

ĐẠI HỌC HUẾ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC LUẬT



NGUYỄN HỮU THÀNH

**THỰC THI PHÁP LUẬT
BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG
Ở VIỆT NAM HIỆN NAY**

Chuyên ngành: Luật Kinh tế

Mã số: 838 01 07

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ LUẬT HỌC

ĐÀ NẴNG, năm 2021

Công trình được hoàn thành tại:
Trường Đại học Luật, Đại học Huế

Người hướng dẫn khoa học: **TS. Lê Thị Hải Ngọc**

Phản biện 1: PGS.TS Nguyễn Duy Phương

Phản biện 2: TS Nguyễn Văn Bường

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

PHẦN MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài.....	1
2. Tình hình nghiên cứu đề tài.....	1
3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu.....	3
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của đề tài.....	4
5. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu của đề tài.....	4
6. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài.....	5
7. Bố cục của đề tài nghiên cứu.....	5
Chương 1. MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀ THỰC THI PHÁP LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG Ở VIỆT NAM	6
1.1. Một số vấn đề lý luận về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.....	6
1.1.1. Khái quát về người tiêu dùng.....	6
1.1.2. Khái quát về quyền lợi của người tiêu dùng và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.....	6
1.2. Một số vấn đề lý luận về thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.....	7
1.2.1. Khái niệm thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.....	7
1.2.2. Nội dung thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.....	7
1.2.3. Vai trò của thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD.....	7
1.3. Khái quát về thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.....	7
1.3.1. Khái niệm pháp luật về thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.....	8
1.3.2. Khung pháp luật điều chỉnh về thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.....	8
Kết luận Chương 1.....	8
Chương 2. THỰC TRẠNG PHÁP LUẬT VÀ THỰC THI PHÁP LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG Ở VIỆT NAM HIỆN NAY ..	9
2.1. Thực trạng pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam.....	9
2.1.1. Thực trạng pháp luật về cơ quan quản lý Nhà nước thực thi bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.....	9
2.1.2. Thực trạng pháp luật về cơ quan tài phán thực thi bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.....	11
2.1.3. Thực trạng pháp luật về tổ chức xã hội thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.....	13
2.2. Thực trạng thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam.....	14
2.2.1 Thực thi pháp luật của cơ quan quản lý Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.....	14

2.2.2. Thực thi pháp luật của cơ quan tài phán bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng	15
2.2.3 Thực thi pháp luật của các tổ chức xã hội trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.....	18
2.3. Đánh giá thực trạng pháp luật và thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Việt Nam.....	19
2.3.1. Đánh giá thực trạng pháp luật	19
2.3.2 Đánh giá việc thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt nam hiện nay.....	19
Kết luận Chương 2	21
Chương 3. ĐỊNH HƯỚNG, GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VÀ NÂNG CAO HIỆU QUẢ THỰC THI PHÁP LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG Ở VIỆT NAM HIỆN NAY	22
3.1. Định hướng hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam	22
3.2. Giải pháp hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam	22
3.2.1. Giải pháp về hoàn thiện pháp luật.....	22
3.2.2. Giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật BVQLNTD	22
Kết luận Chương 3	24
KẾT LUẬN	25
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Hiện nay, trong bối cảnh kinh tế thị trường ở Việt Nam ngày càng phát triển theo hướng toàn cầu hóa và có nhiều biến đổi, các doanh nghiệp ngày càng phát triển đa dạng, phong phú về sản xuất, kinh doanh các loại hàng hoá, dịch vụ đáp ứng nhu cầu của người tiêu dùng. Tuy nhiên, bên cạnh việc NTD được tự do lựa chọn các mặt hàng để phục vụ cho đời sống thì NTD đang đứng trước nguy cơ bị xâm phạm quyền lợi một cách nghiêm trọng, khi mà một số doanh nghiệp lợi dụng sự hạn chế nguồn thông tin, thiếu sót về kiến thức pháp luật và kỹ năng tiêu dùng của NTD để thực hiện các hành vi gian lận thương mại, kinh doanh trái đạo đức. Các vụ việc doanh nghiệp sản xuất hàng giả, hàng kém chất lượng, cung cấp thông tin lừa dối NTD ngày càng xảy ra nhiều hơn, điển hình là các vụ việc như nước tương có chứa chất 3-MCPD, thực phẩm chứa hàn the, formol, trà C2 và nước tăng lực Rồng đỏ nhiễm độc chì, lạm dụng thuốc kháng sinh trong chăn nuôi,... gây hại đến tính mạng và sức khỏe NTD.

Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là nhiệm vụ cấp bách của Nhà nước, góp phần đảm bảo sự phát triển của kinh tế, ổn định xã hội. Do đó, Nhà nước bắt buộc phải can thiệp bằng nhiều biện pháp để BVQLNTD, một trong số đó là ban hành hệ thống pháp lý bảo vệ NTD. Pháp luật Việt Nam đã ban hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010, các Nghị định, Thông tư quy định chi tiết và các văn bản pháp luật liên quan khác để bảo vệ NTD. Để thực thi các quy định pháp luật về bảo vệ NTD, bên cạnh các thiết chế công quyền như cơ quan Nhà nước chuyên trách về công tác bảo vệ NTD, cơ quan điều tiết ngành, hệ thống tòa án giải quyết tranh chấp giữa thương nhân và NTD, pháp luật còn quy định rõ trách nhiệm, vai trò của các tổ chức xã hội tham gia thực thi bảo vệ NTD, đó chính là Hội Bảo vệ Người tiêu dùng.

Thực thi pháp luật BVQLN trong thời gian qua đã có những đóng góp rất lớn trong việc BVQLNTD, tuy nhiên, do nhiều nguyên nhân khách quan và chủ quan, vẫn còn một số khó khăn, hạn chế, chưa thực hiện hiệu quả chức năng BVQLNTD. Một số quy định pháp luật làm cơ sở pháp lý còn bất cập; cơ sở vật chất kỹ thuật khó khăn, nhân lực hạn chế về số lượng, năng lực chuyên môn, kinh nghiệm; các tổ chức thiết chế thực thi BVQLNTD chưa có sự phối hợp chặt chẽ, hiệu quả để đẩy mạnh hoạt động. khiến cho công tác BVQLNTD ngày càng khó khăn hơn; trước tình hình đó, việc nghiên cứu các quy định của pháp luật Việt Nam và đặc biệt là việc thực thi pháp luật BVNTD qua thực tiễn áp dụng tại Việt Nam; từ đó đưa ra các giải pháp hoàn thiện pháp luật, nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật trong BVQLNTD là nhu cầu đặt ra hiện nay.

Với những lý do trên, tác giả đã lựa chọn nghiên cứu đề tài “*Thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay*” làm đề tài Luận văn Thạc sỹ.

2. Tình hình nghiên cứu đề tài

Pháp luật Việt Nam về thiết chế BVQLNTD trong BVQLNTD là một đề tài khá hấp dẫn, thu hút nhiều sự quan tâm, nghiên cứu của các học giả, đặc biệt là

trong tình hình hiện nay, khi quyền lợi của NTD đang bị xâm phạm một cách nghiêm trọng. Qua quá trình khảo sát, tìm hiểu về tình hình nghiên cứu, tác giả đưa ra thông tin và nội dung của một số công trình khoa học nổi bật, các bài viết, bài báo có liên quan đến đề tài nghiên cứu như sau:

- Cục Quản lý cạnh tranh (2019), “*Thiết chế bảo vệ người tiêu dùng: Thực trạng Việt Nam, kinh nghiệm quốc tế và định hướng hoàn thiện*”. Chuyên đề đã nghiên cứu chuyên sâu về các thiết chế bảo vệ NTD trên thế giới và Việt Nam, bao gồm cơ quan quản lý Nhà nước, các cơ quan điều tiết ngành, tòa án và các tổ chức xã Hội BVNTD. Đánh giá kết quả hoạt động và bất cập của hệ thống thiết chế bảo vệ NTD Việt Nam hiện nay, từ đó đề xuất hướng hoàn thiện hệ thống thiết chế BVNTD Việt Nam. Tuy nhiên vai trò, chức năng và tình hình hoạt động của các tổ chức xã hội chưa được đề cập nhiều.

- Ngô Thị Út Quyên (2012), “*Pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng của một số nước trên thế giới và kinh nghiệm đối với Việt Nam*”, Luận văn thạc sĩ luật học, Trường Đại học Quốc gia Hà Nội. Đề tài này đã nghiên cứu các quy định pháp luật về BVQLNTD của Liên Hợp Quốc và một số quốc gia trên thế giới, từ đó rút ra kinh nghiệm và đưa ra một số kiến nghị nhằm hoàn thiện quy định pháp luật Việt Nam về BVQLNTD. Tuy nhiên tác giả chỉ nghiên cứu những vấn đề chung về BVQLNTD mà không đi chuyên sâu về hoạt động của Hội BVNTD trong việc BVQLNTD.

- Đỗ Thị Lan Hương (2010), “*Vấn đề bảo vệ người tiêu dùng, kinh nghiệm của các nước trên thế giới và bài học áp dụng với Việt Nam*”, Khóa luận tốt nghiệp, Trường Đại học Ngoại thương. Khóa luận nghiên cứu về các quy định pháp luật bảo vệ NTD bao gồm hệ thống pháp lý, hàng rào kỹ thuật, biện pháp hành chính,... và thực trạng bảo vệ NTD ở Việt Nam. Bên cạnh đó, Khóa luận còn nghiên cứu kinh nghiệm bảo vệ NTD của các nước trên thế giới và đưa ra bài học áp dụng với Việt Nam. Tuy nhiên, vai trò của Hội BVNTD thì chưa được đề cập đến nhiều mà chỉ mang tính khái quát, giới thiệu.

- Nguyễn Thị Vân Anh (2011), “*Nghiên cứu vai trò của Hội Bảo vệ Người tiêu dùng trong việc bảo vệ người tiêu dùng ở Việt Nam*”, Đề tài nghiên cứu khoa học cấp trường, Trường Đại học Luật Hà Nội. Đề tài nghiên cứu khá chi tiết về một số lý luận cơ bản về Hội BVNTD, vai trò của Hội BVNTD trong việc BVQLNTD thông qua chức năng phản biện và giám định xã hội, giáo dục NTD, giải quyết khiếu nại của NTD. Tuy nhiên, đề tài chưa nghiên cứu về vai trò của Hội BVNTD thông qua chức năng đại diện khởi kiện hoặc khởi kiện vì lợi ích NTD.

- Mai Văn Việt, (2016) “*Vai trò của Hội Bảo vệ Người tiêu dùng theo pháp luật Việt Nam*”, Luận văn thạc sĩ, Viện Đại học Mở Hà Nội. Đề tài nghiên cứu chi tiết về vai trò của Hội BVNTD thông qua nghiên cứu các quy định pháp luật Việt Nam về Hội, thực trạng pháp luật và hoạt động của hội. Tuy nhiên, đề tài chưa đề cập đến vai trò đại diện NTD khởi kiện hoặc khởi kiện vì lợi ích công cộng của Hội BVNTD.

Trần Thị Tuyền (2017), “*Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thông qua Hội Bảo vệ Người tiêu dùng theo pháp luật Việt Nam*”, Luận văn thạc sỹ luật học, Đại học Quốc gia Hà Nội. Đề tài nghiên cứu chi tiết về các quyền của NTD và thực tiễn BVQLNTD thông qua Hội BVNTD ở Việt Nam, từ đó kiến nghị giải pháp phù hợp. Đề tài có một góc nhìn mới về vai trò của Hội BVNTD trong BVQLNTD. Tuy nhiên, đề tài không nghiên cứu sâu về các quy định của pháp luật làm cơ sở pháp lý cho các hoạt động của Hội BVNTD.

Đề tài nghiên cứu cấp Bộ (Bộ Thương mại) do TS Đinh Thị Mỹ Loan chủ nhiệm năm 2016: “*Hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế*”. Đây là công trình nghiên cứu khá đầy đủ về quyền của NTD trong đó nhấn mạnh đến việc BVQL của NTD và trách nhiệm của CN, TCKD đối với NTD. Đề tài đánh giá sâu sắc ưu điểm và một số hạn chế của pháp luật về BVQLNTD và đã giới thiệu một số quy định của quốc tế về BVQLNTD; qua đó, đề tài đưa ra nhiều giải pháp thiết thực trong việc xây dựng Luật BVQLNTD.

Công trình khoa học về “*Bảo đảm quyền được cung cấp thông tin của người tiêu dùng nước ta hiện nay*” của tác giả Nguyễn thị Hòe (2017) trong đề tài cấp Bộ của Viện nghiên cứu quyền con người, đã đề cập trực tiếp về quyền được cung cấp thông tin của NTD. Tác giả đã nêu ra các quy định của pháp luật liên quan đến quyền được cung cấp thông tin trung thực, đầy đủ, chính xác về chất lượng, giá cả, phương pháp sử dụng hàng hóa, dịch vụ của NTD. Tác giả cũng nêu rõ việc vi phạm quyền này trên thực tế bởi sự thiếu trung thực, gian dối của các doanh nghiệp trong hoạt động kinh doanh dưới các hình thức như: quảng cáo không trung thực, gian dối cũng như ghi nhãn hàng hóa không đúng với nguồn gốc, xuất xứ của hàng hóa... Trên cơ sở thực tế đó, tác giả đưa ra một số kiến nghị nhằm bảo đảm quyền được cung cấp thông tin của NTD.

Tóm tắt, các tác giả của các công trình nghiên cứu, bài viết, bài báo liên quan đã có đề cập, phân tích về cơ sở lý luận của NTD, quyền của NTD; đánh giá quy định pháp luật và thực tiễn áp dụng pháp luật về bảo vệ QLNTD; Một số công trình nghiên cứu về cơ quan bảo vệ QLNTD: Hội bảo vệ NTD, cơ quan quản lý Nhà nước... Một số công trình nghiên cứu, bài viết nghiên cứu khá chi tiết và đánh giá trên nhiều phương diện, góc độ khác nhau từ lý luận đến thực tiễn về công tác BVQLNTD; qua đó nêu lên được một số giải pháp góp phần nâng cao hiệu quả bảo vệ QLNTD. Tuy nhiên, nhìn chung, các công trình, bài viết, bài báo trên vẫn chưa nghiên cứu tổng thể về thực thi bảo vệ QLNTD ở Việt Nam một cách đầy đủ, toàn diện, chưa bắt kịp, phản ánh đúng tình hình thực tiễn hiện tại, những bất cập, khó khăn mới xuất hiện trong thời gian gần đây của công tác BVNTD ở Việt Nam.

Có thể thấy, những kết quả nghiên cứu của các công trình nói trên là tài liệu tham khảo có giá trị về nhiều mặt để tác giả tham khảo trong quá trình thực hiện các nhiệm vụ và mục đích nghiên cứu đề ra trong Luận văn Thạc sỹ.

3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu

3.1. Mục đích nghiên cứu đề tài

Luận văn nghiên cứu nhằm mục đích đem lại quyền lợi cho người tiêu dùng, bảo vệ quyền lợi cho người tiêu dùng, nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật BVQLNTD tại Việt Nam góp phần tạo môi trường kinh doanh công bằng, lành mạnh, đảm bảo phát triển kinh tế bền vững tại Việt Nam.

3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu của đề tài

Để đạt được mục đích nghiên cứu của đề tài đặt ra, tác giả thực hiện những nhiệm vụ sau:

Thứ nhất, nêu và phân tích các khái niệm cơ bản về BVQLNTD

Thứ hai, phân tích cơ sở lý luận và thực tiễn về thực thi pháp luật BVQLNTD ở Việt Nam hiện nay.

Thứ ba, hệ thống và phân tích các quy định pháp luật về BVQLNTD ở Việt Nam, làm tiền đề, cơ sở cho quá trình thực thi pháp luật BVQLNTD;

Thứ tư, đánh giá thực trạng thực thi pháp luật BVQLNTD ở Việt Nam hiện nay và chỉ ra những bất cập, hạn chế trong quá trình thực thi các quy định của pháp luật BVQLNTD;

Thứ năm, đưa ra các giải pháp góp phần hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật BVQLNTD

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của đề tài

4.1. Đối tượng nghiên cứu

Luận văn đi sâu nghiên cứu các quan điểm, các quy định của pháp luật về thiết chế thực thi pháp luật BVQLNTD; các quy định pháp luật có liên quan và thực tiễn thực thi pháp luật BVQLNTD.

4.2. Phạm vi nghiên cứu

- *Phạm vi nghiên cứu về nội dung*: Những vấn đề lý luận và quy định của pháp luật hiện hành về thiết chế thực thi pháp luật BVQLNTD thông qua Luật Bảo vệ QLNTD năm 2010, Luật An toàn thực phẩm năm 2010 (Sửa đổi, bổ sung năm 2018), Luật Cảnh tranh năm 2018; Luật Quảng cáo năm 2012 (Sửa đổi, bổ sung năm 2018); Luật Trọng tài Thương mại năm 2010; Bộ luật Tố tụng Hình sự năm 2015 (Sửa đổi, bổ sung năm 2017) và các văn bản hướng dẫn thi hành có liên quan...

- *Phạm vi nghiên cứu về không gian*: Nghiên cứu thực tiễn tại Việt Nam

- *Phạm vi nghiên cứu về thời gian*: từ năm 2015 đến năm 2020.

5. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu của đề tài

5.1. Phương pháp luận nghiên cứu.

Để hoàn thành tốt nhiệm vụ của đề tài đặt ra, trong quá trình nghiên cứu luận văn sử dụng phương pháp luận duy vật biện chứng của chủ nghĩa Mác – Lênin, đồng thời bám sát các quan điểm, chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng và Nhà nước về pháp luật bảo vệ QLNTD nói chung và hoàn thiện bộ máy thực thi BVQLNTD nói riêng.

5.2. Phương pháp nghiên cứu cụ thể

Tác giả đã sử dụng các phương pháp nghiên cứu chính sau: Phương pháp hệ thống, phương pháp lịch sử, phương pháp phân tích, phương pháp tổng hợp, phương pháp logic, phương pháp so sánh, đối chiếu. Các phương pháp này được sử dụng phối hợp trong từng chương của đề tài để làm sáng tỏ nội dung nghiên cứu. Cụ thể:

+ *Phương pháp hệ thống, phương pháp lịch sử, phương pháp phân tích, phương pháp tổng hợp, phương pháp logic* được sử dụng ở Chương 1 để tổng

hợp, phân tích các nội dung nghiên cứu về cơ sở lý luận về BVQLNTD và pháp luật BVQLNTD;

+ *Phương pháp phân tích, phương pháp tổng hợp, phương pháp thống kê, phương pháp so sánh, đối chiếu* được sử dụng ở Chương 2 để phân tích, thống kê, đánh giá các số liệu, các vụ việc cụ thể nhằm làm rõ thực trạng thực thi pháp luật BVQLNTD ở Việt Nam.

+ *Phương pháp quy nạp, phương pháp phân tích, phương pháp tổng hợp* được sử dụng trong Chương 3 khi trình bày các định hướng và giải pháp nhằm hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật BVQLNTD ở Việt Nam.

6. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài

Kết quả nghiên cứu của đề tài Luận văn góp phần hệ thống hóa cơ sở lý luận về thực thi pháp luật BVQLNTD, qua thực tiễn áp dụng trong điều kiện hiện nay.

Các giải pháp của đề tài luận văn trực tiếp góp phần nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật bảo vệ QLNTD ở Việt Nam, qua thực tiễn áp dụng trong điều kiện hiện nay.

Bên cạnh đó, kết quả nghiên cứu của đề tài luận văn cũng có ý nghĩa tham khảo đối với các cơ quan quản lý Nhà nước về công tác bảo vệ QLNTD; các tỉnh, thành phố khác; cơ sở nghiên cứu, tổ chức, cá nhân thực hiện quy định về bảo vệ QLNTD .

7. Bố cục của đề tài nghiên cứu

Ngoài các phần: Mục lục, danh mục các từ viết tắt, lời nói đầu, kết luận và danh mục tài liệu tham khảo luận văn được chia làm ba chương như sau:

Chương 1: Một số vấn đề lý luận về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam

Chương 2: Thực trạng pháp luật và thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay

Chương 3. Định hướng và giải pháp hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay

B. NỘI DUNG

Chương 1

MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀ THỰC THI PHÁP LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG Ở VIỆT NAM

1.1. Một số vấn đề lý luận về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1.1.1. Khái quát về người tiêu dùng

- *Khái niệm Người tiêu dùng*

Theo pháp luật Việt Nam hiện hành, tại Khoản 1 Điều 3 Luật BVQLNTD năm 2010 thì NTD là “*Người mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, tổ chức*”. Như vậy, “*Người tiêu dùng*” theo pháp luật Việt Nam có đối tượng rộng hơn, bao gồm cả hai đối tượng là cá nhân và tổ chức. Quy định như vậy khả năng bảo vệ quyền lợi NTD được bao quát và đầy đủ hơn khi các chủ thể tham gia vào quan hệ tiêu dùng.

- *Đặc điểm Người tiêu dùng*

Từ khái niệm trên, chúng ta có thể thấy NTD có những **đặc điểm** sau:

Về chủ thể: có thể hiểu rằng NTD có thể là cá nhân hoặc là tổ chức. Cá nhân trong trường hợp này không bị giới hạn về năng lực chủ thể, có nghĩa là ở bất kỳ độ tuổi nào cá nhân đều có thể sử dụng hàng hóa hoặc dịch vụ do cá nhân, tổ chức hoạt động kinh doanh cung cấp. Còn về tổ chức thì không bắt buộc có tư cách pháp nhân hay không và được coi là NTD khi họ mua hoặc sử dụng hàng hóa, dịch vụ nhằm phục vụ nhu cầu tiêu dùng, sinh hoạt của họ.

Về mục đích mua hàng hóa, dịch vụ, cá nhân và tổ chức được coi là NTD khi họ mua hàng hóa, dịch vụ nhằm phục vụ nhu cầu tiêu dùng, sinh hoạt chứ không phải để kinh doanh, bán lại.

Cơ sở xác lập quan hệ tiêu dùng: thông qua hợp đồng mua bán, cung ứng dịch vụ hoặc phát sinh trên cơ sở sử dụng hàng hóa, dịch vụ.

Về vị thế mối quan hệ giữa NTD và CN, TCKD: có thể thấy đây là các quan hệ tư và NTD luôn ở thế yếu hơn, thiếu thông tin về hàng hóa, dịch vụ mà mình muốn mua

1.1.2. Khái quát về quyền lợi của người tiêu dùng và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1.1.2.1. Quyền lợi của NTD

- *Khái niệm quyền lợi người tiêu dùng*

Theo Luật bảo vệ QLNTD 2010 thì có thể hiểu: *Quyền lợi NTD có nghĩa là lợi ích, những cái mà NTD đáng được hưởng và nó thuộc về NTD mà người khác không được xâm phạm đến.*

- *Các quyền của NTD*

Trên thế giới, theo nghị quyết của Đại hội đồng Liên hợp quốc thì NTD có tám quyền sau:

Một là: quyền được thỏa mãn những nhu cầu cơ bản

Hai là: quyền được an toàn

Ba là: quyền được thông tin

Bốn là: quyền được lựa chọn

Năm là: quyền được lắng nghe

Sáu là: quyền được khiếu nại và bồi thường thiệt hại

Bảy là: quyền được giáo dục về tiêu dùng.

Tám là: quyền được sống trong một môi trường lành mạnh và bền vững

Ở Việt Nam theo **Điều 8 Luật BVQLNTD 2010** có những quyền cụ thể như sau:

Thứ nhất, Quyền được bảo đảm an toàn tính mạng, sức khỏe, tài sản, quyền và lợi ích hợp pháp khác

Thứ hai, Quyền được cung cấp thông tin

Thứ ba, Quyền được lựa chọn hàng

Thứ tư, Quyền được góp ý với TC, CNKD

Thứ năm, Quyền được khiếu nại và được bồi thường của người tiêu dùng

Thứ sáu, Quyền được tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn kiến thức

Thứ bảy, Quyền được tham gia xây dựng và thực thi chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1.1.2.2. Bảo vệ quyền của NTD

Khái niệm "**Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**" được hiểu là việc chống lại bất kỳ hành vi nào đe dọa, phớt lờ hoặc vi phạm các quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng, vi phạm nguyên tắc bảo vệ người tiêu dùng; qua đó đề cao vai trò và vị thế của người tiêu dùng, đẩy mạnh công cuộc bảo vệ người tiêu dùng.

1.2. Một số vấn đề lý luận về thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1.2.1. Khái niệm thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Khái niệm thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được hiểu như sau: "Thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là việc mà các tổ chức, cá nhân có liên quan tiến hành tổ chức và thực hiện các hoạt động theo quy định của pháp luật nhằm ngăn chặn, bảo vệ quyền lợi NTD và thực hiện các biện pháp trừng phạt đối với những người có hành vi vi phạm pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD"

1.2.2. Nội dung thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Có thể thấy rằng, để thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD, cần phải thông qua các cách thức sau đây:

- Bảo đảm về mặt pháp lý
- Bảo đảm nhận thức về trách nhiệm của các cơ quan Nhà nước, các tổ chức xã hội về BVQLNTD, các TC, CNKD hàng hoá, dịch vụ
- Bảo đảm quyền tự bảo vệ của NTD khi bị xâm phạm
- Bảo đảm việc xử lý hành vi vi phạm đến quyền lợi của NTD

1.2.3. Vai trò của thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD

Trước hết, thực thi nhằm góp phần đưa các quy định pháp luật của Nhà nước áp dụng trong thực tiễn nhằm bảo vệ các quyền lợi của NTD

Thứ hai, thực thi pháp luật BVQLNTD là điều kiện cho nền kinh tế tồn tại và phát triển

Thứ ba, Thực thi pháp luật góp phần hạn chế vi phạm quyền lợi NTD

1.3. Khái quát về thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1.3.1. Khái niệm pháp luật về thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Có thể hiểu **khái niệm pháp luật thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng** là “tổng hợp các quy phạm pháp luật do Nhà nước ban hành điều chỉnh hành vi của các tổ chức, cá nhân có liên quan khi thực hiện các hoạt động theo quy định pháp luật nhằm ngăn chặn, bảo vệ quyền lợi NTD và thực hiện các biện pháp trừng phạt đối với những người có hành vi vi phạm pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD

1.3.2. Khung pháp luật điều chỉnh về thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Pháp luật thực thi bảo vệ QLNTD điều chỉnh các nội dung sau:

Thứ nhất, điều chỉnh về cơ quan quản lý Nhà nước thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD, chức năng nhiệm vụ và trách nhiệm của cơ quan quản lý Nhà nước thực thi pháp luật bảo vệ QLNTD;

Thứ hai, điều chỉnh về cơ quan tài phán thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; chức năng nhiệm vụ và trách nhiệm của cơ quan tài phán thực thi pháp luật bảo vệ QLNTD;

Thứ ba, điều chỉnh về tổ chức xã hội thực thi pháp luật bảo vệ QLNTD; chức năng nhiệm vụ và trách nhiệm của tổ chức xã hội thực thi pháp luật bảo vệ QLNTD;

Kết luận Chương 1

Pháp luật thực thi bảo vệ QLNTD có vai trò rất quan trọng trong việc bảo vệ quyền lợi của NTD. Trong quan hệ tiêu dùng giữa TCCNKD với NTD thì NTD luôn là bên yếu thế so với các TCCN; do vậy, việc thực thi pháp luật có ý nghĩa nhằm cân bằng vào mối quan hệ này nhằm hạn chế tình trạng “bất cân xứng về thông tin” giữa TCCNKD với NTD. Bên cạnh đó, tạo ra môi trường cạnh tranh bình đẳng và minh bạch. Trong chương này, đề tài đã làm rõ các nội dung:

1. Khái quát được tình hình nghiên cứu trong nước và nước ngoài liên quan đến thực thi pháp luật BVQLNTD. Đề tài đã đánh giá được những kết quả trong nghiên cứu mà đề tài kế thừa và tiếp tục phát triển, đồng thời tìm ra những vấn đề mà đề tài cần tiếp tục triển khai nghiên cứu. Những nội dung mà đề tài nghiên cứu có sự học hỏi, có tính kế thừa một phần của các công trình nghiên cứu.

2. Đề tài được triển khai trên cơ sở lý thuyết, phương pháp nghiên cứu phù hợp với mục đích, yêu cầu của từng phần và trong phạm vi giới hạn nghiên cứu đề đạt được mục đích chung của đề tài.

3. Làm sáng tỏ được một số khái niệm cơ bản liên quan trực tiếp đến nội dung đề tài, đó là khái niệm “Người tiêu dùng, bảo vệ quyền lợi NTD”; Khái niệm “ thực thi pháp luật BVQLNTD, từ đó đưa ra khái niệm “*Thực thi pháp luật bảo vệ QLNTD* ».

4. Làm rõ nội dung của quyền lợi NTD, thực thi pháp luật BVQLNTD qua việc phân tích nội dung cơ (khái niệm, đặc điểm, vai trò,...).

5. Làm rõ nội dung của thực thi pháp luật BVQLNTD; trong đó, phân tích

nội dung điều chỉnh của pháp luật luật BVQLNTD,

Việc nghiên cứu vấn đề lý luận về thực thi pháp luật BVQLNTSD dưới góc độ pháp lý, là nền tảng cho việc tiếp tục nghiên cứu hệ thống pháp luật thực định; trên cơ sở đó, có cái nhìn bao quát nhằm hướng tới việc hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật

Chương 2

THỰC TRẠNG PHÁP LUẬT VÀ THỰC THI PHÁP LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG Ở VIỆT NAM HIỆN NAY

2.1. Thực trạng pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam

2.1.1. Thực trạng pháp luật về cơ quan quản lý Nhà nước thực thi bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Theo quy định tại Điều 47, Luật BVQLNTD 2010, thì Chính phủ thống nhất quản lý Nhà nước về bảo vệ QLNTD, Bộ Công thương chịu trách nhiệm trước Chính phủ cùng phối hợp với các Bộ, cơ quan ngang Bộ trong phạm vi, quyền hạn của mình thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi NTD, Ủy ban nhân dân các cấp thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi NTD trong phạm vi quyền hạn của mình tại địa phương. Qua đó, có thể thấy hệ thống cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi NTD như sau:

- *Cấp Trung ương*: Chính phủ, Bộ Công Thương, Cục Quản lý cạnh tranh, Phòng Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Thẩm quyền quản lý Nhà nước về BVQLNTD cấp Trung ương, cơ quan chuyên ngành thuộc Bộ Công thương. Trách nhiệm của Bộ Công thương về BVQLNTD bao gồm¹:

Thứ nhất, ban hành theo thẩm quyền hoặc trình cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành và tổ chức thực hiện chiến lược, quy hoạch, kế hoạch, chương trình, dự án, chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Thứ hai, quản lý hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của tổ chức xã hội, tổ chức hòa giải; hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung theo quy định tại Điều 19 của Luật BVQLNTD 2010.

Thứ ba, tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tư vấn, hỗ trợ và nâng cao nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Thứ tư, xây dựng cơ sở dữ liệu thông tin phục vụ công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; đào tạo nguồn nhân lực, bồi dưỡng nghiệp vụ phục vụ công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Thứ năm, thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền.

Thứ sáu, thực hiện hợp tác quốc tế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

¹Điều 48 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010

Trong Bộ Công thương, Cục Quản lý cạnh tranh (nay là Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng)² là cơ quan giúp Bộ trưởng Bộ Công Thương thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng³. Trách nhiệm của cơ quan này về BVQLNTD bao gồm⁴:

Một là, kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định của pháp luật;

Hai là, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo thẩm quyền; xử lý hoặc đề xuất biện pháp xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

Ba là, công khai danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh vi phạm quyền lợi người tiêu dùng trên các phương tiện thông tin đại chúng, niêm yết tại trụ sở và đăng tải trên trang thông tin điện tử của Cục theo quy định của pháp luật.

Tổng cục Quản lý thị trường là cơ quan trực thuộc Bộ Công thương, thực hiện chức năng tham mưu giúp Bộ trưởng Bộ Công thương quản lý Nhà nước và tổ chức thực hiện một số nhiệm vụ, trong số đó có nhiệm vụ kiểm soát các hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Bộ Khoa học và Công nghệ với nhiệm vụ “Chịu trách nhiệm trước Chính phủ thực hiện thống nhất quản lý nhà nước về chất lượng sản phẩm, hàng hóa”,

Bộ Y tế là cơ quan đầu mối, chịu trách nhiệm trước Chính phủ thực hiện quản lý nhà nước về an toàn thực phẩm

- *Cấp địa phương*: UBND cấp tỉnh, Sở Công Thương, UBND cấp huyện.

Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh trong việc BVQLNTD tại địa phương bao gồm:

Thứ nhất, ban hành theo thẩm quyền hoặc trình cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương;

Thứ hai, quản lý hoạt động về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của tổ chức xã hội, tổ chức hòa giải tại địa phương;

Thứ ba, tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tư vấn, hỗ trợ và nâng cao nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương;

Thứ tư, thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền.

Sở Công thương là cơ quan giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh thực hiện quản lý nhà nước về BVQLNTD tại địa phương. Sở Công Thương có trách nhiệm giúp Ủy ban nhân dân cấp tỉnh thực hiện các nhiệm vụ sau:

- Thực hiện việc kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định của Luật BVQLNTD, Nghị định này và quy định của pháp luật có liên quan;

²Khoản 19 Điều 3 Nghị định số 98/2017/NĐ-CP ngày 18 tháng 8 năm 2017 Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Công thương.

³Khoản 1 Điều 34 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 10 năm 2011 Quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

⁴Quyết định số 3808/QĐ-BCT ngày 02 tháng 10 năm 2017 của Bộ Công Thương Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng;

- Thẩm định các đề án, kế hoạch hoạt động của tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định giao thực hiện nhiệm vụ gắn với nhiệm vụ của Nhà nước;
- Giám sát việc thực hiện các nhiệm vụ khi giao cho tổ chức xã hội BVQLNTD thực hiện;
- Kiểm tra, giám sát hoạt động hòa giải của tổ chức hòa giải tranh chấp giữa NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh;
- Tạo điều kiện để tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD hoạt động;
- Hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ để cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD cấp huyện thực hiện các nội dung liên quan đến BVQLNTD
- Công bố công khai danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ vi phạm QLNTD theo quy định tại khoản 4 Điều 26 Luật BVQLNTD và Điều 23 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 10 năm 2011 Quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật BVQLNTD;
- Báo cáo kết quả thực hiện quản lý nhà nước về BVQLNTD trên địa bàn tỉnh theo định kỳ hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền cấp trên;
- Kiểm tra, xử lý hành vi vi phạm QLNTD theo quy định của pháp luật;
- Các trách nhiệm khác quy định tại Điều 49 Luật BVQLNTD

Ủy ban nhân dân cấp huyện quyết định đơn vị giúp Ủy ban nhân dân thực hiện chức năng quản lý nhà nước về BVQLNTD trên địa bàn huyện mình. Đơn vị giúp Ủy ban nhân dân cấp huyện thực hiện quản lý nhà nước về BVQLNTD có trách nhiệm thực hiện các nhiệm vụ sau⁵

- Thực hiện việc giải quyết yêu cầu BVQLNTD theo quy định của Luật BVQLNTD, Nghị định này và các quy định của pháp luật có liên quan;
- Kiểm tra, giám sát hoạt động của tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD hoạt động trên địa bàn huyện mình quản lý;
- Giúp Ủy ban nhân dân cấp huyện quản lý theo thẩm quyền đối với các chợ, trung tâm thương mại trên địa bàn để BVQLNTD khi mua hàng hóa, sử dụng dịch vụ tại các địa điểm này;
- Hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ để Ủy ban nhân dân cấp xã thực hiện các biện pháp cần thiết để BVQLNTD khi mua hàng hóa, sử dụng dịch vụ của các cá nhân hoạt động thương mại ngoài phạm vi chợ, trung tâm thương mại;
- Công bố công khai danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ vi phạm QLNTD theo quy định tại khoản 4 Điều 26 Luật BVQLNTD và Điều 23 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 10 năm 2011 Quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật BVQLNTD;
- Báo cáo kết quả thực hiện quản lý nhà nước về BVQLNTD trên địa bàn huyện theo định kỳ hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền cấp trên;
- Các trách nhiệm khác quy định tại Điều 49 Luật BVQLNTD

2.1.2. Thực trạng pháp luật về cơ quan tài phán thực thi bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

⁵Khoản 2 Điều 35 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 10 năm 2011 Quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Hệ thống các cơ quan tài phán bao gồm tòa án nhân dân các cấp (tòa án nhân dân cấp huyện, tòa án dân sự tòa án nhân dân cấp tỉnh và tòa dân sự tòa án nhân dân tối cao) và hệ thống các tổ chức trọng tài, hòa giải để giải quyết tranh chấp giữa NTD và TCCNKD hàng hóa, dịch vụ.

- Tòa án nhân dân

Bộ luật Tố tụng dân sự năm 2015 đã quy định. Cụ thể:

a. Quyền khởi kiện

Khởi kiện là một trong những quyền của NTD được quy định tại khoản 7 Điều 8 Luật **BVNTD**: “khiếu nại, tố cáo, khởi kiện hoặc đề nghị tổ chức xã hội khởi kiện để bảo vệ quyền lợi của mình theo quy định của luật này và các quy định khác của pháp luật có liên quan”.

NTD có quyền và lợi ích hợp pháp bị xâm phạm thì có quyền tiến hành khởi kiện người có hành vi xâm phạm ra trước Tòa án để đòi bồi thường. Hội bảo vệ người tiêu dùng (HBVNTD) cũng có quyền khởi kiện nếu được NTD ủy quyền bằng văn bản (Điều 4 và Điều 186 Bộ luật tố tụng dân sự năm 2015). Trong quá trình giải quyết vụ kiện, NTD và doanh nghiệp bị kiện bình đẳng với nhau trước Tòa án (Điều 8 BLTTDS 2015) có quyền thỏa thuận, hòa giải với nhau về việc giải quyết vụ kiện theo Điều 5 và Điều 10 BLTTDS 2015. Cả hai bên đương sự, khi khởi kiện và trong quá trình giải quyết vụ kiện, người tiêu dùng, người bị kiện phải cung cấp chứng cứ chứng minh cho các yêu cầu của mình. Tòa án chỉ xác minh, thu thập chứng cứ trong những trường hợp Bộ luật tố tụng dân sự có quy định theo Điều 6, Điều 97 BLTTDS 2015.

b. Thẩm quyền giải quyết vụ việc

Vụ kiện về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, bất kể là vụ kiện theo quy định của pháp luật về hợp đồng hay theo quy định của pháp luật bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng, nhìn chung đều thuộc thẩm quyền giải quyết tại Tòa án nhân dân cấp huyện theo Điều 26, Điều 35, Điều 39, Điều 40 BLTTDS 2015.

c. Thủ tục khởi kiện

Thứ nhất, người tiêu dùng muốn tiến hành khởi kiện đối tượng đã gây thiệt hại cho mình thì phải làm đơn khởi kiện theo quy định tại Điều 189 Bộ luật tố tụng dân sự 2015. Kèm theo đơn khởi kiện phải có tài liệu, chứng cứ chứng minh quyền và lợi ích hợp pháp của người khởi kiện bị xâm phạm. Trường hợp vì lý do khách quan mà người khởi kiện không thể nộp đầy đủ tài liệu, chứng cứ kèm theo đơn khởi kiện thì họ phải nộp tài liệu, chứng cứ hiện có để chứng minh quyền, lợi ích hợp pháp của người khởi kiện bị xâm phạm. Người khởi kiện bổ sung hoặc giao nộp bổ sung tài liệu, chứng cứ khác theo yêu cầu của Tòa án trong quá trình giải quyết vụ án (Khoản 5 Điều 189 BLTTDS 2015).

Thứ hai, về nghĩa vụ chứng minh trong vụ án được quy định tại Điều 42 Luật BVQLNTD: “người tiêu dùng có nghĩa vụ cung cấp chứng cứ và chứng minh trong vụ án dân sự để bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình theo quy định của pháp luật về tố tụng dân sự, trừ việc chứng minh lỗi của TCCNKD hàng hóa, dịch vụ. TCCNKD hàng hóa, dịch vụ có nghĩa vụ chứng minh mình không có lỗi gây ra thiệt hại. Tòa án quyết định bên có lỗi trong vụ án dân sự về BVQLNTD. Như vậy, trong các vụ án BVQLNTD, trách nhiệm chứng minh lỗi đã được chuyển giao từ NTD sang TCCNKD cung ứng hàng hóa, dịch vụ.

- **Trọng tài**

Trọng tài là phương thức giải quyết được sử dụng khi điều khoản trọng tài được tổ chức, cá nhân thông báo trước khi kí kết hợp đồng giao dịch và được NTD chấp thuận.

Thứ nhất, theo Luật BVQLNTD năm 2010, trong trường hợp NTD và TCCNKD hàng hóa, dịch vụ vẫn chưa tìm được tiếng nói chung thông qua các phương thức thương lượng hoặc hòa giải thì có thể lựa chọn trọng tài để giải quyết tranh chấp khi hai bên có thỏa thuận chọn trọng tài. Theo Điều 17 Luật Trọng tài thương mại 2010 quy định về quyền lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp của NTD như sau: “đối với các tranh chấp giữa nhà cung cấp hàng hóa, dịch vụ và người tiêu dùng, mặc dù điều khoản trọng tài đã được ghi nhận trong các điều kiện chung về cung cấp hàng hóa, dịch vụ do nhà cung cấp soạn sẵn thỏa thuận trọng tài thì người dùng vẫn được quyền lựa chọn trọng tài hoặc tòa án để giải quyết tranh chấp. Nhà cung cấp hàng hóa, dịch vụ chỉ được quyền khởi kiện tại trọng tài nếu được người tiêu dùng chấp thuận”.

Thứ hai, Căn cứ theo quy định của trọng tài thương mại thì việc giải quyết tranh chấp tiêu dùng bằng trọng tài có thể được thực hiện qua 6 bước sau:

Bước 1: Đơn kiện và thụ lý đơn, quy định tại Điều 30 Luật TTTM 2010.

Bước 2: Tự bảo vệ của bị đơn. Theo Điều 35 Luật Trọng tài thương mại 2010,

Bước 3: Thành lập hội đồng trọng tài quy định tại Điều 40 và Điều 41.

Bước 4: Chuẩn bị giải quyết vụ việc quy định tại Điều 43 đến Điều 47

Bước 5: Hòa giải quy định tại Điều 58.

Bước 6: Tổ chức phiên họp giải quyết tranh chấp và quyết định trọng tài quy định tại chương VIII và chương IX.

2.1.3. Thực trạng pháp luật về tổ chức xã hội thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Tổ chức xã hội thành lập theo quy định của pháp luật và hoạt động theo điều lệ được tham gia hoạt động BVQLNTD. Hoạt động BVQLNTD của tổ chức xã hội phải theo quy định của Luật BVQLNTD và quy định khác của pháp luật có liên quan⁶. Một số tổ chức xã hội BVQLNTD ở nước ta hiện nay bao gồm: Hội Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam (VINASTAS); Hội Bảo vệ người tiêu dùng ở các tỉnh.

Ngày 22/8/2018, VINASTAS đã tổ chức Đại hội và ra Nghị quyết thông qua Đề án thành lập Hội bảo vệ Người tiêu dùng Việt Nam (VICOPRO) tách từ VINASTAS. Phần còn lại sẽ đổi tên thành Hội tiêu chuẩn và Chất lượng Việt Nam và vẫn lấy tên là VINASTAS.

Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng bằng các hoạt động sau đây⁷:

- Hướng dẫn, giúp đỡ, tư vấn người tiêu dùng khi có yêu cầu.

⁶ Điều 27 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010

⁷ Điều 28 Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010

- 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 BVQLNTD thông tin về hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

- Độc lập khảo sát, thử nghiệm; công bố kết quả khảo sát, thử nghiệm chất lượng hàng hóa, dịch vụ do mình thực hiện; thông tin, cảnh báo cho NTD về hàng hóa, dịch vụ và chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc thông tin, cảnh báo của mình; kiến nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý vi phạm pháp luật về BVQLNTD - Tham gia xây dựng pháp luật, chủ trương, chính sách, phương hướng, kế hoạch và biện pháp về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Thực hiện nhiệm vụ được cơ quan nhà nước giao theo quy định tại Điều 29 của Luật BVQLNTD.

- Tham gia tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật và kiến thức tiêu dùng.

Đối với hoạt động đại diện người tiêu dùng khởi kiện hoặc tự mình khởi kiện vì lợi ích công cộng, tổ chức xã hội bảo vệ người tiêu dùng phải đáp ứng được 4 điều kiện, đó là:

Được thành lập hợp pháp theo quy định của pháp luật; Có tôn chỉ, mục đích hoạt động vì quyền lợi của người tiêu dùng hoặc vì lợi ích công cộng liên quan đến QLNTD;

Có thời gian hoạt động tối thiểu là ba (03) năm tính từ ngày tổ chức xã hội được thành lập đến ngày tổ chức xã hội thực hiện quyền tự khởi kiện;

Có phạm vi hoạt động từ cấp tỉnh trở lên⁸.

2.2. Thực trạng thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam

2.2.1 Thực thi pháp luật của cơ quan quản lý Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Giữa các cơ quan quản lý nhà nước như: Cục quản lý cạnh tranh, Tổng cục quản lý thị trường trực thuộc Bộ Công Thương, Bộ Y tế, Bộ Khoa học và Công nghệ và UBND các cấp đã có sự phối hợp nhịp nhàng, hỗ trợ lẫn nhau trong công tác bảo vệ lợi ích NTD. Cục quản lý cạnh tranh cũng đã đa dạng hóa các phương thức hỗ trợ, tư vấn và tiếp nhận khiếu nại từ NTD, với mong muốn giúp NTD có thể thực hiện được các quyền lợi của mình. Công tác bảo vệ quyền lợi NTD đã bước đầu đạt được một số thành tựu:

Theo báo cáo của Cục CT&BVNTD, trong năm 2017 Cục đã tiếp nhận 412 vụ khiếu nại, trong đó email là kênh tiếp nhận chủ yếu với 308 vụ, chiếm 75% tổng số vụ khiếu nại đã được tiếp nhận, cùng với đó là 61 vụ khiếu nại gửi qua trang tin của Cục, chiếm 15% và 43 vụ gửi qua đường bưu điện, chiếm 10%. Đặc biệt, số lượng vụ việc tiếp nhận và giải quyết yêu cầu, khiếu nại qua Tổng đài Tư

⁸Điều 24 Nghị định 99/2011/NĐ-CP Quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

vấn hỗ trợ người tiêu dùng 1800.6838 là gần 1000 vụ. Bên cạnh đó, tổng số vụ thu hồi các sản phẩm khuyết tật là 14 vụ, đa số về các sản phẩm ô tô và xe máy.⁹

Các cơ quan QLNN có vai trò hết sức quan trọng và toàn diện trong sự nghiệp bảo vệ quyền lợi NTD nhưng chỉ với sự tham gia chủ động và tích cực của tất cả các bên liên quan, quyền lợi của NTD mới được bảo vệ nhanh chóng và hiệu quả nhất. Bảo vệ QLNTD là một hoạt động liên quan đến nhiều lĩnh vực và cần có sự phối hợp giữa các cơ quan ban ngành. Thế nhưng hoạt động các cơ quan này và cũng như hoạt động phối hợp các cơ quan chưa thực sự hiệu quả. Theo kết quả điều tra về cơ chế phối hợp giữa các cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi NTD thì có 71,9% trả lời chưa có cơ chế phối hợp cụ thể, 30,9% trả lời việc phối hợp chỉ mang tính hình thức và chỉ có 10,7% cho rằng việc phối hợp là rất tốt.

Vụ việc liên quan đến bảo hành xe máy Yamaha Nozza Grande

Công ty TNHH Yamaha Motor Việt Nam; Tên Tiếng Anh: Yamaha Motor Vietnam Co., Ltd (YMVN); Trụ sở công ty: xã Trung Giã, huyện Sóc Sơn, Hà Nội; Giấy phép đầu tư: Số 2029/GP; Thành lập: Ngày 24 tháng 1 năm 1998, Vốn pháp định: 37.000.000 USD

Diễn biến vụ việc: Ngày 15/7/2017, Cục Quản lý cạnh tranh tiếp nhận Đơn khiếu nại của người tiêu dùng P.N.T.V liên quan đến chất lượng xe máy Yamaha Nozza Grande và dịch vụ của Công ty TNHH Yamaha Motor Việt Nam. Người tiêu dùng cho hay sau khi mua và sử dụng xe máy Nozza Grande từ tháng 11/2015 đến năm 2016 thì xe có hiện tượng rung đầu và giật khựng ở bánh lái xe phía trước, chạy xe trên dốc thì xe có tiếng kêu phát ra từ giảm xóc. Trong quá trình mang xe đến đại lý để bảo hành, xe máy chỉ được kiểm tra và bảo dưỡng theo định kỳ. Sau khi thay thế phụ tùng miễn phí theo chương trình triệu hồi năm 2016, tình trạng xe ngày càng nặng hơn và hãng trả lời không thể khắc phục được. Đến thời điểm khiếu nại, vụ việc vẫn chưa được giải quyết. Sau khi tiếp nhận Đơn khiếu nại và xác minh các thông tin liên quan, Cục Quản lý cạnh tranh đã gửi công văn đề nghị Công ty TNHH Yamaha Motor Việt Nam giải trình và giải quyết vụ việc.

Kết quả: Đến ngày 3/8, Công ty Yamaha đã gửi công văn giải trình, theo đó xác nhận chất lượng dịch vụ theo đơn khiếu nại của người tiêu dùng, đồng thời xác nhận tình trạng hao mòn của hệ thống truyền động CVT dẫn tới các vấn đề của xe máy trong thời gian qua. Yamaha Việt Nam đã tiến hành thu hồi, thay mới các chi tiết liên quan và kiểm tra bảo dưỡng xe đảm bảo xe hoạt động bình thường.

2.2.2. Thực thi pháp luật của cơ quan tài phán bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Việc giải quyết tranh chấp có thể thực hiện thông qua các hình thức như thương lượng giữa hai bên, hòa giải tại trung tâm hòa giải, giải quyết tranh chấp bằng trọng tài hoặc khởi kiện ra tòa án.

⁹ (2018), *Làm gì khi 40% người tiêu dùng lựa chọn im lặng?*, Tạp chí Công thương (<http://www.moit.gov.vn/CmsView-EcoIT-portlet/html/print cms.jsp?articleId=11125>) Truy cập ngày 23/11/2018

Nhưng thực tế cho thấy, rất hiếm khi NTD bảo vệ quyền lợi của mình theo các trình tự tố tụng này, do quá phức tạp và tốn kém, không phù hợp với khiếu nại, giải quyết tranh chấp của người tiêu dùng. Theo Bộ Công thương, trung bình mỗi năm các tổ chức xã hội bảo vệ NTD tại các địa phương và các Sở tiếp nhận và giải quyết khoảng một nghìn vụ khiếu kiện của NTD, trong đó có tới 70 - 80% các vụ này được giải quyết thông qua hòa giải. Hầu như ít NTD sử dụng trọng tài kinh tế hay tòa án, ngay cả những vụ việc lớn gây ảnh hưởng tới nhiều người. Lợi dụng điều này, nhiều tổ chức cá nhân kinh doanh thường xem nhẹ, thiếu ý thức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dẫn đến thiệt hại quyền lợi người tiêu dùng và lợi ích chung của xã hội.¹⁰

Ở nước ta, hiện chưa có Tòa án chuyên trách về bảo vệ người tiêu dùng. Tòa án chỉ thụ lý giải quyết vụ việc nếu có đơn khởi kiện của người tiêu dùng. Trình tự, thủ tục khởi kiện bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được áp dụng theo trình tự chung mà Bộ luật TTDS năm 2015 đã quy định.

Hiện tại BLTTDS năm 2015 của Việt Nam không có quy định về cơ chế “khởi kiện tập thể” (Class action civil lawsuit) do đó chỉ có các lựa chọn hoặc khởi kiện trực tiếp hoặc khởi kiện thông qua đại diện là cá nhân, tổ chức hợp pháp khác theo quy định tại Điều 186 về Quyền khởi kiện vụ án, nhưng các cách thức trên đều không đưa lại hiệu quả cao. Trường hợp nhóm người tham gia khởi kiện quá lớn thì Tòa án vẫn chưa thể giải quyết được vì chưa có quy định.

Vụ kiện của người tiêu dùng Việt Nam khởi kiện Apple về việc hãng này cố tình làm chậm iPhone đời cũ khi phát hành các bản iOS mới

- Chủ thể: Đại diện cho NTD là hai luật sư Việt Nam Nguyễn Ngọc Hùng và Trần Mạnh Tùng

Tập đoàn Apple Inc. là thương nhân nước ngoài có trụ sở tại Mỹ, có đại diện thương nhân là Công ty TNHH Apple Việt Nam đóng tại Quận 1, TPHCM

- Diễn biến: Tháng 01/2018 hai luật sư Việt Nam đại diện cho một số lượng lớn người tiêu dùng trên cả nước khởi kiện Apple Inc. ra Tòa án nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh vì lý do tập đoàn này vi phạm trách nhiệm của nhà sản xuất gây thiệt hại cho người sử dụng iPhone các phiên bản cũ ở Việt Nam. Trong đơn khởi kiện, hai luật sư trên đề nghị tòa buộc Apple giải quyết hai yêu cầu cơ bản: thứ nhất là có trách nhiệm đưa ra giải pháp khắc phục và chấm dứt việc gây thiệt hại cho toàn thể người tiêu dùng tại Việt Nam khi sử dụng sản phẩm điện thoại iPhone (do Apple INC sản xuất, phân phối) bị khuyết tật về kỹ thuật. Thứ hai là đối với những sản phẩm đã bị lỗi, khuyết tật về kỹ thuật. Yêu cầu Apple Inc. có trách nhiệm bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật.

Ngày 20/1/2018, Phòng Bảo vệ người tiêu dùng thuộc Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng, Bộ Công Thương đã chính thức ra “Thông báo về vụ việc Apple Inc. làm chậm tốc độ các sản phẩm điện thoại Iphone thế hệ cũ” và khuyến khích NTD có quyền lợi bị vi phạm bởi Apple gửi đơn khiếu nại trực tuyến hoặc gửi thư phản ánh đến Cục để được tư vấn, hỗ trợ giải quyết.

¹⁰ Vusta, *Bảo vệ người tiêu dùng bằng "quyền lực mềm"*
(<https://lienhiephoi.quangngai.gov.vn/mnews.aspx?id=595>) Truy cập ngày 23/11/2018

Kết quả: Sau nhiều lần trì hoãn thì TAND TPHCM đã quyết định trả lại đơn khởi kiện với lý do hồ sơ không hợp lệ. Tuy nhiên trên thực tế, vấn đề giải quyết vụ kiện với số lượng người khởi kiện quá lớn, nếu 4700 người cùng khởi kiện trong trường hợp trên là rất khó khăn và thậm chí là không thể giải quyết vì pháp luật Việt Nam chưa có quy định cụ thể về việc khởi kiện tập thể và chưa có tòa án chuyên trách để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2.2.3 Thực thi pháp luật của các tổ chức xã hội trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Các Hội BVQLNTD đã có sự lớn mạnh về số lượng. Từ chỗ chỉ có 39 Hội trước năm 2011, tính đến năm 2019, tổng số Hội trong cả nước là 54 Hội, trong đó 1 hội hoạt động trong phạm vi cả nước và 53 hội địa phương. Tại các tỉnh, thành, các chi hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cũng đã có sự phát triển lớn mạnh về cơ cấu. Bên cạnh đó, hoạt động của các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng còn nhiều khó khăn, bất cập. Một trong những trở ngại chính của các hội là không có nguồn kinh phí để đảm bảo hoạt động, ngay cả đối với những hoạt động cơ bản như bố trí văn phòng và thiết bị làm việc. Vấn đề này đã luôn được nhìn nhận từ nhiều năm trước nhưng đến thời điểm hiện tại, mặc dù các nội dung tại Luật và các văn bản hướng dẫn đã có nhiều quy định nhằm hỗ trợ hoạt động của các tổ chức, tuy nhiên, thực tế triển khai vẫn còn thiếu tính chủ động, thiếu sự liên kết giữa các đơn vị, tổ chức liên quan. Ngoài ra, một điều không thể không nói đến là hoạt động mang tính hành chính, thiếu chuyên nghiệp và không hiệu quả của Hội Tiêu chuẩn và bảo vệ Người tiêu dùng Việt Nam. Cụ thể là vụ việc nước mắm bị “vu oan” chứa thạch tín (arsen) vượt ngưỡng so với mức cho phép.

Ngày 18 tháng 10 năm 2016, Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ Người tiêu dùng, gọi tắt là Vinastas đã công bố trên website của Hội nội dung "Chỉ có 25 trong tổng số 150 mẫu nước mắm được lấy thử nghiệm (tương ứng 16,67%) đạt theo TCVN 5107:2003, 104 (69%) mẫu nước mắm không đạt chỉ tiêu về arsen (thạch tín); theo đó, các công bố và bài viết của Vinastas đồng loạt có nội dung công bố 95,65% số mẫu khảo sát có độ đậm từ 40% độ trở lên được đánh giá là hàm lượng thạch tín (Arsen) – một loại á kim cực độc vượt ngưỡng.

Diễn biến: Ngày 20/10/2016, Hiệp hội Chế biến và Xuất khẩu thủy sản Việt Nam và một số hiệp hội, Hội đã gửi Bản kiến nghị về việc xử lý, ngăn ngừa những hành động gây thiệt hại đến ngành sản xuất nước mắm truyền thống của Việt Nam. Tháng 10, Bộ Y tế công bố kết quả kiểm nghiệm 247 mẫu nước mắm ngẫu nhiên của 82 cơ sở sản xuất cho thấy không phát hiện mẫu nước mắm nào có nồng độ arsen vô cơ vượt ngưỡng giới hạn tối đa cho phép. Ngày 24 tháng 10, Cục Quản lý cạnh tranh thuộc Bộ Công Thương thành lập đoàn kiểm tra liên ngành việc chấp hành quy định của pháp luật của Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam. Theo Quy chuẩn QCVN 8-2:2011/BYT thì chỉ có quy định giới hạn về Arsen vô cơ, không có quy định về Arsen hữu cơ hay “Arsen tổng” như Vinastas tự đặt ra. Arsen vô cơ mới chính là thạch tín độc hại, còn Arsen hữu cơ là chất tồn tại tự nhiên trong hải sản hay các nguyên liệu làm nước chấm, không độc hại gì đối với cơ thể con người, vì vậy mà không quy định giới hạn.

Kết quả: Ngày 26 tháng 10 năm 2016, Bộ Nội vụ xem xét đình chỉ hoạt động của Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ người tiêu dùng để phục vụ công tác thanh tra, kiểm tra. Vinastas thừa nhận đã sai khi đồng nhất khái niệm arsen với thạch tín và xin huỷ toàn bộ thông tin đã công bố. Theo quy định Luật An toàn thực phẩm năm 2010 thì Vinastas đã vi phạm tại Khoản 12 Điều 5 về “Đăng tải, công bố thông

tin sai lệch về an toàn thực phẩm gây bức xúc cho xã hội hoặc thiệt hại cho sản xuất, kinh doanh”

2.3. Đánh giá thực trạng pháp luật và thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Việt Nam

2.3.1. Đánh giá thực trạng pháp luật

Qua nghiên cứu quy định của pháp luật Việt Nam về thực thi BVQLNTD, tác giả có một số nhận xét như sau:

Thứ nhất, các quy phạm pháp luật về thực thi BVQLNTD nằm ở nhiều văn quy phạm pháp luật khác nhau, Luật Bảo vệ QLNTD năm 2010, Luật Quảng cáo năm 2012, Luật Trọng tài thương mại, mà còn quy định trong nhiều luật chuyên ngành khác: như Bộ luật Dân sự năm 2015, Bộ luật tố tụng năm 2015... và các văn bản hướng dẫn thi hành có liên quan, trong đó, Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010 là đạo luật điều chỉnh trực tiếp việc thực thi BVQLNTD ở Việt Nam, quy định những nội dung cơ bản về cơ quan, chức năng thực thi bảo vệ quyền lợi NTD.

Thứ hai, pháp luật hiện hành đã có những quy định về các nội dung cơ bản liên quan đến thực thi bảo vệ quyền lợi NTD. *Cụ thể*: quy định về quyền lợi NTD, cơ quan quản lý Nhà nước, cơ quan tài phán, các tổ chức xã hội với nhiệm vụ, chức năng và cơ cấu tổ chức hoạt động. Những quy định trên tương đối cụ thể nhằm thực thi bảo vệ quyền lợi của NTD.

Thứ ba, những quy định của pháp luật hiện hành của đã tạo ra khuôn khổ pháp lý đồng bộ và tương đối thống nhất, tạo điều kiện thuận lợi cho việc thực thi BVNTD và nâng cao trách nhiệm TCCNKD trong kinh doanh cũng như trách nhiệm của các cơ quan trong việc BVQLNTD. Những quy định này của pháp luật đã tạo ra khuôn khổ pháp lý đồng bộ và đồng nhất, tạo điều kiện thuận lợi cho các cơ quan, tổ chức thực thi hiệu quả việc BVNTD.

Tuy nhiên, một số quy định của pháp luật còn nhiều bất cập khiến cho việc áp dụng vào thực tế còn hạn chế và hiệu quả chưa cao, chưa thực sự phù hợp. *Cụ thể*: Quy định về mức xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực BVQLNTD vẫn còn khá nhẹ tay, chưa thể hiện được sức răn đe của pháp luật đối với một số cá nhân, tổ chức sản xuất kinh doanh có quy mô. Hiện nay, những CN, TCKD này “sẵn sàng” chấp nhận nộp phạt để đổi lấy những lợi ích cá nhân mà các CN, TCKD này thu về được từ việc xâm phạm quyền lợi NTD, và những người chịu thiệt thòi nhất chính là bản thân những NTD; Quy định còn chưa hợp lý về đối tượng của Luật bảo vệ QLNTD; Quy định còn thiếu một số nội dung cơ bản liên quan đến việc BVQLNTD, như qui định về quyền được thỏa mãn nhu cầu của người tiêu dùng; qui định về trách nhiệm bồi thường của cơ quan, tổ chức xã hội khi vi phạm quyền lợi của NTD; Quy định về cơ chế phối hợp hoạt động còn mâu thuẫn, chồng chéo.

2.3.2 Đánh giá việc thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt nam hiện nay

Thứ nhất, về kết quả

+ *Các cơ quan quản lý Nhà nước*: các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền đã xây dựng được một hệ thống các văn bản quy phạm pháp luật tương đối đầy đủ, tạo hành lang pháp lý cho hoạt động BVNTD ở Việt Nam. Nhiều văn bản quy phạm pháp luật ra đời đã cho thấy hiệu quả của nó trong công tác BVNTD như: Bộ luật Dân sự, Bộ luật Hình sự, Luật Thương mại, Luật Cạnh tranh, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; các cơ quan quản lý Nhà nước trong phạm vi chức năng, quyền hạn của mình cũng có nhiều hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật cho NTD rất có hiệu quả như: Cục Quản lý cạnh tranh và Bảo vệ NTD, Bộ Công Thương; Cục Quản lý thị trường, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng... *Đối với các cơ quan tài phán*: Nhiều vụ việc liên quan đến NTD đã được đưa ra xét xử để bảo đảm quyền lợi cho NTD. Đặc biệt, một số vụ việc vi phạm nghiêm trọng quyền lợi NTD đã bị truy tố trách nhiệm hình sự và phải nhận những hình phạt hết sức nghiêm khắc. *Đối với các tổ chức xã hội BVQLNTD*: cơ quan, tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã phát huy được vai trò của người đại diện tiêu dùng, trung gian, hòa giải mâu thuẫn với người tiêu dùng và doanh nghiệp; Hội đã trở thành cầu nối giữa người tiêu dùng và doanh nghiệp để giúp họ giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp phát sinh; ngay từ khi ra đời, các tổ chức xã hội BVQLNTD đã tích cực tham gia vào việc xây dựng chính sách, pháp luật liên quan đến BVNTD. Bên cạnh đó, cũng đã tích cực tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật cũng như kiến thức cho NTD.

Thứ hai, về hạn chế

Cơ quan Nhà nước trong công tác BVNTD chưa thực sự nhanh nhạy đối với những vấn đề phát sinh trên thực tế: Thực tiễn cho thấy các cơ quan nhà nước chưa có một kế hoạch hành động hay chiến lược cụ thể để thực hiện công tác BVNTD. Việc kiểm tra, giám sát tình trạng vi phạm pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD, vi phạm quyền lợi NTD trên thực tế vẫn chưa được tiến hành một cách thường xuyên và chủ động. Nhiều vụ việc gây bức xúc trong thời gian vừa qua là do phản ánh của các phương tiện thông tin đại chúng; Bên cạnh đó, sự phối hợp giữa các cơ quan nhà nước có thẩm quyền chưa đạt kết quả. Thực tiễn trong thời gian qua cho thấy sự phối hợp giữa các cơ quan nhà nước có thẩm quyền là rất lỏng lẻo và kém hiệu quả, chưa có sự phối hợp chặt chẽ, thường xuyên đối với cơ quan khác.

Các cơ quan tài phán giải quyết tranh chấp có thể thực hiện thông qua các hình thức như thương lượng giữa hai bên, hòa giải tại trung tâm hòa giải, giải quyết tranh chấp bằng trọng tài hoặc kiện ra tòa. Nhưng thực tế cho thấy, rất hiếm khi người tiêu dùng (NTD) bảo vệ quyền lợi của mình theo các trình tự tố tụng này, với lý do chính là các tranh chấp thường nhỏ, tình tiết đơn giản hoặc ngại, lý do chính khiến NTD thờ ơ với việc bảo vệ quyền lợi của bản thân mình, ngại ngại chịu thiệt là do các quy định về trình tự tố tụng khá rườm rà và nếu chỉ đơn lẻ đi kiện một tổ chức ra tòa, sẽ rất khó khăn. Bên cạnh đó, do thói quen của NTD, trên thực tế, khi mua một số sản phẩm, hàng hoá, NTD thường không có thói quen giữ lại các hoá đơn, chứng từ cần thiết. Chính vì thế, khi vụ việc xảy ra, NTD sẽ gặp khó khăn trong việc thu thập các loại tài liệu, chứng cứ để chứng minh mình

đã mua và đã tiêu dùng loại sản phẩm không an toàn, gây thiệt hại cho bản thân mình.

Tổ chức xã hội về BVQLNTD: hoạt động của các tổ chức BVNTD chưa chuyên nghiệp. Hiện nay hoạt động của các tổ chức BVNTD đang ở trong tình trạng rất nghiệp dư. Hầu hết các tổ chức này được thành lập và điều hành bởi những cán bộ nhà nước đã nghỉ hưu và không có cơ chế hội viên cụ thể. Các tổ chức BVNTD thiếu một định hướng hoạt động cụ thể và thiếu bài bản, rất ít NTD biết được sự hiện diện của các tổ chức này trên thực tế và do đó ít khi họ tìm đến các tổ chức đó để yêu cầu bảo vệ quyền lợi của mình; Vai trò của các Hội BVQLNTD trong hoạt BVQLNTD hiện nay khá mờ nhạt. Một điều không thể không nói đến là hoạt động mang tính hành chính và không hiệu quả của Hội Tiêu chuẩn và BVQLNTD Việt Nam. Đáng lẽ phải là một tổ chức hoạt động mạnh để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, chủ động tìm đến hỗ trợ thông tin và đại diện cho NTD trong các vụ việc bị xâm phạm quyền lợi thì tổ chức này lại chờ cho NTD đến gõ cửa; Cơ cấu tổ chức của các tổ chức BVNTD rất lỏng lẻo và hoạt động theo kiểu rời rạc và hầu như không có bất kỳ sự liên kết, hay hỗ trợ nào đáng kể.

Kết luận Chương 2

Qua nghiên cứu tại Chương 2 của đề tài, tác giả đã làm rõ được các nội dung sau:

1. Phân tích và đánh giá được thực trạng pháp luật về thực thi BVQLNTD tại Việt Nam qua việc hệ thống các văn bản pháp luật, phân tích những nội dung cơ bản của pháp luật thực thi BVQLNTD. Tác giả đã chỉ ra những ưu điểm và hạn chế của pháp luật thực thi BVQLNTD tại Việt Nam;

2. Phân tích và đánh giá cụ thể về thực tiễn CTKLM trong Quảng Cáo MP trong đó, tác giả tập trung phân tích những hạn chế, bất cập trong thực tiễn áp dụng để có cơ sở cho việc đề xuất các giải pháp có khả năng thực thi; việc phân tích dựa trên cơ sở các số liệu, vụ việc cụ thể.

3. Đề tài đã chỉ ra được những hạn chế và nguyên nhân dẫn đến thực trạng vi phạm pháp luật thực thi BVQLNTD.

4. Có thể thấy, cho đến nay, chưa có một công trình nào nghiên cứu có hệ thống về những hạn chế, bất cập cũng như thực tiễn thực thi pháp luật về BVQLNTD; do vậy, việc tác giả nghiên cứu, phân tích các quy định của pháp luật, đánh giá những kết quả cũng như những khiếm khuyết, bất cập về thực tiễn thực thi là điều cần thiết, có ý nghĩa về mặt lý luận và giá trị không nhỏ đối với thực tiễn thực thi pháp luật BVQLNTD ở Việt Nam.

Chương 3

ĐỊNH HƯỚNG, GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VÀ NÂNG CAO HIỆU QUẢ THỰC THI PHÁP LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG Ở VIỆT NAM HIỆN NAY

3.1. Định hướng hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam

Nhằm nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật BVQLNTD ở Việt Nam, cần phải xác định được các định hướng cụ thể. Đó là các định hướng nhằm nâng cao hiệu quả bảo vệ QLNTD ở Việt Nam. Muốn thực hiện hữu hiệu việc bảo vệ QLNTD hiện nay, trước hết cần nhanh chóng hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thi hành pháp luật về bảo vệ QLNTD ở Việt Nam nói chung.

Việc đưa ra các giải pháp cần có những định hướng cụ thể sau:

- Phải xác định việc bảo vệ QLNTD là trách nhiệm quan trọng của CN, TCKD trong nền kinh tế thị trường hiện nay ở nước ta.

- Phải xác định các quy định của pháp luật về bảo vệ QLNTD luôn được xây dựng trên nguyên tắc ưu tiên lợi thế cho NTD xuất phát từ vị trí yếu thế, "bất cân xứng" về thông tin trong mối quan hệ với CN, TCKD; phải đề cao trách nhiệm của CN, TCKD trong nền kinh tế thị trường hiện nay ở Việt Nam;

- Xác định bảo vệ QLNTD phải bắt đầu từ việc rà soát, hệ thống hóa các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

- Xác định bảo vệ QLNTD phải xuất phát từ thực tiễn Việt Nam, đồng thời tiếp thu có chọn lọc kinh nghiệm của quốc tế. Nhằm đảm bảo tính khả thi của pháp luật, việc đề ra các giải pháp nhằm hoàn thiện pháp luật về bảo vệ QLNTD phải xuất phát từ thực tiễn, xuất phát từ nhận thức của NTD và cơ chế kinh tế xã hội của Việt Nam.

- Xác định bảo vệ QLNTD phải đi kèm với nâng cao khả năng tự bảo vệ của chính bản thân NTD

3.2. Giải pháp hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam

3.2.1. Giải pháp về hoàn thiện pháp luật

Muốn nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật, đầu tiên cần có các giải pháp hoàn thiện pháp luật. Trên cơ sở nghiên cứu nội dung, Học viên đề xuất một số giải pháp sau:

Thứ nhất, xác định lại đối tượng được pháp luật thực thi bảo vệ

Thứ hai, cần bổ sung quyền của NTD theo pháp luật bảo vệ QLNTD

Thứ ba, cần quy định cơ quan thực thi chuyên trách quản lý Nhà nước về bảo vệ QLNTD

Thứ tư, cần quy định rõ trách nhiệm của các cơ quan Nhà nước, tổ chức xã hội liên quan đến hoạt động bảo vệ QLNTD.

3.2.2. Giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật BVQLNTD

Thứ nhất, cần nâng cao trách nhiệm và năng lực của bộ máy cơ quan bảo vệ QLNTD tiến tới xã hội hóa công tác bảo vệ QLNTD:

- Cần tiếp tục phối hợp tổ chức tuyên truyền, phổ biến rộng rãi về Luật BVQLNTD 2010 và các văn bản pháp luật khác có liên quan đến các TC, CNKD, NTD và các hội viên Hội BVQLNTD, nhất là tuyên truyền về tám quyền cơ bản của NTD nhằm giúp họ biết các quyền của mình theo quy định của pháp luật để chủ động bảo vệ mình khi bị xâm hại.

Tiếp tục thực hiện chương trình “Hành động vì quyền lợi người tiêu dùng” nhằm tuyên truyền phổ biến kiến thức về QLNTD; đổi mới các nội dung, hình thức tuyên truyền nhằm nâng cao nhận thức và đẩy mạnh hơn nữa việc tổ chức thực hiện các cuộc vận động trong các cấp, các ngành, các tổ chức, cơ quan, TC, CNKD và NTD;

- Nâng cao năng lực, trình độ cho đội ngũ cán bộ thực thi pháp luật về bảo vệ quyền lợi NTD thông qua việc tổ chức các hội nghị, hội thảo, các chương trình hành động liên quan;

- Cần có bộ phận chuyên trách và cử cán bộ chuyên trách đảm nhận công tác bảo vệ QLNTD trong hệ thống các cơ quan nhằm tạo ra sự thống nhất trong quản lý cũng như nâng cao hiệu quả giải quyết các vụ việc liên quan đến bảo vệ NTD;

- Xây dựng và hoàn thiện các cơ chế phối hợp, thúc đẩy sự tham gia của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền liên quan với các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ NTD để tranh thủ sự giúp đỡ về mặt pháp lý cho NTD và tăng cường công tác thực thi pháp luật bảo vệ NTD.

- Tăng cường các biện pháp thanh kiểm tra, hậu kiểm, xử lý nghiêm khắc và kịp thời những hành vi vi phạm liên quan đến vấn đề bảo vệ quyền lợi NTD.

- Ngoài ra, phải có sự phối hợp liên ngành giữa các cơ quan hải quan, thuế, quản lý thị trường trong việc kiểm soát nguồn gốc xuất xứ, mã vạch hàng hóa; có chính sách hỗ trợ kinh phí để các tổ chức và hội hoạt động nhằm gián tiếp giúp NTD có nơi nương tựa hữu hiệu; tăng cường các biện pháp hậu kiểm và xử lý những vi phạm trong việc ký kết và thực hiện hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung giữa NTD với cá nhân, tổ chức kinh doanh. Đặc biệt, cần đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến Luật Bảo vệ QLNTD, giúp NTD nhận thức và tự bảo vệ mình.

Thứ hai, cần nâng cao ý thức trách nhiệm về bảo vệ QLNTD của CN, TCKD

Cần xây dựng những mô hình kinh doanh lành mạnh và có văn hóa, nhìn nhận NTD như là nhân tố cho sự phát triển bền vững của doanh nghiệp cũng như của toàn xã hội. Bên cạnh lợi ích của mình thì cần phải quan tâm và đảm bảo các quyền và lợi ích cho NTD; Cần phải nâng cao ý thức chấp hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi NTD nhằm đảm bảo môi quan hệ tiêu dùng hài hòa, ổn định góp phần xây dựng nền kinh tế, thị trường vững mạnh, phát triển; Cần đảm bảo các điều kiện cơ bản và cần thiết trong các quy trình chế tạo, sản xuất nhằm bảo đảm chất lượng, mẫu mã của sản phẩm theo tiêu chuẩn quy định của pháp luật; Tích cực tham gia các buổi tuyên truyền pháp luật về bảo vệ quyền lợi NTD do Sở Công thương, Hội Tiêu chuẩn BVQLNTD; Các buổi Hội nghị tư vấn pháp luật về BVQLNTD do Sở Tư pháp tổ chức nhằm hiểu rõ hơn về vị trí, vai trò và tầm quan trọng của NTD đối với thị trường mua bán nói riêng và nền kinh tế nói chung để từ đó nâng cao những biện pháp, hoạt động nhằm bảo đảm quyền lợi NTD.

Ngoài ra, các TC, CNKD khi phát hiện sản phẩm của mình bị làm nhái, giả, nên mạnh dạn đề xuất xử phạt theo đúng pháp luật hiện hành; Tăng cường thông tin cho NTD những nhận biết về hàng giả xâm phạm đến hàng hóa của mình một cách thường xuyên, rộng rãi, đặc biệt là thông qua các phương tiện thông tin đại chúng, thông tin trực tuyến để NTD biết, tránh những thiệt hại khi mua sắm và sử dụng hàng hóa. Định hướng cho người dân trở thành NTD thông thái;

Thứ ba, cần nâng cao nhận thức và khả năng tự bảo vệ quyền lợi của chính người tiêu dùng

Để nâng cao kiến thức và nhận biết của NTD, các cơ quan nhà nước cần tiến hành tuyên truyền, giáo dục thường xuyên với nhiều cấp độ và hình thức khác nhau. Ngoài hoạt động tuyên truyền, giáo dục kiến thức tiêu dùng như trên, chúng ta có thể được thực hiện ngay trong các trường phổ thông như một môn học bắt buộc như một số quốc gia đã thực hiện (Thái Lan, Nhật Bản...). Hoạt động này sẽ bồi dưỡng kiến thức tiêu dùng cho những công dân nhỏ tuổi – chủ nhân tương lai của đất nước. Tuy nhiên, để thực sự bảo vệ tốt các quyền lợi của mình thì tự bản thân NTD cũng phải không ngừng chủ động nghiên cứu, tích lũy kiến thức pháp luật và kinh nghiệm tiêu dùng để tự bảo vệ mình một cách tốt nhất.

Trường hợp có xảy ra tranh chấp, cần biết các phương thức giải quyết mà Luật qui định để tự bảo vệ mình. Đó là các phương thức: Thương lượng, Hòa giải, Trọng tài và bằng Tòa án.

Kết luận Chương 3

Trên cơ sở nghiên cứu, đánh giá thực trạng các quy định của pháp luật và thực tiễn áp dụng pháp luật về thực thi BVQLNTD ở Việt Nam; tại Chương 3, tác giả đưa ra những định hướng và giải pháp nhằm hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật BVQLNTD. Ngoài việc sửa đổi bổ sung các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan, cần sớm hoàn thiện tổ chức bộ máy thực thi pháp luật BVQLNTD.

Trong chương này, đề tài đã nghiên cứu và làm rõ các nội dung:

Thứ nhất, đề tài đã đưa ra những định hướng cơ bản nhằm hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật về BVQLNTD. Những định hướng này xuất phát từ nhu cầu thực tiễn tại Việt Nam.

Thứ hai, trên cơ sở định hướng, đề tài đã đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện nội dung pháp luật và nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật về BVQLNTD; trong đó có 02 nhóm giải pháp cụ thể:

- Giải pháp nhằm hoàn thiện pháp luật về BVQLNTD;
- Giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật BVQLNTD

Qua nghiên cứu cho thấy, những định hướng và giải pháp mà đề tài đưa ra xuất phát từ thực tiễn áp dụng pháp luật về thực thi BVQLNTD. Các giải pháp này là phù hợp với điều kiện của Việt Nam, đồng thời phù hợp với xu thế chung của hội nhập quốc tế.

KẾT LUẬN

Trong hơn ba mươi năm đổi mới, cải cách, mở cửa và phát triển kinh tế thị trường theo xã hội chủ nghĩa, nước ta đã đạt được nhiều thành tựu kinh tế xã hội quan trọng, đời sống của nhân dân được nâng lên rõ rệt, theo đó, quyền tự do kinh doanh, quyền cạnh tranh lành mạnh được Đảng và Nhà nước quan tâm.

Năm 1992, bảo vệ môi trường hoạt động sản xuất, kinh doanh lần đầu tiên được ghi nhận trong Hiến pháp 1992 (đã được sửa đổi, bổ sung năm 2013), Điều 28 của Hiến pháp quy định: "*Mọi hoạt động sản xuất, kinh doanh bất hợp pháp, mọi hành vi phá hoại nền kinh tế quốc dân, làm thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tập thể và của công dân đều bị xử lý nghiêm minh theo pháp luật. Nhà nước có chính sách bảo hộ quyền lợi của người sản xuất và người tiêu dùng*". Cụ thể hóa Hiến pháp năm 1992 và quan điểm, đường lối, chủ trương chính sách của Đảng, hệ thống pháp luật về cạnh tranh, về quảng cáo ngày càng hoàn thiện. Thể hiện cao nhất trong việc xây dựng và hoàn thiện pháp luật đó chính là việc Quốc hội Việt Nam đã thông qua Luật BVQLNTD năm 2010, Luật trọng tài Thương mại năm 2010,... Bên cạnh đó, vấn đề BVQLNTD và thực thi pháp luật BVQLNTD còn được đề cập mức độ khác nhau tại các văn bản pháp luật khác; Đây là những căn cứ pháp lý quan trọng cho môi trường cạnh tranh của các TCCNKD và hoạt động BVQLNTD ở nước ta trong lĩnh vực Quảng Cáo MP; tuy nhiên, vì nhiều lý do khác nhau, các quy định về thực thi BVQLNTD chưa thực sự hiệu quả để BVQLNTD một cách tốt nhất.

Hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật BVQLNTD để bảo vệ tốt hơn quyền lợi của NTD là vấn đề ngày càng được quan tâm ở Việt Nam nhằm tạo môi trường kinh doanh bình đẳng, minh bạch trong kinh doanh, góp phần phát triển kinh tế bền vững. Nhận thức được vai trò và tầm quan trọng của vấn đề này, tác giả đã chọn đề tài "*Thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay*" làm đề Thạc sỹ. Đề tài đã nghiên cứu có hệ thống các vấn đề cơ sở lý luận và thực tiễn, tìm hiểu những hạn chế, khiếm khuyết của pháp luật về thực thi BVQLNTD ở Việt nam; để từ đó đưa ra những giải pháp hoàn thiện và nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật. Đề tài góp một phần nhỏ vào việc làm sáng tỏ cơ sở lý luận về NTD, bảo vệ QLNTD, thực thi pháp luật BVQLNTD dưới góc độ pháp luật tại Việt Nam. Các giải pháp đề tài đưa ra trên cơ sở tìm hiểu thực tiễn, gồm hai nhóm:

Nhóm 1: Giải pháp hoàn thiện pháp luật thực thi BVQLNTD.

Nhóm 2: Nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật BVQLNTD.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

I. VĂN BẢN PHÁP LUẬT

1. Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2018), *Luật Cạnh tranh năm 2018*.
2. Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2015), *Bộ luật Dân sự năm 2015*.
3. Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2012; SĐ,BS 2018), *Luật Quảng cáo năm 2012*.
4. Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2010), *Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*
5. Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2007; SĐ,BS2018), *Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa*.
6. Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2010, SĐ,BS 2018), *Luật An toàn thực phẩm*.
7. Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2010), *Luật Trọng tài thương mại*.

II. CÁC CÔNG TRÌNH NGHIÊN CỨU

8. Trường Đại học Luật, Hà Nội, (2011), *Giáo trình Luật Thương mại, Phần II*, Nxb Công An nhân dân.
9. Trường Đại học Luật, Hà Nội, (2011), *Giáo trình Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, Nxb Công An nhân dân.
10. Chính phủ (2017), Nghị định số 98/2017/NĐ-CP ngày 18 tháng 8 năm 2017 Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Công thương, Hà Nội;
Chính phủ, Nghị định 45/2010/NĐ-CP ngày 21/04/2010 quy định về tổ chức, hoạt động và quản lý Hội.
Chính phủ, Nghị định số 33/2012/NĐ-CP ngày 13/4/2012 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số Điều của Nghị định số 45/2010/NĐ-CP ngày 21/04/2010 quy định về tổ chức, hoạt động và quản lý Hội.
Chính phủ, Nghị định 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 người tiêu dùng.
11. Bộ Công thương (2017), *Quyết định số 3808/QĐ-BCT ngày 02 tháng 10 năm 2017 của Bộ Công Thương Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng*, Hà Nội;
12. Bộ Tư pháp (2016), *Thực trạng pháp luật An toàn thực phẩm và vai trò của các cơ quan bảo vệ pháp luật trong việc đảm bảo thi hành* (Báo cáo điều tra cơ bản năm 2016 của Bộ Tư pháp);
13. Cục Quản lý cạnh tranh, *Thiết chế bảo vệ người tiêu dùng: thực trạng Việt Nam, kinh nghiệm quốc tế và định hướng hoàn thiện*, truy cập ngày 23/11/2018
Cục Quản lý cạnh tranh, Thực trạng vai trò của cơ quan quản lý nhà nước trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. (<https://danluat.thuvienphapluat.vn/thuc-trang-vai-tro-cua-co-quan-quan-ly-nha-nuoc-trong-bao-ve-quyen-loi-nguoi-tieu-145913.aspx>), truy cập ngày 23/11/2018;

Cục Quản lý cạnh tranh (2019), *Thiết chế bảo vệ người tiêu dùng: Thực trạng Việt Nam, kinh nghiệm quốc tế và định hướng hoàn thiện*.

14. Viện ngôn ngữ học (2007), Tlđd 9, tr.186;

15. Trường Đại học Nam Cần Thơ (2018), *Kỹ năng giải quyết tranh chấp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, Khoa Luật;

16. Nguyễn Thị Vân Anh (2011), *Nghiên cứu vai trò của Hội Bảo vệ Người tiêu dùng trong việc bảo vệ người tiêu dùng ở Việt Nam*, Đề tài nghiên cứu khoa học cấp trường, Trường Đại học Luật Hà Nội.

17. Đỗ Thị Lan Hương (2010), “ *Vấn đề bảo vệ người tiêu dùng, kinh nghiệm của các nước trên thế giới và bài học áp dụng với Việt Nam*”, Khóa luận tốt nghiệp, Trường Đại học Ngoại Thương.

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

19. Mai Văn Việt (2016), *Vai trò của Hội Bảo vệ Người tiêu dùng theo pháp luật Việt Nam*, Luận văn thạc sĩ, Viện Đại học Mở Hà Nội.

20. Trần Thị Tuyền (2017), “*Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thông qua Hội Bảo vệ Người tiêu dùng theo pháp luật Việt Nam*”, Luận văn thạc sĩ luật học, Trường Đại học Quốc gia Hà Nội.

21. Đinh Thị Mỹ Loan (2016), “*Hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế*”, Đề tài nghiên cứu cấp Bộ (Bộ Thương Mại) năm 2016.

22. Nguyễn Thị Hòe (2017), “*Bảo đảm quyền được cung cấp thông tin của người tiêu dùng nước ta hiện nay*”, Đề tài cấp Bộ của Viện nghiên cứu quyền con người.

23. Trần Văn Biên (2015), *Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong giao kết hợp đồng điện tử qua Internet*, Tạp chí Nghiên cứu lập pháp điện tử, tháng 11.2010;

24. Trần Quỳnh Anh (2014), *Thực trạng quản lý nhà nước về quảng cáo thương mại với mục tiêu hạn chế cạnh tranh không lành mạnh và bảo vệ người tiêu dùng*, Tạp chí Luật học số 1/2014;

25. Nguyễn Trần Vi Ba (2019), *Hội Bảo vệ người tiêu dùng trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo pháp luật Việt Nam*, Khóa luận tốt nghiệp, Trường Đại học Luật, Đại học Huế;

26. Lê Thị Hải Ngọc (2017), *Trách nhiệm của nhà sản xuất, cung ứng trong việc cung cấp thông tin về chất lượng hàng hóa cho người tiêu dùng*, Luận án tiến sĩ Luật học năm 2017.

Lê Thị Hải Ngọc (2020), *Thực trạng pháp luật về trách nhiệm cung cấp thông tin hàng hóa của tổ chức, cá nhân kinh doanh và một số giải pháp hoàn thiện*, Tạp chí Pháp luật và Thực tiễn, 2020.

27. Tăng Thanh Phương (2019), *Nghĩa vụ thông tin cho người tiêu dùng của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ*, Tạp chí Công thương. Báo pháp luật Thành phố Hồ Chí Minh;

TÀI LIỆU KHÁC

28. Phương Dung (2017), Vụ “nước mắm nhiễm asen”: Vinastas đã cách chức Phó Tổng thư ký, <https://dantri.com.vn/kinh-doanh/vu-nuoc-mam-nhiem-asen-vinastas-da-ca-chuc-pho-tong-thu-ky-20170414135435056.htm>, truy cập Thứ tư 06/3/2019.

30. Đoàn Quang Đông (2015), Những tín hiệu vui về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng – Nhìn từ vụ việc “ngộ độc bánh mì kẹp thịt tại Bến Tre”, <http://www.qlct.gov.vn/ChiTietTinTuc.aspx?lg=1&CateID=436&ID=3071>, truy cập Thứ hai 04/3/2019.

31. Hội Bảo vệ Quyền lợi Người tiêu dùng Hòa Bình (2017), Hội Hòa Bình tổ chức tập huấn kỹ năng giải quyết khiếu nại cho người tiêu dùng, <http://www.nguoitieudung.org/hoi-hoa-binh-to-chuc-tap-huan-ky-nang-giai-quet-khieu-nai-cho-nguoi-tieu-dung-ntd524.aspx>, truy cập Thứ hai 04/3/2019.

32. Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ Người tiêu dùng (2010), *Hướng dẫn phát triển và hoạt động Hội*.

33. Nguyễn Mạnh Hùng (2013), Vinastas 25 năm một chặng đường, <http://www.vinastas.org/vinastas-25-nam-mot-chang-duong-ntd214.aspx>, truy cập Thứ sáu 22/02/2019.

34. Nguyễn Mạnh Hùng (2014), *Báo cáo thực thi Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*.

35. Đỗ Lan (2019), Tiếp nhận 11 vụ khiếu nại của người tiêu dùng, <https://socongthuong.daklak.gov.vn/news/bao-ve-quyen-loi-nguoi-tieu-dung/hoi-bao-ve-quyen-loi-nguoi-tieu-dung-dak-lak-tinh-hinh-hoat-dong-6-thang-dau-nam-va-ke-hoach-6-thang-cuoi-nam-725.html>, truy cập Thứ bảy 02/3/2019.

36. Liên hiệp các Hội Khoa học và Kỹ thuật Việt Nam (2007), Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam: Lên tiếng bảo vệ sức khỏe người tiêu dùng, <http://www.vusta.vn/vi/news/savefile/Trong-nuoc-va-quoc-te/Hoi-Tieu-chuan-va-Bao-ve-nguoi-tieu-dung-Viet-Nam-Len-tieng-bao-ve-suc-khoe-nguoi-tieu-dung-18651.html>, truy cập Thứ ba 26/02/2019.

37. Liên hiệp các Hội Khoa học và Kỹ thuật Việt Nam (2010), 58% mẫu dây điện mắc lỗi nghiêm trọng, <http://www.vusta.vn/vi/news/Trong-nuoc-va-quoc-te/58-mau-day-dien-mac-loi-nghiem-trong-33614.html>, truy cập Thứ ba 26/02/2019.

38. Anh Minh (2018), Mumuso bị xử lý ra sao khi nhập hàng Trung Quốc, gấn mắc Hàn?, <https://vnexpress.net/kinh-doanh/mumuso-bi-xu-ly-ra-sao-khi-nhap-hang-trung-quoc-gan-mac-han-3779224.html>, truy cập Thứ năm 28/02/2019

39. Minh Nhật (2010), Công văn 870/BXD-HTKT tính khối lượng nước tối thiểu 4m³/hộ/tháng do Bộ Xây dựng ban hành, <http://vanbanphapluat.com/cong-van-870-bxd-hpkt-tinh-khoi-luong-nuoc-toi-thieu-4-m3-ho-thang-do-bo-xay-dung-ban-hanh-76440.html>, truy cập Thứ hai 25/02/2019

40. <https://thanhvien.vn/tai-chinh-kinh-doanh/nhieu-lo-hang-cua-asanzo-co-dau-hieu-gia-xuat-xu-1145897.html>(Truy cập ngày 3/7/2020

41. <https://vnexpress.net/dim-hang-doi-thu-can-hanh-bang-cach-noi-xau-3655142-p2.html> Dìm hàng đối thủ cạnh tranh bằng cách nói xấu.(Truy cập ngày 3/7/2020)