghĩa vụ chứng minh về thiệt hại, sự hổng hóc và mối quan hệ nhân quả giữa thiệt và sự hổng hóc;

- Nếu nhiều người cùng phải chịu trách nhiệm về cùng một thiệt hại, thì trách nhiệm của họ là liên đới;

- Khái niệm về sản phẩm hổng hóc: Một sản phẩm bị coi là hổng hóc khi nó không mang lại sự an toàn như người ta mong đợi một cách chính đáng, có tính đến hoàn cảnh khách quan, đặc biệt là: Sự hiện diện của sản phẩm; việc sử dụng sản phẩm như mong đợi của người sử dụng; thời điểm đưa sản phẩm ra lưu thông. Điểm 6.2 của Chỉ thị nhấn mạnh một sản phẩm không thể coi là bị hổng hóc nếu chỉ dựa vào việc có một sản phẩm khác cùng loại hoàn thiện hơn ra đời sau sản phẩm đó.

- Các trường hợp nhà sản xuất được miễn trừ trách nhiệm: Nhà sản xuất được miễn trừ trách nhiệm nếu chứng minh được (Điều 7 của Chỉ thị 85/374): Họ không đưa sản phẩm ra lưu thông; căn cứ vào hoàn cảnh thực tế, xác định được rằng sự hổng hóc gây ra thiệt hại không tồn tại vào thời điểm sản phẩm được nhà sản xuất đưa ra lưu thông hoặc phát sinh sau thời điểm đó; sản phẩm được làm ra không nhằm mục đích bán hoặc mọi hình thức phân phối khác vì mục đích kinh tế của nhà sản xuất; không được sản xuất hoặc phân phối trong khuôn khổ hoạt động nghề nghiệp của nhà sản xuất; trình độ phát triển của khoa học kỹ thuật vào thời điểm hàng hoá được đưa ra lưu thông không cho phép phát hiện ra hổng hóc; sự hổng hóc xuất phát từ việc quá trình sản xuất hàng hoá phải tuân thủ nghiêm ngặt quy định mang tính bắt buộc của các văn bản do cơ quan công quyền ban hành; đối với nhà sản xuất một bộ phận của sản phẩm, sự hổng hóc xuất phát từ việc bộ phận này đã bị tháo rời khỏi sản phẩm hoặc được sử dụng không đúng theo chỉ dẫn của nhà sản xuất.

- Trường hợp hỗn hợp lỗi: Chỉ thị cũng nêu rõ trách nhiệm của nhà sản xuất không được giảm nhẹ trong trường hợp thiệt hại phát sinh vừa do sự hổng hóc của sản phẩm, vừa do sự can thiệp của người thứ ba; nhà sản xuất cũng không được miễn trừ hoặc giảm nhẹ trách nhiệm nếu thiệt hại phát sinh vừa sự hổng hóc của sản phẩm, vừa do lỗi của nạn nhân hoặc do lỗi của một người mà nạn nhân có trách nhiệm.

PHỤ LỤC 2

THỰC TRẠNG CHÍNH SÁCH BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TẠI VIỆT NAM THỜI KỲ 1997 – 2024

1. Cam kết quốc tế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1.1. Cam kết của Việt Nam trong AANZFTA

Hiệp định thành lập Khu vực thương mại tự do ASEAN - Úc - Niu Di-lân (AANZFTA) được ký kết vào ngày 27/02/2009, có hiệu lực từ ngày 01/01/2010. Đây là thỏa thuận thương mại tương đối toàn diện, bao gồm nhiều cam kết về hàng hóa, dịch vụ (gồm cả dịch vụ tài chính và viễn thông), đầu tư, TMĐT, di chuyển thể nhân, sở hữu trí tuệ, chính sách cạnh tranh và hợp tác kinh tế.

a. Cam kết của Việt Nam trong AANZFTA cũ

Cam kết của Việt Nam và các nước thành viên về BVNTD trong AANZFTA được nêu tại Chương 10 “Thương mại điện tử”, Điều 6 “Bảo vệ người tiêu dùng trực tuyến” (Vietnam National Assembly, 2009):

- Theo Khoản 2, mỗi Bên phải, nếu có thể, BVNTD sử dụng TMĐT ít nhất tương đương với BVNTD trong các hình thức thương mại khác theo Luật, quy định và chính sách liên quan của mình.

- Một Bên không có nghĩa vụ phải áp dụng Khoản 1 trước ngày Bên đó ban hành luật hoặc quy định trong nước hoặc thông qua chính sách BVNTD sử dụng TMĐT.

b. Cam kết của Việt Nam trong AANZFTA nâng cấp (Upgraded AANZFTA)

Cam kết của Việt Nam và các nước thành viên về BVNTD trong AANZFTA nâng cấp được nêu tại Chương 10 “Thương mại điện tử”, phần C “Tạo môi trường thuận lợi cho thương mại điện tử”, Điều 9 “BVNTD trực tuyến” (Vietnam National Assembly, 2023):

- Các Bên thừa nhận tầm quan trọng của việc áp dụng và duy trì các biện pháp BVNTD minh bạch và hiệu quả trong TMĐT cũng như các biện pháp khác có lợi cho việc phát triển niềm tin của NTD.

- Mỗi Bên phải ban hành hoặc duy trì các Luật hoặc quy định để BVNTD sử dụng TMĐT nhằm chống lại các hành vi gian lận và gây nhầm lẫn, gây tổn hại hoặc tổn hại tiềm ẩn cho NTD.

- Các Bên thừa nhận tầm quan trọng của sự hợp tác giữa các cơ quan có thẩm quyền BVNTD trong các hoạt động liên quan đến TMĐT nhằm tăng cường BVNTD.

- Mỗi Bên phải công bố thông tin về BVNTD mà Bên đó cung cấp cho người dùng TMDT, bao gồm cách thức: NTD có thể theo đuổi các biện pháp khắc phục; và doanh nghiệp có thể tuân thủ mọi yêu cầu pháp lý.

- Mỗi Bên sẽ nỗ lực nâng cao nhận thức và khả năng tiếp cận các cơ chế bồi thường cho NTD, bao gồm cả cơ chế giao dịch xuyên biên giới.

- Các Bên thừa nhận lợi ích của việc giải quyết tranh chấp thay thế nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho việc giải quyết các khiếu nại đối với các giao dịch TMDT. Để đạt được mục đích này, các Bên sẽ nỗ lực, chia sẻ những thực tiễn tốt nhất và hợp tác để giải quyết tranh chấp.

Cam kết của Việt Nam và các nước thành viên về BVNTD trong AANZFTA nâng cấp được nêu tại Chương 15 “Cạnh tranh”, Điều 6 “Hợp tác kỹ thuật và nâng cao năng lực”:

Các Bên đồng ý rằng lợi ích chung của các Bên là hợp tác cùng nhau, đa phương hoặc song phương, trong các hoạt động hợp tác kỹ thuật nhằm xây dựng năng lực cần thiết nhằm tăng cường phát triển chính sách cạnh tranh và BVNTD cũng như thực thi Luật Cạnh tranh và Luật BVNTD/Luật BVQLNTD, có tính đến khả năng sẵn có, nguồn lực của các Bên. Các hoạt động hợp tác kỹ thuật có thể bao gồm:

- Chia sẻ kinh nghiệm liên quan và thông tin về việc xây dựng và thực hiện chính sách, pháp luật cạnh tranh và BVNTD;

- Trao đổi quan chức vì mục đích đào tạo; trao đổi chuyên gia tư vấn và chuyên gia về luật và chính sách cạnh tranh và BVNTD;

- Sự tham gia của các quan chức với tư cách là giảng viên, chuyên gia tư vấn hoặc người tham gia các khóa đào tạo về chính sách, pháp luật cạnh tranh và BVNTD; sự tham gia của các quan chức trong các chương trình vận động chính sách;

- Bất kỳ hình thức hợp tác kỹ thuật nào khác theo thỏa thuận của các Bên.

Cam kết của Việt Nam và các nước thành viên về BVNTD trong AANZFTA nâng cấp được nêu tại Chương 15 “Cạnh tranh”, Điều 7 “Bảo vệ người tiêu dùng”:

- Các Bên thừa nhận tầm quan trọng của Luật BVNTD/Luật BVQLNTD và việc thực thi Luật cũng như sự hợp tác giữa các Bên về các vấn đề liên quan đến BVNTD nhằm đạt được các mục tiêu của Chương này.

- Mỗi Bên phải ban hành hoặc duy trì các Luật hoặc quy định để cấm sử dụng các hành vi gây hiểu lầm hoặc mô tả sai hoặc gây nhầm lẫn trong hoạt động thương mại.

- Mỗi Bên phải thiết lập hoặc duy trì một hoặc nhiều cơ quan có thẩm quyền để thực thi hiệu quả các luật và quy định BVNTD của mình.

- Các Bên thừa nhận tầm quan trọng của việc đưa ra lời khuyên hoặc cảnh báo công khai chống lại các hành vi gây hiểu lầm hoặc mô tả sai lệch hoặc gây hiểu lầm theo cách phù hợp với luật pháp và quy định tương ứng của mỗi Bên.

- Mỗi Bên cũng công nhận tầm quan trọng của việc nâng cao nhận thức và khả năng tiếp cận các quyền của NTD và cơ chế bồi thường cho NTD, bao gồm vai trò của các tổ chức NTD và cơ chế tự điều chỉnh của ngành trong việc nâng cao nhận thức về quyền của NTD. Mỗi Bên cũng thừa nhận tầm quan trọng của việc học hỏi từ các thông lệ quốc tế tốt nhất.

- Các Bên có thể hợp tác và điều phối các vấn đề cùng quan tâm liên quan đến BVNTD. Sự hợp tác và phối hợp như vậy sẽ được thực hiện theo cách thức phù hợp với luật pháp và quy định tương ứng của các Bên và trong phạm vi nguồn lực sẵn có của họ.

- Các Bên có thể, thông qua cơ quan có thẩm quyền của mình, trao đổi thông tin liên quan đến việc quản lý và thực thi Luật BVNTD/Luật BVQLNTD của mình. Mọi trao đổi thông tin phải phù hợp với luật pháp, quy định và lợi ích quan trọng tương ứng của họ, trong phạm vi nguồn lực sẵn có của họ và tuân theo các yêu cầu và biện pháp bảo vệ tại Điều 5 (Bảo mật thông tin).

1.2. Cam kết của Việt Nam trong CPTPP

Hiệp định Đối tác Toàn diện và Tiến bộ xuyên Thái Bình Dương (CPTPP) được ký kết bởi 11 nước (bao gồm Úc, Bru-nây, Ca-na-đa, Chi-lê, Ma-lai-xi-a, Mê-hi-cô, Nhật Bản, Niu Di-lân, Pêru, Xin-ga-po và Việt Nam), chính thức có hiệu lực tại Việt Nam từ ngày 14/01/2019. CPTPP là một hiệp định thương mại tự do thế hệ mới, mức cam kết mở cửa mạnh và có phạm vi cam kết nhiều lĩnh vực, gồm thương mại, đầu tư, quy tắc, thể chế và có tác động lớn đến hầu hết các ngành, lĩnh vực kinh tế của Việt Nam.

Cam kết của Việt Nam và các nước thành viên về BVNTD trong CPTPP được nêu tại Chương 14 “Thương mại điện tử”, Điều 14.7 “Bảo vệ người tiêu dùng trực tuyến” (Vietnam National Assembly, 2018):

- Các Bên thừa nhận tầm quan trọng của việc áp dụng và duy trì các biện pháp minh bạch và hiệu quả để BVNTD khỏi các hoạt động thương mại gian lận và lừa đảo như đã đề cập tại Điều 16.6.2 (Bảo vệ người tiêu dùng) khi họ tham gia TMĐT.

- Mỗi Bên phải ban hành hoặc duy trì Luật BVNTD/Luật BVQLNTD để nghiêm cấm các hoạt động thương mại gian lận và lừa đảo gây tổn hại hoặc có khả năng gây tổn hại cho NTD tham gia vào hoạt động thương mại trực tuyến.

Các Bên thừa nhận tầm quan trọng của sự hợp tác giữa các cơ quan BVNTD quốc gia tương ứng hoặc các cơ quan liên quan khác trong các hoạt động liên quan đến TMĐT xuyên biên giới nhằm nâng cao phúc lợi của NTD.

Để đạt được mục đích này, các Bên khẳng định rằng sự hợp tác theo Điều 16.6.5 và Điều 16.6.6 (Bảo vệ người tiêu dùng) bao gồm hợp tác liên quan đến các hoạt động thương mại trực tuyến.

Cam kết của Việt Nam và các nước thành viên về BVNTD trong CPTPP được nêu tại Chương 16 “Chính sách cạnh tranh”, Điều khoản 16.6 “Bảo vệ người tiêu dùng”:

- Các Bên thừa nhận tầm quan trọng của chính sách BVNTD và việc thực thi nhằm tạo ra thị trường hiệu quả và cạnh tranh cũng như nâng cao phúc lợi của NTD trong khu vực thương mại tự do.

- Trong phạm vi Điều này, các hoạt động thương mại gian lận và lừa đảo là những hành vi thương mại gian lận, lừa đảo gây tổn hại thực tế cho NTD hoặc có nguy cơ gây ra tổn hại nếu không được ngăn chặn, ví dụ: (a) hành vi trình bày sai sự thật nghiêm trọng, bao gồm cả việc trình bày sai sự thật ngụ ý, gây tổn hại đáng kể đến lợi ích kinh tế của NTD bị lừa dối; (b) hành vi không giao sản phẩm hoặc cung cấp dịch vụ cho NTD sau khi NTD bị tính phí; hoặc (c) hành vi tính phí hoặc ghi nợ tài khoản tài chính, điện thoại hoặc các tài khoản khác của NTD mà không được phép.

- Mỗi Bên phải ban hành hoặc duy trì Luật BVNTD/Luật BVQLNTD hoặc các Luật hoặc quy định khác nghiêm cấm các hoạt động thương mại gian lận và lừa đảo (Lưu ý: Để rõ ràng hơn, Luật hoặc quy định mà một Bên áp dụng hoặc duy trì để cấm các hoạt động này có thể mang tính chất dân sự hoặc hình sự).

- Các Bên thừa nhận rằng các hoạt động thương mại gian lận và lừa đảo ngày càng vượt ra ngoài biên giới quốc gia, sự hợp tác và phối hợp giữa các Bên là điều mong muốn để giải quyết các hoạt động này một cách hiệu quả.

- Theo đó, các Bên sẽ thúc đẩy hợp tác và phối hợp một cách thích hợp trong các vấn đề cùng quan tâm liên quan đến các hoạt động thương mại gian lận và lừa đảo, bao gồm cả việc thực thi Luật BVNTD/Luật BVQLNTD của mình.

- Các Bên sẽ nỗ lực hợp tác và phối hợp về các vấn đề nêu tại Điều này thông qua các cơ quan công quyền quốc gia có liên quan hoặc các quan chức chịu trách nhiệm về chính sách, pháp luật hoặc việc thực thi chính sách BVNTD, do mỗi Bên xác định và phù hợp với luật pháp, quy định và quy định tương ứng của họ, lợi ích thiết thực và trong phạm vi nguồn lực sẵn có hợp lý của họ.

1.3. Cam kết của Việt Nam trong RCEP

Hiệp định Đối tác Kinh tế Toàn diện Khu vực (RCEP) giữa ASEAN và 5 đối tác đã có FTA với ASEAN (Trung Quốc, Hàn Quốc, Nhật Bản, Úc và Niu Di-

lân) được ký kết vào ngày 15/11/2020, có giá trị hiệu lực với Việt Nam kể từ ngày 02/11/2021.

Cam kết của Việt Nam và các nước thành viên về BVNTD trong RCEP được nêu tại Chương 12 “Thương mại điện tử”, Phần C “Tạo môi trường thuận lợi cho thương mại điện tử, Điều 12.7 “Bảo vệ người tiêu dùng trực tuyến” (Vietnam National Assembly, 2020):

- Các Bên thừa nhận tầm quan trọng của việc áp dụng và duy trì các biện pháp BVNTD minh bạch và hiệu quả trong TMĐT cũng như các biện pháp khác có lợi cho việc phát triển niềm tin của NTD.

- Mỗi Bên phải ban hành hoặc duy trì các luật hoặc quy định để BVNTD sử dụng TMĐT chống lại các hành vi gian lận và gây nhầm lẫn gây tổn hại hoặc tổn hại tiềm ẩn cho NTD.

- Các Bên thừa nhận tầm quan trọng của sự hợp tác giữa các cơ quan có thẩm quyền phụ trách BVNTD trong các hoạt động liên quan đến TMĐT nhằm tăng cường BVNTD.

- Mỗi Bên phải công bố thông tin về BVNTD mà Bên đó cung cấp cho người dùng TMĐT, bao gồm cách thức: NTD có thể theo đuổi các biện pháp khắc phục; và doanh nghiệp có thể tuân thủ mọi yêu cầu pháp lý.

Cam kết của Việt Nam và các nước thành viên về BVNTD trong RCEP được nêu tại Chương 12 “Thương mại điện tử”, Phần C “Tạo môi trường thuận lợi cho thương mại điện tử”, Điều 12.8 “Bảo vệ thông tin cá nhân trực tuyến”:

- Mỗi Bên sẽ áp dụng hoặc duy trì khuôn khổ pháp lý đảm bảo bảo vệ thông tin cá nhân của người sử dụng TMĐT.

- Trong quá trình xây dựng khung pháp lý về bảo vệ thông tin cá nhân, mỗi Bên phải tính đến các tiêu chuẩn, nguyên tắc, hướng dẫn và tiêu chí quốc tế của các tổ chức hoặc cơ quan quốc tế có liên quan.

- Mỗi Bên phải công bố thông tin về việc bảo vệ thông tin cá nhân mà Bên đó cung cấp cho người dùng TMĐT, bao gồm cách thức: (a) Các cá nhân có thể theo đuổi các biện pháp khắc phục; và (b) doanh nghiệp có thể tuân thủ mọi yêu cầu pháp lý.

- Các Bên sẽ khuyến khích các pháp nhân công bố, bao gồm cả trên internet, các chính sách và thủ tục của họ liên quan đến việc bảo vệ thông tin cá nhân.

- Các Bên sẽ hợp tác trong phạm vi có thể để bảo vệ thông tin cá nhân được chuyển từ một Bên.

Cam kết của Việt Nam và các nước thành viên về BVNTD trong RCEP được nêu tại Chương 12 “Thương mại điện tử”, Phần D “Thúc đẩy thương mại điện tử qua biên giới”, Điều 12.14 “Việc đặt trang thiết bị máy tính”:

- Các Bên thừa nhận mỗi Bên có thể có những biện pháp tiêu của mình liên quan đến việc sử dụng hoặc đặt các trang thiết bị máy tính, bao gồm các yêu cầu nhằm đảm bảo an ninh và bảo mật thông tin liên lạc.

- Không Bên nào yêu cầu thực thể được bảo hộ phải sử dụng hoặc đặt trang thiết bị máy tính trên lãnh thổ quốc gia mình như là điều kiện để thực hiện kinh doanh trên lãnh thổ quốc gia của Bên đó.

(Việt Nam sẽ không có trách nhiệm phải thực hiện khoản này trong vòng 5 năm kể từ khi Hiệp định có hiệu lực).

- Điều này không cấm một Bên ban hành hoặc duy trì: (a) bất kỳ biện pháp nào không phù hợp với Khoản 2, mà Bên đó cho rằng là cần thiết để thực hiện mục tiêu chính sách công chính đáng, miễn là biện pháp đó không được áp dụng theo cách để có thể tạo ra một phương tiện nhằm phân biệt đối xử tùy tiện hoặc vô lý hoặc hạn chế thương mại một cách trá hình; hoặc (b) bất kỳ biện pháp nào mà Bên đó thấy cần thiết để bảo vệ các quyền lợi an ninh thiết yếu của mình. Các biện pháp này sẽ không bị xung đột bởi các Bên khác.

Cam kết của Việt Nam và các nước thành viên về BVNTD trong RCEP được nêu tại Chương 13 “Cạnh tranh”, Điều 13.7 “Bảo vệ người tiêu dùng”:

- Các Bên thừa nhận tầm quan trọng của Luật BVNTD/Luật BVQLNTD và việc thực thi Luật đó cũng như sự hợp tác giữa các Bên về các vấn đề liên quan đến BVNTD nhằm đạt được các mục tiêu của Chương này.

- Mỗi Bên phải ban hành hoặc duy trì các Luật hoặc quy định để cấm việc sử dụng các hành vi gây hiểu lầm hoặc mô tả sai hoặc gây nhầm lẫn trong hoạt động thương mại.

- Mỗi Bên cũng thừa nhận tầm quan trọng của việc nâng cao nhận thức và khả năng tiếp cận các cơ chế bồi thường của NTD.

- Các Bên có thể hợp tác về các vấn đề cùng quan tâm liên quan đến BVNTD. Sự hợp tác như vậy sẽ được thực hiện theo cách thức phù hợp với luật pháp và quy định tương ứng của các Bên và trong phạm vi nguồn lực sẵn có của họ.

2. Thực trạng chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Việt Nam

2.1. Hệ thống văn bản chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Việt Nam thực hiện chính sách “đổi mới” và mở cửa nền kinh tế từ năm 1986, ban hành Luật Đầu tư nước ngoài tại Việt Nam vào năm 1987. Nền kinh tế Việt Nam phát triển theo hướng thị trường, định hướng xã hội chủ nghĩa, với sự tham gia của các doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài. Nền kinh tế thị trường

phát triển nhanh, nhưng mặt trái của nó dần bộc lộ với sự xuất hiện của các hành vi vi phạm quyền lợi NTD, đặc biệt về chất lượng hàng hóa. Đứng trước thực trạng này, để bảo vệ NTD, Hội đồng Nhà nước ban hành Pháp lệnh về Chất lượng hàng hóa (Pháp lệnh số 49-LCT/HĐNN) vào ngày 27 tháng 12 năm 1990, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 1991. Pháp lệnh quy định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh và quyền của NTD về chất lượng hàng hóa. Hiến pháp 1992 (sửa đổi Hiến pháp 1980) nêu rõ Nhà nước có chính sách bảo vệ quyền công dân và trong các chương nói về quyền và nghĩa vụ cơ bản của công dân đã đề cập đến các quyền trùng với các quyền của NTD mà Quốc tế NTD và Liên hợp quốc công nhận.

Việt Nam hội nhập kinh tế quốc tế từ năm 1995, với việc gia nhập ASEAN vào tháng 7/1995. Cũng năm đó, Quốc hội thông qua Bộ luật Dân sự (Luật số 44-L/CTN ngày 28 tháng 10 năm 1995) nhằm bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của cá nhân, tổ chức, lợi ích của Nhà nước... Cùng với sự phát triển của nền kinh tế hàng hóa nhiều thành phần và hội nhập kinh tế quốc tế, các hành vi vi phạm quyền lợi NTD có xu hướng gia tăng. BVQLNTD được coi là một trong những vấn đề quan trọng và nóng bỏng trên con đường hội nhập kinh tế quốc tế và phát triển bền vững đất nước. Việt Nam đã ban hành và thực thi chính sách BVQLNTD vào năm 1997, nội luật hóa các cam kết quốc tế về BVNTD. Chính sách BVQLNTD được cụ thể hóa trong các văn bản chính sách, pháp luật BVQLNTD. Hệ thống văn bản chính sách BVQLNTD tại Việt Nam không ngừng được hoàn thiện nhằm đưa các quy định của chính sách BVQLNTD vào thực tiễn.

Bộ Công Thương được phân công chủ trì, phối hợp với các Bộ, ngành, địa phương soạn thảo, báo cáo Chính phủ để trình Quốc Hội ban hành Luật Thương mại, Pháp lệnh BVQLNTD, Luật BVQLNTD... Từ năm 1997 đến nay (trước 01/7/2025), Quốc Hội, Chính phủ và Bộ Công Thương đã ban hành hệ thống văn bản chính sách BVQLNTD tại Việt Nam như sau:

(1) Luật Thương mại (Luật số 58/L-CTL) được Quốc hội ban hành ngày 10 tháng 5 năm 1997, có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 01 năm 1998. Điều 9 của Luật “Bảo vệ lợi ích chính đáng của người sản xuất, NTD” quy định thương nhân có nghĩa vụ cung cấp đầy đủ trung thực về hàng hóa và dịch vụ mà mình cung ứng, phải đảm bảo tính hợp pháp của hàng hóa bán ra, cấm thương nhân nâng giá ép giá gây thiệt hại cho người sản xuất, NTD. Luật quy định trách nhiệm của thương nhân trong hoạt động thương mại đối với việc bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của NTD... (Quốc hội, 1997).

(2) Pháp lệnh BVQLNTD (Pháp lệnh số 13/1999/PL-UBTVQH10) được Ủy ban Thường vụ Quốc hội ban hành ngày 27 tháng 4 năm 1999, có hiệu lực thi

hành kể từ ngày 01 tháng 10 năm 1999. Pháp lệnh BVQLNTD ra đời đã đánh dấu một bước tiến trong công tác xây dựng chính sách, pháp luật BVQLNTD. Pháp lệnh quy định các quyền và trách nhiệm của NTD, tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ, các quyền khiếu nại, tố cáo của NTD, cơ chế xử lý vi phạm và giải quyết khiếu nại của NTD (Ủy ban Thường vụ Quốc hội, 1999).

Nghị định số 69/2001/NĐ-CP ngày 02 tháng 10 năm 2001 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành Pháp lệnh BVQLNTD. Nghị định thực hiện BVQLNTD, QLNN về BVQLNTD, tổ chức BVQLNTD, giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý vi phạm.

Nghị định số 55/2008/NĐ-CP ngày 24 tháng 4 năm 2008 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành Pháp lệnh BVQLNTD, thay thế Nghị định số 69/2001/NĐ-CP ngày 02 tháng 10 năm 2001 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành Pháp lệnh BVQLNTD. Nghị định quy định về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; tổ chức BVQLNTD; giải quyết khiếu nại, tố cáo của NTD; và QLNN về BVQLNTD.

(3) Pháp lệnh Chất lượng hàng hóa (Pháp lệnh số 18/1999/PL-UBTVQH10) được Ủy ban Thường vụ Quốc hội ban hành ngày 24 tháng 12 năm 1999, có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2000. Pháp lệnh quy định việc ban hành, áp dụng tiêu chuẩn chất lượng hàng hoá, chứng nhận chất lượng, công nhận hệ thống quản lý chất lượng, kiểm tra và thanh tra về chất lượng hàng hoá trong quá trình sản xuất kinh doanh, tổ chức cá nhân sản xuất kinh doanh hàng hóa phải chịu trách nhiệm về chất lượng hàng hóa của mình theo quy định của pháp luật. Pháp lệnh được ban hành và thực thi nhằm bảo đảm nâng cao chất lượng hàng hóa, hiệu quả sản xuất kinh doanh, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh và NTD, bảo vệ môi trường... (Ủy ban Thường vụ Quốc hội, 1999).

(4) Pháp lệnh Đo lường (Pháp lệnh số 16/1999/PL-UBTVQH10) được Ủy ban Thường vụ Quốc hội ban hành ngày 06 tháng 10 năm 1999, có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 01 năm 2000. Pháp lệnh quy định về đơn vị đo lường hợp pháp và chuẩn đo lường, kiểm định và hiệu chuẩn phương tiện đo, phép đo và hàng đóng gói sẵn theo định lượng, sản xuất, buôn bán, xuất khẩu, nhập khẩu, phương tiện đo (Ủy ban Thường vụ Quốc hội, 1999). Pháp lệnh là cơ sở để BVNTD không bị thiệt thòi khi sử dụng hàng hóa và dịch vụ.

(5) Pháp lệnh Vệ sinh an toàn thực phẩm (Pháp lệnh số 12/2003/PL-UBTVQH11) được Ủy ban Thường vụ Quốc hội ban hành ngày 26 tháng 07 năm 2003, có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 11 năm 2003. Pháp lệnh quy định việc

bảo đảm vệ sinh an toàn thực phẩm trong quá trình sản xuất, kinh doanh thực phẩm, phòng ngừa, khắc phục ngộ độc thực phẩm và bệnh truyền qua thực phẩm (Ủy ban Thường vụ Quốc hội, 2003). Pháp lệnh là văn bản pháp lý quan trọng nhằm BVNTD khi sử dụng thực phẩm, hàng hóa.

(6) Luật Cạnh tranh (Luật số 27/2004/QH11) được Quốc hội ban hành ngày 03 tháng 12 năm 2004, có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2005. Luật Cạnh tranh quy định về hành vi hạn chế cạnh tranh và cạnh tranh không lành mạnh, trình tự, thủ tục giải quyết vụ việc cạnh tranh, biện pháp xử lý vi phạm pháp luật về cạnh tranh (Quốc hội, 2004). Luật Cạnh tranh là một công cụ pháp lý quan trọng để BVQLNTD. Một trong những mục tiêu quan trọng của Luật Cạnh tranh là chống lại các tác động tiêu cực của hành vi hạn chế cạnh tranh và cạnh tranh không lành mạnh trên thị trường làm phương hại đến quyền và lợi ích chính đáng của các doanh nghiệp và NTD (Điều 4).

(7) Bộ luật Dân sự (Luật số 33/2005/QH11) được Quốc hội ban hành ngày 14 tháng 06 năm 2005, có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 01 năm 2006. Bộ luật đã đưa ra các quy phạm pháp luật nhằm bảo vệ lợi ích của người mua (NTD) như trách nhiệm bảo đảm chất lượng hàng hoá, dịch vụ, nghĩa vụ bảo hành... (Quốc hội, 2005).

(8) Luật Thương mại (Luật số 36/2005/QH11) được Quốc hội ban hành ngày 14 tháng 6 năm 2005, có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 01 năm 2006, thay thế Luật Thương mại 1997. Luật đưa ra nguyên tắc bảo vệ lợi ích chính đáng của NTD (Điều 14): Thương nhân thực hiện hoạt động thương mại có nghĩa vụ thông tin đầy đủ, trung thực cho NTD về hàng hoá và dịch vụ mà mình kinh doanh và phải chịu trách nhiệm về tính chính xác của các thông tin đó; Thương nhân thực hiện hoạt động thương mại phải chịu trách nhiệm về chất lượng, tính hợp pháp của hàng hoá, dịch vụ mà mình kinh doanh (Quốc hội, 2005).

(9) Luật Chất lượng sản phẩm hàng hóa (Luật số 05/2007/QH12) được Quốc hội ban hành ngày 21 tháng 11 năm 2007, có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2008. Luật quy định nghĩa vụ của người sản xuất, người nhập khẩu và người bán hàng; quyền và nghĩa vụ của NTD, tổ chức cá nhân sản xuất, kinh doanh sản phẩm, hàng hóa và tổ chức, cá nhân có hoạt động liên quan đến chất lượng sản phẩm, hàng hóa; quản lý chất lượng sản phẩm, hàng hóa (Quốc hội, 2007).

(10) Luật An toàn thực phẩm (Luật số 55/2010/QH12) được Quốc hội ban hành ngày 17 tháng 6 năm 2010, có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 7 năm 2011 (thay thế Pháp lệnh Vệ sinh an toàn thực phẩm số 12/2003/PL-

UBTVQH11). Luật đưa ra quy định về quyền và nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân trong bảo đảm an toàn thực phẩm (Điều 7 - 9, Chương II). Trong đó, quy định quyền và nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân sản xuất thực phẩm; quy định quyền và nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh thực phẩm; quy định quyền và nghĩa vụ của NTD thực phẩm (Quốc hội, 2010).

(11) Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (Luật số 59/2010/QH12 về BVQLNTD) được Quốc hội ban hành ngày 17 tháng 11 năm 2010, có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2011, thay thế Pháp lệnh BVQLNTD (Pháp lệnh số 13/1999/PL-UBTVQH10). Luật BVQLNTD quy định về quyền và nghĩa vụ của NTD; trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đối với NTD; trách nhiệm của tổ chức xã hội trong việc tham gia BVQLNTD; giải quyết tranh chấp giữa NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; trách nhiệm QLNN về BVQLNTD (Quốc hội, 2010).

Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 10 năm 2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật BVQLNTD, có giá trị hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2011. Nghị định quy định về BVNTD trong giao dịch với cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên không phải đăng ký kinh doanh; hợp đồng giao kết với NTD và điều kiện giao dịch chung; giải quyết yêu cầu BVQLNTD; tổ chức xã hội tham gia hoạt động BVQLNTD; tổ chức hòa giải các tranh chấp giữa NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh và QLNN về BVQLNTD.

Nghị định số 19/2012/NĐ-CP ngày 16 tháng 3 năm 2012 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực BVQLNTD, có hiệu lực thi hành từ ngày 11 tháng 5 năm 2012. Nghị định đưa ra khái niệm vi phạm hành chính trong lĩnh vực BVQLNTD là hành vi cố ý hoặc vô ý của cá nhân, cơ quan, tổ chức vi phạm các quy định của pháp luật trong lĩnh vực BVQLNTD mà không phải là tội phạm và theo quy định của pháp luật phải bị xử phạt hành chính. Nghị định quy định hành vi vi phạm, hình thức, mức xử phạt và thẩm quyền xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực BVQLNTD. Nghị định này hết giá trị hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 01 năm 2014 (do tích hợp vào Nghị định số 185/2013/NĐ-CP).

Nghị định số 08/2013/NĐ-CP ngày 10 tháng 01 năm 2013 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính đối với hành vi sản xuất, buôn bán hàng giả. Nghị định này quy định hành vi vi phạm hành chính, hình thức, mức xử phạt, biện pháp khắc phục hậu quả áp dụng đối với vi phạm hành chính, thủ tục và thẩm quyền xử phạt hành chính đối với các hành vi sản xuất, buôn bán hàng giả.

Nghị định số 185/2013/NĐ-CP ngày 15 tháng 11 năm 2013 của Chính phủ quy định xử phạt hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng

giả, hàng cấm và BVQLNTD, có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 01 năm 2014. Nghị định quy định về hành vi vi phạm hành chính, hình thức xử phạt, mức xử phạt, biện pháp khắc phục hậu quả, thẩm quyền lập biên bản vi phạm hành chính, thẩm quyền xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và BVQLNTD.... Nghị định này thay thế các Nghị định: Nghị định số 112/2010/NĐ-CP ngày 01 tháng 12 năm 2010 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 06/2008/NĐ-CP ngày 16 tháng 01 năm 2008 quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại; Nghị định số 107/2008/NĐ-CP ngày 22 tháng 9 năm 2008 quy định xử phạt hành chính các hành vi đầu cơ, găm hàng, tăng giá quá mức, đưa tin thất thiệt, buôn lậu và gian lận thương mại...

Nghị định số 124/2015/NĐ-CP ngày 19 tháng 11 năm 2015 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 185/2013/NĐ-CP ngày 15 tháng 11 năm 2013 quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và BVQLNTD.

Nghị định số 40/2018/NĐ-CP ngày 12 tháng 3 năm 2018 của Chính phủ về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp. Nghị định quy định về hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp và quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp.

Nghị định số 141/2018/NĐ-CP ngày 08 tháng 10 năm 2018 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định quy định xử lý vi phạm pháp luật trong hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp. Nghị định sửa đổi một số điều của Nghị định số 71/2014/NĐ-CP ngày 21 tháng 7 năm 2014 quy định chi tiết Luật Cạnh tranh về xử lý vi phạm pháp luật trong lĩnh vực cạnh tranh và Nghị định số 185/2013/NĐ-CP ngày 15 tháng 11 năm 2013 quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và BVQLNTD đã được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 124/2015/NĐ-CP ngày 19 tháng 11 năm 2015 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 185/2013/NĐ-CP ngày 15 tháng 11 năm 2013 quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và BVQLNTD.

Nghị định số 98/2020/NĐ-CP ngày 26 tháng 8 năm 2020 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và BVQLNTD, thay thế Nghị định số 185/2013/NĐ-CP, Nghị định số 124/2015/NĐ-CP và Nghị định số 141/2018/NĐCP. Nghị định quy định về hành vi vi phạm hành chính, hình thức xử phạt, mức xử phạt, biện pháp

khắc phục hậu quả, thẩm quyền lập biên bản vi phạm hành chính, thẩm quyền xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và BVQLNTD.

Nghị định số 17/2022/NĐ-CP ngày 31 tháng 01 năm 2022 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực hóa chất và vật liệu nổ công nghiệp; điện lực, an toàn đập thủy điện, sử dụng năng lượng tiết kiệm và hiệu quả; hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và BVQLNTD; hoạt động dầu khí, kinh doanh xăng dầu và khí.

Nghị định số 03/2023/NĐ-CP ngày 10 tháng 02 năm 2023 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia.

Nghị định số 18/2023/NĐ-CP ngày 28 tháng 4 năm 2023 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 40/2018/NĐ-CP ngày 12 tháng 3 năm 2018 về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp.

Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg ngày 13 tháng 01 năm 2012 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung. Quyết định quy định Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung: Cung cấp điện sinh hoạt, cung cấp nước sạch sinh hoạt, truyền hình trả tiền, thuê bao điện thoại cố định, thuê bao di động trả sau, kết nối internet, vận chuyển hành khách đường hàng không, vận chuyển hành khách đường sắt, mua bán căn hộ chung cư, các dịch vụ sinh hoạt do đơn vị quản lý chung cư cung cấp.

Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg ngày 20 tháng 8 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg ngày 13 tháng 01 năm 2012 về việc ban hành Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, có hiệu lực thi hành kể từ ngày 15 tháng 10 năm 2015. Quyết định sửa đổi tên và bổ sung một số hàng hóa, dịch vụ trong Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung ban hành kèm theo Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg.

Quyết định số 25/2019/QĐ-TTg ngày 13 tháng 8 năm 2019 của Thủ tướng Chính phủ sửa đổi Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg ngày 20 tháng 8 năm 2015 về việc sửa đổi, bổ sung Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg ngày 13 tháng 01 năm 2012 về việc ban hành Danh mục hàng hoá, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

(12) Luật Đo lường (Luật số 04/2011/QH13) được Quốc hội ban hành ngày 11 tháng 11 năm 2011, có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 7 năm 2012, thay

thể Pháp lệnh Đo lường số 16/1999/PL-UBTVQH10. Luật quy định về quyền và nghĩa vụ trong hoạt động đo lường của các tổ chức, cá nhân như sau: tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh phương tiện đo, chuẩn đo lường; tổ chức kiểm định, hiệu chuẩn, thử nghiệm phương tiện đo, chuẩn đo lường; tổ chức kiểm định, hiệu chuẩn, thử nghiệm phương tiện đo, chuẩn đo lường được chỉ định; NTD liên quan đến hoạt động đo lường (Quốc hội, 2011).

(13) Bộ luật Dân sự (Luật số 91/2015/QH13) được Quốc hội ban hành ngày 24 tháng 11 năm 2015, có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 01 năm 2017, thay thế Bộ luật dân sự số 33/2005/QH11. Bộ Luật có quy định về bồi thường thiệt hại do hành vi vi phạm quyền lợi NTD, quy định về hợp đồng tiêu dùng... (Quốc hội, 2015).

(14) Bộ luật Tố tụng dân sự (Luật số 92/2015/QH13) được Quốc hội ban hành ngày 25 tháng 11 năm 2015, có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 7 năm 2016, thay thế Bộ luật Tố tụng dân sự số 24/2004/QH11. Bộ luật có quy định tạo điều kiện để NTD hoặc tổ chức xã hội khởi kiện về Nghĩa vụ chứng minh, Quyền khởi kiện... (Quốc hội, 2015).

(15) Luật Quản lý ngoại thương (Luật số 05/2017/QH14) được Quốc hội ban hành ngày 12 tháng 6 năm 2017, có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 01 năm 2018. Luật quy định về quản lý nhập khẩu, các biện pháp kỹ thuật kiểm dịch đối với hàng nhập khẩu... nhằm bảo vệ nền sản xuất và tiêu dùng nội địa, BVNTD Việt Nam (Quốc hội, 2017).

(16) Luật Cạnh tranh (Luật số 23/2018/QH14) được Quốc hội ban hành ngày 12 tháng 6 năm 2018, có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 7 năm 201, thay thế Luật Cạnh tranh số 27/2004/QH11. Luật đã hoàn thiện các quy định về thủ tục xử lý vụ việc, về điều chỉnh hành vi cạnh tranh không lành mạnh... (Quốc hội, 2018).

(17) Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (Luật số 19/2023/QH15) được Quốc hội ban hành ngày 20 tháng 6 năm 2023, có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 7 năm 2024, thay thế Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 59/2010/QH12. Luật quy định về nguyên tắc, chính sách BVQLNTD; quyền và nghĩa vụ của NTD; trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với NTD; hoạt động BVQLNTD của cơ quan, tổ chức; giải quyết tranh chấp giữa NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh; QLNN về BVQLNTD (Quốc hội, 2023).

Nghị định số 55/2024/NĐ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2024 của Chính phủ quy định chi tiết về một số điều của Luật BVQLNTD, có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2024, thay thế Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 10 năm 2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật BVQLNTD. Nghị định quy định chi tiết Khoản 9 Điều 3; Khoản 2 Điều

9; Khoản 2 Điều 13; Khoản 5 Điều 23; Khoản 5 Điều 28; Khoản 3 Điều 32; Khoản 5 Điều 33; Khoản 4 Điều 37; Khoản 5 Điều 39; Khoản 3 Điều 40; Khoản 3 Điều 45; Khoản 3 Điều 47 và Khoản 2 Điều 73 của Luật BVQLNTD.

Nghị định số 24/2025/NĐ-CP ngày 21 tháng 02 năm 2025 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 98/2020/NĐ-CP ngày 26 tháng 8 năm 2020 quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và BVQLNTD đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo quy định tại Nghị định số 17/2022/NĐ-CP ngày 31 tháng 01 năm 2022 sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực hóa chất và vật liệu nổ công nghiệp, điện lực, an toàn đập thủy điện, sử dụng năng lượng tiết kiệm và hiệu quả hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và BVQLNTD, hoạt động dầu khí, kinh doanh xăng dầu và khí.

Quyết định số 1012/QĐ-TTg ngày 31 tháng 8 năm 2023 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Kế hoạch triển khai thi hành Luật BVQLNTD. Mục đích của Kế hoạch là tuyên truyền, phổ biến Luật BVQLNTD 2023 đến nhân dân, cán bộ, công chức, viên chức và người lao động; tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm công tác BVQLNTD; nâng cao nhận thức và ý thức trách nhiệm của người dân trong tuân thủ Luật BVQLNTD...

BVQLNTD là vấn đề có nội hàm rộng, được thể hiện trong nhiều văn bản pháp luật từ Bộ luật Dân sự đến pháp luật chuyên ngành như Luật An toàn thực phẩm, Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa... (đã nêu ở trên). Ngoài ra, vấn đề bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của NTD Việt Nam còn được quy định bởi rất nhiều văn bản quy phạm pháp luật khác. Nhiều văn bản pháp luật liên quan đến các khía cạnh trong giao dịch giữa NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh đã được ban hành hoặc sửa đổi bổ sung để tạo sự thống nhất, đồng bộ trong hệ thống pháp luật Việt Nam như: Hiến pháp 2013; Bộ luật Hình sự 1999, Pháp lệnh Quảng cáo 2001, Luật Tiêu chuẩn kỹ thuật 2006, Luật Quảng cáo 2012; Pháp lệnh Quản lý thị trường 2016; Bộ luật Tố tụng hình sự 2005, 2021; Luật Dược 2005, 2016; Luật Điện lực 2004, 2018, 2024; Luật Giao dịch điện tử 2005, 2023; Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn kỹ thuật 2006; Luật Công nghệ thông tin 2006, 2017; Luật An ninh mạng 2018; Luật Nhà ở 2023; Luật Kinh doanh bất động sản 2023; Luật Viễn thông 2023; Luật sửa đổi Luật chất lượng sản phẩm, hàng hóa 2025 các Nghị định hướng dẫn thi hành các Bộ luật/Luật; và các Nghị định về xử lý vi phạm hành chính trong các lĩnh vực cụ thể...

2.2. Thực trạng chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

a) Xây dựng chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Quốc hội, Chính phủ và Bộ Công Thương ban hành các văn bản chính sách BVQLNTD (văn bản quy phạm pháp luật) tại Việt Nam (ban hành mới và sửa đổi, bổ sung các văn bản chính sách không còn phù hợp với thực tiễn), các cơ quan thực thi chính sách dựa vào thẩm quyền nghiên cứu nội dung chính sách, xác định những văn bản chương trình cần được ban hành, soạn thảo và ban hành các văn bản chương trình để thực thi chính sách.

Quốc hội, Chính phủ và Bộ Công Thương tham gia xây dựng chính sách thực hiện phân tích chính sách: Xác định các vấn đề chính sách; thiết lập các mục tiêu; thiết kế giải pháp chính sách; đánh giá tác động chính sách; và tham vấn các bên liên quan về chính sách đề xuất.

Xây dựng chính sách BVQLNTD tại Việt Nam gồm các nội dung sau:

(1) Xây dựng chương trình xây dựng văn bản chính sách

Bộ Công Thương chuẩn bị đề xuất xây dựng văn bản chính sách và đưa đề xuất này vào chương trình xây dựng văn bản chính sách BVQLNTD: Lập chương trình xây dựng văn bản chính sách (soạn thảo các đề xuất phương án chính sách, kiểm tra đề xuất, xem xét, phê duyệt chương trình xây dựng văn bản chính sách); chuẩn bị một đề xuất xây dựng văn bản chính sách và một báo cáo đánh giá tác động chính sách BVQLNTD được đề xuất.

(2) Chuẩn bị các văn bản dự thảo chính sách

Bộ Công Thương chuẩn bị các văn bản dự thảo chính sách BVQLNTD (Pháp lệnh BVQLNTD, Luật BVQLNTD và các văn bản hướng dẫn thi hành): Xây dựng đề cương; dự thảo văn bản chính sách (thành lập Ban soạn thảo, biên soạn văn bản chính sách, tổ chức lấy ý kiến về dự thảo văn bản chính sách, rà soát hoàn thiện dự thảo và trình cơ quan cấp trên thông qua dự thảo văn bản chính sách).

Bộ Công Thương soạn thảo văn bản chính sách BVQLNTD (Pháp lệnh BVQLNTD 1999, Luật BVQLNTD 2010, Luật BVQLNTD 2023, các Nghị định, Quyết định hướng dẫn thi hành) và tổ chức lấy ý kiến của các Bộ, ngành, địa phương, hiệp hội BVNTD và doanh nghiệp.

(3) Ban hành và công bố văn bản chính sách

Bộ Công Thương chỉnh sửa và trình dự thảo văn bản chính sách BVQLNTD:

- Chỉnh sửa dự thảo văn bản chính sách (Pháp lệnh BVQLNTD, Luật BVQLNTD và các Nghị định, Quyết định hướng dẫn thi hành);
- Trình dự thảo văn bản chính sách: Đối với Pháp lệnh BVQLNTD/Luật BVQLNTD, Bộ Công Thương trình lên Chính phủ, sau khi xem xét Chính phủ

trình lên Quốc hội; đối với Nghị định và Quyết định, Bộ Công Thương trình lên Chính phủ.

Quốc hội/Chính phủ thẩm định, ban hành và công bố văn bản chính sách:

- Thẩm định văn bản chính sách BVQLNTD (thảo luận về nội dung của văn bản chính sách) do Chính phủ/Bộ Công Thương trình (Quốc hội thẩm định văn bản chính sách do Chính phủ trình, Chính phủ thẩm định văn bản chính sách do Bộ Công Thương trình);

- Xem xét, thông qua dự thảo văn bản chính sách (xem xét nội dung, biểu quyết thông qua;

- Ký quyết định ban hành văn bản chính sách: Quốc hội ban hành Pháp lệnh BVQLNTD, Luật BVQLNTD 2010, Luật BVQLNTD 2023; Chính phủ, Thủ tướng chính phủ ban hành các văn bản hướng dẫn thi hành...

- Công bố văn bản chính sách: Công bố Pháp lệnh BVQLNTD, Luật BVQLNTD và các văn bản hướng dẫn thi hành (các Nghị định, Quyết định hướng dẫn thực thi Pháp lệnh BVQLNTD, Luật BVQLNTD).

b) Thực thi chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Thực thi chính sách BVQLNTD tại Việt Nam theo các bước sau:

(1) Xây dựng và ban hành văn bản chương trình thực thi chính sách

Chính phủ, Bộ Công Thương và các địa phương căn cứ vào thẩm quyền mà ban hành các văn bản chương trình để cụ thể hóa mục tiêu và giải pháp cho từng giai đoạn, địa bàn cụ thể. Để thực hiện nhiệm vụ này, cơ quan thực thi chính sách cần tiến hành các hoạt động: Nghiên cứu nội dung chính sách để xác định những văn bản chương trình cần phải được ban hành hoặc phê duyệt; xây dựng kế hoạch soạn thảo và ban hành các văn bản thực thi chính sách, xây dựng kế hoạch, lập và phê duyệt các chương trình thực thi chính sách; tổ chức triển khai thực hiện các kế hoạch để bảo đảm ban hành được các văn bản chương trình có chất lượng, hợp pháp, đúng thời hạn, tiết kiệm và hiệu quả.

Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành các văn bản chương trình để thực thi chính sách BVQLNTD tại Việt Nam như sau:

- Nghị quyết số 82/NQ-CP ngày 26 tháng 5 năm 2020 ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TW về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm QLNN đối với công tác BVQLNTD.

- Quyết định số 1035/QĐ-TTg ngày 10 tháng 7 năm 2015 về Ngày Quyền của NTD Việt Nam. Lấy ngày 15 tháng 3 hàng năm là Ngày Quyền của NTD Việt Nam. Ngày Quyền của NTD Việt Nam được tổ chức hàng năm nhằm: Khẳng định

vai trò, vị trí, tầm quan trọng của công tác BVQLNTD với sự phát triển ổn định, bền vững của xã hội và đất nước; tuyên truyền, giáo dục, phổ biến pháp luật và các chính sách về BVQLNTD; góp phần xây dựng một môi trường tiêu dùng lành mạnh cho cả NTD và các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ...

- Quyết định số 1997/QĐ-TTg ngày 18 tháng 10 năm 2016 phê duyệt Chương trình phát triển các hoạt động BVQLNTD giai đoạn 2016 - 2020. Mục tiêu chung là xây dựng và tổ chức thực hiện các cơ chế, chính sách, công cụ, biện pháp nhằm hỗ trợ công tác BVQLNTD tại Việt Nam; nâng cao trách nhiệm, trình độ, năng lực của cơ quan QLNN, tổ chức xã hội, doanh nghiệp và nhận thức của NTD nhằm đạt được những kết quả cụ thể trong công tác BVQLNTD, góp phần bảo đảm công bằng xã hội và sự phát triển bền vững của đất nước. Nội dung của Chương trình: Xây dựng kế hoạch và tổ chức Ngày Quyền của NTD Việt Nam; tuyên truyền phổ biến chính sách, pháp luật BVQLNTD; đào tạo, phát triển nguồn nhân lực BVQLNTD; thành lập các tổ chức hòa giải về BVQLNTD...

- Quyết định số 38/2018/QĐ-TTg ngày 05 tháng 9 năm 2018 sửa đổi Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg ngày 20 tháng 8 năm 2015 về việc sửa đổi, bổ sung Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg ngày 13 tháng 01 năm 2012 về việc ban hành Danh mục hàng hoá, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

- Quyết định số 1157/QĐ-TTg ngày 12 tháng 7 năm 2021 phê duyệt Chương trình phát triển các hoạt động BVQLNTD giai đoạn 2021 - 2025. Mục tiêu của Chương trình là thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp được nêu trong Nghị quyết số 82/NQ-CP ngày 26 tháng 5 năm 2020 ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TW về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm QLNN đối với công tác BVQLNTD.

- Quyết định số 319/QĐ-TTg ngày 29 tháng 3 năm 2023 phê duyệt Đề án về chống hàng giả và BVNTD trong TMĐT đến năm 2025. Mục tiêu của Đề án: (i) Hoàn thiện chính sách pháp luật về chống hàng giả và BVNTD trong hoạt động TMĐT; (ii) Tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong nhận thức ở các cấp, các ngành, người dân, doanh nghiệp tự giác, chấp hành tốt chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước trong công tác chống hàng giả và BVNTD; (iii) Nâng cao hiệu quả BVNTD trong hoạt động TMĐT, tạo niềm tin cho NTD trong hoạt động giao dịch, mua bán trực tuyến; quyền và lợi ích hợp pháp của doanh nghiệp, NTD được bảo đảm; (iv) Bảo đảm hoạt động TMĐT minh bạch, lành mạnh, bảo vệ hiệu

quả quyền và lợi ích hợp pháp của doanh nghiệp và NTD; thúc đẩy phát triển TMĐT bền vững tại Việt Nam.

- Quyết định số 843/QĐ-TTg ngày 14 tháng 7 năm 2023 ban hành Chương trình hành động quốc gia hoàn thiện chính sách và pháp luật nhằm thúc đẩy thực hành kinh doanh có trách nhiệm tại Việt Nam giai đoạn 2023 - 2027. Mục tiêu của Chương trình: Nâng cao nhận thức, năng lực; rà soát và hoàn thiện chính sách, pháp luật và nâng cao hiệu quả tổ chức thi hành chính sách, pháp luật (trong đó có nâng cao hiệu quả và thúc đẩy việc tiếp cận các biện pháp khắc phục) nhằm thúc đẩy thực hành kinh doanh có trách nhiệm tại Việt Nam trong giai đoạn 2023 - 2027 để phát huy các mặt tích cực và giảm thiểu các mặt tiêu cực của các hoạt động phát triển kinh tế, kinh doanh đối với xã hội, môi trường (tập trung vào các lĩnh vực đầu tư, lao động, môi trường; bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người lao động, NTD và các nhóm dễ bị tổn thương), qua đó góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế tuần hoàn, hoàn thiện thể chế kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa của Việt Nam.

- Quyết định số 857/QĐ-TTg ngày 18 tháng 7 năm 2023 ban hành Danh mục và phân công cơ quan chủ trì soạn thảo văn bản quy định chi tiết thi hành các Luật, Nghị quyết được Quốc hội khóa XV thông qua tại Kỳ họp 5, Bộ Công Thương đã được giao chủ trì xây dựng Dự thảo Nghị định của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và hướng dẫn thi hành Luật BVQLNTD.

- Quyết định số 1012/QĐ-TTg ngày 31 tháng 8 năm 2023 ban hành Kế hoạch triển khai thi hành Luật BVQLNTD. Mục đích của Kế hoạch nhằm tuyên truyền, phổ biến Luật BVQLNTD đến nhân dân, cán bộ, công chức, viên chức và người lao động; tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm công tác BVQLNTD; nâng cao nhận thức và ý thức trách nhiệm của người dân trong tuân thủ Luật BVQLNTD.

Bộ Công Thương (trước đây là Bộ Thương mại) ban hành các văn bản để triển khai các Chỉ thị của Ban Bí thư, Nghị định của Chính phủ, Nghị quyết và Quyết định của Thủ tướng Chính phủ¹:

- 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, có hiệu lực kể từ ngày ký. Quyết định này ban hành Mẫu đơn đăng ký hợp đồng theo mẫu/điều kiện giao dịch chung theo quy định tại Điểm a Khoản 1 Điều 10 Nghị định số

¹ Sắp xếp theo thứ tự thời gian

99/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 10 năm 2011 quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật BVQLNTD.

- 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. Thông tư có hiệu lực thi hành kể từ ngày 30 tháng 5 năm 2013. Thông tư này thay thế Quyết định số 659/QĐ-BCT ngày 15 tháng 02 năm 2012 của Bộ trưởng Bộ Công Thương về việc ban hành mẫu đơn đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

- Thông tư liên tịch số 22/2015/TTLT-BCT-BNV ngày 30 tháng 6 năm 2015 Hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của cơ quan chuyên môn về công thương thuộc ủy ban nhân dân cấp tỉnh, cấp huyện. Thông tư quy định Sở Công Thương là cơ quan chuyên môn thuộc ủy ban nhân dân cấp tỉnh; thực hiện chức năng tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân cấp tỉnh QLNN về công thương, bao gồm các ngành và lĩnh vực: An toàn thực phẩm; lưu thông hàng hóa trên địa bàn tỉnh; xuất khẩu, nhập khẩu; thương mại biên giới (nếu có); quản lý thị trường; xúc tiến thương mại; TMĐT; hội nhập kinh tế quốc tế; quản lý cạnh tranh, BVQLNTD...

- Chỉ thị số 15/CT-BCT ngày 13 tháng 9 năm 2015 về việc đẩy mạnh công tác BVQLNTD. Để đẩy mạnh hiệu quả công tác BVQLNTD, Bộ Công Thương yêu cầu các đơn vị chức năng thuộc Bộ Công Thương, Sở Công Thương các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, các Hội BVNTD tập trung triển khai và phối hợp thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp cụ thể.

- Văn bản hợp nhất số 02/VBHN-BCT ngày 26 tháng 9 năm 2015 quyết định về việc ban hành Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung. Ban hành kèm theo Quyết định này là Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định tại Khoản 1, Điều 19 Luật BVQLNTD.

- Văn bản hợp nhất số 14/VBHN-BCT ngày 15 tháng 9 năm 2017 quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và BVQLNTD.

- Thông tư số 10/2018/TT-BCT ngày 24 tháng 5 năm 2018 quy định chi tiết một số điều của Nghị định số 40/2018/NĐ-CP ngày 12 tháng 3 năm 2018 về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp.

- Quyết định số 1907/QĐ-BCT ngày 21 tháng 7 năm 2020 về việc ban hành Kế hoạch hành động của Bộ Công Thương triển khai Nghị Quyết số 82/NQ-CP ngày 26 tháng 5 năm 2020 ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Chỉ thị số 30/CT-TW ngày 22 tháng 01 năm 2019 của Ban

Bí thư về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm QLNN đối với công tác BVQLNTD.

- Quyết định số 1758/QĐ-BCT ngày 07 tháng 7 năm 2023 về việc điều chuyển nhiệm vụ quy định tại Quyết định số 1907/QĐ-BCT ngày 21 tháng 7 năm 2020 về việc ban hành Kế hoạch hành động của Bộ Công Thương triển khai Nghị Quyết số 82/NQ-CP ngày 26 tháng 5 năm 2020 ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Chỉ thị số 30/CT-TW ngày 22 tháng 01 năm 2019 của Ban Bí thư về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm QLNN đối với công tác BVQLNTD.

- Thông tư số 12/2023/TT-BCT Ngày 24 tháng 5 năm 2023 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 10/2018/TT-BCT ngày 24 tháng 5 năm 2018 quy định chi tiết một số điều của Nghị định số 40/2018/NĐ-CP ngày 12 tháng 3 năm 2018 về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp.

- Văn bản hợp nhất số 08/VBHN-BCT ngày 07 tháng 4 năm 2023 Nghị định quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật BVQLNTD. Nghị định quy định về BVNTD trong giao dịch với cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên không phải đăng ký kinh doanh; hợp đồng giao kết với NTD và điều kiện giao dịch chung; giải quyết yêu cầu BVQLNTD; tổ chức xã hội tham gia hoạt động BVQLNTD; tổ chức hòa giải các tranh chấp giữa NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh và QLNN về BVQLNTD.

Các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương đã chủ động bám sát và căn cứ các văn bản về chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về BVQLNTD, các văn bản chương trình thực thi chính sách BVQLNTD của Chính phủ, Thủ tướng chính phủ và Bộ Công Thương để tham mưu, xây dựng và ban hành các văn bản triển khai, thực hiện trên địa bàn cấp tỉnh, thành phố. Việc ban hành các văn bản nhằm cụ thể hóa chính sách, quy định pháp luật, các chương trình, kế hoạch thực hiện BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh, thành phố đã tập trung vào các hoạt động như sau:

- Ban hành các văn bản triển khai trên địa bàn cấp tỉnh, thành phố đối với các chính sách, chủ trương của Đảng và Nhà nước được quy định tại Chỉ thị số 30-CT/TW ngày 22 tháng 01 năm 2019 của Ban Bí thư Trung ương Đảng về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm QLNN đối với công tác BVQLNTD

- Ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Nghị quyết số 82/NQ-CP ngày 26 tháng 5 năm 2020 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TW ngày 22 tháng 01 năm 2019 của Ban Bí thư trên địa bàn tỉnh, thành phố.

- Ban hành Kế hoạch về việc thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TW ngày 22 tháng 01 năm 2019 của Ban Bí thư Trung ương Đảng về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm QLNN đối với công tác BVQLNTD

- Ban hành các kế hoạch, chương trình hành động về BVQLNTD trên địa bàn tỉnh, thành phố như: Kế hoạch tổ chức Ngày Quyền của NTD Việt Nam hàng năm; Kế hoạch, Đề án tổ chức các hoạt động BVQLNTD; Chương trình tuyên truyền, phối hợp BVQLNTD giữa các đơn vị trên địa bàn tỉnh, thành phố... Các văn bản cụ thể đã được các Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, thành phố ban hành kịp thời trong thời gian qua:

+ Kế hoạch thực hiện Quyết định số 1997/QĐ-TTg ngày 18 tháng 10 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình phát triển các hoạt động BVQLNTD giai đoạn 2016 - 2020 trên địa bàn tỉnh, thành phố.

+ Kế hoạch thực hiện Quyết định số 1157/QĐ-TTg ngày 12 tháng 7 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình phát triển các hoạt động BVQLNTD giai đoạn 2021 - 2025 trên địa bàn tỉnh, thành phố.

+ Kế hoạch tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của NTD Việt Nam ngày 15 tháng 3 trên địa bàn tỉnh, thành phố. Kế hoạch này được ban hành căn cứ trên nội dung và ngay sau khi Bộ Công Thương ban hành Kế hoạch tổ chức các hoạt động hưởng ứng ngày quyền của NTD Việt Nam để thực hiện Quyết định 1035/QĐ-TTg ngày 10 tháng 7 năm 2015 về Ngày Quyền của NTD Việt Nam.

(2) Tổ chức thực thi các văn bản chương trình thực thi chính sách

Sau khi các văn bản chương trình được ban hành và phê duyệt, Chính phủ/ Bộ Công Thương/các địa phương được giao trách nhiệm tổ chức thi hành văn bản chính sách và triển khai thực hiện chương trình, đề án.

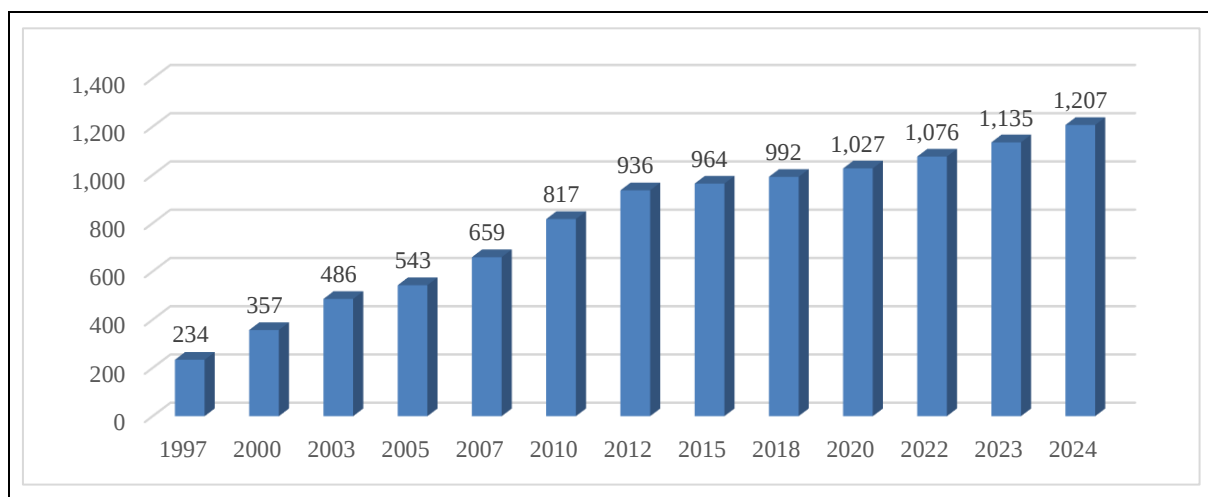
Theo sự chỉ đạo của Chính phủ, Bộ Công Thương chủ trì, phối hợp với các Bộ, ngành chức năng và địa phương tổ chức thực thi chính sách BVQLNTD, thi hành văn bản chương trình:

- Xây dựng kế hoạch tổ chức thực hiện chính sách, thi hành văn bản, lập kế hoạch thực hiện chương trình BVQLNTD.

- Tuyên truyền, phổ biến nội dung chính sách, nội dung văn bản, chương trình thực thi chính sách với nhiều hình thức đa dạng, phong phú: (i) Hội thảo, hội nghị, tọa đàm, tập huấn pháp luật; (ii) Đài phát thanh truyền hình; (iii) Sách, báo và tài liệu tuyên truyền khác; (iv) Đăng trên trang web của các cơ quan chức năng.

Những năm gần đây, Bộ Công Thương phối hợp với các Bộ, ngành, địa phương tổ chức bình quân 1.500 - 2.000 buổi hội thảo, hội nghị/năm với sự tham dự của hàng trăm nghìn người từ cộng đồng doanh nghiệp, NTD, cơ quan báo chí, truyền thông.

Các cuộc hội thảo phổ biến về chính sách, pháp luật BVQLNTD được tổ chức thường xuyên và tăng lên hàng năm, từ 234 cuộc hội thảo năm 1997 tăng lên 964 cuộc hội thảo vào năm 2015 và lên tới 1.207 cuộc hội thảo vào năm 2024 (Hình 3.2).

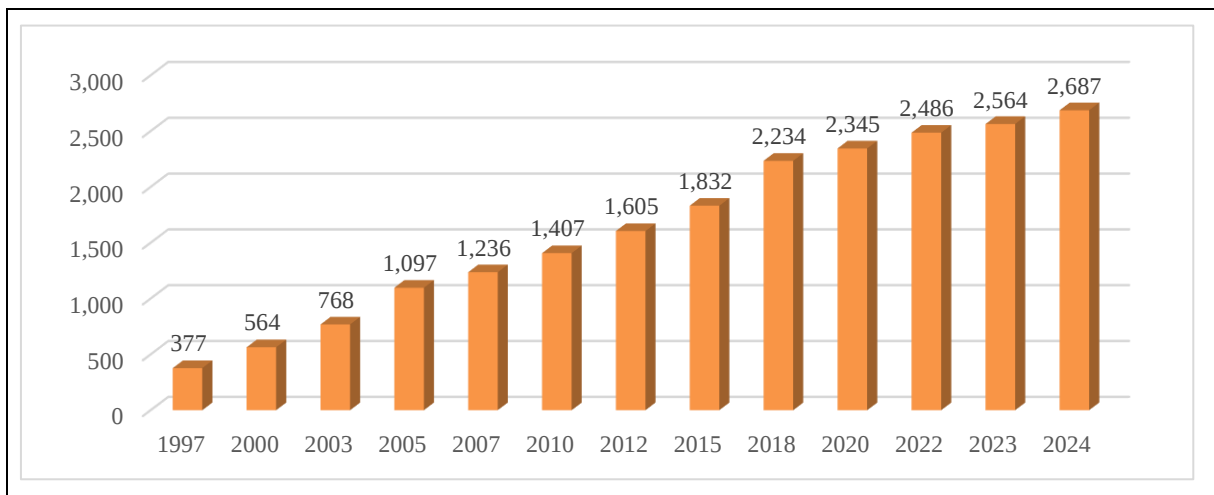


Hình 1. Số lượng cuộc hội thảo phổ biến về chính sách, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thời kỳ 1997 - 2024

Nguồn: Tổng hợp của nghiên cứu sinh từ các Báo cáo tổng kết thực thi Pháp lệnh BVQLNTD 1999, Luật BVQLNTD 2010 và các báo tổng kết hàng năm của Ủy ban Canh tranh quốc gia (trước là Cục Quản lý cạnh tranh/Cục Cạnh tranh và BVQLNTD)

Hoạt động tuyên truyền tại các tỉnh, thành phố trên cả nước cũng thường xuyên được chú trọng thực hiện, đảm bảo đa dạng về hình thức, hướng tới các nhóm đối tượng phù hợp, nội dung đi sát với các vấn đề thực tế tại địa phương nhằm nâng cao nhận thức và đảm bảo việc tuân thủ chính sách pháp luật của doanh nghiệp, nhất là đối với vấn đề niêm yết giá bán và đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.

Tập huấn về chính sách, pháp luật BVQLNTD diễn ra thường xuyên, đối tượng tập trung chủ yếu là cán bộ các cơ quan QLNN về BVQLNTD, các hội BVNTD, doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh. Số lượng các đợt tập huấn về chính sách, pháp luật BVQLNTD tăng lên hàng năm, từ 377 đợt tập huấn năm 1997 tăng lên 1.832 đợt tập huấn năm 2015 và lên tới 2.687 đợt tập huấn năm 2024 (Hình 3.3).



Hình 2. Số lượng đợt tập huấn về chính sách, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thời kỳ 1997 - 2024

Nguồn: Tổng hợp của nghiên cứu sinh từ các Báo cáo tổng kết thực thi Pháp lệnh BVQLNTD 1999, Luật BVQLNTD 2010 và các báo tổng kết hàng năm của Ủy ban Canh tranh quốc gia (trước là Cục Quản lý cạnh tranh/Cục Cạnh tranh và BVQLNTD)

Công tác tư vấn, hỗ trợ nâng cao nhận thức về BVQLNTD là một hoạt động thường xuyên và quan trọng của các cơ quan QLNN về BVQLNTD. Theo đó, nhiều tỉnh, thành phố đã phối hợp hoặc giao nhiệm vụ cho các Hội BVNTD ở địa phương tổ chức, thực hiện. Các Hội BVNTD thường thực hiện tư vấn miễn phí cho NTD. Trong giai đoạn 1997 - 2024 các Hội BVNTD trên cả nước đã tư vấn, hỗ trợ giải quyết 22.948 vụ khiếu nại của NTD. Lĩnh vực tư vấn, hỗ trợ rất đa dạng, bao gồm nhiều lĩnh vực trong nền kinh tế, từ chất lượng hàng hóa, an toàn thực phẩm đến hàng giả, thực hiện chế độ bảo hành, thông tin, quảng cáo không trung thực, gian lận trong đo lường đồ dùng hàng ngày, thời trang, thiết bị điện tử, dịch vụ du lịch, tài chính, ngân hàng, vận tải, truyền hình, bất động sản, nội, ngoại thất, năng lượng, môi trường, giá cả...

Trong hai năm 2022 - 2023, Cục Cạnh tranh và BVNTD, phối hợp với Chương trình phát triển của Liên hợp quốc (UNDP) tại Hà Nội đã xây dựng và hoàn thiện bộ Quy tắc hướng dẫn kinh doanh có trách nhiệm vì NTD trong TMĐT.

- Phân công Ủy ban Cạnh tranh quốc gia, các địa phương và hiệp hội BVNTD và phối hợp với các Bộ, ngành, địa phương thực thi chính sách BVQLNTD (Pháp lệnh BVQLNTD, Luật BVQLNTD và các văn bản hướng dẫn) và các văn bản chương trình thực thi chính sách.

- Theo dõi kiểm tra, đôn đốc việc thực thi chính sách BVQLNTD để chính sách được duy trì và phát huy tác dụng trong môi trường thực tế.

- Điều chỉnh chính sách BVQLNTD làm cho chính sách sát hơn với thực tế, phù hợp với thực tiễn. Trong quá trình tổ chức thực thi chính sách, Bộ Công

Thương điều chỉnh các biện pháp, cơ chế thực hiện mục tiêu, hoặc bổ sung, hoàn chỉnh mục tiêu theo yêu cầu thực tế.

- Duy trì chính sách, mục đích làm cho chính sách tồn tại được và phát huy tác dụng trong môi trường thực tế.

- Đánh giá, tổng kết rút kinh nghiệm nhằm xác nhận kết quả tác động của chính sách đến đời sống kinh tế - xã hội cùng với việc đánh giá những chi phí nguồn lực cho việc thực thi chính sách.

(3) Sơ kết, tổng kết thực thi chính sách

Sau khi triển khai các chương trình, kế hoạch thực hiện các Chỉ thị của Ban Bí thư Trung ương Đảng, Nghị quyết của Chính phủ, Quyết định của Thủ tướng Chính phủ khoảng 3 - 5 năm, các địa phương (Sở Công Thương) tiến hành sơ kết, tổng kết thực thi chính sách BVQLNTD, báo cáo lên Bộ Công Thương.

Trên cơ sở các báo cáo sơ kết, tổng kết của các địa phương về thực thi các chương trình, kế hoạch thực hiện các Chỉ thị của Ban Bí thư Trung ương Đảng, Nghị quyết của Chính phủ và Quyết định của Thủ tướng Chính phủ về BVQLNTD, Bộ Công Thương đã xây dựng Báo cáo sơ kết, tổng kết báo cáo Chính phủ, trình lên Ban Bí thư. Bộ Công Thương báo cáo, giải trình về kết quả thực thi chính sách BVQLNTD và đưa ra kiến nghị điều chỉnh, sửa đổi một số văn bản chính sách cho phù hợp với thực tiễn như Luật BVQLNTD 2010, Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 10 năm 2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật BVQLNTD, Nghị định số 19/2012/NĐ-CP ngày 16 tháng 3 năm 2012 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực BVQLNTD.

c) Đánh giá chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Theo sự phân công của Chính phủ, Bộ Công Thương phối hợp với các địa phương đánh giá chính sách BVQLNTD (Pháp lệnh BVQLNTD, Luật BVQLNTD 2010, Luật BVQLNTD 2023) chỉ ra những thành tựu đạt được, những hạn chế và nguyên nhân nhằm đánh giá hiệu quả và mức độ đạt được của các mục tiêu đề ra và sự ảnh hưởng của chính sách tới các bên liên quan.

Đánh giá chính sách BVQLNTD dựa trên các tiêu chí: Tính đầy đủ, đồng bộ; tính khả thi; tính kịp thời; tính công bằng, tính hiệu lực; tính hiệu quả; đánh giá tác động của chính sách đến NTD; mức độ giải quyết vấn đề của chính sách. Qua đó chứng minh sự thành công hay thất bại của chính sách.

Sau quá trình thực thi Pháp lệnh BVQLNTD 1999, năm 2008 trên cơ sở đánh giá tổng kết 10 năm thực thi Pháp lệnh BVQLNTD 1999 nhận thấy Pháp lệnh không còn phù hợp với thực tiễn, không tương thích với một số luật chuyên

ngành mới được ban hành, quy định về trách nhiệm của tổ chức cá nhân kinh doanh trong việc BVQLNTD chưa rõ, Bộ Công Thương đã kiến nghị Chính phủ trình Quốc hội cho phép xây dựng Luật BVQLNTD, thay thế Pháp lệnh BVQLNTD 1999.

Năm 2020, sau khi thực thi Luật BVQLNTD 2010, trên cơ sở đánh giá tổng kết 10 năm thực thi Luật BVQLNTD 2010 nhận thấy Luật không còn phù hợp với thực tiễn, không tương thích với một số luật chuyên ngành mới được ban hành được sửa đổi hoặc mới được ban hành, quy định về quyền và nghĩa vụ của NTD chưa phù hợp với xu hướng tiêu dùng mới, thiếu một số quy định (BVQLNTD dễ bị tổn thương...), một số quy định chưa đầy đủ (đối tượng áp dụng, các hành vi bị cấm, giao dịch đặc thù, trách nhiệm của tổ chức cá nhân kinh doanh đối với NTD...), Bộ Công Thương đã kiến nghị Chính phủ trình Quốc hội cho phép xây dựng Luật BVQLNTD 2023, thay thế Luật BVQLNTD 2010.

PHỤ LỤC 3 PHIẾU KHẢO SÁT

PHIẾU PHÒNG VẤN NGƯỜI TIÊU DÙNG VỀ HOÀN THIỆN CHÍNH SÁCH BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TẠI VIỆT NAM

MS:

Kính gửi: Quý Người tiêu dùng

Nghiên cứu sinh đang thực hiện nghiên cứu Luận án tiến sĩ với Đề tài “Hoàn thiện chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Việt Nam”. Để có được những đánh giá sâu sắc và những đề xuất có tính khả thi, Nghiên cứu sinh kính đề nghị Quý người tiêu dùng phối hợp cung cấp thông tin, đánh giá về thực trạng hoàn thiện chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Việt Nam thời kỳ 1997 - 2024 và những đề xuất cho việc hoàn thiện chính sách BVQLNTD đến năm 2030, tầm nhìn 2045.

Các thông tin cung cấp theo phiếu này chỉ phục vụ công tác thống kê nhằm minh họa cho nghiên cứu của Nghiên cứu sinh và được bảo mật theo Điều 10, khoản e của Luật Thống kê;

Lưu ý: ☐: Chỉ chọn 01 đáp án; ☐: Có thể chọn nhiều đáp án

PHẦN I. THÔNG TIN CHUNG VỀ NGƯỜI TIÊU DÙNG

1. Họ và tên:
2. Nghề nghiệp:
3. Cơ quan công tác :
4. Địa chỉ:

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

5. Ông/Bà có biết về chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (BVQLNTD)? (tích vào phương án chọn)

- ☐ Có;
☐ Không.

6. Ông/Bà biết về chính sách BVQLNTD qua các phương thức tuyên truyền nào? (tích vào phương án chọn)

- ☐ Truyền hình;
☐ Tờ rơi, khẩu hiệu, băng rôn, truyền hình;
☐ Phát thanh (qua radio, loa, tuyên truyền...);
☐ Báo chí (báo giấy, báo điện tử);
☐ Hội nghị, hội thảo;
☐ Khác.

7. Ông/Bà có biết về quyền của người tiêu dùng theo chính sách BVQLNTD? (tích vào phương án chọn)

- ☐ Có;
☐ Không.

8. Ông/Bà biết về những quyền nào của người tiêu dùng theo chính sách BVQLNTD?
(tích vào phương án chọn)

- ☐ Quyền được đảm bảo an toàn, tính mạng, sức khỏe, tài sản;
☐ Quyền được cung cấp thông tin, chính xác, đầy đủ.
☐ Quyền được lựa chọn hàng hoá, dịch vụ;
☐ Quyền được góp ý kiến với tổ chức, cá nhân kinh doanh về giá cả, chất lượng sản phẩm, dịch vụ, phong cách phục vụ;
☐ Quyền được tham gia xây dựng và thực thi chính sách BVQLNTD;
☐ Quyền được bồi thường, khiếu nại, tố cáo, khởi kiện;
☐ Quyền được tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn kiến thức về tiêu dùng;
☐ Quyền được có môi trường tiêu dùng lành mạnh và bền vững.

9. Xin Ông/Bà cho biết nhận thức của mình về quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng (NTD) được quy định trong chính sách BVQLNTD? (tích vào phương án chọn)

Số TT	Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- chưa đầy đủ; 5- rất đầy đủ)					Điểm trung bình
		1	2	3	4	5	
1	Nhận thức của NTD về quyền của mình theo chính sách BVQLNTD						
2	Nhận thức của NTD về nghĩa vụ của mình theo chính sách BVQLNTD						

10. Xin Ông/Bà cho biết, chính sách BVQLNTD tại Việt Nam có ghi nhận và đảm bảo 8 quyền của NTD theo Công ước của Liên hợp quốc? (tích vào phương án chọn)

- ☐ Có;
☐ Không;

11. Xin Ông/Bà cho biết, chính sách BVQLNTD tại Việt Nam quy định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh, tổ chức xã hội và cơ quan quản lý nhà nước trong BVQLNTD như thế nào? (tích vào phương án chọn)

Số TT	Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- chưa rõ; 5- rất rõ)					Điểm trung bình
		1	2	3	4	5	
1	Chính sách BVQLNTD quy định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong BVQLNTD						
2	Chính sách BVQLNTD quy định trách nhiệm của tổ chức xã hội trong BVQLNTD						
3	Chính sách BVQLNTD quy định trách nhiệm của cơ quan quản lý nhà nước trong BVQLNTD						

12. Đánh giá của Ông/Bà về công tác BVQLNTD tại Việt Nam đã được Đảng, Nhà nước quan tâm như thế nào?

- ☐ Chưa quan tâm;

☐ Quan tâm;

☐ Đặc biệt quan tâm.

13. Xin Ông/Bà cho biết, các cơ quan quản lý nhà nước, hội BVQLNTD, doanh nghiệp ở Việt Nam có quan tâm đến công tác BVQLNTD? Mức độ quan tâm như thế nào?

(tích X vào phương án chọn)

Thành phần	Sự quan tâm			Mức độ quan tâm		
	Có quan tâm	Chưa quan tâm	Một phần chưa quan tâm	Quan tâm ít	Quan tâm nhiều	Đặc biệt quan tâm
Cơ quan quản lý nhà nước						
Hội BVQLNTD từ Trung ương đến địa phương						
Doanh nghiệp						

14. Xin Ông/Bà cho biết, trách nhiệm của các cơ quan quản lý nhà nước trong việc tuyên truyền, giáo dục về chính sách BVQLNTD như thế nào?

Số TT	Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- ít trách nhiệm; 5- rất trách nhiệm)					Điểm trung bình
		1	2	3	4	5	
1	Trách nhiệm của cơ quan quản lý trong việc tuyên truyền chính sách, pháp luật BVQLNTD						
2	Trách nhiệm của cơ quan quản lý trong việc giáo dục NTD về chính sách, pháp luật BVQLNTD						

15. Xin Ông/Bà cho biết, mức độ hiểu biết của mình về các văn bản chính sách BVQLNTD? (tích vào phương án chọn)

Số TT	Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- ít hiểu biết; 5- rất hiểu biết)					Điểm trung bình
		1	2	3	4	5	
1	Luật Thương mại 1997, 2005						
2	Pháp lệnh BVQLNTD 1999 và các văn bản hướng dẫn						
3	Pháp lệnh Chất lượng hàng hóa 1999						
4	Pháp lệnh Đo lường 1999, Luật Đo lường 2011						
5	Pháp lệnh Vệ sinh an toàn thực phẩm 2003, Luật An toàn thực phẩm 2010						

6	Luật Cạnh tranh 2004, 2018						
7	Luật Chất lượng sản phẩm hàng hóa 2007, 2018						
8	Luật BVQLNTD 2010 và các văn bản hướng dẫn						
9	Luật BVQLNTD 2023 và các văn bản hướng dẫn						
10	Các Luật liên quan (Luật Quản lý ngoại thương 2017; Bộ luật Dân sự 2005 và 2015, Bộ luật Tố tụng dân sự 2015, Luật Quảng cáo, Luật Giao dịch điện tử 2005 và 2023, Pháp lệnh quản lý thị trường 2016, Luật An ninh mạng 2018...)						

16. Xin Ông/Bà cho biết, mức độ hoàn thiện của chính sách BVQLNTD? (tích vào phương án chọn)

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- ít hoàn thiện; 5- rất hoàn thiện)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Mức độ hoàn thiện của chính sách BVQLNTD						

17. Xin Ông/Bà cho biết, chính sách BVQLNTD phù hợp với các Điều ước quốc tế, tương thích với thông lệ quốc tế như thế nào?? (tích vào phương án chọn)

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- ít phù hợp, tương thích; 5- rất phù hợp, tương thích)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD phù hợp với các Điều ước quốc tế, tương thích với thông lệ quốc tế						

18. Xin Ông/Bà cho biết, chính sách BVQLNTD thực thi hiệu quả việc lồng ghép các quy định về BVQLNTD trong nhiều văn bản, lĩnh vực chuyên ngành có liên quan? (tích vào phương án chọn)

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- ít hiệu quả; 5- rất hiệu quả)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	

Thực thi hiệu quả việc lồng ghép các quy định về BVQLNTD trong nhiều văn bản, lĩnh vực chuyên ngành có liên quan (Luật Thương mại, Pháp lệnh Chất lượng hàng hoá, Pháp lệnh Vệ sinh an toàn thực phẩm, Luật Cạnh tranh, Bộ luật Dân sự, Luật Chất lượng sản phẩm hàng hoá, Pháp lệnh Quản lý thị trường, Luật An ninh mạng...)						
--	--	--	--	--	--	--

19. Xin Ông/Bà cho biết, chính sách BVQLNTD tạo hành lang pháp lý cho hoạt động BVQLNTD ở mức độ nào? (tích vào phương án chọn)

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- ít; 5- rất nhiều)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD tạo hành lang pháp lý cho hoạt động BVQLNTD						

20. Xin Ông/Bà cho biết, chính sách BVQLNTD tạo điều kiện thuận lợi để tổ chức, cá nhân kinh doanh và người tiêu dùng chủ động tham gia vào việc BVQLNTD như thế nào? (tích vào phương án chọn)

Số TT	Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- ít thuận lợi; 5- rất thuận lợi)					Điểm trung bình
		1	2	3	4	5	
1	Chính sách BVQLNTD tạo điều kiện thuận lợi để tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa chủ động tham gia vào việc BVQLNTD						
2	Chính sách BVQLNTD tạo điều kiện thuận lợi để người tiêu dùng chủ động tham gia vào việc BVQLNTD						

21. Xin Ông/Bà cho biết, chính sách 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 cho NTD như thế nào? (tích vào phương án chọn)

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- ít khuyến khích; 5- rất khuyến khích)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách 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 cho NTD						

22. Xin Ông/Bà cho biết, chính sách BVQLNTD thúc đẩy sản xuất và tiêu dùng bền vững như thế nào? (tích vào phương án chọn)

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- chưa tích cực; 5- rất tích cực)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD thúc đẩy sản xuất và tiêu dùng bền vững						

23. Xin Ông/Bà cho biết, chính sách BVQLNTD tạo dựng môi trường lành mạnh cho cả NTD, các tổ chức, cá nhân kinh doanh tại Việt Nam như thế nào? (tích vào phương án chọn)

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- ít lành mạnh; 5- rất lành mạnh)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD tạo dựng môi trường lành mạnh cho cả người tiêu dùng, các tổ chức, cá nhân kinh doanh tại Việt Nam						

24. Xin Ông/Bà cho biết, chính sách BVQLNTD có tác động như thế nào trong việc hình thành hệ thống các cơ quan quản lý nhà nước từ Trung ương tới địa phương về BVQLNTD tại Việt Nam? (tích vào phương án chọn)

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- chưa tích cực; 5- rất tích cực)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD tác động tới việc hình thành các cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD						

25. Xin Ông/Bà cho biết, chính sách BVQLNTD có tác động như thế nào tới việc hình thành mạng lưới các hội BVQLNTD tại Việt Nam? (tích vào phương án chọn)

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- chưa tích cực; 5- rất tích cực)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD tác động tới việc hình thành mạng lưới các hội BVQLNTD tại Việt Nam						

26. Xin Ông/Bà cho biết, chính sách BVQLNTD quy định về BVQLNTD trong các loại hình kinh doanh thương mại mới như thế nào? (tích vào phương án chọn)

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- chưa rõ; 5- rất rõ)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	

Chính sách BVQLNTD quy định về BVQLNTD trong các loại hình kinh doanh thương mại mới						
--	--	--	--	--	--	--

27. Xin Ông/Bà cho biết, chính sách BVQLNTD quy định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với NTD như thế nào? (tích vào phương án chọn)

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- chưa rõ; 5- rất rõ)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD quy định về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với NTD						

28. Xin Ông/Bà cho biết, chính sách BVQLNTD quy định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với NTD trong giao dịch đặc thù như thế nào? (tích vào phương án chọn)

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- chưa rõ; 5- rất rõ)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD quy định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với NTD						

29. Xin Ông/Bà cho biết ý thức, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong việc BVQLNTD?

Số TT	Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- ít; 5- rất nhiều)					Điểm trung bình
		1	2	3	4	5	
1	Ý thức, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong việc đảm bảo chất lượng đúng như cam kết						
2	Ý thức, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong quảng cáo đúng với chất lượng sản phẩm						
3	Ý thức, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong bảo hành sản phẩm đúng như cam kết						
4	Ý thức, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong giải quyết khiếu nại đúng theo quy định của chính sách, pháp luật BVQLNTD						

30. Xin Ông/Bà đánh giá về tính kịp thời của chính sách BVQLNTD

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- chưa kịp thời; 5- rất kịp thời)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD được ban hành và thực thi kịp thời						

31. Xin Ông/Bà đánh giá về tính đầy đủ, đồng bộ của chính sách BVQLNTD

Số TT	Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- chưa đầy đủ, đồng bộ; 5- rất đầy đủ, đồng bộ)					Điểm trung bình
		1	2	3	4	5	
1	Chính sách BVQLNTD đầy đủ các quy định về BVQLNTD						
2	Chính sách BVQLNTD đồng bộ, tương thích với các chính sách, pháp luật chuyên ngành (Bộ luật Dân sự 2015, Bộ luật Tố tụng dân sự 2015, Luật An ninh mạng 2018, Luật Cảnh tranh 2018, Luật Quản lý Ngoại thương 2018...)						

32. Xin Ông/Bà đánh giá về hiệu lực của chính sách BVQLNTD

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- hạn chế; 5- không hạn chế)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Hiệu lực thực thi chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng						

33. Xin Ông/Bà đánh giá về hiệu quả của chính sách BVQLNTD

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- thấp; 5- rất cao)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Tính đúng đắn và cụ thể của chính sách (chất lượng chính sách)						
Nguồn lực thực thi chính sách (nguồn lực kinh phí, nguồn lực con người, nguồn lực thông tin, nguồn lực thiết bị...)						
Sự tương tác, trao đổi và phối hợp giữa các cơ quan và cá nhân trong thực thi chính sách						

Sự tiếp nhận và ủng hộ của đối tượng chính sách (doanh nghiệp, người tiêu dùng)						
Chất lượng và năng lực của những người thực thi chính sách						
Tổ chức bộ máy và cơ chế vận hành của cơ quan thực thi chính sách						
Môi trường chính sách (môi trường kinh tế, chính trị, văn hóa và xã hội)						

34. Xin Ông/Bà cho biết, những khó khăn, vướng mắc chủ yếu trong quá trình thực thi chính sách BVQLNTD

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

35. Kiến nghị đề xuất của Ông/Bà

- Đối với Chính phủ

+

.....

+

.....

+

.....

- Đối với các Hiệp hội BVQLNTD

+

.....

+

.....

- Đối với doanh nghiệp

+

.....

+

.....

Hà Nội, ngày ... tháng năm 2024
Người điền phiếu

PHIẾU PHỎNG VẤN DOANH NGHIỆP VỀ HOÀN THIỆN CHÍNH SÁCH BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TẠI VIỆT NAM

MS:.....

Kính gửi: Quý Doanh nghiệp/Cá nhân kinh doanh

Nghiên cứu sinh đang thực hiện nghiên cứu Luận án tiến sĩ với Đề tài “Hoàn thiện chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Việt Nam”. Để có được những đánh giá sâu sắc và những đề xuất có tính khả thi, Nghiên cứu sinh kính đề nghị Quý Doanh nghiệp/Cá nhân kinh doanh phối hợp cung cấp thông tin, đánh giá về thực trạng hoàn thiện chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Việt Nam thời kỳ 1997 - 2024 và những đề xuất cho việc hoàn thiện chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đến năm 2030, tầm nhìn 2045.

Các thông tin cung cấp theo phiếu này chỉ phục vụ công tác thống kê nhằm minh họa cho nghiên cứu của Nghiên cứu sinh và được bảo mật theo Điều 10, khoản e của Luật Thống kê.

Lưu ý: ○: Chỉ chọn 01 đáp án; □: Có thể chọn nhiều đáp án.

PHẦN I. THÔNG TIN CHUNG VỀ DOANH NGHIỆP

1. Tên Doanh nghiệp:
/Tên Cửa hàng:.....
2. Ngành nghề sản xuất, kinh doanh:.....
/Mặt hàng kinh doanh chính:.....
.....
3. Địa chỉ:
4. Quy mô doanh nghiệp:.....
/Quy mô cửa hàng:.....

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

5. Doanh nghiệp có biết về chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (BVQLNTD) tại Việt Nam? (tích vào phương án chọn)

- ☐ Có;
☐ Không.

6. Xin Doanh nghiệp cho biết, chính sách BVQLNTD tại Việt Nam có ghi nhận và đảm bảo 8 quyền của người tiêu dùng (NTD) theo Công ước của Liên hợp quốc? (tích vào phương án chọn)

- ☐ Có;
☐ Không.

7. Xin Doanh nghiệp cho biết, chính sách BVQLNTD tại Việt Nam quy định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh, tổ chức xã hội và cơ quan quản lý nhà nước trong BVQLNTD như thế nào? (tích vào phương án chọn)

Số TT	Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- chưa rõ; 5- rất rõ)					Điểm trung bình
		1	2	3	4	5	

1	Chính sách BVQLNTD quy định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong BVQLNTD						
2	Chính sách BVQLNTD có quy định rõ trách nhiệm của tổ chức xã hội trong BVQLNTD						
3	Chính sách BVQLNTD có quy định rõ trách nhiệm của cơ quan quản lý nhà nước trong BVQLNTD						

8. Đánh giá của Doanh nghiệp về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (BVQLNTD) tại Việt Nam đã được Đảng, Nhà nước quan tâm như thế nào?

- Chưa quan tâm;
- Quan tâm;
- Đặc biệt quan tâm.

9. Xin Doanh nghiệp cho biết, các cơ quan quản lý nhà nước, hội BVQLNTD, doanh nghiệp ở Việt Nam có quan tâm đến công tác BVQLNTD? Mức độ quan tâm như thế nào ?

(tích X vào phương án chọn)

Thành phần	Sự quan tâm			Mức độ quan tâm		
	Có quan tâm	Chưa quan tâm	Một phần chưa quan tâm	Quan tâm ít	Quan tâm nhiều	Đặc biệt quan tâm
Cơ quan quản lý nhà nước						
Hội BVQLNTD từ Trung ương đến địa phương						
Doanh nghiệp						

10. Xin Doanh nghiệp cho biết, trách nhiệm của cơ quan quản lý nhà nước trong việc tuyên truyền, giáo dục về chính sách BVQLNTD như thế nào?

Số TT	Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- ít trách nhiệm ; 5- rất trách nhiệm)					Điểm trung bình
		1	2	3	4	5	
1	Trách nhiệm của cơ quan quản lý trong việc tuyên truyền chính sách, pháp luật BVQLNTD						
2	Trách nhiệm của cơ quan quản lý trong việc giáo dục NTD về chính sách, pháp luật BVQLNTD						

11. Xin Doanh nghiệp cho biết, mức độ hiểu biết của mình về các văn bản chính sách BVQLNTD? (tích vào phương án chọn)

Số TT	Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- ít hiểu biết; 5- rất hiểu biết)					Điểm trung bình
		1	2	3	4	5	

1	Luật Thương mại 1997, 2005						
2	Pháp lệnh BVQLNTD 1999 và các văn bản hướng dẫn						
3	Pháp lệnh Chất lượng hàng hóa 1999						
4	Pháp lệnh Đo lường 1999, Luật Đo lường 2011						
5	Pháp lệnh Vệ sinh an toàn thực phẩm 2003, Luật An toàn thực phẩm 2010						
6	Luật Cạnh tranh 2004, 2018						
7	Luật Chất lượng sản phẩm hàng hóa 2007, 2018						
8	Luật BVQLNTD 2010 và các văn bản hướng dẫn						
9	Luật BVQLNTD 2023 và các văn bản hướng dẫn						
10	Các Luật liên quan (Luật Quản lý ngoại thương 2017; Bộ luật Dân sự 2005 và 2015, Bộ luật Tố tụng dân sự 2015, Luật Quảng cáo, Luật Giao dịch điện tử 2005 và 2023, Pháp lệnh quản lý thị trường 2016, Luật An ninh mạng 2018...)						

12. Xin Doanh nghiệp cho biết, mức độ hoàn thiện của chính sách BVQLNTD? (tích vào phương án chọn)

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- chưa hoàn thiện; 5- rất hoàn thiện)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Mức độ hoàn thiện của chính sách BVQLNTD						

13. Xin Doanh nghiệp cho biết, chính sách BVQLNTD phù hợp với các Điều ước quốc tế, tương thích với thông lệ quốc tế như thế nào? (tích vào phương án chọn)

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- chưa phù hợp, tương thích; 5- rất phù hợp, tương thích)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD phù hợp với các Điều ước quốc tế, tương thích với thông lệ quốc tế						

14. Xin Doanh nghiệp cho biết, chính sách BVQLNTD thực thi hiệu quả việc lồng ghép các quy định về BVQLNTD trong nhiều văn bản, lĩnh vực chuyên ngành có liên quan? (tích vào phương án chọn)

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- chưa hiệu quả; 5- rất hiệu quả)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Thực thi hiệu quả việc lồng ghép các quy định về BVQLNTD trong nhiều văn bản, lĩnh vực chuyên ngành có liên quan (Luật Thương mại, Pháp lệnh Chất lượng hàng hoá, Pháp lệnh Vệ sinh an toàn thực phẩm, Luật Cạnh tranh, Bộ luật Dân sự, Luật Chất lượng sản phẩm hàng hoá, Pháp lệnh Quản lý thị trường, Luật An ninh mạng...)						

15. Xin Doanh nghiệp cho biết, chính sách BVQLNTD tạo hành lang pháp lý cho hoạt động BVQLNTD như thế nào? (tích vào phương án chọn)

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- ít; 5- rất nhiều)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD tạo hành lang pháp lý cho hoạt động BVQLNTD						

16. Xin Doanh nghiệp cho biết, chính sách BVQLNTD tạo điều kiện thuận lợi để tổ chức, cá nhân kinh doanh và người tiêu dùng chủ động tham gia vào việc BVQLNTD như thế nào? (tích vào phương án chọn)

Số TT	Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- chưa thuận lợi; 5- rất thuận lợi)					Điểm trung bình
		1	2	3	4	5	
1	Chính sách BVQLNTD tạo điều kiện thuận lợi để tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa chủ động tham gia vào việc BVQLNTD						
2	Chính sách BVQLNTD tạo điều kiện thuận lợi để người tiêu dùng chủ động tham gia vào việc BVQLNTD						

17. Xin Doanh nghiệp cho biết, chính sách 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 cho NTD như thế nào? (tích vào phương án chọn)

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- chưa khuyến khích; 5- rất khuyến khích)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	

Chính sách 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 cho NTD						
---	--	--	--	--	--	--

18. Xin Doanh nghiệp cho biết, chính sách BVQLNTD thúc đẩy sản xuất và tiêu dùng bền vững như thế nào? (tích vào phương án chọn)

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- ít thúc đẩy; 5- rất thúc đẩy)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD thúc đẩy sản xuất và tiêu dùng bền vững						

19. Xin Doanh nghiệp cho biết, chính sách BVQLNTD tạo dựng môi trường lành mạnh cho cả NTD, các tổ chức, cá nhân kinh doanh tại Việt Nam như thế nào? (tích vào phương án chọn)

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- ít lành mạnh; 5- rất lành mạnh)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD tạo dựng môi trường lành mạnh cho cả người tiêu dùng, các tổ chức, cá nhân kinh doanh tại Việt Nam						

20. Xin Doanh nghiệp cho biết, chính sách BVQLNTD tác động như thế nào tới việc hình thành hệ thống các cơ quan quản lý nhà nước từ Trung ương tới địa phương về BVQLNTD tại Việt Nam? (tích vào phương án chọn)

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- ít tích cực; 5- rất tích cực)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD tác động tới việc hình thành các cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD						

21. Xin Doanh nghiệp cho biết, chính sách BVQLNTD quy định về BVQLNTD trong các loại hình kinh doanh thương mại mới như thế nào? (tích vào phương án chọn)

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- chưa rõ; 5- rất rõ)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD quy định về BVQLNTD trong các loại hình kinh doanh thương mại mới						

22. Xin Doanh nghiệp cho biết, chính sách BVQLNTD quy định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với NTD như thế nào? (tích vào phương án chọn)

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- chưa rõ; 5- rất rõ)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD quy định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với NTD						

23. Xin Doanh nghiệp cho biết, chính sách BVQLNTD quy định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với NTD trong giao dịch đặc thù như thế nào? (tích vào phương án chọn)

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- chưa rõ; 5- rất rõ)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD quy định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với NTD						

24. Xin Doanh nghiệp cho biết ý thức, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong BVQLNTD?

Số TT	Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- chưa ý thức, trách nhiệm; 5- rất ý thức, trách nhiệm)					Điểm trung bình
		1	2	3	4	5	
1	Ý thức, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong việc đảm bảo chất lượng đúng như cam kết						
2	Ý thức, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong quảng cáo đúng với chất lượng sản phẩm						
3	Ý thức, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong bảo hành sản phẩm đúng như cam kết						
4	Ý thức, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong giải quyết khiếu nại đúng theo quy định của chính sách, pháp luật BVQLNTD						

25. Xin Doanh nghiệp cho biết chính sách BVQLNTD thiếu một số quy định về BVQLNTD như thế nào? (tích vào phương án chọn)

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- thiếu ít; 5- thiếu rất nhiều)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	

Chính sách BVQLNTD thiếu một số chính sách, quy định về BVQLNTD như chính sách khuyến khích sự tham gia của các doanh nghiệp vào công tác BVQLNTD cũng như nâng cao trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp; quy định hướng dẫn kiểm soát hoạt động mua bán hàng hóa, dịch vụ trên nền tảng trực tuyến						
--	--	--	--	--	--	--

26. Xin Doanh nghiệp đánh giá về tính kịp thời của chính sách BVQLNTD

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- chưa kịp thời; 5- rất kịp thời)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD được ban hành và thực thi kịp thời						

27. Xin Doanh nghiệp đánh giá về tính đầy đủ, đồng bộ của chính sách BVQLNTD

Số TT	Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- chưa đầy đủ, đồng bộ; 5- rất đầy đủ, đồng bộ)					Điểm trung bình
		1	2	3	4	5	
1	Chính sách BVQLNTD đầy đủ các quy định về BVQLNTD						
2	Chính sách BVQLNTD đồng bộ, tương thích với các chính sách, pháp luật chuyên ngành (Bộ luật Dân sự 2015, Bộ luật Tố tụng dân sự 2015, Luật An ninh mạng 2018, Luật Cạnh tranh 2018, Luật Quản lý Ngoại thương 2017...)						

28. Xin Doanh nghiệp đánh giá về tính khả thi của chính sách BVQLNTD

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- ít khả thi; 5- rất khả thi)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Tính khả thi của chính sách BVQLNTD						

29. Xin Doanh nghiệp đánh giá về hiệu lực của chính sách BVQLNTD

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- hạn chế; 5- không hạn chế)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	

Hiệu lực thực thi chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng						
---	--	--	--	--	--	--

30. Xin Doanh nghiệp đánh giá về hiệu quả của chính sách BVQLNTD

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- thấp; 5- rất cao)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Tính đúng đắn và cụ thể của chính sách (chất lượng chính sách)						
Nguồn lực thực thi chính sách (nguồn lực kinh phí, nguồn lực con người, nguồn lực thông tin, nguồn lực thiết bị...)						
Sự tương tác, trao đổi và phối hợp giữa các cơ quan và cá nhân trong thực thi chính sách						
Sự tiếp nhận và ủng hộ của đối tượng chính sách (doanh nghiệp, người tiêu dùng)						
Chất lượng và năng lực của những người thực thi chính sách						
Tổ chức bộ máy và cơ chế vận hành của cơ quan thực thi chính sách						
Môi trường chính sách (môi trường kinh tế, chính trị, văn hóa và xã hội)						

31. Xin Doanh nghiệp cho biết, những khó khăn, vướng mắc chủ yếu trong quá trình thực hiện chính sách BVQLNTD

This image shows a full page of white paper with horizontal dotted lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a guide for handwriting practice. There are no margins, text, or other markings on the page.

32. Kiến nghị đề xuất của Doanh nghiệp**- Đối với Chính phủ**

+

.....

+

.....

+

.....

- Đối với các Hiệp hội BVQLNTD

+

.....

+

.....

+

.....

- Đối với doanh nghiệp

+

.....

+

.....

+

.....

Hà Nội, ngày ... tháng năm 2024

Thay mặt Doanh nghiệp

Người điền phiếu

PHIẾU PHỎNG VẤN CHUYÊN GIA VỀ HOÀN THIỆN CHÍNH SÁCH BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TẠI VIỆT NAM

MS:.....

Kính gửi: Quý Chuyên gia

Nghiên cứu sinh đang thực hiện nghiên cứu luận án Tiến sĩ với Đề tài “Hoàn thiện chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Việt Nam”. Để có được những đánh giá sâu sắc và những đề xuất có tính khả thi, Nghiên cứu sinh kính đề nghị Quý ông/bà phối hợp cung cấp thông tin, đánh giá về thực trạng hoàn thiện chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Việt Nam thời kỳ 1997 - 2024 và những đề xuất cho việc hoàn thiện chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đến năm 2030, tầm nhìn 2045.

Các thông tin cung cấp theo phiếu này chỉ phục vụ công tác thống kê nhằm minh họa cho nghiên cứu của Nghiên cứu sinh và được bảo mật theo Điều 10, khoản e của Luật Thống kê.

Lưu ý: ○: Chỉ chọn 01 đáp án; □: Có thể chọn nhiều đáp án.

I. THÔNG TIN CHUNG VỀ NGƯỜI ĐIỀN PHIẾU

1. **Họ và tên:**

2. **Cơ quan công tác:**

○ Bộ và cơ quan ngang Bộ

○ Viện Nghiên cứu, Trường Đại học

○ Hiệp hội

○ Khác, xin ghi rõ

3. **Địa chỉ:**

4. **Chức danh nghề nghiệp:**

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

5. Xin Ông/Bà cho biết, chính sách BVQLNTD tại Việt Nam có ghi nhận và đảm bảo 8 quyền của người tiêu dùng (NTD) theo Công ước của Liên hợp quốc? (tích vào phương án chọn)

○ Có;

○ Không.

6. Xin Ông/Bà cho biết, chính sách BVQLNTD tại Việt Nam quy định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh, tổ chức xã hội và cơ quan quản lý nhà nước trong BVQLNTD như thế nào? (tích vào phương án chọn)

Số TT	Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- chưa rõ; 5- rất rõ)					Điểm trung bình
		1	2	3	4	5	
1	Chính sách BVQLNTD quy định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong BVQLNTD						

2	Chính sách BVQLNTD quy định trách nhiệm của tổ chức xã hội trong BVQLNTD						
3	Chính sách BVQLNTD quy định trách nhiệm của cơ quan quản lý nhà nước trong BVQLNTD						

7. Đánh giá của Ông/Bà về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (BVQLNTD) tại Việt Nam đã được Đảng, Nhà nước quan tâm như thế nào?

- ☐ Chưa quan tâm;
☐ Quan tâm;
☐ Đặc biệt quan tâm.

8. Xin Ông/Bà cho biết, các cơ quan quản lý nhà nước, hội BVQLNTD, doanh nghiệp ở Việt Nam có quan tâm đến công tác BVQLNTD? Mức độ quan tâm như thế nào?

(tích X vào phương án chọn)

Thành phần	Sự quan tâm			Mức độ quan tâm		
	Có quan tâm	Chưa quan tâm	Một phần chưa quan tâm	Quan tâm ít	Quan tâm nhiều	Đặc biệt quan tâm
Cơ quan quản lý nhà nước						
Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng từ Trung ương đến địa phương						
Doanh nghiệp						

9. Xin Ông/Bà cho biết, trách nhiệm của cơ quan quản lý nhà nước trong việc tuyên truyền, giáo dục về chính sách BVQLNTD như thế nào?

Số TT	Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- ít trách nhiệm; 5- rất trách nhiệm)					Điểm trung bình
		1	2	3	4	5	
1	Trách nhiệm của cơ quan quản lý trong việc tuyên truyền chính sách, pháp luật BVQLNTD						
2	Trách nhiệm của cơ quan quản lý trong việc giáo dục NTD về chính sách, pháp luật BVQLNTD						

10. Xin Ông/Bà cho biết, mức độ hiểu biết của mình về các văn bản chính sách BVQLNTD? (tích vào phương án chọn)

Số TT	Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- ít hiểu biết; 5- rất hiểu biết)	Điểm trung bình
-------	-----------------------------	---	-----------------

		1	2	3	4	5	
1	Luật Thương mại 1997, 2005						
2	Pháp lệnh BVQLNTD 1999 và các văn bản hướng dẫn						
3	Pháp lệnh Chất lượng hàng hóa 1999						
4	Pháp lệnh Đo lường 1999, Luật Đo lường 2011						
5	Pháp lệnh Vệ sinh an toàn thực phẩm 2003, Luật An toàn thực phẩm 2010						
6	Luật Cạnh tranh 2004, 2018						
7	Luật Chất lượng sản phẩm hàng hóa 2007, 2018						
8	Luật BVQLNTD 2010 và các văn bản hướng dẫn						
9	Luật BVQLNTD 2023 và các văn bản hướng dẫn						
10	Các Luật liên quan (Luật Quản lý ngoại thương 2017; Bộ luật Dân sự 2005 và 2015, Bộ luật Tố tụng dân sự 2015, Luật Quảng cáo, Luật Giao dịch điện tử 2005 và 2023, Pháp lệnh quản lý thị trường 2016, Luật An ninh mạng 2018...)						

11. Xin Ông/Bà cho biết, mức độ hoàn thiện của chính sách BVQLNTD? (tích vào phương án chọn)

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- chưa hoàn thiện; 5- rất hoàn thiện)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Mức độ hoàn thiện của chính sách BVQLNTD						

12. Xin Ông/Bà cho biết, chính sách BVQLNTD phù hợp với các Điều ước quốc tế, tương thích với thông lệ quốc tế như thế nào? (tích vào phương án chọn)

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- chưa phù hợp, tương thích; 5- rất phù hợp, tương thích)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD phù hợp với các Điều ước quốc tế, tương thích với thông lệ quốc tế						

13. Xin Ông/Bà cho biết, chính sách BVQLNTD thực thi hiệu quả việc lồng ghép các quy định về BVQLNTD trong nhiều văn bản, lĩnh vực chuyên ngành có liên quan? (tích vào phương án chọn)

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- ít hiệu quả; 5- rất hiệu quả)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Thực thi hiệu quả việc lồng ghép các quy định về BVQLNTD trong nhiều văn bản, lĩnh vực chuyên ngành có liên quan (Luật Thương mại, Pháp lệnh Chất lượng hàng hoá, Pháp lệnh Vệ sinh an toàn thực phẩm, Luật Cạnh tranh, Bộ luật Dân sự, Luật Chất lượng sản phẩm hàng hoá, Pháp lệnh Quản lý thị trường, Luật An ninh mạng...)						

14. Xin Ông/Bà cho biết, chính sách BVQLNTD tạo hành lang pháp lý cho hoạt động BVQLNTD như thế nào? (tích vào phương án chọn)

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- ít; 5- rất)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD tạo ra hành lang pháp lý cho hoạt động BVQLNTD tại Việt Nam						

15. Xin Ông/Bà cho biết, chính sách 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 cho NTD như thế nào? (tích vào phương án chọn)

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- ít khuyến khích; 5- rất khuyến khích)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách 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 cho NTD						

16. Xin Ông/Bà cho biết, chính sách BVQLNTD thúc đẩy sản xuất và tiêu dùng bền vững như thế nào? (tích vào phương án chọn)

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- ít thúc đẩy; 5- rất thúc đẩy)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	

Chính sách BVQLNTD thúc đẩy xu hướng sản xuất và tiêu dùng bền vững						
---	--	--	--	--	--	--

17. Xin Ông/Bà cho biết, chính sách BVQLNTD tạo dựng môi trường lành mạnh cho cả NTD, các tổ chức, cá nhân kinh doanh tại Việt Nam như thế nào? (tích vào phương án chọn)

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- ít lành mạnh; 5- rất lành mạnh)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD tạo dựng môi trường lành mạnh cho cả người tiêu dùng, các tổ chức, cá nhân kinh doanh tại Việt Nam						

18. Xin Ông/Bà cho biết, chính sách BVQLNTD tác động như thế nào tới việc hình thành hệ thống các cơ quan quản lý nhà nước từ Trung ương tới địa phương về BVQLNTD tại Việt Nam? (tích vào phương án chọn)

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- ít tích cực; 5- rất tích cực)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD tác động tới việc hình thành các cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD						

19. Xin Ông/Bà cho biết, chính sách BVQLNTD có tác động như thế nào tới việc hình thành các hội BVQLNTD tại Việt Nam? (tích vào phương án chọn)

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- ít tích cực; 5- rất tích cực)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD tác động tới việc hình thành các hội BVQLNTD tại Việt Nam						

20. Xin Ông/Bà cho biết, chính sách BVQLNTD quy định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với NTD như thế nào? (tích vào phương án chọn)

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- chưa rõ; 5- rất rõ)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD quy định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với NTD						

21. Xin Ông/Bà cho biết, chính sách BVQLNTD quy định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với NTD trong giao dịch đặc thù như thế nào? (tích vào phương án chọn)

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- chưa rõ; 5- rất rõ)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD quy định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với NTD trong giao dịch đặc thù						

22. Xin Ông/Bà cho biết ý thức, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong BVQLNTD?

Số TT	Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- chưa ý thức, trách nhiệm; 5- rất ý thức, trách nhiệm)					Điểm trung bình
		1	2	3	4	5	
1	Ý thức, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong việc đảm bảo chất lượng đúng như cam kết						
2	Ý thức, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong quảng cáo đúng với chất lượng sản phẩm						
3	Ý thức, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong bảo hành sản phẩm đúng như cam kết						
4	Ý thức, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong giải quyết khiếu nại đúng theo quy định của chính sách, pháp luật BVQLNTD						

23. Xin Doanh nghiệp cho biết chính sách BVQLNTD thiếu một số quy định về BVQLNTD như thế nào? (tích vào phương án chọn)

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- thiếu ít; 5- thiếu rất nhiều)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD thiếu một số chính sách, quy định về BVQLNTD như chính sách khuyến khích sự tham gia của các doanh nghiệp vào công tác BVQLNTD cũng như nâng cao trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp; quy định hướng dẫn kiểm soát hoạt động mua bán hàng hóa, dịch vụ trên nền tảng trực tuyến						

24. Xin Ông/Bà đánh giá về tính kịp thời của chính sách BVQLNTD

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- chưa kịp thời; 5- rất kịp thời)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD được ban hành và thực thi kịp thời						

25. Xin Ông/Bà đánh giá về tính đầy đủ, đồng bộ của chính sách BVQLNTD

Số TT	Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- chưa đầy đủ, đồng bộ; 5- rất đầy đủ, đồng bộ)					Điểm trung bình
		1	2	3	4	5	
1	Chính sách BVQLNTD đầy đủ các quy định về BVQLNTD						
2	Chính sách BVQLNTD đồng bộ, tương thích với các chính sách, pháp luật chuyên ngành (Bộ luật Dân sự 2015, Bộ luật Tố tụng dân sự 2015, Luật An ninh mạng 2018, Luật Cạnh tranh 2018, Luật Quản lý Ngoại thương 2018...)						

26. Xin Ông/Bà đánh giá về tính khả thi của chính sách BVQLNTD

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- ít khả thi; 5- rất khả thi)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Tính khả thi của chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng						

27. Xin Ông/Bà đánh giá về hiệu lực của chính sách BVQLNTD

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- hạn chế; 5- không hạn chế)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Hiệu lực thực thi chính sách BVQLNTD						

28. Xin Ông/Bà đánh giá về hiệu quả của chính sách BVQLNTD

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- thấp; 5- rất cao)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Tính đúng đắn và cụ thể của chính sách (chất lượng chính sách)						

Nguồn lực thực thi chính sách (nguồn lực kinh phí, nguồn lực con người, nguồn lực thông tin, nguồn lực thiết bị...)						
Sự tương tác, trao đổi và phối hợp giữa các cơ quan và cá nhân trong thực thi chính sách						
Sự tiếp nhận và ủng hộ của đối tượng chính sách (doanh nghiệp, người tiêu dùng)						
Phẩm chất và năng lực của những người thực thi chính sách						
Tổ chức bộ máy và cơ chế vận hành của cơ quan thực thi chính sách						
Môi trường chính sách (môi trường kinh tế, chính trị, văn hóa và xã hội)						

29. Xin Ông/Bà cho biết, những khó khăn, vướng mắc chủ yếu trong quá trình thực thi chính sách BVQLNTD

.....

.....

.....

.....

.....

.....

30. Kiến nghị đề xuất của Ông/Bà

- Đối với Chính phủ

+

.....

+

.....

+

.....

+

.....

- Đối với các Hiệp hội BVQLNTD

+

.....

+

.....

+

.....

+

.....

- Đối với doanh nghiệp

+

.....

+

.....

+

.....

+

.....

Hà Nội, ngày ... tháng năm 2024
Người điền phiếu

PHỤ LỤC 4

KẾT QUẢ KHẢO SÁT

Để nghiên cứu thực trạng hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam thời kỳ 1997 - 2024, NCS đã phân tích các số liệu từ kết quả khảo sát NTD, chuyên gia, các doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh (mẫu khảo sát lấy ý kiến kèm theo, tại Phụ lục). Phương pháp khảo sát theo kiểu chọn mẫu từ các đối tượng NTD, chuyên gia, doanh nghiệp, chọn mẫu một cách ngẫu nhiên và lập ra 350 phiếu (150 phiếu phỏng vấn NTD, 120 phiếu phỏng vấn doanh nghiệp/cá nhân kinh doanh và 80 phiếu phỏng vấn chuyên gia) trên địa bàn cả nước để tiến hành khảo sát.

Bảng câu hỏi khảo sát được thiết kế gồm 2 phần chính: (i) Thông tin chung về NTD/doanh nghiệp/chuyên gia; (ii) Thực trạng hoàn thiện chính sách BVQLNTD theo các tiêu chí đánh giá và tác động của chính sách BVQLNTD đối với BVQLNTD. Thời gian tiến hành phỏng vấn từ tháng 01/2024 đến tháng 3/2024. Phương pháp xử lý số liệu được thực hiện theo phương pháp bình quân giá trị số tương ứng của các câu trả lời trong toàn mẫu cho từng hạng mục được hỏi và chia nhóm mẫu nghiên cứu có chủ đích để đánh giá khác biệt về điểm số trung bình.

Bảng 1. Thống kê về cuộc khảo sát

TT	Chỉ tiêu	Số lượng
1	Số bảng câu hỏi phát ra	350
2	Số bảng câu hỏi nhận về	327
3	Số bảng câu hỏi đủ tiêu chuẩn xử lý	315

Nguồn: Kết quả khảo sát về hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam

Phân tích thực trạng hoàn thiện chính sách BVQLNTD theo các tiêu chí đánh giá như tính đầy đủ đồng bộ, tính hiệu lực, tính hiệu quả và những tác động tích cực, tiêu cực của chính sách đối với BVQLNTD.

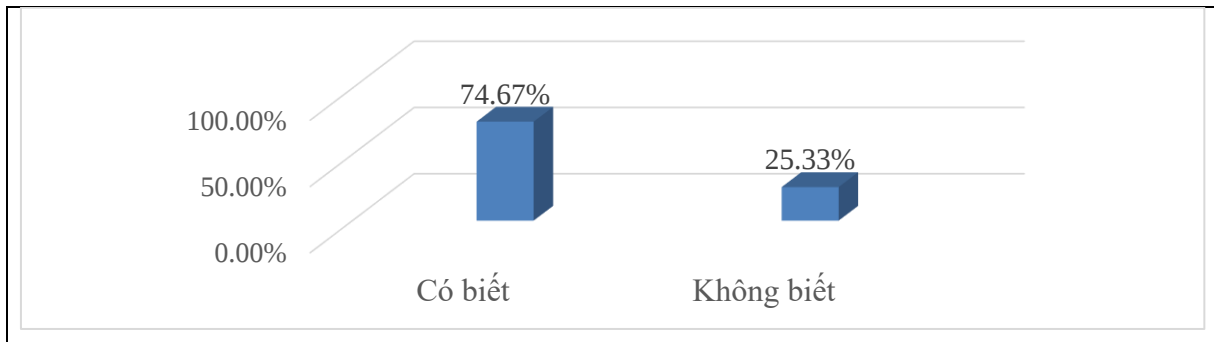
1. Kết quả đạt được

Hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam thời kỳ 1997 - 2024 đạt được những kết quả sau:

Thứ nhất, người tiêu dùng nhận biết về quyền, trách nhiệm của mình theo các quy định của chính sách BVQLNTD

NTD biết đến chính sách BVQLNTD thông qua Luật BVQLNTD, các văn bản hướng dẫn Luật và các văn bản pháp Luật liên quan. Trong số 150 NTD phỏng

vấn trực tiếp, có 112 NTD (chiếm 74,47%) được hỏi cho rằng mình đã từng nghe và biết đến chính sách BVQLNTD qua các văn bản chính sách như Pháp lệnh BVQLNTD 1999, Luật BVQLNTD 2010, Luật BVQLNTD 2023... trước khi nhận được bảng câu hỏi khảo sát, chỉ có 38 NTD (chiếm 25,33%) chưa biết đến chính sách BVQLNTD.

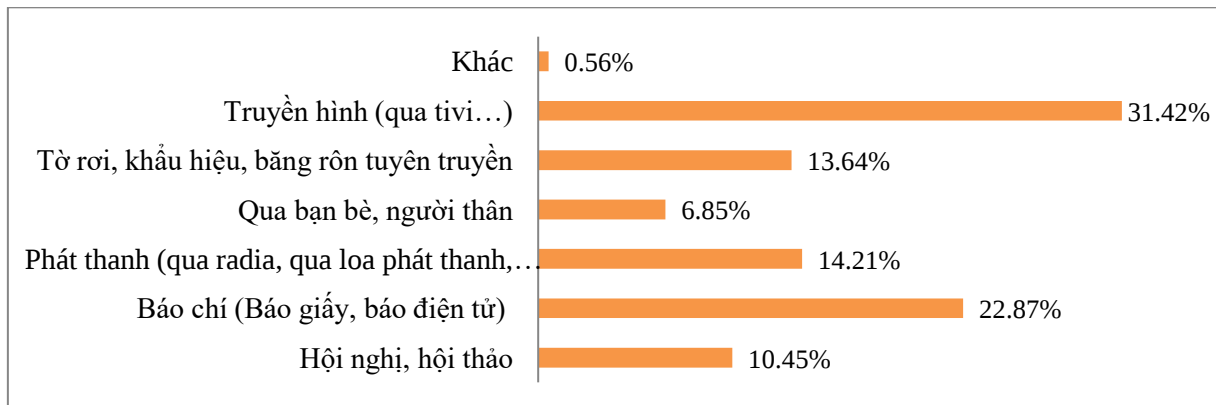


Hình 1. Hiểu biết của người tiêu dùng về chính sách BVQLNTD

Nguồn: Kết quả khảo sát NTD, doanh nghiệp và chuyên gia về hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam

Trong số 112 NTD biết đến chính sách BVQLNTD, thì có 72 NTD (chiếm 64,29%) biết được chính sách BVQLNTD được cụ thể hóa ở Điều 5 của Luật BVQLBTD. Phần lớn những NTD biết được điều này đều là công chức, viên chức thuộc các Bộ ngành, sinh viên Trường Luật hoặc học chuyên ngành về luật. 100% doanh nghiệp được khảo sát đều biết đến chính sách BVQLNTD được cụ thể hóa ở Pháp lệnh BVQLNTD 1999, Luật BVQLNTD 2010, Luật BVQLNTD 2023 và các văn bản hướng dẫn.

Số người biết đến chính sách BVQLNTD là chiếm phần lớn trong tổng số người được khảo sát (112/150 NTD được phỏng vấn trực tiếp, chiếm 74,67%). Qua tỷ lệ này, phần nào cho thấy công tác tuyên truyền, phổ biến kiến thức về chính sách, pháp luật BVQLNTD thời gian qua đã đạt được kết quả đáng ghi nhận.



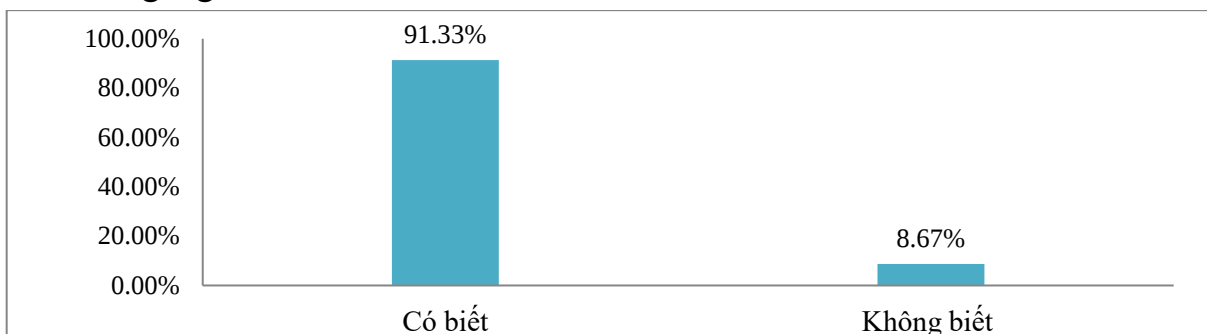
Hình 2. Các phương thức tuyên truyền giúp người tiêu dùng biết về chính sách BVQLNTD

Nguồn: Kết quả khảo sát NTD, doanh nghiệp và chuyên gia về hoàn thiện chính sách

BVQLNTD tại Việt Nam

Hình 2. cho thấy, truyền hình, báo chí, phát thanh, tờ rơi khẩu hiệu băng rôn, hội nghị, hội thảo... là những phương thức tuyên truyền chiếm tỷ lệ cao mà thông qua đó NTD biết đến chính sách BVQLNTD tại Việt Nam.

91,33% số NTD tham gia khảo sát (137/150 NTD) trả lời biết đến các quyền cơ bản của NTD. Mặc dù nhiều câu trả lời là chưa đầy đủ do NTD chỉ biết đến một số quyền cơ bản trong Danh sách 8 quyền cơ bản của NTD mà bảng khảo sát đưa ra. Với kết quả này cho thấy NTD đã ngày một ý thức hơn về các quyền của mình khi tham gia giao dịch với các tổ chức, cá nhân kinh doanh.

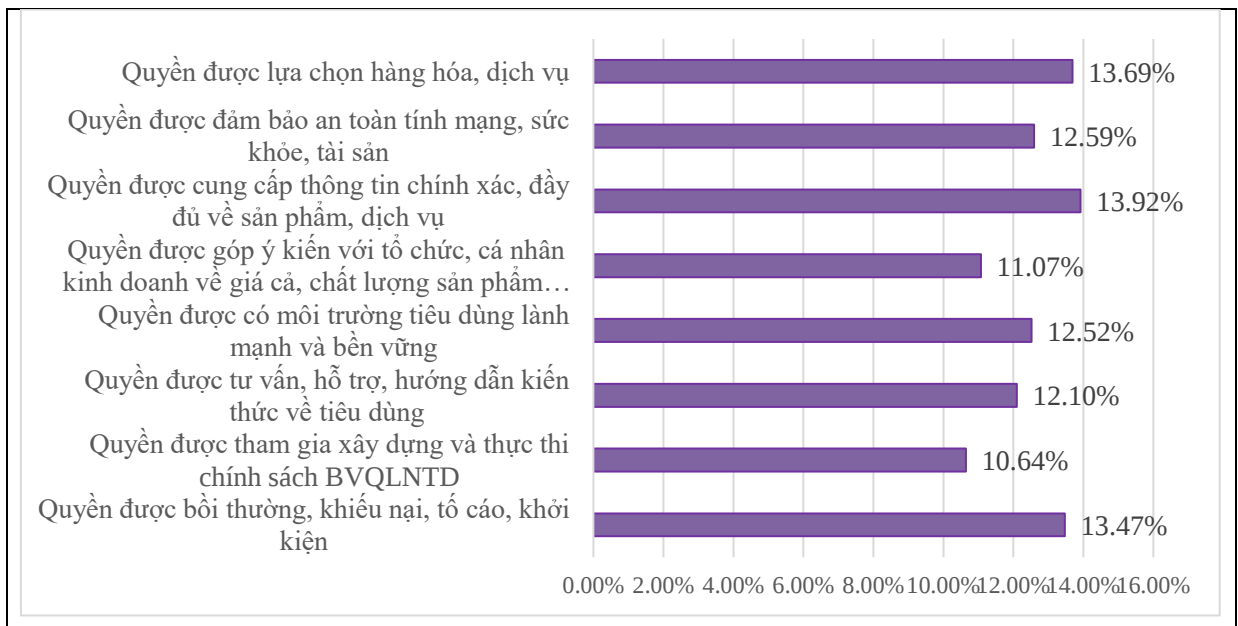


Hình 3. Hiểu biết về quyền của người tiêu dùng

Nguồn: Kết quả khảo sát NTD, doanh nghiệp và chuyên gia về hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam

Đa phần những NTD biết đến những quyền cơ bản của NTD đều ở các thành phố lớn, hoặc ở trung tâm các tỉnh, huyện. Một số NTD ở các vùng nông thôn, đặc biệt là nông dân không biết đến các quyền cơ bản của mình.

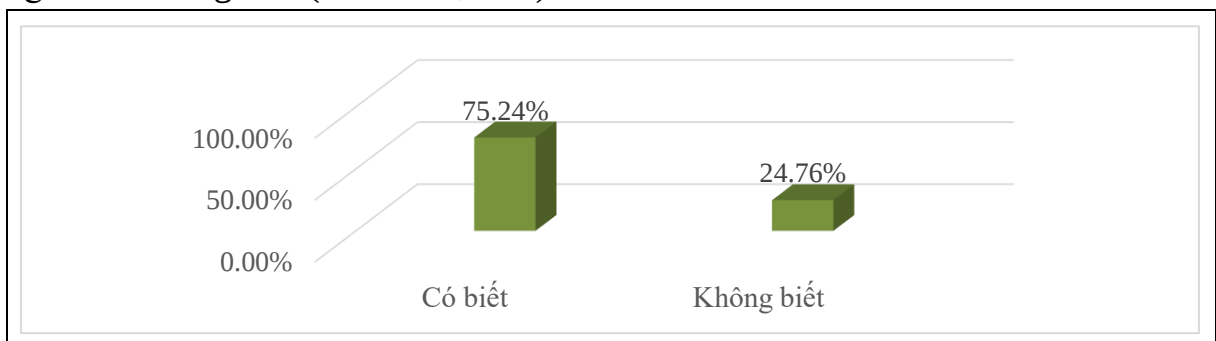
Trong số những quyền cơ bản mà NTD lựa chọn thì quyền được cung cấp thông tin; quyền được lựa chọn hàng hóa, dịch vụ; quyền được yêu cầu bồi thường thiệt hại; quyền được yêu cầu khiếu nại, tố cáo, khởi kiện là những quyền chiếm tỷ lệ lựa chọn cao. Điều đó cho thấy mức độ quan trọng cũng như tâm lý quan tâm, tìm hiểu của NTD đối với những quyền, lợi ích “sát sườn” với mình. Đây cũng là những quyền phổ biến mà NTD sử dụng đến đầu tiên khi có tranh chấp với tổ chức, cá nhân kinh doanh.



Hình 3. Mức độ hiểu biết về các quyền cơ bản của người tiêu dùng

Nguồn: Kết quả khảo sát NTD, doanh nghiệp và chuyên gia về hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam

Trong số 315 NTD, doanh nghiệp và chuyên gia trả lời phỏng vấn thì có tới 237 người có biết về chính sách BVQLNTD tại Việt Nam có ghi nhận và đảm bảo 8 quyền của NTD theo Công ước của Liên hợp quốc (chiếm 75,24%), chỉ có 78 người là không biết (chiếm 24,76%).

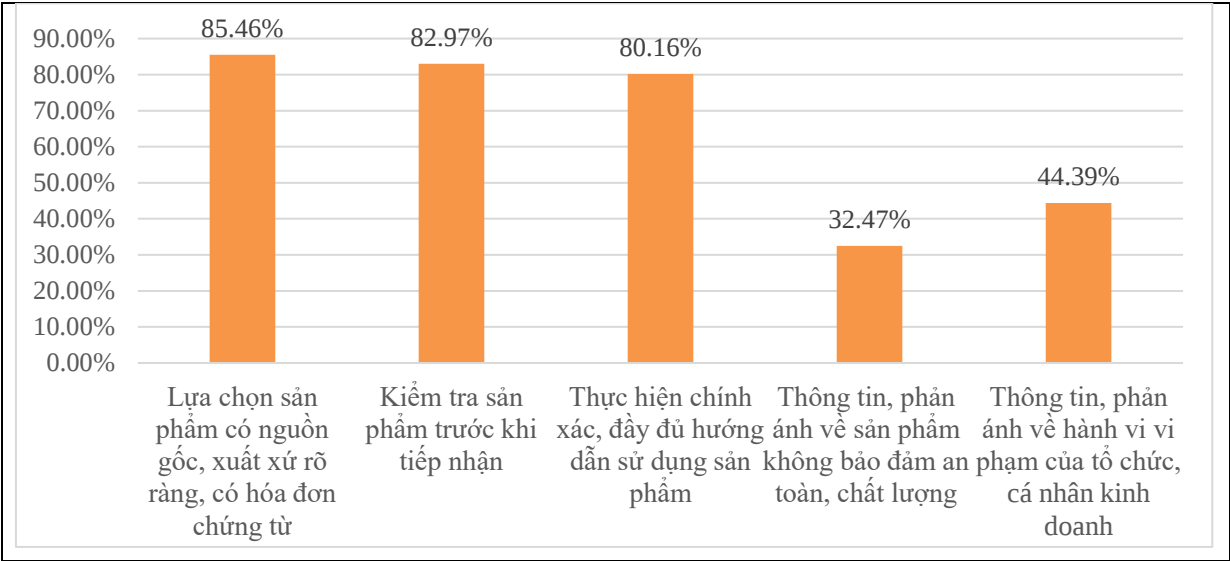


Hình 4. Chính sách BVQLNTD ghi nhận và đảm bảo 8 quyền cơ bản của người tiêu dùng theo Công ước của Liên hợp quốc

Nguồn: Kết quả khảo sát NTD, doanh nghiệp và chuyên gia về hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam

Khi được hỏi về những trách nhiệm mà NTD cần lưu ý thực hiện tốt trong quá trình mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ trên thị trường, hầu hết những người được hỏi đều cho rằng cần lựa chọn sản phẩm có nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng, có hóa đơn chứng từ (chiếm 85,46%); kiểm tra sản phẩm trước khi tiếp nhận (chiếm 82,97%); thực hiện chính xác, đầy đủ hướng dẫn sử dụng sản phẩm (chiếm 80,16%). Điều này cho thấy, bên cạnh nhận thức về các quyền cơ bản của mình thì NTD cũng nhận thức tốt hơn về các trách nhiệm, đặc biệt trách nhiệm lựa chọn sản phẩm có nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng, có hóa đơn chứng từ; kiểm tra sản phẩm trước khi tiếp

nhận; thực hiện chính xác đầy đủ hướng dẫn sử dụng sản phẩm khi tham gia giao dịch mua hàng hóa và tiêu dùng.



Hình 5. Mức độ hiểu biết về trách nhiệm của người tiêu dùng khi mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ

Nguồn: Kết quả khảo sát NTD, doanh nghiệp và chuyên gia về hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam

Thứ hai, mức độ hiểu biết của NTD, doanh nghiệp và chuyên gia về các văn bản chính sách BVQLNTD ngày càng nâng lên và ở mức khá cao

Mức độ hiểu biết của NTD, doanh nghiệp và chuyên gia về các văn bản chính sách BVQLNTD ở mức khá cao, điểm trung bình đạt 3,34, Luật BVQLNTD 2010 và các văn bản hướng dẫn có điểm trung bình cao nhất 3,76. Luật BVQLNTD 2023 được ban hành vào ngày 20 tháng 6 năm 2023, đến ngày 01 tháng 7 năm 2024 mới có hiệu lực thi hành nên tại thời điểm khảo sát (tháng 01 - tháng 3/2024), một số NTD chưa biết đến Luật này.

Bảng 2. Mức độ hiểu biết của người tiêu dùng, doanh nghiệp, chuyên gia về hệ thống văn bản chính sách BVQLNTD

Số TT	Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- ít; 5- rất nhiều)					Điểm trung bình
		1	2	3	4	5	
	Mức độ hiểu biết của NTD, doanh nghiệp, chuyên gia về hệ thống văn bản chính sách BVQLNTD	6,63	18,70	26,51	30,83	17,33	3,34
1	Luật Thương mại 1997, 2005	4,76	19,37	27,62	30,16	18,10	3,37
2	Pháp lệnh BVQLNTD 1999 và các văn bản hướng dẫn	5,08	14,92	27,30	31,11	21,59	3,49

3	Pháp lệnh Chất lượng hàng hóa 1999	6,98	17,14	28,89	29,21	17,78	3,34
4	Pháp lệnh Đo lường 1999, Luật Đo lường 2011	8,57	23,81	30,48	26,98	10,16	3,06
5	Pháp lệnh Vệ sinh an toàn thực phẩm 2003, Luật An toàn thực phẩm 2010	6,35	19,68	26,67	30,48	16,83	3,32
6	Luật Cạnh tranh 2004, 2018	7,94	25,71	23,49	29,21	13,65	3,15
7	Luật Chất lượng sản phẩm hàng hóa 2007, 2018	6,35	18,10	28,25	30,16	17,14	3,34
8	Luật BVQLNTD 2010 và các văn bản hướng dẫn	5,40	9,52	17,46	39,37	28,25	3,76
9	Luật BVQLNTD 2023 và các văn bản hướng dẫn	8,57	19,68	27,94	30,48	13,33	3,20
10	Các Luật liên quan (Luật Quản lý ngoại thương 2017; Bộ luật Dân sự 2005 và 2015, Bộ luật Tố tụng dân sự 2015, Luật Quảng cáo, Luật Giao dịch điện tử 2005 và 2023, Pháp lệnh quản lý thị trường 2016, Luật An ninh mạng 2018...)	6,35	19,05	26,98	31,11	16,51	3,32

Nguồn: Kết quả khảo sát NTD, doanh nghiệp và chuyên gia về hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam

Thứ ba, chính sách BVQLNTD đang dần hoàn thiện

Chính sách BVQLNTD tại Việt Nam phù hợp với Điều ước quốc tế mà nước ta tham gia, quy định rõ quyền của NTD, trách nhiệm của NTD, doanh nghiệp, tổ chức xã hội và cơ quan QLNN về BVQLNTD.

Bảng 3. Tỷ lệ đánh giá về Chính sách BVQLNTD tại Việt Nam phù hợp với các Điều ước quốc tế, tương thích với thông lệ quốc tế

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- chưa phù hợp, tương thích; 5- rất phù hợp, tương thích)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD phù hợp với các Điều ước quốc tế, tương thích với thông lệ quốc tế	3,49	22,22	33,33	27,62	13,33	3,25

Nguồn: Kết quả khảo sát NTD, doanh nghiệp và chuyên gia về hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam

Chính sách BVQLNTD tại Việt Nam đang dần được hoàn thiện. Theo kết quả khảo sát về hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam, mức độ hoàn thiện của chính sách BVQLNTD đạt điểm trung bình 3,36.

Bảng 4. Tỷ lệ đánh giá về mức độ hoàn thiện của chính sách BVQLNTD

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- ít hoàn thiện; 5- rất hoàn thiện)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Mức độ hoàn thiện của chính sách BVQLNTD	3,17	19,05	33,33	27,30	17,14	3,36

Nguồn: Kết quả khảo sát NTD, doanh nghiệp và chuyên gia về hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam

Theo kết quả khảo sát về hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam, tỷ lệ đánh giá về tính khả thi của chính sách BVQLNTD đạt điểm trung bình 3,34.

Bảng 5. Tỷ lệ đánh giá về tính khả thi của chính sách BVQLNTD

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- ít khả thi; 5- rất khả thi)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD tại Việt Nam khả thi	1,21	7,27	52,73	33,94	4,85	3,34

Nguồn: Kết quả khảo sát người tiêu dùng, doanh nghiệp và chuyên gia về hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam

Thứ tư, chính sách BVQLNTD tại Việt Nam khá đầy đủ và đồng bộ

Luật BVQLNTD 2023 đã bổ sung nhiều quy định mới so với Luật BVQLNTD 2010, Chương III quy định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với NTD trong giao dịch đặc thù. Theo kết quả khảo sát NTD, doanh nghiệp và chuyên gia, tỷ lệ đánh giá về Chính sách BVQLNTD quy định BVQLNTD trong các loại hình kinh doanh thương mại mới đạt điểm trung bình 3,57.

Bảng 6. Tỷ lệ đánh giá về chính sách BVQLNTD quy định BVQLNTD trong các loại hình kinh doanh thương mại mới

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- chưa rõ; 5- rất rõ)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD quy định về BVQLNTD trong các loại hình kinh doanh thương mại mới	7,94	13,33	18,41	34,29	26,03	3,57

Nguồn: Kết quả khảo sát người tiêu dùng, doanh nghiệp và chuyên gia về hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam

Chính sách BVQLNTD tại Việt Nam thực thi hiệu quả việc lồng ghép các quy định về BVQLNTD trong nhiều văn bản, lĩnh vực chuyên ngành có liên quan. Kết quả khảo sát cho thấy, tỷ lệ đánh giá về thực thi hiệu quả việc lồng ghép các quy định về BVQLNTD trong nhiều văn bản, lĩnh vực chuyên ngành có liên quan đạt điểm trung bình 3,84.

Bảng 7. Tỷ lệ đánh giá về chính sách BVQLNTD thực thi hiệu quả việc lồng ghép các quy định về BVQLNTD trong nhiều văn bản, lĩnh vực chuyên ngành có liên quan

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- chưa hiệu quả; 5- rất hiệu quả)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Thực thi hiệu quả việc lồng ghép các quy định về BVQLNTD trong nhiều văn bản, lĩnh vực chuyên ngành có liên quan	1,59	8,25	21,90	40,63	27,62	3,84

Nguồn: Kết quả khảo sát NTD, doanh nghiệp và chuyên gia về hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam

Chính sách BVQLNTD tại Việt Nam được ban hành và thực thi từ năm 1997, được cụ thể hóa ở các văn bản chính sách như Luật Thương mại 1997, Pháp lệnh BVQLNTD 1999, Luật BVQLNTD 2010, Luật BVQLNTD 2023 và các Luật liên ngành (Luật Chất lượng sản phẩm hàng hoá, Luật Cạnh tranh...). Luật BVQLNTD 2023 bổ sung nhiều điểm mới so với Luật BVQLNTD 2010 (đối tượng áp dụng, quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng, quy định về BVQLNTD trong giao dịch đặc thù...) và tương thích với các Luật liên ngành. Theo kết quả khảo sát về hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam, tỷ lệ đánh giá về tính đầy đủ, đồng bộ đạt điểm trung bình 3,64.

Bảng 8. Tỷ lệ đánh giá về tính đầy đủ, đồng bộ của chính sách BVQLNTD

Số TT	Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- chưa đầy đủ, đồng bộ; 5- rất đầy đủ, đồng bộ)					Điểm trung bình
		1	2	3	4	5	
	Chính sách BVQLNTD tại Việt Nam đầy đủ, đồng bộ	4,13	12,06	25,24	32,54	26,03	3,64
1	Chính sách BVQLNTD đầy đủ các quy định về BVQLNTD	3,81	12,70	22,86	33,97	26,67	3,67
2	Chính sách BVQLNTD đồng bộ, tương thích với các chính sách, pháp luật chuyên ngành	4,44	11,43	27,62	31,11	25,40	3,62

Nguồn: Kết quả khảo sát NTD, doanh nghiệp và chuyên gia về hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam

Thứ năm, chính sách BVQLNTD tạo hành lang pháp lý cho hoạt động BVQLNTD tại Việt Nam

Các văn bản chính sách BVQLNTD được ban hành và thực thi, trong đó quy định rõ trách nhiệm của doanh nghiệp, tổ chức xã hội và cơ quan quản lý nhà nước trong BVQLNTD (Điều 14 - 21 Pháp lệnh BVQLNTD, Điều 12 - 29 Luật BVQLNTD 2010; Điều 14 - 53 Luật BVQLNTD 2023). Tỷ lệ đánh giá về chính sách BVQLNTD quy định trách nhiệm của doanh nghiệp, tổ chức xã hội và cơ quan QLNN trong BVQLNTD đạt điểm trung bình 3,43.

Bảng 9. Tỷ lệ đánh giá về chính sách BVQLNTD quy định trách nhiệm của doanh nghiệp, tổ chức xã hội và cơ quan quản lý nhà nước trong BVQLNTD

Số TT	Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- chưa rõ; 5- rất rõ)					Điểm trung bình
		1	2	3	4	5	
	<i>Chính sách BVQLNTD quy định rõ trách nhiệm của doanh nghiệp, tổ chức xã hội và cơ quan QLNN trong BVQLNTD</i>	4,13	15,98	30,16	31,85	17,88	3,43
1	Chính sách BVQLNTD quy định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong BVQLNTD	2,86	15,24	26,98	35,87	19,05	3,53
2	Chính sách BVQLNTD quy định trách nhiệm của tổ chức xã hội trong BVQLNTD	6,98	24,13	36,51	21,27	11,11	3,05
3	Chính sách BVQLNTD quy định trách nhiệm của cơ quan quản lý nhà nước trong BVQLNTD	2,54	8,57	26,98	38,41	23,49	3,72

Nguồn: Kết quả khảo sát NTD, doanh nghiệp và chuyên gia về hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam

Chính sách BVQLNTD quy định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với NTD. Cụ thể, Pháp lệnh BVQLNTD quy định tại Điều 14 - 17, Luật BVQLNTD quy định tại Điều 12 - 26, Luật BVQLNTD 2023 quy định tại Điều 14 - 36. Tỷ lệ đánh giá về chính sách BVQLNTD quy định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với NTD đạt điểm trung bình 3,75.

Bảng 10. Tỷ lệ đánh giá về chính sách BVQLNTD quy định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với NTD

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- chưa rõ; 5- rất rõ)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	

Chính sách BVQLNTD quy định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với NTD	2,86	8,89	26,67	33,33	28,25	3,75
---	------	------	-------	-------	-------	------

Nguồn: Kết quả khảo sát người tiêu dùng, doanh nghiệp và chuyên gia về hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam

Luật BVQLNTD 2023 quy định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với NTD trong giao dịch đặc thù tại Chương III (Điều 37 - 47). Theo kết quả khảo sát, tỷ lệ đánh giá về chính sách BVQLNTD quy định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với NTD trong giao dịch đặc thù đạt điểm trung bình 3,68.

Bảng 11. Tỷ lệ đánh giá về chính sách BVQLNTD quy định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với NTD trong giao dịch đặc thù

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- chưa rõ; 5- rất rõ)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD quy định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với NTD trong giao dịch đặc thù	4,44	8,57	27,62	33,02	26,35	3,68

Nguồn: Kết quả khảo sát người tiêu dùng, doanh nghiệp và chuyên gia về hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam

Chính sách BVQLNTD quy định rõ quyền của NTD, trách nhiệm của NTD, doanh nghiệp, cá nhân kinh doanh, tổ chức xã hội và cơ quan QLNN về BVQLNTD. Do vậy, chính sách BVQLNTD tạo ra hành lang pháp lý cho hoạt động BVQLNTD. Tỷ lệ đánh giá về chính sách BVQLNTD tạo hành lang pháp lý đối với BVQLNTD đạt điểm trung bình 3,72.

Bảng 12. Tỷ lệ đánh giá về chính sách BVQLNTD tạo hành lang pháp lý cho hoạt động BVQLNTD

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- ít; 5- rất nhiều)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD tạo hành lang pháp lý cho hoạt động BVQLNTD	0,63	6,98	26,03	52,06	14,29	3,72

Nguồn: Kết quả khảo sát NTD, doanh nghiệp và chuyên gia về hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam

Thứ sáu, tạo điều kiện thuận lợi để doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân chủ động tham gia vào bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Chính sách BVQLNTD tại Việt Nam đưa ra các quy định nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân kinh doanh và NTD chủ động tham gia vào BVQLNTD. Theo kết quả khảo sát, chính sách BVQLNTD tạo điều kiện thuận lợi để tổ chức, cá nhân kinh doanh và NTD chủ động tham gia hoạt động BVQLNTD đạt điểm trung bình là 3,67 và 3,74.

Bảng 13. Tỷ lệ đánh giá về chính sách BVQLNTD tạo điều kiện thuận lợi để tổ chức, cá nhân kinh doanh và NTD chủ động tham gia vào BVQLNTD

Số TT	Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- ít thuận lợi; 5- rất thuận lợi)					Điểm trung bình
		1	2	3	4	5	
1	Chính sách BVQLNTD tạo điều kiện thuận lợi để tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa chủ động tham gia vào việc BVQLNTD	2,54	8,89	31,11	33,65	23,81	3,67
2	Chính sách BVQLNTD tạo điều kiện thuận lợi để người tiêu dùng chủ động tham gia vào việc BVQLNTD	1,59	8,25	29,84	33,97	26,03	3,74

Nguồn: Kết quả khảo sát NTD, doanh nghiệp và chuyên gia về hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam

Thứ bảy, 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

Các quy định của chính sách BVQLNTD tại Việt Nam (Khoản 2, Điều 5 Luật BVQLNTD 2010; Khoản 2, Điều 7 Luật BVQLNTD 2023) 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 cho NTD. Theo kết quả khảo sát về hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam, chính sách 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 cho NTD, đạt điểm trung bình 3,52.

Bảng 14. Tỷ lệ đánh giá về chính sách 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 cho người tiêu dùng

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- chưa khuyến khích; 5- rất khuyến khích)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	

Chính sách 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 cho NTD	4,44	11,11	30,16	36,51	17,78	3,52
---	------	-------	-------	-------	-------	------

Nguồn: Kết quả khảo sát NTD, doanh nghiệp và chuyên gia về hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam

Thứ tám, chính sách BVQLNTD thúc đẩy sản xuất và tiêu dùng bền vững

Chính sách BVQLNTD đưa ra các quy định nhằm thúc đẩy sản xuất và tiêu dùng bền vững (Khoản 2 và 3, Điều 5 Chương 1, Chương 2 Luật BVQLNTD 2010; Khoản 2, 4 Điều 7 Chương 1, Chương 2 Luật BVQLNTD 2023). Kết quả khảo sát doanh nghiệp, NTD và chuyên gia về hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam cho thấy, chính sách BVQLNTD thúc đẩy sản xuất và tiêu dùng bền vững, đạt điểm trung bình 3,45.

Bảng 15. Tỷ lệ đánh giá về chính sách BVQLNTD thúc đẩy sản xuất và tiêu dùng bền vững

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- ít thúc đẩy; 5- rất thúc đẩy)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD thúc đẩy sản xuất và tiêu dùng bền vững	4,13	16,51	30,48	27,62	21,27	3,45

Nguồn: Kết quả khảo sát NTD, doanh nghiệp và chuyên gia về hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam

Thứ chín, góp phần tạo dựng môi trường khá lành mạnh cho cả người tiêu dùng, các tổ chức, cá nhân kinh doanh tại Việt Nam

Chính sách BVQLNTD góp phần tạo dựng môi trường khá lành mạnh cho cả NTD, các tổ chức, cá nhân kinh doanh tại Việt Nam. Kết quả khảo sát cho thấy, chính sách BVQLNTD tạo dựng môi trường lành mạnh cho cả NTD, các tổ chức, cá nhân kinh doanh tại Việt Nam đạt điểm trung bình 3,56.

Bảng 16. Tỷ lệ đánh giá về chính sách BVQLNTD tạo dựng môi trường lành mạnh cho cả người tiêu dùng, các tổ chức, cá nhân kinh doanh tại Việt Nam

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- ít lành mạnh; 5- rất lành mạnh)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD tạo dựng môi trường lành mạnh cho cả người tiêu dùng, các tổ chức, cá nhân kinh doanh tại Việt Nam	5,08	10,16	29,84	33,65	21,27	3,56

Nguồn: Kết quả khảo sát người tiêu dùng, doanh nghiệp và chuyên gia về hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam

Thứ mười, hình thành hệ thống các cơ quan quản lý nhà nước từ Trung ương tới địa phương về BVQLNTD và các Hội BVNTD

Chính sách BVQLNTD tại Việt Nam có tác động tích cực trong việc hình thành hệ thống các cơ quan QLNN từ Trung ương tới địa phương về BVQLNTD tại Việt Nam. Tỷ lệ đánh giá về chính sách BVQLNTD tác động tới việc hình thành các cơ quan QLNN về BVQLNTD đạt điểm trung bình 3,75.

Bảng 17. Tỷ lệ đánh giá về chính sách BVQLNTD tác động tới việc hình thành các cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- ít tích cực; 5- rất tích cực)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD tác động tới việc hình thành các cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD	1,59	6,35	26,98	46,03	19,05	3,75

Nguồn: Kết quả khảo sát NTD, doanh nghiệp và chuyên gia về hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam

Cùng với việc hình thành hệ thống các cơ quan QLNN từ trung ương tới địa phương về BVQLNTD, trách nhiệm của các cơ quan QLNN trong tuyên truyền và giáo dục về chính sách BVQLNTD ngày càng được nâng lên, đạt điểm trung bình 3,57 và 3,76.

Bảng 18. Tỷ lệ đánh giá về trách nhiệm của các cơ quan quản lý nhà nước trong tuyên truyền, giáo dục về chính sách BVQLNTD

Số TT	Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- ít trách nhiệm; 5- rất trách nhiệm)					Điểm trung bình
		1	2	3	4	5	
1	Trách nhiệm của các cơ quan quản lý nhà nước trong tuyên truyền về chính sách BVQLNTD	3,81	14,60	23,49	36,83	21,27	3,57
2	Trách nhiệm của các cơ quan quản lý nhà nước trong giáo dục về chính sách BVQLNTD	3,17	10,16	20,32	40,63	25,71	3,76

Nguồn: Kết quả khảo sát NTD, doanh nghiệp, chuyên gia về hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam

Chính sách BVQLNTD có tác động tích cực tới việc hình thành các Hội BVQLNTD tại Việt Nam, điểm trung bình 3,72.

Bảng 19. Tỷ lệ đánh giá về việc chính sách BVQLNTD tác động tới

việc hình thành các Hội BVQLNTD

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- chưa tích cực; 5- rất tích cực)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD tác động tới việc hình thành các Hội BVQLNTD tại Việt Nam	3,03	13,94	16,97	40,61	25,45	3,72

Nguồn: Kết quả khảo sát NTD, doanh nghiệp, chuyên gia về hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam

2. Tồn tại, hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được, hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam thời kỳ 1997 - 2024 còn những tồn tại, hạn chế sau:

Thứ nhất, thiếu một số chính sách, quy định về BVQLNTD

Chính sách BVQLNTD tại Việt Nam còn thiếu cơ chế, chính sách khuyến khích sự tham gia của các doanh nghiệp vào công tác BVQLNTD cũng như nâng cao trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp, hỗ trợ doanh nghiệp chuyển đổi sang sản xuất và tiêu dùng bền vững; quy định hướng dẫn kiểm soát hoạt động mua bán hàng hóa, dịch vụ trên nền tảng trực tuyến. Tỷ lệ đánh giá về chính sách BVQLNTD thiếu một số chính sách, quy định về BVQLNTD đạt điểm trung bình 1,75.

Bảng 20. Tỷ lệ đánh giá về việc chính sách BVQLNTD thiếu một số chính sách, quy định về BVQLNTD

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- thiếu ít; 5- thiếu nhiều)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD thiếu một số chính sách, quy định về BVQLNTD như chính sách khuyến khích sự tham gia của các doanh nghiệp vào công tác BVQLNTD cũng như nâng cao trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp; quy định hướng dẫn kiểm soát hoạt động mua bán hàng hóa, dịch vụ trên nền tảng trực tuyến	33,94	59,39	4,85	1,21	0,61	1,75

Nguồn: Kết quả khảo sát người tiêu dùng, doanh nghiệp và chuyên gia về hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam

Thứ hai, hiệu lực thực thi của chính sách BVQLNTD còn hạn chế

Theo kết quả khảo sát, hiệu lực thực thi của chính sách BVQLNTD tại Việt Nam còn hạn chế, đạt điểm trung bình 2,48.

Bảng 21. Tỷ lệ đánh giá về hiệu lực thực thi chính sách BVQLNTD

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- hạn chế; 5- không hạn chế)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Hiệu lực thực thi chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng	26,67	30,48	20,32	12,06	10,16	2,48

Nguồn: Kết quả khảo sát NTD, doanh nghiệp và chuyên gia về hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam

Thứ ba, hiệu quả thực thi của chính sách BVQLNTD còn thấp

Ý thức, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong việc BVQLNTD còn hạn chế. Theo kết quả khảo sát về hoàn thiện chính sách về BVQLNTD tại Việt Nam, tỷ lệ đánh giá về ý thức, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong việc BVQLNTD đạt điểm trung bình 2,32.

Bảng 22. Tỷ lệ đánh giá về ý thức, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong việc BVQLNTD

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- ít ý thức, trách nhiệm; 5- rất ý thức, trách nhiệm)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Ý thức, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong việc BVQLNTD	23,41	37,46	26,83	8,02	4,29	2,32
Ý thức, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong việc đảm bảo chất lượng đúng như cam kết	20,63	40,00	26,67	8,25	4,44	2,36
Ý thức, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong quảng cáo đúng với chất lượng sản phẩm	25,40	35,56	27,62	7,62	3,81	2,29
Ý thức, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong bảo hành sản phẩm đúng như cam kết	22,86	37,46	26,98	7,94	4,76	2,34
Ý thức trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong giải quyết khiếu nại đúng theo quy định của chính sách, pháp luật BVQLNTD	24,76	36,83	26,03	8,25	4,13	2,30

Nguồn: Kết quả khảo sát người tiêu dùng, doanh nghiệp và chuyên gia về hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam

Kết quả khảo sát NTD, doanh nghiệp và chuyên gia về hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam cho thấy, hiệu quả thực thi của chính sách còn thấp, đạt điểm trung bình 2,25.

Bảng 23. Tỷ lệ đánh giá về hiệu quả thực thi chính sách BVQLNTD

Tiêu chí tiếp cận thông tin	Tỷ lệ đánh giá điểm (%) (1- thấp; 5- rất cao)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
<i>Hiệu quả thực thi chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng</i>	26,35	27,76	28,07	9,89	7,94	2,45
- Tính đúng đắn và cụ thể của chính sách (chất lượng chính sách)	26,35	22,86	27,30	12,70	10,79	2,59
- Nguồn lực thực thi chính sách (nguồn lực kinh phí, nguồn lực con người, nguồn lực thông tin, nguồn lực thiết bị...)	31,11	32,38	23,81	6,98	5,71	2,24
- Sự tương tác, trao đổi và phối hợp giữa các cơ quan và cá nhân trong thực thi chính sách	29,84	31,11	23,81	9,52	5,71	2,30
- Sự tiếp nhận và ủng hộ của đối tượng chính sách (doanh nghiệp, người tiêu dùng)	31,11	28,89	27,62	7,62	4,76	2,26
- Phẩm chất và năng lực của những người thực thi chính sách	15,87	27,62	34,29	12,06	10,16	2,73
- Tổ chức bộ máy và cơ chế vận hành của cơ quan thực thi chính sách	24,44	26,03	30,48	10,16	8,89	2,53
- Môi trường chính sách (môi trường kinh tế, chính trị, văn hóa và xã hội)	25,71	25,40	29,21	10,16	9,52	2,52

Nguồn: Kết quả khảo sát NTD, doanh nghiệp và chuyên gia về hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam