

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

BỘ CÔNG THƯƠNG

PHAN THẾ THẮNG

**QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ BẢO VỆ
QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRÊN
ĐỊA BÀN CẤP TỈNH Ở VIỆT NAM**

Chuyên ngành: Kinh doanh thương mại
Mã số: 9.34.01.21

TÓM TẮT LUẬN ÁN TIẾN SĨ KINH TẾ

HÀ NỘI, 2023

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

Người hướng dẫn khoa học:

- 1. TS. NGUYỄN ANH SƠN**
- 2. PGS. TS. PHẠM THỊ HỒNG DIỆP**

Phản biện 1:

Phản biện 2:

Phản biện 3:

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

Vào hồi ngày tháng năm 2023

Có thể tìm hiểu luận án tại:

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

HÀ NỘI, 2023

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài luận án

Cùng với sự phát triển các thị trường hàng hóa và dịch vụ, vấn đề *bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng* (BVQLNTD) càng trở nên có ý nghĩa quan trọng đặc biệt, bởi đó là một trong những yếu tố đảm bảo sự phát triển bền vững của mỗi quốc gia, mỗi địa phương. Trong đó, vai trò của Nhà nước về BVQLNTD cũng được khẳng định theo tiến trình phát triển kinh tế - xã hội và xu hướng hội nhập toàn cầu.

Tại Việt Nam, Luật BVQLNTD đã được Quốc hội khóa XII thông qua và có hiệu lực thi hành từ ngày 01/07/2011. Cùng với đó, nhiều văn bản chỉ đạo, hướng dẫn thực hiện đã được Đảng, Chính phủ và các cấp có thẩm quyền kịp thời ban hành để sớm đưa công tác BVQLNTD hoạt động có hiệu quả. Nhờ đó, BVQLNTD ở Việt Nam đã đạt được một số kết quả nhất định, góp phần đảm bảo ổn định đời sống xã hội của nhân dân và phát triển kinh tế đất nước.

Sự phát triển mạnh mẽ của nền kinh tế thị trường, khoa học công nghệ và xu thế hội nhập quốc tế sâu rộng, ... bên cạnh nhiều mặt tích cực thì cũng tạo ra mặt trái gây ảnh hưởng đến quyền lợi của *người tiêu dùng* (NTD). Tình trạng vi phạm quyền lợi NTD ở nước ta có xu hướng gia tăng, gây nhức nhối cho xã hội. Các vi phạm diễn ra với phạm vi và quy mô lớn hơn, hình thức ngày càng tinh vi, phức tạp. Luật BVQLNTD được ban hành và thực thi từ sớm là bước tiến mới trong *quản lý nhà nước* (QLNN) ở nước ta, tuy nhiên thực tiễn triển khai các nhiệm vụ QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh đã bộc lộ nhiều hạn chế, đó cũng là một trong những nguyên nhân quan trọng làm hạn chế tác động của Luật BVQLNTD ở Việt Nam. Những nghiên cứu kinh nghiệm QLNN về BVQLNTD ở địa phương đã được một số nhà nghiên cứu trên thế giới đề cập và giải quyết, tuy nhiên do các điều kiện kinh tế-xã hội khác nhau nên cũng còn khoảng trống cần được giải đáp trong thực tiễn áp dụng. Hơn nữa, ở Việt Nam, các nghiên cứu về QLNN đối với BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh cũng chưa được nghiên cứu nhiều. Do vậy, việc thực hiện công trình nghiên cứu để làm rõ cơ sở lý luận và thực tiễn, phân tích và đánh giá thực trạng QLNN về BVQLNTD ở địa phương cấp tỉnh trong thời gian qua, đề xuất phương hướng và giải pháp nhằm tăng cường công tác này trên địa bàn cấp tỉnh ở Việt Nam trong thời gian tới là vấn đề mới và rất cần thiết.

Trên cơ sở đó, tác giả lựa chọn đề tài: ***“Quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn cấp tỉnh ở Việt Nam”*** để làm đề tài nghiên cứu cho Luận án Tiến sĩ kinh tế.

2. Mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu

Mục tiêu nghiên cứu:

Nghiên cứu căn cứ lý luận, thực tiễn và đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện công tác QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh ở Việt Nam.

Nhiệm vụ nghiên cứu:

Hệ thống hóa và làm rõ cơ sở lý luận và kinh nghiệm thực tiễn về QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh của một quốc gia; Phân tích, đánh giá thực trạng triển khai QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh ở Việt Nam giai đoạn 2012-2021; Đề xuất định hướng và các nhóm giải pháp nhằm hoàn thiện QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh của Việt Nam đến năm 2030.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

a) Đối tượng nghiên cứu:

Những vấn đề về lý luận và thực tiễn về QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh, cụ thể là việc thực hiện trách nhiệm BVQLNTD của các cơ quan QLNN cấp tỉnh như Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh và các Sở Công Thương trên toàn quốc.

b) Phạm vi nghiên cứu:

- *Về nội dung:* Đề tài tập trung nghiên cứu lý luận về QLNN đối với BVQLNTD; Nghiên cứu thực tiễn triển khai các nội dung QLNN của các UBND cấp tỉnh, của Sở Công Thương các tỉnh trong cả nước về BVQLNTD với tư cách là cơ quan được giao QLNN về BVQLNTD tại địa bàn cấp tỉnh, và đề xuất các giải pháp hoàn thiện.

- *Về không gian:* Đề tài tập trung nghiên cứu QLNN về BVQLNTD trên địa bàn một địa phương cấp tỉnh (tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương) ở Việt Nam.

- *Về thời gian:* Đề tài tập trung nghiên cứu thực trạng QLNN về BVQLNTD trên địa bàn là địa phương cấp tỉnh của Nhật Bản, Hàn Quốc và Việt Nam từ năm 2011 đến 2021 và đề xuất giải pháp và kiến nghị hoàn thiện công tác này cho Việt Nam đến năm 2030.

4. Những đóng góp mới của luận án

Về lý luận: Luận án hệ thống hóa, làm rõ và vận dụng những vấn đề lý luận liên quan đến BVQLNTD nói chung và QLNN về BVQLNTD nói riêng trên địa bàn cấp tỉnh, như khái niệm “NTD”, “Quyền của NTD”, “Lợi ích hợp pháp của NTD”, “BVQLNTD”, “QLNN”, “QLNN về BVQLNTD” và “QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh”; vai trò của BVQLNTD; vai trò, trách nhiệm của các chủ thể có liên quan; các nội dung và công cụ QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh; các nhân tố ảnh hưởng và các tiêu chí đánh giá QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh; xây dựng cơ sở lý luận thực tiễn thông qua bài học kinh nghiệm quốc tế.

Về thực tiễn: Luận án đánh giá đúng và đầy đủ thực trạng thực hiện các nội dung QLNN về BVQLNTD; thực trạng bộ máy tổ chức và công tác kiểm tra, kiểm soát thực thi BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh; phân tích rõ các nhân tố ảnh hưởng, thực trạng vi phạm quyền lợi NTD; hệ thống hóa các quan điểm, định hướng của Nhà nước đối với thúc đẩy, phát triển BVQLNTD tại địa phương. Từ đó, đề xuất định hướng, giải pháp và kiến nghị hoàn thiện QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh đến năm 2030.

Kết quả nghiên cứu của luận án sẽ là tài liệu tham khảo bổ ích cho các cơ quan QLNN về BVQLNTD, cũng như các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

5. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu

a) Phương pháp luận:

Luận án được nghiên cứu và thực hiện trên cơ sở phương pháp luận của chủ nghĩa Mác-Lê nin về phép duy vật biện chứng và lịch sử; quan điểm của Đảng, định hướng phát triển cho hoạt động BVQLNTD ở Việt Nam.

b) Phương pháp nghiên cứu:

Nghiên cứu sinh sử dụng một số phương pháp nghiên cứu chính như sau: 1) Phương pháp phân tích; 2) Phương pháp thống kê, tổng hợp; 3) Phương pháp nghiên cứu tài liệu; 4) Phương pháp so sánh, đối chứng; 5) Phương pháp dự báo.

6. Kết cấu nội dung nghiên cứu

Ngoài phần Mở đầu, Kết luận. Luận án bao gồm 4 chương:

Chương 1: Tổng quan các công trình nghiên cứu đã công bố liên quan đến đề tài luận án

Chương 2: Cơ sở lý luận và thực tiễn của quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn cấp tỉnh

Chương 3: Thực trạng quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn cấp tỉnh ở Việt Nam

Chương 4: Giải pháp hoàn thiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn cấp tỉnh ở Việt Nam

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN CÁC CÔNG TRÌNH NGHIÊN CỨU ĐÃ CÔNG BỐ LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI LUẬN ÁN

1.1. Các công trình nghiên cứu liên quan đến luận án

1.1.1. Các nghiên cứu về lý luận, vai trò của người tiêu dùng, bảo vệ người tiêu dùng và các hướng dẫn bảo vệ người tiêu dùng

Chủ đề nghiên cứu về lý luận, vai trò của NTD, bảo vệ NTD và các hướng dẫn bảo vệ NTD đã được nhiều nhà nghiên cứu ở các nước trên thế giới cũng như ở Việt Nam quan tâm, nghiên cứu và đề cập đến trong các luận án tiến sĩ, giáo trình, sách. Tiêu biểu có một số công trình sau: 1) *“Nghiên cứu giải pháp bảo vệ NTD trong nền kinh tế thị trường”* (2009); 2) *“Nghiên cứu NTD - những vấn đề về việc BVQLNTD ở Việt Nam”* (2002); 3) *“Hỏi - Đáp về pháp luật BVQLNTD”* (2016), 4) *“Báo cáo kết quả khảo sát NTD”* (2016), 5) *“Is it really safe”* (2004); 6) *“Resolution 39/248 of 16 April 1985 on consumer protection” and revised by “Resolution No. 70/186 of 22 December 2015 on consumer protection”* (1985, 2015); 7) *“New Trends and Key Challenges in the Area of Consumer Protection”* (2014); 8) *“Consumer Protection and Behavioral Economics: To be or Not to be?”* (2008); 9) *“Know your rights”* (2006).

1.1.2. Các nghiên cứu về quy định pháp luật bảo vệ người tiêu dùng, cơ chế giải quyết tranh chấp tiêu dùng

Một số công trình nghiên cứu tiêu biểu về quy định pháp luật bảo vệ NTD, cơ chế giải quyết tranh chấp tiêu dùng: 1) *“Trách nhiệm của doanh nghiệp đối với chất lượng sản phẩm, hàng hóa”* (2012); 2) *“Nghiên cứu đảm bảo thực thi Luật BVQLNTD”* (2014); 3) *“Hoàn thiện pháp luật BVQLNTD ở VN trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế”* (2007); 4) *“Trách nhiệm sản phẩm của doanh nghiệp - công cụ pháp lý bảo vệ NTD”* (2009); 5) *“Thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi của NTD ở Việt Nam”* (2012); 6) *“Trách nhiệm của nhà sản xuất, cung ứng trong việc cung cấp thông tin về chất lượng hàng hóa cho NTD”* (2017); 7) *“Giải quyết tranh chấp giữa NTD với thương nhân ở Việt Nam hiện nay”* (2014); 8) *“Nghiên cứu các phương thức giải quyết tranh chấp giữa NTD và cá nhân, tổ chức kinh doanh để thực thi Luật BVQLNTD”* (2012); 9) *“Giáo trình Luật BVQLNTD”* (2012); 10) *“Consumer protection - problems and prospects”* (2020), 11) *“An examination, review and analysis of Consumer protection and the Consumer Protection Act 1986 in India”* (2019); 12) *“Tribunal for*

consumer claims” (2008); 13) “Consumer Rights Protection in International and Municipal Law: Problems and Perspectives” (2015); 14) “Remedy as of Right for Consumer Protection” (2016); 15) “Consumer Awareness and Consumer Protection in Hungary” (2018).

1.1.3. Các nghiên cứu về bảo vệ người tiêu dùng trong một lĩnh vực cụ thể và vấn đề hợp tác, phối hợp bảo vệ người tiêu dùng

Một số công trình nghiên cứu về bảo vệ NTD trong một lĩnh vực cụ thể và vấn đề hợp tác, phối hợp bảo vệ người tiêu dùng gồm: 1) *“Good Practices for Financial Consumer Protection” (2012); 2) “The Global Governance of Online Consumer Protection and E-commerce” (2019); 3) “Role of Media in Consumer Protection” (2014); 4) “Pháp luật về BVQLNTD trong lĩnh vực an toàn, vệ sinh thực phẩm ở Việt Nam hiện nay” (2017).*

1.1.4. Các nghiên cứu về vai trò, chức năng, tổ chức bộ máy của cơ quan nhà nước và tổ chức tham gia bảo vệ người tiêu dùng

Một số công trình nghiên cứu về vai trò, chức năng, tổ chức bộ máy của cơ quan nhà nước và tổ chức tham gia bảo vệ NTD gồm: 1) *“Handbook on ASEAN Consumer Protection Laws and Regulation” (2018); 2) “Kế hoạch Hành động chiến lược về Bảo vệ NTD của ASEAN giai đoạn 2016-2025” (2016); 3) “Guidelines on Consumer Protection: Agency Structure and Effectiveness” (2017) ; 4) “Vai trò của Hội bảo vệ NTD trong việc bảo vệ NTD” (2011);.....*

1.2. Nội dung kế thừa và khoảng trống nghiên cứu

1.2.1. Nội dung kế thừa

Cơ sở lý luận, các khái niệm về NTD, Quyền của NTD, BVQLNTD, QLNN nói chung và QLNN về BVQLNTD nói riêng, các nội dung được quy định trong pháp luật BVQLNTD (trách nhiệm của NTD, doanh nghiệp, các cơ quan QLNN và Hội BVQLNTD, ...); quan điểm, chủ trương của Đảng, chính sách của Nhà nước đối với công tác BVQLNTD.

1.2.2. Các khoảng trống nghiên cứu của đề tài

Hện tại hầu như chưa có công trình nghiên cứu chuyên sâu nào về QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh ở Việt Nam như đề tài của Luận án. Đây là một đề tài mới.

Đề tài có nhiệm vụ nghiên cứu một cách đầy đủ và có hệ thống từ lý luận đến thực tiễn, bao gồm: hệ thống hóa cơ sở lý luận; nghiên cứu thực tiễn từ kinh nghiệm quốc tế; đánh giá thực trạng thực hiện; xác

định những hạn chế, tồn tại và nguyên nhân; dự báo xu hướng, tình hình; nhận định các nhân tố ảnh hưởng; hệ thống hóa các quan điểm, định hướng của Nhà nước đối với QLNN và BVQLNTD ở địa phương, đề từ đó xây dựng phương hướng và giải pháp hoàn thiện, thúc đẩy QLNN và BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh ở Việt Nam.

CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN CỦA QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRÊN ĐỊA BÀN CẤP TỈNH

1.1. Cơ sở lý luận về quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn cấp tỉnh

2.1.1. Một số khái niệm

a) Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- *Người tiêu dùng*: Luận án đề cập một số khái niệm về NTD được tiếp cận trên các quan điểm, góc độ khác nhau từ cả về kinh tế đến quy định pháp luật, như Từ điển Kinh tế học hiện đại của David D. Pearce (1999), Từ điển Black's Law Dictionary, Hướng dẫn của Liên hợp quốc về bảo vệ NTD (1985, 2015), pháp luật BVQLNTD của các quốc gia, khu vực như Liên minh Châu Âu, Canada, Columbia, Pháp, Nga, Ấn Độ, Nhật Bản, Hàn Quốc, Malaysia, Singapore và của Việt Nam.

Luận án đã kế thừa khái niệm NTD trong Luật BVQLNTD 2010 Việt Nam và có bổ sung thêm nội dung “không vì mục đích thương mại” trong mục đích tiêu dùng, phù hợp với quy định của các nước và thực tiễn thực thi: *“NTD là người mua, sử dụng hàng hóa dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, tổ chức và không vì mục đích thương mại”*.

- *Quyền và lợi ích hợp pháp của Người tiêu dùng*: Theo hướng dẫn của Liên hợp quốc, và như trong Luật BVQLNTD Việt Nam thì NTD có 08 quyền cơ bản như sau: Quyền được thỏa mãn những nhu cầu cơ bản; Quyền được an toàn; Quyền được cung cấp thông tin; Quyền được lựa chọn; Quyền được đại diện; Quyền được khiếu nại và bồi thường thiệt hại; Quyền được giáo dục về tiêu dùng; Quyền được sống trong một môi trường trong sạch và lành mạnh.

Trên cơ sở kế thừa các công trình đã được công bố và phát triển thêm, Luận án đã xây dựng khái niệm: *“Lợi ích hợp pháp của NTD là*

lợi ích mà NTD có được hoặc được quyền hưởng trong quá trình giao dịch với các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ phù hợp với quy định của pháp luật". Các quyền và lợi ích hợp pháp này được Nhà nước, xã hội ghi nhận và bảo vệ.

- *Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*: Một số tác giả đã đưa ra khái niệm về BVQLNTD như tác giả Đoàn Quang Đông (2015), Phan Thế Thắng (2016), Ủy ban Bảo vệ NTD ASEAN (2022).

Trên cơ sở hệ thống hóa các lý luận về NTD, quyền và lợi ích hợp pháp của NTD, đồng thời kế thừa khái niệm tại các nghiên cứu nói trên, luận án đã phát triển khái niệm như sau: *"BVQLNTD là việc các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan sử dụng các công cụ hợp pháp nhằm thúc đẩy, bảo vệ các quyền và lợi ích hợp pháp của NTD trong quá trình NTD giao dịch với các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ"*.

b) Quản lý nhà nước về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh

- *Quản lý nhà nước*: Một số tác giả, công trình nghiên cứu đã đưa ra khái niệm về QLNN như Bộ Nội vụ, Tài liệu thi nâng ngạch công chức (2016), Đại học Luật Hà Nội, Giáo trình lý luận về nhà nước và pháp luật (2019), Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh, Giáo trình Trung cấp Lý luận chính trị (2021), Hoàng Phê, Từ điển Tiếng Việt (2003).

Hệ thống hóa các lý luận về QLNN, luận án đã xác định khái niệm QLNN trong luận án là theo nghĩa hẹp hay là *Quản lý hành chính nhà nước*, cụ thể: *"QLNN là hoạt động thực thi quyền hành pháp của Nhà nước, đó là sự tác động có tổ chức và điều chỉnh bằng quyền lực nhà nước đối với các quá trình xã hội và hành vi hoạt động của các tổ chức, cá nhân, do các cơ quan trong hệ thống hành pháp từ Trung ương đến cơ sở tiến hành để thực hiện mục tiêu, chức năng và nhiệm vụ của Nhà nước."*

- *QLNN về BVQLNTD*: Một số tác giả đã đưa ra khái niệm về QLNN về BVQLNTD như Đoàn Quang Đông (2015), Phan Thế Thắng (2016). Trên cơ sở hệ thống hóa các lý luận về QLNN và BVQLNTD, kế thừa khái niệm tại các nghiên cứu nói trên, luận án đã phát triển khái niệm như sau: *"QLNN về BVQLNTD là việc cơ quan QLNN sử dụng các công cụ quản lý như pháp luật và hệ thống bộ máy, tổ chức QLNN nhằm bảo vệ quyền và lợi ích chính đáng, hợp pháp của NTD"*.

- *QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh*: Trong Luận án này, cụm từ "trên địa bàn cấp tỉnh" là cùng nghĩa hoặc thay cho cụm từ "trên

địa bàn các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương”. Cụm từ này đã được sử dụng rộng rãi trong các văn bản pháp luật hiện hành, đặc biệt trong Luật Tổ chức chính quyền địa phương 2015. Trên cơ sở quy định trong Hiến pháp 2013, Luật Tổ chức chính quyền địa phương, Luật BVQLNTD thì luận án đã xác định: UBND tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương (gọi tắt là UBND cấp tỉnh) là cơ quan hành chính nhà nước hay cơ quan QLNN trên địa bàn cấp tỉnh.

Trên cơ sở đó, luận án đã phát triển khái niệm mới: *“QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh là việc cơ quan hành chính nhà nước cấp tỉnh hoặc chính quyền địa phương cấp tỉnh (cụ thể là UBND cấp tỉnh) sử dụng các công cụ quản lý như pháp luật và hệ thống bộ máy, tổ chức QLNN để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của NTD trên địa bàn tỉnh mình”*.

2.1.2. Vai trò của quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn cấp tỉnh

a) Vai trò của bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng: BVQLNTD là hoạt động rất cần thiết, có ý nghĩa thiết thực vì nó liên quan đến mọi khía cạnh của đời sống xã hội, giúp đảm bảo quyền của NTD, góp phần vào công cuộc chống bất bình đẳng trong xã hội. BVQLNTD sẽ góp phần ngăn chặn, hạn chế được những thiệt hại, rủi ro, tổn thất cho NTD nói riêng cũng như cho xã hội nói chung. BVQLNTD góp phần thúc đẩy hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp phát triển lành mạnh và bền vững hơn, từ đó đóng góp cho sự phát triển mạnh mẽ của nền kinh tế - xã hội quốc gia.

b) Vai trò của QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh: Chính quyền địa phương và cơ quan QLNN về BVQLNTD cấp tỉnh (UBND cấp tỉnh, Sở Công Thương) luôn giữ vai trò trung tâm và định hướng trong mọi hoạt động BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh. Các cơ quan QLNN này có trách nhiệm trong hoạch định chính sách, định hướng, kế hoạch; chỉ đạo thực hiện các văn bản pháp luật, các chương trình, kế hoạch và tổ chức kiểm tra, kiểm soát việc thực hiện đó trên địa bàn cấp tỉnh. Luận án cũng đã chỉ ra vai trò quan trọng của chính quyền địa phương cấp tỉnh được thể hiện ở các khía cạnh khác nhau.

2.1.3. Nội dung quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn cấp tỉnh

a) Cụ thể hóa chính sách, quy định pháp luật, ban hành các chương trình, kế hoạch thực hiện về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh: Căn cứ các chủ trương, đường lối, chỉ đạo của Đảng, chính sách và pháp luật của Nhà nước, cơ quan cấp trên, UBND cấp tỉnh và Sở Công Thương xây dựng và ban hành các chính sách, chiến lược, kế hoạch, chương trình, đề án về BVQLNTD để tổ chức thực thi trên địa bàn cấp tỉnh mình. UBND cấp tỉnh cần xây dựng các chương trình, kế hoạch hành động về BVQLNTD cho từng thời kỳ, giai đoạn theo yêu cầu của cơ quan cấp trên (Chính phủ, Bộ Công Thương, ...) để triển khai hoặc chỉ đạo, hướng dẫn các cơ quan, tổ chức cấp dưới (chính quyền địa phương cấp huyện, thị xã, ...) thực hiện.

b) Tổ chức, bộ máy QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh: Cơ quan QLNN cấp tỉnh xây dựng, thiết lập hệ thống cơ quan, tổ chức, bộ máy QLNN trên địa bàn tỉnh mình để thực thi nhiệm vụ BVQLNTD. Chính phủ đã giao UBND cấp tỉnh là cơ quan QLNN về BVQLNTD ở địa phương. Sở Công Thương là cơ quan giúp Chủ tịch UBND cấp tỉnh thực hiện QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh. Các Sở, ban ngành có trách nhiệm phối hợp với Sở Công Thương thực hiện BVQLNTD trong lĩnh vực mình quản lý.

c) Thực hiện các trách nhiệm QLNN được giao để thực thi pháp luật BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh: Là việc cơ quan QLNN cấp tỉnh tổ chức thực thi các nội dung QLNN về BVQLNTD theo quy định của pháp luật BVQLNTD. Luật BVQLNTD 2010 và các văn bản hướng dẫn đã quy định trách nhiệm QLNN về BVQLNTD của UBND cấp tỉnh và Sở Công Thương gồm: i) *Tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về BVQLNTD, tư vấn, hỗ trợ và nâng cao nhận thức về BVQLNTD tại địa phương*; ii) *Quản lý hoạt động, tạo điều kiện để tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD*; iii) *Quản lý hoạt động của Tổ chức hòa giải tranh chấp giữa NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh tại địa phương*; iv) *Thực hiện việc kiểm soát HĐTM, ĐKGDC theo quy định*; v) *Hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ để cơ quan QLNN về bảo vệ NTD cấp huyện thực hiện các nội dung liên quan đến BVQLNTD*; vi) *Tiến hành báo cáo kết quả thực hiện QLNN về BVQLNTD trên địa bàn tỉnh theo định kỳ hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền cấp trên*.

d) Kiểm tra, kiểm soát QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh: Là việc UBND cấp tỉnh (Sở Công Thương) tiến hành thanh tra, kiểm tra, giám sát việc tuân thủ, thực hiện pháp luật BVQLNTD; giải

quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý vi phạm pháp luật BVQLNTD diễn ra trên địa bàn địa bàn tỉnh mình. Sở Công Thương công bố danh sách vi phạm quyền lợi NTD khi hành vi vi phạm liên quan từ 2 huyện trên địa bàn tỉnh.

Bên cạnh đó, Nghị quyết số 82/NQ-CP cũng yêu cầu UBND cấp tỉnh tăng cường kiểm soát, hạn chế không để lưu thông trên thị trường những hàng hoá, dịch vụ không bảo đảm chất lượng, không an toàn, ảnh hưởng tới quyền và lợi ích hợp pháp của NTD.

2.1.4. Công cụ quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn cấp tỉnh

Công cụ QLNN ở đây bao gồm hệ thống chính sách, văn bản pháp luật, chỉ đạo của Đảng và Nhà nước và hệ thống bộ máy tổ chức có liên quan và nguồn lực được phân bổ ở địa phương để thực hiện nhiệm vụ được giao.

a) Hệ thống chính sách, văn bản pháp luật, chỉ đạo của Đảng và Nhà nước: Bao gồm các chủ trương, đường lối, chỉ đạo của Đảng; các văn bản pháp luật có liên quan của Nhà nước, trong đó trực tiếp là Luật BVQLNTD và các văn bản hướng dẫn thi hành cùng các văn bản pháp luật khác điều chỉnh gián tiếp như: Bộ luật Dân sự, Luật Cạnh tranh, Luật Thương mại, Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa, Luật An toàn thực phẩm, Luật Quảng cáo, Luật An toàn thông tin mạng, Luật Giao dịch điện tử, ...

b) Nguồn lực thực hiện, bộ máy tổ chức: là hệ thống bộ máy tổ chức, cơ sở vật chất và con người của các cơ quan QLNN cấp tỉnh để thực thi nhiệm vụ BVQLNTD trên địa bàn tỉnh mình; hệ thống này bao gồm các cơ quan nhà nước từ cấp tỉnh đến cấp huyện, cấp xã. Mỗi cấp tùy theo chức năng nhiệm vụ được giao, có trách nhiệm tham gia, phối hợp cùng thực hiện BVQLNTD. Chính phủ giao UBND tỉnh, Sở Công Thương là cơ quan QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh.

2.1.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh

a) Nhân tố chủ quan: Bao gồm nhận thức của chính quyền địa phương, của UBND cấp tỉnh và các cơ quan QLNN về BVQLNTD trên địa bàn tỉnh về vai trò của BVQLNTD và sự quan tâm, sẵn sàng tích cực tham gia đối với công tác này.

b) Nhân tố khách quan: Bao gồm các nhân tố như: Chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước đối với công tác BVQLNTD; Nhận thức và sự chủ động tham gia của các chủ thể có

liên quan (doanh nghiệp, cộng đồng kinh doanh; NTD; các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD; cơ quan, truyền thông báo chí và các tổ chức, hiệp hội có liên quan); Trình độ, mức độ phát triển của nền kinh tế - xã hội; Mức độ và quá trình hội nhập quốc tế của đất nước.

2.1.6. Các tiêu chí đánh giá QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh

Luận án đã xây dựng các nhóm tiêu chí đánh giá sau:

- *Ban hành kịp thời, đầy đủ và phù hợp các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn triển khai công tác QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh.*

- *Tổ chức bộ máy thống nhất, nguồn lực thực hiện được đảm bảo và phù hợp với thực tiễn.*

- *Thực hiện các nội dung, trách nhiệm QLNN về BVQLNTD phù hợp với quy định của pháp luật BVQLNTD.*

2.2. Kinh nghiệm quốc tế và bài học cho Việt Nam

Luận án đã lựa chọn Nhật Bản và Hàn Quốc là các nước điển hình cho việc nghiên cứu bài học kinh nghiệm quốc tế dựa trên các lý do như: có mối quan hệ gần gũi, sâu sắc với Việt Nam; có sự tương đồng về văn hóa, tập quán, thói quen trong kinh doanh, tiêu dùng; đã có quan hệ hợp tác về BVQLNTD với Việt Nam từ lâu; sự phân chia các đơn vị hành chính và hệ thống pháp luật, cơ quan BVQLNTD tương đồng; Việt Nam cần hướng đến mức phát triển cao về BVQLNTD.

Một số bài học cho Việt Nam để vận dụng trong hoàn thiện QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh gồm: i) Hỗ trợ hiệu quả từ phía trung ương cho địa phương trong xây dựng, ban hành kịp thời chính sách, kế hoạch triển khai; đào tạo, bồi dưỡng cán bộ địa phương; hỗ trợ ngân sách cho hoạt động của địa phương. ii) Xây dựng bộ máy tổ chức phù hợp, bố trí nguồn lực đầy đủ, tạo được sự gắn kết từ trung ương tới địa phương; vận hành hệ thống hỗ trợ NTD chung. iii) Phối hợp hiệu quả, hỗ trợ kịp thời cho các tổ chức, trung tâm bảo vệ NTD.

CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRÊN ĐỊA BÀN CẤP TỈNH Ở VIỆT NAM

3.1. Khái quát thực trạng vi phạm quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam

Tình trạng vi phạm quyền lợi NTD ở nước ta có xu hướng ngày càng gia tăng, gây nhức nhối cho xã hội, đặc biệt cho các cơ quan QLNN có liên quan. Các hành vi vi phạm diễn ra với quy mô, số lượng ngày càng gia tăng, hình thức ngày càng tinh vi, phức tạp. Tình trạng xâm phạm này xảy ra ở hầu hết các lĩnh vực, khu vực sinh sống và phương thức kinh doanh, tiêu dùng. Thực trạng vi phạm quyền lợi NTD phổ biến và ngày càng nghiêm trọng này bắt nguồn từ nhiều nguyên nhân, trong đó có ý thức, nhận thức, trách nhiệm của doanh nghiệp, bản thân NTD, trách nhiệm QLNN và vai trò của các tổ chức có liên quan.

3.1.1. Tình hình khiếu nại của người tiêu dùng thời gian gần đây

Trong năm 2021, Bộ Công Thương đã tiếp nhận hơn 13.000 cuộc gọi phản ánh, khiếu nại của NTD (qua Tổng đài 1800-6838), tăng 17,6% so với năm 2020, tập trung vào các nhóm hành vi như thực hiện cam kết với NTD; số lượng, chất lượng, thời gian giao hàng; bảo hành, bảo vệ thông tin NTD, buôn bán hàng lậu, hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng; không cung cấp hóa đơn, chứng từ, ... Trong bối cảnh đại dịch Covid 19, tình trạng đầu cơ, bán hàng không rõ nguồn gốc, các vi phạm liên quan tới thương mại điện tử, ... cũng gia tăng mạnh. Nhiều NTD đã bị lừa đảo, mất tiền khi mua hàng trực tuyến, làm theo yêu cầu của người bán. Hồ Chí Minh và Hà Nội luôn dẫn đầu cả nước về số lượng yêu cầu, khiếu nại của NTD, chiếm trên 50% toàn quốc. Tuy vậy, con số 13.000 cuộc gọi vẫn là còn rất nhỏ so với thực trạng vi phạm quyền lợi NTD đang diễn ra hàng ngày trên khắp cả nước.

3.1.2. Một số hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng hiện nay ở nước ta

Trên cơ sở tổng hợp các tài liệu có độ tin cậy cao, luận án đã xác định và phân tích các loại hình vi phạm quyền lợi người tiêu dùng nổi cộm hiện nay ở nước ta, gồm: *Vi phạm về cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho NTD; Vi phạm về đăng ký HĐTM, ĐKGDC; Vi phạm quy định về giao kết hợp đồng, điều kiện giao chung, thực hiện cam kết với NTD; Vi phạm do cung cấp hàng giả, hàng nhái, không rõ nguồn gốc xuất xứ, không có hóa đơn chứng từ theo quy định; Vi phạm trong*

thương mại điện tử, mua bán trực tuyến; Thu hồi hàng hóa có khuyết tật; Các vi phạm khác.

3.2. Phân tích thực trạng quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn cấp tỉnh

3.2.1. Thực trạng ban hành các văn bản nhằm cụ thể hóa chính sách, pháp luật, chương trình, kế hoạch thực hiện BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh

UBND cấp tỉnh, Sở Công Thương đã chủ động bám sát, căn cứ các văn bản về chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, các kế hoạch, chương trình, chỉ thị của Chính phủ, Thủ tướng và của cơ quan BVQLNTD ở trung ương để tham mưu, xây dựng và ban hành các văn bản chỉ đạo, kế hoạch, hướng dẫn triển khai, thực hiện trên địa bàn tỉnh mình.

3.2.2. Thực trạng tổ chức, bộ máy quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn cấp tỉnh

a) Hệ thống bộ máy, tổ chức thực hiện: Chưa có Sở Công Thương nào thành lập Phòng chuyên trách về BVQLNTD. Tất cả các Sở Công Thương đã giao nhiệm vụ BVQLNTD cho các Phòng chuyên môn thực hiện, như Phòng Quản lý thương mại, Phòng Kế hoạch và Tài chính, Phòng Xuất nhập khẩu, Thanh tra Sở, ... Trong đó, phần lớn giao cho Phòng Quản lý thương mại (50/63 tỉnh, thành); Hà Nội giao cho Phòng Kế hoạch-Tài chính-Tổng hợp. Trước năm 2018, nhiều Sở Công Thương giao cho Chi cục quản lý thị trường. Như vậy, mô hình hoạt động chưa hoàn thiện và thống nhất giữa các địa phương trong cả nước.

b) Nhân sự và nguồn lực thực hiện: Hiện nay, hầu hết các Sở Công Thương đều phân công 01 cán bộ kiêm nhiệm thực hiện BVQLNTD. Tại phần lớn địa phương, ngân sách cấp cho công tác này của Sở Công Thương là rất ít, chỉ từ 100 - 300 triệu đồng/ năm, thậm chí, có địa phương chỉ được hơn 50 triệu đồng. Đây là một con số quá ít ỏi để triển khai một nhiệm vụ lớn, liên quan đến chất lượng cuộc sống, sinh hoạt của hàng triệu người dân, NTĐ. Sự thiếu hụt hoặc chưa bố trí đầy đủ nguồn lực cho BVQLNTD là một trong những nguyên nhân dẫn tới những hạn chế trong công tác này trên địa bàn cấp tỉnh.

3.2.3. Thực trạng thực hiện các trách nhiệm QLNN được giao để thực thi pháp luật BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh

a) Tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật; tư vấn, hỗ trợ và nâng cao nhận thức về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh: Đã được thực hiện đa dạng, phong phú với rất nhiều hình thức. Giai đoạn 2011-

2020, các tỉnh đã thực hiện 8.375 buổi hội thảo, 13.540 buổi tập huấn, xuất bản 387.219 bản sách báo, tạp chí, 643 cuộc mittinh, tuần hành, 116.045 buổi phát thanh, truyền hình, trên dưới 60/63 tỉnh, thành phố hưởng ứng ngày 15/3, các Hội BVQLNTD đã tư vấn, hỗ trợ giải quyết 13.294 vụ khiếu nại của NTĐ. Tuy nhiên, còn một số hạn chế như, nội dung phổ biến còn dàn trải, thiếu trọng tâm, chưa sát với nhu cầu, mới chỉ tập trung ở các tỉnh, thành phố lớn, Cách thức còn thiếu sự sáng tạo, hiệu quả chưa cao, việc ứng dụng công nghệ thông tin còn thấp, ...

b) Quản lý hoạt động, tạo điều kiện để tổ chức xã hội BVQLNTD hoạt động: Giai đoạn 2011-2020 ghi nhận sự gia tăng mạnh mẽ của các Hội BVQLNTD, từ 38 Hội trước năm 2010 lên 55 Hội vào năm 2021. Hiện nay, đã có 7 Hội được tỉnh công nhận là hội đặc thù, và 13 Hội đã được UBND tỉnh hỗ trợ kinh phí hoặc giao nhiệm vụ hàng năm. Tuy nhiên, vẫn còn 35/55 Hội chưa được UBND tỉnh hỗ trợ kinh phí. Phần lớn các Hội này hoạt động tự chủ, chưa nhận được sự quan tâm, hỗ trợ hiệu quả từ các cơ quan QLNN. Vẫn còn 8/63 tỉnh, thành phố chưa thành lập Hội; nhiều địa phương có Hội cấp tỉnh, nhưng chưa có ở cấp huyện.

c) Quản lý hoạt động của tổ chức hòa giải tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh tại địa phương: Trên thực tế, chưa có bất kỳ Sở Công Thương nào thành lập được tổ chức hòa giải theo quy định.

d) Thực hiện việc kiểm soát HĐTM, ĐKGDC theo quy định của pháp luật: Trong giai đoạn 2011-2020, các Sở Công Thương đã tổ chức tốt việc tiếp nhận và giải quyết các hồ sơ đăng ký HĐTM, ĐKGDC. 100% hồ sơ được xử lý đúng thời hạn luật định, thậm chí, nhiều địa phương còn rút ngắn thời hạn trả kết quả xử lý. Tuy nhiên, vẫn còn hạn chế là một số Sở Công Thương chưa thực sự quan tâm và chú trọng thực hiện tốt công tác này; trình độ nguồn nhân lực thực hiện chưa đáp ứng thực tế và sự phát triển của doanh nghiệp, ...

đ) Hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ cho cơ quan QLNN về BVQLNTD cấp huyện: Một số tỉnh, thành phố trong giai đoạn 2011-2021 đã tổ chức nhiều lớp tập huấn cho các huyện, xã để tuyên truyền, nâng cao kiến thức cho các cán bộ cấp huyện. Tuy nhiên, các hoạt động này mới chỉ diễn ra tại một số nơi, không phải là hoạt động thường xuyên, quan trọng. Còn rất nhiều các Sở Công Thương đang bỏ trống nhiệm vụ hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ cho UBND cấp huyện.

e) Thực hiện báo cáo kết quả thực hiện QLNN về BVQLNTD trên địa bàn tỉnh: Báo cáo kết quả thực hiện QLNN về BVQLNTD trên

địa bàn tỉnh theo định kỳ hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền cấp trên là công tác thường xuyên đã được UBND, Sở Công Thương các tỉnh thực hiện kịp thời và nghiêm túc khi có yêu cầu. Mặc dù vậy, qua rà soát nội dung thì vẫn còn có nhiều địa phương chuẩn bị báo cáo sơ sài, các số liệu, thông tin cung cấp chưa đáp ứng được yêu cầu đưa ra.

3.2.4. Thực trạng kiểm tra, kiểm soát quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn cấp tỉnh

a) Thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm pháp luật về BVQLNTD: Mặc dù số lượng các vụ thanh tra, kiểm tra được các địa phương báo cáo luôn là lớn, tuy nhiên, đa phần không phải là hành vi trong Luật BVQLNTD mà phần lớn liên quan đến các lĩnh vực chuyên ngành khác. Hoạt động thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm được các Sở Công Thương tập trung hiện nay là việc đăng ký, thực hiện HĐTM, ĐKGDC của doanh nghiệp. Công tác thanh tra, kiểm tra còn nhiều hạn chế, bất cập do lực lượng cán bộ quá ít ỏi để có thường xuyên triển khai. Chế tài xử lý vi phạm hành chính trong lĩnh vực này chưa tương xứng với mức độ vi phạm, chưa đủ sức răn đe.

b) Hỗ trợ, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh của người tiêu dùng: Công tác tiếp nhận, hỗ trợ giải quyết khiếu nại của NTD trên địa bàn cấp tỉnh đã có sự cải thiện rõ rệt. Giai đoạn 2013-2014, chỉ khoảng 300 vụ việc mỗi năm thì giai đoạn 2015-2020 đã tăng lên trên 500 vụ mỗi năm. Trên 85% vụ việc tại địa phương đã được giải quyết thành công. Các Hội Bảo vệ NTD đang có đóng góp quan trọng và nổi bật trong công tác tiếp nhận, hỗ trợ giải quyết khiếu nại của NTD, như là một cánh tay nối dài của cơ quan QLNN về BVQLNTD. Giai đoạn 2011-2019 các Hội Bảo vệ NTD trên cả nước đã tư vấn, hỗ trợ 13.294 vụ khiếu nại của NTD.

c) Công bố công khai danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh vi phạm quyền lợi người tiêu dùng: Các cơ quan QLNN ở địa phương còn e dè, dè dặt trong việc công bố công khai các thông tin này.

3.3. Thực trạng các nhân tố ảnh hưởng đến quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn cấp tỉnh

3.3.1. Nhân tố chủ quan

BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh đã và đang dần trở thành vấn đề quan trọng, nhận được sự quan tâm của Đảng, Nhà nước, các cấp, ngành và toàn thể xã hội. Tuy nhiên, vẫn còn nhiều tỉnh chưa nhận thức đầy đủ và lãnh đạo, chỉ đạo chưa sâu sát, quyết liệt trong công tác BVQLNTD tại địa phương mình.

3.3.2. Nhân tố khách quan

Luận án đã đánh giá thực trạng của các nhân tố dưới đây để thấy được mức độ tác động, ảnh hưởng đến hoạt động QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh, cụ thể gồm các khía cạnh sau:

i) *Chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách và pháp luật của Nhà nước về BVQLNTD;*

ii) *Nhận thức của các chủ thể trong xã hội về trách nhiệm bảo vệ quyền lợi NTD.*

iii) *Trình độ, mức độ phát triển của nền kinh tế - xã hội*

iv) *Mức độ hội nhập quốc tế của đất nước và hợp tác quốc tế về bảo vệ NTD.*

3.4. Đánh giá chung

3.4.1. Một số kết quả đạt được

- *Thứ nhất, đối với công tác xây dựng và ban hành các văn bản quy phạm pháp luật, chương trình, kế hoạch thực hiện nhằm cụ thể hóa chính sách, pháp luật về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh:* được tiến hành kịp thời, các nội dung bám sát với yêu cầu thực tế; đã mang lại những hiệu quả nhất định trong công tác thực thi.

- *Thứ hai, đối với các công cụ QLNN về BVQLNTD:* đã được quan tâm đề hoàn thiện và áp dụng có hiệu quả, hiệu lực, có tính hệ thống;

- *Thứ ba, đối với công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật; tư vấn, hỗ trợ và nâng cao nhận thức về BVQLNTD:* được đánh giá là một trong các hoạt động được triển khai mạnh mẽ nhất hiện nay.

- *Thứ tư, đối với công tác kiểm soát HDTM, ĐKGDC, thu hồi sản phẩm có khuyết tật:* từng bước được triển khai giúp hạn chế những thiệt hại, tranh chấp cho NTD, ngăn chặn tác động xã hội có tính tiêu cực.

- *Thứ năm, đối với công tác quản lý hoạt động, hỗ trợ, tạo điều kiện cho tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD; giám sát việc thực hiện các nhiệm vụ khi giao cho tổ chức xã hội BVQLNTD thực hiện:* đã được UBND tỉnh, các Sở Công Thương quan tâm thực hiện.

- *Thứ sáu, đối với công tác thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo của người tiêu dùng và xử lý vi phạm pháp luật về BVQLNTD ở địa bàn cấp tỉnh:* được thực hiện thường xuyên những vẫn còn hạn chế.

3.4.2. Một số tồn tại, hạn chế

- *Thứ nhất, đối với công tác xây dựng và ban hành các văn bản quy phạm pháp luật, chương trình, kế hoạch thực hiện nhằm cụ thể hóa*

chính sách, pháp luật về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh: cần phải chủ động và kịp thời tiến hành; công tác QLNN này cần phải được hoàn thiện thêm.

- Thứ hai, đối với tổ chức bộ máy, công cụ QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh: mô hình hoạt động chưa hoàn thiện và thống nhất giữa các địa phương trong cả nước.

- Thứ ba, đối với công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật; tư vấn, hỗ trợ và nâng cao nhận thức về BVQLNTD: vẫn còn nhiều hạn chế.

- Thứ tư, đối với công tác quản lý hoạt động; hỗ trợ, tạo điều kiện cho tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD; giám sát việc thực hiện các nhiệm vụ khi giao cho tổ chức xã hội BVQLNTD: còn chưa được quan tâm đúng mức ở nhiều địa phương.

- Thứ năm, đối với công tác kiểm soát HĐTM, ĐKGDC tại các địa phương: mặc dù đã có những kết quả ban đầu, nhưng thực tế còn tồn tại nhiều khó khăn, hạn chế.

- Thứ sáu, đối với công tác thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo của NTD và xử lý vi phạm pháp luật về BVQLNTD ở địa bàn cấp tỉnh: cần được hoàn thiện hơn.

- Thứ bảy, đối với công tác hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ để cơ quan QLNN về BVQLNTD cấp huyện thực hiện các nội dung có liên quan: vẫn còn nhiều hạn chế.

3.4.3. Nguyên nhân

a) Một số nguyên nhân chủ quan:

Trước hết thuộc về QLNN của chính quyền cấp tỉnh, mà cụ thể là trách nhiệm QLNN về BVQLNTD của UBND cấp tỉnh và Sở Công Thương trong cả nước; theo đó, bao gồm các nội dung như:

- Thứ nhất, chưa nhận được sự quan tâm thích đáng của lãnh đạo các cấp đối với công tác BVQLNTD.

- Thứ hai, nguồn lực của cơ quan QLNN về BVQLNTD cấp tỉnh chưa đủ mạnh, chưa tương xứng với nhiệm vụ được giao.

- Thứ ba, chưa xây dựng được cơ chế phối hợp hiệu quả giữa các cơ quan, tổ chức thực thi nhiệm vụ BVQLNTD ở các cấp.

b) Một số nguyên nhân khách quan:

Đến từ những tồn tại, bất cập và hạn chế trong cơ chế, chính sách, hoạt động của Nhà nước, các cơ quan QLNN cấp trung ương; các tổ chức

xã hội tham gia BVQLNTD; các DN và cộng đồng DN; bản thân NTD cũng như sự tham gia của các tổ chức có liên quan như truyền thông, báo chí, hiệp hội ngành nghề, các tổ chức chính trị - xã hội; Theo đó, bao gồm các nội dung sau:

- Thứ nhất, hệ thống chính sách, quy định pháp luật về BVQLNTD hiện còn nhiều bất cập, cần sớm được hoàn thiện.

- Thứ hai, hệ thống bộ máy QLNN về BVQLNTD từ trung ương đến địa phương còn nhiều hạn chế, chưa có sự thống nhất và đồng bộ.

- Thứ ba, đối với các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD: hoạt động còn nhiều hạn chế, chưa phát huy mạnh mẽ vai trò, chức năng trong việc hỗ trợ, tư vấn, đại diện cho NTD.

- Thứ tư, đối với cộng đồng DN: ý thức trách nhiệm đối với NTD, hiểu biết, kiến thức pháp luật về BVQLNTD của DN vẫn còn hạn chế.

- Thứ năm, về phía NTD: việc hiểu đầy đủ và vận dụng kiến thức pháp luật về BVQLNTD và pháp luật có liên quan vẫn còn nhiều hạn chế.

CHƯƠNG 4: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRÊN ĐỊA BÀN CẤP TỈNH Ở VIỆT NAM

4.1. Bối cảnh và dự báo xu hướng vi phạm quyền lợi người tiêu dùng trong thời gian tới

4.1.1. Bối cảnh

Nền kinh tế tiếp tục phát triển mạnh mẽ nhưng cũng đang phải chịu nhiều áp lực từ bên ngoài và bên trong, tốc độ tăng trưởng thấp, ảnh hưởng của dịch bệnh Covid 19, ... hoạt động BVQLNTD được các cấp, Bộ, ngành quan tâm, nhưng tình trạng xâm phạm quyền của NTD vẫn đang khá phổ biến và vẫn còn dấu hiệu gia tăng.

Sự phát triển của khoa học công nghệ, kỹ thuật số, nền tảng số, cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 và hội nhập quốc tế sâu rộng tác động rõ ràng, trực tiếp lên đời sống, kinh tế-xã hội, trong đó đã làm thay đổi phương thức sản xuất, kinh doanh và thói quen, hành vi tiêu dùng và cả trong QLNN về BVQLNTD. Nhiều hành vi biến tướng, lợi dụng môi trường kinh doanh gián tiếp để đánh cắp, mua bán, trao đổi dữ liệu cá nhân người dùng, bán hàng giả, hàng nhái, vi phạm quyền sở hữu trí tuệ, hàng không đảm bảo chất lượng, hàng bị cấm hoặc hạn chế kinh

doanh, ... Những nội dung mới này hiện đã và đang gây khó khăn cho các cơ quan, tổ chức trong việc thực hiện quản lý và giám sát.

4.1.2. Dự báo xu hướng

Các hành vi vi phạm quyền lợi NTD sẽ vẫn tiếp tục gia tăng với nhiều hình thức khác nhau, từ đơn giản đến phức tạp, từ thủ công đến áp dụng công nghệ cao, từ cá nhân đến tổ chức. Đặc biệt, vi phạm thông qua sử dụng công nghệ cao sẽ gia tăng, như lừa đảo trên mạng, đánh cắp thông tin cá nhân, ... Vi phạm quyền lợi NTD sẽ vẫn tiếp tục diễn ra cả về quy mô, mức độ, xảy ra trên phạm vi khu vực và trên thế giới do việc cung cấp hàng hóa và dịch vụ xuyên biên giới ngày càng nhiều và dễ dàng hơn.

4.2. Quan điểm và định hướng hoàn thiện quản lý nhà nước về bảo vệ người tiêu dùng trên địa bàn cấp tỉnh

4.2.1. Quan điểm

Trên cơ sở tập hợp, hệ thống hóa các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, luận án đã đưa ra các quan điểm hoàn thiện QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh như sau:

- *Phải thu hút được các lực lượng trong xã hội cùng tham gia công tác BVQLNTD:*

- *Hoạt động BVQLNTD không được xâm phạm đến lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ và tổ chức, cá nhân khác.*

- *Các cơ quan QLNN về BVQLNTD ở địa phương phải thường xuyên nâng cao hiệu lực của bộ máy, tổ chức QLNN nhằm đảm bảo cho các hoạt động BVQLNTD phải được tiến hành kịp thời, công bằng, minh bạch, đúng pháp luật.*

- *Tận dụng các nguồn lực trong và ngoài nước để thực hiện mục tiêu BVQLNTD.*

4.2.2. Định hướng chung

Trên cơ sở Chỉ thị số 30-CT/TW ngày 22/01/2019 của Ban Bí thư và các chính sách có liên quan, luận án đã hệ thống hóa các định hướng chung cho QLNN về BVQLNTD ở Việt Nam như sau:

- *Tăng cường sự lãnh đạo của các cấp ủy, tổ chức đảng; phát huy vai trò tiên phong, giám sát của chi bộ, đảng viên trong công tác BVQLNTD.*

- 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.

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, giáo dục, phổ biến chính sách, pháp luật liên quan đến BVQLNTD.

- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát, xử lý vi phạm và hỗ trợ NTD.

- Đẩy mạnh xã hội hóa, nâng cao vai trò, trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ và tổ chức xã hội trong công tác BVQLNTD.

- Chủ động, tích cực hội nhập quốc tế trong các hoạt động hợp tác về bảo vệ NTD trong khuôn khổ ASEAN và quốc tế.

4.3. Giải pháp và kiến nghị hoàn thiện QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh

4.3.1. Giải pháp đối với các cơ quan QLNN cấp tỉnh về BVQLNTD

a) Tăng cường công tác xây dựng, ban hành văn bản cụ thể hóa chính sách, quy định pháp luật, các chương trình, kế hoạch thực hiện về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh

b) Hoàn thiện tổ chức, bộ máy QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh: bao gồm các nội dung sau:

- Trước mắt, cần kiện toàn tổ chức, bộ máy theo hướng thống nhất bộ máy QLNN về BVQLNTD ở các địa phương.

- Về lâu dài, cần kiến nghị thành lập Phòng chuyên trách về vấn đề BVQLNTD tại Sở Công Thương.

- Xúc tiến việc thành lập tổ chức hòa giải thuộc Sở Công Thương hoặc Hội BVQLNTD tỉnh.

c) Hoàn thiện năng lực triển khai, thực thi các trách nhiệm QLNN được giao về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh: Bao gồm các nội dung sau:

- Tăng cường vai trò chỉ đạo, điều hành của UBND tỉnh đối với BVQLNTD.

- Nâng cao năng lực thực thi BVQLNTD cho Sở Công Thương và UBND cấp Huyện.

- Tăng cường sự phối hợp, hợp tác giữa cơ quan QLNN về BVQLNTD cấp tỉnh với các cơ quan, tổ chức có liên quan ở Trung ương và tại địa phương.

- Tăng cường giao thực hiện nhiệm vụ của Nhà nước, hỗ trợ các Hội Bảo vệ NTD ở địa phương.

- Tăng cường tuyên truyền, phổ biến kiến thức, pháp luật BVQLNTD.

- Xây dựng và thực thi cơ chế phối hợp trong hỗ trợ, giải quyết tranh chấp, khiếu nại của NTD giữa các chủ thể có liên quan trên địa bàn tỉnh.

- Xây dựng cơ chế thông tin, tư vấn về tiêu dùng và cảnh báo cho NTD.

- Tăng cường tương tác, liên lạc giữa NTD với cơ quan nhà nước, các Hội BVQLNTD.

- Triển khai hiệu quả các chương trình, đề án phát triển vì quyền lợi NTD trên địa bàn tỉnh.

d) Hoàn thiện hoạt động kiểm tra, kiểm soát QLNN về BVQLNTD trên địa bàn tỉnh: Bao gồm các nội dung như:

- Tăng cường hoạt động thanh tra, kiểm tra, phát hiện và xử lý vi phạm quyền lợi NTD trên địa bàn tỉnh.

- Tăng cường giải quyết khiếu nại, tố cáo của NTD; tích cực tư vấn, hỗ trợ NTD trong giải quyết các tranh chấp với tổ chức, cá nhân kinh doanh.

4.3.2. Kiến nghị đối với Nhà nước, các cơ quan QLNN cấp trung ương và các chủ thể có liên quan khác

a) Đối với Nhà nước và các cơ quan QLNN về BVQLNTD cấp trung ương: Bao gồm các nội dung như:

- Hoàn thiện hệ thống chính sách, hệ thống pháp luật về BVQLNTD.

- Hoàn thiện hệ thống bộ máy QLNN về BVQLNTD từ Trung ương đến địa phương.

b) Đối với các chủ thể có liên quan khác

b1) Đối với các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD: bao gồm các nội dung như:

- Hoàn thiện tổ chức, nội dung hoạt động BVQLNTD.

- Tích cực thực hiện nhiệm vụ Nhà nước giao, huy động thêm nguồn lực trong và ngoài nước

- Nâng cao năng lực cho cán bộ của Hội, đặc biệt cán bộ tư vấn, hỗ trợ giải quyết khiếu nại, tranh chấp của NTD.

- *Phát huy vai trò cầu nối giữa NTD và DN, tích cực góp ý kiến cho doanh nghiệp.*

b2) Đối với doanh nghiệp và cộng đồng doanh nghiệp: bao gồm các nội dung như:

- *Nâng cao kiến thức pháp luật về BVQLNTD.*
- *Thúc đẩy doanh nghiệp xây dựng và áp dụng các tiêu chuẩn, chính sách vì NTD trong sản xuất, kinh doanh.*
- *Thúc đẩy xây dựng bộ phận chăm sóc khách hàng, đảm bảo tuân thủ pháp luật BVQLNTD.*
- *Nâng cao hành vi ứng xử, văn hóa kinh doanh có trách nhiệm của doanh nghiệp đối với NTD.*
- *Thúc đẩy, cải tiến, nâng cao chất lượng sản phẩm; tăng cường giám sát, quản lý chất lượng sản phẩm.*

b3) Đối với Người tiêu dùng: bao gồm các nội dung như:

- *Thường xuyên tự mình nâng cao kiến thức pháp luật về BVQLNTD, các kỹ năng trong tiêu dùng, mua sắm, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ.*
- *Nâng cao khả năng tự bảo vệ mình khi bị vi phạm quyền lợi NTD, kịp thời thông tin, phản ánh, khiếu nại đến các cơ quan, tổ chức có liên quan để BVQLNTD.*

b4) Đối với các cơ quan truyền thông, các tổ chức chính trị-xã hội, hiệp hội kinh doanh khác: bao gồm các nội dung như:

- *Cần luôn giữ vai trò là kênh thông tin hữu ích, hiệu quả, kịp thời, chính xác giúp NTD có thể đưa ra quyết định đúng đắn trong lựa chọn và tiêu dùng sản phẩm, hàng hóa.*
- *Thúc đẩy tuyên truyền, khích lệ tổ chức, cá nhân kinh doanh vì NTD, có nhiều sản phẩm, hàng hóa tốt đáp ứng yêu cầu của NTD.*
- *Cần tham gia mạnh mẽ hơn nữa trong việc hỗ trợ các thành viên, người dân khi mua sắm, tiêu dùng như trang bị các kiến thức, kỹ năng trong tiêu dùng, tập huấn kiến thức về pháp luật BVQLNTD, ...*
- *Cần tiếp tục làm tốt vai trò là cầu nối hữu ích giữa các DN thành viên với NTD để tiếp nhận, hỗ trợ và giải quyết các vấn đề khúc mắc giữa hai bên.*

KẾT LUẬN

Xuất phát từ yêu cầu khách quan đó, NCS đã nghiên cứu đề tài ***“Quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn cấp tỉnh ở Việt Nam”*** cho Luận án Tiến sĩ của mình. Đề tài đã đạt được một số kết quả sau:

Về lý luận, đề tài đã hệ thống hóa và phân tích sâu cơ sở lý luận về QLNN về BVQLNTD, xác lập rõ vai trò, nội dung, công cụ và bộ máy tổ chức về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh. Trên cơ sở các luận điểm khoa học đã được thừa nhận, đề tài đã kế thừa và phát triển tính mới về các vấn đề liên quan đến QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh ở Việt Nam, đặc biệt đề tài đã xây dựng và làm rõ nội hàm các khái niệm như “NTD”, “Quyền và lợi ích hợp pháp của NTD”, “BVQLNTD”, “QLNN về BVQLNTD” và “QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh”. Đề tài cũng đã chỉ ra các nhân tố ảnh hưởng đến QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh; nghiên cứu kinh nghiệm quốc tế để từ đó rút ra bài học và cơ sở thực tiễn có thể áp dụng cho Việt Nam.

Về thực tiễn, đề tài đã nghiên cứu, đánh giá, phân tích thực trạng vi phạm quyền lợi NTD, thực trạng thực hiện các nội dung QLNN về BVQLNTD, thực trạng bộ máy tổ chức thực thi QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh của UBND cấp tỉnh, Sở Công Thương, đánh giá thực trạng các nhân tố ảnh hưởng, ...; chỉ ra những điểm còn hạn chế, bất cập trong việc thực hiện QLNN về BVQLNTD của các cơ quan này trên địa bàn cấp tỉnh ở nước ta.

Từ các kết quả nghiên cứu về cơ sở lý luận, bài học kinh nghiệm, đánh giá thực trạng các các vấn đề có liên quan và trên cơ sở phân tích, dự báo xu hướng, tình hình vi phạm quyền lợi NTD trong thời gian tới, Luận án đã đưa ra các quan điểm, định hướng, giải pháp để hoàn thiện hoạt động QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh áp dụng đến năm 2030.

DANH MỤC CÔNG TRÌNH CỦA TÁC GIẢ

1. Phan Thế Thắng (2006), *“Kinh nghiệm của Đài Loan trong công tác bảo vệ NTD”*, Tạp chí Kinh tế Đối ngoại, Đại học Ngoại thương, Hà Nội.

2. Phan Thế Thắng (2008), *“Xây dựng mô hình thực thi pháp luật BVQLNTD ở Việt Nam. Một số bài học kinh nghiệm của các nước trên thế giới”*, Tạp chí Kinh tế Đối ngoại, Đại học Ngoại thương, Hà Nội.

3. Phan Thế Thắng (2016), Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Bộ mã số ĐTKHCN.136/16, *“Nghiên cứu quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các Sở Công Thương”*, Cục Quản lý cạnh tranh, Bộ Công Thương, Hà Nội.

4. Phan Thế Thắng, Phan Thế Công (2017), *“Tăng cường công tác BVQLNTD ở địa phương-Kinh nghiệm nước ngoài và bài học kinh nghiệm cho Việt Nam”*, Tạp chí Nghiên cứu Thương mại, ISSN 0866-7853, số 25 (2/2017), Viện Nghiên cứu Thương mại, Hà Nội.

5. Phan Thế Thắng, Phan Thế Công (2017), *“Vấn đề BVQLNTD trong giao dịch thương mại điện tử - Thực trạng và một số khuyến nghị”* Tạp chí Nghiên cứu Thương mại, ISSN 0866-7853, số 26 (4/2017), Viện Nghiên cứu Thương mại, Hà Nội.

6. Phan Thế Thắng (2022), *“Quan điểm, định hướng và một số giải pháp nhằm hoàn thiện công tác QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh ở Việt Nam”*, Tạp chí Nghiên cứu Công nghiệp và Thương mại, ISSN 0866-7853, số 75 (9/2022), Viện Nghiên cứu Chiến lược và Chính sách Công Thương, Hà Nội.

7. Phan Thế Thắng (2022), *“Assessment of the state management of consumer rights protection at the provincial level in Viet Nam”*, Tạp chí Nghiên cứu Công nghiệp và Thương mại, ISSN 0866-7853, số 76 (10/2022), Viện Nghiên cứu Chiến lược và Chính sách Công Thương, Hà Nội.