

ĐẠI HỌC HUẾ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC LUẬT



ĐỖ TUẤN PHONG

**PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI
NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG LĨNH VỰC CUNG CẤP
DỊCH VỤ VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT**

Chuyên ngành: Luật kinh tế

Mã số: 8 38 01 07

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ LUẬT HỌC

THỪA THIÊN HUẾ - NĂM 2018

Công trình được hoàn thành tại:

Trường Đại học Luật, Đại học Huế

Người hướng dẫn khoa học: **PGS.TS. Đoàn Đức Lương**

Phản biện 1:

Phản biện 2:

Luận văn sẽ được bảo vệ trước Hội đồng chấm luận văn thạc sĩ họp
tại: Trường Đại học Luật

Vào lúc.....giờ.....ngày.....tháng năm.....

MỤC LỤC

| | |
|--|----------|
| PHẦN MỞ ĐẦU | 1 |
| 1. Tính cấp thiết của việc nghiên cứu đề tài | 1 |
| 2. Tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài..... | 2 |
| 3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu đề tài | 3 |
| 3.1. Mục đích nghiên cứu đề tài | 3 |
| 3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu đề tài..... | 4 |
| 4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu | 4 |
| 4.1. Đối tượng nghiên cứu..... | 4 |
| 4.2. Phạm vi nghiên cứu | 4 |
| 5. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu | 4 |
| 5.1. Phương pháp luận nghiên cứu..... | 4 |
| 5.2. Phương pháp nghiên cứu..... | 5 |
| 6. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của Luận văn..... | 5 |
| 6.1. Ý nghĩa khoa học của Luận văn | 5 |
| 6.2. Ý nghĩa thực tiễn của Luận văn..... | 5 |
| 7. Kết cấu luận văn..... | 6 |
| Chương 1. MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VÀ KHUNG PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG LĨNH VỰC CUNG CẤP DỊCH VỤ VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT..... | 7 |
| 1.1. Khái niệm, đặc điểm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất..... | 7 |
| 1.2. Khung pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất..... | 7 |
| 1.2.1. Cơ sở pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất..... | 7 |
| 1.2.2. Khái quát nội dung pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất..... | 7 |
| 1.3. Những yếu tố tác động đến thực thi pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất | 9 |
| Chương 2. THỰC TRẠNG PHÁP LUẬT VÀ THỰC TIỄN THỰC HIỆN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG LĨNH VỰC CUNG CẤP DỊCH VỤ VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT..... | 9 |
| 2.1. Thực trạng pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất..... | 9 |

| | |
|--|-----------|
| 2.1.1. Quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng dịch vụ viễn thông di động mặt đất..... | 9 |
| 2.1.2. Các hành vi bị cấm | 10 |
| 2.1.3. Trách nhiệm, nghĩa vụ của nhà cung cấp dịch vụ dịch vụ viễn thông di động mặt đất cho người tiêu dùng..... | 11 |
| 2.1.4. Trách nhiệm của các bên liên quan đối với bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất.. | 11 |
| 2.1.5. Giải quyết khiếu nại và giải quyết tranh chấp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất..... | 12 |
| 2.2. Thực tiễn thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất..... | 12 |
| 2.2.1. Thực tiễn và những vướng mắc trong thực hiện các quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất | 12 |
| 2.2.2. Thực tiễn và những vướng mắc trong thực hiện trách nhiệm của các chủ thể cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất | 13 |
| 2.2.3. Thực tiễn và những vướng mắc trong áp dụng pháp luật giải quyết tranh chấp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất | 13 |
| 2.2.4. Đánh giá việc thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất..... | 14 |
| Chương 3. ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP GÓP PHẦN HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT, NÂNG CAO HIỆU QUẢ TỔ CHỨC THỰC HIỆN PHÁP LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG LĨNH VỰC CUNG CẤP DỊCH VỤ VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT..... | 15 |
| 3.1. Định hướng hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất..... | 15 |
| 3.2. Giải pháp góp phần hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả tổ chức thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất..... | 16 |
| 3.2.1. Giải pháp hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất..... | 16 |
| 3.2.2. Giải pháp nâng cao hiệu quả tổ chức thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất..... | 16 |
| KẾT LUẬN..... | 18 |

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của việc nghiên cứu đề tài

Trong thời đại công nghệ số hiện nay, viễn thông là một dịch vụ không thể thiếu trong thói quen sinh hoạt hàng ngày của tất cả mọi người trên thế giới, trong đó có Việt Nam. Theo số liệu mới được công bố bởi Tổ chức thống kê số liệu Internet quốc tế (internetworldstats), tính đến hết tháng 6/2015, Việt Nam đã có 45,5 triệu người dùng internet, đạt mức thâm nhập/dân số là 48%. Số lượng người dùng nói trên bao gồm người truy cập internet ở tất cả các phương tiện hỗ trợ (PC, laptop, điện thoại...). Với con số này, Việt Nam đang được xếp thứ 6 trong khu vực Châu Á về số lượng người dùng, sau Trung Quốc (674 triệu), Ấn Độ (354 triệu), Nhật Bản (114,9 triệu), Indonesia (73 triệu), Philippines (47,1 triệu) và đứng thứ 17/20 quốc gia có lượng người dùng internet nhiều nhất thế giới.¹

Ngoài internet, người tiêu dùng còn sử dụng nhiều dịch vụ viễn thông di động mặt đất khác như dịch vụ điện thoại (thoại, fax, truyền số liệu trong băng thoại); dịch vụ truyền số liệu; dịch vụ nhắn tin; dịch vụ truyền hình ảnh; dịch vụ hội nghị truyền hình; dịch vụ kênh thuê riêng; dịch vụ mạng riêng ảo...²

Có thể thấy rằng, nhu cầu sử dụng các dịch vụ viễn thông nói chung và dịch vụ viễn thông di động mặt đất nói riêng của người tiêu dùng Việt Nam ngày càng lớn, việc đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng khi sử dụng các dịch vụ viễn thông di động mặt đất là nghĩa vụ của các nhà cung cấp dịch vụ viễn thông.

Tuy nhiên, trong thời gian qua, quyền lợi của người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất đã bị xâm phạm. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không chỉ là trách nhiệm của các cơ quan nhà nước mà còn là trách nhiệm của các nhà cung cấp dịch vụ viễn thông và của toàn xã hội. Nhận thấy tầm quan trọng của việc phải bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất, Quốc hội đã ban hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 59/2010/QH12 được Quốc hội thông qua ngày 17/11/2010 và có hiệu lực kể từ ngày 01/7/2011, đây là văn bản pháp

¹ <http://xahoihongtin.com.vn/vien-thong-cntt/201510/48-dan-so-viet-nam-su-dung-internet-505356/> truy cập lúc 10:00 ngày 05/10/2017.

² Điều 4.3.b Thông tư 05/2012/TT-BTTTT ngày 18/5/2012 quy định về phân loại dịch vụ viễn thông di động mặt đất di động mặt đất.

luật trực tiếp điều chỉnh các vấn đề liên quan đến bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng và Luật Viễn thông số 41/2009/QH12 được Quốc hội thông qua ngày 23/11/2009 và có hiệu lực kể từ ngày 01/7/2010, đây là văn bản pháp luật trực tiếp điều chỉnh các vấn đề liên quan đến cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất. Các văn bản trên đã tạo nên hành lang pháp lý, là cơ sở để đảm bảo quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

Có thể thấy rằng, các quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các văn bản này vẫn có những hạn chế, thiếu sót, nhiều quy định chưa khoa học, hợp lý và phản ánh đúng thực trạng hiện nay. Trong thực tiễn, việc bảo vệ người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông mặt đất càng khó khăn hơn đối với khách hàng sử dụng điện thoại di động và các loại dịch vụ khác như cách tính cước, cung cấp dịch vụ kém chất lượng, lộ thông tin khách hàng, trả những khoản cước phí mà không biết lý do,... Nhiều trường hợp yêu cầu các ông ty cung cấp dịch vụ giải quyết nhưng chậm hoặc không thỏa đáng. Xuất phát từ những vấn đề lý luận và thực tiễn đó, Tác giả quyết định chọn đề tài ***“Pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất”*** làm Luận văn thạc sĩ của mình.

2. Tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài

Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là một trong những vấn đề được xã hội quan tâm hàng đầu. Do đó hiện nay, liên quan đến vấn đề bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dưới góc độ pháp luật đã có nhiều công trình nghiên cứu ở những mức độ khác nhau, như:

Lê Thanh Bình (2012), *“Thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam”*, Luận án tiến sĩ, Hà Nội.

Nguyễn Thị Thu (2013), *“Hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay”* Luận án tiến sĩ Luật học, Viện Hàn lâm khoa học xã hội Việt Nam.

Nguyễn Trọng Điệp (2014), *“Giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng với thương nhân ở Việt Nam hiện nay”* Luận án tiến sĩ Luật học, Viện Hàn lâm khoa học xã hội Việt Nam.

Mai Thị Thanh Tâm (2009), *“Nghĩa vụ của người kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”* Luận văn thạc sĩ Luật học, Khoa Luật- Đại học Quốc gia Hà Nội.

Ngô Thị Út Quyên (2012), *“Pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng của một số nước trên thế giới và kinh nghiệm cho Việt Nam”* Luận văn thạc sĩ Luật học, Khoa Luật- Đại học Quốc gia Hà Nội.

Lò Thuỳ Linh (2010), “*Pháp luật Việt Nam về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng gia nhập*”. Luận văn thạc sĩ Luật học, Khoa Luật- Đại học Quốc gia Hà Nội.

Nguyễn Việt Hà (2016), “*Pháp luật Việt Nam về bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng trong thương mại điện tử*”. Luận văn thạc sĩ Luật học, Khoa Luật- Đại học Quốc gia Hà Nội.

Ngoài ra, liên quan đến vấn đề bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng còn có một số công trình nghiên cứu công bố như:

Nguyễn Trọng Điệp (2013), *Bồi thường thiệt hại trong pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, Tạp chí Khoa học Đại học quốc gia Hà Nội Luật học, Tập 29, Số 2.

Đinh Thị Hồng Trang (2014), “*Hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay*”, Tạp chí Dân chủ và Pháp luật số tháng 12 (273).

Tùng Bách (2014), “*Quyền được thông tin của người tiêu dùng tại Việt Nam*”, Bài viết được đăng trên Bản tin Cảnh tranh và Người tiêu dùng số 43 – 2014 của Cục Quản lý cạnh tranh, Bộ Công thương.

MUTRAP (2009), “*Báo cáo rà soát khuôn khổ pháp lý về dịch vụ phân phối ở Việt Nam và những khuyến nghị về sự phù hợp của các quy định chuyên ngành với cam kết WTO*”, Dự án Mutrap do Liên minh Châu Âu tài trợ, Bộ Công thương Việt Nam phối hợp thực hiện.

EU – Việt Nam Mutrap III (2011), “*Các thông lệ tốt về bảo vệ người tiêu dùng từ quan điểm châu Âu*”, Dự án Mutrap do Liên minh Châu Âu tài trợ, Bộ Công thương Việt Nam phối hợp thực hiện.

GLE_ochrana-spotrebitele (2014), *Bảo vệ người tiêu dùng tại Cộng hoà Séc*.

MUTRAP & VCCI (2017), *EVFTA và ngành phân phối và viễn thông Việt Nam*, Quyển sách có nhiều nội dung, trong đó có nội dung liên quan mật thiết đến ngành Viễn thông Việt Nam khi gia nhập Hiệp định thương mại Việt Nam – EU (EVFTA).

Viện Pháp (Friedrich Ebert Stiftung) & Trường Đại học Luật Hà Nội (2015), “*Tăng cường năng lực các thiết chế thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam và kinh nghiệm của Đức*”.

3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu đề tài

3.1. Mục đích nghiên cứu đề tài.

Luận văn phân tích những cơ sở lý luận và thực tiễn của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất nhằm đưa ra nhóm các giải pháp hoàn thiện

pháp luật và nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu đề tài.

Để hoàn thành mục đích nghiên cứu, luận văn có một số nhiệm vụ sau:

Hệ thống hóa và phát triển những vấn đề lý luận mới về pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

Phân tích và đánh giá nội dung quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

Thông kê và đánh giá những vấn đề thực tiễn của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

Đề xuất các giải pháp hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.

4.1. Đối tượng nghiên cứu.

Luận văn nghiên cứu các quan điểm, nghiên cứu các văn bản pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của Việt Nam như: Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Luật Viễn thông,... Đồng thời Luận văn cũng tiến hành nghiên cứu pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất như: Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của Cộng hòa Séc và một số quốc gia trên thế giới; nghiên cứu thực tiễn áp dụng các quy định và chỉ ra những vướng mắc trong áp dụng.

4.2. Phạm vi nghiên cứu.

Không gian nghiên cứu: Những vấn đề lý luận và thực tiễn của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

Địa bàn nghiên cứu: Cả nước.

Thời gian nghiên cứu: Từ năm 2010 đến năm 2017.

5. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu.

5.1. Phương pháp luận nghiên cứu.

Luận văn sử dụng phương pháp luận duy vật biện chứng và duy vật lịch sử của chủ nghĩa Mác – Lênin trên cơ sở bám sát các quan điểm, chủ trương, đường lối, định hướng của Đảng và Nhà nước về pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

5.2. Phương pháp nghiên cứu.

Để giải quyết các vấn đề đặt ra, Tác giả sử dụng tổng hợp một loạt các phương pháp sau:

Phương pháp tổng hợp và hệ thống hóa lý thuyết được sử dụng phần lớn trong nội dung Chương 1 nhằm khái quát chung và phát triển những vấn đề lý luận mới về pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

Phương pháp phân tích văn bản và phân tích quy phạm được sử dụng xuyên suốt trong cả nội dung Chương 1 và Chương 2 của Luận văn nhằm phân tích các quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010, Luật Viễn thông 2009 và các văn bản pháp luật thế giới về quy định bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

Phương pháp so sánh được Tác giả sử dụng trong Chương 2 của Luận văn để so sánh các quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất giữa Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010, Luật Viễn thông 2009 và các văn bản pháp luật thế giới.

Phương pháp đánh giá, bình luận được Tác giả sử dụng trong Luận văn để thể hiện những quan điểm của mình trong các quy định và thực tiễn thực thi pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

6. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của Luận văn.

6.1. Ý nghĩa khoa học của Luận văn.

Luận văn phát triển một số vấn đề lý luận mới về pháp luật bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất. Góp phần vào việc xây dựng luận cứ khóa học trong hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

6.2. Ý nghĩa thực tiễn của Luận văn.

Nhận diện những hạn chế trong thực tiễn thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất giai đoạn từ năm 2010 đến năm 2017. Góp phần nâng

cao hiệu quả tổ chức thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất bằng các giải pháp cụ thể.

7. Kết cấu luận văn.

Nội dung của luận văn được chia làm ba chương như sau:

Chương 1. Một số những vấn đề lý luận và khung pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

Chương 2. Thực trạng pháp luật và thực tiễn thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

Chương 3. Định hướng và các giải pháp hoàn thiện pháp luật, nâng cao hiệu quả tổ chức thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

Chương 1

MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VÀ KHUNG PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG LĨNH VỰC CUNG CẤP DỊCH VỤ VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT

1.1. Khái niệm, đặc điểm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

Trong mục này, tác giả đã đề cập đến một số khái niệm liên quan đến đề tài bao gồm: người tiêu dùng, pháp luật bảo vệ người tiêu dùng, dịch vụ viễn thông, dịch vụ viễn thông di động mặt đất. Ngoài ra, tác giả cũng đề cập đến các đặc điểm của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất, bao gồm:

Một là, có sự giao thoa giữa nhiều lĩnh vực pháp luật điều chỉnh khác nhau

Hai là, vừa mang tính chất khuyến khích các chủ thể thực hiện vừa có hệ thống chế tài có tính cưỡng chế

Ba là, gắn với môi trường kỹ thuật số, khó xác định được hành vi xâm phạm

1.2. Khung pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

1.2.1. Cơ sở pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

Một là, các văn bản Luật, gồm có: Bộ Luật Dân sự số 91/2015/QH13; Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 59/2010/QH12; Luật Viễn Thông số 41/2009/QH12.

Hai là, các văn bản dưới Luật, gồm có: Nghị định số 99/2011/NĐ-CP; Nghị định số 25/2011/NĐ-CP; Nghị định số 81/2016/NĐ – CP; Nghị định số 72/2013/NĐ-CP; Nghị định số 49/2017/NĐ-CP; Thông tư số 05/2011/TT-BTTTT; Thông tư số 39/2016/TT-BTTTT; Thông tư số 05 /2012/TT-BTTTT; Thông tư số 12/2013/TT-BTTTT; Thông tư số 17/2016/TT-BTTTT; Thông tư số 35/2017/TT-BTTTT; Thông tư số 47/2017/TT-BTTTT.

1.2.2. Khái quát nội dung pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

Một là, Quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

- Quyền của người tiêu dùng:

+ Quyền của người tiêu dùng nói chung bao gồm: Được bảo đảm an toàn tính mạng, sức khỏe, tài sản, khi tham gia giao dịch, sử dụng hàng hóa, dịch vụ do tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ cung cấp; và một số quyền khác³.

+ Quyền của người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất người tiêu dùng: Quyền đăng ký sử dụng mới, thay đổi dịch vụ; Quyền yêu cầu chuyển quyền, tạm ngừng, khôi phục, chấm dứt sử dụng dịch vụ viễn thông di động mặt đất; Quyền nhận Thông báo cước, Bản kê chi tiết và Thông báo khác; Quyền được bảo mật thông tin; Và một số quyền khác.

- Nghĩa vụ của người tiêu dùng:

+ Nghĩa vụ của người tiêu dùng nói chung bao gồm: 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; và một số nghĩa vụ khác⁴.

+ Nghĩa vụ của người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất người tiêu dùng: Nghĩa vụ cung cấp thông tin; Nghĩa vụ thanh toán; Bồi thường thiệt hại trực tiếp do lỗi của mình gây ra cho doanh nghiệp viễn thông, đại lý dịch vụ viễn thông di động mặt đất di động mặt đất; Và một số nghĩa vụ khác.

Hai là, các hành vi bị cấm nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

Các hành vi bị cấm bao gồm: Cấm tổ chức, cá nhân kinh doanh thực hiện những hành vi như lừa dối, gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng thông qua hoạt động quảng cáo hoặc cung cấp không đầy đủ, sai lệch, không chính xác hoặc che giấu thông tin về hàng hóa, dịch vụ, về uy tín, khả năng kinh doanh; Cấm việc tiếp xúc, liên hệ trái ý muốn của người tiêu dùng từ hai lần trở lên; cấm các hành vi quấy rối người tiêu dùng, gây cản trở, ảnh hưởng xấu đến công việc và đời sống; Tiết lộ bí mật nhà nước, bí mật quân sự, an ninh, kinh tế, đối ngoại và những thông tin bí mật khác do pháp luật quy định; Và một số hành vi khác.⁵

³ Xem Điều 8, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010.

⁴ Xem Điều 9, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010.

⁵ Xem Điều 10, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010.

Ba là, trách nhiệm của doanh nghiệp viễn thông và đại lý cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất đối với người sử dụng.

Trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ghi nhận trách nhiệm và nghĩa vụ của các doanh nghiệp và đại lý một cách nghiêm ngặt như là một trong những cách thức nhằm ngăn ngừa các hành vi xâm phạm đến quyền lợi của người tiêu dùng. Trách nhiệm của doanh nghiệp viễn thông và đại lý cung cấp dịch vụ không chỉ được điều chỉnh trong pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng mà còn được điều chỉnh riêng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất. Cụ thể trong Luật viễn thông 2009.

Bốn là, người tiêu dùng khiếu nại hoặc sử dụng một trong các phương thức hòa giải, thương lượng, trọng tài, tòa án.

1.3. Những yếu tố tác động đến thực thi pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất .

Trong mục này, tác giả làm rõ các yếu tố tác động đến thực thi pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất, bao gồm:

- Yếu tố pháp luật.
- Yếu tố thực thi pháp luật.

Thứ nhất, trách nhiệm của cơ quan quản lý Nhà nước có thẩm quyền.

Thứ hai, ý thức của chủ thể trong cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

Chương 2.

THỰC TRẠNG PHÁP LUẬT VÀ THỰC TIỄN THỰC HIỆN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG LĨNH VỰC CUNG CẤP DỊCH VỤ VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT

2.1. Thực trạng pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

2.1.1. Quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

Trong mục này tác giả đề cập đến quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

- *Quyền của người tiêu dùng dịch vụ viễn thông di động mặt đất*

Như đã đề cập trong nội dung Chương 1, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010 đã quy định người tiêu dùng có tám quyền bao gồm các quyền được quy định tại Điều 8 Luật này. Ngoài ra, trong lĩnh vực dịch vụ viễn thông di động mặt đất, quyền của người tiêu dùng còn được ghi nhận tại Khoản 1 Điều 16 Luật viễn thông 2009, theo đó người sử dụng dịch vụ viễn thông có các quyền: lựa chọn doanh nghiệp viễn thông hoặc đại lý dịch vụ viễn thông để giao kết hợp đồng sử dụng dịch vụ viễn thông; yêu cầu doanh nghiệp viễn thông, đại lý dịch vụ viễn thông cung cấp thông tin cần thiết liên quan đến việc sử dụng dịch vụ viễn thông; và một số quyền khác.

- *Nghĩa vụ của người tiêu dùng dịch vụ viễn thông di động mặt đất*

Nghĩa vụ của người tiêu dùng được quy định tại Điều 9, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010.

Bên cạnh đó, trong lĩnh vực viễn thông di động mặt đất, pháp luật về dịch vụ viễn thông di động mặt đất còn quy định thêm một số nghĩa vụ đối với người tiêu dùng như: thanh toán đầy đủ và đúng hạn giá cước dịch vụ viễn thông; bồi thường thiệt hại trực tiếp do lỗi của mình gây ra cho doanh nghiệp viễn thông, đại lý dịch vụ viễn thông; chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung thông tin truyền, đưa, lưu trữ trên mạng viễn thông; không được sử dụng cơ sở hạ tầng viễn thông của doanh nghiệp viễn thông để kinh doanh dịch vụ viễn thông⁶.

2.1.2. Các hành vi bị cấm.

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010 quy định rõ về tám hành vi bị cấm đối với cá nhân, tổ chức sản xuất, kinh doanh tại Điều 8, Luật này. Trong đó, có những quy định liên quan đến việc điều chỉnh hành vi của thương nhân nhằm đảm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực dịch vụ viễn thông di động mặt đất như: tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ lừa dối; gây nhầm lẫn; cố tình che dấu; cung cấp thông tin không đầy đủ⁷.

Đối với lĩnh vực dịch vụ viễn thông di động mặt đất, Luật Viễn thông 2009 đã cụ thể hóa các hành vi bị cấm nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Điều 12 bao gồm mười ba hành vi bị cấm. Cụ thể là, cấm việc lợi dụng hoạt động viễn thông nhằm chống lại Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam; gây phương hại đến an ninh quốc gia,

⁶ Xem Khoản 2 Điều 16 Luật Viễn thông 2009.

⁷ Xem Điều 10, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010.

trật tự, an toàn xã hội; phá hoại khối đại đoàn kết toàn dân; và một số hành vi khác.

2.1.3. Trách nhiệm, nghĩa vụ của nhà cung cấp dịch vụ dịch vụ viễn thông di động mặt đất cho người tiêu dùng.

- Trách nhiệm chung của nhà cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất cho người tiêu dùng.

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010, luật đã liệt kê sáu trách nhiệm của nhà sản xuất, kinh doanh đối với người tiêu dùng tại Điều 6, bao gồm: Ghi nhãn hàng hóa theo quy định của pháp luật, niêm yết công khai giá hàng hóa, dịch vụ tại địa điểm kinh doanh, văn phòng dịch vụ, cảnh báo khả năng hàng hóa, dịch vụ có ảnh hưởng xấu đến sức khỏe, tính mạng, tài sản của người tiêu dùng và các biện pháp phòng ngừa...⁸

- Trách nhiệm đảm bảo chất lượng dịch vụ theo tiêu chuẩn đã đăng ký hoặc công bố; bảo đảm tính đúng, đủ, chính xác giá cước theo hợp đồng sử dụng dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

Về cơ bản, nội dung của các trách nhiệm, nghĩa vụ này đều hướng đến việc cung ứng dịch vụ đảm bảo chất lượng cho người tiêu dùng. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010 và Luật Viễn thông 2009 đã quy định một cách chặt chẽ hơn nghĩa vụ trách nhiệm của các nhà sản xuất, kinh doanh.

- Trách nhiệm bảo đảm bí mật thông tin cho khách hàng sử dụng dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

Trách nhiệm này được quy định cụ thể tại Điều 6 Luật Viễn thông 2009 về “Bảo đảm bí mật thông tin”. Theo đó, thông tin riêng chuyên qua mạng viễn thông công cộng của mọi tổ chức, cá nhân được bảo đảm bí mật. Việc kiểm soát thông tin trên mạng viễn thông do cơ quan nhà nước có thẩm quyền thực hiện theo quy định của pháp luật.

2.1.4. Trách nhiệm của các bên liên quan đối với bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

- Trách nhiệm của bên thứ ba đối người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

- Trách nhiệm của Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

⁸Xem thêm tại Điều 6, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010.

- *Trách nhiệm của tổ chức xã hội về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực dịch vụ viễn thông di động mặt đất.*

2.1.5. Giải quyết khiếu nại và giải quyết tranh chấp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

Thứ nhất, đối với người sử dụng dịch vụ

Đối với người sử dụng dịch vụ thì có quyền tự mình khiếu nại những sai sót liên quan trực tiếp đến dịch vụ do bên cung cấp dịch vụ trong lĩnh vực thông tin và truyền thông cung cấp; Có quyền rút đơn khiếu nại trong bất kỳ giai đoạn nào của quá trình giải quyết khiếu nại. Việc rút đơn khiếu nại phải được thực hiện bằng văn bản; Đề nghị cơ quan quản lý nhà nước hướng dẫn giải quyết tranh chấp khi bên cung cấp dịch vụ không giải quyết trong thời hạn quy định tại Điều 11 Thông tư này hoặc không đồng ý với kết quả giải quyết khiếu nại của bên cung cấp dịch vụ;...

Thứ hai, trách nhiệm của bên cung cấp dịch vụ

Bên cung cấp dịch vụ có trách nhiệm: Xây dựng và niêm yết công khai quy trình giải quyết khiếu nại của người sử dụng dịch vụ tại các điểm cung cấp dịch vụ; Tiếp nhận, xem xét và giải quyết đúng thời hạn quy định mọi khiếu nại của người sử dụng dịch vụ đối với dịch vụ do mình cung cấp trong thời hạn quy định tại Điều 11 của Thông tư này; Lưu trữ đầy đủ hồ sơ và các thông tin có liên quan đến dịch vụ bị khiếu nại để phục vụ công tác giải quyết khiếu nại và hướng dẫn giải quyết tranh chấp.

Hướng dẫn giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và bên cung cấp dịch vụ.

Trong nội dung của mục này đề cập chi tiết cách thức giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và bên cung cấp dịch vụ theo quy định của pháp luật, trong đó đề cập và đi sâu phân tích các phương pháp giải quyết tranh chấp bao gồm: phương pháp thương lượng, hoà giải, toà án và trọng tài thương mại.

2.2. Thực tiễn thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

2.2.1. Thực tiễn và những vướng mắc trong thực hiện các quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

Trong mục này, tác giả nêu và phân tích, lấy ví dụ dẫn chứng cho thực tiễn và những vướng mắc trong thực hiện các quyền và nghĩa vụ

của người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất. Qua phân tích khảo sát cho thấy người tiêu dùng chưa biết hoặc biết nhưng rất thờ ơ với các quyền của mình trong lĩnh vực tiêu dùng dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

2.2.2. Thực tiễn và những vướng mắc trong thực hiện trách nhiệm của các chủ thể cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

Nội dung mục này chủ yếu tập trung phân tích thực tiễn và những vướng mắc trong thực hiện trách nhiệm của các chủ thể cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất, thể hiện qua các điểm sau:

Thứ nhất, sự độc quyền của bên cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

Thứ hai, về kiểm tra, giám sát bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

Thứ ba, các công ty cung cấp dịch vụ viễn thông bán SIM kích hoạt sẵn trên kênh phân phối tùy tiện không cần hồ sơ giấy tờ gì của người tiêu dùng.

2.2.3. Thực tiễn và những vướng mắc trong áp dụng pháp luật giải quyết tranh chấp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

Giải quyết tranh chấp thông qua bốn hình thức là thương lượng, hòa giải, trọng tài và tòa án. Trong đó, yêu cầu bồi thường thiệt hại cũng là một trong tám quyền của người tiêu dùng. Theo báo cáo khảo sát của Cục quản lý cạnh tranh, mặc dù số lượng người tham gia khảo sát trả lời đã từng bị xâm phạm quyền lợi với tư cách là người tiêu dùng là khá lớn (56%), xảy ra trong nhiều lĩnh vực hàng hoá, dịch vụ khác nhau, nhưng số lượng người quyết định phương án để có thể tự bảo vệ mình như chủ động khiếu nại trực tiếp tới tổ chức, cá nhân kinh doanh hoặc yêu cầu các cơ quan, tổ chức Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hỗ trợ vẫn chưa đáp ứng được mong muốn của các cơ quan quản lý nhà nước. Cụ thể, khi được hỏi “Trong quá trình mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ và xảy ra tranh chấp với tổ chức, cá nhân kinh doanh, thì thường chọn phương án nào?” Có tới 44% số người được hỏi chọn phương án im lặng và bỏ qua vụ việc; 20% chọn phương án yêu cầu hỗ trợ từ cơ quan, tổ chức Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; 36% thực hiện việc khiếu nại đến tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ.

2.2.4. Đánh giá việc thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

Thứ nhất, những ưu điểm trong thực tiễn thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

Một là, thông qua khảo sát của Cục quản lý cạnh tranh cho thấy người tiêu dùng đã nhận thức được các quyền cơ bản và nghĩa vụ của mình.

Hai là, trong thực tiễn áp dụng pháp luật giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng với cá nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất, người tiêu dùng đã có thái độ cương quyết hơn trong vấn đề bảo vệ quyền lợi của mình, thông qua các tổ chức trung gian, cơ quan Nhà nước có thẩm quyền. Hiện nay, các Hội bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng các địa phương được thành lập và đã bước đầu tham gia tích cực vào các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Ba là, Nhà nước với trách nhiệm là chủ thể quản lý về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

Thứ hai, những hạn chế trong thực tiễn thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

Một là, pháp luật bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng quy định tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh phải tuân thủ các quy định về trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất cũng như nghĩa vụ của mình trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Hai là, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định các chủ thể pháp luật có quyền sử dụng quyền của chủ thể để bảo vệ quyền lợi chính đáng của mình trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

Ba là, trong thực tiễn xử lý vi phạm về an toàn thực phẩm nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng còn chưa đạt yêu cầu.

Những hạn chế trong thực tiễn thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất xuất phát từ nhiều nguyên nhân khách quan và nguyên nhân chủ quan khác nhau, nhưng tựu chung nổi lên một số nguyên nhân sau:

Ý thức tuân thủ pháp luật của các nhà cung cấp dịch vụ viễn thông trên thị trường chưa cao, họ vì lợi nhuận mà bất chấp các quy định của pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng.

Nhiều quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng chưa đi sát với thực tiễn xã hội, có tính cách chung chung, dẫn đến tình trạng khó khăn, lúng túng trong việc áp dụng khiến cho hiệu quả thực thi không cao.

Nguồn nhân lực và cơ sở vật chất kỹ thuật còn thiếu, chưa đáp ứng được nhu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong thực tiễn.

Chương 3.

ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP GÓP PHẦN HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT, NÂNG CAO HIỆU QUẢ TỔ CHỨC THỰC HIỆN PHÁP LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG LĨNH VỰC CUNG CẤP DỊCH VỤ VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT

3.1. Định hướng hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất .

Trong mục này, tác giả đưa ra các định hướng hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất, bao gồm:

Thứ nhất, hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất phải phù hợp với Hiến pháp và pháp luật.

Thứ hai, hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất phải đảm bảo tính đồng bộ và tính khả thi.

Thứ ba, hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất phải đảm bảo hài hòa lợi ích giữa người tiêu dùng và cá nhân, tổ chức kinh doanh lĩnh vực này.

3.2. Giải pháp góp phần hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả tổ chức thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

3.2.1. Giải pháp hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

Một là, sửa đổi pháp luật quy định về các hành vi bị cấm trong Luật bảo vệ người tiêu dùng và Luật Viễn thông.

Hai là, sửa đổi quy định các hành vi hạn chế cạnh tranh trong Luật cạnh tranh.

Ba là, bổ sung những quy định về quản lý chặt chẽ hơn vấn đề bảo mật thông tin của khách hàng.

Bốn là, cần quy định cụ thể cách thức thu phí và công bố rõ ràng của các nhà cung cấp dịch vụ đối với người tiêu dùng.

Năm là, bổ sung quy định về trách nhiệm của bên thứ ba đối với người tiêu dùng và trách nhiệm của các tổ chức xã hội đối với bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Sáu là, cần ban hành chế tài phù hợp với các hành vi vi phạm pháp luật.

3.2.2. Giải pháp nâng cao hiệu quả tổ chức thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

Thứ nhất, trước hết chúng ta phải nói đến bản thân chính những người tiêu dùng. Nếu không muốn quyền lợi của mình bị xâm phạm thì người tiêu dùng cần phải biết và hiểu luật để có thể tự bảo vệ mình. Muốn vậy thì cần nhiều hơn những hoạt động tuyên truyền, phổ biến pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực viễn thông di động mặt đất.

Thứ hai, không chỉ tuyên truyền về pháp luật mà còn cần phổ biến những hành vi các nhà mạng thường dùng hoặc bắt tay với nhau để xâm phạm quyền lợi của người tiêu dùng, chẳng hạn như: biểu phí thu tùy tiện, bao gồm phí gọi điện, nhắn tin và truy cập internet; quản lý thờ ơ để thông tin khách hàng bị ăn cắp bởi bên thứ ba, ăn cắp tiền trong tài khoản khách hàng; bắt tay với các nhà mạng khác đồng loạt giảm khuyến mãi thẻ nạp từ 100% thậm chí hơn xuống còn 50% và giờ là 20%; nhà mạng lấy lý do nâng cấp để hủy các gói có lợi cho khách hàng trong dịp lễ tết..... để người tiêu dùng được biết và khi nhận thấy có một trong các dấu hiệu này của nhà mạng dành cho mình thì phải lên tiếng để bảo vệ quyền cho bản thân. Chưa kể việc nhiều người cùng lên

tiếng sẽ làm cho nhà mạng phải dè chừng, không còn dám tùy tiện mà hành động. Nếu nhà mạng không giải quyết thì người tiêu dùng có quyền kiện để đòi lại quyền lợi của mình.

Thứ ba, và quan trọng nhất ở đây chính là vai trò của Nhà nước và các cơ quan có thẩm quyền trong quá trình bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng:

- Cần nâng cao chất lượng và trách nhiệm của đội ngũ nhân lực làm công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

- Cần hoàn thiện công tác quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng từ Trung ương đến địa phương vì quyền lợi người tiêu dùng chỉ có thể bảo vệ hữu hiệu nếu có sự tham gia tích cực và hiệu quả của Nhà nước;

- Tăng cường xây dựng cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng như: tăng cường trang thiết bị, phương tiện ở các trụ sở UBND để người tiêu dùng tiếp cận internet tìm hiểu luật hoặc các vấn đề nóng về viễn thông di động mặt đất để có cơ sở đấu tranh bảo vệ quyền lợi của mình;

- Các cơ quan có chức năng và Nhà nước phải phối hợp với nhau để kiểm soát, quản lý chặt chẽ hơn các hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng của nhà mạng và đưa ra cách giải quyết nhanh và triệt để nhất.

Nói tóm lại, chúng ta cần cả sự thông thái của người tiêu dùng và sự trách nhiệm của nhà nước, các cơ quan có chức năng để giành lại quyền lợi vốn có và nâng cao hiệu quả tổ chức thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

KẾT LUẬN

Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất là trách nhiệm của Nhà nước và của toàn xã hội. Đây là một trong những nguyên tắc cơ bản của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất là vấn đề của nhiều ngành, lĩnh vực. Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất rất phong phú và nằm trong nhiều văn bản quy phạm pháp luật thuộc nhiều lĩnh vực khác nhau. Ngoài những quy định trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Luật Viễn thông, nội dung này còn được quy định trong Bộ luật Dân sự, Bộ luật Tố tụng Dân sự, Bộ luật Hình sự, Luật Thương mại, Luật Cạnh tranh, Luật Chất lượng sản phẩm hàng hóa, Luật Tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật,...đây là những cơ sở pháp lý vững chắc trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Tuy nhiên hiện nay, trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất, quyền lợi của người tiêu dùng bị xâm phạm nghiêm trọng, nhất là các vấn đề liên quan đến chất lượng dịch vụ viễn thông và biểu phí sử dụng dịch vụ, bảo mật thông tin cá nhân của khách hàng. Do đó, trong nội dung nghiên cứu của Luận văn, với mong muốn giải quyết các vấn đề của đề tài *“Pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất”* Tác giả đã đi sâu nghiên cứu hai nội dung chính sau:

Một là, về mặt lý luận. Tác giả tập trung khái quát hóa các vấn đề lý luận về pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thông qua việc làm rõ các khái niệm, đặc điểm, vai trò của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Phân tích các phương thức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong thực tiễn. Bên cạnh đó, làm rõ và đánh giá nội dung pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hiện nay. Từ đó, có những giải pháp góp phần hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong thời gian tới.

Hai là, về mặt thực tiễn. Tác giả tập trung làm rõ thực tiễn thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong thời gian qua, dưới hai khía cạnh ưu điểm và hạn chế. Từ đó, có những giải pháp nâng cao hiệu quả tổ chức thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong thời gian tới.