

**ĐẠI HỌC HUẾ  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC LUẬT**



**MAI VĂN NAM**

**PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG  
SỬ DỤNG DỊCH VỤ DI ĐỘNG TRẢ TRƯỚC**

**Chuyên ngành: Luật Kinh tế**

**Mã số: 8 38 01 07**

**TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ LUẬT HỌC**

**QUẢNG TRỊ, NĂM 2020**

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.....

**Trường Đại học Luật, Đại học Huế**

## MỤC LỤC

<b>MỞ ĐẦU</b> .....	<b>1</b>
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 .....	4
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu .....	4
5. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu .....	4
6. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của Luận văn .....	5
7. Kết cấu luận văn .....	5
<b>Chương 1. MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VÀ KHUNG PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG SỬ DỤNG DỊCH VỤ DI ĐỘNG TRẢ TRƯỚC</b> .....	<b>7</b>
1.1. Khái niệm, đặc điểm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước .....	7
1.1.1. Khái niệm dịch vụ di động trả trước .....	7
1.1.2. Khái niệm và đặc điểm của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước.....	7
1.2. Khung pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước .....	8
1.2.1. Quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước.....	9
1.2.2. Trách nhiệm của doanh nghiệp viễn thông và đại lý cung cấp dịch vụ viễn thông trả trước đối với sử dụng .....	9
1.2.3. Các hình thức xử lý, giải quyết tranh chấp của người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước .....	10
1.2.4. Các hành vi bị cấm nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước .....	10
1.3. Những yếu tố tác động đến thực thi pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ viễn thông di động trả trước .	11
1.3.1. Yếu tố pháp luật.....	11
1.3.2. Yếu tố thực thi pháp luật .....	11
Tiểu kết Chương 1 .....	12
<b>Chương 2. THỰC TRẠNG PHÁP LUẬT VÀ THỰC TIỄN THỰC HIỆN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG SỬ DỤNG DỊCH VỤ DI ĐỘNG TRẢ TRƯỚC.</b>	<b>13</b>

2.1. Thực trạng pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước .....	13
2.1.1. Quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước .....	13
2.1.2. Trách nhiệm đối với người tiêu dùng của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ di động trả trước .....	13
2.1.3. Trách nhiệm của Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước .....	14
2.1.4. Trách nhiệm của tổ chức xã hội về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ viễn thông di động trả trước.....	14
2.1.5. Các phương thức bảo vệ người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước .....	15
2.2. Thực tiễn thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ viễn thông di động trả trước .....	15
2.2.1. Thực tiễn và những vướng mắc trong thực hiện các quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng sử dụng dịch vụ viễn thông di động trả trước.....	15
2.2.2. Thực tiễn và những vướng mắc trong thực hiện trách nhiệm của doanh nghiệp đối với người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước .....	16
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 sử dụng di động trả trước .....	17
Tiểu kết Chương 2.....	18
<b>Chương 3. ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT, NÂNG CAO HIỆU QUẢ TỔ CHỨC THỰC HIỆN PHÁP LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG SỬ DỤNG DỊCH VỤ DI ĐỘNG TRẢ TRƯỚC .....</b>	<b>19</b>
3.1. Định hướng hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước .....	19
3.1.1. Hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước phải đảm bảo tính thống nhất trong hệ thống pháp luật .....	19

3.1.2. Hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ viễn thông di động trả trước phải xuất phát từ lợi ích các chủ thể .....	19
3.1.3. Hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước đảm bảo phù hợp với yêu cầu cách mạng công nghiệp 4.0.....	20
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 sử dụng dịch vụ di động trả trước .....	20
3.2.1. Giải pháp hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước .....	20
3.2.2. Giải pháp nâng cao hiệu quả tổ chức thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước....	21
3.2.2.1. Nâng cao nhận thức của người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động viễn thông trả trước .....	21
3.2.2.2. Vai trò kiểm soát và xử lý của Nhà nước nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng .....	22
3.2.2.3. Nâng cao trách nhiệm của các tổ chức cung cấp dịch vụ viễn thông di động và xử lý nghiêm hành vi vi phạm.....	23
Tiểu kết Chương 3 .....	23
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>24</b>
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>25</b>



## MỞ ĐẦU

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

Cách mạng công nghiệp 4.0 thì 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. Người tiêu dùng sử dụng nhiều dịch vụ viễn thông di động khác nhau như di động mặt đất, di động vệ tinh bao gồm 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...<sup>1</sup>

Việc đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng sử dụng các dịch vụ di động trả trước đã được pháp luật quy định, đó là nghĩa vụ của các nhà cung cấp dịch vụ di động.

Tuy nhiên, trong thời gian qua, quyền lợi của người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ di động trả trước 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 di động 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 di động trả trước, 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 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.

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 như thực hiện quyền của người sử dụng di động trả trước còn khó khăn, trách nhiệm của doanh nghiệp trong “bảo mật” thông tin khác hàng chưa đầy đủ, các hình thức xử lý chủ yếu là khiếu nại chưa có những trường hợp doanh nghiệp hoặc cá nhân khởi kiện ra Tòa án yêu cầu bồi thường thiệt hại. Mặt khác, công tác quản lý dịch vụ di động trả trước cũng gặp nhiều khó khăn, tình trạng SIM rác (không đăng ký chủ) gây ra những bất ổn

---

<sup>1</sup> Điều 4.3.b Thông tư 05/2012/TT-BTTTT ngày 18/5/2017 quy định về phân loại dịch vụ viễn thông di động.

cho người có liên quan như nhấn tin đe dọa, tin bất hợp pháp dẫn đến việc thực thi trong thực tiễn gặp không ít khó khăn. 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 sử dụng dịch vụ di động trả trước*” làm Luận văn thạc sĩ của mình.

## **2. Tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài**

Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và trong dịch vụ di động 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. Nội dung chủ yếu của luận án là phân tích làm rõ các quy định của pháp luật Việt Nam về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

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:



Tùng Bách (2014), “*Quyền được thông tin của người tiêu dùng tại Việt Nam*”, Bài viết được đăng trên Bản tin Cạnh 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.

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*”, đây là kỷ yếu hội thảo khoa học gồm các bài viết xoay quanh nội dung pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và chủ yếu là các bài viết tập trung phân tích năng lực thực thi pháp luật bảo vệ người tiêu dùng của các cơ quan chức năng liên quan, trong đó có đề cập đến lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất.

Tóm lại, những công trình nghiên cứu trên đều có cách tiếp cận vấn đề khác nhau liên quan đến bảo vệ người tiêu dùng, nhưng tựu chung những công trình trên chủ yếu bao gồm:

*Một là*, khái quát hóa các vấn đề lý luận liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dưới hệ thống các khái niệm, đặc điểm, ý nghĩa của bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Phân tích nội dung quy định của pháp luật Việt Nam về bảo vệ về lợi người tiêu dùng, đồng thời đánh giá những ưu điểm, hạn chế trong các quy định đó.

*Hai là*, đã làm rõ thực tiễn thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng trên cơ sở những thành công đạt được và hạn chế còn tồn tại. Từ đó, đề xuất những giải pháp nhằm hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Luận văn kế thừa các nghiên cứu trên và đi sâu nghiên cứu nội dung pháp luật bảo vệ người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động trả trước nên khác với những công trình nghiên cứu khác ở điểm đi sâu nghiên cứu dịch vụ di động mặt đất, dịch vụ di động vệ tinh, quản lý tin nhắn,...

### **3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu đề tài**

#### **3.1. Mục đích nghiên cứu đề tài**

Nhằm đưa ra 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 di động trả trước.

#### **3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu đề tài**

Để hoàn thành mục đích nghiên cứu, tác giả đề ra một số nhiệm vụ sau:

Hệ thống hóa một số vấn đề lý luận mới về pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và trong lĩnh vực dịch vụ di động trả trước.

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 di động trả trước.

Thống 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 di động trả trước.

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

#### **4.1. Đối tượng nghiên cứu**

*Thứ nhất*, một số vấn đề lý luận làm cơ sở cho nghiên cứu chương 1

*Thứ hai*, luận văn đi sâu vào 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,...tại Việt Nam để giải quyết nội dung ở Chương 2.

*Thứ ba*, luận văn nghiên cứu các số liệu thực tiễn, báo cáo hay kết quả đánh giá thực tiễn thực hiện pháp luật để giải quyết các nội dung ở Chương 2.

#### **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 sử dụng dịch vụ viễn thông di động trả trước tập trung vào di động mặt đất, dịch vụ di động vệ tinh, quản lý tin nhắn,...

*Địa bàn nghiên cứu*: Cả nước.

*Thời gian nghiên cứu*: Từ năm 2014 đến năm 2019.

### **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; các quan điểm của Đảng

và Nhà nước về pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong sự phát triển kinh tế thị trường.

## **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 di động trả trước.

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 quy định bảo vệ quyền lợi người tiêu nói chung và người tiêu dùng sử dụng dịch vụ viễn thông di động trả trước bao gồm *di động mặt đất, dịch vụ di động vệ tinh, quản lý tin nhắn,...*

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 sử dụng viễn thông di động giữa Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010, Luật Viễn thông 2009 và các văn bản pháp luật thế giới.

Phương pháp diễn giải, phương pháp quy nạp được sử dụng trong để thể hiện diễn giải quan điểm của mình hoặc nhận định các vấn đề trong các quy định và thực tiễn thực thi pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ viễn thông di động trả trước.

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

Luận văn làm rõ một số vấn đề lý luận về pháp luật bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng sử dụng dịch vụ viễn thông di động trả trước và đưa ra một số giải pháp góp phần hoàn thiện pháp luật.

Luận văn nhận diện một số hạn chế trong thực tiễn thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là khách hàng sử dụng dịch vụ di động trả trước như trách nhiệm của tổ chức cung cấp dịch vụ, quyền và nghĩa vụ của khách hàng, những vướng mắc trong thực hiện góp phần nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ viễn thông di động trả trước.

## **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 của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước.

Chương 2. Thực trạng pháp luật và thực tiễn thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước.

Chương 3. Định hướng và các giải pháp hoàn thiện pháp luật, thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước.

# Chương 1

## MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VÀ KHUNG PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG SỬ DỤNG DỊCH VỤ DI ĐỘNG TRẢ TRƯỚC

### **1.1. Khái niệm, đặc điểm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước**

#### ***1.1.1. Khái niệm dịch vụ di động trả trước***

Dịch vụ viễn thông di động mặt đất là dịch vụ gửi, truyền, nhận và xử lý thông tin giữa hai hoặc một nhóm người sử dụng dịch vụ viễn thông di động mặt đất, bao gồm dịch vụ cơ bản và dịch vụ giá trị gia tăng.<sup>2</sup> Dịch vụ viễn thông di động mặt đất là dịch vụ viễn thông được cung cấp thông qua mạng viễn thông di động mặt đất (mạng thông tin di động, mạng trung kế vô tuyến, mạng nhắn tin), bao gồm:

Dịch vụ thông tin di động mặt đất;

Dịch vụ trung kế vô tuyến;

Dịch vụ nhắn tin.<sup>3</sup>

Theo hình thức thanh toán giá cước, các dịch vụ viễn thông được phân thành dịch vụ trả trước và dịch vụ trả sau.

#### ***1.1.2. Khái niệm và đặc điểm của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước***

Quan hệ tiêu dùng là một loại quan hệ được thực hiện trên cơ sở hợp đồng giữa các bên; theo đó, người tiêu dùng mua sử dụng dịch vụ của người cung cấp mà không vì mục đích kinh doanh. Như vậy, quan hệ tiêu dùng được điều chỉnh bởi Luật Thương mại và BLDS... Pháp luật bảo vệ người tiêu dùng là loại pháp luật mang tính can thiệp vào quyền tự do của các nhà cung cấp sản phẩm, hàng hóa dịch vụ và như thế, không có sự tự do và bình đẳng trong quan hệ pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng<sup>4</sup>.

Theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010, *thì người tiêu dùng là người mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, tổ chức*<sup>5</sup>. Trong lĩnh

---

<sup>2</sup> Khoản 7 Điều 3 Luật Viễn thông 2009

<sup>3</sup> Khoản 1 Điều 5 Luật Viễn thông 2009

<sup>4</sup> Nguyễn Như Phát (2011), Một số vấn đề lý luận xung quanh Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Cục quản lý cạnh tranh.

<sup>5</sup> Khoản 1, Điều 3, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010.

vực dịch vụ di động trả trước càng cần phải đặc biệt quan tâm hơn nữa, bởi lẽ, sản phẩm, dịch vụ viễn thông di động trả trước có những đặc thù khó có thể cân, đong, đo, đếm như những sản phẩm, dịch vụ thông thường khác.

*Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước là những quy phạm pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và quy định nghĩa vụ của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông di động trả trước.*

Đặc điểm của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước:

*Thứ nhất*, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước gắn với môi trường kỹ thuật số, khó xác định được hành vi xâm phạm.

*Thứ hai*, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước không chỉ quy định trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng mà quy định trong nhiều Luật khác nhau.

*Thứ ba*, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước vừa mang tính chất khuyến khích các chủ thể thực hiện vừa có hệ thống chế tài có tính cưỡng chế

## **1.2. Khung pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước**

Quy định của pháp luật dựa trên cơ sở các văn bản pháp luật. Có hai nhóm văn bản:

Nhóm các văn bản điều chỉnh trực tiếp bao gồm: 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; Luật Viễn Thông số 41/2009/QH12, được Quốc hội thông qua vào ngày 23 tháng 11 năm 2009 và có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2010; Nghị định số 99/2011/NĐ-CP của Chính phủ ngày 27/10/2011 quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; Nghị định số 25/2011/NĐ-CP của chính phủ ngày 06 tháng 4 năm 2011 quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Viễn thông; Nghị định số 81/2016/NĐ – CP của chính phủ ngày 01/7/2016 sửa đổi, bổ sung một số điều của nghị định số 25/2011/NĐ – CP ngày 06 tháng 4 năm 2011 của chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của luật viễn thông; Nghị định số 72/2013/NĐ-CP ngày 15 tháng 07 năm 2013 của Chính phủ về Quản

lý cung cấp, sử dụng dịch vụ internet và thông tin trên mạng; Thông tư số 39/2016/TT-BTTTT của bộ thông tin và truyền thông ngày 26 tháng 12 năm 2016 quy định về hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung trong lĩnh vực viễn thông; Thông tư số 17/2016/TT-BTTTT của bộ thông tin và truyền thông ngày 28 tháng 6 năm 2016 quy định chi tiết về quy trình, thủ tục đăng kí cung cấp dịch vụ nội dung thông tin trên mạng viễn thông di động.

Nhóm các văn bản quy phạm có liên quan: Bộ Luật Dân sự số 91/2015/QH13, được Quốc hội thông qua vào ngày 24/11/2015 và có hiệu lực kể từ ngày 01/01/2017. Đây là đạo Luật cơ bản trong hệ thống pháp luật Việt Nam, điều chỉnh nhiều vấn đề xã hội, trong đó có các quy định liên quan đến trách nhiệm bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng do vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng; Luật An ninh mạng quy định trách nhiệm của các chủ thể.

### ***1.2.1. Quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước***

Quyền của người tiêu dùng là một trong những nội dung quan trọng của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Trên cơ sở đó, Người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước có quyền: 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; Khiếu nại về giá cước, chất lượng dịch vụ; được hoàn trả giá cước và bồi thường thiệt hại trực tiếp khác do lỗi của doanh nghiệp viễn thông hoặc đại lý dịch vụ viễn thông di động mặt đất gây ra; Các quyền khác theo quy định hiện hành của pháp luật.

Người tiêu dùng có quyền khiếu nại hoặc sử dụng một trong các phương thức hòa giải, thương lượng, trọng tài, tòa án

Bên cạnh quyền thì người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước cũng có các nghĩa vụ: Nghĩa vụ cung cấp thông tin; Nghĩa vụ thanh toán; Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung thông tin truyền, đưa, lưu trữ trên mạng viễn thông,...

### ***1.2.2. Trách nhiệm của doanh nghiệp viễn thông và đại lý cung cấp dịch vụ viễn thông trả trước đối với sử dụng***

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. Luật viễn thông 2009 đã quy định cụ thể trách nhiệm của Nhà cung cấp dịch vụ.

### ***1.2.3. Các hình thức xử lý, giải quyết tranh chấp của người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước***

Theo quy định của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010, người tiêu dùng có quyền khiếu nại, tố cáo để bảo vệ quyền lợi của mình theo quy định của Luật này và các quy định khác của pháp luật có liên quan<sup>6</sup>. Như vậy, trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động trả trước khi quyền lợi hợp pháp của người tiêu dùng bị các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ xâm phạm trước hết họ cần phải khiếu nại đến cơ quan quản lý Nhà nước có thẩm quyền để bảo vệ quyền của mình.

Người tiêu dùng có thể sử dụng các phương thức khác: hòa giải, trọng tài hay tòa án.

Người tiêu dùng sử dụng di động trả trước khiếu nại, tố cáo hành vi xâm phạm đến quyền lợi của họ đến cơ quan quản lý Nhà nước có thẩm quyền.

### ***1.2.4. Các hành vi bị cấm nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước***

Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã đưa ra các quy định chi tiết và đầy đủ về các hành vi bị cấm như:

- 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...<sup>7</sup>

Trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tập trung điều chỉnh các hành vi của doanh nghiệp viễn thông được quy định tại Điều 12 của Luật viễn thông số 41/2009/QH12 cụ thể như sau:

- 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,

---

<sup>6</sup> Xem Điều 8, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010.

<sup>7</sup> 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; tuyên truyền chiến tranh xâm lược; gây hận thù, mâu thuẫn giữa các dân tộc, sắc tộc, tôn giáo; tuyên truyền, kích động bạo lực, dâm ô, đồi trụy, tội ác, tệ nạn xã hội, mê tín dị đoan; phá hoại thuần phong, mỹ tục của dân tộc.

- 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.

- Thu trộm, nghe trộm, xem trộm thông tin trên mạng viễn thông; trộm cắp, sử dụng trái phép tài nguyên viễn thông, mật khẩu, khóa mật mã và thông tin riêng của tổ chức, cá nhân khác.

- Đưa thông tin xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín của tổ chức, danh dự, nhân phẩm của cá nhân.

- Quảng cáo, tuyên truyền, mua bán hàng hóa, dịch vụ bị cấm theo quy định của pháp luật.

- Cản trở trái pháp luật, gây rối, phá hoại việc thiết lập cơ sở hạ tầng viễn thông, việc cung cấp và sử dụng hợp pháp các dịch vụ viễn thông di động mặt đất di động mặt đất.

**1.3. Những yếu tố tác động đến thực thi pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ viễn thông di động trả trước**

#### ***1.3.1. Yếu tố pháp luật***

Theo quy định, pháp luật luôn trao quyền năng cho người tiêu dùng, khi bị xâm phạm thì có quyền khiếu nại, tố cáo hoặc khởi kiện yêu cầu bồi thường thiệt hại khi quyền và lợi ích hợp pháp trong lĩnh vực tiêu dùng của mình bị xâm phạm. Từ đó, quyền lợi của người tiêu dùng chỉ được đảm bảo khi có một hệ thống các quy định về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng sử dụng dịch vụ viễn thông trả trước.

Quy định của Bộ luật dân sự về “Bảo vệ bí mật đời tư”. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010; Luật An toàn thông tin mạng năm 2015 tại Điều 18; Nghị định 174/2013/NĐ-CP, Điều 73... Như vậy, yếu tố pháp luật có tác động quan trọng trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nói chung và trong lĩnh vực sử dụng dịch vụ di động trả trước nói riêng.

#### ***1.3.2. Yếu tố thực thi pháp luật***

*Một là, trách nhiệm của cơ quan quản lý Nhà nước có thẩm quyền*

*Hai là, ý thức của các doanh nghiệp trong cung cấp dịch vụ viễn thông di động trả trước*

*Ba là, vai trò các hiệp hội, tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ viễn thông di động trả trước*

*Bốn là, ý thức của các chủ thể sử dụng dịch vụ viễn thông di động trả trước*

Để mỗi cá nhân thể hiện đầy đủ trách nhiệm xã hội của mình thì vấn đề quan trọng là phải tạo ra một cơ chế giáo dục tốt, khuyến khích tinh thần trách nhiệm trong mỗi con người, làm cho mỗi cá nhân nhận thức đầy đủ, rõ ràng trách nhiệm của mình trong công cuộc xây dựng và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước.

## **Tiểu kết Chương 1**

Chương 1 của Luận văn, Tác giả tập trung làm rõ một số vấn đề sau:

Hệ thống hóa các vấn đề lý luận về pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước qua các khái niệm, đặc điểm vai trò của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Làm rõ các phương thức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động trả trước.

Luận văn làm rõ cơ sở pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ di động trả trước. Làm rõ cấu trúc pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010.

Phân tích các yếu tố tác động đến thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước, đó là quy định pháp luật; yếu tố trách nhiệm của cơ quan quản lý Nhà nước có thẩm quyền, yếu tố trách nhiệm của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ và ý thức người tiêu dùng.

## **Chương 2**

# **THỰC TRẠNG PHÁP LUẬT VÀ THỰC TIỄN THỰC HIỆN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG SỬ DỤNG DỊCH VỤ DI ĐỘNG TRẢ TRƯỚC**

### **2.1. Thực trạng pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước**

#### **2.1.1. Quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước**

Về cơ bản, các quyền của người tiêu dùng trong Luật Viễn thông 2009 đã cụ thể hóa các quyền của người tiêu dùng quy định bởi Luật bảo vệ người tiêu dùng. Trong đó quyền được bảo đảm thông tin bí mật của người tiêu dùng là vấn đề được chú trọng nhất vì có liên quan đến quyền con người và điều này phù hợp với thông lệ quốc tế.

Ngoài ra người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước có quyền :

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;

Khiếu nại về giá cước, chất lượng dịch vụ; được hoàn trả giá cước và bồi thường thiệt hại trực tiếp khác do lỗi của doanh nghiệp viễn thông hoặc đại lý dịch vụ viễn thông di động mặt đất gây ra;

Các quyền khác theo quy định hiện hành của pháp luật.

#### **2.1.2. Trách nhiệm đối với người tiêu dùng của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ di động trả trước**

*Thứ nhất*, 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 di động trả trước

*Thứ hai*, trách nhiệm bảo đảm bí mật thông tin cho khách hàng sử dụng dịch vụ di động trả trước

Điều 6 Luật Viễn thông 2009 về “Bảo đảm bí mật thông tin”. 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. Doanh nghiệp viễn thông không được tiết lộ thông tin riêng liên quan đến người sử

dụng dịch vụ viễn thông. Luật viễn thông 2009 quy định chủ thể cung cấp dịch vụ viễn thông di động trả trước có trách nhiệm:

Thực hiện nhiệm vụ viễn thông công ích do Nhà nước giao và đóng góp tài chính vào Quỹ dịch vụ viễn thông di động mặt đất di động trả trước công ích Việt Nam; Chịu trách nhiệm về chất lượng dịch vụ theo tiêu chuẩn đã đăng ký hoặc công bố; Chịu sự kiểm soát của cơ quan nhà nước có thẩm quyền và thực hiện các quy định về bảo đảm an toàn cơ sở hạ tầng viễn thông và an ninh thông tin; Báo cáo định kỳ hoặc theo yêu cầu của cơ quan quản lý chuyên ngành về viễn thông về hoạt động của doanh nghiệp; chịu trách nhiệm về tính chính xác, kịp thời của nội dung và số liệu báo cáo.

Đảm bảo bí mật thông tin của người sử dụng dịch vụ, chỉ được chuyển giao thông tin cho bên thứ ba khi có được sự đồng ý của người tiêu dùng trừ các trường hợp khác theo quy định của pháp luật<sup>8</sup>.

### ***2.1.3. Trách nhiệm của Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước***

Trách nhiệm quản lý chung của Nhà nước đối với bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước. Trách nhiệm quản lý của Nhà nước được thực hiện theo nguyên tắc tập trung, thống nhất, theo đó Chính phủ có trách nhiệm quản lý bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong phạm vi cả nước. Bộ Công Thương chịu trách nhiệm trước Chính phủ thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng<sup>9</sup>.

Ở địa phương, trách nhiệm quản lý bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc về Ủy ban nhân dân, các cơ quan chuyên môn có liên quan trong thẩm quyền và quyền hạn cùng phối hợp quản lý<sup>10</sup>.

### ***2.1.4. Trách nhiệm của tổ chức xã hội về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ viễn thông di động trả trước.***

Các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ người tiêu dùng thực hiện những nhiệm vụ như: hướng dẫn, giúp đỡ, tư vấn người tiêu dùng khi có yêu cầu; đại diện người tiêu dùng khởi kiện hoặc tự mình khởi kiện vì lợi ích công cộng; Cung cấp cho cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thông tin về hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ;...<sup>11</sup>

---

<sup>8</sup> Xem Khoản 2 Điều 16 Luật Viễn thông 2009.

<sup>9</sup> Xem Điều 47, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010.

<sup>10</sup> Xem Điều 47, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010.

<sup>11</sup> Xem Điều 28, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010.

### **2.1.5. Các phương thức bảo vệ người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước**

*Một là*, người tiêu dùng khiếu nại với tổ chức cung cấp dịch vụ di động

*Hai là*, người tiêu dùng sử dụng các biện pháp pháp luật quy định: thương lượng, hòa giải, Trọng tài hoặc Tòa án để bảo vệ quyền lợi của mình

Trong quá trình thương lượng, người tiêu dùng cần lưu ý một số nội dung sau để đảm bảo yêu cầu đưa ra không vi phạm các quy định pháp luật:

- + Thương lượng trên cơ sở thông tin thực tế và rõ ràng
- + Yêu cầu của người tiêu dùng phải hợp lý và phù hợp với tính chất và mức độ của vụ việc

*Thứ nhất*, thiệt hại phải có tính thực tế và có thể chứng minh. Ví dụ, nhà mạng dùng thông tin cá nhân của khách hàng để đăng ký cho sim rác và bán tràn lan trên thị trường, làm ảnh hưởng nghiêm trọng đến khách hàng có thông tin bị dùng sai mục đích thì thiệt hại được xác định là thiệt hại về tinh thần, uy tín, danh dự và tài sản của người đó.

*Thứ hai*, thiệt hại phải hợp lý, phù hợp với tính chất, mức độ của vụ việc. Mức độ thiệt hại trong lĩnh vực dịch vụ viễn thông di động mặt đất được xác định dựa trên hậu quả do hành vi vi phạm gây ra.

*Giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng với cá nhân, tổ chức sản xuất kinh doanh bằng phương thức hòa giải*

Tương tự như phương thức thương lượng, phương thức hòa giải giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và các cá nhân, tổ chức sản xuất, kinh doanh được ghi nhận lần đầu tại Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010. Việc thương lượng và hòa giải sẽ có hiệu quả áp dụng khi hội bảo vệ người tiêu dùng đại diện cho quyền lợi người tiêu dùng sử dụng được phương pháp này.

*Giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng với cá nhân, tổ chức sản xuất kinh doanh bằng Tòa án*

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010 quy định giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng với các cá nhân, tổ chức sản xuất, kinh doanh tại Tòa án.

## **2.2. Thực tiễn thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ viễn thông di động trả trước**

### **2.2.1. Thực tiễn và những vướng mắc trong thực hiện các**

## ***quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng sử dụng dịch vụ viễn thông di động trả trước***

Theo quy định của luật pháp, muốn khởi kiện, người tiêu dùng phải thu thập thông tin, chứng cứ để chứng minh thiệt hại của mình. Điều này hiện nay khó thực hiện nhưng không phải là không thể, và xã hội cũng không thể để cho loại vi phạm này lộng hành. Đa số người tiêu dùng cho rằng chính các nhà mạng đã tiếp tay cho doanh nghiệp nước ngoài “móc túi” người dân và phải có hành động đền bù.

**Chẳng hạn trường hợp:** Theo ông Trần Hồng Lạc, vào ngày 21/11/2018, số di động ông đang trực tiếp sử dụng nhận được thông báo từ tổng đài về việc ông đang sử dụng dịch vụ Triệu phú Data với cước phí 5.000 đồng/ngày. Do không có nhu cầu sử dụng dịch vụ, ông đã liên tục nhắn tin với cú pháp HUY gửi 9696, nhưng những ngày sau đó, tài khoản di động của ông vẫn tiếp tục bị trừ tiền. Do nghi ngờ bị trừ tiền sai quy định, ông trực tiếp mang điện thoại đến cửa hàng Mobifone huyện Tân Trụ để yêu cầu nhân viên kiểm tra. Tại đây, ông được nhân viên cửa hàng cho biết do ông nhắn tin HUY sai cú pháp nên tài khoản của ông vẫn bị trừ tiền. Sau đó, ông được nhân viên cửa hàng trực tiếp nhắn tin hủy dịch vụ, tài khoản của ông mới không bị trừ tiền như trước.

Trường hợp tương tự như trên xảy ra đối với rất nhiều khách hàng sử dụng dịch vụ di động trả trước mà không hề hay biết. Vì vậy, sử dụng phương tiện di động trả trước thì người tiêu dùng không biết bị xâm phạm quyền hoặc biết nhưng cho rằng không đáng kể và bỏ qua nên dẫn tới hành vi xâm phạm không chấm dứt và không bị xử lý.

### ***2.2.2. Thực tiễn và những vướng mắc trong thực hiện trách nhiệm của doanh nghiệp đối với người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước***

**Thứ nhất,** những vướng mắc trong thực hiện cung cấp dịch vụ di động trả trước của các doanh nghiệp

**Thứ hai,** về kiểm tra, giám sát bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ di động trả trước.

Đây là nhiệm vụ không những thuộc về cơ quan nhà nước quản lý trong lĩnh vực chuyên môn mà còn là nghĩa vụ của các doanh nghiệp.

**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 sử dụng di động trả trước**

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%). 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.

Lý do được người tham gia khảo sát đưa ra cho việc im lặng, bỏ qua vụ việc là vì giá trị tranh chấp nhỏ là 38.56%; Vì cho rằng thủ tục khiếu nại, khiếu kiện tới cơ quan có thẩm quyền phức tạp là 22.05%; Vì cho rằng đơn vị kinh doanh sẽ không giải quyết là 15, 2%; Vì không biết đến quy định pháp luật có liên quan là 11,1%; Vì không biết đến cơ quan, tổ chức hỗ trợ giải quyết khiếu nại cho người tiêu dùng là 10,75%.

Vai trò của Hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tư vấn và hỗ trợ đã có nhưng còn hạn chế. Hàng năm, có khoảng 550 vụ việc khiếu nại về quyền lợi của người tiêu dùng được gửi đến các sở công thương, khoảng 60 vụ gửi đến Cục Quản lý cạnh tranh và tỷ lệ giải quyết thành công trên 90%<sup>12</sup>.

Về giải quyết tranh chấp tại Tòa án, pháp luật bảo vệ người tiêu dùng có quy định khởi kiện tập thể nhưng trong Bộ Luật tố tụng hiện hành chưa có quy định rõ điều kiện và thủ tục.

---

<sup>12</sup> Nguyễn Phương Nam - Phó Cục trưởng Cục Quản lý cạnh tranh tại Hội thảo “*Nhìn lại 3 năm thực thi Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*” tổ chức ngày 28-10-2014 tại Hà Nội (<http://www.tapchicongsan.org.vn/Home/Viet-nam-tren-duong-doi-moi/2015/36671/Tang-cuong-thuc-thi-phap-luat-bao-ve-quyen-loi-nguoi-tieu.aspx>)

## **Tiểu kết Chương 2**

Chương 2 của Luận văn, Tác giả tập trung làm rõ một số vấn đề sau:

Làm rõ và đánh giá các quy định của pháp luật hiện hành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước qua các nội dung về quyền, nghĩa vụ của người tiêu dùng, những hành vi bị cấm, trách nhiệm của nhà cung cấp dịch vụ viễn thông, trách nhiệm của các bên liên quan trong vấn đề bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng với các nhà cung cấp dịch vụ viễn thông.

Làm rõ và đánh giá thực tiễn thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước trong việc tuân thủ pháp luật và áp dụng pháp luật để giải quyết tranh chấp.



### **Chương 3**

## **ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT, NÂNG CAO HIỆU QUẢ TỔ CHỨC THỰC HIỆN PHÁP LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG SỬ DỤNG DỊCH VỤ DI ĐỘNG TRẢ TRƯỚC**

**3.1. Định hướng hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước**

***3.1.1. Hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước phải đảm bảo tính thống nhất trong hệ thống pháp luật***

Để bảo vệ tốt hơn quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước trong thời gian qua Quốc Hội đã ban hành nhiều văn bản pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, các quy định về xử lý vi phạm,...hình thành nên một hệ thống pháp luật trong lĩnh vực này.

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 59/2010/QH12 quy định một cách chặt chẽ hơn về vấn đề bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được Quốc hội khóa XII thông qua tại kỳ họp thứ 8 ngày 17/11/2010 và có hiệu lực thi hành từ ngày 01/07/2011. Chính phủ đã ban hành các văn bản hướng dẫn thi hành Luật, Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27-10-2011 quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng. Đồng thời trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất, có thể thấy đầu năm 2016, Bộ Thông tin và Truyền thông đã ra Chỉ thị 04/CT-BTTTT ngày 15/01/2016 Chỉ thị về tăng cường quản lý và thúc đẩy phát triển bền vững thị trường dịch vụ truy cập internet băng rộng cố định mặt đất.

***3.1.2. Hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ viễn thông di động trả trước phải xuất phát từ lợi ích các chủ thể***

Dịch vụ di động trả trước là loại hình dịch vụ phổ biến. Nhu cầu của xã hội trong cách mạng công nghiệp 4.0 ngày càng cao. Vì thế hài hòa các lợi ích của các chủ thể có ý nghĩa quan trọng.

Tôn trọng sự thỏa thuận của các chủ thể là yếu tố quyết định trong sử dụng dịch vụ. Các chủ thể có quyền lựa chọn hình thức dịch vụ phù

hợp để thỏa mãn nhu cầu của mình. Việc bảo đảm hài hoà về lợi ích giữa các chủ thể xã hội sẽ có ý nghĩa rất lớn đối với việc thực hiện pháp luật, bảo đảm sự thống nhất ý chí và lợi ích cơ bản giữa các lực lượng xã hội, làm cho xã hội ổn định, đoàn kết và phát triển bền vững. Hài hoà lợi ích giữa hai chủ thể có quyền lợi xung đột nhau trong vấn đề dịch vụ viễn thông di động mặt đất giữa người tiêu dùng đóng vai trò là người mua và các cá nhân, tổ chức kinh doanh đóng vai trò là người bán.

Hoàn thiện pháp luật để tạo hành lang pháp lý giữ cho xã hội ổn định đảm bảo sự cạnh tranh lành mạnh, cung cấp dịch vụ di động trả trước tốt nhất và các chế tài xử lý vi phạm thật rõ ràng nghiêm minh.

### ***3.1.3. Hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước đảm bảo phù hợp với yêu cầu cách mạng công nghiệp 4.0.***

*Mạng 5G là hạ tầng cho kết nối vạn vật*

Hiện nay 4G đang phổ biến trên toàn thế giới, nhưng giờ đây người ta bắt đầu nói về công nghệ kế nhiệm của nó, 5G. Hiện nay, với sự phát triển nhanh chóng của Internet vạn vật (IoT) trên toàn thế giới và công nghệ nhà thông minh và thành phố thông minh, 4G sẽ nhanh chóng bị thay thế là điều không tránh khỏi. Với tốc độ truyền dữ liệu cực cao, khả năng kết nối cực lớn, độ trễ thấp, công suất lớn, nguồn tiêu thụ nhỏ, 5G sẽ làm được nhiều việc mà 4G không đáp ứng được. Xây dựng quy phạm pháp luật phải đáp ứng yêu cầu công nghệ số phát triển “thần tốc” hiện nay.

Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả là vấn đề liên quan đến nhiều ngành và nhiều lĩnh vực. Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cũng rất phong phú, do đó, để các quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được thực thi trong cuộc sống, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phải được hoàn thiện theo hướng các quy định được xây dựng thống nhất, đồng bộ và đảm bảo tính thực thi.

## **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 sử dụng dịch vụ di động trả trước**

### ***3.2.1. Giải pháp hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước***

*Thứ nhất, bổ sung những quy định về quản lý chặt chẽ hơn vấn đề bảo mật thông tin của khách hàng*

Thông tin của khách hàng bị lọt ra ngoài đang là vấn đề cấp bách trong thời gian gần đây khi mà thông tin của người sử dụng dịch vụ di động trả trước bị sử dụng không hợp pháp gây ra những hậu quả nghiêm trọng.

*Thứ hai, về các hành vi bị cấm trong Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010 và Luật Viễn thông 2009 được quy định khái quát hơn và bổ sung thêm trường hợp “Cấm sử dụng, khai thác thông tin của người tiêu dùng mà không được sự đồng ý của người tiêu dùng”.*

Các hành vi bị cấm chỉ được quy định trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010 và Luật Viễn thông liệt kê nhưng chưa đầy đủ nên dễ dẫn đến thiếu sót quy định.

*Thứ ba, bổ sung quy định quyền khởi kiện tập thể khách hàng trong Bộ luật tố tụng dân sự 2015*

Bởi lẽ, khởi kiện tập thể sẽ giúp người tiêu dùng giảm công sức, tiền bạc để theo đuổi vụ kiện. Khi khởi kiện tập thể thành công, nhiều người tiêu dùng được bồi thường thiệt hại đúng theo quy định của pháp luật. Quan trọng hơn, những vụ kiện tập thể sẽ gây tiếng vang, tạo tiền lệ bắt buộc nhà sản xuất, cung cấp dịch vụ tuân thủ pháp luật tốt hơn.

*Thứ tư, sửa đổi quy định các hành vi hạn chế cạnh tranh trong Luật cạnh tranh*

Các hành vi hạn chế cạnh tranh trong Luật cạnh tranh còn mang tính liệt kê không phù hợp với xu hướng ngày càng phát triển của đất nước..

*Thứ năm, 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*

*Thứ sáu, 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*

### **3.2.2. Giải pháp nâng cao hiệu quả tổ chức thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước**

#### **3.2.2.1. Nâng cao nhận thức của người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động viễn thông trả trước**

Thời gian qua đã và đang có rất nhiều vụ việc vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng xảy ra và hậu quả để lại là rất nghiêm trọng. Có

những trường hợp người tiêu dùng có nguy cơ mất những thông tin cá nhân bởi nó được dùng làm những việc đem lại lợi nhuận cho nhà mạng ví dụ như: dùng thông tin khách hàng để đăng kí SIM rác bán tràn lan trên thị trường... Trước những vấn đề bất cập nêu trên, muốn kiểm soát và ngăn chặn những hành vi đó của nhà mạng thì cần những giải pháp mạnh để xử lý hiệu quả hơn. Vai trò, trách nhiệm và sự tham gia của người dân cụ thể là, theo quy định của pháp luật, các cá nhân khi chuyển nhượng quyền sử dụng thuê bao cho cá nhân khác mà không thực hiện thủ tục giao kết lại hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung với doanh nghiệp viễn thông di động được coi là hành vi vi phạm pháp luật.

Đối với người tiêu dùng sử dụng di động trả trước 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...

*3.2.2.2. Vai trò kiểm soát và xử lý của Nhà nước nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*

Mặc dù là dịch vụ nhưng không thể thiếu bàn tay “vô hình” của Nhà nước trong việc quy định hành lang pháp lý, kiểm soát và xử lý để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Vì vậy, theo chúng tôi:

- 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 lí 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 kĩ 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 lí 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.

### *3.2.2.3. Nâng cao trách nhiệm của các tổ chức cung cấp dịch vụ viễn thông di động và xử lý nghiêm hành vi vi phạm*

Đối với doanh nghiệp viễn thông di động, ngày 26/3/2019, Bộ Thông tin và Truyền thông đã ban hành văn bản số 866 nêu rõ: “*Nếu vẫn còn hiện tượng bán sim rác trên thị trường trong thời gian tới, Chủ tịch, Tổng giám đốc doanh nghiệp viễn thông phải hoàn toàn chịu trách nhiệm xử lý hành chính, kỷ luật theo quy định của pháp luật*”.

Do đó, vai trò doanh nghiệp trong quản lý thông tin thuê bao, ngăn chặn tình trạng mua bán sử dụng sim kích hoạt sẵn, Cục Viễn thông cũng nêu vai trò, trách nhiệm và sự tham gia của các thành phần xã hội trong hoạt động tăng cường, quản lý thông tin thuê bao và ngăn chặn sim kích hoạt sẵn.

Ngoài ra, khi xảy ra các hành vi vi phạm pháp luật hoặc vụ án có liên quan đến số thuê bao di động mà một cá nhân hay tổ chức đứng tên chủ thuê bao nhưng không trực tiếp sử dụng, cá nhân hay tổ chức đó sẽ có trách nhiệm giải cần giải trình, chứng minh sự vô can của mình khi được cơ quan chức năng yêu cầu, thậm chí phải chịu trách nhiệm liên đới về hình sự nếu các hành vi vi phạm này gây hậu quả nghiêm trọng.

### **Tiểu kết Chương 3**

Chương 3 của Luận văn đã làm rõ một số vấn đề sau đây:

Xây dựng định hướng hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong thời gian tới. Bên cạnh đó làm rõ nhu cầu hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước.

Đề xuất các giải pháp hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thông qua việc sửa đổi, bổ sung một số quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và Luật Viễn thông, Luật Cạnh tranh. Đồng thời đưa ra những giải pháp nâng cao hiệu quả tổ chức thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước trong thời gian tới.

## KẾT LUẬN

1. Luận văn đã 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 sử dụng dịch vụ di động trả trước. 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 sử dụng dịch vụ di động trả trước hiện nay. Từ đó, có những giải pháp góp phần hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước trong thời gian tới.

2. Làm rõ thực tiễn thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước trong thời gian qua, dưới hai khía cạnh ưu điểm và hạn chế. Qua nghiên cứu có thể khẳng định thị trường viễn thông di động trả trước khá sôi động, tuy có hành lang pháp lý nhưng thực hiện pháp luật còn nhiều vướng mắc xuất phát từ người tiêu dùng, từ doanh nghiệp cung cấp dịch vụ và sự quản lý Nhà nước.

3. Trên cơ sở luận giải lý luận và thực tiễn luận văn đã đưa ra những giải pháp nâng cao hiệu quả tổ chức thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ di động trả trước trong thời gian tới.

## DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

### A. CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT

1. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, Bộ Luật Dân sự số 91/2015/QH13.
2. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 59/2010/QH12.
3. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, Luật Viễn thông số 41/2009/QH12.
4. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, Luật Trọng tài thương mại số 54/2010/QH12.
5. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, Luật Tổ chức Tòa án nhân dân số 62/2014/QH13.
6. Ủy ban thường vụ Quốc hội nước cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, Pháp lệnh bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 13/1999/PL-UBTVQU10.
7. Chính phủ, Nghị định số 99/2011/NĐ-CP của Chính phủ ngày 27/10/2011 quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

### B. CÁC TÀI LIỆU THAM KHẢO

8. Báo cáo nghiên cứu chuyên đề (2016), Báo cáo kết quả khảo sát người tiêu dùng, Cục quản lý cạnh tranh, Bộ Công thương.
9. Nguyễn Như Phát (2011), Một số vấn đề lý luận xung quanh Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Cục quản lý cạnh tranh, Bộ Công thương.
10. Nguyễn Phương Nam (2014), “Báo cáo nhìn lại 3 năm thực thi Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”, Hà Nội.
11. 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.
12. 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.

13. 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.

14. GLE\_ochrana-spotrebitele (2014), Bảo vệ người tiêu dùng tại Cộng hòa Séc.

15. Nguyễn Diệu Vũ (2016), Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực an toàn vệ sinh thực phẩm theo pháp luật nước ta hiện nay, Học viện Khoa học xã hội.

16. Báo cáo số 211/BC-CP của Chính phủ ngày 18/5/2017 về tình hình thực thi chính sách, pháp luật về quản lý an toàn thực phẩm giai đoạn 2011-2016.

17. Mai Thị Thanh Tâm (2009), “Nghĩa vụ của người kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”

18. 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”

19. Lò Thuỳ Linh (2010), “Pháp luật Việt Nam về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng gia nhập”.

20. Nguyễn Việt Hà (2016), “Pháp luật Việt Nam về bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng trong thương mại điện tử”.

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

22. 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”.

23. Nguyễn Mạnh Hùng (2019), Viễn thông trong xu thế cách mạng công nghiệp 4.0. <https://phutho.gov.vn/Pages/TinTuc/206771/Vien-thong-trong-xu-the-cach-mang-cong-nghiep-4.0.html>, cập nhật 13/02/2019

24. Nguyễn Phương Nam - Phó Cục trưởng Cục Quản lý cạnh tranh tại Hội thảo “Nhìn lại 3 năm thực thi Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng” tổ chức ngày 28-10-2014 tại Hà nội (<http://www.tapchiconsan.org.vn/Home/Viet-nam-tren-duong-doi-moi/2015/36671/Tang-cuong-thuc-thi-phap-luat-bao-ve-quyen-loi-nguoi-tieu.aspx>)



25. Việt Nga - Năm 2019, chính sách mới nào cho thị trường viễn thông? <https://hanoimoi.com.vn/tin-tuc/Oto-xemay/924241/nam-2019-chinh-sach-moi-nao-cho-thi-truong-vien-thong>, cập nhật 14/01/2019.

26. Kiên Định, Khách hàng có bị Mobifone trừ tiền oan? <http://baolongan.vn/khach-hang-co-bi-mobifone-tru-tien-oan-a69795.html>, 25/01/2019 - 08:57.