

## MỤC LỤC

|                                                                                                                                           |             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>DANH MỤC BẢNG BIỂU .....</b>                                                                                                           | <b>iv</b>   |
| <b>DANH MỤC HÌNH.....</b>                                                                                                                 | <b>v</b>    |
| <b>DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....</b>                                                                                                          | <b>vii</b>  |
| <b>TỪ VIẾT TẮT TIẾNG ANH .....</b>                                                                                                        | <b>viii</b> |
| <b>MỞ ĐẦU.....</b>                                                                                                                        | <b>1</b>    |
| 1. Tính cấp thiết nghiên cứu của đề tài.....                                                                                              | 1           |
| 2. Câu hỏi nghiên cứu của Luận án .....                                                                                                   | 2           |
| 3. Mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu .....                                                                                                  | 3           |
| 4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu .....                                                                                                  | 3           |
| 5. Phương pháp nghiên cứu .....                                                                                                           | 4           |
| 6. Những đóng góp mới của Luận án .....                                                                                                   | 6           |
| 7. Bố cục của luận án.....                                                                                                                | 7           |
| <b>CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN CÁC CÔNG TRÌNH NGHIÊN CỨU ĐÃ CÔNG BỐ LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI LUẬN ÁN .....</b>                                        | <b>8</b>    |
| 1.1. CÁC CÔNG TRÌNH NGHIÊN CỨU LIÊN QUAN ĐẾN LUẬN ÁN .....                                                                                | 8           |
| 1.1.1. <i>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.....</i> | <i>8</i>    |
| 1.1.2. <i>Các nghiên cứu về quy định pháp luật bảo vệ người tiêu dùng, cơ chế giải quyết tranh chấp tiêu dùng .....</i>                   | <i>11</i>   |
| 1.1.3. <i>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 .....</i> | <i>15</i>   |
| 1.1.4. <i>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.....</i>   | <i>17</i>   |
| 1.2. NỘI DUNG KẾ THỪA VÀ KHOẢNG TRỐNG NGHIÊN CỨU .....                                                                                    | 19          |
| 1.2.1. <i>Nội dung kế thừa .....</i>                                                                                                      | <i>19</i>   |
| 1.2.2. <i>Các khoảng trống nghiên cứu của đề tài .....</i>                                                                                | <i>21</i>   |
| <b>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.....</b>           | <b>23</b>   |
| 2.1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRÊN ĐỊA BÀN CẤP TỈNH.....                                     | 23          |
| 2.1.1. <i>Một số khái niệm.....</i>                                                                                                       | <i>23</i>   |

|                                                                                                                                                                                    |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.2. <i>Vai trò của quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn cấp tỉnh</i> .....                                                                         | 34        |
| 2.1.3. <i>Nội dung quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn cấp tỉnh</i> .....                                                                            | 39        |
| 2.1.4. <i>Công cụ quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn cấp tỉnh</i> .....                                                                             | 47        |
| 2.1.5. <i>Các nhân tố ảnh hưởng đến quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn cấp tỉnh</i> .....                                                           | 49        |
| 2.1.6. <i>Các tiêu chí đánh giá quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn cấp tỉnh</i> .....                                                               | 54        |
| 2.2. KINH NGHIỆM QUỐC TẾ VÀ BÀI HỌC CHO VIỆT NAM.....                                                                                                                              | 56        |
| 2.2.1. <i>Kinh nghiệm của Nhật Bản</i> .....                                                                                                                                       | 56        |
| 2.2.2. <i>Kinh nghiệm của Hàn Quốc</i> .....                                                                                                                                       | 61        |
| 2.2.3. <i>Bài học kinh nghiệm rút ra cho Việt Nam</i> .....                                                                                                                        | 64        |
| <b>CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRÊN ĐỊA BÀN CẤP TỈNH Ở VIỆT NAM</b> .....                                                            | <b>66</b> |
| 3.1. KHÁI QUÁT THỰC TRẠNG VI PHẠM QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG Ở VIỆT NAM.....                                                                                                        | 66        |
| 3.1.1. <i>Tình hình khiếu nại của người tiêu dùng</i> .....                                                                                                                        | 67        |
| 3.1.2. <i>Một số hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng hiện nay ở nước ta</i> ....                                                                                             | 71        |
| 3.2. THỰC TRẠNG THỰC HIỆN CÁC NỘI DUNG QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRÊN ĐỊA BÀN CẤP TỈNH .                                                                | 75        |
| 3.2.1. <i>Thực trạng ban hành các văn bản nhằm cụ thể hóa chính sách, pháp luật, chương trình, kế hoạch thực hiện bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn cấp tỉnh</i> ..... | 75        |
| 3.2.2. <i>Thực trạng tổ chức, bộ máy quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn cấp tỉnh</i> .....                                                          | 77        |
| 3.2.3. <i>Thực trạng thực hiện các trách nhiệm quản lý nhà nước được giao để thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn cấp tỉnh</i> .....                   | 80        |
| 3.2.4. <i>Thực trạng kiểm tra, kiểm soát quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn cấp tỉnh</i> .....                                                      | 95        |
| 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 .....                                                         | 103       |

|                                                                                                                                           |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 3.3.1. Nhân tố chủ quan .....                                                                                                             | 103        |
| 3.3.2. Nhân tố khách quan .....                                                                                                           | 105        |
| 3.4. ĐÁNH GIÁ CHUNG .....                                                                                                                 | 115        |
| 3.4.1. Một số kết quả đạt được.....                                                                                                       | 115        |
| 3.4.2. Một số tồn tại, hạn chế.....                                                                                                       | 118        |
| 3.4.3. Nguyên nhân .....                                                                                                                  | 122        |
| <b>CHƯƠNG 4: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ<br/>BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRÊN ĐỊA BÀN CẤP TỈNH Ở<br/>VIỆT NAM .....</b> | <b>128</b> |
| 4.1. BỐI CẢNH VÀ DỰ BÁO XU HƯỚNG VI PHẠM QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU<br>DÙNG TRONG THỜI GIAN TỚI.....                                            | 128        |
| 4.1.1. Bối cảnh .....                                                                                                                     | 128        |
| 4.1.2. Dự báo xu hướng .....                                                                                                              | 129        |
| 4.2. QUAN ĐIỂM VÀ ĐỊNH HƯỚNG HOÀN THIỆN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC<br>VỀ BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG TRÊN ĐỊA BÀN CẤP TỈNH.....                          | 130        |
| 4.2.1. Quan điểm.....                                                                                                                     | 130        |
| 4.2.2. Định hướng chung .....                                                                                                             | 132        |
| 4.3. GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ HOÀN THIỆN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ<br>BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG TRÊN ĐỊA BÀN CẤP TỈNH .....                          | 137        |
| 4.3.1. Giải pháp đối với các cơ quan quản lý nhà nước cấp tỉnh về bảo vệ quyền<br>lợi người tiêu dùng.....                                | 137        |
| 4.3.2. Kiến nghị đối với Nhà nước, các cơ quan QLNN cấp trung ương và các chủ<br>thể có liên quan khác .....                              | 149        |
| <b>KẾT LUẬN .....</b>                                                                                                                     | <b>160</b> |
| <b>DANH MỤC CÔNG TRÌNH CỦA TÁC GIẢ.....</b>                                                                                               | <b>162</b> |
| <b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>                                                                                                  | <b>163</b> |
| 1. Tiếng Việt.....                                                                                                                        | 163        |
| 2. Tiếng Anh .....                                                                                                                        | 168        |
| <b>PHỤ LỤC: DANH MỤC VĂN BẢN PHÁP LUẬT LIÊN QUAN TỚI BẢO<br/>VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG ĐANG CÓ HIỆU LỰC .....</b>                      | <b>171</b> |

## DANH MỤC BẢNG BIỂU

|                                                                                                                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Bảng 2.1. Số lượng Trung tâm Bảo vệ người tiêu dùng địa phương tại Nhật Bản...                                                                              | 59 |
| Bảng 2.2. Số lượng tư vấn viên bảo vệ người tiêu dùng tại địa phương Nhật Bản ..                                                                            | 61 |
| Bảng 2.4. Ngân sách hoạt động bảo vệ người tiêu dùng địa phương tại Nhật Bản ..                                                                             | 61 |
| Bảng 2.5. Các đơn vị tham gia đường dây 1372 Hàn Quốc.....                                                                                                  | 64 |
| <br>Bảng 3.1. Số lượng, tỷ lệ vụ việc được tiếp nhận, tư vấn bởi Tổng đài 1800-6838<br>phân theo nhóm hành vi trong năm 2021 .....                          | 69 |
| Bảng 3.2. Số lượng chương trình thu hồi sản phẩm khuyết tật báo cáo tới Bộ Công<br>Thương qua các năm .....                                                 | 74 |
| Bảng 3.3. Tình hình kiểm tra, xử lý vi phạm pháp luật có liên quan đến quyền lợi<br>NTD của Cục Quản lý thị trường TP. Hồ Chí Minh giai đoạn 2012-2022..... | 74 |

## DANH MỤC HÌNH

|                                                                                                                                          |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Hình 2.1. Các yếu tố cấu thành bảo vệ người tiêu dùng hiệu quả.....                                                                      | 35 |
| Hình 2.2. Quy trình tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng của Nhật Bản .....                                                                    | 58 |
| Hình 2.3. Số lượng tư vấn và giải quyết khiếu nại năm 2021 của Trung tâm NTD Quốc gia và các Trung tâm NTD địa phương của Nhật Bản ..... | 60 |
| Hình 2.4. Số lượng tư vấn và giải quyết khiếu nại tại các Trung tâm Người tiêu dùng địa phương theo từng năm giai đoạn 2017-2022 .....   | 60 |
| Hình 2.5. Hệ thống chính sách người tiêu dùng của Hàn Quốc.....                                                                          | 63 |
| Hình 2.6. Tỷ lệ tư vấn qua Tổng đài 1372 của các cơ quan, tổ chức người tiêu dùng ở Hàn Quốc.....                                        | 64 |
|                                                                                                                                          |    |
| Hình 3.1. Thống kê cuộc gọi được trả lời, tư vấn qua Tổng đài Tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng 1800.6838 giai đoạn 2018-2021.....          | 68 |
| Hình 3.2. Số lượng vụ việc khiếu nại, phản ánh của người tiêu dùng được tiếp nhận năm 2021 phân theo nhóm hàng hóa, dịch vụ.....         | 70 |
| Hình 3.3. So sánh số lượng vụ việc được yêu cầu hỗ trợ, khiếu nại của người tiêu dùng phân theo khu vực địa lý năm 2021 .....            | 71 |
| Hình 3.4. Hệ thống các văn bản pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng .....                                                       | 76 |
| Hình 3.5. Hệ thống cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ NTD trên địa bàn tỉnh.....                                                         | 77 |
| Hình 3.6. Tỷ lệ người tiêu dùng lựa chọn đâu là các cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.....                    | 79 |
| Hình 3.7. Tỷ lệ người tiêu dùng liên hệ cơ quan nhà nước, tổ chức xã hội để yêu cầu hỗ trợ, giải quyết khiếu nại.....                    | 80 |
| Hình 3.9. Số lượng hội thảo tổ chức tại các địa phương qua các năm.....                                                                  | 82 |
| Hình 3.10. Số lượng tập huấn tổ chức tại các địa phương .....                                                                            | 82 |
| Hình 3.11. Số lượng mít tinh, tuần hành tổ chức tại các địa phương.....                                                                  | 83 |
| Hình 3.12. Số lượng chương trình phát thanh, truyền hình tại các địa phương.....                                                         | 83 |
| Hình 3.13. Số lượng sách, báo phát hành tại các địa phương .....                                                                         | 84 |
| Hình 3.14. Số lượng tờ rơi phát hành tại các địa phương .....                                                                            | 84 |
| Hình 3.15. Số lượng tỉnh tham gia hưởng ứng Ngày 15/3 .....                                                                              | 85 |

|                                                                                                                         |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Hình 3.16. Số lượng các Hội Bảo vệ người tiêu dùng theo từng năm .....                                                  | 87  |
| Hình 3.17. Các nhóm lĩnh vực đăng ký HĐTM, ĐKGDC tại các địa phương từ 2012-2017.....                                   | 90  |
| Hình 3.18. Kết quả xử lý hồ sơ đăng ký từ 2012-2020 của Bộ Công Thương .....                                            | 91  |
| Hình 3.19. Kết quả giải quyết khiếu nại của các Hội Bảo vệ NTD 2011 -2019.....                                          | 101 |
| Hình 3.20. Số lượng vụ việc khiếu nại do các Hội Bảo vệ NTD chuyển các cơ quan nhà nước trong giai đoạn 2011-2019 ..... | 102 |
| Hình 3.21. Khiếu nại, yêu cầu của người tiêu dùng gửi tới các UBND cấp tỉnh, Sở Công Thương trên toàn quốc.....         | 102 |
| Hình 3.21. Thói quen của NTD để phản ánh thông tin tới các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền .....                         | 108 |
| Hình 3.22. Tốc độ tăng trưởng kinh tế qua các năm của Việt Nam.....                                                     | 111 |
| Hình 3.23. GDP bình quân đầu người của Việt Nam qua các năm .....                                                       | 112 |
| Hình 3.24. Lý do của việc NTD chọn im lặng hoặc bỏ qua vụ việc tranh chấp .....                                         | 127 |

**DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT**

| <b>Viết tắt</b> | <b>Giải nghĩa</b>                |
|-----------------|----------------------------------|
| BVQLNTD         | Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng |
| CMCN            | Cách mạng công nghiệp            |
| CNH, HĐH        | Công nghiệp hóa, hiện đại hóa    |
| CHXH            | Cộng hòa xã hội chủ nghĩa        |
| DN              | Doanh nghiệp                     |
| ĐKGDC           | Điều kiện giao dịch chung        |
| HĐTM            | Hợp đồng theo mẫu                |
| HĐND            | Hội đồng nhân dân                |
| KHCN&MT         | Khoa học Công nghệ và Môi trường |
| NTD             | Người tiêu dùng                  |
| NXB             | Nhà xuất bản                     |
| NCS             | Nghiên cứu sinh                  |
| UBND            | Ủy ban nhân dân                  |
| QLNN            | Quản lý Nhà nước                 |

## TỪ VIẾT TẮT TIẾNG ANH

| <b>Viết tắt</b> | <b>Giải nghĩa tiếng Anh</b>                                             | <b>Giải nghĩa tiếng Việt</b>                                 |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| ASEAN           | Association of Southeast Asian Nations                                  | Hiệp hội các nước Đông Nam Á                                 |
| AEC             | ASEAN Economic Community                                                | Cộng đồng kinh tế ASEAN                                      |
| AFTA            | ASEAN Free Trade Area                                                   | Khu vực thương mại tự do ASEAN                               |
| ACCP            | ASEAN Committee on Consumer Protection                                  | Ủy ban Bảo vệ NTD ASEAN                                      |
| ASAPCP          | ASEAN Strategic Action Plan for Consumer Protection                     | Kế hoạch hành động chiến lược ASEAN về bảo vệ NTD            |
| AHLP            | ASEAN High-Level Principles                                             | Các nguyên tắc cấp cao ASEAN                                 |
| CAA             | Consumer Affairs Agency in Japan                                        | Cơ quan Vấn đề Người tiêu dùng Nhật Bản                      |
| CI              | Consumers International                                                 | Quốc tế Người tiêu dùng                                      |
| CPTPP           | Comprehensive and Progressive Partnership for Trans-Pacific Partnership | Hiệp định Đối tác Toàn diện và Tiến bộ xuyên Thái Bình Dương |
| CETA            | Canada-EU Comprehensive Economic and Trade Agreement                    | Hiệp định Thương mại và Kinh tế Toàn diện Canada - EU        |
| EFTA            | EU Free Trade Agreement                                                 | Hiệp định thương mại tự do với Liên minh châu Âu             |
| EU              | European Union                                                          | Liên minh châu Âu                                            |
| EVFTA           | European - Vietnam Free Trade Agreement                                 | Hiệp định thương mại tự do Việt Nam - Liên minh châu Âu      |
| FDI             | Foreign Direct Investment                                               | Đầu tư trực tiếp nước ngoài                                  |
| FTA             | Free Trade Agreement                                                    | Hiệp định thương mại tự do                                   |
| FINCONET        | International Financial Consumer Protection Network                     | Mạng lưới Bảo vệ NTD tài chính quốc tế                       |
| GDP             | Gross Domestic Product                                                  | Tổng sản phẩm quốc nội                                       |
| IOCU            | International Organization of Consumers Unions                          | Tổ chức quốc tế Liên minh Người tiêu dùng                    |
| IOPS            | International Association of Pension Supervisors                        | Hiệp hội quốc tế về Tư vấn lương hưu                         |



|          |                                                           |                                                        |
|----------|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| INFO     | International Network of Financial Ombudsmen:             | Mạng lưới quốc tế về thanh tra tài chính               |
| ISO      | International Organization for Standardization            | Tổ chức quốc tế về Tiêu chuẩn hóa                      |
| ICPEN    | International Consumer Protection and Enforcement Network | Mạng lưới Thực thi và Bảo vệ NTD quốc tế               |
| INFO     | International Network of Financial Ombudsmen              | Mạng lưới quốc tế về Thanh tra tài chính               |
| KFTC     | Korea Fair Trade Commission                               | Ủy Ban thương mại lành mạnh                            |
| KCA      | Korea Consumer Agency                                     | Cơ quan Người tiêu dùng Hàn Quốc                       |
| MENA     | Middle East và North Africa                               | Khu vực Trung đông và Bắc phi                          |
| NCAC     | National Consumer Affairs Center of Japan                 | Trung tâm Vấn đề Người tiêu dùng Quốc gia Nhật Bản     |
| OECD     | Organisation for Economic Co-operation 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            |
| UN       | United Nations                                            | Liên hợp quốc                                          |
| UNCITRAL | United Nations Commission on International Trade Law      | Ủy ban Luật thương mại quốc tế của Liên hợp quốc       |
| UNCTAD   | United Nations Conference on Trade and Development        | Hội nghị về phát triển và thương mại của Liên hợp quốc |
| UNGCP    | United Nations Guidelines on Consumer Protection          | Hướng dẫn của Liên hợp quốc về bảo vệ NTD              |
| USMCA    | United States-Mexico-Canada Agreement                     | Thỏa thuận giữa Hoa Kỳ - Mexico - Canada               |
| WB       | World Bank                                                | Ngân hàng thế giới                                     |
| WTO      | World Trade Organization                                  | Tổ chức Thương mại thế giới                            |

## MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết nghiên cứu của đề tài

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 trên địa bàn cấp tỉnh cũng được khẳng định theo tiến trình phát triển kinh tế - xã hội và xu hướng hội nhập toàn cầu.

Tại Việt Nam, vấn đề BVQLNTD đã được Nhà nước ta quan tâm từ sớm, với việc ban hành Pháp lệnh BVQLNTD vào năm 1999. Hơn 10 năm sau, ngày 17/11/2010, Luật BVQLNTD đã được Quốc hội khóa XII thông qua và có hiệu lực thi hành từ ngày 01/07/2011 thay thế cho Pháp lệnh nói trên. 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.

Trên phạm vi quốc tế, từ năm 1985, Liên hợp quốc đã ban hành Bản hướng dẫn về bảo vệ NTD để các nước áp dụng, thực hiện. Nhiều tổ chức quốc tế khác về bảo vệ NTD cũng đã được thành lập và hoạt động mạnh mẽ như Tổ chức Quốc tế NTD (CI), Mạng lưới thực thi và bảo vệ NTD quốc tế (ICPEN), ... cho thấy tầm quan trọng của bảo vệ NTD trong bối cảnh hiện nay. Tại khu vực Đông Nam Á, Ủy ban Bảo vệ NTD ASEAN (ACCP) đã được thành lập vào tháng 8/2007 với thành viên là đại diện các cơ quan bảo vệ NTD các nước ASEAN trong đó có Bộ Công Thương Việt Nam.

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 hợp pháp của NTD và các tổ chức, cá nhân kinh doanh chân chính. Thực tiễn cho thấy, 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. Việt Nam là một quốc gia đang phát triển, tính cạnh tranh trong nền kinh tế chưa thực sự hoàn hảo, NTD vẫn còn ở vị trí yếu thế, dễ bị tổn thương trong quan hệ mua bán với đơn vị kinh doanh, thì sự can thiệp của nhà nước vào mối quan hệ này là hết sức cần thiết.

Luật BVQLNTD được ban hành và thực thi từ sớm là bước tiến mới trong QLNN ở nước ta. Luật đã quy định cụ thể vai trò và trách nhiệm của các cơ quan QLNN về BVQLNTD từ trung ương đến địa phương (cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã). Trong đó vai trò của cơ quan QLNN về BVQLNTD cấp tỉnh (UBND cấp tỉnh, Sở Công Thương) luôn giữ

vai trò hết sức quan trọng, mang tính quyết định, là trung tâm và định hướng cho các hoạt động BVQLNTD tại mỗi địa phương, cũng như đóng góp vào sự phát triển hoạt động BVQLNTD trên toàn quốc. QLNN về BVQLNTD cấp tỉnh thực hiện đa dạng các nhiệm vụ như hoạch định, xây dựng chính sách, định hướng, hướng dẫn thực hiện BVQLNTD trên địa bàn tỉnh; chỉ đạo thực hiện các văn bản pháp luật, các chương trình, kế hoạch của Nhà nước và cấp trên; kiểm tra, kiểm soát việc thực hiện của cơ quan cấp dưới trong quá trình triển khai công tác BVQLNTD; giám sát, xử lý vi phạm pháp luật BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh; ...

Có thể thấy rằng, QLNN nói chung và trong lĩnh vực BVQLNTD nói riêng trên địa bàn cấp tỉnh đóng vai trò quyết định cho sự phát triển đa dạng, mạnh mẽ của địa phương mình nhưng qua đó sẽ đóng góp vào sự phát triển, thịnh vượng bền vững chung của cả đất nước. 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 những kinh nghiệm này. 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. Câu hỏi nghiên cứu của Luận án**

- 1) Tại sao phải thực hiện QLNN về BVQLNTD? Vai trò, nội dung, công cụ và tổ chức bộ máy QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh bao gồm những gì? Những nhân tố nào có thể tác động đến hoạt động QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh? Bài học kinh nghiệm nào trên thế giới về thực hiện QLNN về BVQLNTD ở địa phương có thể áp dụng cho Việt Nam?
- 2) Trong triển khai các nội dung QLNN về BVQLNTD thời gian qua trên địa bàn cấp tỉnh ở Việt Nam đã đạt được kết quả như thế nào? Còn những tồn tại, hạn chế, bất cập và nguyên nhân là gì? Những vấn đề đặt ra cần giải quyết là gì?

- 3) Bối cảnh và dự báo xu hướng vi phạm quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam thời gian tới gồm những nội dung gì? Quan điểm, định hướng và giải pháp hoàn thiện QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh cho Việt Nam như thế nào?

### **3. Mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu**

#### **3.1. Mục tiêu nghiên cứu**

##### **a) Mục tiêu chung:**

Phân tích, đánh giá và đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện công tác QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh ở Việt Nam.

##### **b) Mục tiêu cụ thể:**

- Phân tích lý luận và thực tiễn về BVQLNTD tại địa phương (các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương).
- Phân tích và đánh giá thực trạng công tác QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh ở Việt Nam.
- Đề xuất các mục tiêu, định hướng và giải pháp nhằm hoàn thiện QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh ở Việt Nam.

#### **3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu**

Để thực hiện mục tiêu nghiên cứu, Luận án tập trung thực hiện những nhiệm vụ chủ yếu sau:

- Tổng quan các công trình khoa học đã thực hiện liên quan đến QLNN về BVQLNTD, những vấn đề đã được nghiên cứu, xác định những vấn đề chưa được nghiên cứu, hoặc nghiên cứu chưa sâu để tập trung nghiên cứu.

- Hệ thống hoá và bổ sung, làm rõ hơn cơ sở lý luận QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh; nghiên cứu kinh nghiệm thành công trong QLNN về BVQLNTD của một số quốc gia trên thế giới, rút ra bài học kinh nghiệm có thể tham khảo vận dụng cho Việt Nam.

- Phân tích, đánh giá thực trạng triển khai QLNN về BVQLNTD của các cơ quan quản lý được giao chức năng ở cấp tỉnh ở Việt Nam như UBND tỉnh, Sở Công Thương; chỉ ra những thành công, tồn tại, nguyên nhân và những vấn đề đặt ra cần giải quyết.

- Đề xuất định hướng và giải pháp nhằm hoàn thiện QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh của Việt Nam đến năm 2030.

### **4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

#### **4.1. Đối tượng nghiên cứu**

Những vấn đề về lý luận và thực tiễn về QLNN về BVQLNTD trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương (địa bàn cấp tỉnh) của một quốc gia, trong đó tập trung vào trách nhiệm QLNN về BVQLNTD của UBND cấp tỉnh (Sở Công Thương) ở Việt Nam.

## 4.2. 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 Chính phủ (và theo Luật BVQLNTD) 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 công tác 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.

### - Về chủ thể tiếp cận và nghiên cứu:

Vĩ mô: Chủ yếu tập trung vào các cơ quan QLNN cấp tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương, bên cạnh đó có đề cập tới QLNN của các cơ quan cấp trung ương;

Vi mô: các DN và cộng đồng DN trong việc đáp ứng các yêu cầu của NTD và góp phần nâng cao trách nhiệm, nghĩa vụ BVQLNTD tại Việt Nam.

## 5. Phương pháp nghiên cứu

Để đạt được mục tiêu nghiên cứu của Luận án, tác giả sử dụng phương pháp luận nghiên cứu khoa học chung và phổ biến là phương pháp duy vật biện chứng, duy vật lịch sử và cách tiếp cận hệ thống, đồng thời sử dụng nhiều phương pháp nghiên cứu chính như: Phương pháp phân tích, tổng hợp; Phương pháp thống kê; Phương pháp nghiên cứu tài liệu; Phương pháp so sánh; ...

### - Phương pháp luận duy vật biện chứng, duy vật lịch sử và cách tiếp cận hệ thống

Phương pháp luận duy vật biện chứng, duy vật lịch sử và cách tiếp cận hệ thống được sử dụng trong toàn bộ Luận án. Đó là xem xét, tiếp cận đối tượng nghiên cứu, đối tượng khảo sát trong quan hệ vận động đa dạng, đa chiều, có tính lịch sử, nằm trong hệ thống lớn, nhỏ, chi phối, tác động, ảnh hưởng qua lại lẫn nhau.

### - Phương pháp phân tích

Tác giả sử dụng phương pháp phân tích, và xử lý thông tin, dữ liệu thu thập được trong Luận án nhằm: Phân tích cơ sở pháp lý và các nội dung của QLNN đối với BVQLNTD nói chung và trên địa bàn cấp tỉnh nói riêng; Phân tích các yếu tố ảnh hưởng,

tác động đến việc thực hiện QLNN về BVQLNTD: hệ thống chính sách, pháp luật; tổ chức bộ máy thực thi; nguồn lực thực hiện; tình hình kinh tế xã hội trong và ngoài nước,...; Phân tích các bài học kinh nghiệm trong QLNN về BVQLNTD ở địa phương có thể áp dụng được cho Việt Nam; Phân tích thực trạng QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh (theo các nội dung và tiêu chí đánh giá đã được xác định), thực trạng và xu hướng vi phạm quyền lợi NTD, qua đó đề xuất phương hướng, các biện pháp để hoàn thiện công tác BVQLNTD ở Việt Nam.

*- Phương pháp thống kê, tổng hợp*

Tác giả sử dụng phương pháp thống kê nhằm thu thập, tổng hợp và trình bày các số liệu về các hoạt động BVQLNTD của các cơ quan, tổ chức về BVQLNTD ở địa phương (UBND tỉnh, Sở Công Thương, các Hội bảo vệ NTD, ...), hoặc các số liệu liên quan đến NTD như khiếu nại của NTD, vi phạm quyền lợi NTD, hiểu biết của NTD,... trong giai đoạn từ năm 2012 - 2022. Để có hình ảnh tổng quát về QLNN và triển khai công tác BVQLNTD tại các tỉnh, thành trong cả nước, số liệu cần phải được tổng hợp, tính toán, từ đó đưa lên các bảng biểu để tiến hành so sánh sự biến động tăng hoặc giảm làm cơ sở cho việc phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh ở Việt Nam thời gian qua.

*- Phương pháp nghiên cứu tài liệu*

Phương pháp nghiên cứu này tác giả đã, sẽ thực hiện qua nhiều kênh thông tin khác nhau như: Tham khảo các công trình nghiên cứu khoa học, bài viết liên quan đến luận án nghiên cứu; các báo cáo có uy tín hoặc đã được ban hành bởi các cơ quan QLNN, các tổ chức có liên quan; đọc sách, báo, tạp chí, giáo trình chuyên ngành; tra cứu thông tin về chính sách, quy định và các tài liệu có liên quan đến Luận án nghiên cứu, .... Mục đích của việc nghiên cứu tài liệu là thu thập các thông tin để hệ thống lý luận chung về BVQLNTD và QLNN về BVQLNTD; thực trạng thực hiện QLNN về BVQLNTD Việt Nam ở Việt Nam, đặc biệt tại các địa phương cấp tỉnh. Việc nghiên cứu tài liệu được tiến hành liên tục trong suốt quá trình lựa chọn Luận án đến khi hoàn thành Luận án, và có thể kéo dài hơn nữa. Phương pháp nghiên cứu tài liệu sẽ được sử dụng phổ biến trong hầu hết các công trình nghiên cứu của tác giả. Phương pháp này rất cần thiết để hoàn thiện Luận án.

*- Phương pháp so sánh, đối chứng*

Luận án sử dụng phương pháp này với mục đích đối chiếu, so sánh số liệu thu thập từ các báo cáo, nghiên cứu để tìm sự tương đồng và khác nhau trong số liệu thống kê các hoạt động BVQLNTD và các hoạt động có liên quan cho giai đoạn 2012 - 2022. Thông qua so sánh các chỉ số, việc phân tích các luận cứ có cơ sở và sâu sắc hơn; quá trình đánh giá hiệu quả công tác BVQLNTD được chính xác hơn.

Tác giả sử dụng phương pháp so sánh tuyệt đối và tương đối đối với các số liệu thống kê về hoạt động BVQLNTD. So sánh bằng số tuyệt đối có thể được áp dụng khi xem xét biến động số liệu thống kê liên quan đến hoạt động BVQLNTD giữa các năm trong giai đoạn 2012 - 2022 như số lượng vụ việc khiếu nại của NTD qua các năm, số lượng các tỉnh, thành phố tham gia hưởng ứng ngày quyền NTD 15/3, số lượng các hoạt động tuyên truyền về bảo vệ NTD trên cả nước, ... So sánh bằng số tương đối dùng để so sánh tương quan tỷ lệ của các chỉ tiêu, số liệu nghiên cứu để tìm thấy sự tương đồng hoặc khác biệt và tìm nguyên nhân của nó, chẳng hạn so sánh về tỷ lệ NTD hiểu biết về các cơ quan, tổ chức bảo vệ NTD, hay tỷ lệ NTD khiếu nại đến từng cơ quan, tổ chức có liên quan đến bảo vệ NTD.

*- Phương pháp dự báo*

Chủ yếu dựa trên các báo cáo và dự báo của Nhà nước, Chính phủ, Bộ ngành cũng như của các như tổ chức quốc tế có uy tín như Tổ chức Thương mại thế giới (WTO), Quỹ tiền tệ quốc tế (IMF), Ngân hàng Thế giới (WB), Diễn đàn Thương mại và Phát triển Liên hợp quốc (UNCTAD), ... về tình hình phát triển kinh tế-xã hội, tình hình vi phạm quyền lợi NTD, xu hướng trong sản xuất, kinh doanh và tiêu dùng, các xu hướng mới trong hành vi kinh doanh, ứng xử với NTD, xu hướng hội nhập, hợp tác quốc tế về bảo vệ NTD trong nước và quốc tế, qua đó đưa ra những dự báo về bối cảnh và các nhân tố trong nước và quốc tế ảnh hưởng đến hoạt động QLNN về BVQLNTD của Việt Nam trong giai đoạn tới.

## **6. Những đóng góp mới của Luận án**

*- Về mặt lý luận:*

Luận án đã hệ thống hóa, làm rõ và bổ sung khung khổ lý luận cho QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh. Trong đó, luận án đã làm rõ hơn nội hàm, xây dựng và phát triển các khái niệm về “NTD”, “Quyền của NTD”, “Lợi ích hợp pháp của NTD”, “BVQLNTD”, “QLNN”, “QLNN về BVQLNTD”, và “QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh”; làm rõ nội dung về vai trò của BVQLNTD, trách nhiệm của các chủ thể có liên quan trong xã hội; xác định các nội dung QLNN 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 ở Việt Nam; bài học kinh nghiệm quốc tế (của Hàn Quốc và Nhật Bản) có thể áp dụng cho Việt Nam.

*- Về mặt thực tiễn:*

Trên cơ sở khung khổ lý luận, lý thuyết đã được xây dựng, luận án tiến hành đánh giá thực trạng QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh ở Việt Nam, chỉ ra những kết quả đạt được, các tồn tại, hạn chế và nguyên nhân của chúng; đồng thời đánh giá thực trạng các nhân tố ảnh hưởng, dự báo tình hình và xu hướng trong thời gian tới đối với

công tác này. Từ đó, luận án đề xuất định hướng và các nhóm giải pháp đồng bộ để hoàn thiện QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh ở Việt Nam áp dụng cho đến năm 2030, như: Nhóm giải pháp cho các cơ quan QLNN về BVQLNTD cấp tỉnh (UBND cấp tỉnh, Sở Công Thương); Kiến nghị đối với Nhà nước và các cơ quan QLNN cấp trung ương; và Nhóm giải pháp đối với các chủ thể khác có liên quan trong xã hội như các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD, cộng đồng doanh nghiệp và NTD, ....

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.

## **7. Bố cục của luận án**

Ngoài khác phần mở đầu, kết luận và danh mục tài liệu tham khảo, ... bố cục của 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**

Vấn đề bảo vệ NTD hay BVQLNTD là vấn đề được nhiều học giả trên thế giới quan tâm. Các quy định pháp lý về bảo vệ NTD có thể tìm thấy ở rất nhiều nước, đặc biệt là tại các nước phát triển và đang phát triển. Nghiên cứu về bảo vệ NTD cũng nhận được sự quan tâm của nhiều học giả trong nước. Luật BVQLNTD đã được Quốc hội khóa XII thông qua ngày 17/11/2010, có hiệu lực thi hành từ ngày 01/07/2011, thay thế cho Pháp lệnh BVQLNTD được ban hành năm 1999 đã lỗi thời. Qua nghiên cứu, tác giả nhận thấy trước thời điểm năm 1999, có khá ít công trình nghiên cứu trong nước về BVQLNTD. Từ năm 2000, các nghiên cứu về BVQLNTD dần được quan tâm, xuất hiện song hành cùng với quá trình xây dựng, ban hành và thực thi pháp luật BVQLNTD nói trên. Tuy nhiên, các công trình nghiên cứu này thường tập trung vào việc phân tích, đánh giá, làm rõ hơn các nội dung, nội hàm của bảo vệ NTD và pháp luật BVQLNTD, khẳng định lại vị trí quan trọng của công tác BVQLNTD tại nước ta và trên thế giới. Một số công trình khác đã có đánh giá, khái quát về thực trạng thực thi pháp luật BVQLNTD và đưa ra các định hướng, giải pháp hoàn thiện quy định pháp luật này.

#### **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**

United Nations General Assembly (1985, 2015) [92], xây dựng bản hướng dẫn quy định mục tiêu, phạm vi áp dụng; Các nguyên tắc chung và Nguyên tắc cho hành vi kinh doanh tốt (các quyền của NTD, tiêu dùng bền vững, trách nhiệm của doanh nghiệp,...); Các hướng dẫn cụ thể (cho an toàn sản phẩm; thúc đẩy và bảo vệ những quyền lợi kinh tế của NTD; các tiêu chuẩn về an toàn và chất lượng của sản phẩm và dịch vụ; các phương tiện phân phối hàng tiêu dùng thiết yếu; các biện pháp giúp NTD được bồi thường; các chương trình giáo dục và thông tin; thúc đẩy tiêu dùng bền vững; các biện pháp liên quan tới các lĩnh vực cụ thể); Hợp tác quốc tế trong lĩnh vực bảo vệ NTD,... Mục tiêu của bản hướng dẫn là nhằm thúc đẩy sự quan tâm đến quyền lợi NTD ở tất cả các nước, đặc biệt là các nước đang phát triển. Bản hướng dẫn đã đưa ra khuyến nghị rằng, các chính phủ cần phát triển, củng cố hoặc duy trì các chính sách mạnh mẽ về bảo vệ NTD. Để thực hiện được điều đó, chính phủ mỗi nước phải giành ưu tiên cho việc bảo vệ NTD, phù hợp với hoàn cảnh kinh tế, xã hội và môi trường của nước mình, với các nhu cầu của người dân và phải quan tâm đến hệ quả và lợi ích của các biện pháp đề ra.

J. Howard Beales III (2008) [100] đã đưa ra một góc nhìn mới về việc kinh tế hành vi có ảnh hưởng như thế nào đến chính sách bảo vệ NTD. Hai nền tảng song hành của

chính sách bảo vệ NTD là tính kinh tế của thông tin và chi phí thực hiện giao dịch tiêu dùng. Nghiên cứu đã phân tích cụ thể vai trò, tác động của 2 vấn đề quan trọng là tính kinh tế của bảo vệ NTD và kinh tế hành vi. Trên thực tế thì NTD không có đủ các thông tin về hàng hóa và nhà cung cấp, vì vậy cần có sự can thiệp của bảo vệ NTD để nhằm ngăn chặn việc lừa dối NTD, hoặc đảm bảo NTD có đủ thông tin để đưa ra lựa chọn hợp lý, tránh được các chi phí nếu có tranh chấp xảy ra, từ đó giảm thiệt hại cho xã hội. Bên cạnh đó, chi phí cho giao dịch trên có thể được giảm thông qua các chính sách của chính phủ, quy định pháp luật về bảo vệ NTD nhằm chống các hành vi gian lận và vi phạm hợp đồng. Đó là tính kinh tế của bảo vệ NTD. Nghiên cứu cũng chỉ ra tác động của kinh tế hành vi đối với hành vi của NTD và thị trường. Vì vậy, kinh tế hành vi và bảo vệ NTD có mối quan hệ qua lại, chúng ta cần cân nhắc nó khi xây dựng và thực thi chính sách bảo vệ NTD.

CUTs International (2004) [90], hướng dẫn NTD sử dụng hàng hóa, dịch vụ an toàn: Từ các đồ chơi trẻ em, đồ mỹ phẩm đến sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe, sử dụng thực phẩm, di chuyển trên các phương tiện giao thông. Cuốn sách đưa ra các chỉ dẫn cho NTD sử dụng các hàng hóa, dịch vụ trong cuộc sống sao cho an toàn và đạt được mục tiêu sử dụng. Richard M. Alderman (2006) [108], hướng dẫn cho NTD biết cách vận dụng các quyền, sự thông thái để có thể bảo vệ mình khỏi các xâm phạm quyền lợi trong các lĩnh vực cụ thể như vay vốn, khiếu nại tại tòa án rút gọn, thuê nhà, ... và một số lĩnh vực có liên quan như thủ tục li hôn, trình tự tiến hành kinh doanh. Cuốn sách cũng đề cao vai trò của luật sư trong việc giúp đỡ NTD khi tham gia ký kết các hợp đồng với các đơn vị sản xuất kinh doanh, nơi mà pháp luật được thực hiện rất tốt như Mỹ, Anh, Canada.

Carine PIAGUET (2014) [97], 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 này khi hoạch định chính sách để tăng cường bảo vệ NTD. Một số kết quả như: 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, mua bán mới, 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 sử dụng 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 và chất lượng, ... khi ra quyết định mua hàng, sự gia tăng nghèo đói do khủng hoảng kinh tế, từ đó xuất hiện nhóm NTD dễ bị tổn thương mới. Do vậy, các nhà hoạch định chính sách cần nỗ lực để tránh việc bỏ sót

đối tượng điều chỉnh hoặc có thể gây nên sự phân biệt đối xử NTD về tuổi tác, thu nhập, tình trạng xã hội hoặc vị trí địa.

Đoàn Văn Trường (2002), *“Nghiên cứu NTD - Những vấn đề về việc BVQLNTD ở Việt Nam”*, NXB Khoa học và Kỹ thuật, Hà Nội [58]. Đây là một trong những cuốn sách đầu tiên viết về BVQLNTD, được xuất bản ngay sau khi ban hành Pháp lệnh BVQLNTD 1999. Tác giả đã đưa ra được những vấn đề chung nhất về BVQLNTD như khái niệm về NTD; các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định của NTD; các quyền cơ bản của NTD theo hướng dẫn của Liên hợp quốc; giới thiệu về hoạt động bảo vệ NTD của một số nước trên thế giới; vai trò của nhà nước trong việc BVQLNTD; các hoạt động thương mại thường gây thiệt hại đến quyền và lợi ích hợp pháp của NTD; từ đó tác giả đưa ra một số giải pháp chính sách để BVQLNTD ở Việt Nam. Cuốn sách mô tả tương đối khái quát về các vấn đề BVQLNTD Việt Nam, khá hữu ích với độc giả và các nhà nghiên cứu. Tuy nhiên, do các phân tích chịu sự ảnh hưởng của Pháp lệnh BVQLNTD 1999, mà sau năm 2010 Pháp lệnh này đã không còn hiệu lực, cũng như sự thay đổi về cơ quan QLNN về bảo vệ NTD nên nhiều thông tin, số liệu tại cuốn sách cần được cập nhật.

Hoàng Thanh Tùng (2009) [31], tổng quan các vấn đề BVQLNTD trong nền kinh tế thị trường; thực trạng BVQLNTD của Việt Nam - những vấn đề đặt ra và các giải pháp và kiến nghị về các biện pháp bảo vệ NTD ở Việt Nam trong nền kinh tế thị trường. Về mặt lý luận, tác giả 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 BVQLNTD; kinh nghiệm một số nước về bảo vệ NTD. Tuy nhiên, tác giả chưa đề cập đến nội dung, cơ quan QLNN về BVQLNTD, vai trò của tổ chức xã hội về bảo vệ NTD, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh. Tác giả đã phân tích tình trạng xâm phạm nghiêm trọng quyền lợi NTD trong thực tiễn; thực trạng triển khai công tác BVQLNTD như tuyên truyền, phổ biến pháp luật; hệ thống cơ quan QLNN về BVQLNTD, ... Từ đó, tác giả đã phân tích những vấn đề đặt ra cho công tác bảo vệ NTD trong nền kinh tế thị trường, và kiến nghị các biện pháp bảo vệ NTD ở Việt Nam trong bối cảnh này.

Cục Quản lý cạnh tranh (2016), *“Hỏi - Đáp về pháp luật BVQLNTD”*, NXB Hồng Đức, Hà Nội [83]. Đây là cuốn sách được soạn thảo công phu, chi tiết để trả lời hầu hết các nội dung được quy định tại Luật BVQLNTD và văn bản pháp luật hướng dẫn thi hành có liên quan. Các nội dung như Ngày quyền của NTD Việt Nam, quyền và trách nhiệm của NTD, trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân sản xuất kinh doanh, trách nhiệm của cơ quan QLNN, của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ NTD, giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý vi phạm trong lĩnh vực BVQLNTD, cách thức để giải quyết tranh chấp giữa NTD và doanh nghiệp, một số tình huống thường thấy trong thực tiễn, quy định BVQLNTD trong các văn bản pháp luật chuyên ngành có liên quan,... đã được thiết kế dưới dạng các câu

hỏi – trả lời ngắn, súc tích để cung cấp thông tin tổng quan, cập nhật cho người đọc, các nhà nghiên cứu tham khảo.

Cục Quản lý cạnh tranh - Viện Nghiên cứu Thương mại (2016) [83], “*Báo cáo kết quả khảo sát NTD*”, trong khuôn khổ dự án “Thực hiện khảo sát toàn diện về nhận thức và hiểu biết của NTD ở Việt Nam” do Tổ chức Hợp tác quốc tế Đức (GIZ) hỗ trợ, Hà Nội. Khảo sát được thực hiện trong năm 2016 với đối tượng khảo sát là NTD ở Việt Nam (được chia làm 6 nhóm). Kết quả khảo sát đã đưa ra những tổng hợp, kết luận quan trọng về mức độ hiểu biết pháp luật, cơ quan QLNN, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ NTD, hành vi và lĩnh vực thường bị vi phạm quyền lợi NTD, đánh giá của NTD đối với các cơ quan, tổ chức bảo vệ NTD, các đề xuất, kiến nghị của NTD, ... Có thể nói đây là nguồn dữ liệu tham khảo rất quan trọng cho các học giả, cơ quan, tổ chức tham gia bảo vệ NTD và doanh nghiệp trong hoạt động bảo vệ NTD. Tác giả sẽ phát triển, kế thừa các dữ liệu, kết quả tổng kết nói trên cho Luận án.

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

S.B. Zharkenova, L.Sh. Kulmakhanova (2015) [106], đã cung cấp các vấn đề lý thuyết và thực tiễn về bảo vệ NTD trong luật pháp quốc tế và quốc gia (Kazakhstan). Đặc biệt, nghiên cứu đã hệ thống lại ngắn gọn lịch sử phát triển của khái niệm, các quyền của NTD, hoạt động bảo vệ NTD, các tổ chức của NTD, trong đó có Tổ chức quốc tế các Liên hiệp NTD (IOCU), sự ra đời Ngày Quyền NTD quốc tế (15/3), 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 bảo vệ NTD; xác định tính đặc thù của bảo vệ NTD trong pháp luật quốc tế dựa trên nghiên cứu các quy định cụ thể của pháp luật tại Hoa Kỳ, hướng dẫn của Liên hợp quốc, ...; xác định tính đặc thù của BVQLNTD trong luật quốc gia dựa trên nghiên cứu các quy định cụ thể của pháp luật Cộng hòa Kazakhstan. Từ đó, nghiên cứu đề xuất các định hướng cho sự phát triển, tăng cường bảo vệ NTD tại Kazakhstan. Nhiều thông tin, nhận định tại nghiên cứu này là khá hữu ích và là tư liệu tham khảo quý báu cho các nhà nghiên cứu cũng như cho hoạch định chính sách bảo vệ NTD.

Mudah Murah & Cepat (2008) [104] nói về phương thức giải quyết tranh chấp giữa NTD và doanh nghiệp nhanh chóng và tốn ít chi phí đó là tòa án rút gọn tại Malaysia. Đồng thời cuốn sách cũng hướng dẫn NTD cách thức viết đơn khiếu nại, trình tự thủ tục giải quyết khiếu nại, thủ tục điều trần, các phán quyết của tòa án rút gọn.

Ngoài ra, chúng ta cũng có thể tìm thấy một số công trình nghiên cứu khác, với mục đích phân tích, đánh giá hoặc làm rõ hơn các quy định trong luật bảo vệ NTD; khảo sát, nghiên cứu nhận thức, hiểu biết của NTD và xã hội đối với hoạt động bảo vệ NTD và

pháp luật bảo vệ NTD của một quốc gia cụ thể, từ đó đề xuất phương hướng hoàn thiện, như dưới đây.

G. Nedumaran, D. Mehala (2020) [98], dựa trên kết quả khảo sát xã hội, từ đó nhận định các mặt còn hạn chế, tồn tại, xu hướng phát triển và đưa ra một số đề xuất để thúc đẩy bảo vệ NTD ở Ấn độ như tăng cường giáo dục, thông tin cho NTD và thúc đẩy vai trò của các cơ quan báo chí, truyền thông, giáo dục trong lĩnh vực này. Hare Krishan Singh và Sidharth Shankar Raju (2019) [101] đánh giá lại các quy định pháp lý và việc thực thi Luật bảo vệ NTD 1986 của Ấn độ, từ đó đề xuất giải pháp hoàn thiện quy định pháp luật và hoạt động thực thi. Kaneez Fatima Sadriwala, Said Eid Younes (2018), nghiên cứu về hiểu biết của xã hội đối với Luật bảo vệ NTD Oman trong thời đại kỹ thuật số hiện nay, từ đó đề xuất các hướng hoàn thiện cho các nhà xây dựng chính sách bảo vệ NTD và cho NTD. Robert Sandor Szucs (2018) [109], thông qua kết quả khảo sát xã hội, nghiên cứu này đã nhận định rằng hiểu biết về bảo vệ NTD và pháp luật bảo vệ NTD ở Hungary còn rất thấp, vì vậy cần phải tăng cường các chương trình nâng cao nhận thức, giáo dục cho NTD, cũng như giáo dục kiến thức về bảo vệ NTD trong các trường học. Ong Tze Chin, Sakina Shaik Ahmad Yusoff (2016) [107], đã phân tích, đánh giá một số nội dung về giải quyết tranh chấp, bảo vệ quyền NTD được quy định trong Luật Bảo vệ NTD Malaysia 1999, đặc biệt trong bối cảnh hội nhập quốc tế đang diễn ra mạnh mẽ. Từ đó, nghiên cứu đưa ra một số đề xuất để hoàn thiện pháp luật bảo vệ NTD.

Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Bộ mã số 2006-78-013 (2007) “*Hoàn thiện pháp luật BVQLNTD ở Việt Nam trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế*” do TS. Đinh Thị Mỹ Loan - Cục Quản lý cạnh tranh làm Chủ nhiệm đề tài, Hà Nội [29]. Đề tài đã làm rõ các vấn đề như lý thuyết về NTD, sự cần thiết của bảo vệ NTD trong nền kinh tế thị trường và hội nhập quốc tế; đánh giá thực trạng pháp luật và thực thi pháp luật BVQLNTD, những bất cập và nguyên nhân; kinh nghiệm xây dựng pháp luật bảo vệ NTD của một số nước và bài học kinh nghiệm cho Việt Nam; đề xuất phương hướng và giải pháp hoàn thiện pháp luật BVQLNTD Việt Nam trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế. Đây là đề tài tương đối công phu, nghiên cứu bất cập của pháp luật hiện hành về bảo vệ NTD trước thực tiễn phát triển kinh tế của đất nước. Từ đó, đề tài đã đề xuất xây dựng luật BVQLNTD và những nội dung cần đạt được trong luật này.

Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Bộ (2009) “*Trách nhiệm sản phẩm của doanh nghiệp - Công cụ pháp lý bảo vệ NTD*” do Lê Hồng Hạnh, Viện Khoa học pháp lý làm Chủ nhiệm đề tài, Hà Nội [32]. Đề tài đã tập trung nghiên cứu về một trong bốn nhóm đối tượng mà pháp luật BVQLNTD điều chỉnh, đó là trách nhiệm sản phẩm của doanh nghiệp đối với NTD. Để làm rõ nội dung này, đề tài đã tập trung nghiên cứu các vấn đề như 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 BVQLNTD; thực trạng pháp luật về chế định trách nhiệm sản phẩm ở Việt Nam và tình hình thực thi trách nhiệm sản phẩm của doanh nghiệp. Tác giả cũng đã khái quát các quy định của pháp luật Việt Nam và thế giới về trách nhiệm của doanh nghiệp đối với NTD, những kẽ hở pháp luật cần hoàn chỉnh để đảm bảo quyền lợi NTD. Trên cơ sở các phân tích trên tác giả đưa ra giải pháp hoàn thiện cơ chế pháp lý về trách nhiệm sản phẩm nhằm nâng cao hiệu quả bảo vệ NTD ở Việt Nam.

Nghiên cứu “*Nghiên cứu các phương thức giải quyết tranh chấp giữa NTD và cá nhân, tổ chức kinh doanh để thực thi Luật BVQLNTD*” của Vũ Thị Bạch Nga (2012) [46] đã phân tích lý luận và thực tiễn của quy định pháp luật về các phương thức khiếu nại của NTD, giải quyết tranh chấp giữa NTD và doanh nghiệp; phân tích, đánh giá thực trạng giải quyết khiếu nại, giải quyết tranh chấp giữa NTD và doanh nghiệp tại Việt Nam. Đồng thời, đề tài cũng nghiên cứu kinh nghiệm một số mô hình giải quyết tranh chấp có hiệu quả trên thế giới để có thể áp dụng tại Việt Nam. Trên cơ sở phân tích đó và soi chiếu vào quy định của Luật BVQLNTD, tác giả đưa ra các đề xuất về giải pháp để giải quyết tốt hơn các tranh chấp giữa NTD và doanh nghiệp trong thời gian tới. Đề tài bám sát các quy định pháp luật hiện hành, do vậy đề tài này vẫn còn giá trị tham khảo lớn tại thời điểm hiện nay.

Lê Thanh Bình, Luận án Tiến sĩ (2012), “*Thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi của NTD ở Việt Nam*” tại Học viện Chính trị - Hành chính Quốc gia Hồ Chí Minh [33]. Đề tài đã đi sâu phân tích khái niệm pháp luật BVQLNTD; khái niệm, đặc điểm, hình thức, vai trò của thực hiện pháp luật bảo vệ NTD và các điều kiện bảo đảm thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi của NTD Việt Nam. Đề tài đã đưa ra các giải pháp để bảo đảm thực hiện pháp luật BVQLNTD ở Việt Nam như: Tiếp tục hoàn thiện pháp luật bảo vệ NTD; Nâng cao nhận thức về vị trí, vai trò của NTD và thực hiện pháp luật bảo vệ NTD của các chủ thể trong xã hội; Hoàn thiện các thiết chế thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi của NTD.

Nguyễn Thị Vân Anh, Nguyễn Văn Cương (2012), “*Giáo trình Luật BVQLNTD*”, NXB Chính trị Quốc gia, Hà Nội [62]. Cuốn sách được biên soạn nhằm tuyên truyền, phổ biến những nội dung cơ bản về pháp luật BVQLNTD, hướng đến các đối tượng chịu sự tác động trực tiếp của pháp luật bảo vệ người quyền lợi NTD, đặc biệt là cộng đồng doanh nghiệp và NTD; đáp ứng yêu cầu giảng dạy, nghiên cứu, học tập tham khảo cho giảng viên, sinh viên. Cuốn sách gồm những nội dung như: Những vấn đề lý luận về bảo vệ NTD và pháp luật BVQLNTD; Thiết chế BVQLNTD; Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với NTD; Chế tài xử lý đối với các hành vi vi phạm pháp luật bảo vệ NTD; Phương thức giải quyết tranh chấp giữa NTD với tổ chức, cá nhân kinh doanh; Pháp luật bảo vệ NTD ở một số quốc gia trên thế giới.

Chu Đức Nhuận (2012) [27], đã giới thiệu những vấn đề lý luận về trách nhiệm của doanh nghiệp đối với chất lượng sản phẩm, hàng hóa. Trình bày thực trạng, yêu cầu và giải pháp hoàn thiện pháp luật về trách nhiệm của doanh nghiệp, đối với chất lượng sản phẩm, hàng hóa ở Việt Nam. Nguyễn Thị Thu (2013) [36] đã phân tích một cách có hệ thống khái niệm về NTD; sự cần thiết bảo vệ NTD; làm rõ bản chất của quan hệ tiêu dùng; vị trí, vai trò của pháp luật bảo vệ NTD; xác định nguyên tắc, định hướng xây dựng, hoàn thiện, những nội dung không thể thiếu của pháp luật bảo vệ NTD. Luận án đã phân tích, đánh giá thực trạng pháp luật và hoạt động thực thi pháp luật BVQLNTD của Việt Nam sau hơn 01 năm Luật BVQLNTD có hiệu lực. Trên cơ sở đó, Luận án chỉ ra khiếm khuyết, bất hợp lý cần sửa đổi, bổ sung của pháp luật bảo vệ NTD để phù hợp với đòi hỏi khách quan; và từ đó đưa ra định hướng, kiến nghị nhằm hoàn thiện quy định pháp luật và hoạt động thực thi pháp luật bảo vệ NTD ở Việt Nam.

*“Nghiên cứu đảm bảo thực thi Luật BVQLNTD”* của Cao Xuân Quảng (2014) [28] đã tập trung nghiên cứu đối tượng là tổ chức, cá nhân kinh doanh trong việc tuân thủ Luật BVQLNTD 2010. Cụ thể, đề tài nghiên cứu ba nội dung chính: Trách nhiệm của các DN trong bảo vệ NTD; thực trạng thực thi trách nhiệm của DN và giải pháp đảm bảo thực thi trách nhiệm này theo quy định của Luật BVQLNTD. Theo đó, đề tài đã phân tích cả về cơ sở pháp lý và thực tiễn, thực trạng thực thi các trách nhiệm chính của DN như trách nhiệm cung cấp thông tin cho NTD, bảo hành hàng hóa, thu hồi hàng hóa có khuyết tật, giao kết hợp đồng với NTD, bồi thường thiệt hại cho NTD, ...; kinh nghiệm của một số quốc gia trên thế giới. Đề tài cũng chỉ ra những vấn đề tồn tại, nguyên nhân, và những vấn đề đặt ra cần giải quyết. Trên cơ sở này, tác giả đã xây dựng các nhóm giải pháp để đảm bảo thực thi trách nhiệm của DN theo quy định của Luật.

Nguyễn Trọng Điệp (2014), Luận án Tiến sĩ *“Giải quyết tranh chấp giữa NTD với thương nhân ở Việt Nam hiện nay”*, tại Học viện Khoa học xã hội - Viện Hàn lâm Khoa học xã hội Việt Nam, Hà Nội [37]. Đề tài đã làm sáng tỏ những vấn đề lý luận về giải quyết tranh chấp tiêu dùng; phân tích, đánh giá các nội dung lý luận liên quan tới quan hệ pháp luật tiêu dùng, các phương thức giải quyết tranh chấp tiêu dùng của Việt Nam, thực tiễn giải quyết tranh chấp tiêu dùng ở Việt Nam và kinh nghiệm pháp lý của một số quốc gia trên thế giới về giải quyết tranh chấp tiêu dùng. Từ đó, đề tài đã đề xuất các giải pháp tăng cường hiệu quả BVQLNTD trong quá trình giải quyết tranh chấp tiêu dùng, đặc biệt là kiến nghị về quan điểm, giải pháp hoàn thiện pháp luật về giải quyết tranh chấp giữa NTD với thương nhân ở Việt Nam hiện nay.

Lê Thị Hải Ngọc (2017), Luận án Tiến sĩ *“Trách nhiệm của nhà sản xuất, cung ứng trong việc cung cấp thông tin về chất lượng hàng hóa cho NTD”* tại Học viện Khoa học xã hội - Viện Hàn lâm Khoa học xã hội Việt Nam, Hà Nội [34]. Đề tài làm sáng tỏ cơ sở lý luận về trách nhiệm của nhà sản xuất, cung ứng cung cấp thông tin về chất lượng

hàng hóa; đánh giá thực tiễn thi hành pháp luật để đưa ra định hướng và giải pháp hoàn thiện pháp luật, nâng cao hiệu quả thi hành pháp luật về trách nhiệm nói trên ở Việt Nam. Đề tài đã chỉ ra trong quan hệ giữa NTD và nhà sản xuất, cung ứng luôn có tình trạng không cân xứng về thông tin. NTD luôn ở vị thế bị động, thiếu hiểu biết về thông tin hàng hóa. Pháp luật hiện hành về trách nhiệm của nhà sản xuất, cung ứng cung cấp thông tin về chất lượng hàng hóa còn thiếu đồng bộ, chưa đáp ứng được yêu cầu bảo vệ NTD. Các thiết chế bảo vệ NTD còn yếu, vai trò mờ nhạt. Do vậy, việc nâng cao “chất lượng” của pháp luật về trách nhiệm nói trên nhằm bảo vệ hiệu quả quyền được thông tin của NTD là cấp bách đặt ra hiện nay.

### **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**

The World Bank, International Bank for Reconstruction and Development (2012), *“Good Practices for Financial Consumer Protection”* Washington, United States [93]. Cuốn Thực hành Tốt (Good Practices) về bảo vệ NTD tài chính đã được nghiên cứu, soạn thảo bởi một nhóm chuyên gia giàu kinh nghiệm do Susan L. Rutledge - Chuyên gia cao cấp Phát triển khu vực tư nhân của Ngân hàng Thế giới dẫn đầu. Nghiên cứu này đã tiếp thu ý kiến, tư vấn của nhiều cơ quan, tổ chức về tài chính và bảo vệ NTD hàng đầu trên thế giới và các nước, chẳng hạn Mạng lưới bảo vệ NTD tài chính quốc tế (FinCoNet), Quốc tế NTD (CI), Hiệp hội giám sát lương hưu quốc tế (IOPS), Mạng lưới thanh tra tài chính quốc tế (INFO), Tổ chức hợp tác và phát triển kinh tế (OECD), Ủy ban Châu Âu (EU), ACCION International, ...

Cuốn Thực hành Tốt cung cấp một công cụ soi chiếu toàn diện để giúp xác định các nội dung bảo vệ NTD trong lĩnh vực tài chính. Nghiên cứu cho biết, cộng đồng quốc tế gần đây đã tăng cường tập trung vào bảo vệ NTD tài chính. Chẳng hạn tháng 10/ 2011, Nhóm các nước G20 đã phát hành “Nguyên tắc cấp cao về Bảo vệ NTD tài chính”; và đang được tiếp tục hoàn thiện bởi Tổ công tác về bảo vệ NTD tài chính của OECD. Như vậy, Thực hành Tốt bổ sung, cung cấp các tư vấn thực tế cho Nguyên tắc cấp cao. Các tổ chức phi chính phủ quốc tế và khu vực cũng đang đóng một vai trò ngày càng quan trọng trong bảo vệ NTD tài chính. Một cơ chế bảo vệ NTD vận hành tốt sẽ cung cấp các biện pháp bảo vệ hữu hiệu cho NTD tài chính, đồng thời trao quyền cho NTD thực hiện các quyền, nghĩa vụ pháp lý của họ. Vì vậy, cuốn sách này đã liệt kê 39 Hành vi Tốt cơ bản cho một cơ chế bảo vệ NTD tài chính hiệu quả, thuộc các vấn đề như: Thiết chế bảo vệ NTD; Công khai thông tin và hoạt động bán hàng; Xử lý và duy trì tài khoản khách hàng; Quyền riêng tư và bảo vệ dữ liệu; Cơ chế giải quyết tranh chấp; Các chương trình bảo lãnh và bồi thường; Hiểu biết về tài chính và trao quyền cho NTD, ...



World Economic Forum (2019), Sách trắng “*The Global Governance of Online Consumer Protection and E-commerce*”, được soạn bởi Ioannis Lianos, Despoina Mantzari, Gracia Marín Durán, Amber Darr and Azza Raslan, Cologny, Switzerland [94]. Đây là báo cáo (Sách trắng) về “Quản lý toàn cầu về bảo vệ NTD trực tuyến và thương mại điện tử” của Diễn đàn Kinh tế thế giới. Báo cáo đã phân tích có hệ thống về thực trạng của giao dịch thương mại điện tử xuyên biên giới, nhu cầu bảo vệ NTD trực tuyến toàn cầu, những vấn đề/ vi phạm mới nảy sinh với NTD trực tuyến trong bối cảnh toàn cầu hóa, giao dịch mua bán trực tuyến diễn ra mạnh mẽ. Báo cáo cũng phân tích về thực trạng khung pháp lý, công cụ pháp lý toàn cầu hiện nay về bảo vệ NTD trực tuyến, chỉ ra những thuận lợi và thách thức. Hiện nay, khoảng 52% quốc gia trên thế giới có pháp luật liên quan đến bảo vệ NTD trực tuyến, 10% chưa có pháp luật này, và hơn 32% còn lại thì không tìm thấy dữ liệu. Ở cấp độ quốc tế, một số tiến trình đã được thực hiện bởi UNCITRAL, UNCTAD, OECD, ICPEN, CI, ... và các nhóm NTD trên thế giới. Trên cơ sở đó, báo cáo đề xuất các giải pháp cho bảo vệ NTD trực tuyến như thông qua “Luật mềm” quốc tế được kiến nghị, xây dựng bởi các tổ chức quốc tế như Liên hợp quốc, OECD, ICPEN,..., đề xuất của WTO, hợp tác khu vực, như CPTPP, USMCA, CETA, ASEAN,... Ở góc độ quản lý công, cách tiếp cận cần gồm hai bước để triển khai trong thời gian tới: Thứ nhất, đảm bảo các quốc gia áp dụng hoặc nâng cấp pháp luật bảo vệ NTD trực tuyến (và dữ liệu) bắt kịp với sự phát triển công nghệ và đủ khả năng để bảo vệ nhiều NTD như đối với NTD ngoại tuyến. Thứ hai, thực hiện theo hướng hợp tác xuyên biên giới và có tính tập trung.

D. Nabirasool, D. Prabhakar (2014), “*Role of Media in Consumer Protection*”, xuất bản trên IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM), Volume 16, Issue 2. Ver. I, PP 01-05, Ấn độ [95]. Nghiên cứu với chủ đề “Vai trò của phương tiện truyền thông trong bảo vệ NTD” đã trình bày các vấn đề như vai trò của truyền thông, khái niệm, các quyền của NTD theo Hướng dẫn của Liên hợp quốc và quy định của Luật bảo vệ NTD Ấn độ. Thông qua điều tra xã hội học, nghiên cứu đã đánh giá phản hồi của cơ quan truyền thông đối với các khiếu nại, tố cáo của NTD; để biết vấn đề nóng nào của xã hội gây ảnh hưởng đến NTD mà truyền thông cần đẩy lên; để hiểu truyền thông đang đóng góp làm thế nào để nâng cao hiểu biết về bảo vệ NTD. Phương tiện truyền thông có tác động to lớn đến hành động của xã hội trong hiện tại, cũng như định hình trong tương lai; ảnh hưởng đến mọi người, mọi lứa tuổi. Truyền thông đóng một vai trò rất hữu ích trong việc thiết lập mối quan hệ tốt đẹp hoặc tổ chức hòa giải giữa thương nhân và NTD. Việc thúc đẩy hành vi thương mại lành mạnh, thiết lập quy tắc ứng xử cho thương nhân là nhiệm vụ mà truyền thông có thể làm được. Truyền thông đã hỗ trợ công việc giáo dục NTD và đấu tranh chống lại hành vi gây tổn hại cho NTD. Sự phát triển của các phương tiện truyền thông, đặc biệt sự ra đời của TV, báo điện tử, ... đã làm cho một bộ phận lớn

trong xã hội bị chi phối mạnh mẽ bởi truyền thông. Vì vậy, các cơ quan truyền thông đang trở thành một người thu thập, đề xuất ý kiến thăm lặn, hoạt động trên một phạm vi rộng lớn hơn bất kỳ tổ chức nào khác.

Phạm Văn Hảo (2017), Luận án Tiến sĩ, “*Pháp luật về BVQLNTD trong lĩnh vực an toàn, vệ sinh thực phẩm ở Việt Nam hiện nay*” tại Học viện Khoa học xã hội - Viện Hàn lâm Khoa học xã hội Việt Nam, Hà Nội [45]. Đề tài đã góp phần làm sáng tỏ những vấn đề lý luận pháp luật, phân tích, đánh giá thực trạng pháp luật về BVQLNTD trong lĩnh vực an toàn, vệ sinh thực phẩm ở Việt Nam hiện nay. Trên cơ sở so sánh với pháp luật ở một số quốc gia trên thế giới, đề tài đã chỉ ra một số bài học kinh nghiệm cho Việt Nam. Từ đó, đề tài đã đề xuất, kiến nghị các giải pháp hoàn thiện pháp luật và cơ chế thực hiện pháp luật về BVQLNTD trong lĩnh vực an toàn, vệ sinh thực phẩm ở Việt Nam trong thời gian tới theo hướng hoàn chỉnh, đồng bộ, khả thi, hiệu lực, hiệu quả.

#### **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**

United Nations Conference on Trade and Development (2017) [93], nhấn mạnh hai vấn đề là cấu trúc và tính hiệu quả của cơ quan bảo vệ NTD. Bản hướng dẫn đã cung cấp bối cảnh chung và các tiêu chuẩn, công cụ quốc tế về bảo vệ NTD. Hướng dẫn đưa ra các tư vấn cho hoạch định chính sách NTD và pháp luật bảo vệ NTD; phân tích cấu trúc và chức năng cơ quan bảo vệ NTD trên thế giới và khu vực MENA, từ đó tư vấn cấu trúc bảo vệ NTD hiệu quả và phù hợp. Hướng dẫn chỉ ra, nhìn chung, cơ quan nhà nước về bảo vệ NTD có thể là một Cục/Vụ thuộc Bộ, hoặc một cơ quan độc lập thực thi pháp luật bảo vệ NTD. Ở một số nước, có thể thành lập Ủy ban tư vấn NTD với sự tham gia của nhiều thành phần để tư vấn cho Chính phủ về chính sách bảo vệ NTD. Nghiên cứu đã phân tích các thách thức hiện nay và trong tương lai về bảo vệ NTD của khu vực MENA, từ đó đưa ra các đề xuất, kiến nghị phù hợp cho khu vực này. Báo cáo nhấn mạnh rằng Nhà nước giữ một vai trò quan trọng để đảm bảo công tác bảo vệ NTD vận hành hiệu quả.

ASEAN Committee on Consumer Protection (2016) [86], với bản “*Kế hoạch Hành động chiến lược về Bảo vệ NTD của ASEAN giai đoạn 2016-2025*” do Ủy ban Bảo vệ NTD ASEAN (ACCP) xây dựng và đã được các Bộ trưởng Kinh tế ASEAN thông qua ngày 06/02/2017. Bản kế hoạch bao gồm Mục tiêu, Các hoạt động chính và Thời gian thực hiện. Mục tiêu chung của Kế hoạch hành động là nhằm tạo ra các hệ thống bảo vệ NTD quốc gia và khu vực toàn diện, được vận hành tốt thông qua việc thực thi pháp luật, cơ chế bồi thường có hiệu quả và nâng cao nhận thức công chúng. Các mục tiêu cụ thể như thiết lập một khuôn khổ bảo vệ NTD chung của ASEAN thông qua một mức độ cao hơn của pháp luật bảo vệ NTD, tăng cường việc thực thi và giám sát của pháp luật bảo vệ

NTD và xây dựng các cơ chế bồi thường bao gồm các phương thức giải quyết tranh chấp thay thế; thúc đẩy một mức độ cao hơn về quyền và kiến thức của NTD bằng việc cung cấp, chia sẻ thông tin và tăng cường tuyên truyền, nâng cao nhận thức cho NTD;... Việc thực hiện ASAPCP sẽ được giám sát bởi ACCP cùng sự hợp tác với các cơ quan, tổ chức về bảo vệ NTD và các cơ quan chuyên ngành khác của các nước ASEAN.

ASEAN Secretariat (2018) [88], tiếp cận thông tin và nâng cao nhận thức về bảo vệ NTD, đặc biệt để thực hiện mục tiêu quảng bá và nâng cao nhận thức theo Kế hoạch hành động chiến lược ASEAN về bảo vệ NTD (ASAPCP) 2025. Bên cạnh cung cấp các thông tin tổng quan về NTD, trách nhiệm của doanh nghiệp, vai trò của bảo vệ NTD, phạm vi của pháp luật bảo vệ NTD, chức năng của các cơ quan, tổ chức về bảo vệ NTD, các cơ chế giải quyết tranh chấp, bồi thường cho NTD có thể áp dụng, thì Cuốn sách cũng tổng hợp thông tin về pháp luật và quy định bảo vệ NTD, các cơ quan QLNN, các tổ chức xã hội và hiệp hội bảo vệ NTD của các quốc gia thành viên ASEAN. Khi mà trách nhiệm và quyền hạn đối với bảo vệ NTD không chỉ tập trung vào một cơ quan duy nhất mà được chia sẻ giữa các cơ quan khác nhau, thì cơ quan bảo vệ NTD vẫn có thể và nên đóng vai trò trung tâm trong việc điều phối giữa các cơ quan này để đảm bảo sự gắn kết chính sách, tránh việc chồng chéo về nhiệm vụ, trùng lặp hoặc các tranh luận tiêu cực, trong khi vẫn quan tâm NTD với mức độ bảo vệ cao nhất có thể. Đối với hợp tác bảo vệ NTD trong ASEAN, cuốn sách đã cung cấp các hoạt động mà ASEAN đang thúc đẩy thực hiện, như ASAPCP (2016-2025).

Như vậy, có thể thấy, vấn đề BVQLNTD được nhiều học giả cả ở trong nước và nước ngoài quan tâm, thực hiện nghiên cứu. Các nghiên cứu này đều khẳng định sự cần thiết của bảo vệ NTD, vai trò quan trọng của Nhà nước trong việc ban hành khuôn khổ pháp lý, tổ chức và thực thi pháp luật, giám sát, điều phối, hợp tác và thúc đẩy hoạt động bảo vệ NTD. Các nghiên cứu còn cho thấy bảo vệ NTD ngoài việc đảm bảo quyền lợi hợp pháp cho cả NTD và doanh nghiệp, còn góp phần tạo dựng môi trường cạnh tranh lành mạnh, hiệu quả, thúc đẩy phát triển kinh tế xã hội ổn định và bền vững. Những nhận định này cũng tương đồng với quan điểm, định hướng và nguyên tắc trong chính sách và pháp luật BVQLNTD của Việt Nam.

Tuy nhiên, vẫn còn có rất ít công trình nghiên cứu QLNN về BVQLNTD ở Việt Nam. Đặc biệt, tác giả chưa thấy có công trình nghiên cứu nào về QLNN về BVQLNTD tại trên địa bàn cấp tỉnh ở Việt Nam như đề tài nghiên cứu của Luận án này.

Nguyễn Thị Vân Anh (2011), *“Vai trò của Hội bảo vệ NTD trong việc bảo vệ NTD”*, Nhà Xuất bản Chính trị Quốc gia, Hà Nội [61]. Cuốn sách nghiên cứu về vai trò của các Hội Bảo vệ NTD, thực trạng hoạt động của các tổ chức này; từ đó đưa ra một số giải pháp tổng thể bảo đảm cho các Hội hoạt động có hiệu quả tại Việt Nam. Cuốn sách

tập trung vào ba phần chính là: nghiên cứu cơ sở pháp lý, vai trò của Hội Bảo vệ NTD trong việc BVQLNTD; quá trình hình thành và các hoạt động của các Hội này ở Việt Nam (đánh giá việc thực hiện các chức năng của Hội như tuyên truyền, phổ biến pháp luật; tư vấn, giải quyết khiếu nại của NTD; phản biện, đóng góp ý kiến về bảo vệ NTD; khó khăn, tồn tại); đề xuất một số giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động của Hội Bảo vệ NTD. Cuốn sách được xây dựng trong bối cảnh Luật BVQLNTD vừa được ban hành trước đó, vì vậy các nội dung quy định về Hội Bảo vệ NTD bám sát với Luật này. Vì vậy, các đề xuất, nội dung nghiên cứu của cuốn sách vẫn còn giá trị lớn cho người đọc.

Đoàn Quang Đông (2015), Luận án Tiến sĩ “*Hoàn thiện QLNN của Bộ Công Thương về công tác BVQLNTD ở Việt Nam*” tại Viện Nghiên cứu Thương mại, Hà Nội [30]. Đề tài nghiên cứu các nội dung như lý luận về QLNN đối với BVQLNTD; đánh giá thực tiễn thực thi nội dung QLNN về bảo vệ NTD của Bộ Công Thương, kết quả, tồn tại, nguyên nhân và những vấn đề đặt ra cần giải quyết; nghiên cứu kinh nghiệm một số nước trên thế giới có thể tham khảo vận dụng cho Việt Nam. Trên cơ sở lý luận và thực tiễn của những dự báo về xu hướng xâm phạm quyền lợi NTD, định hướng hoàn thiện công tác BVQLNTD, tác giả đã kiến nghị các giải pháp nhằm hoàn thiện QLNN của Bộ Công Thương về BVQLNTD tại Việt Nam. Có thể nói, đề tài là tài liệu tham khảo quan trọng cho các nhà xây dựng, thực thi chính sách BVQLNTD ở Việt Nam và các học giả liên quan khi mà đề tài bám rất sát quy định của pháp luật BVQLNTD hiện hành.

Phan Thế Thắng (2016), Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Bộ mã số ĐTKHCN.136/16, “*Nghiên cứu QLNN về BVQLNTD của các Sở Công Thương*”, Cục Quản lý cạnh tranh, Bộ Công Thương, Hà Nội [47]. Đề tài nghiên cứu các nội dung như cơ sở lý luận về BVQLNTD, làm rõ các khái niệm về NTD, BVQLNTD, QLNN về BVQLNTD; phân tích thực trạng các nội dung QLNN của các Sở Công Thương theo quy định của Luật BVQLNTD 2010 cũng như các yếu tố ảnh hưởng, tác động; từ đó đề xuất các giải pháp nhằm tăng cường công tác QLNN của các Sở Công Thương trên cả nước. Mặc dù các số liệu dùng để phân tích đã không còn cập nhật (2011-2015) trong bối cảnh hiện nay nhưng cơ sở lý luận, các đánh giá, nhận định và giải pháp đưa ra luôn là nguồn tài liệu tham khảo quan trọng cho các nhà xây dựng, thực thi chính sách BVQLNTD ở Việt Nam và các học giả liên quan. Đây là đề tài này do tác giả làm chủ nhiệm, nghiên cứu sát với đề tài luận án, vì vậy tác giả sẽ kế thừa được nhiều kết quả từ nghiên cứu này.

## **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 quan điểm, khái niệm về NTD, các quyền của NTD, vị trí và vai trò quan trọng của bảo vệ NTD 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 an toàn, thông tin, lựa chọn, lắng nghe, giáo dục, khiếu nại và bồi thường, ...).

Nhiều công trình nghiên cứu đã phân tích, làm rõ sự cần thiết, yêu cầu của hoạt động bảo vệ NTD, hoàn thiện chế định pháp luật hoặc các thiết chế bảo vệ NTD, thông qua việc phân tích hệ thống, quy định pháp luật bảo vệ NTD hiện hành và bối cảnh kinh tế-xã hội của nước mình hoặc quốc tế. Một số công trình đã tiếp cận dưới dạng nghiên cứu so sánh kinh nghiệm của một số quốc gia đối với các quy định trong pháp luật bảo vệ NTD, đánh giá, so sánh về mô hình, cơ cấu tổ chức bảo vệ NTD. Khái niệm, đặc điểm, nội dung pháp luật bảo vệ NTD 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:*

Có thể nhận thấy đa phần các công trình đã tập trung phân tích về thực trạng, nội dung quy định pháp lý, hoạt động thực thi pháp luật bảo vệ NTD, nhận thức của NTD và hoạt động bảo vệ NTD cả ở trong nước và nước ngoài. Trên cơ sở đó, các nghiên cứu chỉ ra những hạn chế, tồn tại, thách thức và xu hướng chung cho bảo vệ NTD để đề xuất giải pháp hoàn thiện cho các vấn đề này. Nhìn chung, các nghiên cứu đã xác định được thiết chế cho bảo vệ NTD gồm: các cơ quan QLNN, các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ NTD, các cơ quan tài phán giải quyết tranh chấp giữa NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ. Trên cơ sở đó, một số công trình nghiên cứu đã tiến hành đánh giá hiệu quả hoạt động, hiệu lực thực thi pháp luật của các cơ quan, tổ chức này. Trong số đó, một số công trình đã xem xét đến việc thực hiện vai trò, chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan QLNN về bảo vệ NTD hiện hành, đề xuất các giải pháp nâng cao năng lực thực thi pháp luật và hoàn thiện quy định pháp luật bảo vệ NTD. Hơn nữa, các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ NTD (như các Hội Bảo vệ NTD) đang ngày càng nâng cao vai trò hỗ trợ cho NTD, nhưng thực tiễn hoạt động còn gặp rất nhiều khó khăn đặc biệt là ở Việt Nam. Vì vậy, một số tác giả cũng đã cố gắng phân tích tính lý luận, thực trạng quy định pháp lý, nội dung hoạt động để đề xuất phương hướng phát triển, hỗ trợ các tổ chức này.

Nhiều công trình nghiên cứu đã cung cấp các số liệu đáng tin cậy về công tác thực thi pháp luật bảo vệ NTD trên các khía cạnh có liên quan như thực trạng ban hành văn bản pháp luật về bảo vệ NTD, thực trạng vi phạm và giải quyết khiếu nại, tố cáo về quyền lợi của NTD, hoạt động kiểm tra, kiểm soát, phát hiện và xử lý vi phạm đối với vệ sinh an toàn thực phẩm, đảm bảo tiêu chuẩn chất lượng sản phẩm, mua bán trực tuyến, giao dịch thương mại điện tử, gian lận thương mại,...từ đó đề xuất phương hướng, giải pháp

hoàn thiện. Đây là những thông tin, dữ liệu quan trọng giúp tác giả tổng hợp, phân tích vào trong Luận án để thấy được một bức tranh tổng quan về hoạt động QLNN về bảo vệ NTD.

***- Những vấn đề mà Luận án kế thừa:***

Các công trình nghiên cứu nói trên đã cung cấp thông tin tương đối đầy đủ và toàn diện về hệ thống pháp luật BVQLNTD, cơ sở lý luận về NTD và bảo vệ NTD (như khái niệm NTD, quyền và nghĩa của của NTD, khái niệm về tổ chức, cá nhân kinh doanh; trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với NTD), cơ chế giải quyết tranh chấp NTD, thiết chế BVQLNTD (các cơ quan QLNN, các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ NTD, các cơ quan tài phán giải quyết tranh chấp giữa NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh,...).

Bên cạnh đó, một số công trình cũng đã có đề cập, phân tích đến vai trò, chức năng, trách nhiệm QLNN của các cơ quan về BVQLNTD: Cụ thể, Bộ Công Thương là cơ quan QLNN về BVQLNTD ở cấp trung ương. Cục Quản lý cạnh tranh (nay là Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng) là cơ quan giúp Bộ trưởng Bộ Công Thương thực hiện chức năng QLNN này trên toàn quốc. UBND cấp tỉnh tại địa phương 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 tại địa phương. Các cơ quan Bộ, ngành có liên quan như Bộ Y tế, Bộ Khoa học Công nghệ, Bộ Xây dựng, ... Sở Y tế, Sở Khoa học Công nghệ, Sở Xây dựng, ... có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan BVQLNTD nói trên khi cần thiết để BVQLNTD. 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 về cả trên 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 đến kinh nghiệm của cả trong nước và thế giới về xây dựng và tổ chức thực hiện pháp luật BVQLNTD có thể áp dụng cho Việt Nam vào nghiên cứu của Luận án.

Do 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. Các khoảng trống nghiên cứu của đề tài**

QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh, hay ở địa phương đóng một vai trò tiên quyết cho thành công, hiệu quả của thực thi pháp luật và phát triển hoạt động BVQLNTD trên cả nước. Tuy nhiên, hiện tại hầu như chưa có công trình nghiên cứu nào về QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh ở Việt Nam như đề tài của Luận án. Một số ít công trình nghiên cứu đã có phân tích, đánh giá về nội dung, trách nhiệm QLNN về BVQLNTD của Bộ Công Thương và của một số cơ quan ở cấp trung ương (cấp Bộ) và đưa ra các giải pháp tổng thể. Một số đề tài nghiên cứu có đề cập đôi chút đến vai trò,

chức năng của các cơ quan QLNN về BVQLNTD ở địa phương như Sở Công Thương, UBND cấp huyện, nhưng chỉ là dẫn chiếu từ các quy định pháp luật hoặc đưa ra đánh giá một cách rất chung chung. Hơn nữa, việc xác định những hạn chế, tồn tại, bất cập trong quy định pháp lý, trong tổ chức, bộ máy cũng như việc thực hiện các nội dung QLNN về BVQLNTD của các cơ quan cấp tỉnh nói trên trên thực tế hiện nay để từ đó xây dựng các đề xuất về định hướng, giải pháp hoàn thiện trong thời gian tới thì hầu như chưa có một công trình nghiên cứu nào thực hiện.

Như vậy có thể thấy, trên thực tế có rất ít công trình nghiên cứu thực hiện nghiên cứu một cách đầy đủ và có hệ thống từ lý luận đến thực tiễn, đánh giá thực trạng hiện nay, đúc rút bài học kinh nghiệm quốc tế để có thể áp dụng cho Việt Nam, xây dựng phương hướng và giải pháp để thúc đẩy thực hiện trách nhiệm QLNN về BVQLNTD ở cấp tỉnh nói riêng và trên toàn quốc ở Việt Nam nói chung. Trên cơ sở kế thừa kết quả nghiên cứu đi trước và những khoảng trống đã chỉ ra, luận án tiếp tục nghiên cứu những vấn đề sau:

- *Về lý thuyết*: hệ thống hóa, làm rõ và bổ sung khung khổ lý luận cho QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh; làm rõ hơn nội hàm, xây dựng và phát triển các khái niệm về “NTD”, “Quyền của NTD”, “Lợi ích hợp pháp của NTD”, “BVQLNTD”, “QLNN”, “QLNN về BVQLNTD”, và “QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh”; làm rõ nội dung về vai trò của BVQLNTD, trách nhiệm của các chủ thể có liên quan trong xã hội; xác định các nội dung QLNN 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 ở Việt Nam; bài học kinh nghiệm quốc tế có thể áp dụng cho Việt Nam.

- *Về thực tiễn*: đánh giá thực trạng QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh ở Việt Nam trong thời gian qua (2011-2021), chỉ ra những kết quả đạt được, các tồn tại, hạn chế và nguyên nhân của chúng; đồng thời đánh giá thực trạng các nhân tố ảnh hưởng, dự báo tình hình và xu hướng trong thời gian tới đối với công tác này; từ đó, đề xuất định hướng và các nhóm giải pháp đồng bộ để hoàn thiện QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh ở Việt Nam áp dụng cho đến năm 2030.

## 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

### 2.1. 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

##### 2.1.1.1. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

##### a) Người tiêu dùng

Tại một cuộc họp của Thượng Nghị Viện Hoa Kỳ năm 1962, Tổng thống Hoa Kỳ John Kennedy đã phát biểu: *"NTD theo định nghĩa, bao gồm toàn thể chúng ta. Họ là nhóm người đông đảo nhất, có ảnh hưởng và chịu ảnh hưởng của hầu hết các quyết định về kinh tế, dù là của nhà nước hay tư nhân. Vậy mà họ là nhóm người quan trọng độc nhất mà quan điểm của họ thường không được chú ý tới"*. Tuy là số đông, nhưng NTD không được tổ chức lại nên họ khó có sức mạnh, tiếng nói đơn lẻ của họ cũng rất ít được lắng nghe. So với những nhà sản xuất, những nhà chuyên môn, thì ở những lĩnh vực nhất định, NTD kém hiểu biết hơn. Bởi vậy, trong mối quan hệ giữa họ với các nhà sản xuất, kinh doanh thì NTD luôn đứng ở thế yếu và chịu nhiều thiệt thòi.

Dưới góc độ kinh tế, theo David D. Pearce (1999) [49], từ điển Kinh tế học hiện đại, định nghĩa: *"Người tiêu dùng 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 cơ quan, các cá nhân và nhóm cá nhân. Trong trường hợp cuối cùng, điều đáng lưu ý là, để có quyết định, đơn vị tiêu dùng là hộ gia đình chứ không phải là cá nhân"*.

Trên bình diện quốc tế chưa có định nghĩa pháp lý chung về NTD. Trong các văn bản pháp lý quốc tế về bảo vệ NTD, một trong những văn bản nổi tiếng nhất có lẽ là Hướng dẫn của Liên hợp quốc về bảo vệ NTD được ban hành năm 1985 (đã được sửa đổi nhiều lần, trong đó lần sửa đổi gần nhất là năm 2015) [92]. Tuy nhiên, trong bản Hướng dẫn này cũng không đưa ra định nghĩa về NTD mà chỉ liệt kê 08 quyền mà NTD được hưởng (sẽ được trình bày ở phần dưới).

Dưới góc độ pháp luật các quốc gia, khu vực cũng có cách tiếp cận và định nghĩa khác nhau về "NTD", chủ yếu dựa vào tư cách chủ thể và mục đích sử dụng để quy định thể nào là NTD:

- NTD là cá nhân mua và sử dụng hàng hóa hoặc dịch vụ, cách quy định này thể hiện rõ luật bảo vệ NTD chỉ bảo vệ đối với người nhận hàng hóa, dịch vụ để sử dụng cho mục đích cá nhân, sử dụng trong hộ gia đình, mà không vì mục đích thương mại hoặc sử



dụng vào quá trình sản xuất vì pháp nhân có những vị thế và điều kiện tốt hơn so với cá nhân trong quan hệ với nhà cung cấp nên luật bảo vệ NTD không cần thiết phải can thiệp vào quan hệ tiêu dùng của họ.

- NTD bao gồm cả cá nhân và tổ chức mua và sử dụng hàng hóa vì mục đích tiêu dùng hoặc mục đích thương mại, quy định này mở rộng về đối tượng được bảo vệ theo luật bảo vệ NTD. Quy định này đã khắc phục được hạn chế của cách quy định trên vì không phải lúc nào pháp nhân cũng là người đủ khả năng để đối mặt được với các vi phạm từ phía nhà sản xuất kinh doanh và hậu quả là nếu luật bảo vệ NTD không bảo vệ họ như đối với các cá nhân tiêu dùng khác thì quyền lợi của một nhóm đối tượng khá lớn trong xã hội bị xâm phạm, gây thiệt hại chung cho toàn xã hội.

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 như 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"* [89].

Về mặt pháp luật, tuy không được quy định chính thức trong một đạo luật cấp bang hoặc liên bang nào, nhưng khái niệm NTD ở Hoa Kỳ thường được hiểu một cách khá thống nhất. Ví dụ như Bang California quan niệm *"NTD là cá nhân tham gia giao dịch với mục đích chủ yếu vì nhu cầu cá nhân hoặc sinh hoạt hộ gia đình"* [107], trong khi đó, các nhà làm luật tại Thủ đô Washington DC thì định nghĩa *"người đang mua hoặc sẽ mua, thuê, hoặc nhận hàng hóa hoặc dịch vụ, bao gồm cả người cùng giao ước hoặc bảo đảm, hoặc người đang hoặc sẽ đưa ra yêu cầu đối với việc cung cấp một hoạt động thương mại; theo tính chất, được coi là NTD, chủ yếu vì mục đích sử dụng của cá nhân, hộ gia đình hoặc gia đình"*.

Các quốc gia thành viên Liên minh Châu Âu tuân thủ các quy định do các thiết chế chung tại đây như Nghị viện Châu Âu, Hội đồng Châu Âu, v.v. ban hành. Ngoài ra, các quốc gia này cũng xây dựng những quy định pháp luật riêng cho quốc gia mình.

Theo Chỉ thị số 1999/44/EC về mua bán hàng hóa tiêu dùng và các bảo đảm có liên quan do Nghị viện Châu Âu và Hội đồng Châu Âu ban hành ngày 25/5/1999, NTD được định nghĩa như sau: *"Người tiêu dùng là bất kỳ tự nhiên nhân nào thực hiện việc mua hàng theo hợp đồng được quy định bởi Chỉ thị này, thực hiện vì mục tiêu không liên quan đến thương mại, kinh doanh hay nghề nghiệp"*.

Nhiều đạo luật cấp bang của Canada cũng đề cập đến khái niệm "Người tiêu dùng". Ví dụ, Điều 1(e), Luật Bảo vệ NTD của Bang Quebec quy định: *"NTD là tự nhiên nhân"*

*(cá nhân) nhưng không phải là thương nhân mua sắm hàng hóa, dịch vụ cho mục đích kinh doanh của mình”.*

Hay tại Điều 1 của Luật Bảo vệ NTD và các hành vi kinh doanh của Bang British Columbia quy định: *“NTD là cá nhân, dù có hay không ở bang British Columbia, tham gia vào một giao dịch tiêu dùng, tự nhiên nhân (cá nhân) tham gia giao dịch tiêu dùng, không bao gồm trường hợp bảo lãnh...”*.

Điều 3 Phần 1 Chương II Luật Người tiêu dùng (Consumer Code) 2014 của Pháp 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”*.

Luật Bảo vệ NTD của Nga năm 1999 (sửa đổi gần nhất 2007), phân khái niệm cơ bản, có đưa ra định nghĩa: *“NTD là cá nhân người có mong muốn đặt hoặc yêu cầu hàng hóa (công việc, dịch vụ) hoặc người đặt, yêu cầu hàng hóa cho mục đích tiêu dùng của cá nhân, gia đình, hộ gia đình và các nhu khác không vì mục đích kinh doanh”*.

Trong Luật Bảo vệ NTD 2019 của Ấn Độ, Điều 2 (7) quy định NTD là: *“Bất cứ người nào: Mua hàng hoặc thuê dịch vụ có trả tiền, đã thanh toán hoặc đã hứa thanh toán, hoặc đã thanh toán một phần và hứa thanh toán một phần, hoặc theo cách trả dần, ... mà không có mục đích để bán lại hoặc vì mục đích thương mại khác”*.

Điều 2(1) Luật về Hợp đồng tiêu dùng (tức là hợp đồng giao kết giữa NTD với thương nhân) Nhật Bản năm 2000 quy định: *“NTD theo quy định của Luật này là cá nhân nhưng không bao gồm cá nhân tham gia hợp đồng với mục đích kinh doanh”*.

Khoản 1 Điều 2 Luật Khung về NTD của Hàn Quốc 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”*.

Tại Malaysia, theo Điều 3(1) Luật Bảo vệ NTD Malaysia năm 1999 (bản sửa đổi năm 2016) thì NTD được định nghĩa như sau: *“NTD là người nhận hàng hóa hoặc dịch vụ để sử dụng cho mục đích cá nhân, sử dụng trong hộ gia đình, sử dụng hoặc tiêu dùng và không sử dụng hàng hóa hoặc dịch vụ vào mục đích thương mại, tiêu dùng cho quá trình sản xuất.”*Theo Điều 2 (1), Luật Bảo vệ NTD (Thương mại lành mạnh) của Singapore NTD được (bản sửa đổi, bổ sung năm 2009) định nghĩa như sau: *“NTD là cá nhân nhận hoặc có quyền nhận hàng hóa và dịch vụ từ nhà cung cấp hoặc có nghĩa vụ thanh toán cho nhà 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”*.

Tại Việt Nam, khái niệm pháp lý về NTD được đề cập đến lần đầu tiên trong Pháp lệnh BVQLNTD năm 1999 [26]. Sau này, khi Luật BVQLNTD năm 2010 được ban hành thay thế Pháp lệnh này, nhiều nội dung đã được sửa đổi, bổ sung. Tuy nhiên, khái niệm *“Người tiêu dùng”* vẫn được quy định như trong Pháp lệnh. Theo đó, Khoản 1 Điều 3 Luật BVQLNTD năm 2010 quy định: *“NTD là người mua, sử dụng hàng hóa dịch vụ*

*cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, tổ chức*” [15]. Như vậy, theo quy định của Luật BVQLNTD Việt Nam thì NTD không chỉ là các cá nhân mà còn là tổ chức mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ mà không nhằm mục đích bán lại hoặc cho thuê. Tuy nhiên, việc xác định rõ ràng khái niệm NTD trong thực tiễn đôi khi cũng gặp khó khăn do có sự hiểu chưa đầy đủ khái niệm trên hoặc trong những bối cảnh đặc biệt. Chẳng hạn, một người đang trong quá trình mua hàng nhưng chưa chốt đơn mua hàng (đặt hàng) thì có được coi là NTD hay không? hay như trường hợp một người không mua hàng nhưng lại sử dụng hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại thì có là NTD theo khái niệm của Luật BVQLNTD 2010 không? Theo tác giả, cả 2 trường hợp này đều được coi là NTD. Đối với trường hợp thứ nhất, người này chưa đặt hàng nhưng đang tiến hành giao dịch mua hàng, tức đang thực hiện hành vi “mua” (nghiên cứu thông tin về sản phẩm, nhà cung cấp, trao đổi thông tin với nhà cung cấp, lập dự kiến kế hoạch đặt hàng theo thông tin đã được tiếp nhận, ...); tức đã phát sinh quá trình tiếp nhận thông tin từ phía nhà cung cấp. Trong khái niệm NTD được đưa ra của Luật BVQLNTD, đã đề cập là người “mua”, tức là bao gồm một trong các quá trình từ nghiên cứu, trao đổi thông tin và thực hiện giao dịch mua hàng. Đối với trường hợp thứ 2, người này không mua hàng nhưng sử dụng hàng hóa, dịch vụ khuyến mại, tức là đã phát sinh hành vi “sử dụng” đã được đề cập trong Luật BVQLNTD, cụ thể là người “sử dụng”. Do vậy, cả 2 tình huống này đều thuộc đối tượng điều chỉnh của Luật BVQLNTD 2010. Tuy nhiên cần lưu ý rằng khi NTD bị vi phạm quyền lợi thì hậu quả pháp lý của từng trường hợp là khác nhau, do trường hợp thứ nhất là chưa có hành vi mua hoặc sử dụng hàng hóa nên không có căn cứ để bồi thường thiệt hại cho NTD nếu do sản phẩm, hàng hóa sắp được đặt hàng đó gây ra; còn trường hợp thứ 2 thì đã có hành vi sử dụng nên nếu có thiệt hại do sản phẩm, dịch vụ không đảm bảo thì việc xác định tổn thất là có căn cứ thực tế và rõ ràng hơn.

Theo Dự thảo mới nhất Luật BVQLNTD (sửa đổi) (Khoản 1 Điều 3) thì “*NTD là cá nhân mua hoặc sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình và không vì mục đích thương mại*”. Như vậy dự thảo Luật sửa đổi đang giới hạn đối tượng người tiêu dùng chỉ là “cá nhân” và không bao gồm “tổ chức” như Luật hiện hành. Dự thảo cũng quy định rõ ràng hơn về tiêu chí để xác định người tiêu dùng thông qua hành vi mua hoặc sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt và “*không vì mục đích thương mại*”.

Tuy nhiên, NTD dù có là tổ chức (ví dụ các hiệp hội, các tổ chức xã hội, tổ chức chính trị-xã hội, tổ chức phi chính phủ, kể cả tổ chức chính phủ, tổ chức kinh doanh, ...) thì vẫn thường bên có “*vị trí yếu thế*” hơn so với các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ về các điều kiện như: tài chính, thông tin, tính chuyên nghiệp, ... nên việc bảo vệ tổ chức với tư cách là NTD cũng là cần thiết.

Trên cơ sở phân tích đó, trong Luận án này sẽ kế thừa và phát triển khái niệm về NTD đã được đưa ra trong Luật BVQLNTD 2010. Sự kế thừa nằm ở chỗ coi NTD là cá nhân và tổ chức, còn tính phát triển là ở chỗ giới hạn mục đích tiêu dùng là “*không vì mục đích thương mại*”, tức loại trừ mục đích mua sản phẩm, hàng hóa để kinh doanh hoặc bán lại hoặc nhằm mục đích sinh lời. Cụ thể, tác giả xây dựng mới khái niệm như sau:

*“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”.*

*b) Quyền và lợi ích hợp pháp của Người tiêu dùng*

*b1) Quyền của Người tiêu dùng*

Một khẩu hiệu (slogan) quen thuộc mà toàn thế giới biết đến là “*Khách hàng là thượng đế*” cho thấy NTD có vai trò quan trọng như thế nào đối với sự sống còn của các doanh nghiệp, các tổ chức, cá nhân kinh doanh. Pháp luật bảo vệ NTD các nước và Việt Nam đều có sự thừa nhận các quyền của NTD. Bên cạnh đó, các trách nhiệm và nghĩa vụ của NTD cũng được pháp luật quy định để tăng cường khả năng tự bảo vệ của NTD, cũng như góp phần xây dựng môi trường tiêu dùng, kinh doanh lành mạnh và bền vững.

Theo Nghị quyết số 39/248 ngày 09/4/1985 của Đại hội đồng Liên hợp quốc thông qua “*Bản hướng dẫn bảo vệ Người tiêu dùng*” (với lần sửa đổi gần nhất là năm 2015), thì NTD có 08 quyền cơ bản sau:

- *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, ...

- *Quyền được an toàn*: là 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 của NTD.

- *Quyền được cung cấp thông tin*: NTD được quyền có các số liệu và dữ liệu cần thiết để trên cơ sở đó lựa chọn, chống gian dối, lừa đảo, quảng cáo, ghi nhãn không rõ ràng, không chân thực.

- *Quyền được lựa chọn*: NTD được tự do lựa chọn sản phẩm và dịch vụ có giá cả, chất lượng phù hợp với yêu cầu của NTD.

- *Quyền được đại diện*: NTD được đưa ra các ý kiến với đại diện của NTD trong việc hoạch định các chính sách của Chính phủ trong phát triển hàng hóa và dịch vụ.

- *Quyền được khiếu nại và bồi thường thiệt hại*: NTD được quyền khiếu nại với nhà sản xuất kinh doanh khi mua phải hàng hóa kém chất lượng, không phù hợp và được giải quyết thỏa đáng những khiếu nại, được bồi thường những thiệt hại do mua phải hàng hóa, dịch vụ không đúng cam kết của doanh nghiệp, nhà sản xuất.

- *Quyền được giáo dục về tiêu dùng*: 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.

- *Quyền được sống trong một môi trường trong sạch và lành mạnh:* NTD có quyền sống và làm việc trong một môi trường không bị ô nhiễm cả trong hiện tại và tương lai.

Các quốc gia đã căn cứ vào 8 quyền cơ bản của NTD nêu trong Bản hướng dẫn nói trên để thể chế hoá thành văn bản pháp luật quốc gia phù hợp với tình hình kinh tế - xã hội, phong tục tập quán cũng như đặc điểm riêng của quốc gia mình để đảm bảo quyền lợi của NTD được bảo vệ. Đồng thời, Bản hướng dẫn cũng đưa ra 5 trách nhiệm chính cho NTD là: *Biết phê bình; Biết hành động; Quan tâm đến xã hội; Hiểu biết về tiêu dùng; Có ý thức cộng đồng cao.*

Ở nước ta, các quyền của NTD đã được đề cập và quy định trong nhiều văn bản pháp luật như Hiến pháp, Luật BVQLNTD, Bộ luật Dân sự, Bộ luật Hình sự, Luật Thương mại, Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn kỹ thuật, Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa, Luật An toàn thực phẩm, ...

Quyền của NTD cũng như một phần trong quyền con người, quyền cơ bản của công dân đã được quy định trong Hiến pháp năm 2013. Tại Điều 14 của Hiến pháp năm 2013 đã khẳng định: *“Ở nước CHXHCN Việt Nam, các quyền con người, quyền công dân về chính trị, dân sự, kinh tế, văn hóa, xã hội được công nhận, tôn trọng, bảo vệ, bảo đảm theo Hiến pháp và pháp luật. Quyền con người, quyền công dân chỉ có thể bị hạn chế theo quy định của luật trong trường hợp cần thiết vì lý do quốc phòng, an ninh quốc gia, trật tự, an toàn xã hội, đạo đức xã hội, sức khỏe của cộng đồng.”*

Trong hoạt động cụ thể là mua bán, kinh doanh, tiêu dùng, sử dụng hàng hóa, dịch vụ thì NTD sẽ được nhà nước và xã hội bảo vệ các quyền và lợi ích hợp pháp được quy định trong Luật BVQLNTD. Cụ thể, Điều 8 của Luật này quy định NTD có 8 quyền cơ bản như sau:

- *Được bảo đảm an toàn tính mạng, sức khỏe, tài sản, quyền, lợi ích hợp pháp khác khi tham gia giao dịch, sử dụng hàng hóa, dịch vụ do tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ cung cấp.*

- *Được cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; nội dung giao dịch hàng hóa, dịch vụ; nguồn gốc, xuất xứ hàng hóa; được cung cấp hóa đơn, chứng từ, tài liệu liên quan đến giao dịch và thông tin cần thiết khác về hàng hóa, dịch vụ mà NTD đã mua, sử dụng.*

- *Lựa chọn hàng hóa, dịch vụ, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ theo nhu cầu, điều kiện thực tế của mình; quyết định tham gia hoặc không tham gia giao dịch và các nội dung thỏa thuận khi tham gia giao dịch với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.*

- *Góp ý kiến với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ về giá cả, chất lượng hàng hóa, dịch vụ, phong cách phục vụ, phương thức giao dịch và nội dung khác liên quan đến giao dịch giữa NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.*

- *Tham gia xây dựng và thực thi chính sách, pháp luật về BVQLNTD.*

- *Yêu cầu bồi thường thiệt hại khi hàng hóa, dịch vụ không đúng tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật, chất lượng, số lượng, tính năng, công dụng, giá cả hoặc nội dung khác mà tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đã công bố, niêm yết, quảng cáo hoặc cam kết.*

- *Khiếu nại, tố cáo, khởi kiện hoặc đề nghị tổ chức xã hội khởi kiện để bảo vệ quyền lợi của mình theo quy định của Luật này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.*

- *Được tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn kiến thức về tiêu dùng hàng hóa, dịch vụ.*

Như vậy các quyền của NTD được thừa nhận tại Việt Nam là phù hợp với Bản hướng dẫn của Liên Hợp quốc đã nêu phía trên.

#### *b2) Lợi ích hợp pháp của Người tiêu dùng*

Theo quy định của pháp luật BVQLNTD, ngoài việc được bảo vệ các quyền nêu trên, thì NTD còn được bảo vệ các lợi ích hợp pháp trong giao dịch với các tổ chức, cá nhân kinh doanh.

Mặc dù hiện nay rất khó để tìm được một khái niệm đầy đủ về “Lợi ích hợp pháp” nói chung cũng như “Lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng” nói riêng trong các văn bản pháp lý của Việt Nam, nhưng các thuật ngữ này đã được đề cập và quy định tại nhiều văn bản như Hiến pháp năm 2013, Bộ Luật Dân sự năm 2015, Bộ Luật tố tụng dân sự năm 2015, Pháp lệnh BVQLNTD 1999, Luật BVQLNTD năm 2010, ... Chẳng hạn, tại Điều 102, Hiến pháp 2013 quy định “Tòa án nhân dân có nhiệm vụ bảo vệ công lý, bảo vệ quyền con người, quyền công dân, bảo vệ chế độ xã hội chủ nghĩa, bảo vệ lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.” Điều 584, Bộ Luật dân sự 2015 quy định “Người nào có hành vi xâm phạm tính mạng, sức khỏe, danh dự, nhân phẩm, uy tín, tài sản, quyền, lợi ích hợp pháp khác của người khác mà gây thiệt hại thì phải bồi thường, trừ trường hợp Bộ luật này, luật khác có liên quan quy định khác.” Hay tại Điều 9, Bộ Luật tố tụng dân sự quy định “Đương sự có quyền tự bảo vệ hoặc nhờ luật sư hay người khác có đủ điều kiện theo quy định của Bộ luật này bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình.” Hoặc tại Điều 8 và Điều 31, Luật BVQLNTD 2010 quy định “Được bảo đảm an toàn tính mạng, sức khỏe, tài sản, quyền, lợi ích hợp pháp khác khi tham gia giao dịch, sử dụng hàng hóa, dịch vụ do tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ cung cấp.”, “NTD có quyền gửi yêu cầu đến tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ để thương lượng khi cho rằng quyền, lợi ích hợp pháp của mình bị xâm phạm”. Về mặt ngữ nghĩa thì có thể hiểu rằng lợi ích hợp pháp là lợi ích phù hợp với quy định pháp luật được

quy định trong các văn bản quy phạm pháp luật (Hiến pháp, luật, pháp lệnh và các văn bản dưới luật như Nghị định, quyết định, chỉ thị thông tư...).

Trên cơ sở nghiên cứu các quy định như trên và khái niệm được đưa ra tại Luận án tiến sĩ kinh tế “*Hoàn thiện QLNN của Bộ Công Thương về công tác BVQLNTD tại Việt Nam*” của Đoàn Quang Đông (2015) [30] và Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Bộ “*Nghiên cứu QLNN về BVQLNTD của các Sở Công Thương*” của Phan Thế Thắng (2016) [47], tác giả xin được thống nhất sử dụng khái niệm như sau:

*“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”.*

“Quy định của pháp luật” ở đây gồm pháp luật BVQLNTD và pháp luật có liên quan khác. Việc bảo vệ lợi ích hợp pháp đó đồng nghĩa với việc bảo vệ NTD trong các giao dịch với các tổ chức, cá nhân kinh doanh thông qua việc yêu cầu các tổ chức, cá nhân kinh doanh thực hiện đúng các quy định của pháp luật BVQLNTD, pháp luật có liên quan cũng như các cam kết, giao kết đã tiến hành hoặc tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật mà đơn vị đó đã công bố.

Trong trường hợp các tổ chức, cá nhân kinh doanh không thực hiện đúng các trách nhiệm hoặc nghĩa vụ của mình (bao gồm cả trách nhiệm theo quy định của pháp luật và các nghĩa vụ, lợi ích mà đã tổ chức, cá nhân kinh doanh đã cam kết, giao kết với NTD) mà gây ảnh hưởng đến lợi ích hợp pháp của NTD, thì NTD sẽ được pháp luật bảo vệ, trong đó có pháp luật BVQLNTD.

#### *c) Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*

Từ khái niệm NTD, quyền và lợi ích hợp pháp của NTD, đồng thời tham khảo định nghĩa được đưa ra tại các nghiên cứu [30] và [47], tác giả xin đề xuất khái niệm về BVQLNTD 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”.*

Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan bao gồm các cơ quan QLNN về BVQLNTD các cấp, các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD và các tổ chức, cá nhân có liên quan khác được giao thẩm quyền hoặc có trách nhiệm trong việc thúc đẩy và BVQLNTD. Như vậy theo định nghĩa này thì BVQLNTD không chỉ là trách nhiệm của Nhà nước, mà còn là của toàn xã hội và cộng đồng doanh nghiệp nói riêng.

Công cụ hợp pháp bao gồm hệ thống quy định pháp luật cho BVQLNTD (trong đó bao gồm các văn bản pháp luật điều chỉnh trực tiếp và các văn bản pháp luật điều chỉnh gián tiếp) và tổ chức bộ máy, nguồn lực thực hiện. Văn bản điều chỉnh trực tiếp như Luật

BVQLNTD và các văn bản hướng dẫn thi hành. Văn bản điều chỉnh gián tiếp là các văn bản pháp luật điều chỉnh trong các lĩnh vực khác có liên quan đến quyền lợi NTD như Luật Giá; Luật Dược; Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa; Luật An toàn thực phẩm; Luật Cạnh tranh; Luật An toàn thông tin mạng; Luật Giao dịch điện tử; Luật Quảng cáo; ...

Theo nhận định của Ủy ban Bảo vệ NTD ASEAN (ACCP) (<https://www.aseanconsumer.org/cterm-consumer-protection>) thì:

*Bảo vệ NTD là bảo vệ phúc lợi và lợi ích của NTD thông qua giáo dục, động viên và đại diện cho NTD. Bảo vệ NTD nhằm đảm bảo rằng 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. Bảo vệ NTD 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.”*

Hoạt động BVQLNTD ở Việt Nam cần tuân thủ các nguyên tắc đã được quy định trong Luật BVQLNTD, bao gồm: BVQLNTD là trách nhiệm chung của Nhà nước và toàn xã hội; Quyền lợi của NTD được tôn trọng và bảo vệ theo quy định của pháp luật; Bảo vệ quyền lợi của NTD phải được thực hiện kịp thời, công bằng, minh bạch, đúng pháp luật; 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 hóa, dịch vụ và tổ chức, cá nhân khác.

#### **2.1.1.2. Quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn cấp tỉnh**

##### **a) Quản lý nhà nước**

Có nhiều quan niệm khác nhau về QLNN, như:

- Quản lý nhà nước là tổ chức, điều hành các hoạt động kinh tế - xã hội theo pháp luật [57].

- Quản lý nhà nước là hoạt động quản lý xã hội mang tính quyền lực nhà nước theo đó các cơ quan trong bộ máy nhà nước sử dụng pháp luật để điều chỉnh hành vi của con người trên tất cả các lĩnh vực của đời sống xã hội nhằm thỏa mãn nhu cầu hợp pháp của con người, duy trì sự ổn định và phát triển của xã hội [48].

- Quản lý nhà nước là hoạt động của nhà nước trên các lĩnh vực lập pháp, hành pháp và tư pháp nhằm thực hiện các chức năng đối nội và đối ngoại của nhà nước. Quản lý nhà nước là sự tác động của các chủ thể mang quyền lực nhà nước, chủ yếu bằng pháp luật tới các đối tượng quản lý nhằm thực hiện các chức năng đối nội, đối ngoại của nhà nước [52].

- Quản lý nhà nước là hoạt động thực thi quyền lực nhà nước do các cơ quan nhà nước (lập pháp, hành pháp, tư pháp) tiến hành đối với tất cả các cá nhân và tổ chức trong xã hội, trên mọi mặt của đời sống xã hội bằng cách sử dụng quyền lực nhà nước có



tính cưỡng chế đơn phương nhằm mục tiêu phục vụ lợi ích chung của cả cộng đồng, duy trì ổn định, an ninh trật tự và thúc đẩy xã hội phát triển theo một định hướng thống nhất của nhà nước [56].

Như vậy, QLNN là hoạt động mang tính chất quyền lực nhà nước, được sử dụng quyền lực nhà nước để điều chỉnh các quan hệ xã hội. QLNN được xem là một hoạt động chức năng của nhà nước trong quản lý xã hội và có thể xem là hoạt động chức năng đặc biệt. QLNN có thể được hiểu theo hai nghĩa.

*Theo nghĩa rộng:* QLNN là toàn bộ hoạt động của bộ máy nhà nước từ hoạt động lập pháp, hoạt động hành pháp, đến hoạt động tư pháp.

*Theo nghĩa hẹp:* QLNN được thực hiện trong lĩnh vực hành pháp hay còn được gọi là quản lý hành chính nhà nước. Đây là hoạt động tổ chức, điều hành để thực hiện chức năng, nhiệm vụ cơ bản nhất của Nhà nước trong quản lý xã hội.

QLNN được đề cập trong luận án này là khái niệm QLNN theo nghĩa hẹp hay là quản lý hành chính nhà nước.

Theo đó, “*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.*” [56]

#### *b) Quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*

Trên cơ sở nghiên cứu, tổng hợp các khái niệm nêu trên và khái niệm quản lý nhà nước về BVQLNTD được đưa ra trong các nghiên cứu [30] và [47], tác giả xin được hoàn thiện khái niệm về QLNN về BVQLNTD 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 hợp pháp của NTD*”.

Cơ quan QLNN về BVQLNTD ở đây, theo quy định của pháp luật BVQLNTD, bao gồm: ở Trung ương là Bộ Công Thương, Cục Cạnh tranh và Bảo vệ NTD; ở địa phương cấp tỉnh là UBND cấp tỉnh, Sở Công Thương; ở địa phương cấp huyện là UBND cấp huyện, Phòng Kinh tế/ Phòng Kinh tế hạ tầng; ở địa phương cấp xã ở UBND xã, phường, thị trấn.

Pháp luật BVQLNTD bao gồm các văn bản điều chỉnh trực tiếp hoạt động BVQLNTD (Luật BVQLNTD và các văn bản hướng dẫn) và các văn bản điều chỉnh gián tiếp (hay là pháp luật chuyên ngành có liên quan) như các luật và văn bản hướng dẫn có liên quan thuộc thẩm quyền thực thi của các Bộ, ban, ngành khác.

#### *c) QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh*

Để làm rõ khái niệm về QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh thì trước hết cần làm rõ thế nào là “*trên địa bàn cấp tỉnh*” và cơ quan nhà nước cấp tỉnh hay chính quyền địa phương cấp tỉnh bao gồm những cơ quan nào?.

Trong Luận án này, cụm từ “*trên địa bàn cấp tỉnh*” là với 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 tại Điều 2 Luật Tổ chức chính quyền địa phương 2015 (Luật số 77/2015/QH13 ngày 19/06/2015, được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 47/2019/QH14 ngày 22/11/2019 - Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương) đã quy định:

“*Các đơn vị hành chính của nước CHXHCN Việt Nam gồm có: 1. Tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương (sau đây gọi chung là cấp tỉnh); 2. Huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh, thành phố thuộc thành phố trực thuộc trung ương (sau đây gọi chung là cấp huyện); 3. Xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là cấp xã); 4. Đơn vị hành chính - kinh tế đặc biệt.*”

Hay Khoản 3 Điều 3 Luật Tổ chức chính quyền địa phương 2015 quy định:

“*Đơn vị hành chính được phân loại như sau: a) Thành phố Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh là đơn vị hành chính **cấp tỉnh** loại đặc biệt; các đơn vị hành chính **cấp tỉnh** còn lại được phân thành ba loại: loại I, loại II và loại III; ...*”

Ở nước ta, chính quyền địa phương là một trong những nội dung có vị trí hết sức quan trọng trong tổ chức bộ máy nhà nước, luôn được ghi nhận trong Hiến pháp. Ở những nơi có cấp chính quyền thì những nhiệm vụ, quyền hạn này do cả HĐND và UBND thực hiện. UBND ở cấp chính quyền địa phương (ví dụ UBND cấp tỉnh) do HĐND cùng cấp bầu là cơ quan chấp hành của HĐND, là cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương, chịu trách nhiệm trước HĐND và cơ quan hành chính nhà nước cấp trên. Về chức năng, nhiệm vụ của UBND, Điều 114 Hiến pháp năm 2013 quy định: “UBND tổ chức việc thi hành Hiến pháp và pháp luật ở địa phương; tổ chức thực hiện nghị quyết của HĐND” và “thực hiện các nhiệm vụ do cơ quan nhà nước cấp trên giao”. Như vậy cơ quan hành chính nhà nước cấp tỉnh trong Luận án này chính là UBND cấp tỉnh.

Trên cơ sở phân tích cơ quan nhà nước ở địa phương hay chính quyền địa phương cấp tỉnh, và khái niệm về QLNN về BVQLNTD, chúng ta có thể đưa ra khái niệm về QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh như sau:

“*QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh là việc cơ quan hành chính nhà nước cấp tỉnh (cụ thể là UBND cấp tỉnh) hoặc chính quyền địa phương 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 của NTD trên địa bàn tỉnh mình*”.

Như vậy, cùng với quy định tại Luật BVQLNTD, chúng ta có thể xác định cơ quan QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh chính là UBND tỉnh, thành phố trực thuộc

trung ương (*gọi chung là UBND cấp tỉnh*). Trong đó, Sở Công Thương, một cơ quan hành chính trực thuộc UBND cấp tỉnh, giữ vị trí là cơ quan chính được giao làm đầu mối thực thi pháp luật BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh.

Việc kế thừa và phát triển các khái niệm nói trên, đặc biệt là các khái niệm về “NTD”, “Quyền của NTD”, “Lợi ích hợp pháp của NTD”, “BVQLNTD”, “QLNN”, “QLNN về BVQLNTD”, và “QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh” có ý nghĩa hết sức quan trọng trong việc xây dựng cơ sở lý luận, lý thuyết cho đề tài này, cũng như cho hoạt động nghiên cứu, xây dựng chính sách, chiến lược, quy định pháp lý cho QLNN về BVQLNTD và vấn đề về NTD.

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

#### **2.1.2.1. Vai trò của bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

Trong thuật ngữ kinh tế và marketing thì NTD là người tiêu thụ hàng hoá và dịch vụ. Như vậy, NTD đóng một vai trò quan trọng trong hệ thống kinh tế của một quốc gia, bởi vì trong trường hợp không có nhu cầu thì nền kinh tế hầu như sụp đổ. Mahatma Gandhi (1869-1948), một vị anh hùng dân tộc Ấn Độ, đã nói rằng khách hàng là người khách quan trọng nhất trong nhà xưởng của chúng ta. Khách hàng không phụ thuộc vào chúng ta mà chúng ta phải phụ thuộc vào khách hàng. Khách hàng không làm gián đoạn quá trình sản xuất mà khách hàng là mục tiêu của chúng ta. Nếu xét trong xã hội về khía cạnh tạo giá trị cho cuộc sống sẽ có hai bên đối lập về quyền lợi nhưng lại thống nhất nhau cùng tồn tại là nhà sản xuất và NTD, nhà sản xuất sản xuất ra để NTD sử dụng. Như vậy, nếu không có NTD thì xã hội không phát triển được sản xuất, sẽ không có hàng hóa, sản phẩm mới cung cấp ra thị trường.

Giao dịch tiêu dùng là một sự tự do thỏa thuận giữa người mua và người bán. Tuy nhiên, nếu để các bên tự do vô hạn thì các giao dịch sẽ trở thành phương tiện để bên mạnh hơn lấn át bên yếu thế hơn và gây thiệt hại to lớn tới lợi ích chung của xã hội. NTD thường 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 thông thường ít có cơ hội đàm phán, thương lượng trong quan hệ với tổ chức, cá nhân kinh doanh. Mặt khác, khi xảy ra các tranh chấp, NTD cũng ít có cơ hội để tiếp cận với các quy định pháp luật, các cơ quan, tổ chức có chức năng hỗ trợ, giúp đỡ thực hiện bảo vệ quyền lợi hợp pháp, chính đáng.

Khi nền kinh tế thị trường càng phát triển thì càng làm nảy sinh nhiều vấn đề liên quan đến NTD. Bên cạnh những cơ hội mới trong việc thỏa mãn những nhu cầu cơ bản như quyền tiếp cận với nhiều sản phẩm và dịch vụ với chất lượng đảm bảo và giá cả thích hợp, NTD cũng đứng trước những nguy cơ mới. Việc kiểm soát an toàn, chất lượng của hàng hóa nhập khẩu trở nên khó khăn, thị trường sẽ ngày càng xuất hiện nhiều hành vi

gây ảnh hưởng đến quyền lợi NTD như buôn bán hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng. Các hành vi vi phạm đến quyền lợi của NTD cũng tinh vi và phức tạp hơn. Nhiều phương thức kinh doanh, hành vi kinh doanh gian dối gây thiệt hại tới lợi ích NTD. Những hành vi như vậy không chỉ gây thiệt hại cho NTD mà còn có thể gây ảnh hưởng tiêu cực đối với tình hình kinh tế xã hội nói chung. Chính vì vậy, vai trò của hoạt động BVQLNTD càng trở nên quan trọng, cần thiết hơn trong một nền kinh tế thị trường.

Bên cạnh đó, trong thời đại ngày nay, với xu thế toàn cầu hóa và sự phát triển mạnh mẽ của khoa học công nghệ, nhiều sản phẩm hữu ích cùng với phương thức kinh doanh hiện đại đã ra đời và phát triển đáp ứng nhu cầu và thị hiếu của NTD. Tuy nhiên, vì mục đích lợi nhuận nên một số doanh nghiệp, nhà sản xuất đã vi phạm nghiêm trọng quyền lợi của NTD như đưa ra thị trường các sản phẩm, hàng hóa không đảm bảo chất lượng, thậm chí có sản phẩm còn gây nguy hại tới sức khỏe, tính mạng của NTD; nhiều mô hình kinh doanh mới, trong đó, không ít mô hình tiềm ẩn những rủi ro lừa đảo cho NTD.

Như vậy, để ngăn chặn, hạn chế được những thiệt hại, rủi ro, tổn thất cho NTD nói riêng cũng như cho xã hội nói chung thì rất cần thiết có các hoạt động BVQLNTD trong đó có vai trò dẫn dắt, điều phối, điều chỉnh, quản lý của Nhà nước thông qua các công cụ quản lý như pháp luật và bộ máy tổ chức thực hiện. BVQLNTD không chỉ đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng cho NTD mà còn 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.

Ủy ban Bảo vệ NTD ASEAN (ACCP) đã đưa ra nhận định như sau: “Bảo vệ NTD là quan trọng bởi vì bảo vệ NTD làm cho thị trường hoạt động cho cả doanh nghiệp và NTD. ACCP đã chỉ ra vai trò cụ thể của BVQLNTD đối với từng đối tượng cụ thể như dưới đây:



**Hình 2.1. Các yếu tố cấu thành bảo vệ người tiêu dùng hiệu quả**

*Nguồn: Website Ủy ban Bảo vệ NTD Đông Nam Á (ACCP)*

*Đối với Người tiêu dùng:* NTD cần có được thông tin chính xác, không thiên vị về các sản phẩm và dịch vụ mà họ mua. Điều này cho phép họ đưa ra những lựa chọn tốt

nhất dựa trên lợi ích của họ và tránh cho họ bị các doanh nghiệp ngược đãi hoặc lừa dối. Các chính sách, pháp luật và quy định về bảo vệ NTD sẽ giúp tăng lợi ích của NTD bằng cách đảm bảo rằng các doanh nghiệp có thể phải chịu trách nhiệm.

*Đối với các doanh nghiệp:* Các doanh nghiệp được biết là đối xử công bằng với NTD sẽ có được danh tiếng tốt và được chào đón nhiều hơn. Điều này sẽ làm tăng lợi nhuận và khả năng cạnh tranh của họ và kéo theo thúc đẩy tăng trưởng kinh tế trong dài hạn. Các chính sách, pháp luật và quy định về bảo vệ NTD đảm bảo rằng các doanh nghiệp luôn được kiểm soát.

*Đối với sự tăng trưởng kinh tế và nâng cao khả năng cạnh tranh:* Bảo vệ NTD góp phần tạo ra các thị trường năng động và hiệu quả cho các doanh nghiệp phát triển. Nhu cầu của NTD sẽ thúc đẩy sự đổi mới và phát triển kinh tế vì các doanh nghiệp cần duy trì giá cả hợp lý và chất lượng tốt cho sản phẩm và dịch vụ của họ.

*Đối với hội nhập khu vực:* Với sự xuất hiện của thương mại số và giao dịch xuyên biên giới, hợp tác về bảo vệ NTD giữa các cơ quan QLNN trở nên cần thiết. 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 (ASAPCP) 2025.

Như vậy, BVQLNTD chính là bảo vệ tất cả chúng ta khỏi những thiệt hại trong quá trình mua, sử dụng sản phẩm. Bảo vệ quyền lợi của NTD 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 dành ưu tiên cao cho công tác BVQLNTD, tôn trọng các quyền của NTD, chống lại sự lạm dụng của những nhà sản xuất, kinh doanh và những bất công trong xã hội.

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

Để hiểu được vai trò của QLNN về BVQLNTD cũng như vai trò của các cơ quan QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh trước hết chúng ta cần thấy được vai trò của chính quyền địa phương cấp tỉnh được thể hiện ở các khía cạnh sau:

*Thứ nhất*, chính quyền địa phương góp phần gánh vác công việc của chính quyền trung ương, giúp giảm tải công việc của chính quyền trung ương. Nếu các cơ quan nhà nước ở trung ương quyết định mọi vấn đề trong mọi lĩnh vực thì sẽ trở nên quá tải và không hiệu quả. Khi chính quyền địa phương thực hiện chức năng tự quản có nghĩa là một số vấn đề trong một số lĩnh vực có phạm vi tác động ở địa phương sẽ được phân quyền cho chính quyền địa phương quyết định và tổ chức thực hiện theo cơ chế tự chịu trách nhiệm. Nhờ vậy, các cơ quan nhà nước ở trung ương giảm tải được công việc để tập trung nguồn lực vào các vấn đề chính sách ở tầm quốc gia.

*Thứ hai*, chính quyền địa phương là thiết chế bảo đảm tính hiện thực và thực thi có hiệu quả chủ trương, chính sách, pháp luật của trung ương trong thực tiễn. Nếu không

có hành động hiệu quả của chính quyền địa phương thì pháp luật và các chính sách chủ yếu của trung ương dù hay đến mấy cũng chỉ nằm trên giấy. Bộ máy hành chính nhà nước có hiệu quả hay không cũng phần lớn do hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.

*Thứ ba*, khi quyết định và tổ chức thi hành quyết định về các vấn đề của địa phương, chính quyền địa phương bảo đảm sự can thiệp của Nhà nước đáp ứng tốt nhất và phù hợp nhất với điều kiện, hoàn cảnh của địa phương. Điều này dễ hiểu bởi lẽ chính quyền địa phương là do nhân dân địa phương thành lập nên với những đại diện của chính người dân địa phương, do đó, các quan chức làm việc trong chính quyền địa phương là những người am hiểu nhất điều kiện, hoàn cảnh của địa phương. Các quyết định của chính quyền địa phương đưa ra sẽ có khả năng phù hợp cao hơn với điều kiện của địa phương và do đó có hiệu quả tốt hơn, tránh được tình trạng quan liêu trong điều hành công việc nhà nước ở địa phương.

*Thứ tư*, chính quyền địa phương đóng vai trò quyết định cho sự phát triển đa dạng của địa phương, qua đó đóng góp vào sự thịnh vượng bền vững chung của đất nước. Nếu phát huy tốt chức năng tự quản của mình, mỗi chính quyền địa phương sẽ là một thiết chế nhà nước có trách nhiệm với sự phát triển của địa phương, sẽ phải tìm mọi cách phát huy lợi thế cạnh tranh của địa phương mình. Kết quả là sự thịnh vượng của quốc gia sẽ mang tính ổn định và bền vững cao do có nền tảng đa dạng và vững chắc từ sự phát triển của các địa phương.

Trong hoạt động BVQLNTD, thì vai trò của chính quyền địa phương mà cụ thể ở đây là 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 bảo vệ NTD. BVQLNTD là trách nhiệm chung của toàn xã hội, trong đó vai trò của cơ quan nhà nước là mang tính trung tâm và định hướng cho các cơ quan, tổ chức, cá nhân thực hiện theo. QLNN về BVQLNTD cấp tỉnh có nhiệm vụ hoạch định chính sách, định hướng, chỉ đạo thực hiện các văn bản pháp luật, các chương trình, kế hoạch và kiểm tra, kiểm soát việc thực hiện của cơ quan cấp dưới trên địa bàn cấp tỉnh.

Ủy ban Bảo vệ NTD ASEAN (ACCP) (<https://www.aseanconsumer.org/cterm-consumer-protection>) nhận định, để có được một hệ thống bảo vệ NTD có hiệu quả thì Nhà nước/Chính phủ, DN và NTD cần phải phối hợp, hợp tác cùng nhau. Nhà nước/Chính phủ cần đưa ra các chính sách, pháp luật và các quy định đầy đủ để đảm bảo rằng NTD được bảo vệ khỏi các hành vi kinh doanh có hại. Ngoài ra còn phải có sự phối hợp và tương tác hiệu quả giữa các cơ quan, tổ chức liên quan chịu trách nhiệm thực hiện BVQLNTD. Đồng thời, các doanh nghiệp cần phải hạn chế các hành vi gian dối hoặc không công bằng có thể gây hiểu lầm hoặc ảnh hưởng tiêu cực đến NTD. Đến lượt mình, NTD nên được thông báo đầy đủ về các quyền của họ và có thể chủ động khẳng định quyền đó. Các hiệp hội NTD đóng một vai trò quan trọng trong việc nâng cao nhận thức

và tiếp cận với NTD. Như vậy BVQLNTD là trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức trong xã hội.

Để đảm bảo sự cân bằng trong mối quan hệ giữa NTD và nhà sản xuất, kinh doanh cũng như đảm bảo sự phát triển chung của xã hội và sự phát triển bền vững của nền kinh tế, thì vai trò của Nhà nước là rất quan trọng và Nhà nước có giữ vai trò ban hành chính sách, pháp luật, định hướng xã hội và sử dụng các công cụ cần thiết để BVQLNTD trong xã hội.

Nhiệm vụ BVQLNTD của cơ quan QLNN theo nghĩa rộng được hiểu là nhiệm vụ của tất cả các cơ quan trong bộ máy nhà nước. Là cơ quan quyền lực, Quốc hội có nhiệm vụ ban hành Luật BVQLNTD. Chính phủ thống nhất QLNN về BVQLNTD trong phạm vi cả nước. Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, HĐND, UBND các cấp tùy theo chức năng, nhiệm vụ của mình ban hành và tổ chức thực hiện các chính sách, văn bản pháp luật về BVQLNTD; chỉ đạo hoặc phối hợp với các cơ quan khác trong hoạt động BVQLNTD; đào tạo bồi dưỡng đội ngũ, cán bộ về BVQLNTD; tuyên truyền, giáo dục, phổ biến pháp luật và những hiểu biết liên quan đến BVQLNTD; hợp tác quốc tế trong lĩnh vực BVQLNTD; kiểm tra, thanh tra việc chấp hành pháp luật về BVQLNTD; giải quyết khiếu nại, tố cáo của NTD; xử lý vi phạm pháp luật về BVQLNTD. Viện kiểm sát và Tòa án nhân dân trong phạm vi chức năng của mình có nhiệm vụ bảo vệ pháp chế, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng cũng như tính mạng, tài sản, tự do, danh dự và nhân phẩm của công dân. Hệ thống tòa án nhân dân tham gia công tác BVQLNTD thông qua hoạt động giải quyết các tranh chấp giữa người sản xuất, kinh doanh, cung cấp dịch vụ và NTD, áp dụng các chế tài dân sự, hành chính đối với những vi phạm quyền lợi NTD và chế tài hình sự về các tội xâm phạm quyền lợi NTD như tội buôn bán hàng giả, tội lừa dối khách hàng, tội quảng cáo gian dối, tội vi phạm các quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm, ...

Theo nghĩa hẹp, trách nhiệm QLNN về BVQLNTD thuộc trách nhiệm chủ yếu của các cơ quan hành pháp. Như vậy, nội dung QLNN về BVQLNTD của Luật BVQLNTD 2010 đã tiếp cận theo nghĩa hẹp này. Luật BVQLNTD và 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 này đã chỉ ra các cơ quan QLNN về BVQLNTD bao gồm:

- Bộ Công Thương là cơ quan QLNN về BVQLNTD ở Trung ương; Cục Cảnh tranh và Bảo vệ NTD (trước đây là Cục Quản lý cạnh tranh) là cơ quan giúp Bộ trưởng Bộ Công Thương thực hiện QLNN về BVQLNTD trên phạm vi toàn quốc;

- 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; UBND cấp huyện quyết định đơn vị giúp UBND thực hiện chức năng QLNN về BVQLNTD trên địa bàn huyện mình.

- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp với Bộ Công Thương thực hiện QLNN về BVQLNTD. Các cơ quan quản lý chuyên ngành cụ thể như: Bộ Y tế; Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Bộ Xây dựng; Bộ Giao thông vận tải; Bộ Khoa học và Công nghệ, Bộ Thông tin và Truyền thông.

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

Cơ sở để xác lập các nội dung QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh chính là hệ thống các văn bản pháp luật có liên quan của Việt Nam trong từng thời kỳ. Luận án này sẽ căn cứ vào các văn bản pháp luật vừa được ban hành và đang có hiệu lực trong giai đoạn hiện nay, như: Hiến pháp năm 2013, Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015, Luật (2020) sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật (Luật số 63/2020/QH14), Luật BVQLNTD, các văn bản hướng dẫn thực thi Luật BVQLNTD (Nghị định 99/2011/NĐ-CP, ...) và các chỉ đạo, hướng dẫn khác của Đảng và Nhà nước như: Chỉ thị số 30-CT/TW ngày 22/01/2019 của Ban Bí thư, Nghị quyết số 82/NQ-CP ngày 26/5/2020 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TW; Quyết định số 1035/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ, ...

#### **2.1.3.1. Cụ thể hóa chính sách, quy định pháp luật, ban hành các chương trình, kế hoạch thực hiện về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn cấp tỉnh**

Là việc cơ quan QLNN trên địa bàn cấp tỉnh (cụ thể là UBND cấp tỉnh và Sở Công Thương) xây dựng và ban hành các chính sách, chiến lược, quy hoạch, kế hoạch, chương trình, dự án về BVQLNTD để tổ chức thực thi tại địa bàn cấp tỉnh của mình.

Các cơ quan quản lý hành chính nhà nước có thẩm quyền trên địa bàn cấp tỉnh ban hành văn bản quy phạm pháp luật, các kế hoạch, chương trình hành động áp dụng trên địa bàn tỉnh mình để cụ thể hóa, thực hiện các quy định pháp luật do cơ quan lập pháp ban hành. Hoạt động lập quy hành chính tạo cơ sở pháp lý cho hoạt động quản lý, điều hành của các cơ quan quản lý hành chính nhà nước. Hoạt động lập quy hành chính gắn liền với thẩm quyền của các chủ thể ban hành các văn bản quy pháp pháp luật dưới luật, được quy định tại Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015 và Luật (2020) sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật. Cụ thể, Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015 quy định:

*\* UBND cấp tỉnh ban hành quyết định để quy định:*

- Chi tiết điều, khoản, điểm được giao trong văn bản quy phạm pháp luật của cơ quan nhà nước cấp trên.



- Biện pháp thi hành Hiến pháp, luật, văn bản của cơ quan nhà nước cấp trên, nghị quyết của HĐND cùng cấp về phát triển kinh tế - xã hội, ngân sách, quốc phòng, an ninh ở địa phương.

- Biện pháp thực hiện chức năng QLNN ở địa phương.

*\* HĐND cấp tỉnh ban hành nghị quyết để quy định:*

- Chi tiết điều, khoản, điểm được giao trong văn bản quy phạm pháp luật của cơ quan nhà nước cấp trên.

- Chính sách, biện pháp nhằm bảo đảm thi hành Hiến pháp, luật, văn bản quy phạm pháp luật của cơ quan nhà nước cấp trên.

- Biện pháp nhằm phát triển kinh tế - xã hội, ngân sách, quốc phòng, an ninh ở địa phương.

- Biện pháp có tính chất đặc thù phù hợp với điều kiện phát triển kinh tế - xã hội của địa phương.

Bên cạnh đó, Luật BVQLNTD đã quy định trách nhiệm của cơ quan QLNN của UBND cấp tỉnh trong việc 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 như sau: Ban hành theo thẩm quyền hoặc trình cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật về BVQLNTD trên địa bàn tỉnh.

Để thực hiện quản lý, điều hành trong nội bộ các cơ quan quản lý hành chính nhà nước và đối với mọi mặt của đời sống xã hội, các cơ quan hành chính nhà nước ban hành và tổ chức thực hiện các quyết định hành chính.

Ngoài ra, UBND cấp tỉnh cũng cần xây dựng các kế hoạch, chương trình hành động cho từng thời kỳ, giai đoạn theo yêu cầu của các cơ quan cấp trên, cấp Trung ương (Chính phủ, các Bộ như Bộ Công Thương, ...) để triển khai các quy định pháp luật BVQLNTD, chỉ đạo, hướng dẫn các cơ quan, tổ chức trực thuộc và các cơ quan cấp dưới (chính quyền địa phương cấp huyện, thị xã, ...) cùng thực hiện.

#### ***2.1.3.2. Tổ chức, bộ máy quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn cấp tỉnh***

Là việc cơ quan QLNN cấp tỉnh xây dựng, thiết lập nên hệ thống cơ quan, tổ chức, bộ máy QLNN để thực thi nhiệm vụ BVQLNTD trên toàn địa bàn cấp tỉnh của mình.

Trong lĩnh vực BVQLNTD, Chính phủ giao UBND cấp tỉnh tại địa phương 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 tại địa phương. Các Sở, ban ngành có trách nhiệm phối hợp với Sở Công Thương thực hiện BVQLNTD trong lĩnh vực mình quản lý.

Để hướng dẫn thực hiện QLNN về BVQLNTD tại địa phương, Bộ Công Thương và Bộ Nội vụ đã ban hành Thông tư liên tịch số 22/2015/TTLT-BCT-BNV ngày 30 tháng 06 năm 2015 hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của cơ quan chuyên môn về công thương thuộc UBND cấp tỉnh, cấp huyện. Theo đó đã quy định, Phòng Kinh tế hoặc Phòng Kinh tế và Hạ tầng thuộc UBND cấp huyện là cơ quan chuyên môn có chức năng tham mưu, giúp UBND cấp huyện thực hiện QLNN về công thương ở địa phương.

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 22/01/2019 của Ban Bí thư về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác BVQLNTD, đã yêu cầu đối với UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương như sau:

- Tăng cường trách nhiệm QLNN đối với công tác bảo vệ quyền lợi của NTD.
- Hoàn thiện khuôn khổ pháp lý, 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.

*Như vậy, các chủ thể chính trong QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh bao gồm UBND cấp tỉnh và Sở Công Thương. Cụ thể, Điều 34 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP quy định: UBND cấp tỉnh tại địa phương là cơ quan QLNN về BVQLNTD ở địa phương (trên toàn tỉnh). Sở Công Thương là cơ quan giúp Chủ tịch UBND cấp tỉnh thực hiện QLNN về BVQLNTD tại địa phương (trên toàn tỉnh).*

#### **2.1.3.3. Thực hiện các trách nhiệm quản lý nhà nước được giao để thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn cấp tỉnh**

Là việc cơ quan QLNN trên địa bàn cấp tỉnh (cụ thể là UBND cấp tỉnh và Sở Công Thương) tổ chức thực thi các nhiệm vụ QLNN về BVQLNTD theo quy định của pháp luật về BVQLNTD bao gồm Luật BVQLNTD và các Nghị định, văn bản hướng dẫn thi hành Luật này. Cụ thể, theo Luật BVQLNTD gồm các nội dung sau:

##### ***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***

Đây là nội dung QLNN về BVQLNTD rất quan trọng nhằm đưa chính sách, quy định pháp luật BVQLNTD vào trong đời sống kinh tế- xã hội, đặc biệt vào hoạt động sản xuất, kinh doanh và tiêu dùng, để từ đó nâng cao tính tuân thủ pháp luật của doanh nghiệp, tăng cường sự hiểu biết, tính chủ động của NTD trong việc bảo vệ các quyền và lợi ích hợp pháp của mình. Trong thời gian qua, bên cạnh pháp luật BVQLNTD, thì Đảng, Nhà nước đã ban hành nhiều chính sách, văn bản chỉ đạo, hướng dẫn thực hiện như Chỉ thị số 30-CT/TW ngày 22/01/2019 của Ban Bí thư, 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; Thủ tướng Chính phủ cũng đã ban hành Quyết định số 1035/QĐ-TTg công nhận ngày 15/3 hàng năm là Ngày Quyền của NTD Việt Nam; ...

Chính vì vậy, cơ quan QLNN về BVQLNTD cấp tỉnh (UBND tỉnh) cần thường xuyên, kịp thời:

- Chỉ đạo các cơ quan chuyên môn của tỉnh đẩy mạnh công tác tuyên truyền, nâng cao hiểu biết, nhận thức về vai trò, ý nghĩa của công tác BVQLNTD đối với sự ổn định, phát triển của địa phương cũng như ý nghĩa thiết thực với từng người dân và từng doanh nghiệp trên địa bàn; đổi mới nội dung, hình thức, biện pháp tuyên truyền nhằm nâng cao ý thức chấp hành pháp luật bảo vệ quyền lợi của NTD; thực hiện lồng ghép phổ biến các tiêu chí đánh giá kết quả thực hiện BVQLNTD với công tác tuyên truyền phổ biến liên quan đến BVQLNTD.

- Chỉ đạo, phối hợp với các cơ quan truyền thông của địa phương đa dạng hóa công tác truyền thông tăng thời lượng đưa tin, tuyên truyền, phổ biến kiến thức, pháp luật về BVQLNTD. 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.

- Đưa công tác phổ biến, giáo dục pháp luật về BVQLNTD vào sinh hoạt định kỳ; coi đây là nhiệm vụ thường xuyên của các tổ chức, đoàn thể và coi việc chấp hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi của NTD là một trong những tiêu chí bình xét thi đua.

- Ban hành kế hoạch và triển khai thực hiện hoạt động tuyên truyền, phát động, hưởng ứng Ngày Quyền của NTD Việt Nam (ngày 15 tháng 3) trên địa bàn tỉnh.

- Cần đa dạng hóa hoạt động tuyên truyền, phổ biến, hướng tới các nhóm NTD và doanh nghiệp cụ thể trên địa bàn.

Bên cạnh đó, các cơ quan QLNN về BVQLNTD tại địa phương cần tích cực cung cấp các dịch vụ công, xây dựng và vận hành các công cụ thực hiện, đa dạng các phương thức để tư vấn, hỗ trợ cho NTD khi có yêu cầu của NTD hoặc tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác BVQLNTD.

## ***ii) Quản lý hoạt động, tạo điều kiện để tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD***

Một trong các nhiệm vụ quan trọng của UBND cấp tỉnh (giao cho Sở Công Thương) là quản lý hoạt động của các Hội BVQLNTD, đồng thời Sở Công Thương có trách nhiệm quản lý hoạt động, tạo điều kiện để tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD hoạt động; Giám sát việc thực hiện các nhiệm vụ khi giao cho tổ chức xã hội bảo vệ NTD thực hiện

Tổ chức xã hội thành lập theo quy định của pháp luật, phù hợp với Luật BVQLNTD và hoạt động theo điều lệ thì được tham gia hoạt động BVQLNTD (các tổ

chức này trên thực tế được gọi là Hội BVQLNTD hoặc Hội Bảo vệ NTD). Chức năng và hoạt động của Hội BVQLNTD bao gồm:

- Hướng dẫn, giúp đỡ, tư vấn NTD khi có yêu cầu;
- Đại diện NTD khởi kiện hoặc tự mình khởi kiện vì lợi ích công cộng;
- Cung cấp cho cơ quan QLNN về BVQLNTD thông tin về hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ;
- Độc lập khảo sát, thử nghiệm; công bố kết quả khảo sát, thử nghiệm chất lượng hàng hóa, dịch vụ do mình thực hiện; thông tin, cảnh báo cho NTD về hàng hóa, dịch vụ và chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc thông tin, cảnh báo của mình; kiến nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý vi phạm pháp luật về BVQLNTD;
- Tham gia xây dựng pháp luật, chủ trương, chính sách, phương hướng, kế hoạch và biện pháp về BVQLNTD;
- Thực hiện nhiệm vụ được cơ quan nhà nước giao;
- Tham gia tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật và kiến thức tiêu dùng.

Về kinh phí, ngoài một số Hội là hội đặc thù được UBND cấp tỉnh hỗ trợ kinh phí để hoạt động (Quyết định số 68/2010/QĐ-TTg) [19], thì đa số các Hội BVQLNTD còn lại là các tổ chức xã hội tự chủ về kinh phí vận hành.

Theo quy định tại Điều 35 Nghị định 99/2011/NĐ-CP, các Sở Công Thương có trách nhiệm tạo điều kiện để Hội BVQLNTD hoạt động tại địa phương; thẩm định các đề án, kế hoạch hoạt động của tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD trình Chủ tịch UBND cấp tỉnh quyết định giao thực hiện nhiệm vụ gắn với nhiệm vụ của Nhà nước. Cũng theo đó, Sở Công Thương còn có vai trò quản lý và giám sát việc thực hiện các nhiệm vụ khi giao cho Hội BVQLNTD trên địa bàn địa phương.

Bên cạnh đó, tại Chỉ thị số 15/CT-BCT của Bộ Công Thương ngày 23 tháng 9 năm 2015 về việc đẩy mạnh công tác BVQLNTD, Sở Công Thương các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có nhiệm vụ:

“Tích cực hỗ trợ, tạo điều kiện cho hoạt động của các tổ chức xã hội tham gia công tác BVQLNTD trong đó đặc biệt chú ý đến vấn đề giao nhiệm vụ gắn với nhiệm vụ của nhà nước về BVQLNTD. Đối với những địa phương chưa thành lập hội, Sở Công Thương nhanh chóng xây dựng đề án trình UBND hoặc cấp có thẩm quyền thành lập Hội BVQLNTD tại địa phương”.

UBND cấp tỉnh có trách nhiệm quản lý về chuyên môn nghiệp vụ, có ý kiến đối với các hồ sơ xin thành lập, chia tách, sáp nhập đối với các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD trên địa bàn tỉnh; Quyết định giao nhiệm vụ gắn với nhiệm vụ của Nhà nước cho tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD của tỉnh.

Để đẩy mạnh xã hội hoá, nâng cao vai trò, trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh và tổ chức xã hội trong công tác BVQLNTD, Nghị quyết số 82/NQ-CP ngày 26 tháng 5 năm 2020 của Chính phủ đã yêu cầu đối với UBND cấp tỉnh như sau:

*“Xây dựng và triển khai các đề án, chính sách, biện pháp cần thiết để gắn trách nhiệm của doanh nghiệp trong thực thi pháp luật về BVQLNTD nhằm nâng cao lợi thế cạnh tranh sản phẩm, hàng hoá, dịch vụ của địa phương; tạo động lực nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp và cạnh tranh của tỉnh.*

*- Hỗ trợ cho việc hình thành và hoạt động của các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD tại địa phương.*

*- Có chính sách khen thưởng kịp thời đối với các tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp có nhiều đóng góp tích cực cho công tác 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***

Hòa giải là một trong các phương thức hiệu quả và phù hợp để giải quyết các tranh chấp của NTD. Nhằm tạo cơ sở pháp lý cho hoạt động hòa giải, pháp luật BVQLNTD đã dành nhiều quy định về tổ chức hòa giải các tranh chấp giữa NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh.

Nghị định số 99/2011/NĐ-CP của Chính phủ đã quy định các cơ quan QLNN và các tổ chức sau đây có thẩm quyền thành lập, giải thể tổ chức hòa giải, gồm: Cơ quan QLNN về BVQLNTD (như Bộ Công Thương, Cục Cạnh tranh và Bảo vệ NTD, UBND cấp tỉnh, Sở Công Thương) và các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD (các Hội BVQLNTD cấp trung ương và cấp tỉnh). Như vậy, UBND cấp tỉnh, Sở Công Thương có thẩm quyền thành lập, giải thể hoạt động của các tổ chức hòa giải tranh chấp giữa NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh trên địa bàn cấp tỉnh. Luật BVQLNTD 2010 và Nghị định số 99/2011/NĐ-CP (điểm d khoản 1, Điều 35) cũng đã quy định UBND cấp tỉnh, Sở Công Thương có trách nhiệm kiểm tra, giám sát hoạt động hòa giải của tổ chức hòa giải nói trên. Cụ thể, theo Điều 33 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP, trong quá trình hoạt động, tổ chức hòa giải có trách nhiệm sau:

*- Thực hiện đúng quy định của pháp luật.*

*- Tôn trọng sự thỏa thuận của các bên; không được đe dọa, cưỡng ép các bên trong quá trình hòa giải.*

*- Đảm bảo bí mật thông tin liên quan đến nội dung hòa giải và các thông tin khác của các bên tham gia hòa giải, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác hoặc pháp luật có quy định khác.*

*- Không được lợi dụng việc hòa giải để gây thiệt hại đến quyền và lợi ích hợp pháp của các bên tham gia hòa giải.*

- Không được hòa giải trong trường hợp tranh chấp gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, lợi ích của nhiều người tiêu dùng, lợi ích công cộng hoặc có dấu hiệu cấu thành tội phạm.

Quy định nêu trên phù hợp với thực tế và kinh nghiệm phát triển của nhiều nước trên thế giới, trong đó, đa phần các cơ quan, tổ chức thực hiện BVQLNTD đều thành lập bộ phận chuyên trách hòa giải tranh chấp tiêu dùng. Hoạt động của các bộ phận này thường rất hiệu quả và góp phần nâng cao hình ảnh, thương hiệu của cả bộ máy trong việc BVQLNTD.

***iv) Thực hiện việc kiểm soát HĐTM, ĐKGDC theo quy định***

Theo quy định của Luật BVQLNTD và Nghị định số 99/2011/NĐ-CP của Chính phủ, trước khi áp dụng HĐTM, ĐKGDC thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải thực hiện việc đăng ký HĐTM, ĐKGDC với Sở Công Thương (trong trường hợp HĐTM, ĐKGDC áp dụng trong phạm vi một tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương đó).

***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***

Điều 35 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP của Chính phủ quy định Sở Công Thương có nhiệm vụ hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ để cơ quan QLNN về BVQLNTD cấp huyện thực hiện các nội dung liên quan đến BVQLNTD.

Để cụ thể hơn hoạt động này, tại Chỉ thị số 15/CT-BCT của Bộ Công Thương ngày 23 tháng 9 năm 2015 về việc đẩy mạnh công tác BVQLNTD, Sở Công Thương được giao nhiệm vụ là đơn vị chỉ đạo, hướng dẫn hoạt động về BVQLNTD của các cơ quan chuyên môn có liên quan thuộc UBND cấp huyện và xã.

Theo quy định (tại Nghị định số 99/2011/NĐ-CP của Chính phủ), đơn vị giúp UBND cấp huyện thực hiện QLNN về BVQLNTD có trách nhiệm thực hiện các nhiệm vụ sau:

- Thực hiện việc giải quyết yêu cầu BVQLNTD theo quy định của Luật BVQLNTD, Nghị định số 99/2011/NĐ-CP và các quy định của pháp luật có liên quan;
- Kiểm tra, giám sát hoạt động của tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD hoạt động trên địa bàn huyện mình quản lý;
- Giúp UBND cấp huyện quản lý theo thẩm quyền đối với các chợ, trung tâm thương mại trên địa bàn để BVQLNTD khi mua hàng hóa, sử dụng dịch vụ tại các địa điểm này;
- Hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ để UBND cấp xã thực hiện các biện pháp cần thiết để BVQLNTD khi mua hàng hóa, sử dụng dịch vụ của các cá nhân hoạt động thương mại ngoài phạm vi chợ, trung tâm thương mại;

- Công bố công khai danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ vi phạm quyền lợi NTD theo quy định pháp luật;
- Báo cáo kết quả thực hiện QLNN về BVQLNTD trên địa bàn huyện theo định kỳ hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền cấp trên;
- Các trách nhiệm khác quy định tại Điều 49 Luật 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***

Đây là nội dung trách nhiệm được quy định tại Điều 35 của Nghị định số 99/2011/NĐ-CP của Chính phủ. Bên cạnh đó, tại Nghị quyết số 82/NQ-CP ngày 26 tháng 5 năm 2020 của Chính phủ, cũng đã yêu cầu đối với UBND cấp tỉnh như sau: “Căn cứ nhiệm vụ được giao tại Chương trình hành động này, xây dựng kế hoạch triển khai cụ thể và tổ chức thực hiện; thường xuyên sơ kết, tổng kết các hoạt động; định kỳ trước ngày 15 tháng 11 hàng năm hoặc theo yêu cầu gửi báo cáo Bộ Công Thương để tổng hợp báo cáo Chính phủ. Bộ Công Thương có văn bản hướng dẫn để các địa phương, đơn vị báo cáo bằng phương thức điện tử, hạn chế sử dụng văn bản giấy.”

***2.1.3.4. Kiểm tra, kiểm soát QLNN về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn cấp tỉnh***

Là việc cơ quan QLNN về BVQLNTD cấp tỉnh 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.

Kiểm tra, giám sát, đánh giá là biện pháp bảo đảm hiệu lực, hiệu quả hoạt động của các đối tượng quản lý, góp phần vào sự ổn định và phát triển bền vững của xã hội. Việc xử lý vi phạm pháp luật BVQLNTD chính là việc thực hiện cưỡng chế hành chính, sẽ góp phần thực hiện hiệu quả các chức năng hành chính. Trong quá trình điều hành, trong nhiều trường hợp để các đối tượng quản lý chấp hành các quy định của pháp luật, các cơ quan quản lý hành chính nhà nước phải tiến hành cưỡng chế hành chính.

Theo chức năng nhiệm vụ được giao, UBND cấp tỉnh, các Sở Công Thương có trách nhiệm tiến hành thanh tra, kiểm tra hoạt động của các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa dịch vụ trên phạm vi địa phương mình nhằm ngăn chặn các hành vi vi phạm quyền lợi NTD. Nếu phát hiện hành vi vi phạm pháp luật, các cơ quan QLNN có thẩm quyền sẽ tiến hành việc xử lý vi phạm hành chính, hoặc truy tố trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật. Bên cạnh đó, theo quy định của Nghị định số 99/2011/NĐ-CP, các Sở Công Thương còn có trách nhiệm giám sát việc thực hiện các nhiệm vụ Nhà nước khi giao cho tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD thực hiện; Kiểm tra, giám sát hoạt động hòa giải của tổ chức hòa giải tranh chấp giữa NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh và Trách nhiệm công bố công khai danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh vi phạm quyền lợi NTD để NTD và xã hội được biết.

Cụ thể Điều 49 Luật BVQLNTD quy định trách nhiệm của UBND các cấp là “Thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý vi phạm pháp luật về BVQLNTD theo thẩm quyền” và “tư vấn, hỗ trợ và nâng cao nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương”. Điều 35 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP quy định: Sở Công Thương có trách nhiệm giúp UBND cấp tỉnh “kiểm tra, xử lý hành vi vi phạm quyền lợi NTD theo quy định của pháp luật”.

Về thẩm quyền công bố công khai danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh vi phạm quyền lợi NTD, theo quy định tại Điều 23 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP, Sở Công Thương có trách nhiệm công bố danh sách vi phạm quyền lợi NTD theo quy định tại Khoản 4 Điều 26 Luật khi hành vi vi phạm liên quan từ hai huyện trên địa bàn tỉnh.

Nghị quyết số 82/NQ-CP ngày 26 tháng 5 năm 2020 của Chính phủ cũng đã yêu cầu đối với UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương như sau:

- Hàng năm, ban hành chương trình, kế hoạch tổng thể về thanh tra, kiểm tra, giám sát và ngăn chặn các hành vi xâm phạm quyền lợi NTD tại địa phương. 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.

- Xây dựng cơ chế khuyến khích cộng đồng doanh nghiệp, NTD và các tổ chức, cá nhân trong và ngoài địa phương tích cực phản ánh, thông tin kịp thời đến cơ quan nhà nước, tổ chức, cá nhân có liên quan khi phát hiện những hàng hóa, dịch vụ không đảm bảo chất lượng hoặc có nguy cơ gây mất an toàn cho NTD đang lưu thông trên thị trường.

#### **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 là các phương tiện mà chủ thể quản lý là cơ quan QLNN sử dụng để tác động đến đối tượng chịu sự quản lý nhằm đạt được mục đích mong muốn. 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.

##### **2.1.4.1. Hệ thống chính sách, văn bản pháp luật, chỉ đạo của Đảng và Nhà nước**

Nhà nước quản lý xã hội thông qua hệ thống các văn bản pháp luật như: Hiến pháp, Luật, Pháp lệnh, Nghị định, Nghị quyết, Thông tư, Chỉ thị,... Lĩnh vực BVQLNTD cũng không phải là ngoại lệ. BVQLNTD là một lĩnh vực rộng lớn, liên quan đến nhiều ngành, nhiều lĩnh vực.

Công tác BVQLNTD được áp dụng nhiều văn bản pháp luật khác nhau, trong đó trực tiếp điều chỉnh là Luật BVQLNTD và các văn bản hướng dẫn thực thi luật; ngoài ra còn có nhiều văn bản pháp luật khác điều chỉnh gián tiếp như: Bộ luật Dân sự, Luật Cạnh tranh, Luật Doanh nghiệp, 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 An ninh mạng, Luật Giao dịch điện tử, ...

Tùy từng thời kỳ và xuất phát từ yêu cầu của thực tiễn, cơ quan QLNN về BVQLNTD có thể đề xuất Chính phủ, Quốc hội ban hành, sửa đổi Luật, Nghị định, Nghị quyết, Thông tư, Chỉ thị, ... để điều chỉnh các hoạt động trong công tác BVQLNTD.

Trong điều kiện kinh tế - xã hội của nước ta, hoạt động QLNN về BVQLNTD còn chịu sự điều chỉnh bởi các chủ trương, đường lối, chỉ đạo của Đảng. Cụ thể, ngày 22 tháng 01 năm 2019, Ban Bí thư đã ban hành Chỉ thị số 30-CT/TW về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi của NTD. Tiếp đó, 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 nêu trên.

Trên cơ sở các văn bản này, các cơ quan, tổ chức Đảng và cơ quan quản lý hành chính Nhà nước ở địa phương sẽ phải ban hành các văn bản hướng dẫn, chỉ đạo thực hiện như Kế hoạch của Tỉnh ủy, Kế hoạch của UBND tỉnh, ...

#### **2.1.4.2. Nguồn lực thực hiện, bộ máy tổ chức**

Hệ thống bộ máy tổ chức, cơ sở vật chất và con người của các cơ quan QLNN tại địa phương để thực thi nhiệm vụ BVQLNTD chính là một trong các công cụ để triển khai QLNN về BVQLNTD, hệ thống này bao gồm các cơ quan nhà nước từ cấp tỉnh đến cấp huyện, cấp xã; mỗi cấp thì tùy theo chức năng nhiệm vụ được giao, có trách nhiệm tham gia, phối hợp cùng thực hiện BVQLNTD.

Cụ thể, Chính phủ giao UBND 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 tại địa phương. Trên thực tế, các Sở Công Thương thường giao nhiệm vụ BVQLNTD cho các Phòng chuyên môn như Phòng Quản lý thương mại, Phòng Kế hoạch, Tài chính, Thanh tra Sở, ... Các Sở, ban ngành có trách nhiệm phối hợp với Sở Công Thương thực hiện BVQLNTD trong lĩnh vực mình quản lý. UBND cấp huyện quyết định đơn vị giúp UBND thực hiện chức năng QLNN về BVQLNTD trên địa bàn huyện mình; UBND cấp xã thực hiện chức năng QLNN về BVQLNTD trên địa bàn xã mình.

Để hướng dẫn thực hiện QLNN về BVQLNTD tại địa phương, Bộ Công Thương và Bộ Nội vụ đã ban hành Thông tư liên tịch số 22/2015/TTLT-BCT-BNV ngày 30 tháng 06 năm 2015 hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của cơ quan chuyên môn về công thương thuộc UBND cấp tỉnh, cấp huyện. Bên cạnh đó Luật BVQLNTD cũng quy định trách nhiệm của Ban quản lý chợ, thương nhân kinh doanh chợ, trung tâm thương mại, ...

## **2.1.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn cấp tỉnh**

### **2.1.5.1. Nhân tố chủ quan**

Một trong những nhân tố chủ quan có ảnh hưởng và tác động mạnh mẽ đến hoạt động QLNN về bảo vệ quyền lợi NTD trên địa bàn cấp tỉnh là 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. Nội dung sẽ được thể hiện thông qua đánh giá về nguồn lực thực hiện trong đó bao gồm hệ thống, bộ máy tổ chức cho QLNN về bảo vệ quyền lợi NTD, nguồn lực con người và nguồn kinh phí (ngân sách) dành cho hoạt động này trên địa bàn cấp tỉnh.

Nhận thức về vai trò quan trọng của QLNN về BVQLNTD ở mức độ nào? Đã có sự vào cuộc mạnh mẽ, đồng bộ các cơ quan, tổ chức có liên quan trên địa bàn tỉnh hay chưa? Đã có sự thống nhất về mô hình tổ chức, về chức năng nhiệm vụ, về nhân sự giữa các tỉnh, các địa phương trên cả nước hay chưa? Các yếu tố này sẽ có ảnh hưởng mạnh mẽ tới hoạt động QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh.

### **2.1.5.2. Nhân tố khách quan**

*a) Chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước đối với công tác BVQLNTD*

Quan điểm, chủ trương, đường lối của Đảng và Nhà nước đối với công tác BVQLNTD chính là nền tảng, cơ sở cho việc triển khai, thúc đẩy công tác này ở các địa phương. Nếu các chủ trương, chính sách này thể hiện sự ủng hộ, tạo điều kiện, cơ chế thuận lợi như sẵn sàng bố trí nguồn nhân lực, vật lực, cơ sở vật chất, khoa học kỹ thuật cho hoạt động BVQLNTD thì công tác này sẽ có điều kiện phát triển mạnh mẽ hơn.

Bên cạnh quan điểm, chủ trương, đường lối của Đảng và Nhà nước thì hệ thống văn bản pháp luật về BVQLNTD và các pháp luật có liên quan cũng có tác động lớn đến hoạt động QLNN về BVQLNTD ở địa phương. Hệ thống văn bản pháp luật này đã đảm bảo sự đầy đủ và hoàn chỉnh hay chưa? ; đã tạo được sự thuận tiện, khả thi, hiệu quả trong việc áp dụng các quy định này vào đời sống kinh tế-xã hội?; đã thúc đẩy được ý thức cho doanh nghiệp và NTD tuân thủ các quy định của pháp luật này?.

*b) Nhận thức, sự chủ động tham gia của các chủ thể có liên quan trong xã hội*

*b1) Tổ chức, cá nhân kinh doanh (Doanh nghiệp)*

Tổ chức, cá nhân kinh doanh (Doanh nghiệp) thực hiện tốt bảo vệ quyền lợi của NTD chính là tạo niềm tin vào tiêu dùng, tin vào sản phẩm, dịch vụ, do đó làm tăng tiêu dùng và tăng tiêu dùng thực chất là tăng giao dịch mua bán sản phẩm, dịch vụ. Đây cũng là thước đo quan trọng hàng đầu thể hiện trách nhiệm của mỗi doanh nghiệp. Người tiêu

dùng là yếu tố quyết định sự thành bại của mỗi doanh nghiệp, do đó để thành công thì doanh nghiệp phải luôn đặt lợi ích của NTD lên hàng đầu.

Trách nhiệm của doanh nghiệp đối với NTD được biểu hiện trên các phương diện như đảm bảo chất lượng của sản phẩm, dịch vụ khi đưa ra thị trường; minh bạch hóa thông tin, giúp NTD phân biệt, lựa chọn đúng sản phẩm, dịch vụ theo nhu cầu của họ. Hơn nữa, doanh nghiệp phải luôn nỗ lực trong việc sản xuất ra những sản phẩm có chất lượng thực sự tốt khi đưa đến tay NTD.

Ngoài ra, doanh nghiệp phải có trách nhiệm định hướng để NTD sử dụng hiệu quả sản phẩm, dịch vụ do doanh nghiệp cung cấp; cảnh báo cho khách hàng biết về những sản phẩm không đạt yêu cầu về độ an toàn hay không bảo đảm vệ sinh thực phẩm đang hiện hữu trên thị trường, ...

Trên cơ sở đó, Luật BVQLNTD đã xác định tổ chức, cá nhân kinh doanh là đối tượng điều chỉnh chủ yếu. Trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân kinh doanh đã được quy định khá cụ thể trong Luật này và nhiều Luật có liên quan như Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa; Luật Cạnh tranh; Luật Quảng cáo; Luật An toàn thực phẩm, như từ việc cung cấp thông tin về hàng hóa dịch vụ cho NTD đến việc bảo hành, bảo dưỡng, bồi thường thiệt hại, thu hồi hàng hóa khuyết tật và giải quyết các khiếu nại của NTD. Luật BVQLNTD ở các nước đều có quy định yêu cầu các tổ chức, cá nhân kinh doanh phải thực hiện nghiêm các quy định nhà nước về chất lượng hàng hóa, về vệ sinh an toàn thực phẩm cũng như các quy định khác nhằm BVQLNTD.

Việc yêu cầu các tổ chức, cá nhân kinh doanh thực hiện nghiêm chỉnh các quy định của nhà nước một phần nhằm bảo vệ quyền lợi của NTD, một phần thể hiện sự nghiêm minh của pháp luật. Đây là cách tốt nhất tạo ra môi trường cạnh tranh lành mạnh, hạn chế các doanh nghiệp làm ăn bất chính trên thị trường. Khi doanh nghiệp hiểu rõ và thực hiện Luật BVQLNTD sẽ thấy đây vừa là nghĩa vụ, vừa là quyền lợi của doanh nghiệp. Bởi việc làm này không chỉ giúp ích NTD mà qua đó cũng đẩy mạnh tiêu thụ sản phẩm cho doanh nghiệp, xây dựng thương hiệu và hình ảnh đẹp về doanh nghiệp.

#### *b2) Người tiêu dùng*

NTD là tác nhân kinh tế chịu trách nhiệm thực hiện hành vi tiêu dùng hàng hóa và dịch vụ cuối cùng. Nhìn chung, người ta thường coi NTD là một cá nhân, nhưng trên thực tế NTD có thể là một cá nhân, nhóm cá nhân hay tổ chức. Chính vì vậy, NTD chính là cầu trong thị trường, là yếu tố quyết định nên lượng cầu trong thị trường, đảm bảo cho cán cân thị trường được cân bằng. Nhiều hàng hóa cung nhiều dẫn đến bị dư thừa thì sẽ bị loại bỏ một phần ra ngoài thị trường, ngược lại khi lượng cầu nhiều nhưng lượng cung trong nước không đáp ứng.

BVQLNTD là cần thiết, vì sự phát triển, tiến bộ của xã hội tuy nhiên không phải vậy mà bảo vệ NTD thái quá gây ảnh hưởng đến doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh chân

chính. Với quan điểm như trên, trong Luật BVQLNTD đã đưa ra những nghĩa vụ bắt buộc với NTD. Người tiêu dùng phải có trách nhiệm với chính bản thân mình, phải tự bảo vệ mình, phải có kiến thức khi tiêu dùng, phải có trách nhiệm tố giác hành vi sai trái ảnh hưởng đến NTD, không được lợi dụng pháp luật về bảo vệ NTD để làm ảnh hưởng đến uy tín danh dự của các tổ chức cá nhân kinh doanh chân chính cũng như quyền và lợi ích chính đáng của nhà nước.

Chính vì vậy, NTD cần tìm hiểu thông tin trước giao dịch, kiểm tra hàng hóa, xuất xứ, thông báo với cơ quan có thẩm quyền khi phát hiện vi phạm trên thị trường, đồng thời bản thân NTD cũng cần thường xuyên bồi dưỡng, nâng cao kiến thức khi mua và sử dụng hàng hóa, cần tìm hiểu kiến thức cơ bản để có thể tự bảo vệ chính mình, phấn đấu trở thành NTD thông minh.

Luật BVQLNTD đã quy định NTD có các trách nhiệm như sau:

- Kiểm tra hàng hóa trước khi nhận; lựa chọn tiêu dùng hàng hóa, dịch vụ có nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng, không làm tổn hại đến môi trường, trái với thuần phong mỹ tục và đạo đức xã hội, không gây nguy hại đến tính mạng, sức khỏe của mình và của người khác; thực hiện chính xác, đầy đủ hướng dẫn sử dụng hàng hóa, dịch vụ.

- Thông tin cho cơ quan nhà nước, tổ chức, cá nhân có liên quan khi phát hiện 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, tài sản của NTD; hành vi của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ xâm phạm đến quyền, lợi ích hợp pháp của NTD.

Thực tiễn cho thấy những vi phạm của tổ chức, cá nhân kinh doanh không chỉ ảnh hưởng đến quyền lợi của một hoặc của một vài NTD mà còn có thể tác động đến nhiều NTD trong xã hội. Vì vậy nếu khi phát hiện ra vi phạm nhưng NTD không “đấu tranh”, không phản ánh kịp thời tới các cơ quan có chức năng để giải quyết thì rất có thể hậu quả đối với cộng đồng, xã hội sẽ ngày càng lớn.

### *b3) Các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD, các Hội BVQLNTD*

Với tư cách là một trong những thiết chế thực thi pháp luật BVQLNTD, tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD (trên thực tế có tên gọi là Hội Bảo vệ NTD hoặc Hội BVQLNTD) có những vai trò chính sau:

- Thực hiện và bảo đảm cho các quy định của pháp luật BVQLNTD được tuân thủ và tôn trọng trên thực tế. Hệ thống pháp luật cơ bản đã quy định đầy đủ “năng lực” cho việc BVQLNTD, nhưng nếu không có các tổ chức xã hội về BVQLNTD, thì khó có thể đưa các quy định pháp luật này đi vào đời sống một cách có hiệu quả nhất. Các tổ chức, cá nhân kinh doanh thường nhanh chóng xử lý các vụ việc liên quan đến khiếu nại hoặc đảm bảo quyền lợi của NTD hơn khi các tổ chức xã hội yêu cầu hoặc đại diện cho NTD lên tiếng.

- Hội BVQLNTD như một địa chỉ tin cậy để NTD có thể nhận được sự tư vấn, hỗ trợ và tìm kiếm để bảo vệ quyền lợi của mình. Trong quan hệ tiêu dùng, một trong những đặc điểm nổi bật là sự yếu thế của NTD so với tổ chức, cá nhân kinh doanh. Để khắc phục phần nào sự bất cân xứng trong quan hệ tiêu dùng, vai trò của tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD rất quan trọng trong việc tiếp thêm “sức mạnh” cho NTD bằng cách: tư vấn pháp lý, đại diện NTD khởi kiện, hỗ trợ tiếp cận với các cơ quan có thẩm quyền, ...

- Hội BVQLNTD có vai trò giám sát sự vận hành của thị trường, giám sát cách ứng xử của các nhà sản xuất, kinh doanh trên thị trường. Thông qua đó, vai trò của Hội này giống như cánh tay nối dài của hệ thống các cơ quan nhà nước và là một bộ phận quan trọng trong hệ thống thiết chế BVQLNTD. Các doanh nghiệp có thể không quan tâm đến một vài NTD đơn lẻ, nhưng với sự hỗ trợ của tổ chức xã hội của NTD, bản thân các doanh nghiệp buộc phải có những chính sách, hành động tuân thủ pháp luật và tránh xâm phạm đến quyền lợi NTD. Bên cạnh đó, những vi phạm của doanh nghiệp đối với NTD sẽ dễ dàng bị đưa ra xử lý khi đặt dưới sự giám sát của tổ chức NTD.

Theo quy định tại Luật BVQLNTD, các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD có trách nhiệm thực hiện các nội dung sau:

- Hướng dẫn, giúp đỡ, tư vấn NTD khi có yêu cầu;
- Đại diện NTD khởi kiện hoặc tự mình khởi kiện vì lợi ích công cộng;
- Cung cấp cho cơ quan QLNN về BVQLNTD thông tin về hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ;
- Độc lập khảo sát, thử nghiệm; công bố kết quả khảo sát, thử nghiệm chất lượng hàng hóa, dịch vụ do mình thực hiện; thông tin, cảnh báo cho NTD về hàng hóa, dịch vụ và chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc thông tin, cảnh báo của mình; kiến nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý vi phạm pháp luật về BVQLNTD;
- Tham gia xây dựng pháp luật, chủ trương, chính sách, phương hướng, kế hoạch và biện pháp về BVQLNTD;
- Thực hiện nhiệm vụ được cơ quan nhà nước giao;
- Tham gia tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật và kiến thức tiêu dùng.

*b4) Các cơ quan truyền thông, báo chí và các tổ chức, hiệp hội có liên quan khác*

Bên cạnh các chủ thể đã đề cập ở trên thì các cơ quan, tổ chức khác như các cơ quan truyền thông, báo chí; các tổ chức chính trị, các tổ chức chính trị-xã hội như Mặt trận Tổ quốc, các Hiệp hội ngành nghề kinh doanh; các tổ chức, đoàn thể như các Hội Phụ nữ, Đoàn Thanh niên, ... cũng đóng một vai trò quan trọng trong triển khai thực thi pháp luật BVQLNTD.

Đặc biệt, đối với các cơ quan truyền thông, báo chí, đây là một lực lượng, công cụ hữu hiệu để tiến hành công tác tuyên truyền, giáo dục, phổ biến kiến thức, pháp luật, đưa

chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách và pháp luật của Nhà nước đến với nhân dân, NTD, cộng đồng doanh nghiệp. Cơ quan truyền thông, báo chí còn giữ vai trò tiên phong trong việc phát hiện, tố giác, thông báo, cảnh báo cho NTD biết các địa điểm, cơ sở kinh doanh vi phạm quyền lợi NTD, cũng như các sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ không đảm bảo chất lượng, không an toàn, để từ đó NTD có thể phòng, tránh bị ảnh hưởng đến quyền lợi hợp pháp của mình.

Các tổ chức chính trị, các tổ chức chính trị-xã hội như Mặt trận Tổ quốc, các Hiệp hội ngành nghề kinh doanh; các tổ chức, đoàn thể như các Hội Phụ nữ, Đoàn Thanh niên, ... là một lực lượng quan trọng để hỗ trợ Nhà nước trong việc tổ chức các hoạt động tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật về BVQLNTD tới các hội viên cũng như tạo sự lan tỏa ra toàn xã hội. Mỗi hội viên, thành viên của các tổ chức này cũng chính là một NTD, vì vậy các tổ chức này cần chủ động, tích cực hơn để nâng cao hiểu biết, nhận thức về BVQLNTD cho tập thể của mình. Các Hiệp hội ngành nghề kinh doanh giữ vai trò là tổ chức đại diện cho lợi ích của DN nhưng cũng chính là giám sát hoạt động của các DN thành viên; hỗ trợ pháp lý; đảm bảo cho các thành viên của mình thực hiện đúng quy định pháp luật (trong đó có pháp luật BVQLNTD); đảm bảo hoạt động kinh doanh lành mạnh, có trách nhiệm với xã hội và người tiêu dùng; thúc đẩy và giữ vững sự phát triển ổn định của các thành viên.

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

Trình độ, mức độ phát triển của nền kinh tế - xã hội của quốc gia và địa phương tại mỗi thời kỳ có tác động mạnh mẽ đến hoạt động QLNN về BVQLNTD.

Chẳng hạn, trong thời kỳ kinh tế kế hoạch hóa tập trung bao cấp, thì khái niệm “BVQLNTD” chưa được đề cập đến do đa số hàng hóa, dịch vụ đều do các doanh nghiệp nhà nước hoặc thành phần kinh tế tập thể (hợp tác xã) sản xuất, kinh doanh và phải tuân thủ chặt chẽ các chỉ tiêu chất lượng do Nhà nước quy định. NTD không phải lo lắng, băn khoăn về quyền lợi của mình bị ảnh hưởng, vi phạm khi thực hiện việc mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa - dịch vụ.

Khi Việt Nam tiến hành công cuộc Đổi mới, phát triển nền kinh tế nhiều thành phần, vận hành theo cơ chế thị trường có sự quản lý của nhà nước thì công tác BVQLNTD dần được quan tâm. Điều này là do sự tác động có tính hai mặt của nền kinh tế thị trường. Theo đó, NTD sẽ có nhiều cơ hội được lựa chọn, tiêu dùng đa dạng sản phẩm, phù hợp với nhu cầu, thị hiếu của cá nhân cũng như với giá cả cạnh tranh hơn, nhưng mặt trái của nó là vì mục tiêu lợi nhuận nên nhiều doanh nghiệp sẵn sàng cung cấp sản phẩm không đảm bảo chất lượng, không an toàn, lừa dối NTD trong cung cấp thông tin, quảng cáo, ... Do vậy, hoạt động BVQLNTD dần được quan tâm trong bối cảnh kinh tế-xã hội này, tuy nhiên, trong thời kỳ đầu thì mức độ quan tâm mới chỉ ở mức vừa phải vì Nhà nước và xã hội đang cần phải dành cho nhiều ưu tiên phát triển khác.

Trong thời đại ngày nay, do mặt trái của xu thế toàn cầu hóa, sự phát triển mạnh mẽ của khoa học và công nghệ, đặc biệt là cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ 4, chuyển đổi số nền kinh tế, cũng đang làm nảy sinh ngày càng nhiều hành vi vi phạm quyền lợi NTD với mức độ tinh vi, phức tạp, phổ biến, nghiêm trọng hơn, nhiều mô hình kinh doanh mới xuất hiện, trong đó không ít mô hình tiềm ẩn những rủi ro cho NTD. Xu hướng sử dụng phổ biến thương mại điện tử trong tiêu dùng, cùng với sự ảnh hưởng sâu sắc của đại dịch Covid 19 cũng đã và đang tác động mạnh mẽ lên NTD. Vì vậy, cần phải có những điều chỉnh kịp thời trong chính sách, văn bản pháp luật quản lý cũng như hành động, sự vào cuộc mạnh mẽ, kịp thời, đồng bộ của bộ máy QLNN ở cả trung ương và địa phương đối với công tác BVQLNTD.

*d) Mức độ và quá trình hội nhập quốc tế của đất nước*

Mức độ và quá trình hội nhập quốc tế của đất nước ta được thể hiện thông qua quá trình mở cửa với bên ngoài, và về mặt pháp lý thể hiện thông qua việc Việt Nam tham gia, ký kết các hiệp định song phương và đa phương về kinh tế, thương mại, đầu tư, sở hữu trí tuệ, tư pháp, ...trong đó có cả lĩnh vực BVQLNTD. Nó là cụ thể hóa đường lối, chính sách đối ngoại của Đảng và Nhà nước về hội nhập quốc tế, trong đó có hội nhập kinh tế quốc tế. Trong yếu tố này sẽ xem xét việc Chính phủ Việt Nam có tham gia vào các tổ chức quốc tế về BVQLNTD hay không, nội dung và mức độ tham gia. Việc tham gia đó có đem lại ảnh hưởng như thế nào với công tác BVQLNTD Việt Nam. Đối với việc tham gia hợp tác song phương, bao gồm cả hợp tác trong lĩnh vực về BVQLNTD sẽ thể hiện mức độ hội nhập của Việt Nam thông qua việc ký kết các hiệp định hợp tác giữa hai quốc gia như hiệp định thương mại tự do song phương, ... Điều đó cho thấy Việt Nam hiện đã và đang ký kết với những nước nào, nội dung hợp tác cơ bản là gì và việc ký kết đó có thể đem lại lợi ích gì (kể cả thách thức) cho cơ quan QLNN, tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD, cũng như doanh nghiệp và NTD của hai quốc gia.

**2.1.6. Các tiêu chí đánh giá quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn cấp tỉnh**

Việc đánh giá công tác QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh của Việt Nam trong khuôn khổ Luận án sẽ dựa trên các nhóm tiêu chí dưới đây:

**2.1.6.1. 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**

Căn cứ vào các chủ trương, đường lối của Đảng, các chính sách, quy định pháp luật của Nhà nước đã được ban hành, các cơ quan QLNN trên địa bàn cấp tỉnh (cụ thể là UBND cấp tỉnh và Sở Công Thương) cần kịp thời xây dựng và ban hành đầy đủ các chính sách, chiến lược, quy hoạch, kế hoạch, chương trình, dự án về BVQLNTD để chỉ đạo, hướng dẫn, tổ chức thực thi trên địa bàn cấp tỉnh của mình.

Việc đánh giá theo tiêu chí này sẽ phải xem xét đến các nội dung như:

- Việc xây dựng và ban hành các văn bản nói trên có kịp thời, đầy đủ không? (thông thường là ngay sau khi các chính sách, pháp luật của Nhà nước hoặc của các cơ quan cấp trên được ban hành), và cần đảm bảo kịp tiến độ để triển khai các kế hoạch, nội dung hoạt động đã đề ra.

- Nội dung các văn bản đó có phù hợp với các quan điểm, chủ trương, pháp luật cũng như yêu cầu của cơ quan nhà nước cấp trên hay không?

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

Việc đánh giá theo tiêu chí này sẽ xem xét đến các nội dung như:

- Bộ máy tổ chức thực hiện có đảm bảo tính thống nhất, tương đồng và ổn định giữa các tỉnh với nhau không?

- Bộ máy tổ chức có đảm bảo tính thuận tiện, hiệu quả trong công tác phối hợp, triển khai thực hiện nhiệm vụ hay không?

- Nguồn lực thực hiện bao gồm cả nguồn nhân lực và ngân sách (kinh phí) dành cho hoạt động BVQLNTD có được đảm bảo đầy đủ về số lượng và phù hợp với yêu cầu của thực tế hay không?

- Nguồn nhân lực có được đào tạo, tập huấn đầy đủ để đảm bảo có chất lượng và hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao hay không?

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

Việc đánh giá theo tiêu chí này sẽ phải xem xét đến các nội dung như:

Cơ quan QLNN về BVQLNTD cấp tỉnh đã thực hiện đầy đủ, kịp thời các trách nhiệm, nội dung QLNN theo quy định của pháp luật BVQLNTD hay chưa? Các nội dung cần thực hiện và cũng là các nội dung sẽ được phân tích, đánh giá trong phần thực thi nội dung QLNN về BVQLNTD, cụ thể như:

- Tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về BVQLNTD; tư vấn, hỗ trợ và nâng cao nhận thức về BVQLNTD tại địa phương.

- Quản lý hoạt động, tạo điều kiện để tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD hoạt động.

- Quản lý hoạt động của Tổ chức hòa giải tranh chấp giữa NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh tại địa phương.

- Thực hiện việc kiểm soát HĐTM, ĐKGDC theo quy định.

- 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.

- 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.



- Thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý vi phạm pháp luật về BVQLNTD theo thẩm quyền.

## **2.2. KINH NGHIỆM QUỐC TẾ VÀ BÀI HỌC CHO VIỆT NAM**

Trong Luận án này tác giả đã lựa chọn hai nước Nhật Bản và Hàn Quốc là các nước điển hình cho việc nghiên cứu kinh nghiệm thực tiễn quốc tế để rút ra bài học cho Việt Nam dựa trên các lý do chính sau đây:

- Đây là những nước có quan hệ hợp tác rất gần gũi, sâu sắc với Việt Nam trên đa dạng các lĩnh vực, đặc biệt là về kinh tế, thương mại, đầu tư, du lịch và văn hóa. Hiện nay, Hàn Quốc và Nhật Bản luôn là những nước đứng đầu về nguồn vốn đầu tư nước ngoài tại Việt Nam. Kim ngạch thương mại, giao thương hàng hóa, khách du lịch giữa Việt Nam và hai nước này luôn chiếm một tỷ trọng cao so với các nước khác.

- Hai nước này cũng có sự tương đồng về văn hóa, tập quán, thói quen trong kinh doanh-tiêu dùng với Việt Nam. Đặc điểm và tính cách của NTD và doanh nghiệp của các nước này là khá tương đồng.

- Việt Nam (Cục Cạnh tranh và Bảo vệ NTD, Bộ Công Thương) đã thiết lập mối quan hệ hợp tác về BVQLNTD với cả hai nước này từ lâu, đặc biệt trong vấn đề chia sẻ thông tin, kinh nghiệm, giải quyết các tranh chấp tiêu dùng xuyên biên giới, ...

- Sự phân chia các đơn vị hành chính là tương đồng giữa Việt Nam với hai nước Nhật Bản và Hàn Quốc (thường gồm 3 cấp hành chính là: Cấp tỉnh: Tỉnh / Thành phố trực thuộc trung ương; Cấp huyện: Quận / Huyện / Thị xã / Thành phố thuộc tỉnh / Thành phố thuộc thành phố trực thuộc trung ương; Cấp xã: Xã / Phường / Thị trấn.)

- Hệ thống văn bản pháp lý và hệ thống cơ quan QLNN, các tổ chức xã hội về BVQLNTD của các nước này cũng có nét tương đồng.

- Mặc dù Hàn Quốc và Nhật Bản là các nước phát triển cao hơn với Việt Nam về mặt kinh tế và khoa học kỹ thuật, nhưng không có nghĩa là chúng ta không thể học hỏi kinh nghiệm của họ. Lĩnh vực BVQLNTD của Việt Nam trong những năm gần đây đã có sự phát triển rất mạnh và sẽ sớm bắt kịp các nước này, và Việt Nam cần hướng đến là một quốc gia có được hệ thống BVQLNTD ở địa phương tốt như Hàn Quốc và Nhật Bản.

Với những nét tương đồng và lý do đã nêu trên, nên việc nghiên cứu kinh nghiệm của Hàn Quốc và Nhật Bản về QLNN đối với BVQLNTD ở địa phương và rút ra bài học cho Việt Nam là hoàn toàn phù hợp cho luận án này.

### **2.2.1. Kinh nghiệm của Nhật Bản**

#### **2.2.1.1. Quy định về trách nhiệm bảo vệ người tiêu dùng ở địa phương**

Hai bộ luật quan trọng về BVLQNTD của Nhật Bản là Luật Cơ bản về NTD (sửa đổi năm 2009) và Luật An toàn NTD (sửa đổi năm 2012). Theo Điều 4 Luật Cơ bản về NTD, chính quyền địa phương có trách nhiệm hỗ trợ thực hiện các chính sách về

BVQLNTD tùy theo điều kiện kinh tế xã hội của từng địa phương, đồng thời bảo đảm tính thống nhất giữa các biện pháp hỗ trợ của địa phương và trung ương trên cơ sở tôn trọng quyền lợi, sự tự chủ của NTD và các nguyên tắc cơ bản. Theo Luật An toàn Người tiêu dùng, chính quyền cấp tỉnh thông qua các Trung tâm bảo vệ NTD để thực hiện chức năng tham vấn cho NTD và các chức năng quản lý khác, cụ thể chính quyền cấp tỉnh có chức năng quản lý như sau:

i. Điều phối việc trao đổi thông tin giữa các chính quyền cấp thành phố/ tỉnh và hỗ trợ kỹ thuật cho chính quyền cấp thành phố/ tỉnh để giúp họ thực hiện các chức năng quản lý được nêu ra tại các phần tiếp theo;

ii. Thực hiện các chức năng chính sau để bảo đảm an toàn sản phẩm tiêu dùng:

- Giải quyết các yêu cầu tham vấn bao gồm khiếu nại của NTD đối với doanh nghiệp với phạm vi rộng hơn khu vực tỉnh;

- Tổ chức hoà giải giữa NTD và doanh nghiệp với phạm vi rộng hơn khu vực 1 thành phố;

- Thực hiện điều tra, phân tích khi cần thiết để đánh giá tình trạng và xu hướng của các vụ việc liên quan đến NTD đang diễn ra và có khả năng xảy ra (đối với các vụ việc đòi hỏi các kiến thức và kỹ năng chuyên môn);

- Thu thập các thông tin cần thiết liên quan đến an toàn sản phẩm tiêu dùng với phạm vi rộng hơn khu vực 1 thành phố và cung cấp những thông tin đó cho người dân trong khu vực;

iii. Trao đổi thông tin về các vụ việc liên quan đến NTD đang xảy ra hoặc có khả năng xảy ra với chính quyền cấp thành phố;

iv. Chức năng xử lý sự vụ liên quan đến 3 lĩnh vực nói trên.

Chính quyền cấp thành phố/ tỉnh thực hiện các chức năng quản lý như sau:

- Giải quyết các yêu cầu tham vấn liên quan đến khiếu nại của NTD đối với doanh nghiệp để bảo đảm an toàn sản phẩm tiêu dùng;

- Tổ chức hoà giải các khiếu nại của NTD đối với doanh nghiệp để bảo đảm an toàn sản phẩm tiêu dùng;

- Thu thập thông tin cần thiết liên quan đến an toàn sản phẩm tiêu dùng và cung cấp cho cư dân trong khu vực;

- Trao đổi thông tin về các vụ việc liên quan đến an toàn sản phẩm tiêu dùng đang diễn ra và có khả năng xảy ra với chính quyền cấp tỉnh;

- Chức năng quản lý sự vụ với những lĩnh vực nói trên.

Về việc thành lập các Trung tâm bảo vệ NTD tại địa phương, theo Điều 10 Luật An toàn NTD, chính quyền cấp tỉnh phải thành lập các Trung tâm bảo vệ NTD hoặc tổ

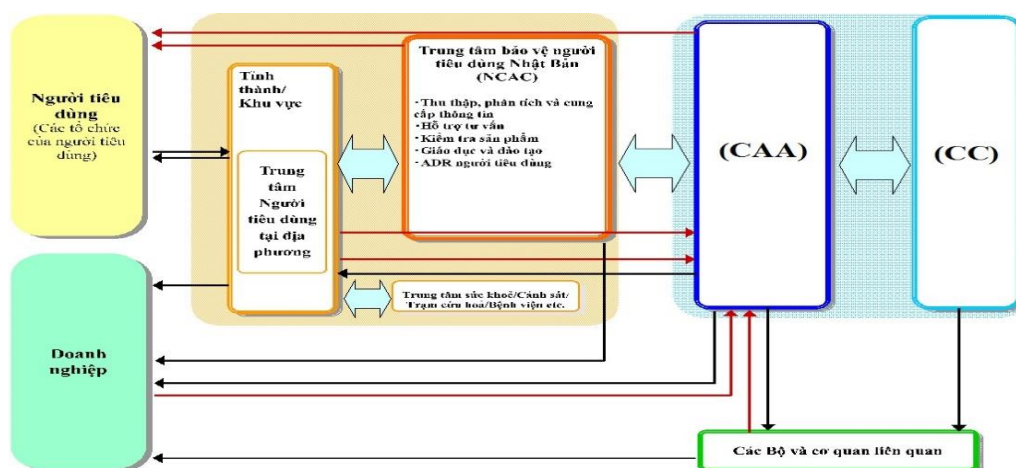
chức đáp ứng những yêu cầu sau đây để thực hiện các chức năng đã nêu tại Điều 8, Khoản (1).

Về việc bổ nhiệm các nhân viên và tư vấn viên tại các Trung tâm bảo vệ NTD tại địa phương, theo Điều 11: *Chính quyền cấp tỉnh và thành phố sau khi thành lập các Trung tâm bảo vệ NTD phải nỗ lực để bảo đảm rằng những tư vấn viên và những nhân viên khác thực hiện đầy đủ các chức năng quản lý của Trung tâm Bảo vệ NTD và nâng cao trình độ của họ bằng cách trả lương hợp lý, tập huấn, bổ nhiệm, khuyến khích họ trở thành nhân viên toàn thời gian và áp dụng các biện pháp khác.*

#### 2.2.1.2. Bộ máy tổ chức và nguồn lực thực hiện

Nhật Bản có một hệ thống cơ quan bảo vệ NTD thống nhất từ trung ương đến địa phương, bao gồm nhiều cơ quan khác nhau, có sự phối hợp liên tục chặt chẽ, trong đó Cơ quan các Vấn đề Người tiêu dùng (CAA) đóng vai trò chủ trì, với nguồn nhân lực trong năm 2021 là 370 cán bộ, ngân sách trong năm 2020 là 11,99 tỷ Yên. Bên cạnh đó, Ủy ban NTD là một cơ quan độc lập, đưa ra các kiến nghị với CAA và khuyến cáo với Thủ tướng Chính phủ về các vấn đề liên quan đến NTD.

Phối hợp với CAA là Trung tâm Vấn đề Người tiêu dùng Quốc gia (NCAC). Đây là cơ quan thực thi mang tính nòng cốt, thực hiện vai trò tư vấn, hỗ trợ, đào tạo, kiểm định sản phẩm, thu thập phân tích và cung cấp thông tin, truyền thông. NCAC tiếp nhận khiếu nại hàng ngày từ NTD, với hệ thống nhân lực dồi dào và đảm nhiệm công việc trong tất cả các ngày, bao gồm cả ngày lễ và ngày nghỉ. NCAC phối hợp chặt chẽ với các tổ chức NTD được công nhận, gửi yêu cầu tới các doanh nghiệp và cung cấp thông tin cho NTD một cách nhanh chóng nhằm thực hiện tốt nhất nhiệm vụ BVQLNTD. NCAC hiện nay có khoảng 140 cán bộ (tính đến 7/2022), với ngân sách là 3,0 tỷ Yên cho mỗi năm (trong năm 2021 và 2022). Bên cạnh CAA, NCAC và Ủy ban NTD, các cơ quan khác như Ủy ban an toàn thực phẩm và các bộ/ ngành tại Nhật Bản cũng tham gia tích cực vào công tác bảo vệ NTD.



Hình 2.2. Quy trình tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng của Nhật Bản

Nguồn: Website NCAC

Tại các tỉnh/ thành phố, chính quyền địa phương cũng thành lập một bộ phận chuyên biệt để thực thi công tác bảo vệ NTD. Trên cơ sở nội dung chính sách chung về bảo vệ NTD trên toàn quốc do CAA đề ra, các địa phương cũng xây dựng chính sách bảo vệ NTD riêng cho phù hợp với từng điều kiện đặc trưng của từng địa phương.

### **2.2.1.3. Công tác thực thi trách nhiệm bảo vệ người tiêu dùng tại các địa phương**

Từ khi CAA được thành lập, công tác quản lý bảo vệ NTD tại các tỉnh/ thành phố được quan tâm và đẩy mạnh. Ngoài Tokyo là thủ đô, Nhật Bản hiện có 20 thành phố trực thuộc Trung ương, 82 thành phố trung tâm và đặc biệt được chia thành 810 đơn vị hành chính tương đương với cấp huyện của Việt Nam. Dân số Nhật Bản hiện nay khoảng 126 triệu người.

Tính đến năm 2015, số lượng các Trung tâm bảo vệ NTD tại địa phương (do Chính quyền địa phương thành lập và quản lý) được thành lập và đi vào hoạt động là 786 trung tâm (đảm bảo mỗi một đơn vị hành chính cấp huyện có dân số là 50,000 đều có trung tâm bảo vệ NTD), và đến năm 2021 thì đã tăng lên thành 1.300 trung tâm trên khắp toàn quốc.

NCAC thu thập và phân tích dữ liệu khiếu nại của NTD bằng cách sử dụng hệ thống cơ sở dữ liệu có tên là PIO-NET, kể từ năm 1984. Dữ liệu PIO-NET được sử dụng để cảnh báo NTD và cho quá trình hoạch định chính sách và được các Trung tâm Người tiêu dùng địa phương sử dụng, tham khảo trong quá trình giải quyết khiếu nại, tư vấn cho NTD ở địa phương mình.

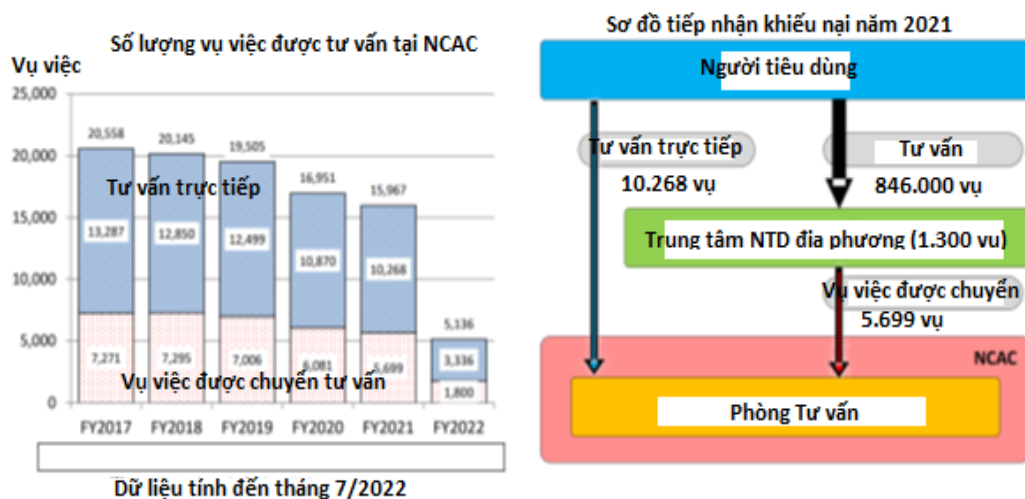
### **Bảng 2.1. Số lượng Trung tâm Bảo vệ người tiêu dùng địa phương tại Nhật Bản**

*Đơn vị: Người*

| <b>Tiêu chí</b>                   | <b>2011</b> | <b>2012</b> | <b>2013</b> | <b>2014</b> | <b>2015</b> | <b>2021</b> |
|-----------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Số lượng Trung tâm NTD địa phương | 684         | 724         | 745         | 763         | 786         | 1.300       |

*Nguồn: Tổng hợp từ các cáo cáo của NCAC*

Trong năm 2021 thì 1.300 Trung tâm NTD địa phương đã tư vấn cho gần 850.000 trường hợp của người tiêu dùng; hơn nữa các trung tâm này cũng đã chuyển 5.699 yêu cầu tư vấn của người tiêu dùng lên bộ phận tư vấn của NCAC để đề nghị hỗ trợ giải quyết.



**Hình 2.3. Số lượng tư vấn và giải quyết khiếu nại năm 2021 của Trung tâm NTD Quốc gia và các Trung tâm NTD địa phương của Nhật Bản**

*Nguồn: Tổng hợp từ các báo cáo của NCAC*

*Đơn vị: 1.000 vụ việc*



**Hình 2.4. Số lượng tư vấn và giải quyết khiếu nại tại các Trung tâm Người tiêu dùng địa phương theo từng năm giai đoạn 2017-2022**

*Nguồn: Tổng hợp từ báo cáo của NCAC năm 2022*

Các địa phương tại Nhật Bản đã huy động nguồn nhân lực rất lớn để phục vụ việc thực thi pháp luật bảo vệ NTD. Ngoài các cán bộ làm công tác quản lý, triển khai bảo vệ NTD (hơn 1.500 cán bộ chuyên trách và hơn 3.500 cán bộ kiêm nhiệm về bảo vệ NTD tại các địa phương trên toàn quốc) như để vận hành Tổng đài tư vấn NTD, xây dựng chương trình, kế hoạch, ... thì các địa phương cũng đã huy động một số lượng rất lớn các tư vấn viên cho NTD (trong đó bao gồm các tư vấn viên được cấp chứng chỉ bởi NCAC, và các tư vấn chưa có chứng chỉ).

**Bảng 2.2. Số lượng tư vấn viên bảo vệ người tiêu dùng tại địa phương Nhật Bản***Đơn vị: Người*

| Tiêu chí                                          | 2011  | 2012  | 2013  | 2014  | 2015  | 2020  |
|---------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Tổng số tư vấn viên                               | 3.321 | 3.391 | 3.371 | 3.345 | 3.367 | 3.324 |
| Tư vấn viên có chứng chỉ tư vấn được cấp bởi NCAC | 2.490 | 2.569 | 2.549 | 2.612 | 2.659 | 2.672 |

*Nguồn: Tổng hợp từ các báo cáo của NCAC*

Về ngân sách để triển khai công tác bảo vệ NTD, trên cơ sở đề xuất của chính quyền địa phương, CAA có thể hỗ trợ một phần ngân sách cho các hoạt động bảo vệ NTD. Tuy nhiên, đa phần các tỉnh/ thành phố đều dành một phần ngân sách để thực thi công tác bảo vệ NTD trên của địa phương mình.

**Bảng 2.3. Ngân sách hoạt động bảo vệ người tiêu dùng địa phương tại Nhật Bản***Đơn vị: Triệu Yên (1 Yên ~ 215 đồng)*

| Nội dung                 | 2011   | 2012   | 2013   | 2014   | 2015   |  |
|--------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--|
| Hỗ trợ bởi Trung ương    | 6.985  | 9.911  | 6.442  | 5.873  | 4.914  |  |
| Ngân sách của địa phương | 13.723 | 13.530 | 12.321 | 12.108 | 12.595 |  |
| Tổng số                  | 20.708 | 20.441 | 18.763 | 17.980 | 17.510 |  |

*Nguồn: Tổng hợp từ các báo cáo của NCAC*

## 2.2.2. Kinh nghiệm của Hàn Quốc

### 2.2.2.1. Quy định về trách nhiệm bảo vệ người tiêu dùng ở địa phương

Luật Khung về bảo vệ NTD sửa đổi (có hiệu lực từ 2010) đã quy định rất rõ về trách nhiệm của chính quyền trung ương và địa phương trong triển khai công tác bảo vệ NTD, cụ thể như sau:

Chính quyền Trung ương và địa phương sẽ có trách nhiệm:

- Phê duyệt, sửa đổi và các điều Đạo luật có liên quan, các văn bản dưới luật và các Pháp lệnh của chính quyền địa phương;
- Duy trì và cải thiện hoạt động của các tổ chức hành chính cần thiết;
- Xây dựng và triển khai các chính sách cần thiết; và
- Hỗ trợ và khuyến khích các hoạt động tự quản có tổ chức và lành mạnh của NTD.”

- Hỗ trợ các tổ chức hành chính của địa phương: Khi cần thiết Nhà nước có thể hỗ trợ việc xây dựng, vận hành, ... các tổ chức hành chính của chính quyền địa phương liên quan tới quyền và lợi ích của NTD theo như quy định tại Nghị định của Tổng thống.

Nghị định hướng dẫn thực thi Luật khung về NTD, có hiệu lực từ ngày 29/2/2008 (Nghị định số 20683), quy định:

Chính quyền địa phương có thể xây dựng các quy định về các nội dung sau đây căn cứ vào Điều 6-(1) của Luật khung về NTD.

- Các biện pháp chính sách liên quan tới an toàn của NTD.
- Cung cấp thông tin về các biện pháp chính sách NTD hoặc quyết định về chính sách chính.

- Điều tra, khuyến nghị hoặc thông báo công khai nhằm khuyến khích doanh nghiệp dân nhân và kinh doanh lành mạnh.

- Hỗ trợ các hoạt động có tổ chức liên quan tới NTD.
- Xây dựng và vận hành các tổ chức bảo vệ NTD.
- Xây dựng và triển khai các chương trình nhằm nâng cao năng lực của NTD.
- Các vấn đề khác nhằm tăng cường trao quyền cho NTD ở cấp địa phương.

Ngoài ra, Nghị định cũng quy định rất chi tiết về cách thức chính quyền Trung ương và địa phương có thể phối hợp để triển khai các hoạt động có tổ chức liên quan tới NTD tại Điều 4, cụ thể như sau:

(1) Chính quyền Trung ương và địa phương sẽ cung cấp những hỗ trợ cần thiết để triển khai các hoạt động căn cứ vào Điều 6-(4) của Luật khung.

- Các hoạt động của các tổ chức NTD nêu tại Điều 28-(1) của Luật khung.
- Giáo dục, chiến dịch công, mua sắm công và vận hành cơ sở vật chất, ...
- Các hoạt động có tổ chức liên quan tới NTD khác được xem là cần thiết để nâng cao quyền lợi của NTD.

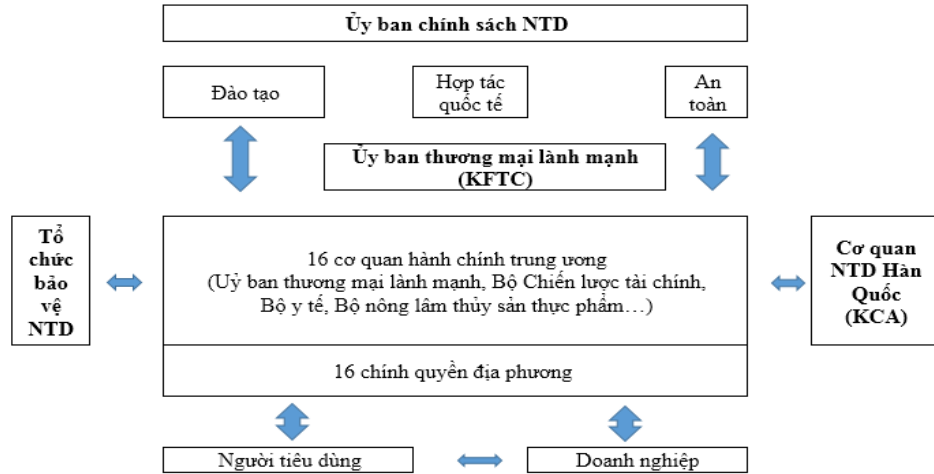
(2) Chính quyền Trung ương và địa phương có thể hỗ trợ tài chính đối cho các tổ chức NTD, hợp tác xã NTD, ... trong phạm vi ngân sách cho phép.

Bên cạnh đó, Điều 5 cũng nêu rõ: trong trường hợp chính quyền địa phương đề nghị tổ chức NTD và/hoặc KCA cử cán bộ hỗ trợ tổ chức hoạt động của Chính phủ về quyền lợi NTD, chính quyền Trung ương có thể cấp kinh phí cho việc cử người nêu trên.

Theo như quy định của Điều 6, chính quyền Trung ương và địa phương có thể phối hợp triển khai hoạt động giáo dục NTD thông qua việc sử dụng các hình thức như: trao đổi thông tin, các chương trình tập huấn chia sẻ kinh nghiệm trực tiếp, chiến dịch trên các phương tiện thông tin đại chúng, ...

### 2.2.2.2. Bộ máy tổ chức và nguồn lực thực hiện

Ủy ban Thương mại lành mạnh (KFTC) là cơ quan đầu mối của trung ương, có trách nhiệm phối hợp với 16 cơ quan khác của Chính phủ để thực thi pháp luật và chính sách bảo vệ NTD ở Hàn Quốc.



**Hình 2.5. Hệ thống chính sách người tiêu dùng của Hàn Quốc**

*Nguồn: Cơ quan Người tiêu dùng Hàn Quốc (KCA)*

Cơ quan Người tiêu dùng Hàn Quốc (KCA) được thành lập vào năm 1987 và trực thuộc KFTA. Một trong những nhiệm vụ của KCA là tiến hành điều tra theo yêu cầu của chính quyền Trung ương và/hoặc địa phương nhằm thúc đẩy BVQLNTD.

KCA đã đưa vào sử dụng Tổng đài tư vấn thống nhất và duy nhất **1.372** từ năm 2010 tới nay. Ngoài KCA, các Tổ chức NTD (10 tổ chức cấp tỉnh/ toàn quốc và 200 chi hội) và 16 chính quyền địa phương (trung tâm quản lý tiêu dùng của 16 tỉnh/thành phố) cùng tham gia vào hệ thống tư vấn tổng hợp này.

Thực tiễn ở Hàn Quốc, quá trình xây dựng chính sách về NTD được phân chia thành 2 loại: (i) Kế hoạch khung và (ii) Kế hoạch thực hiện. KFTC xây dựng Kế hoạch khung về NTD 3 năm một lần. Sau khi Ủy ban Chính sách NTD phê duyệt, kế hoạch này sẽ được gửi tới các địa phương để tiến hành thực thi. Đối với Kế hoạch thực hiện, các Bộ liên quan (16) phải lập kế hoạch thực hiện hàng năm vào trước ngày 31 tháng 10 và tất cả các địa phương phải lập kế hoạch trước 31 tháng 12. Hàng năm các đơn vị này gửi báo cáo đánh giá kết quả triển khai lên KFTC trước 31 tháng 1 để Ủy ban có cơ sở điều chỉnh kế hoạch cơ bản nếu cần thiết.

### 2.2.2.3. Công tác thực thi trách nhiệm bảo vệ người tiêu dùng tại các địa phương

Nghân sách chi cho các hoạt động bảo vệ NTD tại các địa phương Hàn Quốc khoảng 270 triệu Won (1 Won ~ 20 VNĐ) vào năm 2014. Ngoài ra các địa phương sẽ chủ động bố trí nguồn ngân sách phù hợp cho các hoạt động bảo vệ NTD tại địa phương.



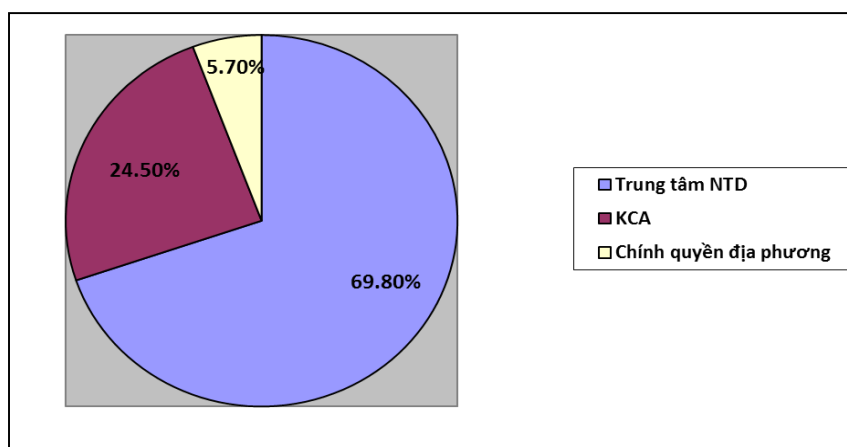
Về công tác tư vấn và giải quyết khiếu nại của NTD tại địa phương, chính quyền địa phương phụ trách tư vấn các nội dung thông thường (*chi tiết xem hình dưới*). Nội dung tư vấn bao gồm giải thích pháp luật và các tiêu chuẩn giải quyết tranh chấp cho NTD và hướng dẫn cách thương lượng với nhà cung cấp. Khi tư vấn không giải quyết được thì KCA sẽ vào cuộc để đưa ra phương án thương lượng.

**Bảng 2.4. Các đơn vị tham gia đường dây 1372 Hàn Quốc**

| Cơ quan NTD Hàn Quốc (KCA)                                                                       | Các tổ chức NTD                                                                                                                                           | Chính quyền địa phương                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <b>Vận hành hệ thống điện tử thông tin</b>                                                       |                                                                                                                                                           |                                                             |
| - Tư vấn (32 đường dây)<br>+ Sản phẩm, dịch vụ thông thường<br>+ Y tế, ô tô, tài chính, bảo hiểm | - Tư vấn (182 đường dây)<br>+ Sản phẩm, dịch vụ thông thường<br>+ Y tế, ô tô, tài chính, bảo hiểm<br>(Hội NTD xanh, Hiệp hội NTD Hàn Quốc tại địa phương) | - Tư vấn (31 đường dây)<br>+ Sản phẩm, dịch vụ thông thường |

*Nguồn: Tổng hợp từ báo cáo của KCA*

Số lượng cuộc gọi tư vấn và khiếu nại được ghi nhận qua tổng đài 1372 trung bình khoảng 800.000 cuộc / năm. Trong đó các tổ chức bảo vệ NTD tiếp nhận và xử lý khoảng 69.9%, KCA là 24.5% và ở các địa phương là 5.7%.



**Hình 2.6. Tỷ lệ tư vấn qua Tổng đài 1372 của các cơ quan, tổ chức người tiêu dùng ở Hàn Quốc**

*Nguồn: Báo cáo thống kê của KCA*

### 2.2.3. Bài học kinh nghiệm rút ra cho Việt Nam

Qua kinh nghiệm tại Nhật Bản và Hàn Quốc cho thấy để triển khai tốt công tác QLNN về bảo vệ NTD ở địa phương, ngoài việc khuôn khổ pháp lý về bảo vệ NTD được hoàn thiện thì việc xây dựng một hệ thống thực thi pháp luật bảo vệ NTD hiệu quả và thống nhất từ trung ương tới địa phương là điều hết sức cần thiết, cụ thể như sau:

a) Hỗ trợ hiệu quả từ phía trung ương cho địa phương

Rõ ràng hai cơ quan trung ương CAA của Nhật Bản và KCA của Hàn Quốc đã làm rất tốt vai trò hoạch định và xây dựng kế hoạch cho việc triển khai công tác bảo vệ NTD trong cả nước. Kế hoạch này được dựa trên một hệ thống dữ liệu về thông tin rất tốt được nối từ các đầu mối tư vấn bảo vệ NTD ở chính quyền địa phương, tổ chức bảo vệ NTD, doanh nghiệp và cơ quan trung ương. Ngoài ra việc hỗ trợ đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao năng lực cho các cán bộ địa phương và hỗ trợ một phần ngân sách hoạt động cũng góp phần quan trọng vào việc nâng cao hiệu quả triển khai công tác bảo vệ NTD tại địa phương.

*b) Xây dựng bộ máy tổ chức phù hợp và đảm bảo nguồn lực thực hiện ở địa phương*

Cần thiết lập một bộ máy ổn định, thống nhất, có sự gắn kết từ trung ương tới địa phương. Mỗi địa phương (mỗi tỉnh) cần có ít nhất 01 trung tâm chính thức quản lý vấn đề bảo vệ NTD và có khả năng tiếp nhận, thực hiện chỉ đạo của cơ quan bảo vệ NTD trung ương. Rất cần thiết để vận hành 1 hệ thống Tổng đài chung cho tất cả các cơ quan, trung tâm bảo vệ NTD trên toàn quốc. Hệ thống này nên được thiết lập và quản lý bởi cơ quan NTD ở trung ương và sự tham gia, hỗ trợ tích cực của rất nhiều tư vấn viên ở các tỉnh, địa phương. Nguồn lực thực hiện (bao gồm cả ngân sách và con người) cần đảm bảo đầy đủ và phù hợp để tiến hành hoạt động cho các trung tâm NTD ở địa phương cũng như hỗ trợ các tổ chức NTD hoặc các Hội bảo vệ NTD. Thực tế, các địa phương tại Nhật Bản và Hàn Quốc, chính quyền địa phương cũng đều bố trí phần không nhỏ cho công tác bảo vệ NTD tại địa phương cả về ngân sách và số lượng cán bộ làm chuyên trách về bảo vệ NTD. Nhờ đó, các địa phương rất chủ động trong việc triển khai các công tác tư vấn, hỗ trợ NTD, cũng như giáo dục, tuyên truyền, nâng cao nhận thức cho NTD tại mỗi phương.

*c) Phối hợp hiệu quả, hỗ trợ kịp thời cho các tổ chức tham gia bảo vệ NTD*

Ngoài việc tự chủ trong các hoạt động thì việc phối hợp hiệu quả với các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ NTD cũng góp phần nâng cao hiệu quả và xã hội hóa công tác bảo vệ NTD tại địa phương. Pháp luật của Nhật Bản và Hàn Quốc đều có những quy định pháp lý rõ ràng để tạo cơ chế hỗ trợ (cả về ngân sách và con người), khuyến khích sự tham gia của các tổ chức xã hội về bảo vệ NTD. Cần thiết lập cơ chế phối hợp cụ thể giữa cơ quan BVQLNTD ở trung ương, địa phương và các Tổ chức NTD để xác lập tổ chức NTD là một mắt xích không thể thiếu trong hoạt động BVQLNTD. Điều này sẽ giảm tải công việc cho cơ quan địa phương nhưng cũng không làm mất đi vai trò của cơ quan địa phương trong việc phối hợp và kết nối với các tổ chức xã hội cùng làm công tác bảo vệ NTD trên địa bàn địa phương.

### **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**

Thực tiễn thời gian qua cho thấy, 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 đối với cả hàng hóa và dịch vụ. Tình trạng xâm phạm này xảy ra ở hầu hết các lĩnh vực, khu vực sinh sống và phương thức kinh doanh, tiêu dùng: từ hàng hóa tiêu dùng thông thường cho đến thực phẩm, thuốc chữa bệnh, chăm sóc y tế-sức khỏe, giáo dục; từ thành thị cho đến nông thôn, vùng sâu-vùng xa; từ mua bán truyền thống cho đến mua bán hiện đại (thương mại điện tử, mua bán trực tuyến, từ xa), ...

Hàng loạt vụ việc vi phạm nghiêm trọng quyền lợi hợp pháp của NTD đã được cơ quan chức năng phát hiện, xử lý, cũng như đã được các cơ quan báo chí đăng tải rộng rãi thời gian qua như: vi phạm về chất lượng, không đảm bảo an toàn vệ sinh thực phẩm (nước tương nhiễm chất 3-MCPD, phở nhiễm phos-pho, nước giải khát C2 và tăng lực Rong đỏ của Công ty TNHH URC nhiễm độc tố chì phải thu hồi, tôm bơm hóa chất, xăng pha acetone), thực phẩm thiếu an toàn không rõ nguồn gốc (chế biến thức ăn từ nội tạng nhập lậu đã bị hôi thối, thịt lợn đã chết không rõ nguồn gốc,...), gian lận về xuất xứ (thay đổi mác sản phẩm từ Made in China sang Made in Viet Nam, vụ việc Khaisilk), rất nhiều sản phẩm có khuyết tật đã phải thu hồi (điện thoại Samsung Galaxy Note 7, xe ô tô bị lỗi túi khí,...), vi phạm về tiêu chuẩn đo lường (vụ việc một loạt các cây xăng ở Nghệ An và các tỉnh gian lận, bơm thiếu xăng cho khách hàng hoặc pha thêm dầu, dung dịch khác vào để tăng số lượng), lừa đảo qua bán hàng từ xa (qua điện thoại, internet, truyền hình) như không giao hàng hoặc cố tình giao sai quy cách sản phẩm, quảng cáo gian dối..., vi phạm trong lĩnh vực y tế-sức khỏe, điển hình là vụ thẩm mỹ viện Cát Tường gây chết người, hoặc gần đây trong bối cảnh cả xã hội đang chung tay chống đại dịch Covid-19 thì một số cơ sở kinh doanh đã sản xuất, cung cấp khẩu trang giả hoặc lạm dụng dịch bệnh để tăng giá nhiều loại thực phẩm, hàng hóa, ...

Riêng trong năm 2020, lực lượng quản lý thị trường cả nước phát hiện, xử lý trên 66.000 vụ vi phạm; thu nộp ngân sách nhà nước trên 352,15 tỷ đồng; trị giá hàng tịch thu chưa bán (ước tính) trên 136 tỷ đồng. Trị giá hàng hoá vi phạm (ước tính) trên 392 tỷ đồng. Trong đó, đã chuyển cơ quan điều tra, xem xét trách nhiệm hình sự đối 157 vụ; đã xử lý 26 vụ; đang xem xét 81; 50 vụ được chuyển trả để xử lý vi phạm hành chính. Đặc

biệt, Kế hoạch chống hàng giả, hàng nhái, hàng xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ cũng được lực lượng quản lý thị trường triển khai và thu được kết quả tốt với số vụ kiểm tra 2.868 vụ, vi phạm 2.833 vụ, số tiền xử phạt vi phạm hành chính gần 24 tỷ đồng, trị giá hàng tịch thu trên 26 tỷ đồng.

Thực trạng vi phạm quyền lợi NTD phổ biến và ngày càng nghiêm trọng như thế này bắt nguồn từ nhiều nguyên nhân. Về mặt khách quan thì còn nhiều tổ chức, cá nhân kinh doanh vì tập trung vào mục tiêu lợi nhuận mà cố tình hoặc không quan tâm đến đảm bảo tốt quyền lợi cho NTD, cũng như không coi trọng trách nhiệm của DN đối với xã hội và NTD. Nhận thức hạn chế này dẫn tới nhiều vụ việc xâm phạm nghiêm trọng quyền lợi NTD như vấn đề kinh doanh hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng, không đảm bảo an toàn; vấn đề quảng cáo, cung cấp thông tin sai lệch, lừa dối về chất lượng hàng hóa, dịch vụ; ... Bản thân NTD chưa được trang bị đầy đủ kiến thức, kỹ năng tiêu dùng, quy định pháp luật về BVQLNTD; nhiều NTD còn có tâm lý ngại lên tiếng khi quyền lợi bị vi phạm hoặc chưa có ý thức chia sẻ thông tin, cảnh báo hoặc phản ánh về vụ việc xâm phạm quyền lợi NTD để xã hội, cộng đồng biết và các cơ quan quản lý kịp thời có các biện pháp xử lý. Sự phát triển của khoa học công nghệ, công nghệ số, thương mại điện tử cũng đã thúc đẩy phương thức kinh doanh, tiêu dùng hiện đại nhưng cũng đang tạo kẽ hở, dễ dàng hơn cho nhiều tổ chức, cá nhân kinh doanh gian dối, lừa đảo, xâm phạm quyền lợi NTD; các hành vi vi phạm có liên quan đến thương mại điện tử, mua bán xuyên biên giới ngày càng gia tăng.

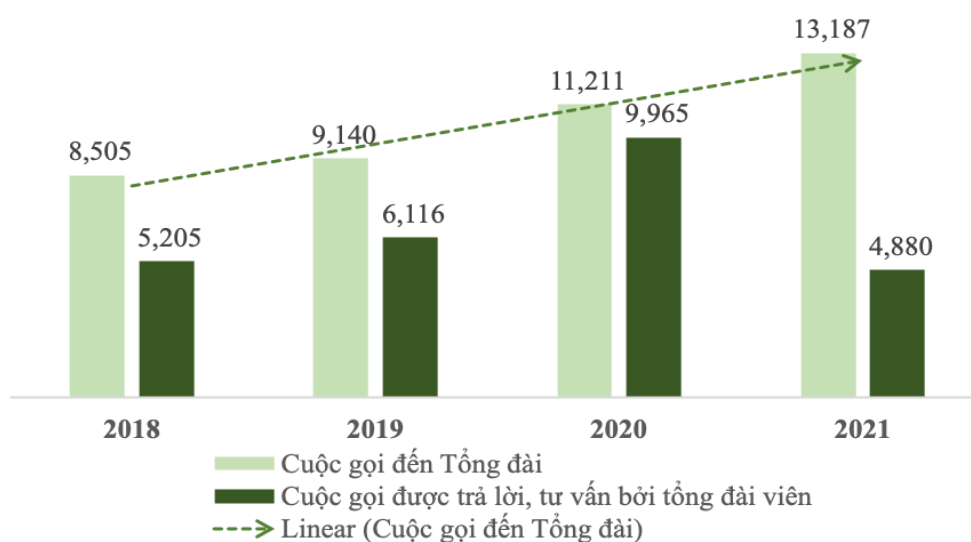
Từ phía cơ quan QLNN thì còn nhiều cấp lãnh đạo, cán bộ thực thi tại các cơ quan, tổ chức và địa phương chưa nhận thức đầy đủ tầm quan trọng, vai trò, sự cần thiết của BVQLNTD, dẫn tới việc triển khai các nhiệm vụ chưa được quán triệt đầy đủ, hoặc có triển khai nhưng chỉ mang tính hình thức, hiệu quả không cao. Nguồn lực thực hiện BVQLNTD chưa được quan tâm thích đáng, chưa tương xứng với chức năng nhiệm vụ được giao. Cùng với đó, nhiều quy định hiện hành trong pháp luật BVQLNTD không còn phù hợp với thực tiễn, dẫn tới một số bất cập, cũng như quy định về mức xử phạt vi phạm đối với nhiều hành vi vi phạm quyền lợi NTD còn quá thấp, chưa tạo được sự răn đe trong xã hội, ...

### **3.1.1. Tình hình khiếu nại của người tiêu dùng**

Theo Báo cáo của Cục Cạnh tranh và Bảo vệ NTD, Bộ Công Thương thì chỉ riêng trong năm 2021, đã tiếp nhận hơn 13.000 cuộc gọi phản ánh, khiếu nại liên quan tới các vi phạm quyền lợi NTD thông qua Tổng đài Tư vấn, Hỗ trợ Người tiêu dùng 1800-6838, tăng 17,6% so với năm 2020. Tổng đài 1800-6838 hoạt động toàn quốc và có thể tiếp nhận cuộc gọi từ NTD, các tổ chức, cá nhân của tất cả các địa phương, vùng, miền trên toàn quốc. Tính đến cuối năm 2021, Tổng đài đã kết nối với 25 tỉnh, thành phố, và đến cuối năm 2022 dự kiến sẽ kết nối với 35 tỉnh, thành phố trên cả nước. Các Sở Công

Thương và Hội BVQLNTD sẽ là những đơn vị được lắp đặt thiết bị, hệ thống vận hành để kết nối và phối hợp hoạt động với Hệ thống Tổng đài. Vì vậy, các số liệu thống kê từ Tổng đài này phản ánh rõ nét phần nào về thực trạng, tình hình khiếu nại của NTD trên toàn quốc. Các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của NTD tập trung vào các nhóm hành vi như thực hiện hợp đồng giao kết, 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, ... Bên cạnh đó, trong bối cảnh dịch bệnh Covid 19, tình trạng đầu cơ, bán hàng không rõ nguồn gốc, các vi phạm liên quan tới hoạt động thương mại điện tử, mua bán trực tuyến cũng gia tăng mạnh. Nhiều NTD phản ánh đã bị lừa đảo, mất tiền khi mua hàng trực tuyến, làm theo yêu cầu của một số đối tượng mời chào mua hàng qua điện thoại, tin nhắn.

Mặc dù có sự gia tăng về tỷ lệ cuộc gọi tới được tiếp nhận, tuy nhiên, con số 13.000 tổng số cuộc gọi tới Tổng đài 1800-6838 hiện vẫn còn rất nhỏ so với thực trạng vi phạm pháp luật BVQLNTD đang diễn ra hàng ngày trên phạm vi cả nước.



**Hình 3.1. Thống kê số cuộc gọi được trả lời, tư vấn qua Tổng đài Tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng 1800.6838 giai đoạn 2018-2021**

*Nguồn: Báo cáo của Cục Cạnh tranh và Bảo vệ NTD*

Bên cạnh đó, các phản ánh, yêu cầu, kiến nghị, khiếu nại của NTD tới Cục đề yêu cầu được tư vấn, hỗ trợ giải quyết tập trung vào các nhóm hành vi như Giao kết /Thực hiện hợp đồng giao kết, cam kết với NTD; Số lượng, chất lượng và thời gian giao hàng; Bảo hành sản phẩm; Bảo vệ thông tin của NTD; Cung cấp thông tin cho người tiêu dùng và nhóm Hành vi khác hoặc nội dung tư vấn khác. Nhóm “Hành vi/ tư vấn khác” chiếm tỷ lệ cao nhất, trong đó có rất nhiều phản ánh của NTD về việc bị lừa đảo, về bán hàng giả, hàng nhái, hành vi ép buộc NTD, hoặc NTD thường nhận được các cuộc gọi có dấu hiệu lừa đảo về các chương trình trúng thưởng, quay số may mắn, ...

**Bảng 3.1. Số lượng, tỷ lệ vụ việc được tiếp nhận, tư vấn bởi Tổng đài 1800-6838 phân theo nhóm hành vi trong năm 2021**

*Đơn vị: vụ việc*

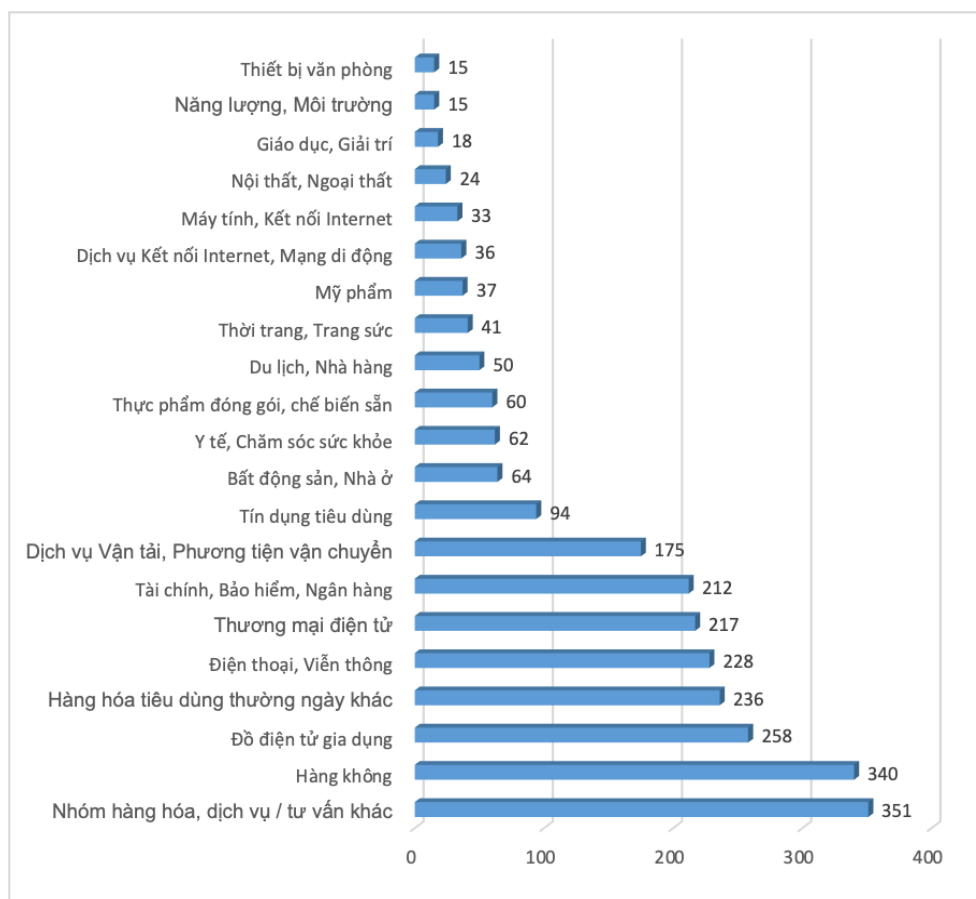
| TT | Nhóm hành vi                                           | Số lượng     | Tỷ lệ       |
|----|--------------------------------------------------------|--------------|-------------|
| 1  | Hành vi/tư vấn khác                                    | 1.023        | 39,87%      |
| 2  | Giao kết /Thực hiện giao kết hợp đồng, cam kết với NTD | 564          | 21,98%      |
| 3  | Số lượng, chất lượng, thời gian giao hàng              | 488          | 19,02%      |
| 4  | Bảo hành sản phẩm                                      | 286          | 11,15%      |
| 5  | Bảo vệ thông tin NTD                                   | 106          | 4,13%       |
| 6  | Cung cấp thông tin                                     | 41           | 1,60%       |
| 7  | Quấy rối NTD                                           | 28           | 1,09%       |
| 8  | Thu hồi sản phẩm khuyết tật                            | 24           | 0,94%       |
| 9  | Cung cấp bằng chứng giao dịch                          | 06           | 0,23%       |
|    | <b>Tổng số</b>                                         | <b>2.566</b> | <b>100%</b> |

*Nguồn: Tổng hợp từ Hệ thống Dữ liệu của Cục Cạnh tranh và Bảo vệ NTD*

Trong năm 2021, nếu phân theo lĩnh vực hàng hóa, dịch vụ thì những lĩnh vực chiếm số lượng lớn yêu cầu, kiến nghị, khiếu nại của NTD tới Tổng đài 1800-6838 như Hàng không; Đồ điện tử gia dụng; Hàng hóa tiêu dùng thường ngày; Điện thoại, viễn thông; Thương mại điện tử; Tài chính, bảo hiểm, ngân hàng; Dịch vụ vận tải, phương tiện vận chuyển (đặc biệt là lĩnh vực vận chuyển hành khách bằng đường hàng không); Tín dụng tiêu dùng; Bất động sản, Nhà ở; Y tế, Chăm sóc sức khỏe,... Trong đó, có sự gia tăng đột biến về các khiếu nại của NTD đối với các lĩnh vực như Thương mại điện tử; Hàng không và Dịch vụ Vận tải, Phương tiện vận chuyển trong giai đoạn trong và hậu Covid-19.

Trong năm 2021, và cũng tương tự như các năm trước đó, hai thành phố lớn nhất của cả nước là TP. Hồ Chí Minh và Hà Nội vẫn dẫn đầu cả nước về số lượng yêu cầu, kiến nghị, khiếu nại của NTD, chiếm tổng cộng trên 50% toàn quốc. Cụ thể, TP. Hồ Chí Minh chiếm 34,76%; Hà Nội chiếm 22,45%. Điều này có thể được lý giải rằng đây là hai thành phố quy mô dân số, điều kiện kinh tế-xã hội, mức thu nhập của người dân, số lượng doanh nghiệp, cũng như thị trường kinh doanh, tiêu dùng của hai thành phố này đứng đầu trên cả nước.

Đơn vị: vụ việc



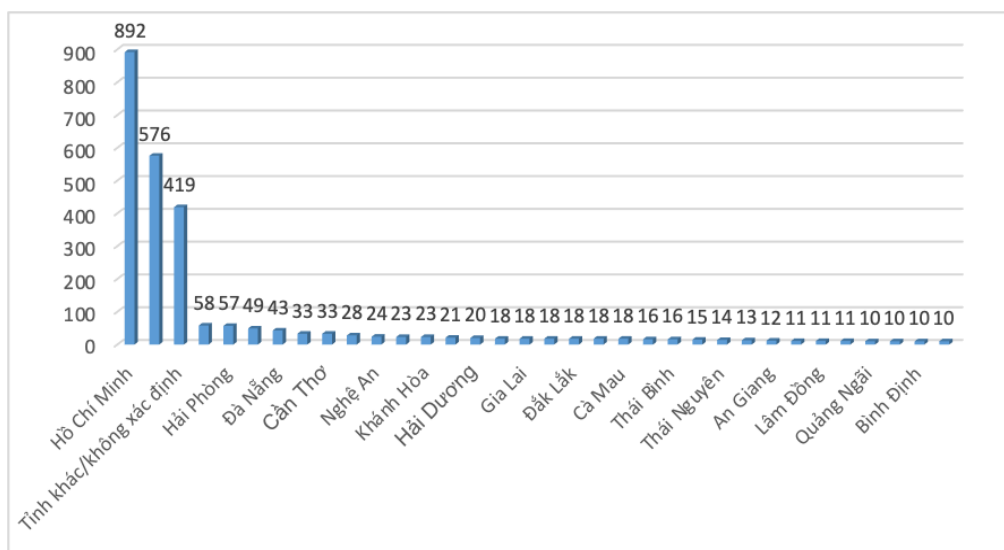
**Hình 3.2. Số lượng vụ việc khiếu nại, phản ánh của NTD được tiếp nhận bởi Tổng đài 1800-6838 trong năm 2021 phân theo nhóm hàng hóa, dịch vụ**

*Nguồn: Tổng hợp từ Hệ thống Dữ liệu của Cục Cạnh tranh và Bảo vệ NTD*

Ngoài TP. Hồ Chí Minh và Hà Nội thì trong số 63 tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương còn lại, một số địa phương có số lượng yêu cầu, kiến nghị, khiếu nại của NTD được Bộ Công Thương hỗ trợ, giải quyết khá nhiều và thường xuyên như các tỉnh Bình Dương, Hải Phòng, Đồng Nai, Đà Nẵng, Bà Rịa - Vũng Tàu, Cần Thơ, Đồng Tháp, .... xếp theo trình tự từ cao đến thấp. Số liệu tổng hợp theo khu vực địa lý cho thấy các yêu cầu, khiếu nại của NTD tồn tại rộng khắp trên cả nước. Điều này cũng cho thấy, NTD ở rất nhiều địa phương đã biết đến vai trò của các cơ quan QLNN, các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD, cùng với các kênh thông tin, công cụ để có thể phản ánh, yêu cầu khi thấy quyền lợi của NTD bị xâm phạm.

Tuy nhiên, thực tế không phải những địa phương trên có ít hành vi vi phạm quyền lợi NTD, mà hoạt động BVQLNTD tại các địa phương chưa được triển khai mạnh mẽ và chưa có nhiều NTD biết đến nơi để phản ánh, khiếu nại khi quyền lợi của mình bị vi phạm.

Đơn vị: vụ việc



**Hình 3.3. Số lượng vụ việc được yêu cầu hỗ trợ, khiếu nại của NTD tới Tổng đài 1800-6838 phân theo khu vực địa lý trong năm 2021**

*Nguồn: Tổng hợp từ Hệ thống Dữ liệu của Cục Cạnh tranh và Bảo vệ NTD*

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

#### 3.1.2.1. Vi phạm về cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng

Hành vi vi phạm thường thấy trong nội dung này là che giấu thông tin hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ, sai lệch, không chính xác cho NTD theo quy định., ví dụ: doanh nghiệp cung cấp thông tin gây hiểu nhầm về hàng hóa, dịch vụ, về chính sách đổi trả sản phẩm, về uy tín, khả năng kinh doanh, khả năng cung cấp hàng hóa, dịch vụ của doanh nghiệp...

Đối với trách nhiệm của các bên thứ ba, có thể thấy rõ các vụ việc quảng cáo, cung cấp thông tin thổi phồng chức năng, gây nhầm lẫn cho NTD về hàng hóa, chương trình khuyến mại của các sản phẩm bày bán trên các đài truyền hình, các sàn thương mại điện tử đang có nhiều dấu hiệu vi phạm về trách nhiệm của bên thứ ba trong cung cấp thông tin cho NTD.

#### 3.1.2.2. Vi phạm về đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

Thực tế kiểm soát trong thời gian qua cho thấy, việc chấp hành nghĩa vụ đăng ký HĐTM, ĐKGDC thuộc các lĩnh vực theo Quyết định của Thủ tướng Chính phủ cho thấy:

Tại Cục Cạnh tranh và Bảo vệ NTD: Lĩnh vực bảo hiểm nhân thọ là lĩnh vực chấp hành nghiêm túc nhất nghĩa vụ đăng ký theo quy định (chiếm gần 100%); Lĩnh vực viễn thông, truyền hình chấp hành tương đối nghiêm túc; các lĩnh vực còn lại gồm tài chính, ngân hàng, chung cư, vận tải hàng không, vận tải đường sắt thực hiện chưa nghiêm túc.



Tại các Sở Công Thương địa phương: chủ yếu thực hiện nghĩa vụ đăng ký HĐTM, ĐKGDC thuộc lĩnh vực cung cấp nước sinh hoạt, cung cấp điện sinh hoạt, truyền hình trả tiền thì các doanh nghiệp cơ bản đã chấp hành nghiêm túc.

Đối với việc thực hiện HĐTM, ĐKGDC, hành vi vi phạm thường thấy là doanh nghiệp có niêm yết ĐKGDC tại điểm giao dịch, tuy nhiên, các ĐKGDC không xác định rõ thời điểm áp dụng hoặc không được niêm yết ở nơi thuận lợi tại địa điểm giao dịch để NTD có thể nhìn thấy, ví dụ: doanh nghiệp có bảng thông báo về quy định đổi trả nhưng đặt bảng ở trong nhà kho có khóa kín.

### ***3.1.2.3. Vi phạm quy định về giao kết hợp đồng, điều kiện giao chung, thực hiện cam kết với người tiêu dùng***

Nội dung của các hợp đồng giao kết, ĐKGDC của doanh nghiệp phần lớn đều tồn tại một số điều khoản không có hiệu lực, trong đó, tập trung vào nội dung: loại trừ trách nhiệm của doanh nghiệp đối với NTD; và hạn chế, loại trừ quyền khiếu nại, khởi kiện của NTD. Trong lĩnh vực vận chuyển hành khách thì vấn đề các hãng hàng không, đại lý bán vé chậm hoàn tiền cho NTD trong thời hạn đã cam kết khi tiến hành hủy vé máy bay do ảnh hưởng bởi các biện pháp giãn cách xã hội hoặc hạn chế đi lại do dịch Covid 19; hay vấn đề người NTD khiếu nại trách nhiệm bảo hành của doanh nghiệp khi xe ô tô, phương tiện đi lại không đảm bảo chất lượng như đã cam kết là những vấn đề nổi lên trong gian đoạn 2019-2021.

Trong lĩnh vực viễn thông, thời gian qua đã có NTD đã phản ánh và khiếu nại về việc một số doanh nghiệp viễn thông không tạo điều kiện để NTD được chuyển mạng giữ số. Người tiêu dùng cũng khiếu nại việc các doanh nghiệp tự động cài đặt các gói cước mà không có sự đồng ý của chủ thuê bao (cước để lại tin nhắn thoại, cước data, ...). Nhiều NTD đã phải mất tiền oan vì đã không biết hoặc không để ý để hủy các chế độ tự động cài đặt cước của nhà cung cấp dịch vụ, v.v, ...

### ***3.1.2.4. Vi phạm do cung cấp hàng giả, hàng nhái, không rõ nguồn gốc xuất xứ, không có hóa đơn chứng từ theo quy định***

Hành vi buôn bán, cung cấp hàng giả, hàng nhái, hàng nhập lậu, hàng không rõ nguồn gốc xuất xứ, không có hóa đơn chứng từ theo quy định có thể nói là diễn ra phổ biến và rộng khắp trên tất cả các tỉnh, thành phố trong cả nước. Có thể nhìn thấy thực trạng vi phạm này nếu nhìn vào Báo cáo thực hiện chính sách, pháp luật BVQLNTD của UBND tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu cho Đoàn Giám sát thực hiện chính sách, pháp luật BVQLNTD của Ủy ban KHCN&MT của Quốc hội ngày 20/7/2022, như dưới đây:

- Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn tỉnh đã phát hiện 87 vụ vi phạm về gian lận thương mại và 15 vụ về hàng giả. Ra quyết định xử phạt vi phạm hành chính 98 trường hợp với tổng số tiền 525.350.000 đồng; 02 trường hợp cảnh cáo và 02 trường hợp chuyển UBND tỉnh ra Quyết định xử phạt vi phạm hành chính đã thực hiện quyết định với số tiền

110 triệu đồng. Buộc tịch thu và tiêu hủy nhiều lô thức ăn chăn nuôi giả; buộc thu hồi để tái chế hàng nghìn kg phân bón không đạt chất lượng theo công bố áp dụng.

- Sở Khoa học và Công nghệ: đã thực hiện thanh tra, kiểm tra về lĩnh vực tiêu chuẩn đo lường chất lượng đã phát hiện và xử phạt vi phạm hành chính đối với 03 cơ sở vi phạm về chất lượng (gồm 01 cơ sở vi phạm về chất lượng mũ bảo hiểm, 02 cơ sở vi phạm về chất lượng xăng dầu) với tổng số tiền xử phạt là 181.126.000 triệu đồng và áp dụng các hình thức phạt bổ sung, thực hiện các biện pháp khắc phục hậu quả;... Kết quả thử nghiệm: 38/42 mẫu đạt yêu cầu; 04/42 mẫu không đạt (mũ bảo hiểm dành cho người đi mô tô, xe máy).

- Sở Y tế: công tác lấy mẫu, kiểm tra, đánh giá chất lượng, thu hồi thuốc, mỹ phẩm, thực phẩm chức năng, dược liệu, vị thuốc y học cổ truyền để BVQLNTD. Năm 2021, số lượng mẫu lấy kiểm tra: 890 mẫu, đạt 100%. (trong đó mẫu mỹ phẩm: 16 mẫu, thuốc: 874 mẫu). Tổng số mẫu không đạt chất lượng: 04 mẫu thuốc, chiếm tỉ lệ 0,46 %. Số mẫu thuốc đông dược: tổng số mẫu lấy để kiểm tra chất lượng: 278, số mẫu không đạt: 02, chiếm tỷ lệ 0,72%. Ban chỉ đạo liên ngành về an toàn thực phẩm tỉnh trong 10 năm qua (2011-2021) đã thanh tra, kiểm tra 75.197 lượt cơ sở sản xuất kinh doanh, trong đó trên 64.900 cơ sở kinh doanh đạt chất lượng; xử lý vi phạm 999 cơ sở, với số tiền phạt trên 4,1 tỷ đồng; Bên cạnh đó, có rất nhiều vụ ngộ độc thực phẩm, xử lý nghiêm các trường hợp để xảy ra ngộ độc nghiêm trọng, ảnh hưởng đến sức khỏe người dân đã xảy ra. Từ năm 2011-2021, trên địa bàn tỉnh đã xảy ra 41 vụ ngộ độc thực phẩm với 698 ca, trong đó 06 vụ ngộ độc thực phẩm tập thể, có 09 ca tử vong.

- Lực lượng Quản lý thị trường tỉnh: đã thực hiện thường xuyên công tác kiểm tra, kiểm soát thị trường; từ năm 2019 đến tháng 6 đầu năm năm 2022 đã kiểm tra và xử lý vi phạm hành chính: Tổng số vụ kiểm tra: 4.609 vụ, tổng số vụ xử lý vi phạm hành chính: 957 vụ. Trong đó: Hàng Cấm: 37 vụ, Hàng lậu: 402 vụ, Vi phạm về giá: 191 vụ, Không rõ nguồn gốc, xuất xứ: 92 vụ, Hàng giả và quyền sở hữu trí tuệ: 36 vụ, Vi phạm trong kinh doanh: 179 vụ, An toàn thực phẩm: 12 vụ, Tiền xử phạt vi phạm hành chính: 8.504.133.940 đồng, Trị giá hàng hóa tịch thu: 9.605.754.000 đồng.

- Công an tỉnh đã phát hiện 24 vụ, 34 đối tượng vi phạm, cụ thể: buôn bán hàng cấm 11 vụ, 14 đối tượng; sản xuất, buôn bán hàng giả 01 vụ, 6 đối tượng; xâm phạm quyền sở hữu công nghiệp 01 đối tượng; kinh doanh hàng hóa không rõ nguồn gốc, xuất xứ 05 vụ, 06 đối tượng; kinh doanh hàng hóa đã quá hạn sử dụng 01 vụ, 01 đối tượng; kinh doanh hàng hóa nhập khẩu có nhãn gốc bằng tiếng nước ngoài nhưng không có nhãn phụ bằng tiếng Việt Nam 02 vụ, 02 đối tượng; vận chuyển hàng cấm là thuốc lá điều nhập lậu 01 vụ, 01 đối tượng; kinh doanh dưới hình thức hộ kinh doanh mà không có giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, kinh doanh hàng hóa nhập lậu 01 vụ.

### ***3.1.2.5. Vi phạm trong thương mại điện tử, mua bán trực tuyến***

Mua hàng thông qua phương thức thương mại điện tử cũng đã trở nên thông dụng, gia tăng nhiều hơn trong bối cảnh đại dịch Covid 19 diễn biến phức tạp. Tuy nhiên, cũng vì vậy mà thời gian qua số lượng NTD khiếu nại về chất lượng, thời gian giao hàng khi mua hàng trên các sàn, website thương mại điện tử, đặc biệt trên các trang mạng xã hội như facebook, ... đã tăng lên nhanh chóng. Các khiếu nại, phản ánh chủ yếu tập trung vào nhóm hành vi như: Hàng nhận được không giống với quảng cáo về mẫu mã, chất lượng; thông tin sai về xuất xứ hàng hóa, giá cả; giao hàng hỏng nhưng không bồi thường hoặc đổ lỗi cho đơn vị vận chuyển; giao hàng chậm, hủy đơn hàng không lý do. Đáng lưu ý, cùng với việc phát triển của thương mại điện tử, bán hàng qua mạng xã hội, các rủi ro như lừa đảo, đánh tráo hàng... xuất hiện ngày càng nhiều và khó xử lý.

Trong thời gian qua, nhiều trường hợp NTD phản ánh rằng một số đối tượng bán hàng có dấu hiệu lừa đảo, gian dối với NTD khi NTD đặt mua hàng trên mạng xã hội, các website chưa được thông báo hoặc đăng ký với Bộ Công Thương. Nhiều trường hợp NTD đã bị lừa đảo, mất tiền mua hàng, khi làm theo yêu cầu của một số đối tượng quảng cáo các chương trình trúng thưởng, may mắn, hay mời chào mua hàng qua điện thoại.

### **3.1.2.6. Thu hồi hàng hóa có khuyết tật**

Các quy định về thu hồi sản phẩm khuyết tật được coi là một trong những nội dung mới và tiên bộ của Luật BVQLNTD so với Pháp lệnh BVQLNTD năm 1999. Thực tế cũng cho thấy, đây là một nhóm chế định góp phần quan trọng vào việc xây dựng môi trường tiêu dùng lành mạnh.

Thống kê cho thấy, trong giai đoạn 2012 – 2022, Bộ Công Thương đã tiếp nhận và giám sát tổng số 179 vụ việc thu hồi sản phẩm khuyết tật liên quan đến hàng trăm triệu sản phẩm ô tô, xe máy, máy tính, điện thoại, pin, quạt, mỹ phẩm, đồ chơi trẻ em,... Dữ liệu trên cho thấy, mặc dù số lượng vụ việc thu hồi không lớn, nhưng do đặc điểm mỗi vụ việc lại có số lượng sản phẩm liên quan lớn, có thể lên tới hàng triệu sản phẩm như đối với các sản phẩm pin, thực phẩm,... nên phạm vi tác động tới số lượng lớn NTD. Nhiều vụ việc có phạm vi thu hồi đồng thời tại nhiều quốc gia trên thế giới do hiện nay xu hướng thương mại hóa toàn cầu ngày càng phát triển.

**Bảng 3.2. Số lượng chương trình thu hồi sản phẩm khuyết tật báo cáo tới Bộ Công Thương qua các năm**

| Năm      | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Số lượng | 9    | 18   | 17   | 19   | 33   | 17   | 9    | 4    | 36   | 9    | 8    |

*Nguồn: Báo cáo của Bộ Công Thương năm 2021*

### ***3.1.2.7. Các vi phạm khác***

Trong quá trình thanh, kiểm tra, các cơ quan quản lý cũng ghi nhận một số các vi phạm khác của doanh nghiệp liên quan đến các hành vi, cụ thể: về trách nhiệm bảo hành hàng hóa (không thực hiện đúng thời hạn bảo hành, không đổi mới sản phẩm cho NTD theo quy định); không cung cấp hợp đồng/hóa đơn cho NTD sau khi ký kết; có hành vi quấy rối NTD (đặc biệt trong các giao dịch gọi điện thu/nhắc nợ của các đơn vị cho vay tiêu dùng), vi phạm về quy định về ghi nhãn hàng hóa, ...

**Bảng 3.3. Tình hình kiểm tra, xử lý vi phạm pháp luật có liên quan đến quyền lợi NTD của Cục Quản lý thị trường TP. Hồ Chí Minh giai đoạn 2012-2022**

| STT              | Năm               | Hàng cấm (vụ) | Hàng nhập lậu (vụ) | Giả nhãn hiệu hàng hóa (vụ) | Vi phạm quy định về nhãn hàng hóa (vụ) | Vi phạm quy định đăng ký kinh doanh, kinh doanh có điều kiện, hạn chế kinh doanh (vụ) | Vi phạm khác (vụ) | Số vụ đã xử phạt (vụ) | Số tiền nộp NSNN từ việc xử phạt hành chính (ĐVT: nghìn đồng) |
|------------------|-------------------|---------------|--------------------|-----------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------|
| 1                | 2012              | 170           | 1.073              | 524                         | 1.063                                  | 188                                                                                   | 1.050             | 4.181                 | 114.479.055                                                   |
| 2                | 2013              | 527           | 1.111              | 228                         | 728                                    | 168                                                                                   | 545               | 3.484                 | 70.329.438                                                    |
| 3                | 2014              | 1.718         | 1.400              | 442                         | 944                                    | 391                                                                                   | 596               | 5.024                 | 88.795.811                                                    |
| 4                | 2015              | 1.479         | 1.853              |                             | 639                                    | 997                                                                                   | 2.428             | 5.639                 | 95.507.304                                                    |
| 5                | 2016              | 1.054         | 1.726              |                             |                                        | 814                                                                                   | 3.445             | 5.396                 | 133.875.443                                                   |
| 6                | 2017              | 813           | 2.060              | 841                         |                                        | 1.050                                                                                 | 2.795             | 5.654                 | 118.840.704                                                   |
| 7                | 2018              | 554           | 1.902              | 1.028                       |                                        | 770                                                                                   | 2.203             | 4.696                 | 99.009.265                                                    |
| 8                | 2019              | 332           | 1.401              | 1.054                       |                                        |                                                                                       | 2.009             | 4.786                 | 113.966.024                                                   |
| 9                | 2020              | 192           | 715                |                             |                                        |                                                                                       | 1.540             | 2.735                 | 26.529.370                                                    |
| 10               | 2021              | 53            | 496                |                             |                                        |                                                                                       | 433               | 1.325                 | 29.457.361                                                    |
| 11               | 2022<br>(6 tháng) | 17            | 234                |                             |                                        |                                                                                       | 250               | 557                   | 14.772.961                                                    |
| <b>Tổng cộng</b> |                   |               |                    |                             |                                        |                                                                                       |                   | <b>51.995</b>         | <b>1.105.463.316</b>                                          |

*Nguồn: Báo cáo của UBND TP. Hồ Chí Minh gửi Bộ Công Thương*

## **3.2. THỰC TRẠNG THỰC HIỆN CÁC NỘI DUNG 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 bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn cấp tỉnh**

Báo cáo tổng kết của Bộ Công Thương đã chỉ ra UBND cấp tỉnh, Sở Công Thương các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương trong cả nước 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, 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 triển khai, thực hiện trên địa bàn cấp tỉnh của mình.

Trong giai đoạn 2016-2022, việc ban hành các văn bản nhằm cụ thể hóa chính sách, quy định pháp luật, các chương trình, kế hoạch thực hiện về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh đã được tập trung vào các hoạt động như:

- Ban hành các văn bản triển khai trên địa bàn cấp tỉnh 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 bảo vệ quyền lợi của NTD.

- 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 22/01/2019 của Ban Bí thư trên địa bàn tỉnh.

- Ban hành các kế hoạch, chương trình hành động về BVQLNTD trên địa bàn tỉnh như: Kế hoạch tổ chức Ngày Quyền của NTD Việt Nam hàng năm; Kế hoạch, Đề án tổ chức các hoạt động BVQLNTD trên địa bàn tỉnh; Chương trình tuyên truyền, phối hợp BVQLNTD giữa các đơn vị trên địa bàn tỉnh, ... Các văn bản cụ thể đã được các UBND cấp tỉnh ban hành kịp thời trong thời gian qua như sau:

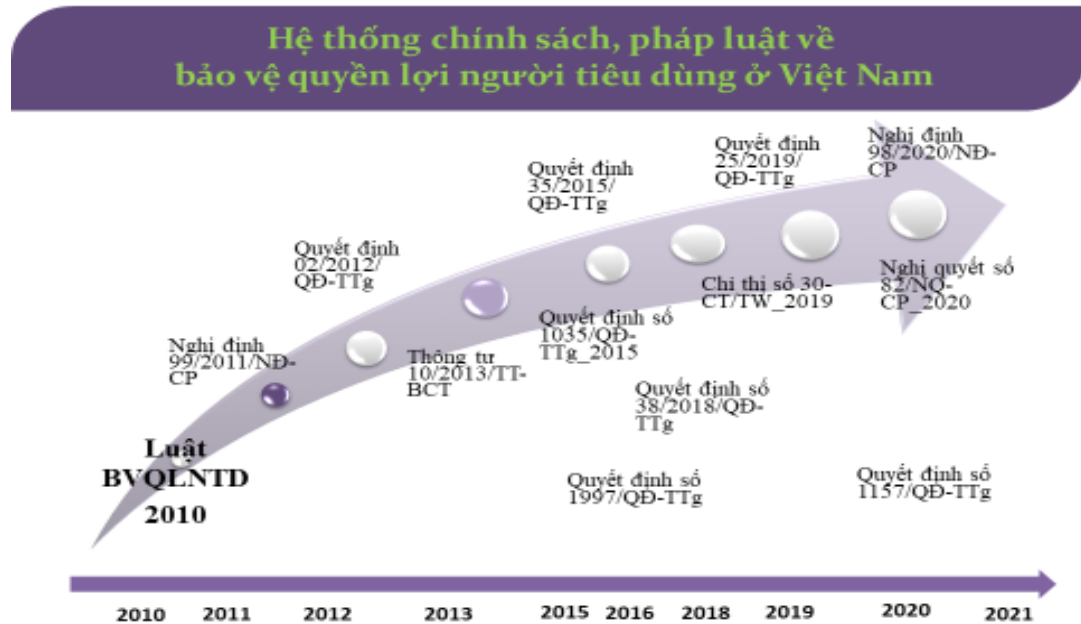
- Kế hoạch thực hiện Quyết định số 1997/QĐ-TTg ngày 18 tháng 10 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình phát triển các hoạt động BVQLNTD giai đoạn 2016-2020 trên địa bàn tỉnh.

- 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.

- Kế hoạch tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của NTD Việt Nam ngày 15 tháng 3 trên địa bàn tỉnh. 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 số 1035/QĐ-TTg ngày 10 tháng 7 năm 2015 Thủ tướng Chính phủ về Ngày Quyền của NTD Việt Nam.

Theo thống kê, đa phần các địa phương đều tổ chức thực hiện tốt công tác xây dựng văn bản pháp luật, chính sách, chiến lược, kế hoạch hàng năm nói trên.



**Hình 3.4. Hệ thống các văn bản pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

*Nguồn: Nghiên cứu sinh tổng hợp*

Điển hình như UBND tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu, thời gian qua đã ban hành một loạt các văn bản hướng dẫn, chỉ đạo công tác QLNN về BVQLNTD trên địa bàn tỉnh như sau:

- Chương trình hành động số 47-CTr/TU ngày 28/02/2020 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy Bà Rịa - Vũng Tàu thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TW.
- Chỉ thị 07/2009/CT-UBND ngày 24/02/2009 của UBND tỉnh về việc tăng cường công tác BVQLNTD trên địa bàn tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu.
- Kế hoạch số 89/KH-UBND ngày 06/8/2018 của UBND tỉnh triển khai chương trình phát triển các hoạt động BVQLNTD trên địa bàn tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu giai đoạn 2018-2020.
- Kế hoạch số 61/KH-UBND ngày 23/04/2020 của UBND tỉnh về việc triển khai thực hiện Chương trình hành động số 47-CTr/TU ngày 28/02/2020 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TW.
- Kế hoạch số 193/KH-UBND ngày 26/11/2021 của UBND tỉnh triển khai Quyết định số 1157/QĐ-TTg ngày 12/7/2021 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Chương trình phát triển các hoạt động BVQLNTD giai đoạn 2021 – 2025.

- Công văn số 6501/UBND-VP ngày 26/6/2020 của UBND tỉnh về việc triển khai thực hiện Nghị quyết số 82/NQ-CP ngày 26 tháng 5 năm 2020 của Chính phủ.

- Công văn số 6949/UBND-VP ngày 16/6/2022 của UBND tỉnh về việc tăng cường quản lý và nâng cao hiệu quả hoạt động của Hội BVQLNTD.

### 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

#### 3.2.2.1. Hệ thống bộ máy, tổ chức thực hiện

Trong lĩnh vực 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 tại địa phương. Các Sở, ban ngành có trách nhiệm phối hợp với Sở Công Thương thực hiện BVQLNTD trong lĩnh vực mình quản lý.



**Hình 3.5. Hệ thống cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ NTD trên địa bàn tỉnh**

*Nguồn: Nghiên cứu sinh tổng hợp*

Về cơ bản, Sở Công Thương các địa phương trong cả nước đều có chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn là giống nhau, tuy nhiên do đặc điểm địa lý, tầm quan trọng, ý nghĩa về chính trị, kinh tế Sở Công Thương của một số địa phương có thể có nhiều hơn 1 đến 2 phòng so với các tỉnh khác, chẳng hạn như Hà Nội, Hồ Chí Minh. Tuy nhiên, tất cả 63 Sở Công Thương trong cả nước có một điểm chung là chưa có Sở Công Thương nào thành lập được Phòng chuyên trách (hoặc có tên gọi chính thức) về BVQLNTD.

Theo báo cáo tổng kết 10 năm thực thi Luật BVQLNTD của Bộ Công Thương thì hiện nay 100% Sở Công Thương trong cả nước đã giao nhiệm vụ BVQLNTD cho các Phòng chuyên môn, ví dụ như Phòng Quản lý thương mại, Phòng Kế hoạch và Tài chính, Phòng Xuất nhập khẩu, Thanh tra Sở, ... Trong đó phần lớn các tỉnh là giao cho



Phòng Quản lý thương mại; tại Hà Nội thì lại giao cho Phòng Kế hoạch-Tài chính-Tổng hợp.

Bên cạnh đó, trước năm 2018 khi mà mô hình tổ chức của Chi cục Quản lý thị trường còn trực thuộc Sở Công Thương thì nhiều tỉnh đã giao trách nhiệm QLNN về BVQLNTD cho Chi cục quản lý thị trường. Tuy nhiên, sau năm 2019, sau khi Tổng Cục quản lý thị trường (thuộc Bộ Công Thương) được thành lập và các Chi cục quản lý thị trường trước đây được nâng cấp thành Cục Quản lý thị trường trực thuộc Tổng Cục quản lý thị trường và không còn trực thuộc Sở Công Thương nữa thì hầu hết các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương trong cả nước đều phải phân công lại nhiệm vụ trên cho phòng chức năng khác như đã phân tích ở trên.

Như vậy, mô hình hoạt động chưa hoàn thiện và thống nhất giữa các địa phương trong cả nước. Cụ thể, đa số (50/63) các Sở Công Thương giao chức năng BVQLNTD cho Phòng Quản lý thương mại. Một số khác (13/63) giao cho các Phòng ban khác như Phòng Xuất nhập khẩu, Phòng Kế hoạch Tài chính, Thanh tra Sở. Việc không thống nhất trong mô hình tổ chức hoạt động thực tế có thể gây ra sự gián đoạn, không xuyên suốt trong quá trình phối hợp làm việc giữa trung ương với địa phương hoặc giữa các địa phương với nhau.

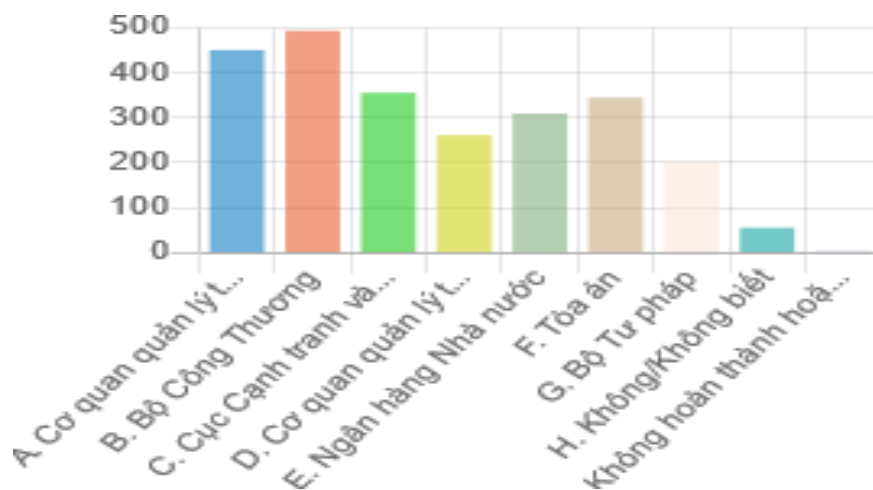
### **3.2.2.2. Nhân sự và nguồn lực thực hiện**

Về biên chế nhân sự, sau 2011, công tác BVQLNTD đã được phân công cụ thể, rõ ràng cho đơn vị, cá nhân, cụ thể: 100% các Sở Công Thương đều phân công cán bộ thực hiện nhiệm vụ BVQLNTD, tuy nhiên, phần lớn là giao nhiệm vụ cho 01 cán bộ theo hình thức kiêm nhiệm. Báo cáo tổng kết 10 năm thực thi Luật BVQLNTD của Bộ Công Thương cho thấy, tại phần lớn địa phương, kinh phí ngân sách của tỉnh cấp cho công tác BVQLNTD (của Sở Công Thương) trong một năm chỉ dao động từ 100 - 300 triệu đồng, thậm chí, có thời điểm, một số địa phương chỉ được cấp hơn 50 triệu đồng để triển khai BVQLNTD trong một năm. Đây là một con số quá ít ỏi để triển khai một nhiệm vụ lớn, có liên quan đến chất lượng cuộc sống, sinh hoạt của hàng triệu người dân, NTD trên địa bàn tỉnh.

Sự thiếu hụt, chưa bố trí, sắp xếp đầy đủ nguồn lực để triển khai các hoạt động bảo vệ NTD là một trong những nguyên nhân dẫn tới những hạn chế trong các hoạt động BVQLNTD tại địa phương. Cùng với đó, tại Sở Công Thương, 100% không có cán bộ chuyên trách công tác BVQLNTD, tất cả đều thực hiện kiêm nhiệm, đặc biệt trong bối cảnh các Phòng, ban tại các Sở tiếp tục sáp nhập để giảm biên chế. Do tình trạng cùng lúc phải thực hiện nhiều nhiệm vụ nên đôi lúc có một số địa phương chưa tập trung thực hiện các nhiệm vụ về BVQLNTD hoặc chưa chú trọng đào tạo chuyên môn cho cán bộ để tập trung thực hiện các nhiệm vụ về BVQLNTD.

Nhằm đánh giá thực trạng công tác BVQLNTD đối với nhóm NTD yếu thế, cũng như triển khai Đề án “Tăng cường tuyên truyền, giáo dục, phổ biến chính sách, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho NTD yếu thế giai đoạn 2021-2025” do Bộ Công Thương ban hành, trong năm 2022, Cục Cảnh tranh và Bảo vệ NTD, Bộ Công Thương đã thực hiện khảo sát “Chỉ số trao quyền cho NTD yếu thế tại Việt Nam năm 2022” đối với các nhóm NTD như: trẻ em, học sinh, sinh viên; phụ nữ; người già; người có hoàn cảnh khó khăn; và người sống ở vùng sâu, vùng xa. Việc khảo sát đã được tiến hành tại Hà Nội, Phú Thọ, Nam Định và Hưng Yên với tổng cộng 1.000 mẫu phiếu.

*Đơn vị: mẫu phiếu*



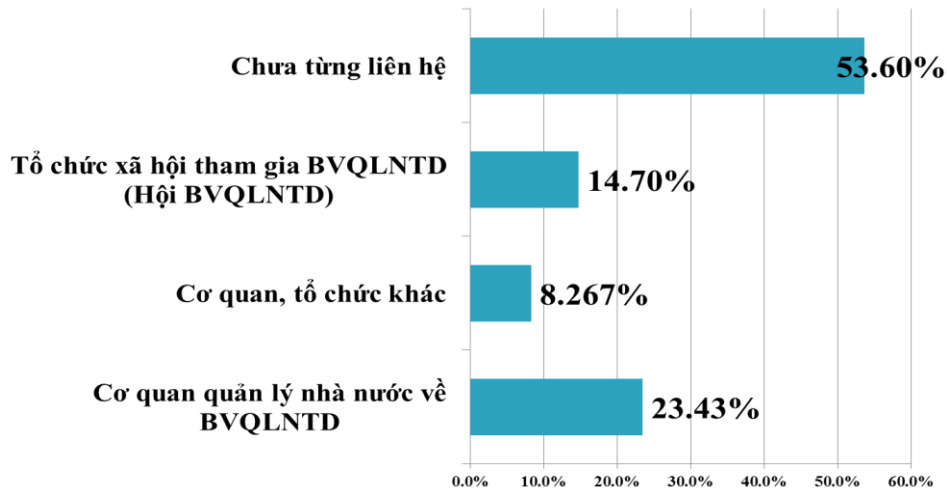
**Hình 3.6. Tỷ lệ người tiêu dùng lựa chọn đâu là các cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

*Nguồn: Báo cáo khảo sát “Chỉ số trao quyền cho NTD yếu thế tại Việt Nam năm 2022” của Cục Cảnh tranh và Bảo vệ NTD*

Với câu hỏi “Đâu là các cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD” thì kết quả khảo sát nói trên cho thấy Bộ Công Thương là đáp án có lựa chọn cao nhất, chiếm 50,4% đối tượng khảo sát, tiếp đến là Cơ quan Quản lý thị trường (46,3%). Cục Cảnh tranh và Bảo vệ NTD là cơ quan có tỷ lệ nhiều thứ ba, chiếm 36,8%. Có 6,2% đối tượng khảo sát không biết cơ quan nào thực hiện BVQLNTD. So với kết quả khảo sát 3.000 người tại 12 tỉnh/ thành phố lớn trên cả nước trong năm 2016 do Viện Nghiên cứu Thương mại – Bộ Công Thương và Cục Cảnh tranh và Bảo vệ NTD tiến hành thì có 48,7% trả lời đúng phương án Bộ Công Thương (Cục Quản lý cạnh tranh) và UBND cấp tỉnh (Sở Công Thương).

Tỷ lệ này phần nào phản ánh được tính hiệu quả, tích cực trong hoạt động của các cơ quan, tổ chức có liên quan trong thời gian qua ở một số địa phương, nhưng đồng thời cũng cho thấy các địa phương cần chủ động, tích cực hơn nữa để đẩy mạnh hoạt động tuyên truyền, phổ biến pháp luật, nâng cao nhận thức, kiến thức về BVQLNTD, cũng như tích cực hỗ trợ cho NTD và các tổ chức, cá nhân kinh doanh.

Báo cáo khảo sát cũng chỉ ra, có 23,43% trả lời đã từng liên hệ với các Cơ quan QLNN về BVQLNTD; trong số đó, có 29% lựa chọn liên hệ đến UBND cấp tỉnh, Sở Công Thương (ngang bằng với số người chọn đã liên hệ tới Bộ Công Thương, Cục Quản lý cạnh tranh), 36% còn lại cho biết đã liên hệ tới UBND cấp Huyện, Xã. Nếu xét trên tổng số 3.000 người được khảo sát thì tỷ lệ này thấp hơn nhiều, cụ thể cho thấy, chỉ có 8,13 % lựa chọn liên hệ đến UBND cấp tỉnh, Sở Công Thương và 10,3% lựa chọn đã liên hệ đến UBND cấp Huyện, Xã. Tỷ lệ này cho thấy, số NTD sử dụng chức năng QLNN của các Sở Công Thương để bảo vệ quyền lợi của mình khi cần thiết là không nhiều.



**Hình 3.7. Tỷ lệ người tiêu dùng liên hệ cơ quan nhà nước, tổ chức xã hội để yêu cầu hỗ trợ, giải quyết khiếu nại**

*Nguồn: Báo cáo khảo sát nhận thức NTD của Cục Quản lý cạnh tranh và Viện Nghiên cứu thương mại năm 2016*

Nhìn chung, tính tới thời điểm năm 2022, Sở Công Thương các tỉnh, thành phố đã bước đầu định hình và thực hiện có kết quả các nhiệm vụ liên quan đến công tác BVQLNTD tại địa phương. Những nỗ lực của các Sở Công Thương đang dần dần thay đổi và nâng cao nhận thức của các bên liên quan, trong đó bao gồm từ NTD, doanh nghiệp và một số cơ quan, tổ chức liên quan. Tuy nhiên, một số vấn đề còn tồn tại, gây cản trở đối với hoạt động của các Sở Công Thương như sau:

- Nguồn lực chuyên trách hoặc được phân công chính thức thực hiện công tác BVQLNTD tại các Sở chưa được hình thành hoặc chưa thống nhất trên cả nước.
- Năng lực của các cán bộ thực hiện BVQLNTD tại địa phương chưa đáp ứng thực tế phát triển của hoạt động.
- Sự gắn kết giữa các Sở và các Hội chưa được rõ nét, vì vậy, nhiều hoạt động phối hợp giữa các bên chưa được xây dựng hoặc chưa được thực hiện hiệu quả.

### **3.2.3. Thực trạng thực hiện các trách nhiệm quản lý nhà nước được giao để thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn cấp tỉnh**

### ***3.2.3.1. Tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật; tư vấn, hỗ trợ và nâng cao nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn cấp tỉnh***

Thực tế thời gian qua cho thấy, công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật BVQLNTD được thực hiện đa dạng, phong phú với rất nhiều hình thức bao gồm: (i) hội thảo, hội nghị, tọa đàm, tập huấn pháp luật; (ii) mitting, tuần hành; (iii) đài phát thanh truyền hình; (iv) tờ rơi; (v) băng rôn, khẩu hiệu, sách, báo và tài liệu tuyên truyền khác. Giai đoạn 2017-2021, bên cạnh các hình thức tuyên truyền có tính truyền thống, các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp đã sử dụng các phương thức mới, phong phú hơn như: facebook, youtube, các đoạn phim ngắn, tổ chức xe lưu động, các giải chạy, sự kiện ở nơi công cộng...

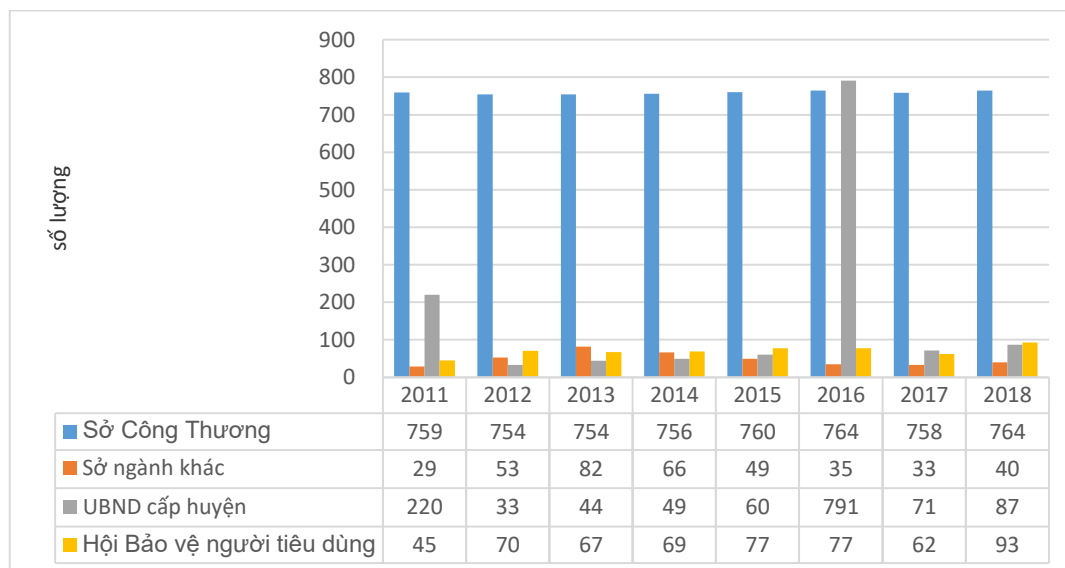
Hoạt động tuyên truyền tại các tỉnh, thành phố trên cả nước cũng thường xuyên được chú trọng thực hiện, đảm bảo đa dạng về hình thức, hướng tới các nhóm đối tượng phù hợp, nội dung đi sát với các vấn đề thực tế tại địa phương. Vào các dịp quan trọng như Ngày Quyền của NTD Việt Nam, dịp mùa cao điểm du lịch hoặc Tết Nguyên đán, các địa phương đều chủ động tăng cường các hoạt động tuyên truyền, không chỉ tới NTD mà còn tới cộng đồng doanh nghiệp nhằm nâng cao nhận thức và đảm bảo việc tuân thủ pháp luật của doanh nghiệp, nhất là đối với vấn đề niêm yết giá bán và đảm bảo vệ sinh, an toàn thực phẩm. Tại các địa phương, bên cạnh sự tham gia của Sở Công Thương, các Hội Bảo vệ NTD cũng góp phần quan trọng và chủ động trong việc thực hiện các hoạt động tuyên truyền, qua đó, các hoạt động do các Hội thực hiện có xu hướng tăng theo từng năm.

Tổng hợp số liệu báo cáo về công tác BVQLNTD của các tỉnh, thành phố trong giai đoạn 2011-2020 cho thấy trên cả nước đã thực hiện nhiều hoạt động tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật BVQLNTD với kết quả như sau:

- 8.375 buổi hội thảo và 8,628 buổi hội nghị với sự tham dự của hàng trăm nghìn người tham dự từ cộng đồng doanh nghiệp, đại diện NTD, cơ quan báo chí, truyền thông.
- 13.540 buổi tập huấn, đối tượng tập trung chủ yếu là cộng đồng doanh nghiệp, cán bộ cơ quan QLNN trong lĩnh vực BVQLNTD, hội bảo vệ NTD v.v...
- 387.219 bản sách báo, tạp chí và tài liệu tuyên truyền khác.
- 643 cuộc mittinh, tuần hành với gần nửa triệu người tham dự.
- 2.300.000 triệu tờ rơi nhằm nâng cao kiến thức về pháp luật BVQLNTD đến các chủ khác nhau theo quy định của Luật.
- 116.045 buổi phát thanh, truyền hình nhằm nâng cao nhận thức của NTD, cộng đồng doanh nghiệp đối với các quy định của pháp luật BVQLNTD.

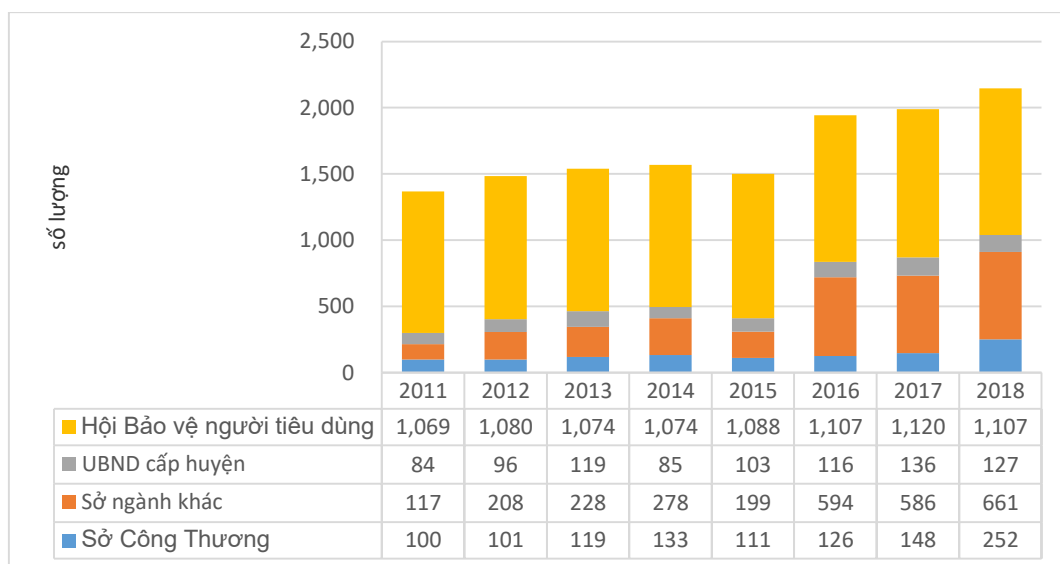
*Dưới đây là tổng hợp số lượng hội thảo, tập huấn, mít tinh, tuần hành, chương trình phát thanh-truyền hình, sách báo đã được phát hành, tờ rơi đã được phát hành, lễ phát động, hưởng ứng ngày Quyền NTD 15/3 về BVQLNTD đã được tổ chức, thực hiện*

tại các tỉnh, thành phố trong cả nước giai đoạn 2011-2021. Các số liệu của nhiều hoạt động trong năm 2019, 2020, 2021 đã không được thống kê hoặc khó thống kê do ảnh hưởng của đại dịch Covid 19; đây cũng là giai đoạn mà cả nước tập trung cho nhiệm vụ chống covid; do giãn cách xã hội nên hầu hết hoạt động trực tiếp đã không được thực hiện.



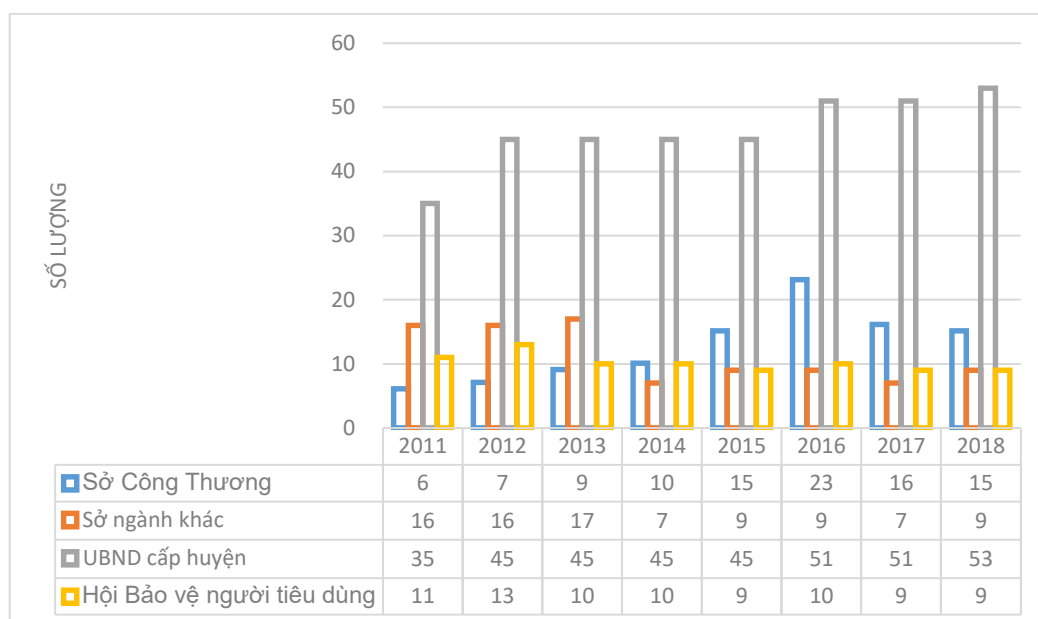
**Hình 3.8. Số lượng hội thảo tổ chức tại các địa phương giai đoạn 2011-2021**

*Nguồn: Báo cáo tổng kết thực thi Luật BVQLNTD của Bộ Công Thương và Hồ sơ xây dựng Dự thảo Luật này (sửa đổi)*



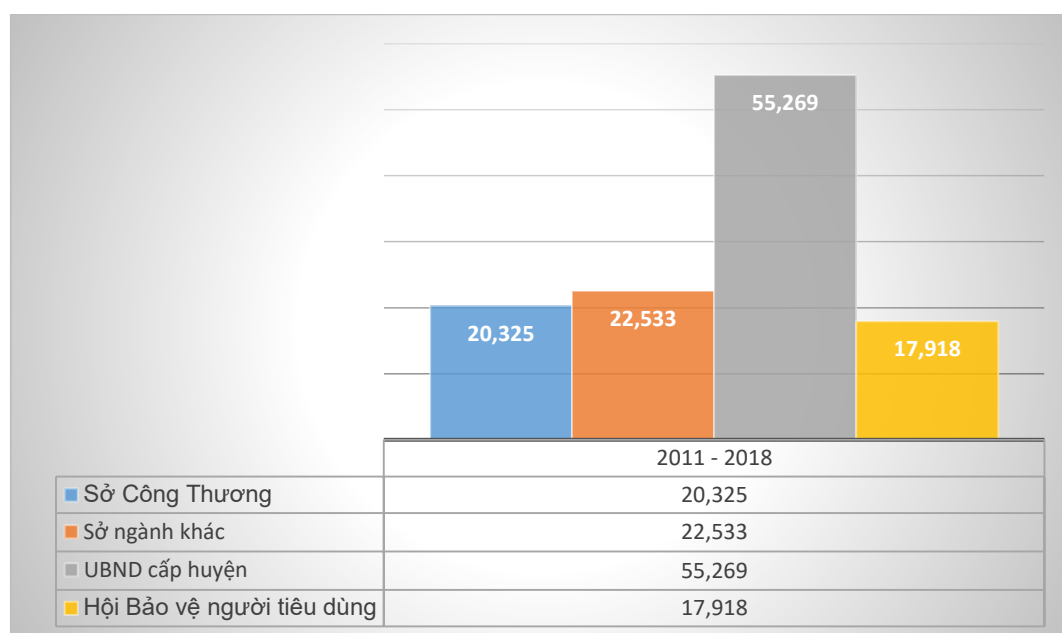
**Hình 3.9. Số lượng tập huấn tổ chức tại các địa phương giai đoạn 2011-2021**

*Nguồn: Báo cáo tổng kết thực thi Luật BVQLNTD của Bộ Công Thương và Hồ sơ xây dựng Dự thảo Luật này (sửa đổi)*



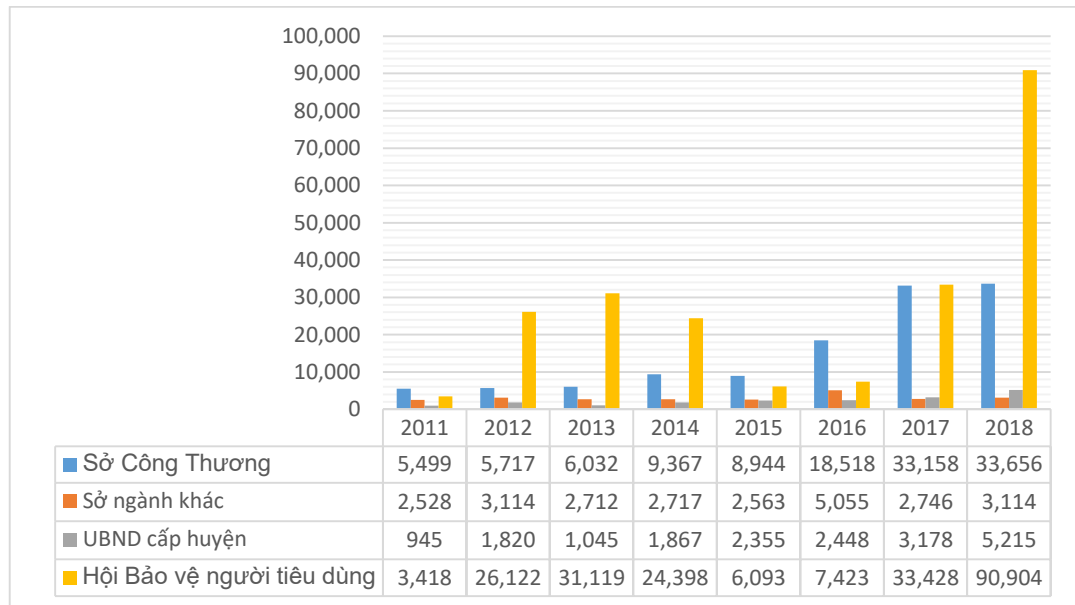
**Hình 3.10. Số lượng mít tinh, tuần hành tổ chức tại các địa phương giai đoạn 2011-2021**

*Nguồn: Báo cáo tổng kết thực thi Luật BVQLNTD của Bộ Công Thương và Hồ sơ xây dựng Dự thảo Luật này (sửa đổi)*



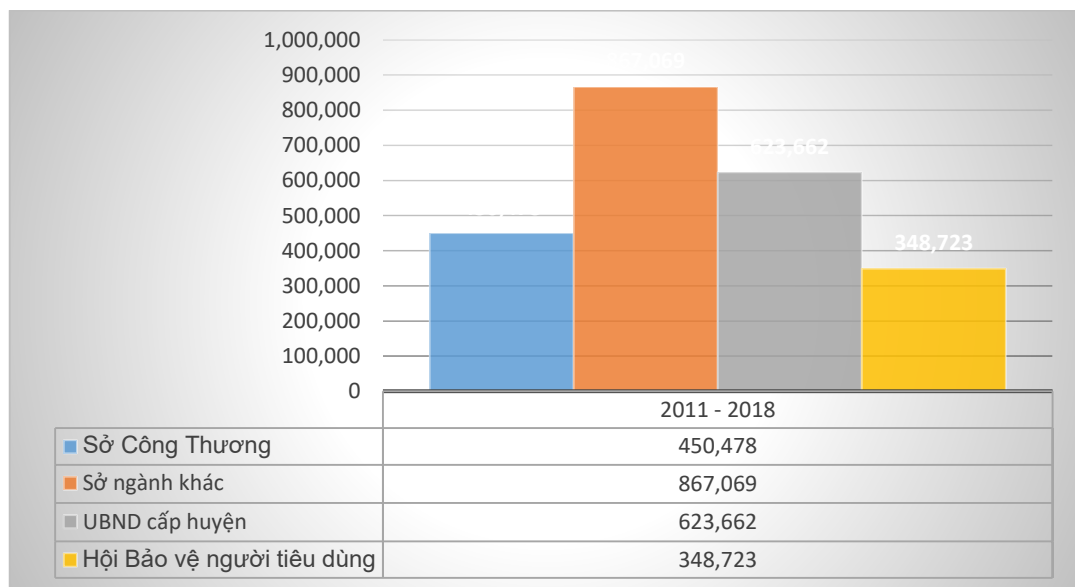
**Hình 3.11. Số lượng chương trình phát thanh, truyền hình tại các địa phương giai đoạn 2011-2021**

*Nguồn: Báo cáo tổng kết thực thi Luật BVQLNTD của Bộ Công Thương và Hồ sơ xây dựng Dự thảo Luật này (sửa đổi)*



**Hình 3.12. Số lượng sách, báo phát hành tại các địa phương giai đoạn 2011-2021**

*Nguồn: Báo cáo tổng kết thực thi Luật BVQLNTD của Bộ Công Thương và Hồ sơ xây dựng Dự thảo Luật này (sửa đổi)*

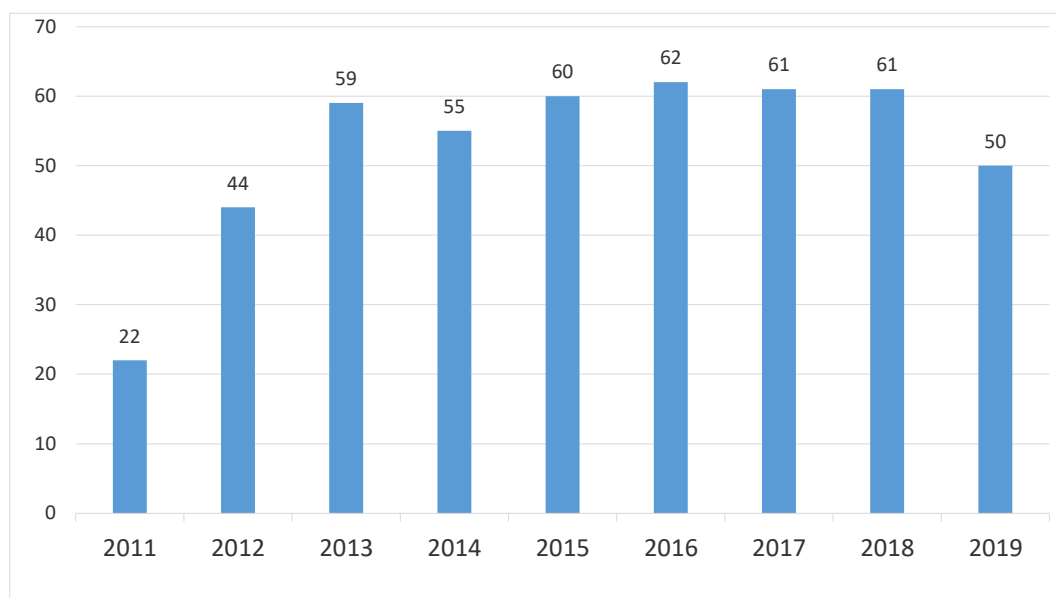


**Hình 3.13. Số lượng tờ rơi phát hành tại các địa phương giai đoạn 2011-2021**

*Nguồn: Báo cáo tổng kết thực thi Luật BVQLNTD của Bộ Công Thương và Hồ sơ xây dựng Dự thảo Luật này (sửa đổi)*

Đặc biệt, từ năm 2016, sau thời điểm công nhận Ngày Quyền của NTD Việt Nam, UBND các tỉnh, thành phố lớn như Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh, Đà Nẵng và Cần Thơ đã phối hợp, hợp tác với Bộ Công Thương tổ chức Lễ phát động Ngày Quyền của NTD Việt Nam với quy mô lớn tại tỉnh (được truyền hình trực tiếp, phát livestream trên các kênh truyền thông, nền tảng xã hội hoặc thực hiện kết nối các đầu cầu trên cả nước), cùng với các hoạt động đi kèm như Hội chợ thương mại vì NTD, Lễ ký cam kết hành động vì NTD, các hoạt động tri ân vì NTD,... Qua đó, đã kêu gọi được trên trên dưới

60/63 tỉnh, thành phố đồng loạt thực hiện các hoạt động hưởng ứng vào dịp tháng 3 hàng năm.



**Hình 3.14. Số lượng tỉnh, thành phố tham gia hưởng ứng Ngày 15/3 giai đoạn 2011-2021**

*Nguồn: Báo cáo tổng kết thực thi Luật BVQLNTD của Bộ Công Thương và Hồ sơ xây dựng Dự thảo Luật này (sửa đổi)*

Cùng với đó, hàng năm, thông qua các chủ đề mà Bộ Công Thương đã lựa chọn và công bố thì các UBND cấp tỉnh, Sở Công Thương đều đã tiến hành các hoạt động tuyên truyền, phổ biến với nội dung theo sát chủ đề này.

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 đã phối hợp hoặc giao nhiệm vụ cho các Hội Bảo vệ NTD ở địa phương tổ chức, thực hiện. Các Hội Bảo vệ NTD thường thực hiện tư vấn miễn phí cho NTD. Trong giai đoạn 2011-2020 các Hội trên cả nước đã tư vấn, hỗ trợ giải quyết 13.294 vụ khiếu nại của NTD. Lĩnh vực tư vấn, hỗ trợ rất đa dạng, bao gồm các lĩnh vực trong nền kinh tế, như 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,...

*Một số hạn chế, bất cập:*

Nội dung phổ biến pháp luật BVQLNTD còn dàn trải, thiếu trọng tâm, trọng điểm, chưa sát với nhu cầu. Đối tượng phổ biến mới chỉ tập trung ở các tỉnh, thành phố lớn, vào nhóm công chức, viên chức, cán bộ thực hiện công tác BVQLNTD tại cấp tỉnh, chưa lan tỏa tới các vùng sâu, vùng xa, chưa tiếp cận trực tiếp tới NTD. Cách thức triển khai công tác phổ biến pháp luật BVQLNTD còn thiếu sự linh hoạt, sáng tạo; chưa khắc phục



được tính hình thức; hiệu quả chưa cao; việc ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác phổ biến pháp luật BVQLNTD vẫn còn ở mức khiêm tốn. Việc phối hợp trong công tác phổ biến pháp luật BVQLNTD giữa các Sở, ban, ngành có liên quan trong tỉnh còn chưa được triển khai chặt chẽ, hiệu quả chưa cao.

Việc xây dựng, ban hành kế hoạch phổ biến, giáo dục pháp luật BVQLNTD còn mang tính nhỏ lẻ, chưa xuyên suốt, vẫn còn thiên về phong trào, khẩu hiệu, thiếu tính thực tiễn do thiếu nguồn lực ổn định thực thi công tác, nhất là tại các địa phương chưa tự cân đối được ngân sách, hạn chế về nguồn lực.

Chất lượng nguồn nhân lực thực hiện phổ biến pháp luật BVQLNTD còn hạn chế với tuổi đời còn trẻ, số năm kinh nghiệm công tác còn ít, nhất là đội ngũ tuyên truyền viên pháp luật BVQLNTD tại một số địa phương hoặc cấp huyện, vùng sâu vùng xa, vùng dân tộc thiểu số (yếu về nghiệp vụ nên khó thu hút, thuyết phục người nghe). Nguồn lực bảo đảm cho công tác phổ biến pháp luật BVQLNTD cũng là một vấn đề lớn, hạn chế, ảnh hưởng đến chất lượng và hiệu quả của công tác tuyên truyền pháp luật BVQLNTD.

### ***3.2.3.2. Quản lý hoạt động, tạo điều kiện để tổ chức xã hội BVQLNTD hoạt động***

Luật BVQLNTD quy định, khi thực hiện nhiệm vụ được cơ quan nhà nước giao, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ NTD được Nhà nước hỗ trợ kinh phí và các điều kiện khác theo quy định của pháp luật. Căn cứ vào quy định này, nên nhiều UBND cấp tỉnh đã tiến hành giao một số nhiệm vụ về BVQLNTD cho Hội BVQLNTD cấp tỉnh, và đây cũng là phương thức để một số UBND cấp tỉnh hỗ trợ kinh phí, tạo điều kiện cho việc triển khai các hoạt động quan trọng của Hội BVQLNTD. Tại một số địa phương, UBND cấp tỉnh, Sở Công Thương còn thu xếp chỗ làm việc cho Văn phòng tư vấn, giải quyết khiếu nại NTD của Hội. Nhờ đó, hoạt động của các Hội BVQLNTD trên toàn quốc đã có được những kết quả nổi bật, đáng ghi nhận, cụ thể:

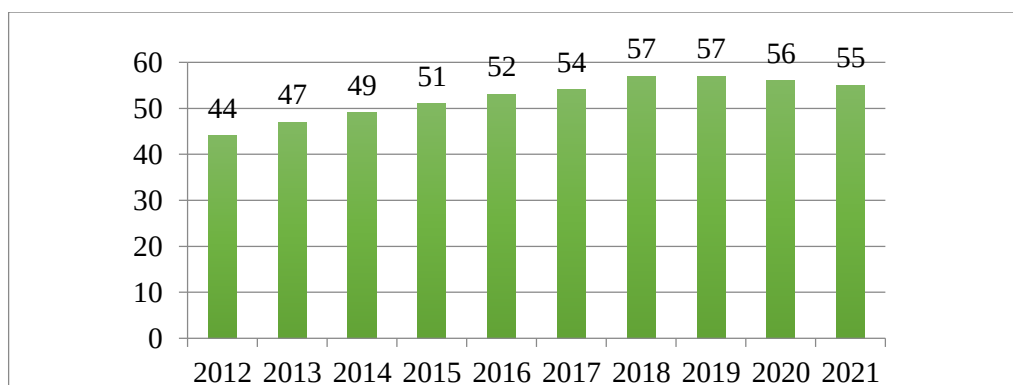
- Giai đoạn 2011-2020 ghi nhận sự gia tăng mạnh mẽ của các Hội BVQLNTD, cụ thể tăng từ 38 Hội trước năm 2010 lên 55 Hội vào năm 2021, trong đó có 54 Hội BVQLNTD hoạt động trong phạm vi tỉnh, thành phố và 01 Hội hoạt động trên phạm vi cả nước là Hội Bảo vệ NTD Việt Nam (VICOPRO). Phần lớn các Hội trên cả nước đều phát triển chi Hội xuống cấp huyện, xã; mở rộng hội viên gồm các tổ chức, câu lạc bộ... Điển hình của Hội đã phát triển mạnh mạng lưới tổ chức xuống cấp huyện tới 1005 các huyện trong tỉnh như Hội BVQLNTD tỉnh Kiên Giang và Cà Mau.

- Đặc biệt, hiện đã có 7 Hội BVQLNTD đã được tỉnh công nhận hội đặc thù theo quy định của pháp luật là Bình Dương, Tiền Giang, Đồng Tháp, Khánh Hòa, Đắk Lắk, Cà Mau, Bến Tre.

- Trong giai đoạn 2016-2020, bên cạnh 7 Hội BVQLNTD nói trên đã được UBND tỉnh công nhận hội đặc thù, được giao nhiệm vụ thường xuyên, thì còn có thêm 13 Hội

BVQLNTD cấp tỉnh đã được UBND tỉnh hỗ trợ kinh phí hoặc giao nhiệm vụ hàng năm, như Hội BVQLNTD các tỉnh Kiên Giang, Long An, Trà Vinh, Bắc Giang, Hòa Bình, Hà Tĩnh, Lạng Sơn, Phú Yên, Đồng Nai, Sóc Trăng, Vĩnh Long, Bình Thuận, Quảng Ninh. Như vậy, trong giai đoạn 2016-2019, đã có 20 Hội địa phương cấp tỉnh được hỗ trợ kinh phí từ ngân sách của UBND tỉnh để thực hiện nhiệm vụ nhà nước giao (do UBND cấp tỉnh giao nhiệm vụ). Để đạt được kết quả tốt đó là do sự quan tâm chỉ đạo của Lãnh đạo tỉnh, Lãnh đạo Sở Công Thương, đặc biệt là có cán bộ tâm huyết tham gia vào công tác BVQLNTD.

- Để tăng cường hiệu quả phối hợp cũng như quản lý, về cơ bản 100% trong cơ cấu tổ chức của các Hội Bảo vệ NTD các tỉnh đều có đại diện của Sở Công Thương hoặc cán bộ của các đơn vị trực thuộc UBND cấp tỉnh tham gia vào Ban chấp hành của Hội. Để đạt được kết quả nêu trên, sự hỗ trợ và tạo điều kiện của Sở Công Thương đối với hoạt động của các Hội là một trong những động lực, nguyên nhân góp phần tạo nên thành công. Kinh nghiệm của các Hội hoạt động hiệu quả cho thấy, chỉ khi có sự gắn kết chặt chẽ và có được sự quan tâm, tạo điều kiện từ phía Sở Công Thương thì các Hội mới có thể thực hiện hiệu quả các hoạt động BVQLNTD. Từ phía Sở Công Thương, cũng cần nhìn nhận và đánh giá đúng vai trò và sự cần thiết của các Hội trong công tác BVQLNTD. Với số lượng và phạm vi xảy ra của các vụ việc BVQLNTD, nếu chỉ có lực lượng QLNN thì sẽ không thể đủ để xử lý các vấn đề. Việc huy động và phát huy sự tham gia của các Hội là một phương thức hiệu quả, không chỉ giảm tải công việc cho các cơ quan quản lý mà còn tạo tâm lý gần gũi, đơn giản hóa quy trình khi NTD liên hệ và phản ánh.



**Hình 3.15. Số lượng các Hội Bảo vệ người tiêu dùng theo từng năm giai đoạn 2012-2021**

*Nguồn: Báo cáo tổng kết thực thi Luật BVQLNTD của Bộ Công Thương và Hồ sơ xây dựng Dự thảo Luật này (sửa đổi)*

*Một số hạn chế, bất cập:* Hiện mới chỉ có 20/55 Hội BVQLNTD được Nhà nước hỗ trợ kinh phí trong việc tổ chức các hoạt động BVQLNTD ở địa phương. Phần lớn các Hội còn lại hoạt động theo tinh thần tự chủ, độc lập, chưa nhận được sự quan tâm, hỗ trợ hiệu quả từ các cơ quan QLNN. Thực tế cho thấy, với đặc thù là Hội hoạt động theo tinh

thần tự nguyện, không thu phí hội viên và phục vụ miễn phí cho người dân, các Hội Bảo vệ NTD rất cần có sự hỗ trợ của các cơ quan QLNN để đảm bảo hoạt động thường xuyên của mình. Do thực trạng trên, trong một vài năm gần đây đã có hiện tượng một số Hội phải “đóng cửa” tạm dừng hoạt động, thậm chí đã có một số Hội tự động giải thể, không còn hoạt động trên thực tế.

Về mạng lưới, vẫn còn 8/63 tỉnh, thành phố chưa thành lập Hội; nhiều địa phương có Hội nhưng chỉ ở cấp tỉnh, chưa có ở cấp huyện và cơ sở. Điều này đồng nghĩa với việc ở những nơi đó, NTD chưa có điều kiện tiếp cận với Hội khi cần sự giúp đỡ. Về nhân lực của các Hội, hội viên tuy đông, nhưng cán bộ trực tiếp hoạt động lại thiếu, phần lớn các Hội chỉ có từ 2-3 cán bộ thường trực làm việc. Về cơ sở vật chất, hầu hết các tỉnh, thành phố đều không có trụ sở, phải thuê, mượn; thiết bị, phương tiện làm việc sơ sài, thiếu thốn. Ngay Hội Bảo vệ NTD Việt Nam hiện nay chưa có trụ sở, phải mượn tạm một phòng của đơn vị khác để làm việc.

Do thiếu nguồn lực cả về con người lẫn kinh phí nên hoạt động của các Hội BVQLNTD hiện nay còn rất hạn chế hoặc khó triển khai hiệu quả.

### ***3.2.3.3. 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***

Điều 49 Luật BVQLNTD quy định trách nhiệm của UBND cấp tỉnh (Sở Công Thương) về việc quản lý hoạt động tổ chức hòa giải tại địa phương. Tổ chức hòa giải được thành lập với mục đích để giải quyết tranh chấp giữa NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh. Trách nhiệm và quyền hạn của tổ chức hòa giải được quy định tại Điều 33 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP như sau:

- Thực hiện đúng quy định của pháp luật.
- Tôn trọng sự thỏa thuận của các bên; không được đe dọa, cưỡng ép các bên trong quá trình hòa giải.
- Đảm bảo bí mật thông tin liên quan đến nội dung hòa giải và các thông tin khác của các bên tham gia hòa giải, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác hoặc pháp luật có quy định khác.
- Không được lợi dụng việc hòa giải để gây thiệt hại đến quyền và lợi ích hợp pháp của các bên tham gia hòa giải.
- Không được hòa giải trong trường hợp tranh chấp gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, lợi ích của nhiều NTD, lợi ích công cộng hoặc có dấu hiệu cấu thành tội phạm.

Mặc dù pháp luật BVQLNTD quy định cho phép các cơ quan QLNN về BVQLNTD và các Hội BVQLNTD được thành lập tổ chức hòa giải tranh chấp giữa NTD và doanh nghiệp, thực tiễn cũng đặt ra yêu cầu cần có tổ chức này để hỗ trợ cho NTD, tuy nhiên, trên thực tế cho thấy chưa có bất kỳ Sở Công Thương nào thành lập được tổ

chức hòa giải. Bản thân Sở Công Thương và các Hội BVQLNTD các tỉnh vẫn đang hàng ngày thực hiện hoạt động giải quyết tranh chấp của NTD nhưng nó chỉ mang bản chất là các buổi làm việc giữa ba bên là Sở Công Thương/ Hội, Doanh nghiệp và NTD, và không thể được coi đó là một buổi hòa giải chính thức theo quy định của pháp luật.

Hiện nay, khi phát sinh các tranh chấp, NTD thường có xu hướng biết đến và liên hệ tới các Hội Bảo vệ NTD thay vì lựa chọn các Sở Công Thương. Khi nhìn vào xu hướng này cũng cần phải lưu ý về khả năng và các điều kiện để các Hội có thể thực hiện tốt công tác tổ chức hòa giải tranh chấp của NTD. Chỉ khi các Hội BVQLNTD được trang bị và tổ chức tốt thì khi đó mới có đủ năng lực để triển khai và thực hiện công tác hòa giải, góp phần chia sẻ một phần nhiệm vụ của các Sở Công Thương.

Thực tế này tiếp tục cho thấy vai trò và sự sẵn sàng của các Hội Bảo vệ NTD trong việc tham gia công tác BVQLNTD và nhận thức của Sở Công Thương trong việc phải tăng cường hỗ trợ, tạo điều kiện để các Hội này có thể chia sẻ và thực hiện một số nhiệm vụ QLNN về BVQLNTD của các Sở Công Thương. Việc hỗ trợ xây dựng và vận hành hoạt động của các tổ chức hòa giải tranh chấp của NTD tại các Hội BVQLNTD không chỉ tăng cường sự gắn kết trong hoạt động giữa Sở Công Thương và Hội mà còn phân chia rõ cách thức tiếp nhận và giải quyết các vụ việc của NTD, tạo cơ sở pháp lý cho hoạt động của Hội đồng thời tăng cường hiệu quả thực tế của công tác giải quyết tranh chấp.

#### ***3.2.3.4. Thực hiện việc kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định của pháp luật***

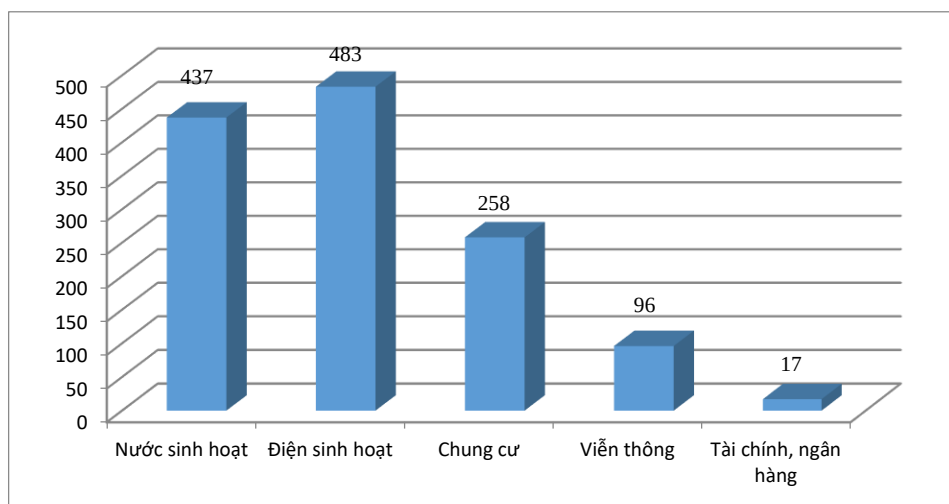
Theo quy định tại Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 13 tháng 01 năm 2012 về danh mục hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký HĐTM, ĐKGDC, Sở Công Thương có trách nhiệm kiểm soát 09 loại HĐTM, ĐKGDC sau:

- Cung cấp điện sinh hoạt
- Cung cấp nước sinh hoạt
- Truyền hình trả tiền
- Dịch vụ điện thoại cố định mặt đất
- Dịch vụ thông tin di động mặt đất (hình thức thanh toán: trả sau)
- Dịch vụ thông tin di động mặt đất (hình thức thanh toán: trả trước)
- Dịch vụ truy nhập 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 khu chung cư cung cấp.

*a) Kiểm soát HĐTM, ĐKGDC thuộc danh mục phải đăng ký*

Qua thống kê số liệu cho thấy, từ năm 2012-2017, số lượng hồ sơ đăng ký/đăng ký lại HDTM, ĐKGDC của doanh nghiệp tại các Sở Công Thương đạt 1.309 hồ sơ, trong đó các Sở Công Thương đã ra kết quả chấp nhận đăng ký đối với 1.087 hồ sơ, chiếm khoảng 83% trong tổng số hồ sơ nộp đăng ký. Cá biệt, một số địa phương không phát sinh trường hợp nộp hồ sơ đăng ký HDTM, ĐKGDC nào như Đồng Nai, Ninh Thuận; một số địa phương chỉ phát sinh duy nhất 01 hồ sơ đăng ký là Cà Mau, Ninh Thuận, Điện Biên, Quảng Nam, Quảng Bình...

*Đơn vị: hồ sơ*



**Hình 3.16. Các nhóm lĩnh vực đăng ký HDTM, ĐKGDC tại các địa phương từ 2012-2017**

*Nguồn: Báo cáo tổng kết thực thi Luật BVQLNTD của Bộ Công Thương và Hồ sơ xây dựng Dự thảo Luật này (sửa đổi)*

Các hồ sơ đăng ký HDTM, ĐKGDC tại các Sở Công Thương tập trung vào bốn nhóm lĩnh vực bao gồm: dịch vụ cung cấp nước sinh hoạt (437 hồ sơ, chiếm 34%); điện sinh hoạt (483 hồ sơ, chiếm 37%); viễn thông (chủ yếu là dịch vụ truyền hình trả tiền – đạt 96 hồ sơ, chiếm 8%); chung cư (258 hồ sơ, chiếm 20%); tài chính, ngân hàng (17 hồ sơ, chiếm 1%).

Trong giai đoạn 2011-2020, Sở Công Thương các tỉnh, thành phố đã tổ chức thực hiện tiếp nhận và giải quyết các hồ sơ đăng ký HDTM, ĐKGDC. Theo đó, đã đạt được một số kết quả cụ thể:

- Số lượng hồ sơ đăng ký/đăng ký lại HDTM, ĐKGDC của doanh nghiệp tại các Sở Công Thương đạt 3.759 hồ sơ, trong đó các Sở Công Thương đã ra kết quả chấp nhận đăng ký đạt tỉ lệ hơn 80% trong tổng số hồ sơ tiếp nhận.

- Về giải quyết hồ sơ, 100% hồ sơ được xử lý đúng thời hạn luật định. Thậm chí, nhiều địa phương còn nỗ lực rút ngắn thời hạn trả kết quả xử lý hồ sơ xuống còn 5 -10 ngày làm việc, đảm bảo không gây trở ngại, khó khăn, tạo thuận lợi cho quá trình sản xuất, kinh doanh liên tục của doanh nghiệp.

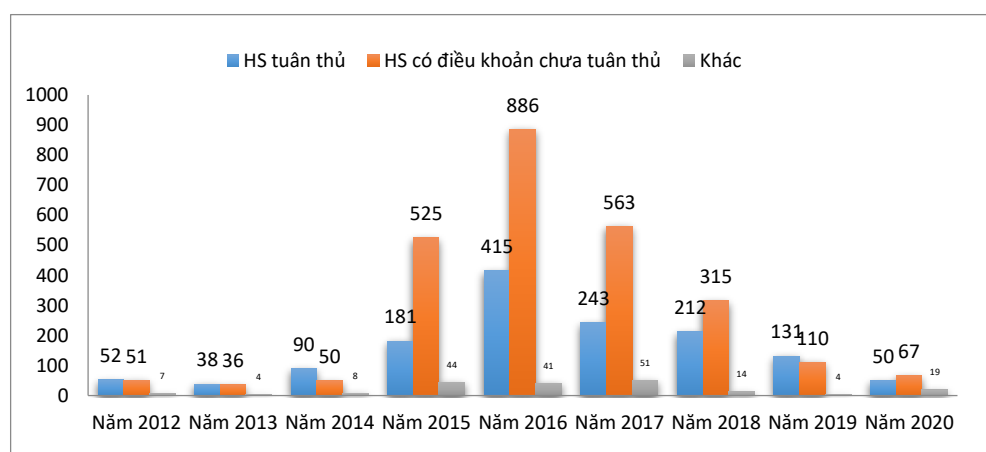
Tuy nhiên, để có được kết quả nói trên thì cũng là một quá trình nỗ lực của các Sở Công Thương kể từ khi Luật BVQLNTD có hiệu lực (năm 2011). Theo Báo cáo tổng kết công tác BVQLNTD giai đoạn 2011-2015 của Bộ Công Thương thì việc thực hiện kiểm soát, đăng ký HĐTM, ĐKGDC tại các địa phương trên toàn quốc trong giai đoạn 2011 - 2012 hầu như chưa được triển khai. Chỉ đến khi có sự hướng dẫn, chỉ đạo từ Bộ Công Thương, từ năm 2013, các địa phương mới bắt đầu tập trung đẩy mạnh công tác này. Ngay trong năm 2013, các địa phương trên toàn quốc đã tiếp nhận 162 bộ HĐTM, ĐKGDC, trong đó đã chấp nhận 149 bộ, từ chối 13 bộ. Con số này cho thấy hoạt động kiểm soát bộ hồ sơ vẫn còn hạn chế, chưa thực sự đáp ứng được nhu cầu BVQLNTD tại địa phương.

Trong khi đó, chỉ tính đối với riêng Cục Quản lý cạnh tranh đã tiếp nhận và xử lý 194 bộ hồ sơ trong năm 2014; 78 hồ sơ trong năm 2013; 110 hồ sơ trong năm 2012 và đặc biệt năm 2015 tăng đột biến lên 755 bộ hồ sơ (vượt hơn cả tổng 3 năm trước đó).

*b) Kiểm soát HĐTM, ĐKGDC không thuộc phạm vi phải đăng ký*

Đối với các doanh nghiệp kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có sử dụng HĐTM, ĐKGDC không thuộc phạm vi phải đăng ký, do những hạn chế về nguồn nhân lực nên hầu hết các địa phương chưa tập trung kiểm soát được trên địa bàn tỉnh. Tuy nhiên, một số địa phương đã lồng ghép, kết hợp giữa công tác kiểm soát HĐTM, ĐKGDC thuộc/không thuộc phạm vi phải đăng ký HĐTM, ĐKGDC theo quy định pháp luật thông qua các đoàn thanh tra, kiểm tra việc chấp hành pháp luật về HĐTM, ĐKGDC của doanh nghiệp hoặc có chỉ đạo các lực lượng như quản lý thị trường quản lý, kiểm soát đối với các HĐTM, ĐKGDC không thuộc diện phải đăng ký.

*Đơn vị: hồ sơ*



**Hình 3.17. Kết quả xử lý hồ sơ đăng ký từ 2012-2020 của Bộ Công Thương**

*Nguồn: Báo cáo tổng kết thực thi Luật BVQLNTD của Bộ Công Thương và Hồ sơ xây dựng Dự thảo Luật này (sửa đổi)*

Theo thống kê số liệu thì trong các năm qua, phần lớn các hồ sơ đăng ký mặc dù đã bị điều chỉnh bởi các pháp luật chuyên ngành khác như điện, nước, mua bán căn hộ chung cư, điều khoản vận chuyển hàng khác theo đường hàng không (do Cục hàng không Việt Nam - Bộ Giao thông vận tải kiểm soát),... nhưng khi xem xét thì cơ quan QLNN về BVQLNTD vẫn phát hiện rất nhiều các điều khoản vi phạm quyền lợi NTD. Thực tế kiểm soát cho thấy, hầu hết hồ sơ đăng ký lần đầu của các tổ chức, cá nhân kinh doanh đều chứa đựng các điều khoản chưa tuân thủ pháp luật BVQLNTD. Tính trên tổng số đăng ký, tỷ lệ hồ sơ chưa tuân thủ qua các năm khoảng trên 60%. Trong đó:

- Khoảng 40% hồ sơ đăng ký có nhiều hơn 35 điều khoản chưa tuân thủ. Trong đó có khoảng 35% hồ sơ này có từ 50-80 điều khoản chưa tuân thủ.
- Khoảng 35% hồ sơ có từ 20-35 điều khoản chưa tuân thủ;
- Khoảng 25% hồ sơ có ít hơn 20 điều khoản chưa tuân thủ.

*Một số hạn chế, bất cập:*

Sự phối hợp giữa một số Sở Công Thương và Bộ Công Thương đôi lúc chưa được thống nhất và đồng bộ liên quan đến nội dung, quy trình tiếp nhận và xử lý hồ sơ và đăng tải các hợp đồng được chấp nhận.

Đăng ký HĐTM, ĐKGDC vẫn đang còn là lĩnh vực mới, tuy Sở Công Thương các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương trên cả nước đã từng bước đẩy mạnh việc thực hiện triển khai và giám sát việc áp dụng tại các tổ chức, cá nhân kinh doanh, đã có những kết quả ban đầu, tuy nhiên, có thể thấy còn tồn tại một số vướng mắc như:

- Một số Sở Công Thương chưa thực sự quan tâm và chú trọng thực hiện tốt công tác đăng ký và kiểm soát thực hiện HĐTM, ĐKGDC. Hiện tại, các tranh chấp liên quan đến các nội dung HĐTM, ĐKGDC đang có xu hướng gia tăng, vì vậy, việc không kiểm soát tốt lĩnh vực này tiềm ẩn nhiều rủi ro cho NTD trong quá trình tham gia mua bán hàng hóa, dịch vụ, đồng thời, gia tăng sức ép cho các cơ quan quản lý trong việc BVQLNTD.

- Trình độ nguồn nhân lực thực hiện hoạt động đăng ký HĐTM, ĐKGDC chưa đáp ứng thực tế và sự phát triển của doanh nghiệp. Với số lượng lớn các nhóm hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký HĐTM, ĐKGDC, việc có đủ nhân lực để tiếp nhận và xử lý chỉ là điều kiện ban đầu, quan trọng hơn, chất lượng các nhân lực thực hiện công tác này phải đảm bảo để không chỉ thực hiện đúng quy định của pháp luật BVQLNTD mà còn không cản trở hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.

Để đảm bảo hiệu quả của lĩnh vực này, trong thời gian tới cần tiếp tục tăng cường kết nối và chia sẻ thông tin giữa Bộ Công Thương với UBND các tỉnh, thành nhằm theo dõi và giám sát chặt chẽ hơn nữa hoạt động của các doanh nghiệp liên quan trong việc thực hiện trách nhiệm đăng ký HĐTM, ĐKGDC. Ngoài ra, để đảm bảo tính xuyên suốt

của hoạt động, các Sở Công Thương cần có sự sắp xếp và bố trí nhân lực, phương tiện để chuyên trách thực hiện công tác này.

### ***3.2.3.5. Hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ cho cơ quan QLNN về BVQLNTD cấp huyện***

UBND cấp huyện là một trong các bên có vai trò quan trọng trong công tác BVQLNTD. Thực tế cho thấy, phần lớn các tranh chấp tiêu dùng xảy ra trên địa bàn huyện, xã, nơi phần lớn NTD bị hạn chế trong việc tiếp nhận các thông tin tuyên truyền, cảnh báo và là địa bàn thường xuyên bị các đối tượng lợi dụng để thực hiện các hành vi kinh doanh không lành mạnh. Vì vậy, để có thể triển khai hiệu quả các công tác BVQLNTD trên địa bàn huyện, xã, vai trò đi đầu của UBND cấp huyện cần phải được phát huy.

Quy định như vậy, nhưng thực tế thời gian qua cho thấy, bản thân Sở Công Thương nhiều nơi còn chưa bố trí nhân lực chuyên trách thực hiện công tác BVQLNTD, vì vậy, việc cắt cử cán bộ thực hiện theo dõi, hỗ trợ UBND cấp huyện trong công tác này vẫn chưa được thực hiện, thậm chí, chưa được lưu tâm, để ý. Một số tỉnh, thành trong giai đoạn 2011-2021 đã tổ chức nhiều lớp tập huấn cho địa bàn các huyện, xã để tuyên truyền, nâng cao kiến thức quản lý cho các cán bộ cấp huyện. Tuy nhiên, các hoạt động này mới chỉ diễn ra tại một số tỉnh, thành, không phải là hoạt động định kỳ, thường xuyên và quan trọng, sau khi kết thúc những chương trình tập huấn này, các cán bộ cấp huyện thường không có điều kiện để áp dụng vào thực tế công việc.

Liên quan đến hoạt động của các UBND cấp huyện, việc quản lý hoạt động của các chợ, trung tâm thương mại và thực hiện giải quyết yêu cầu của NTD là một trong những nhiệm vụ quan trọng, không chỉ phù hợp với diễn biến thực tế của công tác BVQLNTD mà còn tạo nên kênh giám sát hiệu quả và gắn chặt với các giao dịch hàng ngày của NTD. Tuy nhiên, thực tế cho thấy, hai nhiệm vụ này gần như chưa được triển khai, rất nhiều NTD khi có vụ việc tranh chấp diễn ra liên quan đến giao dịch tại chợ, trung tâm thương mại thường không biết phải phản ánh tới cơ quan, đơn vị nào. Để xảy ra tình trạng này, trước hết, là do chưa có sự tích cực tuyên truyền và kêu gọi trách nhiệm của các Sở Công Thương đối với các UBND cấp huyện trên địa bàn tỉnh, thành.

Như vậy, có thể thấy, rất nhiều các Sở Công Thương hiện đang bỏ trống nhiệm vụ hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ cho UBND cấp huyện. Thực trạng này phản ánh đúng thực trạng khi bản thân các Sở Công Thương chưa có phân công chính thức công tác BVQLNTD cho cán bộ, nhân sự trực thuộc bộ máy của Sở.

Bên cạnh đó, còn một số trách nhiệm BVQLNTD của cơ quan chuyên môn của UBND cấp huyện chưa được tổ chức thực hiện đầy đủ do vai trò của Sở Công Thương trong việc hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ về bảo vệ NTD cho các cơ quan này chưa được tiến hành mạnh mẽ, hiệu quả, cụ thể:



- Luật có điều khoản quy định về giải quyết yêu cầu của NTD tại cơ quan QLNN về bảo vệ NTD tại cấp huyện, tuy nhiên, thực tế công tác này chưa được triển khai tại cấp huyện, nhiều cán bộ cấp huyện chưa được quán triệt về trách nhiệm của mình, dẫn đến số vụ việc được giải quyết không nhiều.

- Việc công khai danh sách doanh nghiệp vi phạm quyền lợi NTD chưa được thực hiện trên cả phạm vi huyện và xã.

- Tương tự, tại cấp xã, thực tế các báo cáo chưa ghi nhận nội dung hoạt động về quản lý chợ nói riêng cũng như công tác bảo vệ NTD trên địa bàn xã nói chung.

### **3.2.3.6. 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 và được UBND cấp tỉnh, Sở Công Thương các tỉnh thực hiện kịp thời và nghiêm túc khi có yêu cầu các cơ quan có thẩm quyền cấp trên như Bộ Công Thương, Ủy ban KH-CN&MT của Quốc hội, ... Nội dung của các báo cáo thường tập trung vào kết quả tình hình triển khai thực thi Luật BVQLNTD, góp ý kiến đối với các văn bản quy phạm pháp luật hoặc chương trình hành động, kế hoạch triển khai do Bộ Công Thương chủ trì soạn thảo.

Đặc biệt trong những năm gần đây một loạt các văn bản quy phạm pháp luật đã được ban hành như: Quyết định số 1035/QĐ-TTg ngày 10 tháng 7 năm 2015 Thủ tướng Chính phủ về Ngày Quyền của NTD Việt Nam; 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; 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; Chỉ thị số 30-CT/TW ngày 22/01/2019 của Ban Bí thư về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác BVQLNTD và; 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, ... thì hoạt động báo cáo về công tác BVQLNTD trên địa bàn tỉnh của UBND cấp tỉnh và Sở Công Thương theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền cấp trên được tiến hành với mật độ dày đặc hơn.

Bên cạnh đó, từ thời điểm khi mà Bộ Công Thương được Chính phủ giao nghiên cứu, đề xuất xây dựng Dự án Luật BVQLNTD (sửa đổi), bắt đầu từ năm 2019 cho đến nay khi mà Dự thảo Luật đã được hoàn thiện và trình Quốc hội cho ý kiến thì sự phối hợp trong hoạt động chia sẻ thông tin, xây dựng báo cáo, cung cấp số liệu, góp ý kiến giữa Bộ Công Thương, Ban soạn thảo, Tổ biên tập Dự án Luật và UBND cấp tỉnh và Sở Công Thương trở nên sôi nổi hơn bao giờ hết. Cụ thể trong giai đoạn từ tháng 1 đến tháng 5 năm 2022, Bộ Công Thương đã tiếp nhận ý kiến đóng góp của 54/63 UBND cấp tỉnh liên quan đến Dự án Luật.

Để phục vụ cho hoạt động thẩm tra Dự án Luật BVQLNTD (sửa đổi) thì trong tháng 8/2022, Ủy ban KHCN&MT của Quốc hội đã phối hợp cùng Bộ Công Thương tổ chức Đoàn giám sát (thực hiện Nghị quyết số 516/NQ-UBKHCNMT15 ngày 01 tháng 4 năm 2022 của Ủy ban KHCN&MT) về giám sát chuyên đề “Việc thực hiện chính sách, pháp luật về BVQLNTD”. Ủy ban KHCN&MT của Quốc hội và Bộ Công Thương đã có đề nghị UBND cấp tỉnh và Sở Công Thương tiến hành báo cáo các nội dung có liên quan và tổ chức các buổi làm việc trực tiếp tại các địa phương như Đà Nẵng, Quảng Nam, Cần Thơ, Hồ Chí Minh, Bà Rịa – Vũng Tàu, Hà Nội, Hải Phòng. Mặc dù với số lượng yêu cầu báo cáo nhiều và trong thời gian ngắn nhưng đa số các UBND cấp tỉnh và Sở Công Thương đã trả lời đúng thời hạn.

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. Các báo cáo này có giá trị rất lớn vì là căn cứ để cơ quan có thẩm quyền cấp trên làm căn cứ trong việc hoạch định chính sách, pháp luật BVQLNTD. Vì vậy rất cần một sự đầu tư về thời gian và công sức từ phía UBND cấp tỉnh và Sở Công Thương để cung cấp các số liệu tổng hợp, các bằng chứng, nhận định xác thực nhất của địa phương mình trong quá trình triển khai công tác BVQLNTD.

### **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**

Theo chức năng nhiệm vụ được giao, UBND cấp tỉnh, các Sở Công Thương sẽ có trách nhiệm tiến hành thanh tra, kiểm tra hoạt động của các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa dịch vụ trên phạm vi địa phương mình nhằm ngăn chặn các hành vi vi phạm quyền lợi NTD. Nếu phát hiện hành vi vi phạm pháp luật, các cơ quan QLNN có thẩm quyền ở địa phương sẽ phải tiến hành việc xử lý vi phạm hành chính, hoặc truy tố trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật.

#### **3.2.4.1. Thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm pháp luật về BVQLNTD**

Theo Báo cáo kết quả 03 năm (giai đoạn 2019-2021) triển khai Chỉ thị số 30-CT/TW của Ban Bí thư Trung ương Đảng, nhiều UBND tỉnh, thành phố trên toàn quốc đã thực hiện tốt công tác thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm pháp luật về BVQLNTD như:

- Nhiều tỉnh, thành phố đã thực hiện tốt công tác thanh tra, kiểm tra theo kế hoạch hằng năm như Bà Rịa - Vũng Tàu, Bình Định, Cần Thơ, Đắk Lắk, Đồng Tháp, Hải Phòng, Hòa Bình, Hưng Yên, Khánh Hòa, Kiên Giang, Nghệ An, Phú Yên, Vĩnh Long....

- 27 tỉnh, thành phố có hoạt động tăng cường kiểm tra, kiểm soát hoạt động sản xuất, buôn bán hàng hóa và xử lý vi phạm đặc biệt trong gian lận thương mại; chú trọng

vào các mảng thanh kiểm tra và xử phạt với các vụ việc hàng giả, nhái, kém chất lượng, không đảm bảo vệ sinh, an toàn thực phẩm, đặc biệt trong dịp Lễ Tết như: Bà Rịa - Vũng Tàu, Bắc Giang, Bạc Liêu, Bắc Ninh, Bến Tre, Bình Thuận, Đà Nẵng, Điện Biên, Đồng Tháp, Hà Giang, Hà Nội, Hải Dương, Hậu Giang, Hòa Bình, Khánh Hòa, Kiên Giang, Lạng Sơn, Nam Định, Nghệ An, Quảng Nam, Quảng Ngãi, Sơn La, Thái Bình, Thái Nguyên, Thừa Thiên Huế, Tiền Giang, Trà Vinh...

- Đa số các tỉnh, thành phố đã thành lập Ban Chỉ đạo 389, thực hiện nghiêm túc, hiệu quả kế hoạch quốc gia trong nhiệm vụ chống buôn lậu, gian lận thương mại.

- 15 tỉnh có các hoạt động thanh tra, kiểm tra chuyên sâu liên quan đến an toàn thực phẩm như Đà Nẵng, Đắk Lắk, Hà Nội, Hậu Giang, Lai Châu, Lạng Sơn, Lào Cai, Phú Thọ, Quảng Ngãi, Sơn La, Thái Bình, Thái Nguyên, Tiền Giang, Vĩnh Long, Yên Bái...

- Nhiều tỉnh, thành phố đã có hoạt động kiểm tra tại các chợ, điểm bán hàng như: Đặt cân kiểm định, khảo sát hoạt động trạm cân đối chứng tại một số chợ lớn; thực hiện dán tem niêm phong công tơ cột đo xăng dầu tại các điểm bán trên địa bàn như An Giang, Nghệ An, Quảng Bình, Thái Nguyên, Vĩnh Long... Một số tỉnh, thành phố triển khai thí điểm phần mềm truy xuất nguồn gốc thực phẩm tại các chợ.

- Nhiều tỉnh, thành phố tỉnh chú trọng tới việc kiểm tra hàng hóa và dịch vụ trong lĩnh vực y tế, hành vi trục lợi từ dịch bệnh Covid-19 như Phú Yên, Quảng Nam, Sơn La, Tiền Giang, Bình Thuận....

- Nhiều tỉnh, thành phố có báo cáo về việc đẩy mạnh theo dõi diễn biến thị trường, kịp thời đề xuất biện pháp ứng phó nhằm ổn định, kiểm soát thị trường, đáp ứng nhu cầu của NTD như Hà Tĩnh, Lâm Đồng, Phú Thọ, An Giang, Bắc Ninh, Đắk Lắk, Đồng Tháp, Hải Dương, Hậu Giang, Kiên Giang, Nghệ An, Tiền Giang, Vĩnh Long, Yên Bái, ....

- Nhiều tỉnh, thành phố đã xây dựng cơ chế khuyến khích cộng đồng doanh nghiệp, NTD và các tổ chức, cá nhân trong và ngoài địa phương tích cực phản ánh, thông tin kịp thời đến cơ quan nhà nước, tổ chức, cá nhân có liên quan khi phát hiện những hàng hóa, dịch vụ không đảm bảo chất lượng hoặc có nguy cơ gây mất an toàn cho NTD đang lưu thông trên thị trường, cụ thể như: An Giang, Bạc Liêu lắp đặt hòm thư góp ý cho NTD; Bình Thuận mở rộng các kênh tiếp nhận khiếu nại, phản ánh của NTD qua hình thức trực tuyến; Bắc Ninh tăng cường công tác tuyên truyền, kiểm tra và hướng dẫn cơ sở sản xuất, nhập khẩu thực hiện áp dụng tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật nhất là các hàng hóa tiêu dùng thiết yếu; Hà Nội tiếp nhận và xử lý kiến nghị, phản ánh của NTD qua đường dây nóng để kịp thời phát hiện và xử lý vi phạm; Hưng Yên thực hiện công khai quy trình, cách thức phản ánh, khiếu nại của NTD trên Cổng thông tin điện tử của Sở Công Thương; Lâm Đồng có bộ phận tiếp nhận kiến nghị, phản ánh của NTD tại các đơn vị; Lạng Sơn xây dựng các bộ phận, công cụ tiếp nhận và xử lý phản ánh của NTD

(Đường dây nóng 24/7: 02383848272, Sở Công Thương đã được trang bị kết nối Tổng đài 1800.6838); Sơn La xây dựng bộ phận, công cụ tiếp nhận và xử lý kiến nghị, phản ánh của NTD, năm 2020 Cục Quản lý thị trường sử dụng hotline 24/7: 1800.558873 để tiếp nhận thông tin; Thái Nguyên đẩy mạnh việc giải quyết kiến nghị, phản ánh của các tổ chức, cá nhân và NTD; Tiền Giang có bộ phận tiếp công dân để tiếp nhận các kiến nghị, phản ánh yêu cầu của NTD; Vĩnh Long triển khai hiệu quả Cổng Góp ý; Đà Nẵng tiếp nhận và xử lý kiến nghị của NTD, Trung tâm Thông tin dịch vụ công Đà Nẵng đã tạo mới chuyên mục NTD và tiếp nhận 122 phản ánh (từ 09/2020), các phản ánh được chuyển đến cơ quan chức năng để xử lý, phản hồi công khai 100% để công dân biết và theo dõi.

Tuy nhiên, tình trạng vi phạm quyền lợi NTD còn diễn biến phức tạp, trong khi lực lượng cán bộ dành cho công tác thanh tra, kiểm tra có hạn, mức độ xử phạt chưa đủ sức răn đe; chưa có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan được giao chức năng BVQLNTD.

Bên cạnh đó, thực tế cho thấy, trong thời gian qua, các Sở Công Thương chưa tập trung nhiều vào công tác thanh tra, kiểm xử lý vi phạm pháp luật về BVQLNTD. Tổng hợp từ báo cáo của các Sở Công Thương gửi Bộ Công Thương cho thấy hàng năm có rất ít cuộc thanh tra, kiểm tra và xử lý các vi phạm liên quan trực tiếp đến các hành vi vi phạm quyền lợi NTD được quy định tại Luật BVQLNTD và nghị định xử phạt vi phạm hành chính về BVQLNTD. Cụ thể, trước năm 2020 là áp dụng quy định tại Nghị định số 185/2013/NĐ-CP ngày 19/11/2013 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 và Nghị định số 124/2015/NĐ-CP ngày 19/11/2015 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 185/2013/NĐ-CP; sau ngày 15/10/2020 áp dụng quy định tại Nghị định số 98/2020/NĐ-CP ngày 26/8/2020 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 và Nghị định số 17/2022/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 98/2020/NĐ-CP ngày 26/8/2020.

Theo số liệu báo cáo của Sở Công Thương các địa phương, trong một năm, các Sở đã chỉ đạo Chi Cục quản lý thị trường phối hợp với các ban, ngành, đơn vị có liên quan tiến hành thanh tra, kiểm tra và xử lý khoảng hàng chục nghìn trường hợp vi phạm thuộc nhiều lĩnh vực khác nhau. Các vi phạm chủ yếu liên quan đến an toàn thực phẩm, đo lường, chất lượng, sở hữu trí tuệ, ... Tuy nhiên, khi báo cáo vấn đề này, các tỉnh đều không bóc tách riêng được số vụ xử lý vi phạm quyền lợi NTD mà đều lấy số liệu kiểm tra, xử phạt của lực lượng quản lý thị trường.

Như vậy có thể thấy khi thực hiện báo cáo hàng năm, mặc dù số lượng các vụ thanh tra, kiểm tra tại các địa phương luôn đưa ra một con số rất lớn, tuy nhiên, đa phần

trong số này không hẳn là các vụ việc thanh tra, kiểm tra liên quan trực tiếp tới nội dung BVQLNTD quy định tại Luật BVQLNTD. Các con số này phần lớn được tổng hợp từ hoạt động thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm pháp luật của lực lượng Quản lý thị trường, trong đó thực hiện trên nhiều lĩnh vực khác nhau như: vệ sinh, an toàn thực phẩm; chất lượng sản phẩm, hàng hóa; tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng; quảng cáo; ....

Như đã đề cập tại phần trên thì trước năm 2018, các Chi cục quản lý thị trường là trực thuộc Sở Công Thương và thường dưới sự điều hành, chỉ đạo của một Phó Giám đốc Sở (một số địa phương thì Phó Giám đốc Sở Công Thương kiêm Chi cục trưởng Chi cục quản lý thị trường của tỉnh) và do vậy tại nhiều tỉnh đã giao việc thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm pháp luật BVQLNTD cho Chi cục quản lý thị trường, hoặc các vụ việc có liên quan sẽ được Phòng chuyên môn phối hợp, chuyển cho Chi cục quản lý thị trường thực hiện). Do vậy, trong thời gian này, các báo cáo số liệu về xử lý vi phạm pháp luật BVQLNTD thường tập trung ở lực lượng quản lý thị trường, và ít có sự tách bạch giữa hành vi vi phạm BVQLNTD với các hành vi vi phạm pháp luật thương mại khác. Với kết quả kiểm tra như vậy, khi chuyển sang khâu xử lý, đa phần các vụ việc có liên quan đến NTD được xử lý cũng nằm trong lĩnh vực chuyên ngành thực thi của lực lượng quản lý thị trường.

Tuy nhiên, sau năm 2019, sau khi Tổng Cục quản lý thị trường (thuộc Bộ Công Thương) được thành lập và các Chi cục quản lý thị trường trước đây được nâng cấp thành Cục Quản lý thị trường trực thuộc Tổng Cục quản lý thị trường và không còn trực thuộc Sở Công Thương nữa thì hầu hết các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương trong cả nước đều phải phân công lại nhiệm vụ trên cho phòng chức năng khác như Phòng Quản lý thương mại, .... Qua tổng hợp số liệu do các Sở Công Thương báo cáo cho Bộ Công Thương trong giai đoạn gần đây thì thấy có rất ít hoạt động thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm quyền lợi NTD của các Phòng chuyên môn này.

Tuy vậy, lĩnh vực rõ nét nhất trong hoạt động thanh, kiểm tra, xử lý vi phạm được các Sở Công Thương đẩy mạnh thực hiện trong những năm qua là về việc đăng ký, thực hiện HĐTM, ĐKGDC của các doanh nghiệp hoạt động trên địa bàn tỉnh. Các Sở Công Thương thường chỉ đạo Thanh tra Sở Công Thương để chủ trì/phối hợp với các ban, ngành, đơn vị có liên quan tổ chức thực hiện.

Theo Báo cáo tổng kết công tác BVQLNTD của Bộ Công Thương, một vấn đề đáng lưu ý là tại nhiều tỉnh, các chi nhánh/công ty con khi triển khai hoạt động chỉ thông báo tới cơ quan BVQLNTD của tỉnh là công ty đang sử dụng hợp đồng đã được đăng ký tại Bộ Công Thương mà không cung cấp tài liệu chứng minh. Trong giai đoạn 2011-2015, các Sở Công Thương trên cả nước đã kiểm tra tổng số 623 doanh nghiệp, theo đó, có 512 doanh nghiệp tuân thủ (82,2%) và 111 doanh nghiệp chưa tuân thủ nghiêm túc các nghĩa vụ liên quan đến HĐTM, ĐKGDC (17,8%). Tuy nhiên, tỷ lệ doanh nghiệp

chấp hành trên các địa bàn không đồng đều, ví dụ: tại Đà Nẵng có 01/15 đơn vị vi phạm (6,7%); Phú Thọ: 03/10 đơn vị vi phạm (30%); Vũng Tàu: 06/12 vi phạm (50%); Bình Định: 08/11 đơn vị vi phạm (73%).

Từ năm 2012 đến 2020, số lượng hồ sơ đăng ký/đăng ký lại HĐTM, ĐKGDC của doanh nghiệp tại các Sở Công Thương đạt 3.759 hồ sơ, trong đó tỷ lệ ra kết quả chấp nhận đăng ký chiếm khoảng 83% trong tổng số hồ sơ nộp đăng ký. Bên cạnh đó, Bộ Công Thương đã thực hiện hoặc phối hợp với các cơ quan QLNN có liên quan ở địa phương bao gồm Sở Công Thương, lực lượng quản lý thị trường của các tỉnh, thành phố trong cả nước để tiến hành kiểm tra 93 doanh nghiệp (16 doanh nghiệp năm 2013; 53 doanh nghiệp năm 2014; 21 doanh nghiệp năm 2015; 02 doanh nghiệp năm 2019; 01 doanh nghiệp năm 2020) và thanh tra 05 doanh nghiệp (02 doanh nghiệp năm 2019; 03 doanh nghiệp năm 2020), xử phạt vi phạm hành chính với số tiền hàng trăm triệu đồng đối với các hành vi liên quan đến HĐTM, ĐKGDC theo pháp luật BVQLNTD.

Về công tác hậu kiểm, tình trạng các HĐTM, ĐKGDC có các nội dung vi phạm quyền lợi NTD là khá phổ biến. Điều này được phản ánh trực tiếp từ kết quả xử lý hồ sơ đăng ký tại cơ quan có thẩm quyền (hầu hết hồ sơ đăng ký lần đầu đều phát hiện nhiều nội dung chưa tuân thủ quy định pháp luật).

*Một số hạn chế, bất cập như:* Lực lượng BVQLNTD quá mỏng để có thể tích cực hay thường xuyên triển khai việc kiểm tra các HĐTM, ĐKGDC đang được sử dụng trên thực tế. 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. Các chế tài xử lý vi phạm hành chính hiện nay chưa đủ tính răn đe và chưa đủ sức BVQLNTD, thể hiện ở hai góc độ:

- Thứ nhất, mức phạt tiền thấp. Ngay cả đối với những loại hành vi vi phạm nghiêm trọng nhất như (i) không đăng ký/ không đăng ký lại và (ii) giao kết hợp đồng, ĐKGDC với NTD có điều khoản không có hiệu lực thì mức phạt tiền tối đa tương ứng cũng chỉ dừng ở mức 100 triệu và 60 triệu và gấp đôi nếu hành vi vi phạm trên địa bàn từ 02 tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương trở lên. Mức phạt này không thể so sánh với lợi nhuận mà các tổ chức, cá nhân kinh doanh thu về từ việc chủ động ký kết hợp đồng bất chấp các quy định pháp luật về thủ tục đăng ký cũng như nội dung HĐTM, ĐKGDC đặc biệt là với một số lượng lớn NTD.

- Thứ hai, thiếu hình thức xử phạt bổ sung hoặc biện pháp khắc phục hậu quả có ý nghĩa thiết thực đối với việc BVQLNTD.

Để BVQLNTD, điều quan trọng nhất là khắc phục được hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân kinh doanh trước khi gây hậu quả trên thực tế cho NTD. Ví dụ đối với giao kết HĐTM, ĐKGDC với NTD có điều khoản không có hiệu lực, điều quan trọng là cần yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh loại bỏ điều khoản không có hiệu lực đó; đối với hành vi không đăng ký/ không đăng ký lại, cần yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh

doanh đăng ký và ký kết lại với NTD nếu hợp đồng đã ký chưa phù hợp quy định pháp luật...

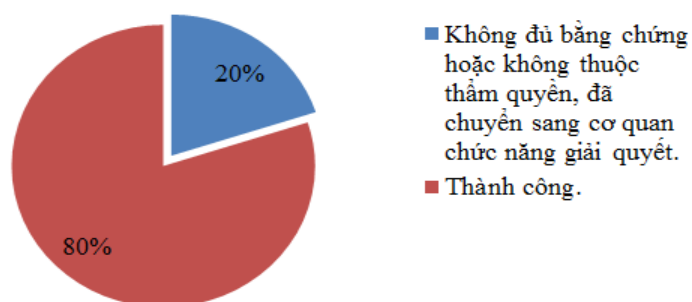
#### **3.2.4.2. Hỗ trợ, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh của người tiêu dùng**

Căn cứ quy định của Luật BVQLNTD, có 04 phương thức giải quyết tranh chấp giữa doanh nghiệp và NTD là Thương lượng, Hòa giải, Trọng tài và Tòa án. Ngoài ra, các khiếu nại và yêu cầu của NTD còn có thể được giải quyết, xử lý với sự tham gia của các cơ quan QLNN ở các cấp và các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD.

Đối với công tác tiếp nhận, giải quyết khiếu nại gửi tới các cơ quan QLNN ở địa phương đã có sự cải thiện rõ rệt, cụ thể: Giai đoạn 2013-2014, số lượng vụ việc tăng lên khoảng 300 vụ việc mỗi năm. Giai đoạn 2015-2020 ghi nhận số lượng vụ việc được tiếp nhận và giải quyết tại các Sở Công Thương và UBND cấp huyện đã tăng lên trên 500 vụ mỗi năm. Kết quả cho thấy, trên 85% vụ việc gửi tới các cơ quan nhà nước tại địa phương đã được giải quyết thành công. Tuy nhiên, so với con số vụ việc vi phạm pháp luật quyền lợi NTD, hay số trường hợp khiếu nại, yêu cầu giúp đỡ của NTD mà Bộ Công Thương đã tiếp nhận và hỗ trợ giải quyết, hoặc số vụ việc mà các Hội BVQLNTD đã hỗ trợ xử lý, thì con số 500 vụ mỗi năm của UBND tỉnh hay Sở Công Thương quá là ít ỏi. Con số này đã không phản ánh hết được tình trạng vi phạm cũng như nhu cầu được hỗ trợ giải quyết từ NTD ở các địa phương.

Một thực tế cũng cần ghi nhận là khi phát sinh các tranh chấp tiêu dùng, đa phần NTD đều liên hệ tới các Hội BVQLNTD. Còn rất ít người tìm đến các Sở Công Thương. Thực tế này đang đặt ra mâu thuẫn là các Sở Công Thương có nguồn lực để hỗ trợ NTD thì NTD lại không liên hệ. Mâu thuẫn này đang đặt ra yêu cầu cần có sự phối hợp chặt chẽ hơn nữa giữa Sở Công Thương và các Hội, đồng thời, cần tăng cường trang bị cho các Hội để có thể đảm bảo thực hiện các hoạt động BVQLNTD, trong đó có việc tiếp nhận và giải quyết khiếu nại.

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 để hỗ trợ triển khai công tác này ở địa phương. Một trong những thành công rõ nét của các Hội là việc được người dân tin tưởng và tìm đến khi có các tranh chấp phát sinh trong quá trình tiêu dùng. Một số phương tiện truyền thông, khi tiếp nhận các phản ánh của NTD, cũng ưu tiên khuyến nghị người dân liên hệ các Hội Bảo vệ NTD để được tư vấn và hỗ trợ giải quyết.



**Hình 3.18. Kết quả giải quyết khiếu nại của các Hội Bảo vệ NTD 2011 -2019**

*Nguồn: Tổng hợp từ báo cáo của các Hội BVQLNTD*

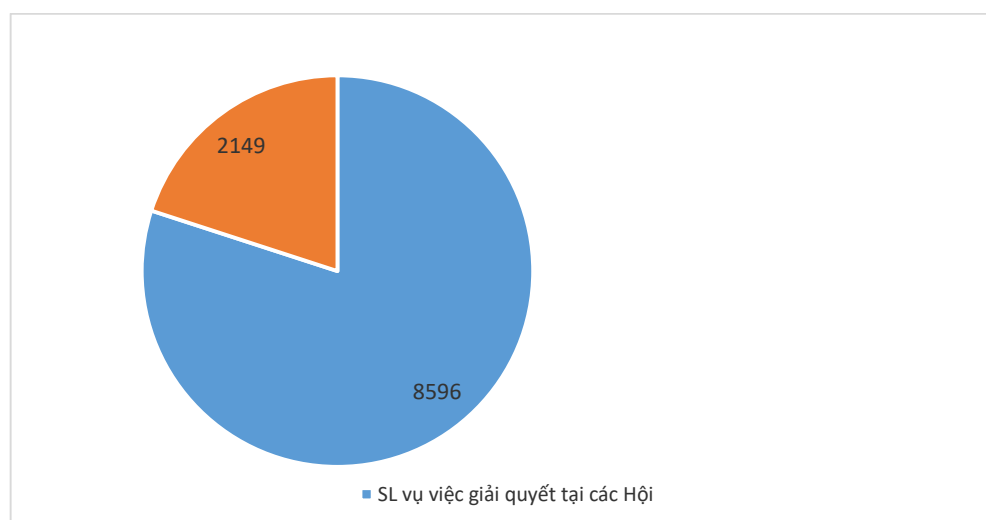
Nhờ đó, trong hơn 7 năm (2011-2019) các Hội Bảo vệ NTD trên cả nước đã tư vấn giải quyết 13.294 vụ khiếu nại của NTD. Tỷ lệ giải quyết thành công trên 80%; số vụ còn lại không đủ chứng cứ hoặc không thuộc thẩm quyền đã chuyển sang cơ quan chức năng giải quyết. Vụ khiếu nại nào có dấu hiệu trực lợi thì được giải thích để tránh vi phạm nguyên tắc BVQLNTD không được xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân kinh doanh. Giá trị hàng hóa được giải quyết thành công trong giai đoạn 2015 - 2017 là 10,436 tỷ đồng. Số vụ khiếu nại đến Hội tăng nhanh, năm 2015 tăng gấp hơn 2 lần so với năm 2011, năm 2012.

Lĩnh vực khiếu rất đa dạng, bao gồm các 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 vv,... Trị giá hàng hóa khiếu nại ngày càng lớn, tính chất phức tạp ngày càng tăng.

Công tác hỗ trợ, giải quyết khiếu nại của NTD không chỉ bảo vệ được quyền lợi cho NTD mà còn giúp Hội Bảo vệ NTD có thông tin để từ đó kiến nghị, chuyển vụ việc cho cơ quan có thẩm quyền xử lý tận gốc các hành vi vi phạm, giúp doanh nghiệp nâng cao ý thức trách nhiệm với NTD.

Các Hội Bảo vệ NTD cũng thường chuyển thông tin vụ việc khiếu nại tới các cơ quan nhà nước như Sở Công Thương của tỉnh, Cục Cạnh tranh và Bảo vệ NTD hoặc các cơ quan chuyên ngành trong các lĩnh vực tương ứng trong tỉnh.



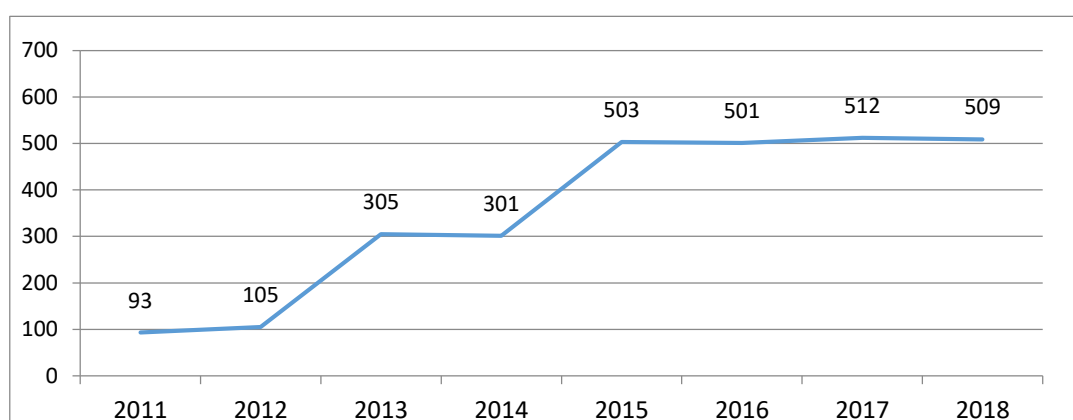


**Hình 3.19. Số lượng vụ việc khiếu nại do các Hội Bảo vệ NTD chuyển các cơ quan nhà nước trong giai đoạn 2011-2019**

*Nguồn: Tổng hợp từ báo cáo của các Hội BVQLNTD*

Trong giai đoạn 2011-2019 có 2.149 vụ việc có dấu hiệu vi phạm quyền lợi NTD đã được các Hội Bảo vệ NTD chuyển cho các cơ quan nhà nước liên quan như đã đề cập ở trên để tiến hành xác minh, xử lý theo thẩm quyền.

*Đơn vị: vụ việc*



**Hình 3.20. Khiếu nại, yêu cầu của người tiêu dùng gửi tới các UBND cấp tỉnh, Sở Công Thương trên toàn quốc**

*Nguồn: Tổng hợp từ báo cáo của các Sở Công Thương gửi Bộ Công Thương*

Để hỗ trợ hoạt động tư vấn, hỗ trợ cho NTD thì hiện nay Bộ Công Thương (Cục Cạnh tranh và Bảo vệ NTD) đang tiến hành lắp đặt và kết nối Hệ thống Tổng đài Tư vấn, hỗ trợ NTD 1800-6838 tới các tỉnh, thành phố trong cả nước. Tính đến nay đã có khoảng 35 tỉnh được lắp đặt kết nối, chủ yếu thông qua Sở Công Thương và các Hội BVQLNTD. Tuy nhiên, số lượng tỉnh được lắp đặt kết nối còn hạn chế, vì vậy các Sở Công Thương cần chủ động yêu cầu Bộ Công Thương hỗ trợ kịp thời và bố trí nguồn nhân lực cho việc vận hành Tổng đài này ở địa phương mình. Thông qua hoạt động của Tổng đài này thì

công tác hỗ trợ, nâng cao nhận thức, hiểu biết cho NTD về BVQLNTD và pháp luật BVQLNTD tại địa phương mới thực sự được nâng lên một tầm cao mới.

*Một số hạn chế, bất cập:*

- Số lượng vụ việc khiếu nại của NTD được tiếp nhận tại địa phương trong một năm chỉ trên dưới 500 vụ là rất nhỏ so với con số 70% dân số Việt Nam sinh sống tại khu vực nông thôn (khoảng gần 60 triệu người dân) và thực tế cũng cho thấy rất nhiều vụ việc vi phạm quyền lợi NTD đã được ghi nhận tại khu vực nông thôn.

- Số lượng đoàn thanh tra, kiểm tra trong lĩnh vực BVQLNTD rất ít so với yêu cầu của thực tiễn.

### **3.2.4.3. Công bố công khai danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh vi phạm quyền lợi người tiêu dùng**

Thực tiễn đang cho thấy điểm còn hạn chế trong hoạt động QLNN của các cơ quan QLNN về BVQLNTD ở địa phương (trong đó có cấp tỉnh) là công bố công khai danh sách các tổ chức, cá nhân vi phạm quyền lợi NTD chưa được thực hiện mạnh mẽ.

Thông thường thì các quyết định xử lý vi phạm hành chính được ban hành ra nhưng chỉ có cơ quan QLNN ra quyết định đó và đối tượng điều chỉnh được biết. Các cơ quan QLNN còn e dè, dè dặt trong việc công bố công khai các thông tin này. Cũng có thể, ở một góc độ nào đó, chúng ta có lo sợ đến việc sẽ ảnh hưởng hay tác động tiêu cực đối với hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp trong tương lai, hoặc do hành vi đó còn chưa đến mức quá nghiêm trọng để thông tin rộng rãi ra công chúng. Nhưng trong bối cảnh nếu chúng ta chỉ tiến hành xử lý vi phạm thì sẽ không đủ sức răn đe đối với doanh nghiệp vi phạm nếu mức phạt đó quá thấp so với lợi ích có được do hành vi vi phạm mang lại cho doanh nghiệp. Trong nhiều trường hợp, doanh nghiệp sẽ không sợ hay lo lắng để cố tình vi phạm nhiều lần tiếp theo. Vì vậy, các Sở Công Thương hay cơ quan QLNN cần cân nhắc kịp thời đến biện pháp công bố rộng rãi về đối tượng vi phạm, hay đưa doanh nghiệp vi phạm vào "danh sách đen", thực hiện công bố rộng rãi cho NTD theo quy định của pháp luật và có cơ chế giám sát chặt chẽ hơn với đối tượng này. Đây mới là biện pháp thực sự có tính răn đe, cảnh báo đối với hoạt động của các doanh nghiệp không tuân thủ pháp luật BVQLNTD. Trong thời gian tới, bên cạnh việc tăng cường kiểm tra, xử lý, Sở Công Thương cần nghiên cứu và bước đầu thực thi nhiệm vụ trên.

## **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**

Về phía các cơ quan QLNN, chính quyền địa phương cấp tỉnh đã dần nhận thức vai trò quan trọng của nhà nước cũng như tầm quan trọng của công tác BVQLNTD đối với sự phát triển kinh tế - xã hội của đất nước nói chung và địa phương mình nói riêng.

Điều này thể hiện ở việc trong thời gian vừa qua, chỉ trong một thời gian ngắn, Đảng, Chính phủ, Bộ Công Thương và UBND các tỉnh đã ban hành rất nhiều chính sách, văn bản quy phạm pháp luật để định hướng, chỉ đạo, hướng dẫn việc thực hiện, cũng như đẩy mạnh triển khai công tác này.

Theo số liệu Báo cáo kết quả 03 năm (giai đoạn 2019-2021) triển khai Chỉ thị số 30-CT/TW của Ban Bí thư Trung ương Đảng (năm 2022), trong số 53 Tỉnh ủy, UBND cấp tỉnh trên cả nước gửi báo cáo về cho Bộ Công Thương thì có 48 tỉnh, thành phố đã ban hành Kế hoạch hành động của Tỉnh ủy, UBND cấp tỉnh để giao nhiệm vụ hoặc quán triệt tới các cơ quan, tổ chức, tổ chức chính trị, chính trị-xã hội trên địa bàn tỉnh triển khai Chỉ thị số 30-CT/TW, nổi bật là Hà Nội, Hải phòng, Cần Thơ, Đà Nẵng, Bà Rịa Vũng Tàu, ...

Ở nhiều tỉnh, vai trò giám sát của Đoàn đại biểu Quốc hội của tỉnh, HĐND tỉnh cũng bước đầu hoạt động, phát huy vai trò nhất định trong việc đôn đốc triển khai chủ chương, đường lối của Đảng và pháp luật của Nhà nước đối với công tác BVQLNTD.

Bên cạnh đó, nhờ nhận thức được vai trò quan trọng của công tác BVQLNTD nên trong thời gian qua, UBND các tỉnh đã triển khai mạnh mẽ các hoạt động tuyên truyền, giáo dục, phổ biến kiến thức về chính sách, pháp luật BVQLNTD cho NTD, cộng đồng doanh nghiệp cũng như các cơ quan, tổ chức có liên quan trên địa bàn tỉnh. UBND các tỉnh cũng đã từng bước biết cách vận dụng sự hỗ trợ của các cơ quan truyền thông, báo chí, các tổ chức chính trị, chính trị-xã hội cũng như các tổ chức xã hội về BVQLNTD (các Hội BVQLNTD của tỉnh), cùng việc chỉ đạo, kêu gọi sự vào cuộc của nhiều cơ quan, ban, ngành trong tỉnh để cùng chung sức với công tác BVQLNTD. Hoạt động tuyên truyền đã được tổ chức thông qua đa dạng phương thức, nội dung tuyên truyền, đã góp phần nâng cao nhận thức, hiểu biết của NTD, giúp NTD biết được các quyền và nghĩa vụ cơ bản, về cách thức, địa chỉ để có thể tìm đến đề nghị hỗ trợ khi cần thiết.

BVQLNTD tại địa phương 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. Chỉ thị số 30-CT/TW đã chỉ ra “Công tác BVQLNTD đã đạt được một số kết quả bước đầu, song vẫn còn nhiều hạn chế, yếu kém. Nguyên nhân của những hạn chế, yếu kém trên có yếu tố khách quan, nhưng chủ yếu là nguyên nhân chủ quan, bao gồm: Cấp uỷ, tổ chức đảng, chính quyền các cấp và cán bộ, đảng viên chưa nhận thức đầy đủ và lãnh đạo, chỉ đạo chưa sâu sát, quyết liệt; Năng lực thực thi pháp luật, hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước còn nhiều hạn chế, bất cập, chưa có giải pháp căn cơ, hữu hiệu để ngăn chặn vi phạm và hỗ trợ người tiêu dùng nâng cao khả năng tự bảo vệ. Công tác tuyên truyền, phổ biến chính sách pháp luật chưa đạt yêu cầu, hiệu quả kém.”.

Hiện tại, đa số UBND các cấp không xây dựng bộ phận, công cụ tiếp nhận và giải quyết riêng các phản ánh, khiếu nại, yêu cầu của NTD mà tích hợp chung vào hoạt động của các bộ phận tiếp nhận và giải quyết các phản ánh, khiếu nại, yêu cầu của người dân. Nguồn lực dành cho BVQLNTD tại hầu hết các tỉnh, thành phố cũng rất còn hạn chế, thường chỉ có 01-02 cán bộ kiêm nhiệm thuộc Sở Công Thương tổ chức thực hiện hoạt động BVQLNTD của tỉnh.

### **3.3.2. Nhân tố khách quan**

#### ***3.3.2.1. Chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách và pháp luật của Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng***

BVQLNTD là một vấn đề được sự quan tâm của các Lãnh đạo Đảng và Nhà nước ta. Nghị quyết số 11-NQ/TW ngày 3 tháng 6 năm 2017 Hội nghị lần thứ năm Ban Chấp hành trung ương Đảng khóa XII về hoàn thiện thể chế kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa yêu cầu:

*“Thực hiện nhất quán cơ chế giá thị trường; bảo đảm tính đúng, tính đủ và công khai, minh bạch các yếu tố hình thành giá hàng hóa, dịch vụ công thiết yếu. ... Đẩy mạnh hoàn thiện thể chế BVQLNTD, phát huy đúng đắn, đầy đủ vai trò của NTD, các hội BVQLNTD.”*

Tiếp theo, Nghị quyết số 23-NQ/TW ngày 22 tháng 3 năm 2018 về định hướng xây dựng chính sách phát triển công nghiệp quốc gia đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045 cũng yêu cầu:

*“...Xây dựng và thực thi hệ thống quy chuẩn, tiêu chuẩn kỹ thuật trong ngành công nghiệp phù hợp để bảo vệ sản xuất và NTD trong nước. Hướng dẫn và có các biện pháp hỗ trợ phù hợp để các doanh nghiệp công nghiệp tham gia có hiệu quả các hiệp định thương mại tự do đã ký kết. Tích cực tháo gỡ các rào cản, chống các hành vi độc quyền, cạnh tranh không lành mạnh.”.*

Đặc biệt, ngày 22/01/2019, Ban Bí thư đã ban hành Chỉ thị số 30-CT/TW 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 NTD. Đây là một văn bản có ý nghĩa đặc biệt quan trọng khi một trong những cấp Lãnh đạo cao nhất của Đảng và Nhà nước đã ban hành một văn bản chuyên biệt về lĩnh vực BVQLNTD với nhiều yêu cầu rất cụ thể và quyết liệt.

Có thể phân chia hệ thống pháp luật BVQLNTD thành hai nhóm: nhóm các văn bản pháp luật điều chỉnh trực tiếp và nhóm các văn bản gián tiếp điều chỉnh vấn đề BVQLNTD.

- *Văn bản pháp luật điều chỉnh trực tiếp:* Sau khi Luật BVQLNTD được ban hành và có hiệu lực từ ngày 01 tháng 7 năm 2011, hàng loạt các văn bản hướng dẫn thi

hành có liên quan được ban hành để hình thành một hệ thống “khung” chính sách, pháp luật về BVQLNTD tương đối hoàn thiện, bao gồm:

+ Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 11 năm 2010 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 (*đã hết hiệu lực do tích hợp vào Nghị định số 185/2013/NĐ-CP*).

+ Nghị định số 185/2013/NĐ-CP ngày 19 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 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 19 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 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 cho Nghị định số 185/2013/NĐ-CP và Nghị định số 124/2015/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 HDTM, ĐKGDC.

+ Thông tư số 10/2013/TT-BCT ngày 30 tháng 5 năm 2013 của Bộ Công Thương về ban hành mẫu đơn đăng ký HDTM, ĐKGDC.

+ Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg ngày 20 tháng 8 năm 2015 sửa đổi, bổ sung Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg ngày 13 tháng 01 năm 2012 của Thủ tướng Chính phủ.

+ Quyết định số 38/2018/QĐ-TTg ngày 05 tháng 9 năm 2018 và 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.

Ngoài các văn bản quy phạm pháp luật, một hệ thống các văn bản chính sách cũng được các tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ban hành để tổ chức thi hành Luật BVQLNTD, bao gồm:

+ Quyết định số 1035/QĐ-TTg ngày 10 tháng 7 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ về Ngày Quyền của NTD Việt Nam.

+ 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.

+ 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.

+ 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 của Ban Bí thư.

+ Các Kế hoạch tổ chức thực hiện Ngày Quyền của NTD Việt Nam hàng năm do Bộ Công Thương và UBND/Sở Công Thương các tỉnh, thành phố ban hành.

- *Văn bản pháp luật điều chỉnh gián tiếp*: Các văn bản pháp luật điều chỉnh gián tiếp là những văn bản quy phạm pháp luật thuộc các lĩnh vực khác, điều chỉnh hoặc tác động đến các chủ thể hoặc quá trình kinh doanh – tiêu dùng của các chủ thể thuộc sự điều chỉnh của Luật BVQLNTD.

Giai đoạn trước năm 2010, có thể kể đến các văn bản như: Bộ luật Dân sự năm 2005, Bộ luật Hình sự 1999, Luật Cạnh tranh 2004, Luật Thương mại 2005, Luật Tiêu chuẩn Quy chuẩn kỹ thuật 2006, Luật Chất lượng Sản phẩm hàng hoá năm 2007, Luật Sở hữu trí tuệ, Pháp lệnh An toàn vệ sinh thực phẩm,... các văn bản này đã đưa ra được những quy phạm pháp luật nhằm mục đích BVQLNTD trong những lĩnh vực nhất định.

Giai đoạn sau năm 2010, một số văn bản trong một số lĩnh vực cũng được sửa đổi, bổ sung với nhiều quy định có ảnh hưởng đến quá trình thực thi Luật BVQLNTD như: Bộ Luật Dân sự 2015 có quy định về bồi thường thiệt hại do hành vi vi phạm quyền lợi NTD (Điều 608), quy định về hợp đồng tiêu dùng (Điều 683)...; Bộ Luật Tổ tụng Dân sự 2015 có quy định tạo điều kiện để NTD hoặc tổ chức xã hội khởi kiện về Nghĩa vụ chứng minh (Điều 91), Quyền khởi kiện (Điều 187)...; Luật Cạnh tranh năm 2018 với việc hoàn thiện các quy định về thủ tục xử lý vụ việc, về điều chỉnh hành vi cạnh tranh không lành mạnh...; Luật Chất lượng sản phẩm; Luật An toàn vệ sinh thực phẩm,....

Với một hệ thống văn bản pháp luật về BVQLNTD đầy đủ, công tác BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh ở Việt Nam đã và đang có nhiều thuận lợi, góp phần cải thiện, hạn chế và ngăn chặn một số hành vi, lĩnh vực có nguy cơ xâm hại quyền lợi NTD; kêu gọi và huy động sự tham gia của nhiều chủ thể, bao gồm cả trong và ngoài nước, từ đó, góp phần đáng kể trong việc nâng cao hiệu quả, thúc đẩy hoạt động BVQLNTD triển khai rộng khắp tại các tỉnh, thành phố cũng như đưa Luật BVQLNTD nhanh chóng đi vào thực tiễn, đảm bảo tính hiệu quả và hiệu lực.

### ***3.3.2.2. Nhận thức của các chủ thể trong xã hội về trách nhiệm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng***

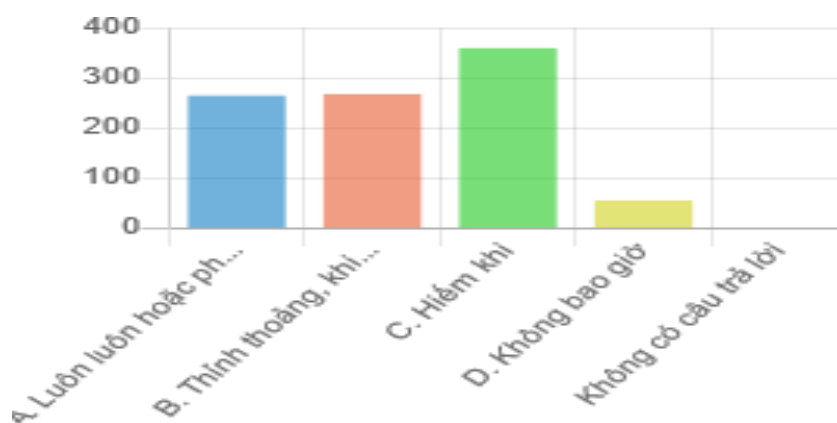
*Đối với cộng đồng kinh doanh*: sau hơn 10 năm thực thi Luật BVQLNTD, đa số các doanh nghiệp đã bước đầu biết đến và vận dụng ở các mức độ khác nhau các quy định pháp luật BVQLNTD trong hoạt động kinh doanh của mình. Một số doanh nghiệp đã hiểu và vận dụng tốt, có hiệu quả các quy định pháp luật BVQLNTD từ đó tạo ra lợi

thể 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 NTD và pháp luật bảo vệ NTD đối với hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. Từ đó, các doanh nghiệp này có thực hiện nhiều hành vi vi phạm pháp luật của nhà nước nói chung và pháp luật BVQLNTD nói riêng như: buôn lậu, trốn thuế, kinh doanh hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng, quảng cáo gian dối, lừa dối, ép buộc NTD...

*Đối với cộng đồng NTD:* nhận thức của NTD cũng đang ngày càng được nâng cao. NTD hiện nay đang có nhiều cơ hội và kênh để tiếp cận thông tin. Họ cũng đang được trang bị kiến thức tốt hơn trong lựa chọn, mua sắm hàng hóa, dịch vụ. NTD cũng dần biết cách để tự bảo vệ mình hoặc tìm kiếm sự hỗ trợ từ phía các cơ quan QLNN, các Hội BVQLNTD, hoặc các tổ chức, cá nhân có liên quan để giải quyết các vụ việc tranh chấp với tổ chức, cá nhân kinh doanh. Kiến thức và hiểu biết của NTD về quyền lợi và trách nhiệm của mình quyết định rất lớn cho sự thành bại đối với công tác BVQLNTD ở bất cứ nơi đâu.

Tuy nhiên, cũng có một bộ phận không nhỏ NTD khi phát hiện quyền lợi của mình bị vi phạm, NTD thường có tâm lý e ngại, dễ bỏ qua thay cho việc kiên trì khiếu nại, khởi kiện để bảo vệ quyền lợi của mình. Một mặt do sự thiếu hiểu biết về pháp luật, mặt khác NTD cũng không biết phải khiếu nại, khiếu kiện ở đâu hoặc làm thế nào để bảo vệ quyền lợi của mình. Vì vậy, mục tiêu đầu tiên của việc nâng cao kiến thức cho NTD là để họ có thể tự bảo vệ chính mình, để NTD có thể đòi lại quyền lợi chính đáng của bản thân. Khi được trang bị đầy đủ kiến thức, kinh nghiệm thì NTD sẽ “tự tin hơn” trong việc “đấu tranh” chống lại các hành vi vi phạm.

*Đơn vị: đối tượng khảo sát*



**Hình 3.21. Thói quen của NTD để phản ánh thông tin tới các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền**

*Nguồn: Báo cáo khảo sát “Chỉ số trao quyền cho NTD yếu thế tại Việt Nam năm 2022” của Cục Cạnh tranh và Bảo vệ NTD*

Theo báo cáo “Chỉ số trao quyền cho NTD yếu thế tại Việt Nam năm 2022”, khi NTD được hỏi về thói quen phản ánh thông tin tới các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền khi phát hiện hành vi vi phạm pháp luật BVQLNTD thì cho thấy kết quả: Có 37,4% đối tượng khảo sát trả lời Hiếm khi thông báo hành vi vi phạm tới cơ quan, tổ chức có liên quan, chiếm tỷ lệ cao nhất; 28,4% trả lời là Thỉnh thoảng mới thông tin; có 27,9% đối tượng khảo sát trả lời Luôn luôn thông báo; và 6,3% đối tượng khảo sát trả lời không bao giờ thông báo. Như vậy, còn rất nhiều NTD không thích “đấu tranh”, hoặc không chủ động phản ánh kịp thời tới các cơ quan có chức năng để giải quyết khi gặp phải tình huống bị vi phạm quyền lợi NTD của mình.

Thực tiễn cho thấy những vi phạm của tổ chức, cá nhân kinh doanh không chỉ ảnh hưởng đến quyền lợi của một hoặc của một vài NTD mà còn có thể tác động đến nhiều NTD trong xã hội. Vì vậy nếu khi phát hiện ra vi phạm nhưng NTD không “đấu tranh”, không phản ánh kịp thời tới các cơ quan có chức năng để giải quyết thì rất có thể hậu quả đối với cộng đồng, xã hội sẽ ngày càng lớn.

*Đối với các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD:* hầu hết các Hội BVQLNTD ngày càng xác định được vai trò quan trọng của mình trong đời sống của NTD cũng như đóng góp cho sự phát triển ổn định, bền vững của doanh nghiệp và nền kinh tế. Trong thời gian qua, các Hội Bảo vệ NTD đã phát triển mạnh mẽ trên toàn quốc và đang có đóng góp quan trọng và nổi bật trong công tác tư vấn, tuyên truyền, phổ biến kiến thức pháp luật BVQLNTD, nâng cao nhận thức cho NTD và doanh nghiệp; cũng như tiếp nhận và hỗ trợ giải quyết các khiếu nại, tranh chấp giữa NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh. Hội Bảo vệ NTD đang phát huy vai trò như là những cánh tay nối dài của cơ quan QLNN về BVQLNTD để hỗ trợ triển khai công tác này ở địa phương. Một trong những thành công rõ nét của các Hội là việc được người dân tin tưởng và tìm đến khi có các tranh chấp phát sinh trong quá trình tiêu dùng. Một số phương tiện truyền thông, khi tiếp nhận các phản ánh của NTD, cũng ưu tiên khuyến nghị người dân liên hệ các Hội Bảo vệ NTD để được tư vấn và hỗ trợ giải quyết.

Công tác hỗ trợ, giải quyết khiếu nại của NTD không chỉ bảo vệ được quyền lợi cho NTD mà còn giúp Hội Bảo vệ NTD có thông tin để từ đó kiến nghị, chuyển vụ việc cho cơ quan có thẩm quyền xử lý tận gốc các hành vi vi phạm, giúp doanh nghiệp nâng cao ý thức trách nhiệm với NTD.

*Đối với các cơ quan truyền thông, các tổ chức chính trị-xã hội, hiệp hội kinh doanh khác:* các cơ quan truyền thông, báo chí đang là kênh thông tin hữu hiệu, tuyên truyền, khích lệ những tổ chức, cá nhân kinh doanh vì NTD, có nhiều sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ tốt đáp ứng yêu cầu của NTD, đảm bảo các yêu cầu về an toàn, thân thiện với môi trường, về sản xuất và tiêu dùng xanh, bền vững. Thông tin được cung cấp cho



NTD kịp thời, chính xác sẽ giúp NTD có thể đưa ra quyết định đúng đắn trong việc lựa chọn và tiêu dùng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ.

Các tổ chức chính trị, các tổ chức chính trị-xã hội như Mặt trận Tổ quốc; các tổ chức, đoàn thể như các Hội Phụ nữ, Đoàn Thanh niên, ... đang thể hiện là một lực lượng quan trọng để hỗ trợ Nhà nước trong việc tổ chức các hoạt động tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật về BVQLNTD tới các hội viên cũng như tạo sự lan tỏa ra toàn xã hội. Các hiệp hội ngành nghề, kinh doanh cũng đang 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. Công tác tuyên truyền, giáo dục, phổ biến kiến thức, pháp luật về BVQLNTD cho các thành viên cũng là một trong những nhiệm vụ quan trọng của các hiệp hội này và đang được các hiệp hội triển khai mạnh mẽ, rộng khắp.

### ***3.3.2.3. Trình độ, mức độ phát triển của nền kinh tế - xã hội***

Bước vào thực hiện nhiệm vụ phát triển kinh tế-xã hội 5 năm 2016 - 2020, bối cảnh khu vực và thế giới có những yếu tố thuận lợi và khó khăn đan xen, diễn biến phức tạp hơn so với dự báo, tác động đến phát triển kinh tế trong nước như: Xu hướng kinh tế thế giới phục hồi và phát triển; liên kết và tự do hoá thương mại vẫn là xu thế chủ đạo nhưng đan xen yếu tố bảo hộ; tác động mạnh mẽ của phát triển khoa học và công nghệ đến các mặt kinh tế, văn hoá, xã hội; cạnh tranh địa chính trị, địa kinh tế đi đôi với căng thẳng thương mại giữa một số nền kinh tế lớn; chủ nghĩa dân tộc cực đoan, chủ nghĩa bảo hộ trỗi dậy; ... tác động tiêu cực đến phát triển kinh tế - xã hội của đất nước. Đặc biệt, vào năm cuối giai đoạn 2016 - 2020, đại dịch Covid-19 chưa từng có trong nhiều thập kỷ xảy ra trên toàn cầu ảnh hưởng rất nghiêm trọng, kinh tế thế giới rơi vào tình trạng suy thoái, hậu quả kéo dài nhiều năm.

Những khó khăn, hạn chế nội tại của nền kinh tế cũng như ảnh hưởng từ bên ngoài gia tăng, cạnh tranh ngày càng gay gắt, trong khi độ mở của nền kinh tế cao, sức chống chịu còn hạn chế; tác động của biến đổi khí hậu ngày càng mạnh, các loại dịch bệnh xảy ra... cũng đã ảnh hưởng rất nghiêm trọng đến tình hình phát triển kinh tế - xã hội, đời sống nhân dân và hoạt động QLNN về BVQLNTD ở Việt Nam. Khi nền kinh tế có sự tăng trưởng chậm, các doanh nghiệp sẽ có nhiều biện pháp khác nhau để kích cầu kinh tế trong đó có những chính sách liên quan đến việc phát triển lợi ích của NTD. Mặc dù vậy, ảnh hưởng của sự tăng trưởng chậm cũng sẽ đem đến nhiều vấn nạn liên quan đến các hành vi vi phạm quyền của NTD, đặc biệt trong lĩnh vực tài chính, tiêu dùng.

Trong bối cảnh đó, nhờ sự vào cuộc quyết liệt của cả hệ thống chính trị và sự chung sức, đồng lòng, nỗ lực vượt bậc, kinh tế Việt Nam trong giai đoạn gần đây đã vượt qua khó khăn và đạt được nhiều thành tựu quan trọng. Quy mô kinh tế (GDP) năm 2020 đạt 343 tỷ USD (tăng gấp hơn 55 lần so với trước năm 1989, từ chỗ chỉ đạt 6,3 tỷ USD một năm). Theo báo cáo tổng hợp quy hoạch tổng thể quốc gia thời kỳ 2021-2030, tầm

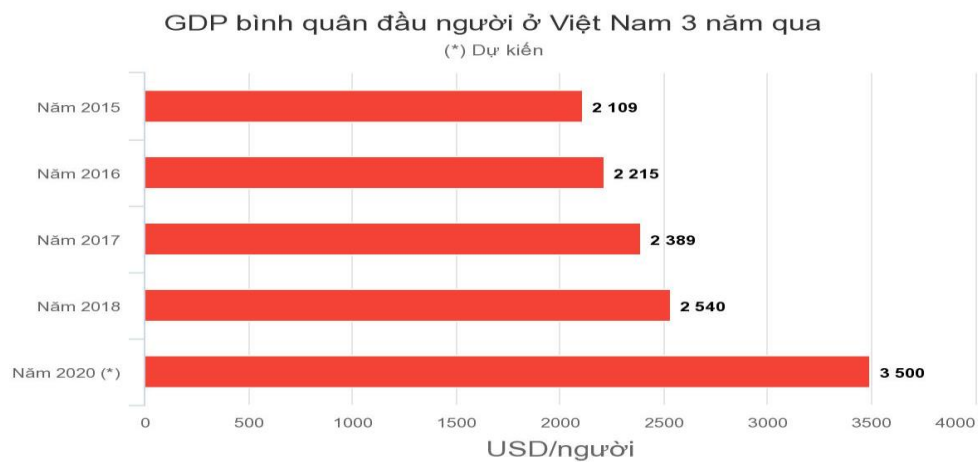
nhìn đến năm 2050 của Bộ Kế hoạch và Đầu tư, trong giai đoạn 2010-2020, GDP bình quân đầu người của Việt Nam tăng khá ấn tượng từ mức 1.562 USD năm 2010 lên 3.561 USD cho năm 2020, tăng thêm 1.999 USD (tức đã tăng lên 2,3 lần). Sự phát triển này có ảnh hưởng quan trọng đến môi trường kinh doanh, tiêu dùng và tác động mạnh mẽ đến đời sống của NTD. Cùng với Trung Quốc và Mi-an-ma, Việt Nam là một trong ba quốc gia ở châu Á có mức tăng trưởng tích cực trong năm 2020-2021; đồng thời quy mô nền kinh tế nước ta đạt hơn 343 tỷ USD, vượt Xing-ga-po (337,5 tỷ USD) và Ma-lai-xi-a (336,3 tỷ USD), đưa Việt Nam trở thành quốc gia có nền kinh tế lớn thứ 4 trong khu vực Đông Nam Á (sau In-đô-nê-xi-a 1.088,8 tỷ USD; Thái Lan 509,2 tỷ USD và Phi-li-pin 367,4 tỷ USD).



**Hình 3.22. Tốc độ tăng trưởng kinh tế qua các năm của Việt Nam**

*Nguồn: Tổng hợp số liệu từ Tổng Cục thống kê*

Trong bối cảnh đó hoạt động BVQLNTD đang 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 các vụ việc vi phạm, trong đó có sự tác động đáng kể từ sự phát triển các mô hình kinh doanh mới, đặc biệt là sự phát triển của thương mại điện tử và ảnh hưởng của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0, hệ thống pháp luật bảo vệ NTD trên thế giới hiện đang 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”, một loạt vấn đề mới đã và đang được bổ sung như: bảo vệ NTD trong thương mại điện tử, 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 công tác BVQLNTD nhưng hiện đang chưa được điều chỉnh phù hợp, gây lúng túng cho cơ quan chức năng trong việc xác định các chế tài quản lý.



**Hình 3.23. GDP bình quân đầu người của Việt Nam qua các năm**

*Nguồn: Nghiên cứu sinh tổng hợp*

#### **3.3.2.4. Mức độ hội nhập quốc tế của đất nước và hợp tác quốc tế về bảo vệ người tiêu dùng**

Trong những năm gần đây, thế giới đang chứng kiến xu hướng hội nhập kinh tế sâu, rộng, bao trùm phần lớn các nền kinh tế. Trong xu hướng khu vực hoá, toàn cầu hoá, giao dịch xuyên biên giới ngày càng có xu hướng gia tăng và phát triển mạnh mẽ, nhiều sản phẩm đã không chỉ giới hạn trong phạm vi một nước mà đã thành sản phẩm quốc tế, được phân phối và sử dụng rộng rãi trên phạm vi toàn thế giới, dẫn đến khi phát sinh vấn đề sẽ ảnh hưởng đến nhiều thị trường. Việc bùng nổ của phương thức giao dịch thương mại điện tử đã xoá nhòa khoảng cách địa lý giữa người mua và người bán. Thêm vào đó, việc xuất hiện ngày càng nhiều công cụ hỗ trợ giao dịch điện tử như kết nối mạng, thiết bị di động cầm tay khiến NTD có nhiều cơ hội lựa chọn hàng hóa ở thị trường các quốc gia khác nhau hay nói cách khác NTD ngày càng trở lên “quốc tế” hơn. Điều này dẫn tới nguy cơ phát sinh các vấn đề liên quan đến NTD ở các giao dịch quốc tế, từ đó, cần có sự hành động của các cơ quan bảo vệ NTD

Từ năm 1996 (Đại hội Đảng lần thứ VIII), đã có chủ trương “chủ động và tích cực hội nhập”. Trên thực tế, Việt Nam đã tham gia vào quá trình toàn cầu hóa và khu vực hóa kinh tế một cách sâu rộng. Từ tham gia vào cộng đồng kinh tế ASEAN; thực hiện lộ trình cắt giảm thuế quan theo cam kết CEPT vào cuối thập niên 1990 với các nước ASEAN, đến việc kết thúc đàm phán song phương với nhiều nước vào đầu những năm 2000 để gia nhập WTO, chính thức làm thành viên WTO vào tháng 1 tháng 2007. Trong hơn 10 năm tiếp theo, đã tích cực, chủ động đàm phán và ký kết hàng loạt các hiệp định thương mại tự do song phương và đa phương thế hệ mới - FTA; các hiệp định đối tác chiến lược, đối tác toàn diện với nhiều nước; đặc biệt là việc đàm phán ký kết hiệp định thương mại tự do với EU; Hiệp định Đối tác Toàn diện và Tiến bộ xuyên Thái Bình Dương (CPTPP) với 10 quốc gia khu vực Thái Bình Dương, Hiệp định Đối tác Kinh tế

Toàn diện Khu vực (RCEP) giữa ASEAN và 5 đối tác đã có FTA với ASEAN là Trung Quốc, Hàn Quốc, Nhật Bản, Australia và New Zealand, và mới đây nhất là Hiệp định EVFTA giữa Việt Nam với EU (27 thành viên)... Trong số các văn bản, hiệp định Việt Nam tham gia, rất nhiều trong số đó có các quy định, thỏa thuận liên quan đến hoạt động BVQLNTD.

Tính đến tháng 11 năm 2020, Việt Nam tham gia 17 Hiệp định thương mại tự do song phương và đa phương (viết tắt là FTA). Trong đó, 09 Hiệp định thương mại song phương và đa phương có điều khoản hoặc Chương riêng quy định về cạnh tranh và BVQLNTD. Trong khuôn khổ thực thi các cam kết về cạnh tranh và BVQLNTD trong các FTAs, các nước thành viên tuân thủ các quy định mang tính nguyên tắc cơ bản, các quy định về hợp tác và hỗ trợ kỹ thuật nhằm nâng cao khả năng thực thi chính sách và pháp luật cạnh tranh, bảo vệ NTD nhằm đảm bảo lợi ích thương mại và đầu tư do các FTA mang lại. Ngoài ra, trên cơ sở các hiệp định ký kết, Việt Nam đã phối hợp với cơ quan bảo vệ NTD một số nước liên quan triển khai hoạt động hợp tác về bảo vệ NTD.

Cùng với sự thành lập hệ thống luật pháp BVQLNTD của các nước trên thế giới, có rất nhiều tổ chức quốc tế liên quan đến NTD được thành lập và đóng góp một phần quan trọng trong việc phát triển công tác này như:

- *Liên hợp quốc (UN)*: Trong nỗ lực không ngừng nhằm trợ giúp các nước đang phát triển, bảo vệ NTD được coi là một những nhiệm vụ quan trọng và xuyên suốt các hoạt động của UN. Năm 1985, UN đã ban hành Bản Hướng dẫn về BVQLNTD [92], được sửa đổi, bổ sung năm 2015.

- *Tổ chức Quốc tế NTD (CI)*: thành lập năm 1960 với 240 tổ chức thành viên của 120 quốc gia trên khắp thế giới. CI được thành lập 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 BVQLNTD trên khắp thế giới. Hoạt động của CI được đánh giá rất tích cực và luôn bám sát với các vấn đề xã hội liên quan đến NTD, đặc biệt trong việc đưa ra chủ đề các năm cho Ngày Quyền NTD quốc tế (15 tháng 3).

- *Ủy ban Chính sách NTD của Tổ chức Hợp tác và Phát triển Kinh tế (OECD-CPC)*: 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 pháp luật BVQLNTD. Hoạt động của Ủy ban bao gồm nghiên cứu, phân tích và phát triển các hướng dẫn liên quan đến chính sách pháp luật, 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 với các bên liên quan.

Trong thời gian qua, Bộ Công Thương và các cơ quan, tổ chức có liên quan đã tham gia nhiều thỏa thuận hợp tác quốc tế về BVQLNTD, như:

- Ngày 17 tháng 6 năm 2015, Cục Quản lý cạnh tranh (nay là Cạnh tranh và Bảo vệ NTD - VCCA) và Cơ quan NTD Hàn Quốc (KCA) đã ký Thỏa thuận hợp tác về công tác bảo vệ NTD, theo đó cơ quan bảo vệ NTD hai nước sẽ hợp tác với nhau trong các lĩnh vực: chia sẻ kinh nghiệm, trao đổi thông tin, hỗ trợ kỹ thuật, phối hợp điều tra và các hoạt động hợp tác khác về bảo vệ NTD.

- Trong khuôn khổ Hiệp định thương mại tự do giữa ASEAN - Hàn Quốc (AKFTA), liên quan đến công tác BVQLNTD, Cục Cạnh tranh và Bảo vệ NTD đã phối hợp với Cơ quan NTD Hàn Quốc và Ban Thư ký ASEAN tổ chức chuỗi sự kiện về bảo vệ NTD khu vực: “Xây dựng Hệ thống giải quyết tranh chấp khu vực về thương mại điện tử và Cơ chế phối hợp liên cơ quan nhằm tăng cường công tác bảo vệ NTD trong thương mại điện tử khu vực” và Khóa đào tạo “Nâng cao năng lực điều tra và xử lý tranh chấp thương mại điện tử” tháng 11 năm 2017 tại TP. Hồ Chí Minh.

Trong giai đoạn 2011- 2020, các cơ quan QLNN, các tổ chức xã hội về BVQLNTD của Việt Nam cũng đã tham gia nhiều tổ chức quốc tế về BVQLNTD. Điều này không chỉ hỗ trợ các cơ quan, tổ chức có liên quan trong việc triển khai các hoạt động thuộc chức năng, nhiệm vụ của mình có còn góp phần khẳng định vị thế và tiếng nói của Việt Nam trong khu vực và trên thế giới trong lĩnh vực BVQLNTD, chẳng hạn như tham gia vào các tổ chức sau:

- *Mạng lưới Thực thi Bảo vệ NTD quốc tế (ICPEN)*: ICPEN là mạng lưới quốc tế lớn nhất trên thế giới về bảo vệ NTD với 60 thành viên là cơ quan bảo vệ NTD của các nước trên thế giới như: Anh, Pháp, Hoa Kỳ, Hà Lan, Ca-na-đa, Úc, Mexico... và 03 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). Sau 2 năm tham dự ICPEN với vai trò là quan sát viên, năm 2013 Việt Nam chính thức trở thành thành viên thứ 41 của mạng lưới ICPEN. Sau khi trở thành thành viên chính thức, Việt Nam đã chủ động và tích cực tham gia vào các cuộc họp thường niên cũng như các hoạt động do ICPEN khởi xướng, đặc biệt là việc tham gia các Nhóm làm việc cũng như triển khai các các hoạt động rà soát hàng năm tại Việt Nam.

- *Ủy ban Bảo vệ NTD ASEAN (ACCP)*: ACCP là một tổ chức được thành lập từ tháng 8 năm 2007 với 10 thành viên là các cơ quan bảo vệ NTD từ 10 quốc gia ASEAN (trong đó có Việt Nam). Cục Cạnh tranh và Bảo vệ NTD Việt Nam là một trong những thành viên tham gia sớm và có nhiều đóng góp tích cực. Không chỉ nhiều lần tham gia làm Chủ tịch, nước chủ nhà các cuộc gặp thường niên, Cục còn cử người tham gia và chủ trì nhiều Nhóm làm việc cũng như chủ trì nhiều hoạt động quan trọng trong khuôn khổ ACCP.

Các nội dung tham gia vào hợp tác quốc tế về bảo vệ NTD như:

- Chia sẻ thông tin, học tập kinh nghiệm: Trong giai đoạn 2011-2020, Việt Nam đã sử dụng nhiều phương thức khác nhau để chia sẻ cũng như tiếp nhận thông tin từ cộng đồng quốc tế liên quan đến BVQLNTD. Việt Nam hiện đang thực hiện chia sẻ thông tin thông qua hoạt động cập nhật dữ liệu về sản phẩm khuyết tật trên hệ thống công thông tin của ACCP và OECD. Ngoài ra, Việt Nam còn chia sẻ/tiếp nhận thông tin thông qua các hoạt động trao đổi song phương và việc tham gia các Hội nghị/hội thảo/khóa đào tạo trong khu vực và trên thế giới.

- Phối hợp giải quyết tranh chấp NTD xuyên biên giới: Bộ Công Thương đã chủ động xây dựng các cơ chế để giải quyết thông qua việc tham gia các thiết chế phối hợp quốc tế (ví dụ cổng tiếp nhận của OECD) hoặc xây dựng các thỏa thuận hợp tác song phương và đa phương (ví dụ: với Cơ quan NTD Hàn Quốc (KCA) trong đó có nội dung hợp tác về giải quyết tranh chấp tiêu dùng xuyên biên giới.

Bên cạnh đó, các cơ quan QLNN cũng đã nhận được sự hỗ trợ, hợp tác của các tổ chức quốc tế như Tổ chức Hợp tác và Phát triển Kinh tế (OECD), Tổ chức Hợp tác Phát triển Đức (GIZ), Cơ quan Hợp tác Quốc tế Nhật Bản (JICA), Cơ quan Hợp tác quốc tế Hàn Quốc (KOICA), Cơ quan Phát triển Quốc tế của Hoa Kỳ (USAID), Cơ quan Phát triển Quốc tế Úc (AUSAID) và nhiều tổ chức khác đã có nhiều đóng góp cho công cuộc phát triển công tác BVQLNTD những năm gần đây.

Tuy nhiên, do nền kinh tế của nhiều quốc gia cũng gặp khó khăn hơn nên nguồn hỗ trợ cũng bị cắt giảm đi nhiều và việc kêu gọi tài trợ của các Tổ chức quốc tế cũng trở nên khó khăn hơn. Đây cũng chính là một trong những yếu tố tác động đến kết quả đạt được của công tác BVQLNTD ở Việt Nam và sẽ là thách thức trong thời gian tới cho các cơ quan, tổ chức về BVQLNTD, đặc biệt là cho các Sở Công Thương.

### **3.4. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

#### **3.4.1. Một số kết quả đạt được**

Trong giai đoạn 2011-2022, công tác QLNN về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam nói chung và trên địa bàn các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trong cả nước nói riêng đã đạt được một số kết quả nổi bật như sau:

*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.

Những nội dung chính và những vấn đề đặt ra trong QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh đã được đề cập và cụ thể hóa trong các chương trình, đề án, văn bản hướng dẫn, chỉ đạo của UBND cấp tỉnh. Cho đến nay, về cơ bản chúng ta đã xây dựng được một hệ thống chính sách, văn bản pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

tương đối hoàn chỉnh. Bên cạnh văn bản quan trọng nhất là Luật BVQLNTD thì Chính phủ, Thủ tướng và các Bộ, ngành đã xây dựng được một loạt các Nghị định, Quyết định, Thông tư, Chương trình, Đề án... để điều chỉnh các vấn đề có liên quan. UBND cấp tỉnh, các Sở Công Thương đã chủ động bám sát và căn cứ 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 cấp trên để tham mưu, xây dựng, ban hành các văn bản triển khai thực hiện trên địa bàn tỉnh mình.

*Thứ hai, đối với các công cụ QLNN về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng:* đã được quan tâm để hoàn thiện và áp dụng có hiệu quả, hiệu lực, có tính hệ thống; cho thấy được vai trò của QLNN đối với nền kinh tế thông qua hệ thống tổ chức cơ quan quản lý, hệ thống văn bản pháp luật điều chỉnh lĩnh vực BVQLNTD từ Trung ương tới địa phương. Theo đó, công tác tổ chức, thực thi các nội dung QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh đã diễn ra khá đồng bộ tại các địa phương trong cả nước; có sự phối hợp, hợp tác giữa các cơ quan, tổ chức ở địa phương, cũng như giữa UBND tỉnh, Sở Công Thương và các cơ quan có thẩm quyền ở Trung ương (như Bộ Công Thương), ...

Đã hình thành được hệ thống cơ quan QLNN về BVQLNTD từ Trung ương tới địa phương. Trong đó, tại Trung ương, Cục Cạnh tranh và Bảo vệ NTD (Bộ Công Thương) là đơn vị được giao nhiệm vụ chính và chịu trách nhiệm trên toàn quốc; tại địa phương cấp tỉnh, vai trò chủ đạo thuộc về Sở Công Thương (trực thuộc UBND cấp tỉnh); ở cấp huyện là Phòng Kinh tế hoặc Phòng Kinh tế hạ tầng (trực thuộc UBND cấp huyện).

*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.

Công tác này được thực hiện ngày càng đa dạng và phong phú, góp phần nâng cao đáng kể nhận thức của các chủ thể trong xã hội về BVQLNTD. Bên cạnh những hoạt động tuyên truyền chung thì tại các tỉnh đã có những hình thức và hoạt động hướng tới các nhóm đối tượng cụ thể (như người già, phụ nữ, sinh viên hoặc phân thành các nhóm gồm DN, NTD, cơ quan nhà nước, tổ chức xã hội, ...); bước đầu lan tỏa xuống vùng sâu, vùng xa và vùng nông thôn. Công tác tuyên truyền này không chỉ được thực hiện bởi cơ quan QLNN mà còn được thực hiện thông qua xã hội hóa trong đó có sự tham gia, hỗ trợ tích cực của nhiều doanh nghiệp. Sự tham gia, hỗ trợ của cộng đồng kinh doanh ngày càng rõ nét, có tính chủ động hơn, nhờ đó góp phần nâng cao tính tuân thủ pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

*Thứ tư, đối với công tác kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, thu hồi sản phẩm có khuyết tật:* từng bước được triển khai giúp hạn chế những thiệt hại, tranh chấp cho người tiêu dùng, ngăn chặn tác động xã hội có tính tiêu cực do việc tiêu dùng những sản phẩm khuyết tật gây ra. Về giải quyết hồ sơ, hiện nay đã đảm bảo được

100% hồ sơ được xử lý đúng thời hạn luật định. Thậm chí, nhiều địa phương còn nỗ lực rút ngắn thời hạn trả kết quả xử lý hồ sơ xuống còn 5 -10 ngày làm việc, đảm bảo không gây trở ngại, khó khăn, tạo thuận lợi cho quá trình sản xuất, kinh doanh liên tục của DN.

*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. Điều này, có thể thấy rõ từ kết quả thực thi giai đoạn 2011-2021, với gia tăng mạnh mẽ số lượng các Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tăng từ 38 Hội trước năm 2010 lên 56 Hội vào năm 2021. Nhiều Hội đã phát triển các chi Hội xuống cấp huyện, xã, mở rộng hội viên gồm các tổ chức, câu lạc bộ, ... Trong giai đoạn 2016-2019, đã có 20 Hội cấp tỉnh được hỗ trợ kinh phí từ ngân sách của Ủy ban nhân dân tỉnh để thực hiện nhiệm vụ nhà nước giao (do Ủy ban nhân dân cấp tỉnh giao nhiệm vụ), trong số đó có 7 Hội đã được tỉnh công nhận là hội đặc thù theo quy định của pháp luật. Để đạt được kết quả tốt đó là do sự quan tâm, chỉ đạo của Lãnh đạo UBND tỉnh, Sở Công Thương, đặc biệt là có các cán bộ tâm huyết tham gia vào công tác BVQLNTD. Các Hội đã và đang dần khẳng định vai trò là cầu nối giữa người tiêu dùng với cơ quan QLNN và cộng đồng doanh nghiệp.

*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 nhưng vẫn còn hạn chế. Ngoài việc thực thi theo quy định của Luật BVQLNTD thì còn bởi các hoạt động thanh tra, kiểm tra của các lĩnh vực chuyên ngành có liên quan như vệ sinh, an toàn thực phẩm; chất lượng sản phẩm, hàng hóa; tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng; quảng cáo; ... Công tác thanh tra, kiểm tra đã được chú trọng và triển khai mạnh mẽ thông qua lực lượng quản lý thị trường và Thanh tra Sở Công Thương.

Lĩnh vực rõ nét nhất là thanh tra, kiểm tra việc chấp hành pháp luật về đăng ký, thực hiện hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung của các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh và xử lý vi phạm đối với những trường hợp vi phạm theo đúng quy định pháp luật. Các Sở Công Thương đã chỉ đạo Chi Cục Quản lý thị trường (trước năm 2019), Thanh tra Sở Công Thương để chủ trì/phối hợp với các ban, ngành, đơn vị có liên quan tổ chức thực hiện. Sở Công Thương đã thành lập hàng chục đoàn thanh tra, kiểm tra đối với hàng trăm doanh nghiệp kinh doanh phải đăng ký HĐTM, ĐKGDC, chủ yếu tập trung vào các nhóm lĩnh vực có là: cung cấp điện sinh hoạt; nước sinh hoạt; viễn thông; mua bán căn hộ chung cư; tài chính, ngân hàng. Bên cạnh đó, công tác tư vấn, hỗ trợ, giải quyết các yêu cầu, khiếu nại của NTD đã được giao cho phòng chuyên môn (như Phòng Quản lý thương mại) của nhiều Sở Công Thương thực hiện, đặc biệt đang nhận được sự tham gia, phối hợp tích cực của các Hội Bảo vệ NTD ở tỉnh.



Các nội dung QLNN khác cũng đang dần được hoàn thiện và triển khai mạnh mẽ tại địa phương như: công tác hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ để cơ quan ở cấp huyện thực hiện tốt các trách nhiệm QLNN về BVQLNTD; 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.

### **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.*

Các cơ quan QLNN cấp tỉnh cần tiếp tục chủ động ban hành kịp thời các chương trình, đề án, kế hoạch, hướng dẫn, chỉ đạo để triển khai, thực hiện kịp thời các chính sách, pháp luật về BVQLNTD đã được cơ quan có thẩm quyền hoặc cơ quan cấp trên ban hành, đặc biệt là các Chỉ thị, Nghị Quyết của Đảng và Chính phủ vừa mới được ban hành trong thời gian gần đây như Nghị quyết số 82/NQ-CP ngày 26 tháng 5 năm 2020 của Chính phủ. Theo đó Nghị quyết số 82/NQ-CP đã yêu cầu Ủy ban nhân dân cấp tỉnh khẩn trương:

- 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 bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

- Rà soát, ban hành, sửa đổi, bổ sung các quy định, chính sách có liên quan để tăng cường hiệu quả QLNN về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương.

- Quy định rõ chức năng, nhiệm vụ của từng cơ quan, ban ngành trong quá trình triển khai thực hiện. Xây dựng cơ chế phối hợp giữa các cơ quan, ban ngành ở địa phương trong việc triển khai công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Hàng năm, ban hành kế hoạch về tổ chức các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và bố trí kinh phí ngân sách địa phương để thực hiện các nhiệm vụ nêu trong Nghị quyết này và các nhiệm vụ được giao khác.

- Xây dựng kế hoạch phát triển nguồn nhân lực làm công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo hướng chuyên nghiệp, chuyên môn hóa, đảm bảo theo vị trí việc làm.

- Chỉ đạo các cơ quan chuyên môn địa phương đẩy mạnh công tác 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 bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Đẩy mạnh cải cách hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin, khoa học kỹ thuật mới trong lĩnh vực này.

- Chỉ đạo UBND cấp huyện, các sở, ban ngành và các cơ quan trực thuộc chủ động xây dựng kế hoạch, có giải pháp đẩy mạnh hiệu quả công tác QLNN về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương.

- Xây dựng các bộ phận, công cụ tiếp nhận và xử lý các kiến nghị, đề nghị, phản ánh, yêu cầu của người tiêu dùng tại Ủy ban nhân dân các cấp.

- Hàng năm, ban hành chương trình, kế hoạch tổng thể về thanh tra, kiểm gia, giám sát và ngăn chặn các hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương.

- Xây dựng cơ chế khuyến khích cộng đồng doanh nghiệp, người tiêu dùng và các tổ chức, cá nhân trong và ngoài địa phương tích cực phản ánh, thông tin kịp thời đến cơ quan nhà nước, tổ chức, cá nhân có liên quan khi phát hiện những hàng hóa, dịch vụ không đảm bảo chất lượng hoặc có nguy cơ gây mất an toàn cho người tiêu dùng đang lưu thông trên thị trường.

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

Hiện tại, chưa có sự thống nhất về việc giao trách nhiệm BVQLNTD cho cùng một đơn vị cấp phòng tại các Sở Công Thương. Cụ thể, đa số (50/63) các Sở Công Thương giao chức năng BVQLNTD cho Phòng Quản lý thương mại. Một số khác (13/63) giao cho các phòng, ban khác như Phòng Xuất nhập khẩu, Phòng Kế hoạch-Tài chính, Thanh tra Sở. Việc không thống nhất trong mô hình tổ chức hoạt động thực tế có thể gây ra sự gián đoạn, không xuyên suốt trong quá trình phối hợp làm việc giữa Trung ương và địa phương hoặc giữa các địa phương với nhau.

Ngoài ra, vấn đề hạn chế về kinh phí và nguồn lực cũng là phổ biến tại phần lớn các cơ quan, địa phương. Sự thiếu hụt hoặc chưa sắp xếp đủ nguồn lực để triển khai là một trong những nguyên nhân dẫn tới những hạn chế trong các hoạt động BVQLNTD tại địa phương. Cùng với đó, tất cả các Sở Công Thương đều không có cán bộ chuyên trách về BVQLNTD, mà chỉ là kiêm nhiệm.

Nhiều địa phương chưa xây dựng được cơ chế phối hợp giữa các Sở, ban, ngành và cơ quan, tổ chức có liên quan trong triển khai thực thi Luật BVQLNTD. Đôi khi các hoạt động phối hợp còn nặng tính vụ việc, chưa có tính tổng thể, dài hạn. Chưa có sự phối hợp trong các cơ quan hành chính với cơ quan tư pháp (hệ thống Tòa án các cấp) trong việc giải quyết tranh chấp của người tiêu dùng. Chưa có sự phối hợp giữa các cơ quan tư pháp với tổ chức xã hội để đẩy mạnh cơ chế hỗ trợ các tổ chức xã hội đại diện cho NTD khởi kiện, ...

*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.

Nội dung tuyên truyền, phổ biến đôi khi còn chưa sát với nhu cầu xã hội. Đối tượng tuyên truyền, phổ biến thường chỉ tập trung ở các tỉnh, thành phố lớn, vào nhóm

công chức, cán bộ thực hiện công tác BVQLNTD tại cấp tỉnh; chưa có sự lan tỏa tới các vùng sâu, vùng xa; chưa tiếp cận trực tiếp tới NTD.

Cách thức tuyên truyền, phổ biến pháp luật còn thiếu tính linh hoạt và sáng tạo, còn mang tính hình thức. Việc ứng dụng công nghệ thông tin còn ở mức khiêm tốn. Việc phối hợp trong công tác phổ biến giữa các Sở, ban, ngành có liên quan trong tỉnh còn chưa được triển khai chặt chẽ, hiệu quả chưa cao.

Chất lượng nguồn nhân lực thực hiện tuyên truyền, phổ biến pháp luật còn hạn chế do kinh nghiệm còn thiếu, nhất là đội ngũ tuyên truyền tại một số địa phương thuộc vùng sâu, vùng xa, vùng dân tộc thiểu số.

*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.

Hiện tại, tại nhiều tỉnh, hoạt động của các Hội BVQLNTD vẫn còn nhiều khó khăn do chưa có sự ủng hộ và hỗ trợ của các UBND cấp tỉnh hay Sở Công Thương. Thậm chí, tại một số địa phương trọng điểm về kinh tế, hoạt động gắn kết, phối hợp giữa Sở Công Thương và Hội còn rất yếu. Vì vậy, đối với những địa phương chưa thành lập Hội hoặc có Hội nhưng hoạt động chưa rõ nét thì vai trò của Sở Công Thương cần phải được đặt lên hàng đầu, không chỉ xây dựng nền tảng mà còn phải đảm bảo các điều kiện để duy trì hiệu quả hoạt động của các Hội.

Hiện mới chỉ có 20/56 Hội BVQLNTD cấp tỉnh có được sự phối hợp, quan tâm chặt chẽ từ các cơ quan QLNN trong việc tổ chức các hoạt động BVQLNTD. Phần lớn các Hội còn lại hoạt động theo tinh thần tự chủ, độc lập, chưa nhận được sự quan tâm, hỗ trợ hiệu quả từ các cơ quan QLNN. Bên cạnh đó, nhiều Hội chưa chủ động hoặc còn e dè trong việc tổ chức, lập kế hoạch, đề xuất hoạt động để đề nghị cơ quan QLNN có liên quan ở địa phương xem xét, phê duyệt việc giao thực hiện nhiệm vụ Nhà nước ở địa phương mình. Việc phối hợp, hướng dẫn giữa Sở Công Thương và Hội của tỉnh trong việc triển khai các nhiệm vụ nhà nước giao chưa được thực hiện thường xuyên và kịp thời.

Các Hội Bảo vệ NTD đang gặp nhiều khó khăn để tiến hành các hoạt động. Vì vậy Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Công Thương cần có cơ chế, chính sách để hỗ trợ, tạo điều kiện phát triển cho các hội, bởi vì các tổ chức này rất thiếu kinh phí, nguồn lực do không thu phí hội viên.

*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.

Một số địa phương chưa thực sự quan tâm và chú trọng thực hiện tốt công tác đăng ký và kiểm soát thực hiện HĐTM, ĐKGDC. Hiện nay, các tranh chấp liên quan đến nội dung trong HĐTM, ĐKGDC đang có xu hướng gia tăng, vì vậy, rất cần sự tích

cực và chủ động hơn của các cơ quan chức năng ở địa phương để kiểm soát vấn đề này. Trình độ nguồn nhân lực thực hiện hoạt động đăng ký HĐTM, ĐKGDC chưa đáp ứng thực tế và sự phát triển của DN. Với số lượng lớn các nhóm hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký, việc có đủ nhân lực để tiếp nhận và xử lý chỉ là điều kiện ban đầu, quan trọng hơn là chất lượng các nhân lực thực hiện công tác này phải đảm bảo để không chỉ thực hiện đúng quy định của pháp luật mà còn không cản trở hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.

*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.

Trong thời gian qua, các Sở Công Thương chưa tập trung nhiều vào công tác thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm pháp luật theo quy định tại Luật BVQLNTD do thiếu nguồn lực thực hiện. Báo cáo của các Sở Công Thương cho thấy hàng năm có rất ít cuộc thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm đối với các hành vi vi phạm quyền lợi NTD này.

Mặc dù số lượng các vụ thanh tra, kiểm tra do các địa phương báo cáo lên Bộ Công Thương là rất lớn, tuy nhiên, đa phần trong số này được tổng hợp từ hoạt động thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm pháp luật của lực lượng quản lý thị trường, hoặc lực lượng thanh tra chuyên ngành khác, trong đó, tập trung chủ yếu vào lĩnh vực chuyên ngành như vệ sinh, an toàn thực phẩm; chất lượng sản phẩm, hàng hóa; tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng; quảng cáo;....

Công tác hỗ trợ, giải quyết tranh chấp giữa NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh tại địa phương cũng chưa thực sự hiệu quả và có tính lan tỏa. Nguyên nhân một phần do cộng đồng DN chưa quan tâm tới công tác BVQLNTD, phần nữa là do người tiêu dùng vẫn còn tâm lý e ngại khiếu nại khi quyền lợi của mình bị xâm phạm; một số địa phương chưa xây dựng kênh tiếp nhận thông tin, tư vấn giải quyết tranh chấp của NTD theo đúng quy định của pháp luật,...

Số lượng vụ việc khiếu nại của NTD được tiếp nhận tại các UBND cấp tỉnh, Sở Công Thương trong một năm chỉ trên dưới 500 vụ là rất nhỏ so với con số 70% dân số Việt Nam sinh sống tại khu vực nông thôn (khoảng gần 60 triệu người dân) và thực tế cũng cho thấy rất nhiều vụ việc vi phạm quyền lợi NTD đã được ghi nhận tại khu vực nông thôn.

Hơn nữa, một số quy định pháp lý còn chưa phù hợp cho triển khai trên thực tế, như thành lập tổ chức hòa giải tranh chấp giữa NTD và DN, chi trả kinh phí để giao nhiệm vụ gắn nhiệm vụ nhà nước cho các Hội Bảo vệ NTD, về phân định trách nhiệm giải quyết yêu cầu của NTD của các cơ quan QLNN về BVQLNTD ở địa phương, ....

*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.

Do nhiều Sở Công Thương còn chưa có cán bộ chuyên trách về BVQLNTD, vì vậy, việc bố trí cán bộ thực hiện theo dõi, hỗ trợ UBND cấp huyện trong công tác này vẫn được thực hiện kịp thời. Một số tỉnh, thành phố, trong giai đoạn 2011-2021, đã tổ chức nhiều buổi tập huấn cho các huyện, xã để tuyên truyền, nâng cao kiến thức quản lý cho các cán bộ cấp huyện. Tuy nhiên, các hoạt động này mới chỉ diễn ra tại một số thành phố lớn và chưa được thực hiện thường xuyên. Hơn nữa, sau khi kết thúc chương trình tập huấn này, các cán bộ cấp huyện ít có điều kiện để áp dụng vào thực tế công việc.

Như vậy, có thể thấy, nhiều các Sở Công Thương hiện đang chưa tích cực hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ cho Ủy ban nhân dân cấp huyện. Thực trạng này phản ánh đúng tình hình là nhiều Sở Công Thương chưa có bộ phận hoặc cán bộ chuyên trách về BVQLNTD.

### **3.4.3. Nguyên nhân**

#### ***3.4.3.1. Một số nguyên nhân chủ quan***

*Nguyên nhân chủ quan trước hết thuộc về QLNN của chính quyền các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương (chính quyền cấp tỉnh), mà cụ thể trước hết là việc thực hiện chức năng, trách nhiệm QLNN về BVQLNTD của UBND cấp tỉnh và Sở Công Thương các tỉnh, thành phố trong cả nước. Theo đó, bao gồm nguyên nhân của những tồn tại và hạn chế như dưới đây trong hoạt động QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh:*

*Thứ nhất*, chưa nhận được sự quan tâm thích đáng của Lãnh đạo chính quyền cấp tỉnh đối với công tác BVQLNTD: dẫn đến những thiếu hụt về trang thiết bị, kinh phí, con người phục vụ công tác QLNN về BVQLNTD. Tại các tỉnh, thành phố trong cả nước chưa thành lập được bộ phận chuyên trách về BVQLNTD, phần lớn mới chỉ là kiêm nhiệm, kinh phí cho hoạt động này cũng hạn chế, do vậy chưa hỗ trợ được nhiều cho các tổ chức xã hội hoạt động tốt.

*Thứ hai*, nguồn lực của cơ quan QLNN về BVQLNTD cấp tỉnh chưa đủ mạnh, chưa tương xứng với nhiệm vụ được giao: Công tác BVQLNTD liên quan đến nhiều nhiều ngành, lĩnh vực khác nhau của nền kinh tế - xã hội, với phạm vi rộng khắp, gồm đa dạng đối tượng cần điều chỉnh, có liên quan đến nhiều cơ quan, tổ chức, nhưng lại không bộ phận chuyên trách về BVQLNTD của tỉnh. Trên thực tế, số lượng cán bộ được giao nhiệm vụ có liên quan cũng chỉ khoảng 02 người (nếu tính cả 01 Lãnh đạo của Sở Công Thương và 01 chuyên viên kiêm nhiệm), là chưa đủ tầm, đủ mạnh, đủ hiệu quả để thực hiện khối lượng công việc lớn được giao phó. Bên cạnh đó, nguồn ngân sách dành cho hoạt động này cũng rất hạn chế ở địa phương (thông thường dưới 100 triệu/ năm) nên việc triển khai các nhiệm vụ về BVQLNTD còn nhiều hạn chế, khó khăn, chưa đáp ứng yêu cầu của tình hình thực tiễn.

*Thứ ba*, chưa xây dựng được cơ chế phối hợp hiệu quả giữa các cơ quan, tổ chức thực thi nhiệm vụ QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh: Hoạt động QLNN về BVQLNTD sẽ không thể thực hiện thành công nếu thiếu sự phối hợp giữa các cơ quan, tổ chức có liên quan. Ở cấp độ địa phương, trước hết cần thiết phải có sự chỉ đạo quyết liệt, mạnh mẽ từ Lãnh đạo UBND tỉnh đối với các đơn vị trực thuộc có liên quan để cùng tham gia hoạt động BVQLNTD như Sở Công Thương, Sở Khoa học Công nghệ, Sở Y tế, Sở Xây dựng, Cơ quan công an tỉnh, Cục Quản lý thị trường, ... kể cả với các tổ chức chính trị (Mặt trận tổ quốc tỉnh), tổ chức chính trị - xã hội, hay tổ chức xã hội (như Hội BVQLNTD tỉnh, huyện). Đồng thời, giữa các đơn vị này cần thiết lập cơ chế hợp tác, phối hợp, hỗ trợ cụ thể, rõ ràng đối với các nội dung QLNN có liên quan như tuyên truyền, phổ biến giáo dục về BVQLNTD; giải quyết các khiếu nại, tố cáo của người tiêu dùng; thanh tra, kiểm tra xử lý vi phạm pháp luật BVQLNTD; ... Bên cạnh đó, cơ quan QLNN về BVQLNTD cấp tỉnh cần có giữ kết nối, phối hợp chặt chẽ với cơ quan QLNN về BVQLNTD ở trung ương để kịp thời thực hiện các chỉ đạo, hướng dẫn của cơ quan cấp trên, cũng như phối hợp để tiếp nhận và giải quyết nhanh chóng, hiệu quả các vụ việc vi phạm quyền lợi của NTD xảy ra trên địa bàn tỉnh mình.

Chỉ thị số 30-CT/TW của Ban Bí thư về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của nhà nước đối với công tác BVQLNTD đã chỉ rõ nguyên nhân của các khó khăn, hạn chế nêu trên, cụ thể như sau: *“Nguyên nhân của những hạn chế, yếu kém trên có yếu tố khách quan, nhưng chủ yếu là nguyên nhân chủ quan:*

*- Cấp ủy, tổ chức đảng, chính quyền các cấp và cán bộ, đảng viên chưa nhận thức đầy đủ và lãnh đạo, chỉ đạo chưa sâu sát, quyết liệt.*

*- Năng lực thực thi pháp luật, hiệu lực, hiệu quả QLNN còn nhiều hạn chế, bất cập, chưa có giải pháp căn cơ, hữu hiệu để ngăn chặn vi phạm và hỗ trợ NTD nâng cao khả năng tự bảo vệ.*

*- Công tác tuyên truyền, phổ biến chính sách pháp luật chưa đạt yêu cầu, hiệu quả kém.*

*- Thanh tra, kiểm tra, hỗ trợ, giải quyết yêu cầu, khiếu nại của NTD, xử lý vi phạm pháp luật còn nhiều hạn chế.*

*- Chưa huy động hiệu quả các nguồn lực và các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD.*

*- Chưa chủ động, tích cực hội nhập, vận dụng kinh nghiệm quốc tế trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi của NTD.”*

### **3.4.3.2. Một số nguyên nhân khách quan**

*Nguyên nhân khách quan đến từ những tồn tại, bất cập và hạn chế trong cơ chế, chính sách, hoạt động của Nhà nước và các cơ quan QLNN cấp trung ương về BVQLNTD;*

*các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD; các DN và cộng đồng DN; bản thân NTD cũng như sự tham gia của các cơ quan, tổ chức có liên quan như truyền thông, báo chí, các hiệp hội ngành nghề, kinh doanh, các tổ chức chính trị, chính trị - xã hội có liên quan; ... Cụ thể như một số nguyên nhân như dưới đây:*

*Thứ nhất, hệ thống chính sách, quy định pháp luật về BVQLNTD hiện còn nhiều bất cập, cần sớm được hoàn thiện:* Sau gần 12 năm thực thi đến nay, Luật BVQLNTD 2010 đã bộc lộ một số tồn tại, hạn chế cần được sớm sửa đổi, hoàn thiện để phù hợp với yêu cầu của thực tiễn. 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. Cùng với đó, trong những năm gần đây, Đảng, Nhà nước và Chính phủ đã ban hành nhiều văn bản chỉ đạo, định hướng sự phát triển của công tác BVQLNTD, trong đó, đã chỉ rõ và đặt ra yêu cầu xem xét, sửa đổi Luật BVQLNTD. Vì vậy, việc xây dựng Luật BVQLNTD (sửa đổi) là hoạt động cần thiết, kịp thời, không chỉ nhằm khắc phục những tồn tại, bất cập đặt ra trong thực tiễn mà còn nhằm thực hiện chủ trương của Đảng và Nhà nước về hoàn thiện thể chế về BVQLNTD.

Thời gian qua, nhiều luật mới liên quan đến NTD đã được ban hành hoặc sửa đổi, bổ sung để tạo sự thống nhất, đồng bộ trong hệ thống pháp luật như: Hiến pháp năm 2013, 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... Nhiều hành vi xâm phạm quyền lợi NTD mới, sự phát triển của khoa học công nghệ, hội nhập quốc tế và những yêu cầu, xu hướng mới của môi trường kinh doanh, kinh tế-xã hội đang làm phát sinh những vấn đề mới đối với BVQLNTD nhưng chưa được bổ sung quy định pháp lý về BVQLNTD. Do đó, việc thực thi pháp luật BVQLNTD đang gặp nhiều vướng mắc, bất cập, một số quy định không còn phù hợp với thực tiễn, ...; cần được hoàn thiện. Trên cơ sở tổng kết thực tiễn thực thi cho thấy các nội dung cần hoàn thiện đối với Luật BVQLNTD như quy định liên quan tới hàng hóa có khuyết tật; BVQLNTD trong các giao dịch có yếu tố mới, có ứng dụng kỹ thuật số, giao dịch đặc thù hoặc bảo vệ quyền lợi của nhóm NTD yếu thế; hoàn thiện cơ chế giải quyết tranh chấp của NTD, đặc biệt là các tranh chấp có yếu tố nước ngoài; nâng cao hiệu quả hoạt động của các cơ quan QLNN và hoạt động của các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD.

*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:* Mô hình, tên gọi, tổ chức của hệ thống cơ quan QLNN về BVQLNTD từ Trung ương đến địa phương chưa có sự thống nhất. Cục Cạnh tranh và Bảo vệ NTD là cơ quan được giao chức năng tham mưu cho Bộ trưởng Bộ Công Thương thực hiện QLNN về BVQLNTD ở cấp Trung ương. Tuy nhiên, tên gọi và vị trí của các cơ quan có liên quan này trong bộ máy QLNN là chưa thực sự phù hợp.

Cục Cảnh tranh và Bảo vệ NTD là cơ quan thực hiện QLNN trên ba lĩnh vực chính là cạnh tranh, BVQLNTD và bán hàng theo phương thức đa cấp. Luật Cạnh tranh năm 2018 đã quy định việc xây dựng, thành lập Ủy ban cạnh tranh Quốc gia. Tuy nhiên từ năm 2018 đến nay, Ủy ban này vẫn chưa thể ra đời do còn nhiều ý kiến khác nhau trong bộ máy chính trị của ta. Hiện nay, Nghị định số 96/2022/NĐ-CP ngày 29/11/2022 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Công Thương đã được ban hành và xác định Ủy ban Cạnh tranh quốc gia là cơ quan thay thế cho Cục Cảnh tranh và Bảo vệ NTD hiện nay. Mặc dù vậy, việc bỏ đi cấu phần “Bảo vệ NTD” trong tên của cơ quan này thực sự là không phù hợp và có thể gây nên một số bất lợi trong thời gian trước mắt đối với hoạt động BVQLNTD khi mà cấu phần này đã tồn tại và có ảnh hưởng trong 05 năm qua (theo Quyết định số 3808/QĐ-BCT của Bộ Công Thương quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Cục Cảnh tranh và Bảo vệ NTD). Hiện nay, với vị trí là một đơn vị cấp phòng (Phòng Bảo vệ NTD) trực thuộc Cục, với số lượng cán bộ rất ít ỏi là 8 người, nếu tính cả Phòng HĐTM & ĐKGDC thì có tổng số là 14 cán bộ; nguồn kinh phí ngân sách cấp cho Phòng Bảo vệ NTD cũng rất hạn chế, chỉ khoảng 500 triệu đồng mỗi năm. Hơn nữa, các Phòng này đang phải thực hiện một khối lượng công việc khổng lồ, với trách nhiệm là tham mưu xây chính sách, pháp luật quốc gia, đồng thời tổ chức triển khai thực thi Luật BVQLNTD trên toàn quốc. Trong bối cảnh Việt Nam là nước có dân số đông (gần 100 triệu người), thì nguồn lực hạn chế cho BVQLNTD như thế này là điều hiếm có trên thế giới. Ngay như Hàn Quốc là nước có dân số khoảng 50 triệu người, nhưng Cơ quan NTD Hàn Quốc (KCA) có số lượng nhân viên lên đến gần 500 người. Do vậy, trong thời gian tới cần sớm đề nghị Chính phủ cho phép thành lập Cục Bảo vệ NTD riêng biệt theo hướng đề xuất nêu trên.

Đối với các Sở Công Thương, thì tên gọi của Sở cũng chưa tương xứng với nhiệm vụ QLNN về BVQLNTD cũng như chưa có bộ phận chuyên trách thống nhất trong các Sở Công Thương trên toàn quốc về BVQLNTD. NTD là lực lượng chiếm phần đông dân số của tỉnh vì vậy việc thể hiện rõ một cơ quan chuyên trách công tác BVQLNTD ở địa phương là rất cần thiết. Tên gọi Sở Công Thương như hiện nay mới chỉ hàm ý về việc quản lý các vấn đề về công nghiệp và thương mại, chưa hàm ý được trách nhiệm quan trọng đối với đông đảo xã hội là BVQLNTD.

Đi cùng với đó, thì các đơn vị được giao chức năng QLNN về BVQLNTD ở cấp huyện cũng cần đặt lại tên gọi cho phù hợp, thống nhất trong bộ máy tổ chức từ Trung ương tới địa phương.

*Thứ ba, hoạt động các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD còn nhiều hạn chế, chưa phát huy mạnh mẽ vai trò, chức năng trong việc hỗ trợ, tư vấn, đại diện cho NTD:* tên gọi của các Hội BVQLNTD chưa có sự thống nhất trên toàn quốc, còn nhiều Hội vẫn giữ tư cách pháp lý là tổ chức xã hội nghề nghiệp (còn một số tỉnh, các hội vẫn giữ nguyên tên trước đây là Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ NTD hoặc Hội Tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng và bảo vệ NTD,...). Nhiều tỉnh còn chưa có Hội BVQLNTD nên chưa tạo



được sự đồng bộ, tập hợp được sức mạnh trên toàn quốc. Các thành viên tham gia Hội chủ yếu là những cán bộ nghỉ hưu hoặc có tuổi. Nguồn kinh phí của Hội chủ yếu từ sự đóng góp cá nhân, tự nguyện của các cán bộ, rất ít ỏi. Nhiều chức năng quan trọng của Hội như hỗ trợ, giải quyết các khiếu nại, yêu cầu của NTD; tiến hành các khảo sát, thử nghiệm độc lập để công bố chất lượng hàng hóa, dịch vụ trên thị trường, cung cấp thông tin kịp thời cho NTD; tuyên truyền, phổ biến kiến thức cho NTD và DN trên địa bàn; tham gia đóng góp ý kiến phản biện các vấn đề xã hội liên quan đến NTD; kịp thời phản ánh tới các cơ quan chức năng khi phát hiện dấu hiệu vi phạm quyền lợi NTD, ... chưa được Hội tập trung thực hiện, một mặt cũng do Hội thiếu nguồn lực và kinh phí thực hiện. Các Hội cũng chưa chủ động xây dựng và đề xuất các nội dung, chương trình về BVQLNTD để đề nghị các cơ quan chức năng giao thực hiện nhiệm vụ Nhà nước, hỗ trợ kinh phí, hoặc kêu gọi thêm nguồn lực xã hội hóa khác để triển khai. Năng lực các cán bộ của Hội, đặc biệt cán bộ tư vấn, hỗ trợ giải quyết khiếu nại, tranh chấp của NTD vẫn còn nhiều hạn chế cần được tiếp tục bồi dưỡng, nâng cao để đáp ứng yêu cầu công việc. Hội vẫn còn chưa phát huy được vai trò cầu nối giữa NTD và DN, tích cực góp ý kiến cho DN hoàn thiện mình để phục vụ NTD, để là chỗ dựa tin cậy của 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.* Nhận thức về vai trò của NTD đối với sự sống còn và sự phát triển lâu dài, bền vững của DN cần được cộng đồng DN tiếp tục thúc đẩy, nâng cao. Vẫn còn nhiều DN chưa xây dựng và áp dụng các tiêu chuẩn, chính sách BVQLNTD trong hoạt động sản xuất, kinh doanh của mình. Theo kinh nghiệm của một số nước phát triển trên thế giới như Nhật Bản, Hàn Quốc thì DN 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 ký cam kết với Cơ quan Bảo vệ NTD để cơ quan này cùng giám sát việc thực hiện.

Nhiều DN chưa có bộ phận chăm sóc khách hàng hoặc bộ phận chuyên trách để đảm bảo DN tuân thủ pháp luật BVQLNTD; để BVQLNTD tốt hơn thì hành vi ứng xử, văn hóa kinh doanh có trách nhiệm của DN đối với NTD luôn cần được đề cao, đưa vào trong quy định của DN và cần được thường xuyên đào tạo, phổ biến, quán triệt cho nhân viên hiểu và thực hiện. Cách ứng xử, thái độ của DN, của nhân viên chăm sóc khách hàng là rất quan trọng. Nhiều tranh chấp lên đến cao trào cũng chỉ vì thái độ “thách thức” hoặc thiếu tôn trọng của nhân viên, của DN đối với NTD.

*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. Khi phát hiện quyền lợi của mình bị vi phạm, NTD thường có tâm lý e ngại, dễ bỏ qua thay cho việc khiếu nại, khởi kiện để bảo vệ quyền lợi của mình.*

Việc nắm vững các quy định pháp lý, kỹ năng trong tiêu dùng và xử lý vụ việc tranh chấp, có niềm tin và biết tìm đến cơ quan, tổ chức phù hợp để có thể hỗ trợ mình tranh chấp xảy ra với tổ chức, cá nhân kinh doanh có thể nói vẫn còn hạn chế đối NTD chúng ta.

Theo báo cáo “Chỉ số trao quyền cho NTD yếu thế tại Việt Nam năm 2022”, khi được hỏi trường hợp phát sinh tranh chấp với tổ chức, cá nhân kinh doanh trong quá trình mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ, thì có đến 81,9% đối tượng khảo sát sẽ khiếu nại/ phản ánh trực tiếp với tổ chức, cá nhân kinh doanh; 12,1% yêu cầu cơ quan, tổ chức có thẩm quyền can thiệp, hỗ trợ và 7,2% cho biết sẽ không làm gì. Trong 7,2% lựa chọn không làm gì, thì nguyên nhân vì không biết gửi khiếu nại tới đâu chiếm tỷ lệ lựa chọn nhiều nhất (31,4%), tiếp đến là vì giá trị tranh chấp nhỏ hoặc không đáng kể (29,5%); và tâm lý xác định khiếu nại của mình sẽ không được doanh nghiệp giải quyết chiếm 20,5%. Có 11,1% lựa chọn nguyên nhân là do lo ngại về các thủ tục khiếu nại tới cơ quan có thẩm quyền

| Nguyên nhân                                                                                                                                | Tỷ lệ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Vì không biết gửi khiếu nại/ phản ánh tới cơ quan, tổ chức nào (bao gồm cả cá nhân, tổ chức kinh doanh lẫn cơ quan, tổ chức có thẩm quyền) | 31,4% |
| Vì giá trị tranh chấp nhỏ, không đáng kể                                                                                                   | 29,5% |
| Vì cho rằng phản ánh/ khiếu nại của mình sẽ không được tổ chức, cá nhân kinh doanh giải quyết                                              | 20,5% |
| Vì cho rằng thủ tục phản ánh/ khiếu nại tới cơ quan có thẩm quyền là phức tạp                                                              | 11,1% |
| Vì không có nhận thức về các quy định pháp luật có liên quan                                                                               | 7,5%  |

**Hình 3.24. Lý do của việc NTD chọn im lặng hoặc bỏ qua vụ việc tranh chấp**

*Nguồn: Báo cáo khảo sát “Chỉ số trao quyền cho NTD yếu thế tại Việt Nam năm 2022” của Cục Cạnh tranh và Bảo vệ NTD*

Hơn nữa, các yêu cầu của NTD đưa ra đôi khi lại không có căn cứ, bằng chứng, cơ sở pháp lý rõ ràng. Thực tế, nhiều trường hợp NTD không còn lưu giữ hóa đơn, chứng từ, không có bằng chứng về mức thiệt hại nên việc cố gắng để đòi lại quyền lợi của mình là rất khó khăn. Vì vậy, các kỹ năng, kiến thức trong tiêu dùng và xử lý tranh chấp nếu có với tổ chức, cá nhân kinh doanh cần được NTD hoàn thiện và nâng cao hơn.

Thực tiễn cho thấy, không phải lúc nào các khiếu nại, yêu cầu của NTD cũng có căn cứ thỏa đáng. Trong một số trường hợp, NTD đưa ra những đòi hỏi, yêu cầu hết sức vô lý, thiếu thiện chí và không có căn cứ pháp luật. Điều này có thể xuất phát từ sự thiếu hiểu biết của NTD hoặc cũng có thể xuất phát từ những động cơ không lành mạnh khác. Nếu vì động cơ không lành mạnh và hành động của NTD đi quá giới hạn cho phép có thể ảnh hưởng đến uy tín và hoạt động kinh doanh chân chính của DN.

## **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**

Sau hơn 10 năm thực thi Luật BVQLNTD, đa số các doanh nghiệp đã bước đầu biết đến và vận dụng ở các mức độ khác nhau các quy định 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 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 NTD và pháp luật bảo vệ NTD đối với hoạt động kinh doanh của họ. Do đó, còn có nhiều doanh nghiệp thực hiện hành vi vi phạm pháp luật nói chung và pháp luật BVQLNTD nói riêng như: buôn lậu, trốn thuế, kinh doanh hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng, quảng cáo gian dối, lừa dối, ép buộc NTD...

Nền kinh tế tiếp tục phát triển mạnh mẽ nhưng cũng đang phải chịu nhiều áp lực từ nền kinh tế bên ngoài, và sự khó khăn từ trong nước như 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 các vụ việc vi phạm.

Sự phát triển của khoa học công nghệ mới, kỹ thuật số, mạng lưới thông tin Internet, mạng viễn thông công nghệ 4G, 5G, công nghệ dữ liệu đám mây, trí thông minh nhân tạo, nền tảng số,..., sự phổ biến của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 và hội nhập quốc tế sâu rộng hơn đã có 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 hoạt động QLNN.

Bên cạnh đó, hệ thống pháp luật bảo vệ NTD 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”, một loạt vấn đề mới đã và đang được bổ sung như: bảo vệ NTD trong thương mại điện tử, 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 công tác BVQLNTD nhưng hiện đang chưa được điều chỉnh

phù hợp, gây lúng túng cho cơ quan chức năng trong việc xác định các chế tài quản lý, như:

Sự xuất hiện của mô hình kinh doanh theo dạng nền tảng: Cùng với sự xuất hiện của internet, mô hình kinh doanh theo dạng nền tảng đã xuất hiện kết nối những người tham gia giao dịch với nhau và thực hiện những tương tác tạo ra giá trị mọi lúc, mọi nơi. Tuy nhiên, thực tiễn cho thấy, hiện có nhiều chủ thể mới xuất hiện trong các mô hình giao dịch trên môi trường mạng, môi trường kỹ thuật số. Cùng với đó, nhiều hành vi biến tướng, lợi dụng môi trường kinh doanh gián tiếp thông qua các công cụ số có xu hướng ngày càng gia tăng, như: đánh cắp dữ liệu cá nhân của người dùng, mua bán trao đổi dữ liệu cá nhân khi chưa có sự cho phép của NTD, bán hàng gian, hàng giả, vi phạm quyền sở hữu trí tuệ, hàng hóa không đảm bảo chất lượng, sản phẩm cấm kinh doanh 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.

Nhóm đối tượng NTD “dễ bị tổn thương” như: trẻ em, người già, người tàn tật, phụ nữ mang thai hoặc đang nuôi con nhỏ, người nghèo, nghèo dân tộc, miền núi, ... là nhóm đối tượng dễ bị xâm phạm quyền lợi nhất, cần được ưu tiên bảo vệ, vì vậy cần có nghiên cứu để áp dụng các cơ chế đặc thù nhằm bảo vệ và đảm bảo thực thi các quyền của nhóm NTD này trên thực tế.

Yêu cầu xây dựng cơ chế giải quyết tranh chấp xuyên biên giới: Trong xu thế hội nhập kinh tế quốc tế và sự phát triển của mô hình giao dịch trực tuyến, các giao dịch có yếu tố tham gia của nước ngoài xuất hiện ngày càng nhiều. Kèm theo đó là các vấn đề liên quan đến xác định cơ quan giải quyết, luật áp dụng giải quyết và quy trình giải quyết khi có tranh chấp phát sinh.

#### **4.1.2. Dự báo xu hướng**

Trong thời gian tới, các hành vi vi phạm quyền lợi NTD sẽ vẫn tiếp tục gia tăng với rất 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; là những vấn đề mà cơ quan quản lý phải giải quyết. Đặc biệt, trong tương lai hình thức vi phạm quyền lợi NTD thông qua sử dụng công nghệ cao sẽ gia tăng, như lừa đảo trên mạng, lấy cắp tiền trong tài khoản ngân hàng của NTD, đánh cắp thông tin cá nhân. Đây là hình thức vi phạm mới đang diễn ra tại các nước phát triển, tại Việt Nam cũng đã manh nha những vụ việc tương tự, tuy nhiên mức độ chưa cao và tính chất chưa thực sự phức tạp, nhưng đang dần trở nên phổ biến và gây hệ lụy cho xã hội và ảnh hưởng đến quyền lợi của NTD.

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 cao. 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 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 nhái, 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.

Bên cạnh các giao dịch mang tính truyền thống, các ứng dụng trên nền tảng Internet, nền tảng số phát triển đã 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 trong nước và cả quốc tế. Do 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 này cũng nảy sinh nhiều bất lợi, rủi ro mà NTD phải gánh chịu. Đó là, NTD mua phải hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng, không bảo đảm nguồn gốc xuất xứ, hàng bị giao chậm..., hoặc hàng hóa không đúng với nội dung đã được quảng cáo, khi bị phát hiện hành vi vi phạm quyền lợi NTD thì né tránh trách nhiệm bằng cách khoá 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 bảo vệ quyền lợi của NTD. 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, hoặc bị rất nhiều tài khoản bán hàng chào mời, làm phiền hoặc gây ra ảnh hưởng tiêu cực đến đời sống riêng tư của cá nhân, vấn đề này trong các quy định của pháp luật hiện vẫn chưa có giải pháp triệt để.

Như vậy, trong tương lai việc vi phạm quyền lợi NTD vẫn tiếp tục diễn ra cả về quy mô, mức độ, sẽ có nhiều vụ việc xảy ra trên phạm vi khu vực và trên thế giới do các tổ chức, cá nhân cung cấp hàng hóa và dịch vụ xuyên biên giới ngày càng nhiều và dễ dàng hơn. Điều đó đòi hỏi các cơ quan QLNN, các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD, cũng như các cơ quan quản lý chuyên ngành, đặc biệt là các cơ quan nhà nước, tổ chức ở địa phương mà trước hết là UBND tỉnh, các Sở Công Thương, Cục Quản lý thị trường, và Sở, ban, ngành có liên quan trên địa bàn tỉnh phải kịp thời cùng vào cuộc, và có những biện pháp hữu hiệu để ngăn chặn những hành vi vi phạm ở phạm vi rộng lớn hơn nhằm BVQLNTD hiệu quả.

## **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**

Bối cảnh trong nước và quốc tế về BVQLNTD cho thấy, công tác này đang được Đảng, Nhà nước và nhiều chủ thể trong xã hội quan tâm, tập trung nguồn lực để phát

triển. Trong những năm qua, công tác BVQLNTD trên thế giới nói chung, ở Việt Nam nói riêng đã đạt được nhiều thành tựu, góp phần thay đổi đời sống tiêu dùng của người dân và thúc đẩy kinh tế phát triển hiệu quả, bền vững. Tuy nhiên, công tác này tại các tỉnh vẫn còn rất hạn chế so với quy mô dân số trên địa bàn, cũng như sự tăng trưởng trong tiêu dùng của người dân. Vì vậy, một yêu cầu bức thiết đặt ra là bên cạnh việc phát triển kinh tế, công tác BVQLNTD cũng phải được chú trọng phát triển.

Điều 4 Luật BVQLNTD đã quy định các nguyên tắc BVQLNTD như sau:

- *BVQLNTD là trách nhiệm chung của Nhà nước và toàn xã hội;*
- *Bảo vệ quyền lợi của NTD phải được thực hiện kịp thời, công bằng, minh bạch, đúng pháp luật*
- *Bảo vệ quyền lợi của NTD phải được thực hiện kịp thời, công bằng, minh bạch, đúng pháp luật.*
- *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 hóa, dịch vụ và tổ chức, cá nhân khác.*

Căn cứ vào các nguyên tắc BVQLNTD, việc phát triển hoạt động này phải đến từ nỗ lực của cả các cơ quan QLNN, các tổ chức xã hội của NTD và từ khối doanh nghiệp một cách kịp thời và có hiệu quả. Điều 5 Luật BVQLNTD quy định một trong những chính sách của Nhà nước về BVQLNTD là:

*“Tạo điều kiện thuận lợi để tổ chức, cá nhân chủ động tham gia vào việc BVQLNTD” và “Đẩy mạnh hội nhập, mở rộng hợp tác quốc tế, chia sẻ thông tin, kinh nghiệm quản lý trong việc BVQLNTD”.*

Trên cơ sở đó, ta có thể rút ra được quan điểm hoàn thiện QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh đến năm 2030 như sau:

- *Phải thu hút được các lực lượng trong xã hội cùng tham gia công tác BVQLNTD:* BVQLNTD là trách nhiệm chung của toàn xã hội, nó liên quan đến tất cả các Bộ, ban ngành cơ quan đoàn thể từ Trung ương đến địa phương. Muốn công tác BVQLNTD được triển khai tốt cần kêu gọi sự vào cuộc của toàn xã hội, bao gồm các cơ quan QLNN, các doanh nghiệp, các tổ chức xã hội, các cơ quan thông tin, báo chí và cả bản thân NTD. Mỗi một bộ phận phải nhận thức sâu sắc bảo vệ NTD là bảo vệ chính chúng ta, ai cũng là NTD. Nhà nước cần huy động các nguồn lực trong xã hội để có thể tiết kiệm được chi phí từ ngân sách, trong bối cảnh ngân sách nhà nước còn rất hạn hẹp, nhưng vẫn triển khai được các chương trình rộng khắp và có hiệu quả. Nguồn lực xã hội ở đây còn bao gồm trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp đối với NTD.

- *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:* BVQLNTD là cần thiết nhưng phải cân bằng, quan tâm đến lợi ích chính đáng của

các tổ chức, cá nhân kinh doanh. Bảo vệ quyền lợi hợp pháp, chính đáng của NTD là cần thiết, nhưng không nên lợi dụng bảo vệ NTD gây cản trở hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp. Bản chất BVQLNTD cũng là bảo vệ doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh chân chính. Bên cạnh đó không được lợi dụng việc BVQLNTD để gây ảnh hưởng đến lợi ích của Nhà nước, hay của tổ chức, cá nhân khác, chẳng hạn việc lợi dụng bảo vệ NTD để tống tiền doanh nghiệp, tạo sự cạnh tranh không lành mạnh,... hoặc làm ảnh hưởng đến uy tín, cản trở hoạt động của cán bộ nhà nước, cơ quan nhà nước đang thực thi công vụ.

*- 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:* Cơ quan QLNN, cụ thể là cán bộ làm việc trong các cơ quan này là lực lượng thực thi pháp luật, đưa pháp luật vào đời sống tiêu dùng cũng như chính sách kinh doanh của tổ chức, cá nhân kinh doanh. Vì vậy, việc nâng cao năng lực cán bộ sẽ tăng cường hiệu quả công tác BVQLNTD.

Đặc điểm quan trọng của công tác BVQLNTD là công tác này cần được phát triển mạnh mẽ ở cả cấp địa phương, vùng sâu, vùng xa. Vì vậy, tăng cường năng lực, hiệu lực, hiệu quả cho bộ máy QLNN ở cấp tỉnh là cấp thiết, trong đó có việc nâng cao năng lực cho cán bộ làm việc trong lĩnh vực BVQLNTD ở các UBND cấp tỉnh, Sở Công Thương các tỉnh, thành phố và UBND huyện, xã là rất quan trọng. Việc này không những giúp cho hoạt động BVQLNTD tại các địa phương diễn ra hiệu quả, mà còn giảm tải số lượng công việc đến các cơ quan QLNN tại cấp Trung ương, góp phần phân bổ nguồn lực và nhân lực hiệu quả.

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

Hoạt động BVQLNTD ở Việt Nam còn tương đối mới, còn nhiều việc phải làm từ tuyên truyền kiến thức pháp luật, kiến thức về tiêu dùng đến việc đưa các quy định pháp luật vào đời sống. Trong khi đó nguồn lực tài chính và con người tại các cơ quan QLNN về BVQLNTD ở địa phương là có hạn, chúng ta cần có chính sách để tạo điều kiện, khuyến khích và thu hút các tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước có thể cùng tham gia, hỗ trợ cho cơ quan của mình thực thi công tác BVQLNTD.

#### **4.2.2. Định hướng chung**

Sau quá trình tổng kết, đánh giá thực tiễn triển khai công tác BVQLNTD ở Việt Nam thời gian qua, Ban Bí thư Trung ương Đảng khóa XII (tại Chỉ thị số 30-CT/TW ngày 22 tháng 01 năm 2019 của Ban Bí thư) đã có nhận định:

*“Trong những năm qua, công tác BVQLNTD đã được Đảng, Nhà nước, Mặt trận Tổ quốc và đoàn thể nhân dân quan tâm hơn và đạt được một số kết quả bước đầu, song vẫn còn nhiều hạn chế, yếu kém. Quyền lợi cơ bản của NTD vẫn bị xâm phạm nghiêm*

*trọng, đe dọa đến sức khỏe, an toàn và tính mạng của NTD. Nếu tình trạng này, không sớm được khắc phục, không chỉ ảnh hưởng đến chất lượng cuộc sống của nhân dân, mà còn suy giảm năng lực cạnh tranh quốc gia, chất lượng, hiệu quả của nền kinh tế và để lại hậu quả nặng nề cho xã hội, đến niềm tin của nhân dân đối với Đảng, Nhà nước.”*

Trên cơ sở đánh giá đó, Ban Bí thư Trung ương Đảng đã có chỉ đạo toàn bộ hệ thống chính trị tiến hành các trách nhiệm cũng như phương hướng sau đây nhằm khắc phục những hạn chế, yếu kém, nâng cao hiệu quả trong công tác BVQLNTD. Yêu cầu các cấp ủy, tổ chức đảng, chính quyền, Mặt trận Tổ quốc và đoàn thể các cấp thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả các nhiệm vụ, giải pháp 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.*

BVQLNTD là nhiệm vụ quan trọng, thường xuyên, lâu dài, là trách nhiệm của cấp ủy đảng, chính quyền, của cán bộ, đảng viên và các tổ chức trong hệ thống chính trị và toàn xã hội. Khắc phục triệt để tình trạng thiếu trách nhiệm, vô cảm, thiếu quyết liệt của từng ngành, địa phương, đơn vị được phân công phụ trách; có cơ chế phối hợp chặt chẽ, đồng bộ giữa các cơ quan, tổ chức và địa phương, trong đó có sự phân công nhiệm vụ rõ ràng, cụ thể đối với từng cấp, từng ngành trong công tác BVQLNTD.

Xây dựng tiêu chí đánh giá kết quả thực hiện bảo vệ quyền lợi của NTD; coi đây là một trong những nội dung đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ hằng năm của cá nhân và tổ chức, người đứng đầu các cấp ủy, tổ chức đảng, cơ quan QLNN.

*- 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.*

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 thương mại điện tử. 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 hiện 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.

Xây dựng cơ chế QLNN 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. Kiện toàn hệ thống các cơ quan QLNN về BVQLNTD từ Trung ương đến địa phương phù hợp với tinh thần Nghị quyết số 18-NQ/TW, ngày 25/10/2017 của Ban Chấp hành Trung ương khóa XII. Khắc phục ngay "khoảng trống" trong QLNN về BVQLNTD ở tất cả các cấp, các ngành, các địa



phương. Chính quyền các cấp, các ngành chủ động, có các giải pháp bảo vệ hiệu quả quyền lợi NTD theo thẩm quyền, chức năng, nhiệm vụ.

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.

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

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 đối với đối tượng NTD yếu thế (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.

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

Có giải pháp căn cơ, hiệu quả phát hiện, ngăn chặn các hành vi xâm phạm quyền lợi, sức khỏe, gây thiệt hại hoặc đe dọa đến tính mạng, an toàn của NTD, đồng thời tạo điều kiện để NTD nâng cao khả năng tự bảo vệ. Hoàn thiện các chế tài đủ răn đe đối với những hành vi sai phạm ảnh hưởng đến quyền lợi, sức khỏe, tính mạng..., nhất là đối với các hàng hóa, dịch vụ thiết yếu và các đối tượng NTD yếu thế. Xây dựng cơ chế phù hợp để có kinh phí cho các hoạt động bảo vệ quyền lợi của NTD.

Đẩy mạnh hoạt động phân tích, kiểm định, đánh giá, kiểm soát, không để lưu thông trên thị trường những hàng hóa, dịch vụ không bảo đảm chất lượng hoặc có nguy cơ gây mất an toàn cho NTD. Quy định việc tiếp nhận và giải quyết các yêu cầu, khiếu nại của NTD theo hướng thủ tục đơn giản, thuận tiện để NTD và doanh nghiệp có thể giải quyết tranh chấp qua phương thức trọng tài và tòa án; khuyến khích và tạo điều kiện thuận lợi để doanh nghiệp và NTD giải quyết tranh chấp qua phương thức thương lượng, hòa giải. Từng bước xây dựng và phát triển các cơ chế thuận tiện, dễ dàng tiếp cận để hỗ trợ NTD có thể nâng cao khả năng tự bảo vệ.

*- 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.*

Xây dựng môi trường kinh doanh lành mạnh, gắn trách nhiệm của doanh nghiệp trong thực thi pháp luật về 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 cạnh tranh 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.

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 thường xuyên quan tâm phân tích, đánh giá, phân loại để kịp thời có cơ chế, chính sách để xử lý nghiêm minh các trường hợp vi phạm. Đồng thời khuyến khích, động viên các doanh nghiệp có sản phẩm, dịch vụ chất lượng tốt, giá thành hợp lý, có uy tín, thương hiệu trên thị trường để cung cấp thông tin đến NTD. Có chính sách khen thưởng kịp thời đối với các tổ chức, cá nhân có nhiều đóng góp cho công tác BVQLNTD. Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, các đoàn thể tăng cường giám sát đối với công tác bảo vệ NTD.

*- 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.*

Coi trọng việc tham gia và thực hiện các thỏa thuận song phương, đa phương và các điều ước quốc tế về BVQLNTD. Tăng cường trao đổi thông tin, kinh nghiệm, tiếp cận, ứng dụng, sử dụng có hiệu quả các nguồn lực đầu tư, hỗ trợ, kỹ thuật và công nghệ tiên tiến của các nước, các tổ chức quốc tế; từng bước hỗ trợ kỹ thuật, chuyên gia đối với một số nước trong khu vực ASEAN và quốc tế.

Quan tâm hợp tác với các nước có kim ngạch thương mại, số lượng du khách qua lại, nguồn vốn đầu tư lớn hoặc có nhiều hoạt động giao lưu nhân dân với Việt Nam; xây dựng cơ chế giải quyết tranh chấp NTD xuyên biên giới. Tăng cường hỗ trợ, hợp tác giải quyết các tranh chấp nhằm bảo vệ NTD Việt Nam; thúc đẩy sự tin tưởng của NTD các nước đối với sản phẩm, dịch vụ, môi trường đầu tư, kinh doanh tại Việt Nam.

Đây là những tư tưởng chỉ đạo, định hướng thống nhất của Đảng cho công tác QLNN về BVQLNTD từ Trung ương đến địa phương trong giai đoạn sắp tới.

Trên cơ sở đó, tại Quyết định số 1157/QĐ-TTg ngày 12 tháng 7 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ chương trình phát triển các hoạt động BVQLNTD giai đoạn 2021-2025, Thủ tướng Chính phủ đã đưa ra các nhiệm vụ, định hướng chủ yếu trong giai đoạn 2021-2025 sau:

*- Tuyên truyền, phổ biến pháp luật BVQLNTD:* Xây dựng kế hoạch và tổ chức Ngày Quyền của NTD Việt Nam - Ngày 15 tháng 3. Tuyên truyền, phổ biến các cam kết quốc tế, khu vực và quốc gia về bảo vệ quyền lợi của NTD.

*- Kiện toàn hệ thống cơ quan, tổ chức thực hiện công tác BVQLNTD:* Hoàn thiện hệ thống cơ quan QLNN và tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD từ trung ương tới địa phương. Phát triển mạng lưới tổ chức xã hội từ cấp tỉnh, thành phố xuống cấp quận, huyện.

- *Thành lập các tổ chức hòa giải về BVQLNTD*: Khuyến khích thành lập các tổ chức hòa giải về BVQLNTD theo quy định của Luật BVQLNTD. Tăng cường công tác đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng; thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm: Xây dựng cơ chế phối hợp và hỗ trợ giữa cơ quan QLNN, tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD với các cơ quan, tổ chức có chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn thực hiện việc đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng; thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm, đặc biệt là trong các lĩnh vực an toàn thực phẩm, y tế, tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng, sản phẩm hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng. Đề xuất cơ chế, tổ chức, trang bị một số công cụ, phương tiện, thiết bị kiểm tra, đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ cho cơ quan QLNN về BVQLNTD các cấp. Hỗ trợ tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD độc lập khảo sát, thử nghiệm chất lượng hàng hóa, dịch vụ để thông tin, cảnh báo cho NTD theo quy định.

- *Đào tạo, phát triển nguồn nhân lực BVQLNTD, xây dựng các bộ tài liệu và công cụ, phương tiện đào tạo* về công tác BVQLNTD cho các nhóm đối tượng khác nhau, trong đó có các nội dung hướng tới đối tượng NTD yếu thế.

- *Xây dựng, nâng cấp, phát triển, hoàn thiện và kết nối các hệ thống tư vấn, hỗ trợ NTD trên toàn quốc*. Xây dựng, nâng cấp, phát triển và hoàn thiện các kênh thông tin, công cụ nhằm hỗ trợ, tư vấn NTD tại các cơ quan QLNN và tổ chức xã hội về BVQLNTD trên toàn quốc. Kết nối các hệ thống của các cơ quan QLNN, tổ chức xã hội về BVQLNTD và doanh nghiệp để tạo thành một hệ thống tư vấn, hỗ trợ NTD đa kênh thống nhất trên toàn quốc. Xây dựng, cung cấp, hỗ trợ chuyển giao để các cơ quan QLNN, tổ chức xã hội có liên quan khác và cộng đồng doanh nghiệp có thể kết nối, sử dụng hệ thống tư vấn, hỗ trợ NTD.

- *Xây dựng cơ sở dữ liệu về bảo vệ NTD, xây dựng hệ thống cơ sở dữ liệu về các hoạt động bảo vệ NTD trên toàn quốc* về các yêu cầu, kiến nghị, phản ánh và khiếu nại của NTD. Xây dựng cơ sở dữ liệu về các văn bản pháp luật, chính sách trong lĩnh vực BVQLNTD. Số hóa, điện tử hóa và cung cấp tài liệu, công cụ, phương tiện đào tạo đa kênh, đa nền tảng về BVQLNTD cho các đối tượng khác nhau.

- *Triển khai các chương trình khuyến khích doanh nghiệp thực hiện quy tắc đạo đức ứng xử với NTD*, tiêu chí, chuẩn mực trong kinh doanh nhằm tối ưu hóa lợi ích của NTD. Xây dựng và hoàn thiện bộ quy tắc đạo đức ứng xử đối với NTD trong một số ngành, lĩnh vực hàng hóa, dịch vụ đặc thù; khuyến khích doanh nghiệp áp dụng bộ quy tắc đạo đức đó hướng đến vì lợi ích của NTD.

- *Hợp tác quốc tế về BVQLNTD*, chủ trì, phối hợp hoặc tham gia các hoạt động hợp tác quốc tế về BVQLNTD trong khu vực và trên thế giới, trong đó có việc xây dựng mối quan hệ hợp tác với các cơ quan, tổ chức có chức năng, nhiệm vụ BVQLNTD cũng như quản lý hoặc hoạt động trong các ngành, lĩnh vực có liên quan. Xây dựng hệ thống công nghệ thông tin, cơ chế hợp tác, phối hợp với cơ quan, tổ chức BVQLNTD của các

nước trên thế giới để BVQLNTD trong các giao dịch xuyên biên giới và thu hồi hàng hóa có khuyết tật, trong đó quan tâm xây dựng quan hệ hợp tác với các nước có kim ngạch thương mại, số lượng du khách qua lại, nguồn vốn đầu tư lớn hoặc có nhiều hoạt động giao lưu nhân dân với Việt Nam. Thúc đẩy hoạt động kinh doanh và bảo vệ NTD trong các giao dịch thương mại điện tử, kinh tế số và kinh tế chia sẻ.

### **4.3. GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ HOÀN THIỆN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG TRÊN ĐỊA BÀN CẤP TỈNH**

#### **4.3.1. Giải pháp đối với các cơ quan quản lý nhà nước cấp tỉnh về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

##### ***4.3.1.1. 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***

Cơ sở pháp lý cho xây dựng và ban hành các văn bản nhằm cụ thể hóa chính sách, quy định pháp luật, các chương trình, kế hoạch thực hiện về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh đã được quy định trong Luật BVQLNTD và 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. Ngoài ra, còn có nhiều văn bản quy phạm pháp luật của Chính phủ và Thủ tướng Chính phủ ban hành gần đây cũng đã nêu cụ thể như sau:

\* Quyết định số 1035/QĐ-TTg đã yêu cầu UBND cấp tỉnh: Căn cứ hướng dẫn và chỉ đạo của Bộ Công Thương, tổ chức xây dựng kế hoạch, kinh phí và thực hiện Ngày Quyền của NTD Việt Nam tại địa phương.

\* Nghị quyết số 82/NQ-CP ngày 26 tháng 5 năm 2020 của Chính phủ đã yêu cầu chi tiết đối với UBND cấp tỉnh:

- 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 hằng năm của cá nhân và tổ chức, người đứng đầu các cơ quan nhà nước và UBND 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.

- Rà soát, ban hành, sửa đổi, bổ sung các quy định, chính sách có liên quan để tăng cường hiệu quả QLNN về công tác BVQLNTD tại địa phương.

- Hàng năm, ban hành kế hoạch về tổ chức các hoạt động BVQLNTD và bố trí kinh phí ngân sách địa phương để thực hiện các nhiệm vụ nêu trong Nghị quyết này và các nhiệm vụ được giao khác.

- Huy động có hiệu quả các nguồn lực xã hội nhằm nâng cao năng lực thực thi của các cơ quan QLNN và Hội BVQLNTD của các tỉnh, thành phố. Xây dựng kế hoạch phát

triển nguồn nhân lực làm công tác BVQLNTD theo hướng chuyên nghiệp, chuyên môn hóa, đảm bảo theo vị trí việc làm.

- Chỉ đạo các cơ quan chuyên môn địa phương đẩy mạnh công tác 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, khoa học kỹ thuật mới trong lĩnh vực này.

- Chỉ đạo UBND cấp huyện, các sở, ban ngành và các cơ quan trực thuộc chủ động xây dựng kế hoạch, có giải pháp đẩy mạnh hiệu quả công tác QLNN về BVQLNTD tại địa phương.

- Xây dựng các bộ phận, công cụ tiếp nhận và xử lý các kiến nghị, đề nghị, phản ánh, yêu cầu của NTD tại UBND các cấp.

- Hàng năm, ban hành chương trình, kế hoạch tổng thể về thanh tra, kiểm gia, giám sát và ngăn chặn các hành vi xâm phạm quyền lợi NTD tại địa phương.

- Xây dựng cơ chế khuyến khích cộng đồng doanh nghiệp, NTD và các tổ chức, cá nhân trong và ngoài địa phương tích cực phản ánh, thông tin kịp thời đến cơ quan nhà nước, tổ chức, cá nhân có liên quan khi phát hiện những hàng hóa, dịch vụ không đảm bảo chất lượng hoặc có nguy cơ gây mất an toàn cho NTD đang lưu thông trên thị trường”.

- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương, đặc biệt là các tỉnh, thành phố có các hoạt động giao thương, du lịch có yếu tố nước ngoài hoặc có đường biên giới cần chủ động tăng cường hợp tác quốc tế trong lĩnh vực BVQLNTD.

Đối với các địa phương đã ban hành kế hoạch triển khai Chỉ thị số 30-CT/TW của Tỉnh ủy hoặc UBND tỉnh, thì UBND các tỉnh, thành phố và Sở Công Thương cần tiếp tục đôn đốc, quán triệt các cơ quan, đơn vị, Sở Ban ngành, UBND các cấp trong tỉnh tăng cường triển khai các hoạt động đã được phê duyệt.

Đối với các địa phương chưa ban hành kế hoạch triển khai Chỉ thị số 30-CT/TW của Tỉnh ủy hoặc UBND tỉnh, thì UBND và Sở Công Thương của các tỉnh, thành phố này cần nhanh chóng xây dựng chương trình, kế hoạch hành động cụ thể và ban hành các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn triển khai trong thời gian tới.

#### **4.3.1.2. Hoàn thiện tổ chức, bộ máy QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh**

Nghị quyết số 82/NQ-CP của Chính phủ đã yêu cầu các UBND cấp tỉnh cần “Hoàn thiện hệ thống cơ quan QLNN về BVQLNTD ở cấp ngành 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 khoá XII; khắc phục khoảng trống trong QLNN về BVQLNTD ở cấp ngành địa phương; quy định rõ chức năng, nhiệm vụ của từng cơ quan, ban ngành trong quá

trình triển khai thực hiện. Xây dựng cơ chế phối hợp giữa các cơ quan, ban ngành ở địa phương trong việc triển khai công tác BVQLNTD”

*Trong thời gian trước mắt, cần kiện toàn tổ chức, bộ máy theo hướng thống nhất bộ máy QLNN về BVQLNTD ở các địa phương. Bộ Công Thương cần phối hợp với Bộ Nội vụ và UBND các tỉnh, thành phố chỉ đạo, hướng dẫn các Sở Công Thương và các Sở, ban ngành có liên quan trong việc thống nhất giao chức năng QLNN về BVQLNTD tại các Sở Công Thương cho Phòng Quản lý thương mại; đồng thời kiến nghị Chính phủ cho phép đổi tên thành Phòng Quản lý thương mại và Bảo vệ NTD trực thuộc Sở Công Thương.*

Tại UBND cấp huyện cũng cần xác định rõ chức năng BVQLNTD cho bộ phận chuyên trách. Cần phân công ít nhất 01-02 cán bộ chuyên trách, vì BVQLNTD là công tác phức tạp, có liên quan nhiều ngành, nhiều lĩnh vực, hỗ trợ một số lượng lớn NTD. Các cán bộ cần có đủ năng lực, được đào tạo, bồi dưỡng đủ kinh nghiệm và kiến thức về pháp luật BVQLNTD và liên quan.

*Về mặt lâu dài, cần kiến nghị thành lập Phòng chuyên trách về vấn đề BVQLNTD tại Sở Công Thương hoặc tại một đơn vị trực thuộc UBND tỉnh để phù hợp với cơ cấu tổ chức, bộ máy của cơ quan ở trung ương.*

Bên cạnh đó, các Sở Công Thương cần xúc tiến việc thành lập tổ chức hòa giải thuộc Sở hoặc thuộc Hội BVQLNTD theo quy định tại Nghị định số 99/2011/NĐ-CP. Việc thành lập tổ chức hòa giải sẽ đảm bảo cho hoạt động giải quyết khiếu nại của NTD thuận tiện, hiệu quả và chuyên nghiệp hơn.

BVQLNTD là một nhiệm vụ hết sức quan trọng không chỉ đối với các cơ quan QLNN mà còn là của cả hệ thống chính trị. Việc hoàn thiện tổ chức, bộ máy QLNN về BVQLNTD ở địa phương thường gắn liền với hoàn thiện, sửa đổi luật hoặc khung pháp lý có liên quan. Trách nhiệm nghiên cứu, đề xuất việc hoàn thiện này cần có sự phối hợp chặt chẽ và kịp thời giữa các cơ quan QLNN về BVQLNTD ở Trung ương như Bộ Công Thương và các cơ quan QLNN ở địa phương như UBND cấp tỉnh.

#### ***4.3.1.3. Hoàn thiện năng lực triển khai, thực thi các trách nhiệm quản lý nhà nước được giao về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn cấp tỉnh***

##### ***a) Tăng cường vai trò chỉ đạo, điều hành của UBND tỉnh đối với BVQLNTD***

- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương cần sớm xây dựng văn bản hướng dẫn chỉ đạo của UBND tỉnh về công tác BVQLNTD trên địa bàn trong đó nêu rõ vai trò, trách nhiệm của Sở Công Thương và các Sở, ban ngành, UBND cấp huyện, các tổ chức xã hội và các tổ chức, cá nhân có liên quan khác trong việc triển khai công tác BVQLNTD tại địa phương.

- Bố trí nhân lực và tài chính để đảm bảo công tác BVQLNTD tại địa phương.

- Hoàn thiện hệ thống cơ quan QLNN về BVQLNTD tại địa phương. Tại Sở Công Thương, thống nhất trên cả nước giao chức năng BVQLNTD cho Phòng Quản lý thương mại hoặc Thanh tra Sở. Tại UBND cấp huyện phải tổ chức bộ phận chuyên trách hoặc giao nhiệm vụ về BVQLNTD cho Phòng Kinh tế. Chỉ đạo Sở Công Thương thường xuyên tập huấn, đào tạo để nâng cao năng lực thực thi cho đội ngũ cán bộ cấp huyện về BVQLNTD.

- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương cần tăng cường sự chỉ đạo, hướng dẫn hoạt động của các cơ quan cấp dưới (các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện và xã) trong đó trọng tâm tập trung vào công tác tuyên truyền, phổ biến và công tác tiếp nhận, giải quyết khiếu nại, yêu cầu của NTD.

- Cần giao Sở Công Thương hướng dẫn, phối hợp với các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD tại địa phương trong việc hoàn thiện về tên gọi, mô hình và tổ chức hoạt động; Tích cực hỗ trợ, tạo điều kiện cho hoạt động của các tổ chức xã hội tham gia công tác BVQLNTD trong đó đặc biệt chú ý đến vấn đề giao nhiệm vụ gắn với nhiệm vụ của nhà nước.

- Đối với những địa phương chưa thành lập Hội, giao Sở Công Thương nhanh chóng xây dựng đề án trình UBND hoặc cấp có thẩm quyền thành lập Hội Bảo vệ NTD tại địa phương.

- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chỉ đạo Sở Công Thương tăng cường công tác kiểm soát HĐTM, ĐKGDC đối với các doanh nghiệp trên địa bàn. Công bố công khai quy trình đăng ký HĐTM và ĐKGDC trên website. Thực hiện nghiêm túc việc công khai các HĐTM và ĐKGDC đã được chấp nhận trên địa bàn để NTD tham khảo.

- UBND tỉnh cần chỉ đạo Sở Công Thương và các cơ quan, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền tăng cường công tác thanh kiểm tra, phát hiện và xử lý các hành vi vi phạm quyền lợi NTD trên địa bàn. Đặc biệt quan tâm tới việc giám sát và thu hồi các sản phẩm có khuyết tật.

- Tăng cường thực hiện các hoạt động tuyên truyền, phổ biến tại địa phương theo định hướng đa dạng, thiết thực, tiết kiệm và hiệu quả, phù hợp với đặc điểm và tình hình của địa phương.

*b) Nâng cao năng lực thực thi BVQLNTD cho Sở Công Thương và UBND cấp Huyện*

Bên cạnh việc tăng cường đào tạo, nâng cao năng lực, trình độ cho đội ngũ cán bộ thực thi pháp luật về BVQLNTD của các Sở Công Thương, thì còn phải trang bị đầy đủ kiến thức, kinh nghiệm về BVQLNTD cho cán bộ chuyên trách của UBND cấp huyện và các Hội BVQLNTD cấp tỉnh. Có như vậy thì việc triển khai QLNN về BVQLNTD của Sở Công Thương mới được triển khai dễ dàng và đồng bộ.

Một số hạn chế trên thực tế như khi Phòng Kinh tế hạ tầng của UBND cấp huyện tiếp nhận được yêu cầu của NTD nhưng do không có kiến thức về pháp luật BVQLNTD nên đã hướng dẫn NTD gửi đơn cho Sở Công Thương. Hoặc ngược lại, khi Sở Công Thương nhận được đơn khiếu nại của NTD, căn cứ chức năng của UBND cấp huyện A nên Sở đã chuyển đơn này về cho UBND huyện A giải quyết. Tuy nhiên, do cán bộ phụ trách BVQLNTD của huyện A không có đủ chuyên môn nên đã không thể giải quyết được yêu cầu này. Điều này đã tạo nên một sự đùn đẩy, kéo dài thời gian giải quyết, làm giảm niềm tin của NTD vào cơ quan QLNN.

Chính vì vậy việc đào tạo, nâng cao năng lực cho cán bộ chuyên trách ở các đơn vị trực tiếp giải quyết yêu cầu của NTD ở địa phương là rất cần thiết. Tuy nhiên, cần lưu ý để xây dựng và triển khai phương án đào tạo tốn ít chi phí và thời gian nhưng đạt hiệu quả cao. Chẳng hạn có thể áp dụng mô hình đào tạo theo hình kim tự tháp, theo đó cơ quan QLNN về BVQLNTD ở cấp Trung ương sẽ đào tạo chuyên sâu cho cán bộ chuyên trách (đầu mối) về BVQLNTD của UBND tỉnh hoặc Sở Công Thương, sau đó cán bộ này sẽ đào tạo lại cho các cán bộ khác trong tỉnh hoặc của Sở Công Thương, và các cán bộ khác có thể phân chia để thực hiện việc đào tạo cho cán bộ của các Phòng Kinh tế/Phòng Kinh tế hạ tầng của UBND cấp huyện, UBND cấp huyện, ....

*c) 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*

Hoạt động QLNN về BVQLNTD sẽ không thể thực hiện thành công nếu thiếu sự phối hợp giữa các cơ quan, tổ chức có liên quan. Ở cấp độ địa phương, trước hết cần thiết phải có sự chỉ đạo quyết liệt, mạnh mẽ từ Lãnh đạo UBND tỉnh đối với các đơn vị trực thuộc có liên quan để cùng tham gia hoạt động BVQLNTD như Sở Công Thương, Sở Khoa học Công nghệ, Sở Y tế, Sở Xây dựng, Cơ quan công an tỉnh, ... kể cả với các tổ chức chính trị (Mặt trận tổ quốc tỉnh), tổ chức chính trị - xã hội, các tổ chức đoàn thể (như Hội Phụ nữ, Đoàn Thanh niên,...) hay tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD (như Hội BVQLNTD tỉnh, huyện). Đồng thời, giữa các đơn vị này cần thiết lập cơ chế hợp tác, phối hợp, hỗ trợ cụ thể, rõ ràng đối với các nội dung QLNN có liên quan như tuyên truyền, phổ biến giáo dục về BVQLNTD; giải quyết các khiếu nại, tố cáo của người tiêu dùng; thanh tra, kiểm tra xử lý vi phạm pháp luật BVQLNTD;... Bên cạnh đó, cơ quan QLNN về BVQLNTD cấp tỉnh cần giữ sự kết nối, phối hợp, hợp tác chặt chẽ với cơ quan QLNN về BVQLNTD ở trung ương (như Bộ Công Thương, Cục Cạnh tranh và Bảo vệ NTD, các Bộ, ngành có liên quan khác) để kịp thời thực hiện các chỉ đạo, hướng dẫn của cơ quan cấp trên, cũng như phối hợp để tiếp nhận và giải quyết nhanh chóng, hiệu quả các vụ việc vi phạm quyền lợi của NTD xảy ra trên địa bàn tỉnh mình.

Bên cạnh đó, các UBND cấp tỉnh cần ban hành và thực hiện cơ chế giám sát, đánh giá việc phối hợp, hợp tác của các đơn vị trực thuộc nói trên để đảm bảo việc phối hợp,



thực hiện mang tính thực chất và có hiệu lực, hiệu quả. Các cơ quan QLNN ở trung ương như Bộ Công Thương cũng có thể giám sát, đánh giá việc thực hiện của các cơ quan QLNN ở địa phương về BVQLNTD để tạo sự thống nhất và giám sát lẫn nhau.

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

Một trong những tổ chức có thể giúp công tác QLNN về BVQLNTD tại địa phương đạt hiệu quả và phát triển mạnh mẽ hơn là các tổ chức xã hội về BVQLNTD, các Hội BVQLNTD. Chính vì vậy, các Sở Công Thương cần tăng cường phối hợp, hỗ trợ cho các tổ chức này. Đối với các tỉnh chưa thành lập Hội BVQLNTD thì Sở Công Thương cần chủ động xây dựng đề án trình cấp có thẩm quyền phê duyệt, hoặc tập hợp, khuyến khích, tạo điều kiện cho các cá nhân có đủ năng lực, tâm huyết để sớm thành lập Hội, đảm bảo tỉnh nào cũng có 01 Hội BVQLNTD (hiện nay mới chỉ có 56/63 tỉnh, thành phố thuộc trung ương có Hội BVQLNTD).

Kinh nghiệm cho thấy, thời gian đầu các Hội hoạt động hết sức khó khăn do thiếu kinh phí và kinh nghiệm. Tuy nhiên, bên cạnh những khó khăn, với đặc điểm là tổ chức xã hội nên các Hội BVQLNTD cũng có những thuận lợi nhất định trong hoạt động như dễ tìm kiếm nguồn tài trợ xã hội hóa, quy trình kiểm nghiệm và công bố thông tin đơn giản, linh hoạt, có số lượng hội viên đông đảo, dễ nhận được sự ủng hộ của cộng đồng và chính quyền địa phương... Vì vậy các Sở Công Thương cần có sự hỗ trợ kịp thời trong thời gian đầu cho hoạt động của các Hội này để phát triển. Thực tế thì một số địa phương đã tạo các điều kiện cho các Hội như cho Hội được sử dụng địa điểm nằm trong Sở Công Thương để làm văn phòng, bố trí cán bộ tham gia Ban chấp hành của Hội, hỗ trợ kinh phí hoặc giao nhiệm vụ (có kinh phí) để các Hội tổ chức các hoạt động BVQLNTD (hội thảo, hội nghị, tuyên truyền phổ biến pháp luật, kiến thức về BVQLNTD, tư vấn, giải quyết các khiếu nại của NTD do Sở Công Thương chuyển đến,...).

Hiện nay, pháp luật BVQLNTD đã có quy định về việc hỗ trợ kinh phí đối với các hoạt động BVQLNTD do Nhà nước giao cho các tổ chức xã hội về BVQLNTD. Theo đó, Chủ tịch UBND cấp tỉnh quyết định giao nhiệm vụ gắn với nhiệm vụ của Nhà nước về BVQLNTD cho tổ chức xã hội có đủ điều kiện hoạt động trên phạm vi tỉnh mình. Tuy nhiên, quy định này vẫn chưa được vận dụng và thực hiện ở nhiều địa phương. Chính vì vậy, để hoạt động này được sớm triển khai đồng bộ, Sở Công Thương cần chủ động hướng dẫn các Hội BVQLNTD ở địa phương mình xây dựng các đề án, đề xuất để trình cấp có thẩm quyền phê duyệt về việc giao nhiệm vụ gắn với nhiệm vụ Nhà nước về BVQLNTD cho Hội. Song hành với đó, Sở Công Thương cũng cần trực tiếp đề xuất với UBND tỉnh căn cứ vào điều kiện của tỉnh mình giao nhiệm vụ và bố trí kinh phí phù hợp cho Hội BVQLNTD.

*e) Tăng cường tuyên truyền, phổ biến kiến thức, pháp luật BVQLNTD*

UBND tỉnh, Sở Công Thương cần tiếp tục tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến kiến thức, pháp luật về BVQLNTD đến từng nhóm đối tượng trong xã hội. Báo cáo khảo sát nhận thức của NTD do Viện Nghiên cứu thương mại, Bộ Công Thương thực hiện năm 2016 thì đa phần người được khảo sát đề xuất cơ quan QLNN cần tiếp tục đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến, tư vấn, giáo dục, đào tạo, nâng cao nhận thức cho xã hội, doanh nghiệp và NTD. Vì vậy, các Sở Công Thương cần đa dạng hóa hình thức và phương pháp tuyên truyền, phổ biến để phù hợp với các nhóm đối tượng khác nhau. Các cơ quan này cũng cần nâng cao hiệu quả công tác tư vấn, hỗ trợ, giải quyết khiếu nại, tố cáo của NTD để từ đó tăng niềm tin của NTD với các cơ quan công quyền.

Bên cạnh các phương thức thông thường mà chúng ta đang làm trong thời gian qua như tổ chức hội thảo, hội nghị, treo băng rôn khẩu hiệu, phát thanh, truyền hình, báo chí thì chúng ta cũng cần mở rộng sang các kênh thông tin như trang mạng xã hội (youtube, facebook, twister,...) kể cả sử dụng tin nhắn để cảnh báo, tổ chức các diễn đàn trao đổi, các câu lạc bộ NTD, tổ chức các cuộc thi tìm hiểu về BVQLNTD, lồng ghép việc giáo dục BVQLNTD vào các chương trình, hoạt động ngoại khóa, kể cả đưa vào chương trình giáo dục chính thức cho học sinh, sinh viên.

Hiện nay chúng ta mới chỉ tập trung vào đối tượng người dân ở khu vực thành thị, vì vậy trong thời gian tới cần tiếp cận tuyên truyền cho các đối tượng NTD ở khu vực vùng sâu, vùng xa, vùng cao, vùng nông thôn, nhóm NTD dễ bị tổn thương (như phụ nữ, học sinh phổ thông, trẻ em, người già,...),... Tùy thuộc vào từng địa phương để áp dụng phương thức tuyên truyền phù hợp. Chẳng hạn ở những khu vực nghèo, có ít ti vi thì nên sử dụng loa phát thanh của thôn xóm để tuyên truyền rộng rãi cho người dân. Các cơ quan BVQLNTD ở cấp Trung ương hoặc địa phương cần xây dựng các băng đĩa với nội dung ngắn gọn, dễ hiểu, dễ vận dụng, sau đó gửi về cho chính quyền các địa phương triển khai tuyên truyền. Bên cạnh đó, có thể xây dựng các phim ngắn về BVQLNTD và tổ chức chiếu tại các cuộc họp dân cư thôn, xóm hoặc các sự kiện có sự tham gia của đông đảo người dân và doanh nghiệp BVQLNTD có liên quan đến hầu hết các chủ thể, đối tượng trong xã hội vì vậy càng giúp nhiều người biết đến thì hiệu quả thực hiện càng cao.

Các địa phương cần tích cực nâng cao nhận thức, kiến thức cho NTD, đây là để họ có thể tự bảo vệ chính mình, để NTD có thể đòi lại quyền lợi chính đáng của bản thân. Việc nâng cao nhận thức, trách nhiệm BVQLNTD của NTD đầu tiên là để họ có thể tự bảo vệ quyền lợi chính đáng mình, nhưng trên hết vẫn là để “bảo vệ lợi ích chung của cộng đồng và xã hội”. Thực hiện tốt việc này có ý nghĩa rất quan trọng là thúc đẩy, định hướng cho các doanh nghiệp ngày một tôn trọng NTD và tuân thủ quy định của pháp luật.

Việc tăng cường hoạt động tuyên truyền, phổ biến pháp luật về BVQLNTD ở địa phương cũng giúp các doanh nghiệp ở địa phương nhận thức sâu sắc rằng việc tuân thủ 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, từ đó thúc đẩy sự phát triển hoạt động kinh doanh của mình.

*f) 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*

Việc xây dựng cơ chế này sẽ đảm bảo công tác giải quyết các khiếu nại, tranh chấp của NTD nhanh chóng và hiệu quả hơn. Thông thường khi cơ quan QLNN tiếp nhận vụ việc, nếu không có cơ chế phối hợp thì cơ quan này phải mất từ 01-02 tuần để giải quyết, do độ trễ trong việc gửi công văn, yêu cầu qua lại giữa doanh nghiệp và cơ quan này. Hoặc có nhiều trường hợp cơ quan QLNN (ví dụ Sở Công Thương) chuyển vụ việc đề nghị các Hội BVQLNTD hỗ trợ, giải quyết; nếu không có cơ chế hợp tác thì cũng mất thời gian hành chính cho việc gửi công văn qua lại. Chính vì vậy, khi cơ chế hợp tác được thiết lập, các bên có thể gửi thông tin cho nhau theo các phương thức nhanh hơn như email, fax,... và thiết lập thời gian cần giải quyết. Theo đó khi nhận được yêu cầu giải quyết khiếu nại của NTD từ phía Cục Cạnh tranh và Bảo vệ NTD, các doanh nghiệp cam kết có phản hồi, báo cáo về vụ việc trong vòng 24 tiếng. Những cam kết hợp tác, phối hợp giữa doanh nghiệp và các cơ quan, tổ chức về BVQLNTD này là rất quan trọng. Việc cung cấp đầu mối giải quyết khiếu nại của doanh nghiệp cho các cơ quan, tổ chức về BVQLNTD cũng sẽ góp phần đẩy nhanh hoạt động giải quyết tranh chấp, góp phần nâng cao uy tín, chất lượng của doanh nghiệp.

Bên cạnh đó, việc tăng cường phối hợp với doanh nghiệp trong lĩnh vực BVQLNTD cũng đóng vai trò rất quan trọng. Doanh nghiệp là một yếu tố quan trọng trong nền kinh tế cũng như trong hoạt động BVQLNTD. Nhận thức của doanh nghiệp về quyền lợi NTD càng được nâng cao thì công tác này càng phát triển và nền kinh tế ngày càng năng động hơn. Điều này còn giúp cho hành vi vi phạm quyền lợi NTD được hạn chế, giảm thiểu gánh nặng về giải quyết khiếu nại tại các cơ quan và tổ chức xã hội về BVQLNTD. Hơn nữa, hoạt động này còn giúp xã hội hóa hoạt động BVQLNTD, từ đó tăng hiệu quả của công tác này trong xã hội nói chung và trong nền kinh tế nói riêng.

*g) Xây dựng cơ chế thông tin, tư vấn về tiêu dùng và cảnh báo cho NTD*

Các cơ quan, tổ chức tham gia BVQLNTD cần xây dựng hệ thống (website, bản tin, tổng đài, nhắn tin SMS, gửi email, ...) để cảnh báo về sản phẩm không an toàn hoặc doanh nghiệp thường xuyên vi phạm quyền lợi NTD để NTD có thể tránh. Ví dụ, khi phát hiện hàng hóa có khuyết tật (ví dụ nước uống nhiễm chì, hay điện thoại có thể bị quá nóng và cháy nổ,...) các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp cần có cơ chế hiệu quả để thông tin rộng rãi tới NTD. Ngoài việc, kịp thời đưa cảnh báo lên các phương tiện báo

chí, truyền thông, website,... chúng ta có thể thiết lập cơ chế gửi tin nhắn cảnh báo tới các thuê bao điện thoại, hoặc gửi email bởi vì không phải NTD nào cũng được tiếp cận báo chí và truyền thông thường xuyên.

Cục Cảnh tranh và Bảo vệ NTD đang thực hiện tốt cơ chế cảnh báo, mặc dù mới chỉ sử dụng đến các phương thức truyền thống như báo chí, trang tin, trang mạng xã hội,... Cụ thể, Phòng Bảo vệ NTD thuộc Cục có trách nhiệm hàng ngày cập nhật thông tin (cả trong và ngoài nước) liên quan hàng hóa có khuyết tật, chương trình triệu hồi hoặc thông tin về hàng hóa có khả năng ảnh hưởng đến sức khỏe, tính mạng, tài sản của NTD đang hoặc sẽ lưu hành trên thị trường Việt Nam. Ngay sau đó, Phòng sẽ tiến hành việc xác minh thông tin, làm việc với doanh nghiệp để thông báo về quy định của pháp luật BVQLNTD. Trong trường hợp hàng hóa thuộc diện phải thu hồi, Cục sẽ yêu cầu doanh nghiệp thực hiện đúng Điều 22 của Luật BVQLNTD về trách nhiệm thu hồi hàng hóa có khuyết tật, đồng thời ban hành thông báo tới các cơ quan báo chí và cho đăng tải ngay trên website của Bộ Công Thương, của Cục, cũng như Fanpage về BVQLNTD để mọi người dân được biết và thực hiện. Trong giai đoạn 2011-2020, Cục Cảnh tranh và Bảo vệ NTD đã tiếp nhận gần 180 báo cáo về chương trình thu hồi hàng hóa có khuyết tật của các doanh nghiệp tại thị trường Việt Nam.

*h) Tăng cường tương tác, liên lạc giữa NTD với cơ quan nhà nước, các Hội BVQLNTD*

UBND tỉnh, Sở Công Thương và các Hội BVQLNTD của tỉnh cần tích cực động viên, khuyến khích NTD đăng ký là hội viên của các Hội BVQLNTD. Việc làm này sẽ góp phần giúp các Hội có thêm động lực và chỗ dựa về tinh thần trong quá trình xây dựng và phát triển Hội. Hơn nữa, với tư cách là hội viên thì NTD có thể nhận được thêm nhiều lợi ích có liên quan như được tư vấn về kỹ năng tiêu dùng, thông tin đánh giá đối với sản phẩm, hàng hóa,...

Bên cạnh đó, các cơ quan, tổ chức BVQLNTD ở địa phương cần tạo các kênh liên lạc thuận tiện, đơn giản, phản hồi kịp thời (có thể là thông qua tổng đài, hoặc email, hoặc các ứng dụng điện tử, ...) để NTD có thể tương tác dễ dàng với các cơ quan, tổ chức này khi cần thiết. Có như thế, NTD sẽ cảm thấy tự tin và tích cực tương tác với Sở Công Thương và các Hội BVQLNTD của tỉnh.

Bên cạnh đó, các Sở Công Thương có thể chủ động thiết lập một hệ thống thông tin có thể chia sẻ, kết nối giữa Sở Công Thương và các Hội BVQLNTD và NTD trong việc tiếp nhận, hỗ trợ giải quyết các yêu cầu, khiếu nại của NTD. Thông qua đó, đối với những trường hợp có dấu hiệu vi phạm pháp luật thì NTD dễ dàng phản ánh đến Sở Công Thương để kiểm tra, xử lý nhưng đồng thời Hội BVQLNTD cũng có thể biết được để hỗ trợ cho quá trình giải quyết tranh chấp và đòi bồi thường thiệt hại (nếu có).

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

UBND cấp tỉnh, Sở Công Thương cần thực hiện có hiệu quả Chương trình phát triển các hoạt động BVQLNTD giai đoạn 2021-2025 được ban hành kèm Quyết định số 1157/QĐ-TTg ngày 12 tháng 7 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ.

Chương trình đã vạch ra rất nhiều nội dung, đề án mà UBND tỉnh, Sở Công Thương cần chủ động xây dựng và tích cực triển khai trong thời gian tới, cụ thể như:

- Xây dựng và thực hiện kế hoạch tổ chức Ngày Quyền của NTD Việt Nam
- Tuyên truyền, phổ biến chính sách và pháp luật BVQLNTD
- Đào tạo, phát triển nguồn nhân lực BVQLNTD
- Xây dựng hệ thống Tổng đài tư vấn, hỗ trợ NTD trên toàn quốc
- Thành lập các tổ chức hòa giải về BVQLNTD
- Tăng cường kiểm tra, đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng
- Xây dựng hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu quốc gia về BVQLNTD
- Triển khai Chương trình Doanh nghiệp vì NTD
- Hợp tác quốc tế về BVQLNTD
- Các hoạt động phát triển công tác BVQLNTD khác phù hợp với thực tiễn và pháp luật.

Kinh phí thực hiện Chương trình sẽ bao gồm các nguồn vốn sau: Ngân sách nhà nước; đóng góp của các tổ chức, cá nhân kinh doanh; tài trợ của các tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước; nguồn vốn huy động hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.

Trong số các nội dung trên, một số nội dung các Sở Công Thương và địa phương đã và đang thực hiện tốt như tổ chức Ngày Quyền của NTD Việt Nam; tuyên truyền, phổ biến chính sách và pháp luật BVQLNTD, vì vậy theo nghiên cứu sinh, một số công việc khác mà các Sở Công Thương cần ưu tiên triển khai sớm như:

- Công khai số điện thoại đường dây nóng, đầu mối liên hệ cho NTD biết để liên hệ. Kết nối với Hệ thống Tổng đài Tư vấn-Hỗ trợ NTD 1800-6838 của Bộ Công Thương và với các Hội BVQLNTD, và một số doanh nghiệp bán lẻ, phân phối lớn. Mở rộng các phương thức tiếp nhận khiếu nại của NTD, giảm bớt các quy trình không cần thiết liên quan đến thủ tục hành chính, gây phiền hà cho NTD và doanh nghiệp.

- Tăng cường hoạt động giáo dục cho các đối tượng là học sinh, sinh viên, NTD cao tuổi hoặc các bà nội trợ trên địa bàn. Tích cực hướng dẫn chuyên môn nghiệp vụ và thúc đẩy trách nhiệm BVQLNTD của bộ phận chuyên trách (Phòng Kinh tế/ Kinh tế hạ tầng) thuộc UBND cấp huyện, thị xã trong tỉnh. Xây dựng cơ chế điều hành, phối hợp giữa Sở Công Thương với UBND các quận, huyện. Xác định rõ trách nhiệm trong giải quyết khiếu nại của NTD của các đơn vị ở địa phương (huyện, xã). Tích cực đào tạo, chuyên môn nghiệp vụ về BVQLNTD và pháp luật có liên quan cho các đơn vị.

- Thành lập các tổ chức hòa giải về BVQLNTD thuộc Sở Công Thương hoặc các Hội BVQLNTD. Tăng cường hỗ trợ, tư vấn, giải quyết khiếu nại cho NTD.
- Xây dựng hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, phản ánh của NTD địa phương, phối hợp với Bộ Công Thương, Cục Cảnh tranh và Bảo vệ NTD và đơn vị có liên quan để hình thành hệ thống dữ liệu quốc gia về BVQLNTD.
- Tuyên truyền, khuyến khích các doanh nghiệp hưởng ứng, tham gia “Chương trình Doanh nghiệp vì NTD”. Khuyến khích, động viên các doanh nghiệp tham gia vào các cam kết, chương trình hành động vì NTD. Kịp thời động viên, khuyến khích các doanh nghiệp làm tốt hoạt động BVQLNTD. Xử lý nghiêm minh, kịp thời các hành vi sai phạm. Động viên các doanh nghiệp thực hiện trách nhiệm xã hội đối với NTD, từ đó xây dựng được nguồn lực bền vững, minh bạch cho công tác này ở địa phương.

#### ***4.3.1.4. Hoàn thiện hoạt động kiểm tra, kiểm soát quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh***

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

Sở Công Thương các tỉnh cần thường xuyên, chủ động và chỉ đạo các đơn vị liên quan thực hiện các hoạt động giám sát thị trường, thanh tra, kiểm tra và nhanh chóng, kịp thời xử lý các hành vi vi phạm pháp luật BVQLNTD. Kết hợp xử lý vi phạm và tuyên truyền, phổ biến pháp luật để nâng cao hiệu quả, ảnh hưởng của hoạt động thanh tra, kiểm tra.

Kể từ 2019, lực lượng quản lý thị trường đã được chuyển về trực thuộc Tổng Cục quản lý thị trường nên lợi thế của các Sở Công Thương đã giảm đi đáng kể. Sở Công Thương đã ở vị thế gặp nhiều khó khăn thì giờ sẽ càng khó khăn hơn. Điều này đòi hỏi Sở Công Thương phải xây dựng cơ chế phối hợp với Cục Quản lý thị trường tỉnh, cũng như cần kịp thời yêu cầu UBND tỉnh chỉ đạo, hỗ trợ khi phát sinh các vụ việc nghiêm trọng, nhất là hoạt động thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm liên quan đến quyền lợi của NTD. Bên cạnh đó, Sở Công Thương cần chủ động hơn trong việc nâng cao năng lực thực hiện của Phòng, ban liên quan, và cán bộ phụ trách BVQLNTD, cũng như phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, tổ chức liên quan trong tỉnh. Có như vậy mới giảm tải được khối lượng công việc mà các Sở Công Thương đang gánh vác và duy trì cho hoạt động BVQLNTD vận hành hiệu quả.

Nội dung thanh, kiểm tra cần được đa dạng hơn, đối tượng thanh tra, kiểm tra cũng cần mở rộng: Không chỉ thanh tra, kiểm tra các doanh nghiệp mà cần thanh tra, kiểm tra cả các cơ quan QLNN cấp huyện và tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD có thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ mà pháp luật đã quy định không, có gây khó dễ cho doanh nghiệp và NTD hay không trong quá trình giải quyết vụ việc. Bởi nếu các đơn vị này nếu gây khó dễ, không làm hết trách nhiệm với NTD và doanh nghiệp sẽ làm giảm

lòng tin của NTD, của doanh nghiệp đối với cơ quan QLNN, lúc đó việc vi phạm quyền lợi NTD sẽ càng trở nên phổ biến hơn.

Việc phát hiện hành vi phạm quyền lợi NTD có thể thông qua nhiều nguồn thông tin như qua đơn thư khiếu nại của NTD, qua phản ánh của người dân, yêu cầu xử lý của các cơ quan, tổ chức có liên quan, qua thông tin của báo chí, qua việc thanh tra, kiểm tra cơ sở sản xuất, kinh doanh,... Việc xử lý vi phạm sẽ phụ thuộc vào việc có được các thông tin này. Thực tiễn có nhiều trường hợp doanh nghiệp vi phạm quyền lợi NTD nhưng NTD không phản ánh đến các cơ quan chức năng, hoặc không lưu giữ đầy đủ chứng cứ thì cũng rất khó để xử lý vi phạm. Cũng có tình huống biết rõ doanh nghiệp vi phạm quyền lợi NTD nhưng NTD chỉ cần đạt được mục đích bồi thường, bồi hoàn mà họ đưa ra là coi như vụ việc kết thúc còn họ cũng không bận tâm đến việc nên thông báo cho các cơ quan chức năng để xử lý vi phạm này. Ngoài ra, do các vụ việc vi phạm quyền lợi NTD thường là các vụ việc nhỏ lẻ và có số lượng vụ việc nhiều nên chúng ta vẫn còn thiếu lực lượng chức năng để trực tiếp kiểm tra và xử lý.

Hơn nữa, việc giải quyết mới chỉ dừng lại mức độ tư vấn hoặc hòa giải cho các bên liên quan còn việc xử lý vi phạm hành chính của doanh nghiệp thì rất ít, có địa phương hầu như không xử lý hành vi nào trong các hành vi vi phạm quy định tại Luật BVQLNTD. Đây chính là khoảng trống mà cơ quan QLNN về BVQLNTD ở địa phương thời gian qua chưa quyết liệt, triệt để thực hiện. Việc không có nhiều vụ việc bị xử lý hành chính được công khai đã làm cho tâm lý về tính răn đe của pháp luật không cao, và phần nào đó tạo suy nghĩ “xem thường” pháp luật của một số tổ chức, cá nhân kinh doanh.

Do vậy, trong thời gian tới, một mặt UBND tỉnh, các Sở Công Thương cần định hướng cho NTD có trách nhiệm trong việc phản ánh các vụ việc vi phạm tới các cơ quan có thẩm quyền để tiến hành xử lý, mặt khác các cơ quan này cũng cần chủ động để tiến hành thanh tra, kiểm tra các đơn vị kinh doanh có dấu hiệu vi phạm. Cần chọn một số vụ việc liên quan đến vi phạm quyền lợi NTD để xử lý “điểm”, từ đó tạo hiệu ứng cho nhiều địa phương khác. Sở Công Thương, lực lượng quản lý thị trường, các cơ quan thanh tra, cơ quan quản lý chuyên ngành cần đẩy mạnh hơn, quyết liệt hơn trong việc xử lý các vi phạm quyền lợi NTD kể cả những vụ việc có giá trị không lớn.

*b) 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*

Theo Báo cáo tổng kết công tác BVQLNTD giai đoạn 2011-2021 của Bộ Công Thương thì số lượng vụ việc được các Sở Công Thương và UBND cấp huyện tiếp nhận và giải quyết thời kỳ 2015-2020 là khoảng 500 vụ/năm. Tuy nhiên, so với số vụ việc vi phạm quyền lợi NTD được các lực lượng có liên quan (như quản lý thị trường) đã xử lý, hay số trường hợp khiếu nại, yêu cầu giúp đỡ của NTD mà Bộ Công Thương đã giải

quyết, hoặc số vụ việc (hơn 2.000 trường hợp mỗi năm) mà các Hội BVQLNTD đã tư vấn, hỗ trợ hàng năm (từ 6.000-7.000 vụ việc mỗi năm), thì con số 500 vụ/ năm do Sở Công Thương trên toàn quốc thực hiện là quá là ít ỏi. Con số này đã không phản ánh hết được tình trạng vi phạm quyền lợi NTD trong thực tiễn cũng như nhu cầu được hỗ trợ, giải quyết từ phía NTD ở địa phương.

Vì vậy, Sở Công Thương các tỉnh cần tích cực phối hợp, hướng dẫn UBND cấp huyện và các Hội Bảo vệ NTD trên địa bàn để cùng tiếp nhận và xử lý nhanh, hiệu quả các khiếu nại, phản ánh của NTD khi có yêu cầu. Xây dựng các công cụ hữu hiệu hỗ trợ cho hoạt động cực tư vấn, hỗ trợ NTD trong giải quyết các khiếu nại cũng như tranh chấp với tổ chức, cá nhân kinh doanh, chẳng hạn như xây dựng Tổng đài tư vấn NTD, đa dạng các kênh, phương tiện liên lạc như điện thoại, email, website, các ứng dụng (app) điện tử,... và cắt cử ít nhất 01 cán bộ thường xuyên theo dõi, tiếp nhận và tư vấn kịp thời, nhanh chóng cho NTD.

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

##### **4.3.2.1. Đối với Nhà nước và các Cơ quan QLNN về BVQLNTD cấp trung ương**

###### *a) Hoàn thiện chính sách, hệ thống pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*

Chính phủ và các Bộ có liên quan cần tiếp tục tích cực tiến hành rà soát kỹ các quy định trong Luật BVQLNTD hiện hành và các luật có liên quan đến quyền lợi NTD như Luật Giao điện tử, pháp luật về thương mại điện tử, 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 của thực tiễn.

Việc xây dựng dự án Luật BVQLNTD (sửa đổi) hiện đang được Bộ Công Thương chủ trì tiến hành theo nhiệm vụ được Quốc hội và Chính phủ giao từ tháng 7/2021; đây có thể nói là hoạt động cần thiết, kịp thời, không chỉ nhằm khắc phục những tồn tại, bất cập đặt ra trong quá trình thi hành Luật BVQLNTD 2010 mà còn nhằm thực hiện chủ trương của Đảng và Nhà nước về hoàn thiện thể chế về 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. Các vấn đề chính cần được hoàn thiện trong Luật BVQLNTD (sửa đổi) như:

- Hoàn thiện quy định về quyền và nghĩa vụ của NTD;
- Hoàn thiện quy định về thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật;
- Hoàn thiện quy định về hợp đồng giao kết với NTD, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung;



- Hoàn thiện quy định về cơ chế giải quyết tranh chấp và vai trò hỗ trợ của cơ quan nhà nước, tổ chức xã hội;
- Hoàn thiện quy định BVQLNTD trong các giao dịch đặc thù, có tính mới trong điều kiện chuyển đổi số nền kinh tế;
- Hoàn thiện quy định về các loại hình giao dịch, khuyến khích, thúc đẩy sản xuất, tiêu dùng bền vững;
- Hoàn thiện quy định về trách nhiệm của DN, bổ sung các hành vi bị cấm để tăng tính răn đe, nghiêm khắc của pháp luật.
- Hoàn thiện quy định về trách nhiệm QLNN về BVQLNTD (bao gồm trách nhiệm của các cơ quan QLNN ở trung ương và QLNN ở địa phương);
- Hoàn thiện quy định về tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD;
- Bổ sung quy định về trách nhiệm của các tổ chức chính trị, tổ chức chính trị-xã hội khác;

Bên cạnh đó, hiện nay, mức xử phạt vi phạm hành chính đối với các tổ chức, cá nhân kinh doanh vi phạm quyền lợi NTD còn rất thấp so với giá trị mà tổ chức, cá nhân kinh doanh kiếm được từ các vụ việc vi phạm. Chính vì vậy, cần xem xét điều chỉnh mức xử lý, cũng như thực hiện các biện pháp xử lý vi phạm mang tính răn đe cao hơn và nghiêm khắc hơn. Ngoài ra, tùy theo tính chất mức độ vụ việc có thể áp dụng các biện pháp như công bố công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng hoặc tạm ngừng hoạt động kinh doanh một thời gian. Hiện nay, tại Khoản 4, Điều 26 Luật BVQLNTD quy định tổ chức, cá nhân kinh doanh sẽ bị đưa vào Danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ vi phạm quyền lợi NTD khi tái phạm, theo chúng tôi là còn tương đối nhẹ nhàng.

Bên cạnh đó, cần quy định cụ thể hơn về trách nhiệm giải quyết yêu cầu, khiếu nại của NTD cho từng cấp quản lý. Ví dụ: Sở Công Thương có trách nhiệm giải quyết yêu cầu, khiếu nại của NTD trong trường hợp nào và trường hợp nào phải chuyển cho UBND cấp huyện giải quyết. Quy định rõ ràng như vậy sẽ tránh sự chồng chéo và giúp các cơ quan này chủ động phối hợp, điều phối khi thực hiện giải quyết yêu cầu của NTD. Thực trạng hiện nay cho thấy hầu hết đơn khiếu nại của NTD ở địa phương được chuyển cho Sở Công Thương, Cục Quản lý thị trường hoặc các Hội BVQLNTD. Điều này sẽ tạo gánh nặng cho các cơ quan này trong bối cảnh cơ quan nào cũng không có nhiều nguồn lực để thực hiện. Mặc dù Luật BVQLNTD quy định cụ thể trách nhiệm giải quyết yêu cầu của NTD là thuộc về UBND cấp huyện, nhưng trên thực tế số lượng đơn khiếu nại, yêu cầu của NTD gửi đến UBND cấp huyện là rất ít, thậm chí nhiều địa phương là không có.

Đặc biệt, Nhà nước và xã hội cần xây dựng và thực hiện các cơ chế, chính sách ưu tiên, đặc biệt để bảo vệ những nhóm NTD dễ bị tổn thương hay rất yếu thế trong xã hội như: Người cao tuổi theo; Người khuyết tật; Trẻ em; Người sống trong vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi; Phụ nữ đang mang thai; Phụ nữ đang nuôi con dưới 12 tháng tuổi; Người bị bệnh hiểm nghèo.

Nhóm NTD dễ bị tổn thương cần được bảo đảm các quyền, chính sách ưu tiên cao hơn so với những NTD bình thường khác. Cụ thể, Nhà nước cần ban hành các chính sách bắt buộc, cũng như khuyến khích cộng đồng kinh doanh thực hiện các chính sách ưu tiên, đặc biệt đối với NTD dễ bị tổn thương như:

- Bảo đảm thực hiện các quyền ưu tiên của người tiêu dùng dễ bị tổn thương trong quá trình mua bán sản phẩm, hàng hóa, cung ứng dịch vụ;
- Áp dụng cơ chế khiếu nại, giải quyết tranh chấp phù hợp với yếu tố dễ bị tổn thương của NTD;
- Không được từ chối giải quyết khiếu nại, đề nghị giải quyết tranh chấp của NTD với lý do khác biệt về tiếng nói, chữ viết, phong tục, tập quán;
- Chống kỳ thị, phân biệt đối xử, lợi dụng yếu tố dễ bị tổn thương để xâm phạm quyền và lợi ích hợp pháp của NTD dễ bị tổn thương trong quá trình thực hiện giao dịch.

*b) Hoàn thiện hệ thống bộ máy QLNN về BVQLNTD từ Trung ương đến địa phương*

Đề tăng cường QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh thì sự thống nhất về mô hình, tên gọi, tổ chức của hệ thống cơ quan QLNN về BVQLNTD từ Trung ương đến địa phương là rất quan trọng. Bên cạnh đó, việc nâng cao vai trò, hiệu quả hoạt động của cơ quan QLNN về BVQLNTD ở cấp Trung ương cũng sẽ tác động rất mạnh mẽ tới hoạt động QLNN về BVQLNTD của chính quyền cấp tỉnh.

Cục Cảnh tranh và Bảo vệ NTD là cơ quan được giao chức năng tham mưu cho Bộ trưởng Bộ Công Thương thực hiện QLNN về BVQLNTD ở cấp Trung ương. Hiện nay, Nghị định số 96/2022/NĐ-CP ngày 29/11/2022 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Công Thương đã được ban hành và xác định Ủy ban Cảnh tranh quốc gia là cơ quan thay thế cho Cục Cảnh tranh và Bảo vệ NTD hiện nay. Mặc dù vậy, việc bỏ cấu phần “Bảo vệ NTD” trong tên của cơ quan này thực sự là không phù hợp và có thể gây nên một số bất lợi. Để hoàn thiện và tạo sự thống nhất trong bộ máy QLNN về BVQLNTD, tác giả cho rằng cần sớm bổ sung cấu phần “Bảo vệ NTD” vào trong tên của Ủy ban đồng thời thành lập Chi cục hoặc Ban Bảo vệ NTD trong Ủy ban này. Hoặc, trong dài hạn, chúng ta cần thành một Cơ quan Bảo vệ NTD chuyên biệt, chẳng hạn như Cục Bảo vệ NTD hay Cơ quan Bảo vệ NTD Việt Nam để tương xứng với vai trò, chức năng, nhiệm vụ như hiện nay (thực thi Luật BVQLNTD), cũng như phù hợp với yêu cầu của thực tiễn và thế giới, theo đó, cơ quan này có thể có

các văn phòng đại diện ở các địa phương, hoặc tại các vùng, miền trên toàn quốc. Bên cạnh đó, trong thời gian tới, cần có phương án để sớm bổ sung nguồn lực bao gồm nhân lực và ngân sách, kinh phí cho hoạt động BVQLNTD của cơ quan BVLQLNTD cấp trung ương này; đồng thời, để đảm bảo hoạt động hiệu quả, bền vững và lâu dài, cần đề nghị Chính phủ cho phép thành lập Cục Bảo vệ NTD riêng biệt theo hướng đề xuất nêu trên.

Đối với các Sở Công Thương, thì cần sửa đổi theo hướng làm rõ hơn tên gọi của Sở Công Thương hoặc chức năng của Sở Công Thương trong công tác BVQLNTD, ví dụ có thể đổi tên của Sở Công Thương thành Sở Công Thương và Bảo vệ NTD,... Đi cùng với đó, thì các đơn vị được giao chức năng QLNN về BVQLNTD ở cấp huyện cũng cần đặt lại tên gọi cho phù hợp, chẳng hạn như Phòng Kinh tế và BVQLNTD; ...

#### **4.3.2.2. Đối với các chủ thể có liên quan khác**

##### **a) Đối với các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

###### **a1) Hoàn thiện tổ chức, nội dung hoạt động BVQLNTD của các Hội BVQLNTD**

Để được khẳng định vai trò của mình, các Hội BVQLNTD cần tiếp tục hoàn thiện cơ cấu tổ chức, nội dung hoạt động, hiệu quả hơn trong công tác tư vấn và giải quyết khiếu nại cho NTD. Phải khẳng định Hội là chỗ dựa quan trọng của NTD khi cần được tư vấn hoặc có xảy ra tranh chấp với tổ chức, cá nhân kinh doanh.

Đối với các tỉnh mà Hội tham gia BVQLNTD vẫn giữ tư cách pháp lý là tổ chức xã hội nghề nghiệp (hiện nay còn một số tỉnh, các hội vẫn giữ nguyên tên trước đây là Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ NTD hoặc Hội Tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng và bảo vệ NTD,...) thì cần xem xét để sớm điều chỉnh sang mô hình là tổ chức xã hội để có thể vận dụng và triển khai có hiệu quả các quy định của pháp luật BVQLNTD. Tên gọi của các Hội cũng cần được đặt thống nhất là “Hội BVQLNTD” hoặc “Hội Bảo vệ NTD” trên toàn quốc.

Ở những tỉnh chưa thành lập hội BVQLNTD thì UBND tỉnh, Sở Công Thương cần sớm có phương án, động viên các cán bộ của các Sở, ban, ngành (đặc biệt là từ Sở Công Thương) trong tỉnh đã nghỉ hưu, có điều kiện tham gia, có kinh nghiệm, có tâm huyết và các tổ chức, cá nhân khác (kể cả từ khối doanh nghiệp, nhà nước) có năng lực để cùng tham gia thành lập Hội BVQLNTD của tỉnh mình.

Phối hợp với các cơ quan quản lý đề xuất, xây dựng và hoàn thiện quy trình, cơ chế hỗ trợ, giải quyết các khiếu nại, yêu cầu của NTD: Để đảm bảo hoạt động giải quyết khiếu nại của NTD có tính chuyên nghiệp hơn, Các Hội BVQLNTD cũng cần xây dựng quy trình hỗ trợ, giải quyết khiếu nại riêng của mình, đồng thời xây dựng cơ chế phối hợp với các cơ quan QLNN về BVQLNTD trong quá trình giải quyết này, tránh trường hợp các vụ việc phức tạp được gửi đến Hội, nhưng việc giải quyết quá lâu gây mất niềm tin của NTD.

Cần chủ động đẩy mạnh tiến hành các khảo sát, thử nghiệm độc lập để công bố chất lượng hàng hóa, dịch vụ trên thị trường, cung cấp thông tin kịp thời cho NTD mua và sử dụng hàng hóa, dịch vụ: Đây là một trong những chức năng quan trọng của Hội đã được pháp luật BVQLNTD quy định. Việc tiến hành khảo sát và công bố cần được thực hiện cẩn trọng, chính xác, tránh việc đưa thông tin không đầy đủ, thiếu chính xác hoặc sai lệch. Để công bố một khảo sát, thử nghiệm, cần sử dụng các chuyên gia có chuyên môn, và trong một số trường hợp “nhạy cảm” cần tiến hành phân tích sự việc tại nhiều trung tâm kiểm nghiệm, đánh giá khác nhau nhằm đảm bảo kết quả chắc chắn nhất.

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: Đây là hoạt động phổ biến nhất mà các Hội BVQLNTD hiện nay đang tích cực triển khai. Để công tác này đảm bảo hiệu quả, các Hội cần xác định nhóm đối tượng cần được ưu tiên. Hiện nay, thành phần tham dự hội nghị, hội thảo do một số Hội BVQLNTD tổ chức thường là các hội viên của Hội hoặc những người cao tuổi. Vì vậy, trong thời gian tới các Hội cần mở rộng đối tượng nghe thông qua phương thức phối hợp với Sở Công Thương hoặc các cơ quan chức năng khác và đề nghị các đơn vị này hỗ trợ mời đại biểu tham dự. Bên cạnh đó, cũng cần hướng đến đối tượng người nghe như học sinh, sinh viên, thanh niên đã đi làm là những lực lượng có nhu cầu mua sắm lớn và NTD ở vùng sâu, vùng xa. Các Hội cũng có thể phối hợp với các tổ chức ở địa phương như Mặt trận tổ quốc, Hội Phụ nữ, Hội Nông dân, Hội Cựu chiến binh, Hiệp hội doanh nghiệp, Đài phát thanh, truyền hình,... để tăng cường hoạt động tuyên truyền của mình.

Tích cực tham gia đóng góp ý kiến phản biện các vấn đề xã hội liên quan đến NTD, kịp thời phản ánh tới các cơ quan chức năng khi phát hiện dấu hiệu vi phạm quyền lợi NTD.

*a2) Tích cực thực hiện nhiệm vụ Nhà nước giao, huy động thêm nguồn lực trong và ngoài nước*

Các Hội BVQLNTD cần chủ động xây dựng và đề xuất các nội dung hoạt động, các chương trình hợp tác về BVQLNTD để đề nghị các cơ quan chức năng hỗ trợ kinh phí, hoặc kêu gọi nguồn lực xã hội hóa triển khai. Các nội dung hoạt động cần bám sát quy định về chức năng của Hội được quy định trong Luật BVQLNTD cũng như Điều lệ hoạt động của Hội. Các hoạt động này cần thiết thực, hiệu quả, tiết kiệm. Trong một số trường hợp, có thể đề nghị các cơ quan chức năng (như Sở Công Thương, hoặc UBND cấp huyện) phối hợp tổ chức trên địa bàn. Điểm thuận lợi của các Hội là có thể dễ dàng nhận được sự ủng hộ, hỗ trợ từ phía doanh nghiệp nếu các đề án có ý nghĩa, hiệu quả với xã hội, với NTD. Tuy nhiên, các Hội cũng cần lưu ý lựa chọn các doanh nghiệp, tổ chức hỗ trợ có uy tín, và Hội không phải chịu các sức ép đối với các hoạt động sẽ triển khai.

Tích cực tranh thủ, vận động các cơ quan QLNN giao nhiệm vụ cũng như cung cấp sự hỗ trợ thường xuyên về nhân lực và ngân sách: Thực tế thì việc nhà nước hỗ trợ kinh phí để bố trí nhân lực thường xuyên cho Hội là rất khó, tuy nhiên, Hội có thể yêu cầu cơ quan chức năng có liên quan (như Sở Công Thương, UBND cấp huyện) bố trí cán bộ đương chức có đủ kinh nghiệm, kiến thức pháp luật về BVQLNTD tham gia hoạt động của Hội. Hơn nữa, căn cứ vào quy định của Luật BVQLNTD về việc giao nhiệm vụ gắn với nhiệm vụ nhà nước, Hội chủ động xây dựng các đề án, chương trình hoặc nội dung hoạt động để trình UBND cấp tỉnh xem xét, phê duyệt.

*a3) Nâng cao năng lực cho cán bộ của Hội, đặc biệt cán bộ tư vấn, hỗ trợ giải quyết khiếu nại, tranh chấp của người tiêu dùng*

Tăng cường công tác tư vấn, hướng dẫn NTD, kết nối với hệ thống tư vấn, hướng dẫn của các cơ quan QLNN, các tổ chức xã hội khác và cộng đồng doanh nghiệp: Hoạt động tư vấn cho NTD và doanh nghiệp là một trong những chức năng rất quan trọng của Hội BVQLNTD. Vì vậy, Hội cần tuyển dụng hoặc bố trí cán bộ tư vấn có trình độ chuyên môn. Kinh nghiệm cho thấy một số Hội có kết nạp các công ty luật làm thành viên của Hội, thông qua đó, Hội có thể vận dụng các nhân viên tư vấn pháp luật hỗ trợ hoạt động của mình. Hội BVQLNTD cần mạnh dạn công bố đường dây nóng hoặc đầu mối liên lạc, và có cơ chế hợp tác, phối hợp với các cơ quan QLNN về BVQLNTD (như Sở Công Thương, UBND cấp huyện) để kết nối đường dây này. Có như vậy, hoạt động tư vấn, giải quyết khiếu nại mới được tiến hành nhanh chóng, kịp thời và hiệu quả.

*a4) Phát huy vai trò cầu nối giữa NTD và DN, tích cực góp ý kiến cho doanh nghiệp*

Các Hội BVQLNTD cũng cần phát huy vai trò làm cầu nối giữa NTD và doanh nghiệp, giúp doanh nghiệp kinh doanh chân chính ngày càng hoàn thiện mình để phục vụ NTD; cần tăng cường tập hợp các ý kiến góp ý của NTD để chuyển tải đến doanh nghiệp, giúp các doanh nghiệp cải tiến mẫu mã, nâng cao chất lượng sản phẩm, cách phục vụ NTD ngày một tốt hơn. Làm được như vậy, các doanh nghiệp sẽ sẵn sàng đồng hành cùng các tổ chức xã hội thực hiện nhiệm vụ chung là BVQLNTD.

### ***b) Đối với doanh nghiệp và cộng đồng doanh nghiệp***

*b1) Nâng cao kiến thức pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*

Doanh nghiệp cần tăng cường tìm hiểu, nâng cao kiến thức về pháp luật BVQLNTD cho các cán bộ, công nhân viên của DN. Các doanh nghiệp cần nhận thức sâu sắc rằng việc tuân thủ pháp luật BVQLNTD là một trong những công cụ hữu hiệu để khẳng định thương hiệu và nâng cao sức cạnh tranh của chính DN. Muốn làm được như vậy, các doanh nghiệp cần tăng cường học tập kiến thức pháp luật về BVQLNTD thông qua nhiều hình thức như: thông qua cán bộ chuyên trách pháp luật của DN; tham gia các hội thảo, hội nghị chuyên đề của các cơ quan QLNN, tổ chức xã hội về

BVQLNTD; thuê các chuyên gia về BVQLNTD để giảng dạy các vấn đề quan tâm cho lãnh đạo và nhân viên của DN; hoặc tư vấn các nội dung pháp lý, các quy định pháp luật mới để trong quá trình sản xuất, kinh doanh có thể tránh được việc vi phạm pháp luật,...

*b2) Thúc đẩy doanh nghiệp xây dựng và áp dụng các tiêu chuẩn, chính sách vì người tiêu dùng 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. Theo kinh nghiệm của một số nước phát triển trên thế giới như Nhật Bản, Hàn Quốc thì 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 ký cam kết với Cơ quan Bảo vệ NTD để cơ quan này cùng giám sát việc thực hiện. Việc cam kết được cơ quan bảo vệ NTD thừa nhận và thông báo rộng rãi cho mọi người dân. Hoặc theo một chiều ngược lại, Cơ quan về bảo vệ NTD công bố một chương trình vì NTD, chẳng hạn tại Hàn Quốc là chương trình CCM “Doanh nghiệp lấy Người tiêu dùng làm trung tâm”. Bất kỳ DN nào áp dụng và thỏa mãn các tiêu chuẩn của chương trình này sẽ được Cơ quan Người tiêu dùng Hàn Quốc (KCA) cấp chứng nhận CCM, và CCM chính là dấu hiệu để NTD nhận biết DN cũng như sản phẩm của DN là đáng tin cậy đối với NTD.

Thông thường thì chính sách của DN 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,.. 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.

*b3) Thúc đẩy xây dựng bộ phận chăm sóc khách hàng, đảm bảo tuân thủ pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*

Doanh nghiệp cần xây dựng bộ phận chăm sóc khách hàng hoặc bộ phận chuyên trách để đảm bảo doanh nghiệp tuân thủ pháp luật BVQLNTD. Việc có được bộ phận chuyên trách sẽ giúp DN giải đáp được các thắc mắc của NTD liên quan đến sản phẩm, dịch vụ của mình. Hơn nữa, thông qua bộ phận này, DN 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, từ đó sẽ thu hút thêm khách hàng tiềm năng, nâng cao khả năng

cạnh tranh của DN. Cũng có một số ý kiến cho rằng bộ phận chuyên trách này chỉ phù hợp với quy mô các công ty lớn, các trung tâm thương mại, siêu thị; còn đối với các DN bán lẻ nhỏ, việc thành lập bộ phận chuyên trách này sẽ lãng phí nguồn lực. Nói như vậy là không chính xác trong xu thế hiện nay; vì thực tiễn cho thấy cứ có hoạt động phân phối, bán hàng cho NTD thì sẽ có phát sinh tranh chấp hoặc tình huống cần tư vấn từ NTD. Vì vậy, bộ phận/ nhân viên chuyên trách chăm sóc khách hàng cần am hiểu kiến thức về pháp luật BVQLNTD cũng như các kỹ năng trong tư vấn, ứng xử khéo léo với NTD.

*b4) Nâng cao hành vi ứng xử, văn hóa kinh doanh có trách nhiệm của doanh nghiệp đối với người tiêu dùng*

Tranh chấp xảy ra có lẽ là điều mà không bên nào mong muốn. Vì vậy, khi xảy ra tranh chấp, các bên cần giữ bình tĩnh để xem xét yêu cầu, mong muốn của nhau nhằm đạt được thỏa thuận chung. Về cơ bản, các tranh chấp bước đầu tiên sẽ được giải quyết theo phương thức thương lượng giữa NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh. Đây cũng là cách mà nhiều cơ quan, tổ chức BVQLNTD, kể cả đơn vị hòa giải hoặc trọng tài, tòa án ưu tiên và khuyến nghị các bên liên quan thực hiện trước. Luật BVQLNTD cũng đã liệt kê phương thức thương lượng lên đầu tiên trong 4 phương thức giải quyết tranh chấp.

Để bước thương lượng có thể thành công thì việc DN nắm bắt được tâm lý, nhu cầu của NTD là rất quan trọng. Trong bất kỳ bối cảnh nào, chúng tôi cho rằng, sẽ là không mát mẻ gì khi DN gửi lời xin lỗi tới NTD vì đã để xảy ra sự việc gây bận tâm, vất vả cho NTD. Bước tiếp theo là xác định nguyên nhân của sự việc và có sự giải thích rõ ràng, công khai cho NTD. Nếu DN sai và gây thiệt hại cho NTD thì cần có sự bồi thường thiệt hại phù hợp. Việc xác định mức bồi thường hoặc hỗ trợ cho NTD để NTD cảm thấy hài lòng là công đoạn phức tạp nhất. Hầu hết các căng thẳng giữa hai bên là do không đạt được thỏa thuận về mức bồi thường, bồi hoàn hoặc hỗ trợ cho NTD. Bên cạnh đó, cách ứng xử, thái độ của DN, của nhân viên chăm sóc khách hàng là rất quan trọng. Nhiều tranh chấp lên đến cao trào cũng chỉ vì thái độ “thách thức” hoặc thiếu tôn trọng của nhân viên, của doanh nghiệp đối với NTD. Chính vì vậy, trong một số trường hợp, nếu DN xử sự khéo léo với NTD thì có thể NTD sẽ cảm thông, chấp thuận mức hỗ trợ, bồi thường vừa phải để khép lại vụ việc tranh chấp.

*b5) Thúc đẩy, khuyến khích doanh nghiệp cải tiến, nâng cao chất lượng sản phẩm; tăng cường giám sát, quản lý chất lượng 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 công ty. Tuy nhiên, song song với đó thì DN cần tăng cường hoạt động giám sát, quản lý chất lượng từ quá trình sản xuất, đến lưu thông và bán cho NTD. Đặc biệt đối với mặt hàng thực phẩm thì việc bảo quản trong quá trình vận chuyển, lưu kho, bày bán và tiêu dùng là rất quan trọng. Vì vậy doanh

nghiệp cần xây dựng các quy định, hướng dẫn về bảo quản, và giám sát các đại lý, nhà phân phối thực hiện quy trình bảo quản lý. Cần hướng dẫn cho NTD cách thức bảo quản, sử dụng một cách cẩn thận, nếu có những cảnh báo nào về sản phẩm thì cần kịp thời thông báo cho NTD được biết để đảm bảo việc sử dụng sản phẩm một cách an toàn và hiệu quả nhất.

**c) Đối với người tiêu dùng**

*c1) 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*

NTD cần thường xuyên tự mình nâng cao kiến thức pháp luật BVQLNTD, cần hiểu biết cụ thể về các quyền và nghĩa vụ của mình, các phương thức, cách 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,...

Lĩnh vực BVQLNTD liên quan đến nhiều ngành, lĩnh vực, quy định pháp lý khác nhau vì vậy NTD cần dành thời gian tìm hiểu, nghiên cứu thông tin, quy định có liên quan trước khi tiến hành thực hiện giao dịch hoặc khi gặp các vấn đề tranh chấp trong tiêu dùng.

Luật BVQLNTD 2010 đã quy định khá cụ thể một số nghĩa vụ của NTD bên cạnh các quyền cơ bản, như các nghĩa vụ sau:

- Kiểm tra hàng hóa trước khi nhận;
- Lựa chọn tiêu dùng hàng hóa, dịch vụ có nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng, không làm tổn hại đến môi trường, trái với thuần phong mỹ tục và đạo đức xã hội, không gây nguy hại đến tính mạng, sức khỏe của mình và của người khác;
- Thực hiện chính xác, đầy đủ hướng dẫn sử dụng hàng hóa, dịch vụ.
- Thông tin cho cơ quan nhà nước, tổ chức, cá nhân có liên quan khi phát hiện 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, tài sản của NTD; hành vi của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ xâm phạm đến quyền, lợi ích hợp pháp của NTD.

Bên cạnh đó, thực tiễn công tác BVQLNTD cũng cho thấy, không phải lúc nào các khiếu nại, yêu cầu của NTD cũng có căn cứ thỏa đáng. Trong một số trường hợp, NTD đưa ra những đòi hỏi, yêu cầu hết sức vô lý, thiếu thiện chí và không có căn cứ pháp luật. Điều này có thể xuất phát từ sự thiếu hiểu biết của NTD hoặc cũng có thể xuất phát từ những động cơ không lành mạnh khác. Nếu vì động cơ không lành mạnh và hành động của NTD đi quá giới hạn cho phép (như tuyên truyền, cổ động người khác tẩy chay, bêu rếu doanh nghiệp,...) có thể ảnh hưởng đến uy tín và hoạt động kinh doanh chân chính của DN. Vì vậy việc NTD tự mình tìm hiểu các quy định của pháp luật có liên quan, hiểu đúng phạm vi và quyền hạn cho phép của bản thân, từ đó có định hướng để



NTD hành động đúng đắn, phù hợp với quy định của pháp luật, giải quyết vụ việc “hợp tình và hợp lý” là việc làm rất cần thiết.

Nếu thực hiện được, đúng các nghĩa vụ đã được quy định trong Luật BVQLNTD cũng như thực hiện đúng hướng dẫn sử dụng, yêu cầu, cảnh báo từ phía nhà cung cấp sản phẩm, hàng hóa thì NTD có thể tự mình hạn chế được các trường hợp vi phạm đến quyền lợi NTD của mình.

Người dân nói chung và NTD nói riêng cũng cần thường xuyên nâng cao các kiến thức về tiêu dùng như tiêu dùng tiết kiệm, hợp lý, biết cách lựa chọn, tiêu dùng sản phẩm tiêu an toàn, sản phẩm sạch, có nguồn gốc xuất xứ rõ ràng, thực hiện đúng hướng dẫn sử dụng,... Tìm hiểu và nhận biết các xu hướng tiêu dùng, kinh doanh mới, các khả năng rủi ro với NTD có thể xảy ra, các cách thức ngăn ngừa và bảo vệ NTD khi tham gia vào các giao dịch hiện đại như trên không gian mạng, thương mại điện tử, giao dịch xuyên biên giới, ... trong nền kinh tế số, toàn cầu hóa,... sẽ góp phần thúc đẩy BVQLNTD tốt hơn trong bối cảnh, tình hình mới, xây dựng, hình thành NTD thông thái, thông minh và nâng cao đời sống tiêu dùng, kinh doanh lành mạnh, bền vững.

*c2) 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*

Thực tiễn cho thấy, khi phát hiện quyền lợi của mình bị vi phạm, NTD thường có tâm lý e ngại, dễ bỏ qua thay cho việc khiếu nại, khởi kiện để bảo vệ quyền lợi của mình. Hành động này có thể do tâm lý từ “lời sống dĩ hòa vi quý,...” và có thể do lo ngại việc khiếu nại, khiếu kiện với thủ tục pháp lý phức tạp, thời gian kéo dài, án phí, lệ phí tốn kém. Cũng có nhiều trường hợp NTD cho rằng có khiếu nại thì tổ chức, cá nhân kinh doanh cũng không giải quyết, hoặc không đáp ứng được yêu cầu của NTD. Do sự thiếu hiểu biết về pháp luật, không biết phải khiếu nại, khiếu kiện ở đâu để bảo vệ quyền lợi của mình nên NTD thường chấp nhận thiệt thòi.

Chính vì vậy, để có thể tự bảo vệ mình, bản thân NTD phải tập cho mình một thói quen là biết lên tiếng khi có nhu cầu, cũng như cần nắm bắt, nâng cao các kiến thức đã nêu ở trên, tham gia tích cực vào các tổ chức xã hội BVQLNTD, cộng đồng, đoàn thể, tổ chức của NTD, từ đó sẽ góp phần thúc đẩy NTD mạnh dạn, dũng cảm hơn để khiếu nại, gửi yêu cầu đến DN nhằm đòi quyền lợi chính đáng, hợp pháp; cũng như kịp thời phản ánh, khiếu nại, khởi kiện tới các cơ quan có thẩm quyền khi thấy quyền lợi NTD bị xâm phạm.

Ngoài hiểu biết về các quy định pháp lý thì NTD cũng cần có niềm tin vào các cơ quan QLNN và biết tìm đến cơ quan, tổ chức phù hợp để có thể hỗ trợ mình tranh chấp xảy ra với tổ chức, cá nhân kinh doanh. NTD cần thường xuyên chia sẻ thông tin, kiến thức, kịp thời cảnh báo về hàng hóa, dịch vụ không an toàn, ảnh hưởng đến quyền lợi NTD với những NTD quanh mình, thành lập các nhóm NTD để cùng hỗ trợ nhau hoặc

tham gia vào các Hội BVQLNTD để nắm bắt thông tin cũng như có được sự hỗ trợ khi cần thiết.

Việc hiểu và vận dụng kiến thức pháp luật về BVQLNTD và pháp luật có liên quan 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. Thực tế, nhiều trường hợp NTD không còn lưu giữ hóa đơn, chứng từ, không có bằng chứng về mức thiệt hại nên việc cố gắng để đòi lại quyền lợi của mình là rất khó khăn.

***d) Đối với các cơ quan truyền thông, các tổ chức chính trị-xã hội, hiệp hội kinh doanh khác***

Các cơ quan truyền thông, báo chí phải luôn giữ vai trò là kênh thông tin hữu ích, hiệu quả để cung cấp cho NTD kịp thời, chính xác giúp NTD có thể đưa ra quyết định đúng đắn trong lựa chọn và tiêu dùng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; đồng thời nhằm tuyên truyền, khích lệ những tổ chức, cá nhân kinh doanh vì NTD, có nhiều sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ tốt đáp ứng yêu cầu của NTD, đảm bảo các yêu cầu về an toàn, thân thiện với môi trường, về sản xuất và tiêu dùng xanh, bền vững. Các tổ chức này cũng cần tích cực hơn nữa trong việc đưa thông tin cho NTD, đặc biệt là các thông tin cảnh báo về sản phẩm, hàng hóa không an toàn, kém chất lượng, hàng giả, hàng nhái, hàng nhập lậu, và thông tin về các tổ chức, cá nhân kinh doanh vi phạm quyền lợi NTD.

Các tổ chức chính trị, các tổ chức chính trị-xã hội như Mặt trận Tổ quốc; các tổ chức, đoàn thể như các Hội Phụ nữ, Đoàn Thanh niên, ... cần tham gia mạnh mẽ hơn nữa trong việc hỗ trợ các thành viên, người dân trong quá trình mua sắm, tiêu dùng như trang bị các kiến thức, kỹ năng trong tiêu dùng, tập huấn kiến thức về pháp luật BVQLNTD, ... Các tổ chức này cần tiếp tục hỗ trợ Nhà nước trong việc tổ chức các hoạt động tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật về BVQLNTD tới các hội viên và người dân nhằm tạo sự lan tỏa ra toàn xã hội về ý thức, trách nhiệm trong kinh doanh và xây dựng một môi trường kinh doanh, tiêu dùng văn minh, lành mạnh.

Các hiệp hội ngành nghề, kinh doanh 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. Công tác về tuyên truyền, giáo dục, phổ biến kiến thức, pháp luật về BVQLNTD cho các thành viên cũng là một trong những nhiệm vụ quan trọng cần được các hiệp hội này thúc đẩy triển khai mạnh mẽ, rộng khắp trên toàn quốc.

## KẾT LUẬN

Qua nghiên cứu như trên cho thấy, trong công tác BVQLNTD, Nhà nước luôn giữ một vai trò hết sức quan trọng, trung tâm để điều chỉnh mối quan hệ giữa các chủ thể có liên quan trong xã hội, trong đó có quan hệ giữa NTD và tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh. Nhà nước có nhiệm vụ ban hành và thực thi chính sách, pháp luật, sử dụng các công cụ quản lý để thúc đẩy và bảo vệ kịp thời các quyền và lợi ích hợp pháp của NTD và doanh nghiệp chân chính. Tại Việt Nam, Luật BVQLNTD đã được ban hành vào năm 2010. Theo đó, 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 toàn địa bàn tỉnh mình. Sự ra đời của Luật BVQLNTD cùng với sự quan tâm, chỉ đạo mạnh mẽ của Đảng và Nhà nước ta từ trung ương tới địa phương, trong đó có vai trò, trách nhiệm của các cơ quan QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh đã góp phần xây dựng nền tảng hoạt động và tạo động lực thúc đẩy thực thi hiệu quả công tác BVQLNTD tại Việt Nam.

Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra, hoạt động QLNN về BVQLNTD trên địa bàn cấp tỉnh ở Việt Nam trong thời gian qua đã đạt được một số kết quả nhất định, tuy nhiên, do công tác này vẫn còn mới, hệ thống văn bản pháp luật, hướng dẫn đang dần được hoàn thiện nên nhìn chung vẫn còn tồn tại nhiều hạn chế, bất cập, đặc biệt trong bối cảnh các hành vi xâm phạm quyền lợi NTD ngày càng gia tăng, nên cần sớm xây dựng giải pháp hoàn thiện và thực hiện chúng có hiệu quả. 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 kinh tế. 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 ở địa phương; 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 tại địa phương 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.

Các giải pháp, kiến nghị này đã được luận án xây dựng theo hướng đảm bảo tính thống nhất, đồng bộ, khả thi và hiệu quả nếu được áp dụng trong thực tế; được thể hiện trên các khía cạnh của nội dung QLNN về BVQLNTD như công tác xây dựng, ban hành chính sách, văn bản chỉ đạo, hướng dẫn triển khai; xây dựng, hoàn thiện bộ máy, tổ chức thực hiện; triển khai thực thi các công việc, nhiệm vụ được giao; và kiểm tra, kiểm soát việc thực hiện. Bên cạnh đó, các kiến nghị đối với Nhà nước và các chủ thể có liên quan trong xã hội như các tổ chức xã hội, các Hội bảo vệ NTD, doanh nghiệp, và bản thân NTD cũng đã được đưa ra trong đề tài để tạo nên sự đồng bộ và đa dạng cách thức giải quyết.

Các kết quả nghiên cứu của Luận án này sẽ thực sự có ý nghĩa khi được các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan nghiên cứu áp dụng trong thực tế nhằm nâng cao hiệu quả thực thi QLNN về BVQLNTD tại địa phương mình cũng như tại đơn vị, tổ chức của mình. Việc thực hiện đồng bộ và đa dạng các giải pháp sẽ góp phần bảo vệ tốt hơn quyền lợi của NTD, góp phần thúc đẩy doanh nghiệp phát triển, cũng như góp phần vào sự phát triển ổn định và bền vững của kinh tế-xã hội đất nước, đáp ứng yêu cầu của quá trình hội nhập kinh tế quốc tế trong thời đại mới.

## 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 BVQLNTD 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.

## DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

### 1. Tiếng Việt

1. Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XII (2019), *Chỉ thị số 30-CT/TW ngày 22 tháng 01 năm 2019 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 của NTD*, Hà Nội.
8. Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa IX (2006), *Báo cáo về phương hướng, nhiệm vụ phát triển kinh tế-xã hội 5 năm 2006 – 2010*, tại Đại hội Đại biểu toàn quốc lần thứ X của Đảng, Hà Nội.
9. Chính phủ (2010), *Nghị định số 45/2010/NĐ-CP ngày 21 tháng 4 năm 2010, Nghị định quy định chi tiết và quản lý hội*, Hà Nội.
10. Chính phủ (2011), *Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 10 năm 2011 quy định chi tiết và hướng dẫn một số điều Luật BVQLNTD*, Hà Nội.
11. Chính phủ (2015), *Nghị định số 127/2015/NĐ-CP ngày 14 tháng 12 năm 2015 về tổ chức và hoạt động thanh tra ngành Công Thương*, Hà Nội.
12. Chính phủ (2020), *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 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 BVQLNTD*, Hà Nội.
13. Chính phủ (2020), *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 và Nghị định số 124/2015/NĐ-CP)*, Hà Nội.
14. Quốc hội (2010), *Luật số 59/2010/QH12 ngày 17 tháng 11 năm 2010 - Luật BVQLNTD*, Hà Nội.
15. Quốc hội (2015), *Luật số 80/2015/QH13 ngày 22 tháng 6 năm 2015 - Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật*, Hà Nội.
16. Thủ tướng Chính phủ (2010), *Quyết định số 68/2010/QĐ-TTg ngày 01 tháng 11 năm 2010 về việc quy định Hội có tính chất đặc thù*, Hà Nội.
17. Thủ tướng Chính phủ (2012), *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 HĐTM, ĐKGDC*, Hà Nội.
18. Thủ tướng Chính phủ (2015), *Quyết định số 1035/QĐ-TTg ngày 10 tháng 7 năm 2015 về Ngày Quyền của NTD Việt Nam*, Hà Nội.

19. Thủ tướng Chính phủ (2016), *Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg ngày 20 tháng 08 năm 2015 về việc sửa đổi, bổ sung Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg ngày 13 tháng 01 năm 2012*, Hà Nội.
20. Thủ tướng Chính phủ (2016), *Quyết định số 1997/QĐ-TTg ngày 18 tháng 10 năm 2016 về phê duyệt Chương trình phát triển các hoạt động BVQLNTD giai đoạn 2016-2020*, Hà Nội.
21. Thủ tướng Chính phủ (2016), *Quyết định số 76/QĐ-TTg ngày 11/1/2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình hành động quốc gia về sản xuất và tiêu dùng bền vững đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*, Hà Nội.
22. Thủ tướng Chính phủ (2018), *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 08 năm 2015*, Hà Nội.
23. Thủ tướng Chính phủ (2019), *Quyết định số 25/2019/QĐ-TTg ngày 13 tháng 8 năm 2019 sửa đổi Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg ngày 20 tháng 08 năm 2015*, Hà Nội.
24. Thủ tướng Chính phủ (2021), *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*, Hà Nội.
25. Ủy ban Thường vụ Quốc hội (1999), *Pháp lệnh số 13/1999/PL-UBTVQH10 ngày 27 tháng 4 năm 1999 về BVQLNTD*, Hà Nội.
26. Chu Đức Nhuận (2012), *Luận án tiến sỹ, “Trách nhiệm của doanh nghiệp đối với chất lượng sản phẩm, hàng hóa”*, Học viện Khoa học xã hội, Hà Nội.
27. Cao Xuân Quảng (2014), *Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Bộ mã số 129.14.RD/HĐ-KHCN, “Nghiên cứu đảm bảo thực thi Luật BVQLNTD”*, Cục Quản lý cạnh tranh, Bộ Công Thương, Hà Nội.
28. Đinh Thị Mỹ Loan (2007), *Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Bộ mã số 2006-78-013, “Hoàn thiện pháp luật BVQLNTD ở VN trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế”*, Cục Quản lý cạnh tranh, Hà Nội.
29. Đoàn Quang Đông (2015), *Luận án Tiến sỹ “Hoàn thiện QLNN của Bộ Công Thương về công tác BVQLNTD ở Việt Nam”*, Viện Nghiên cứu Thương mại, Bộ Công Thương, Hà Nội.
30. Hoàng Thanh Tùng (2009), *Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Bộ mã số 048.RD/HĐ-KHCN “Nghiên cứu giải pháp bảo vệ NTD trong nền kinh tế thị trường”*, Trường cán bộ Công Thương trung ương, Hà Nội.
31. Lê Hồng Hạnh (2009), *Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Bộ “Trách nhiệm sản phẩm của doanh nghiệp - công cụ pháp lý bảo vệ NTD”*, Viện Khoa học pháp lý, Hà Nội.
32. Lê Thanh Bình (2012), *Luận án Tiến sỹ, “Thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi của NTD ở Việt Nam”*, Học viện Chính trị - Hành chính Quốc gia Hồ Chí Minh, Hà Nội.

33. Lê Thị Hải Ngọc (2017), Luận án Tiến sỹ “*Trách nhiệm của nhà sản xuất, cung ứng trong việc cung cấp thông tin về chất lượng hàng hóa cho NTD*”, Học viện Khoa học xã hội - Viện Hàn lâm Khoa học xã hội Việt Nam, Hà Nội.
34. Nguyễn Thị Vân Anh (2011), Đề tài nghiên cứu khoa học cấp trường mã số LH-201-03/ĐHL-HN “*Nghiên cứu vai trò của hội BVQLNTD trong việc bảo vệ NTD ở Việt Nam*”, Đại học Luật Hà Nội, Hà Nội.
35. Nguyễn Thị Thư (2013), Luận án Tiến sỹ “*Hoàn thiện pháp luật BVQLNTD ở Việt Nam hiện nay*”, Học viện Khoa học xã hội - Viện Hàn lâm Khoa học xã hội Việt Nam, Hà Nội.
36. Nguyễn Trọng Điệp (2014), Luận án Tiến sỹ “*Giải quyết tranh chấp giữa NTD với thương nhân ở Việt Nam hiện nay*”, tại Học viện Khoa học xã hội - Viện Hàn lâm Khoa học xã hội Việt Nam, Hà Nội.
37. Nguyễn Phương Nam (2016), Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Nhà nước “*Xây dựng hệ thống thông tin BVQLNTD ở Việt Nam đối với các sản phẩm sữa trong nước và nhập khẩu*”, Cục Quản lý cạnh tranh, Bộ Công Thương, Hà Nội.
38. 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.
39. 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.
40. Phan Thế Thắng (2014), “*Cơ quan, tổ chức và cơ chế giải quyết tranh chấp trong bảo vệ NTD ở Hàn Quốc*”, Bản tin Cạnh tranh và Tiêu dùng, Cục Quản lý cạnh tranh, Hà Nội.
41. Phan Thế Thắng (2015), “*Trách nhiệm bảo hành của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong Luật BVQLNTD. Một số lưu ý cho NTD và doanh nghiệp*”, Bản tin Cạnh tranh và Tiêu dùng, Cục Quản lý cạnh tranh, Hà Nội.
42. 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.
43. 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.
44. Phạm Văn Hào (2017), Luận án Tiến sỹ, “*Pháp luật về BVQLNTD trong lĩnh vực an toàn, vệ sinh thực phẩm ở Việt Nam hiện nay*”, Học viện Khoa học xã hội - Viện Hàn lâm Khoa học xã hội Việt Nam, Hà Nội.



45. Vũ Thị Bạch Nga (2012), Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Bộ mã số 24.12.RD/HĐ-KHCN, “*Nghiên cứu các phương thức giải quyết tranh chấp giữa NTD và cá nhân, tổ chức kinh doanh để thực thi Luật BVQLNTD*”, Cục Quản lý cạnh tranh, Bộ Công Thương, Hà Nội.
46. Phan Thế Thắng (2016), Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Bộ mã số ĐTKHCN.136/16, “*Nghiên cứu QLNN về BVQLNTD của các Sở Công Thương*”, Cục Quản lý cạnh tranh, Bộ Công Thương, Hà Nội.
47. Bộ Nội vụ (2016), Tài liệu thi nâng ngạch công chức ở Việt Nam, NXB Chính trị quốc gia sự thật, Hà Nội.
48. David D. Pearce (1999), Từ điển Kinh tế học hiện đại, NXB Chính trị Quốc gia, tr. 193, Hà Nội.
49. Đại học Kinh tế quốc dân (2007), Giáo trình nguyên lý kinh tế vĩ mô, NXB Lao động, Hà Nội.
50. Đại học Luật Hà Nội (2019), Giáo trình Luật Hành chính, tr.11-12, NXB Công an nhân dân, Hà Nội.
51. Đại học Luật Hà nội (2019), Giáo trình lý luận về nhà nước và pháp luật, NXB Chính trị quốc gia, Hà Nội
52. Học viện hành chính (2010), Quản lý nhà nước đối với ngành, và lĩnh vực, NXB Khoa học và kỹ thuật, Hà Nội.
53. Học viện hành chính Quốc gia (2006), Hành chính nhà nước và công nghệ hành chính, NXB Giáo dục, Hà Nội.
54. Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh (2021), Giáo trình Trung cấp Lý luận chính trị - Quản lý hành chính Nhà nước, NXB Lý luận Chính trị, Hà Nội.
55. Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh (2021), Giáo trình Trung cấp Lý luận chính trị-Đường lối, Chính sách của Đảng, Nhà nước Việt Nam, NXB Lý luận Chính trị, Hà Nội.
56. Hoàng Phê (2003), Từ điển Tiếng Việt, NXB Đà Nẵng, tr.801, Đà Nẵng.
57. Đoàn Văn Trường (2002), Nghiên cứu NTD - những vấn đề về việc BVQLNTD ở Việt Nam, NXB Khoa học và kỹ thuật, Hà Nội.
58. Đào Trí Úc (2005), Xây dựng nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam, NXB Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
59. Nguyễn Thị Hồi (2010), Những nội dung cơ bản của môn học Lý luận Nhà nước và Pháp luật, NXB Tư pháp, Hà Nội.
60. Nguyễn Thị Vân Anh (2011), “*Vai trò của Hội Bảo vệ NTD trong việc bảo vệ NTD*”, NXB Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
61. Nguyễn Thị Vân Anh, Nguyễn Văn Cương (2012), “*Giáo trình Luật BVQLNTD*”, NXB Chính trị Quốc gia, Hà Nội.

62. Bộ Công Thương (2015), Báo cáo tổng kết công tác BVQLNTD giai đoạn 2011-2015 của Bộ Công Thương.
63. Bộ Công Thương (2015), Chỉ thị số 15/CT-BCT ngày 23 tháng 9 năm 2015 của Bộ Công Thương về việc đẩy mạnh công tác BVQLNTD.
64. Bộ Công Thương (2016), Kế hoạch số 9701/KH-BCT ngày 12 tháng 10 năm 2016 về tổ chức Ngày Quyền của NTD Việt Nam năm 2017.
65. Bộ Công Thương (2017), Kế hoạch số 9757/KH-BCT ngày 20 tháng 10 năm 2017 về tổ chức Ngày Quyền của NTD Việt Nam năm 2018.
66. Bộ Công Thương (2018), Kế hoạch số 9266/KH-BCT ngày 14 tháng 11 năm 2018 về tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của NTD Việt Nam năm 2019.
67. Bộ Công Thương (2019), Kế hoạch số 8261/KH-BCT ngày 31 tháng 10 năm 2019 về tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của NTD Việt Nam năm 2020.
68. Bộ Công Thương (2020), Kế hoạch số 8674/KH-BCT ngày 12 tháng 11 năm 2020 về tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của NTD Việt Nam năm 2021.
69. Bộ Công Thương (2021), Kế hoạch số 4073/KH-BCT ngày 09 tháng 7 năm 2021 về tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của NTD Việt Nam năm 2022.
70. Bộ Công Thương (2022), Kế hoạch số 5763/KH-BCT ngày 27 tháng 9 năm 2022 hưởng ứng Ngày Quyền của NTD Việt Nam năm 2023.
71. Bộ Công Thương (2018), Hồ sơ Dự án Chỉ thị Ban Bí thư về tăng cường vai trò lãnh đạo của Đảng trong công tác BVQLNTD, Hà Nội.
72. Bộ Công Thương (2021), Báo cáo Tổng kết thi hành Luật BVQLNTD và các văn bản hướng dẫn, Hà Nội.
73. Bộ Công Thương (2022), Hồ sơ xây dựng Dự án Luật BVQLNTD (sửa đổi) trình Quốc hội khóa XV, Hà Nội.
74. Bộ Công Thương-Bộ Nội vụ (2015), Thông tư liên tịch số 22/2015/TTLT-BCT-BNV ngày 30/06/2015 hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của cơ quan chuyên môn về công thương thuộc UBND cấp tỉnh, cấp huyện, Hà Nội.
75. Báo cáo tình hình thực hiện công tác BVQLNTD của các Hội BVQLNTD từ năm 2016 - 2021, Hà Nội.
76. Báo cáo tình hình thực hiện công tác BVQLNTD của các tỉnh/thành phố trực thuộc Trung ương từ năm 2016 - 2021, Hà Nội.
77. UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương (2018, 2019, 2020, 2021, 2022), Kế hoạch về tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của NTD Việt Nam trên địa bàn tỉnh theo từng năm trong giai đoạn 2018-2022.
78. Cục Quản lý cạnh tranh, Bộ Thương mại (2006), Sổ tay công tác BVQLNTD, NXB Chính trị Quốc gia, Hà Nội.

79. Cục Cảnh tranh và Bảo vệ NTD, Bộ Công Thương (2022), Báo cáo khảo sát “*Chỉ số trao quyền cho NTD yếu thế tại Việt Nam năm 2022*”, Hà Nội
80. Cục Cảnh tranh và Bảo vệ NTD, Bộ Công Thương (2019, 2020, 2021), Báo cáo tổng kết công tác BVQLNTD giai đoạn 2019-2021.
81. Cục Quản lý cạnh tranh (2016), “Hỏi - Đáp về pháp luật BVQLNTD”, NXB Hồng Đức, Hà Nội.
82. Cục Quản lý cạnh tranh (2016), “Báo cáo kết quả khảo sát NTD”, Dự án GIZ “Thực hiện khảo sát toàn diện về nhận thức và hiểu biết của NTD ở Việt Nam”, Bộ Công Thương, Hà Nội.
83. Hội Bảo vệ Người tiêu dùng Việt Nam (2018), Tài liệu cho Đại hội thành lập Hội Bảo vệ NTD Việt Nam: Báo cáo, Điều lệ, Phương hướng hoạt động nhiệm kỳ 2018-2023, Hà Nội.
84. Hội Bảo vệ NTD Việt Nam (2018, 2019, 2020, 2021), Báo cáo hoạt động và tình hình giải quyết khiếu nại các năm giai đoạn 2018-2021, Hà Nội.

## 2. Tiếng Anh

85. ASEAN Committee on Consumer Protection - ACCP (2016), “*ASEAN Strategic Action Plan for Consumer Protection (ASAPCP) 2016 -2025*” ASEAN Committee on Consumer Protection, Jakarta, Indonesia.
86. ASEAN Secretariat (2017), “*The ASEAN High-level Principles (AHLP) for Consumer Protection*”, ASEAN Secretariat, Jakarta, Indonesia.
87. ASEAN Secretariat (2018), “*Handbook on ASEAN Consumer Protection Laws and Regulation*” published by ASEAN Secretariat, Jakarta, Indonesia.
88. Bryan A. Garner (2019), “*Black’s Law Dictionary*”, 11<sup>th</sup> Edition, page 382-383, published by Thomson Reuters.
89. CUTs International (2004), “*Is it really safe*”, published by CUTS Publications, India.
90. International Organization of Consumers Unions - IOCU (1992), “*Consumers and the Environment*”, published by International Organization of Consumers Unions Penang, Malaysia.
91. United Nations General Assembly (1985, 2015), “*Resolution 39/248 of 16 April 1985 on consumer protection*” and revised by “*Resolution No. 70/186 of 22 December 2015 on consumer protection*”, United Nations, Geneva, Switzerland.
92. United Nations Conference on Trade and Development - UNCTAD (2017), “*Guidelines on Consumer Protection: Agency Structure and Effectiveness*”, issued by UNCTAD, UNCTAD/DITC/CPLP/2017/4.

93. World Bank, International Bank for Reconstruction and Development (2012), *“Good Practices for Financial Consumer Protection”*, World Bank.
94. World Economic Forum (2019), White Paper *“The Global Governance of Online Consumer Protection and E-commerce”*, published by World Economic Forum, authored by Ioannis Lianos, Despoina Mantzari, Gracia Marín Durán, Amber Darr and Azza Raslan.
95. D.Nabirasool, D.Prabhakar (2014), *“Role of Media in Consumer Protection”*, published on IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM), Volume 16, Issue 2. Ver. I, PP 01-05.
96. 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.
97. G.Nedumaran, D.Mehala (2020), *“Consumer protection - problems and prospects”*, published on JAC : A Journal Of Composition Theory, Volume XIII Issue I.
98. Eduardo Engel (1995), *“Consumer Protection Policies and Rational Behavior”* published on Revista de Analisis Economico-March 1995 Vol 10, No.2.
99. J. Howard Beales III (2008), *“Consumer Protection and Behavioral Economics: To be or Not to be?”*, published on Competition Policy International.
100. Hare Krishan Singh và Sidharth Shankar Raju (2019), *“An examination, review and analysis of Consumer protection and the Consumer Protection Act 1986 in India”*, India.
101. Kaneez Fatima Sadriwala, Said Eid Younes (2018), *“Consumer Protection in Digital Age”*, published on Pacific Business Review International, Volume 10 Issue 11.
102. Luke Nottage, Justin Malbon, Jeannie Paterson, Caron Beaton-Wells (2019), *“ASEAN Consumer Law Harmonisation and Cooperation: Achievements and Challenges”*, University Printing House, Cambridge, United Kingdom.
103. Mudah Murah & Cepat (2008), *“Tribunal for consumer claims”*, published by Tribunal for consumer claims, Malaysia.
104. Sree Krishna Bharadwaj Hotur, Mahmood A. Husain Mahmood, Hafiza Rabia Akram, Muhammad Farhan Saeed (2018), *“Consumer Protection in India – Need for Structured Reforms”*, published on European Online Journal of Natural and Social Sciences 2018, Vol. 7, No.3.

105. 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, 2015.
106. Ong Tze Chin, Sakina Shaik Ahmad Yusoff (2016), "*Remedy as of Right for Consumer Protection*", published on Mediterranean Journal of Social Sciences, Vol 7 No. 2.
107. Richard M.Alderman (2006), "*Know your rights*", published by Taylor Trade Publishing Lanham, New York, Boulder, Toronto, Oxford.
108. Robert Sandor Szucs (2018), "*Consumer Awareness and Consumer Protection in Hungary*", published on European Scientific Journal-February 2018 edition Vol.14, No.4.
109. California, United States (2011), "*Product Safety Act 2011 of California*" (issued in 1972 and amended in 2011).

**PHỤ LỤC: DANH MỤC VĂN BẢN PHÁP LUẬT LIÊN QUAN TỚI BẢO VỆ  
QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG ĐANG CÓ HIỆU LỰC**

| <b>STT</b> | <b>VĂN BẢN</b>                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>I.</b>  | <b>Văn bản chính sách, pháp luật điều chỉnh trực tiếp BVQLNTD</b>                                                                                                                                                                                             |
| 1          | Luật BVQLNTD năm 2010                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2          | 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 của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi của NTD.                                                                        |
| 3          | 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.                                                                                                                    |
| 4          | Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 11 năm 2010 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật BVQLNTD.                                                                                                                      |
| 5          | 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 cho Nghị định số 185/2013/NĐ-CP và Nghị định số 124/2015/NĐ-CP). |
| 6          | 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 HDTM, ĐKGDC.                                                                                                |
| 7          | Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg ngày 20 tháng 8 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ sửa đổi, bổ sung Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg ngày 13 tháng 01 năm 2012 của Chính phủ về việc ban hành Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký HDTM, ĐKGDC.           |
| 8          | Quyết định số 38/2018/QĐ-TTg ngày 05 tháng 9 năm 2018 của Thủ tướng Chính phủ sửa đổi Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg.                                                                                                                                           |
| 9          | 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.                                                                                                                                           |
| 10         | Thông tư số 10/2013/TT-BCT ngày 30 tháng 5 năm 2013 của Bộ Công Thương về ban hành mẫu đơn đăng ký HDTM, ĐKGDC .                                                                                                                                              |
| 11         | Quyết định số 1035/QĐ-TTg ngày 10 tháng 7 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ về Ngày Quyền của NTD Việt Nam                                                                                                                                                     |

|           |                                                                                                                                                         |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12        | 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 |
| 13        | 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  |
| <b>II</b> | <b>Văn bản chính sách, pháp luật điều chỉnh gián tiếp BVQLNTD</b>                                                                                       |
| 1         | Hiến pháp 2013                                                                                                                                          |
| 2         | Bộ luật Dân sự 2015                                                                                                                                     |
| 3         | Bộ Luật Tố tụng Dân sự 2015                                                                                                                             |
| 4         | Bộ Luật Hình sự 2015                                                                                                                                    |
| 5         | Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa 2007                                                                                                                 |
| 6         | Luật An toàn thực phẩm 2010                                                                                                                             |
| 7         | Luật Thương mại 2005                                                                                                                                    |
| 8         | Luật Giao dịch điện tử 2005                                                                                                                             |
| 9         | Luật Trọng tài thương mại 2010                                                                                                                          |
| 10        | Luật Cạnh tranh 2018                                                                                                                                    |
| 11        | Luật Quy chuẩn và Tiêu chuẩn kỹ thuật 2006                                                                                                              |
| 12        | Luật Khiếu nại 2011                                                                                                                                     |
| 13        | Luật Tố cáo 2018                                                                                                                                        |
| 14        | Luật Xử lý vi phạm hành chính 2012                                                                                                                      |
| 15        | Luật Viễn thông 2009                                                                                                                                    |
| 16        | Luật Hàng không dân dụng Việt Nam 2006                                                                                                                  |
| 17        | Luật Kinh doanh bảo hiểm 2022                                                                                                                           |
| 18        | Pháp lệnh Quảng cáo 2012                                                                                                                                |
| 19        | Luật giá năm 2013                                                                                                                                       |
| 20        | Pháp lệnh Hành nghề y, dược tư nhân 2003                                                                                                                |
| 21        | Luật Điện lực 2004                                                                                                                                      |
| 22        | Bộ Luật Dân sự 2005                                                                                                                                     |
| 23        | Luật Doanh nghiệp 2005                                                                                                                                  |
| 24        | Luật Đầu tư 2005                                                                                                                                        |

|    |                                       |
|----|---------------------------------------|
| 25 | Luật Dược 2005                        |
| 26 | Luật Du lịch 2005                     |
| 27 | Luật Sở hữu trí tuệ 2005              |
| 28 | Luật Đường sắt 2005                   |
| 29 | Bộ luật Hàng hải 2005                 |
| 30 | Luật Các tổ chức tín dụng 2010        |
| 31 | Luật Bưu chính 2010                   |
| 32 | Luật Ngân hàng Nhà nước Việt Nam 2010 |