

ĐẠI HỌC HUẾ  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC LUẬT



NGUYỄN VĂN LỢI

**BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRƯỚC  
CÁC HÀNH VI GÂY HẠN CHẾ CẠNH TRANH CỦA  
DOANH NGHIỆP THEO PHÁP LUẬT VIỆT NAM**

Chuyên ngành: Luật kinh tế

Mã số: 838 01 07

**TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ LUẬT HỌC**

THỪA THIÊN HUẾ, năm 2019

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

Người hướng dẫn khoa học: **PGS.TS. Doãn Hồng Nhung**

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.....2019

## 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 .....	5
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu .....	5
5. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu .....	5
6. Ý nghĩa khoa học và ý nghĩa thực tiễn của Luận văn .....	6
7. Bố cục của Luận văn .....	6
<b>CHƯƠNG 1. NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN PHÁP LUẬT VỀ BẢO QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRƯỚC CÁC HÀNH VI GÂY HẠN CHẾ CẠNH TRANH CỦA DOANH NGHIỆP</b> .....	<b>8</b>
1.1. Khái quát chung về pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh .....	8
1.1.1. Khái niệm người tiêu dùng và hành vi hạn chế cạnh tranh.....	8
1.1.1.1. Khái niệm người tiêu dùng .....	8
1.1.1.2. Khái niệm hạn chế cạnh tranh .....	8
1.1.2. Khái niệm pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh .....	8
1.1.3. Đặc điểm pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh .....	8
1.1.4. Ý nghĩa của pháp luật trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh .....	9
1.2. Nội dung pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh .....	9
1.2.1. Quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng.....	9
1.2.2. Trách nhiệm của doanh nghiệp trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng .....	9
1.2.3. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân khác về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng .....	9
1.2.4. Phương thức xử lý hành vi vi phạm pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng .....	11
1.2.5. Phương thức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh của doanh nghiệp.....	11
1.3. Các yếu tố tác động đến pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh .....	11
1.3.1. Các yếu tố tác động đến nội dung pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng .....	11

1.3.2. Các yếu tố tác động đến hiệu quả thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh ...	11
Tiêu kết Chương 1 .....	12
<b>CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG PHÁP LUẬT VÀ THỰC TIỄN THỰC HIỆN PHÁP LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRƯỚC CÁC HÀNH VI GÂY HẠN CHẾ CẠNH TRANH CỦA DOANH NGHIỆP .....</b>	<b>13</b>
2.1. Thực trạng pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh của doanh nghiệp .....	13
2.1.1. Quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng .....	13
2.1.1.1. Quyền của người tiêu dùng .....	13
2.1.1.2. Nghĩa vụ của người tiêu dùng .....	13
2.1.2. Trách nhiệm của doanh nghiệp trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng .....	13
2.1.3. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân khác về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng .....	13
2.1.3.1. Trách nhiệm của bên thứ ba đối với NTD trước các hành vi gây HCCT của doanh nghiệp .....	13
2.1.3.2. Trách nhiệm của cơ quan nhà nước về bảo vệ quyền lợi NTD trước hành vi gây HCCT của doanh nghiệp .....	13
2.1.3.3. Trách nhiệm của tổ chức xã hội trong việc tham gia bảo vệ quyền lợi NTD trước các hành vi gây HCCT của doanh nghiệp .....	14
2.1.4. Phương thức xử lý hành vi vi phạm pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng .....	14
2.1.4.1. Xử phạt vi phạm hành chính đối với các hành vi gây HCCT ảnh hưởng đến quyền lợi NTD .....	14
2.1.4.2. Truy cứu trách nhiệm hình sự đối với hành vi gây HCCT của doanh nghiệp đến quyền lợi NTD .....	14
2.1.4.3. Bồi thường thiệt hại theo yêu cầu của NTD do hành vi gây HCCT của doanh nghiệp .....	14
2.1.5. Phương thức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh của doanh nghiệp .....	15
2.1.5.1. Khiếu nại, tố cáo các hành vi xâm phạm quyền lợi NTD của doanh nghiệp .....	15
2.1.5.2. Thương lượng, hòa giải tranh chấp giữa NTD và doanh nghiệp .....	15
2.1.5.3. Khởi kiện đến Trọng tài, Tòa án nhằm bảo vệ quyền lợi NTD .....	15
2.1.5.4. Phương thức sử dụng cơ chế thị trường để bảo vệ NTD .....	15
2.2. Thực tiễn thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh của doanh nghiệp .....	15

2.2.1. Tình hình vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của doanh nghiệp trong lĩnh vực cạnh tranh .....	15
2.2.2. Tình hình thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trước hành vi gây hạn chế cạnh tranh của doanh nghiệp .....	16
2.2.3. Kết quả đạt được và hạn chế còn tồn tại trong tiến thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng .....	16
2.2.3.1. Kết quả đạt được trong thực tiến thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD trước hành vi gây HCCT của doanh nghiệp .....	16
2.2.3.2. Hạn chế còn tồn tại trong thực tiến thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD trước hành vi gây HCCT của doanh nghiệp .....	16
Tiểu kết Chương 2 .....	17
<b>CHƯƠNG 3. ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP GÓP PHẦN HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT, NÂNG CAO HIỆU QUẢ THỰC HIỆN PHÁP LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRƯỚC CÁC HÀNH VI GÂY HẠN CHẾ CẠNH CỦA DOANH NGHIỆP .....</b>	<b>18</b>
3.1. Định hướng hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh của doanh nghiệp .....	18
3.2. Các giải pháp góp phần hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng .....	18
3.3. Các giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.....	18
Tiểu kết Chương 3 .....	19
<b>KẾT LUẬN.....</b>	<b>20</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>21</b>



## MỞ ĐẦU

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

Sự phát triển mạnh mẽ kinh tế của mỗi quốc gia đều hướng đến người tiêu dùng, bởi đây là nhóm đối tượng đông đảo nhất, là yếu tố quan trọng nhất và là động lực trong sản xuất kinh doanh, góp phần thúc đẩy tiến bộ xã hội. Vì vậy, trong quá trình phát triển kinh tế, bên cạnh cung cấp điều kiện thuận lợi cho các chủ thể sản xuất, kinh doanh nhằm tạo ra của cải thì còn phải đảm bảo hài hòa mối quan hệ lợi ích của người tiêu dùng. Đối với doanh nghiệp nói riêng, để có thể phát triển bền vững thì cần lấy người tiêu dùng làm trung tâm cho sự phát triển đó; nhưng thực tiễn cho thấy, không phải bất cứ doanh nghiệp nào cũng làm được như vậy. Bởi lẽ giữa người tiêu dùng và doanh nghiệp có khoảng cách rất xa, người tiêu dùng thường tồn tại đơn lẻ, không có tiếng nói, thiếu hiểu biết về kiến thức chuyên môn, thiếu thông tin, v.v... nên thường rơi vào vị trí thế yếu so với các doanh nghiệp được tổ chức một cách chặt chẽ, có đầy đủ tiềm lực. Chính vì vậy, cần thiết phải có sự điều chỉnh của pháp luật, bằng các can thiệp của cơ quan quản lý Nhà nước nhằm bảo vệ người tiêu dùng trước các hành vi xâm phạm từ phía doanh nghiệp.

Kể từ khi chuyển đổi từ nền kinh tế kế hoạch hóa tập trung sang nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa vào năm 1986, nền kinh tế - xã hội Việt Nam đã có nhiều bước tiến vượt bậc. Nhưng đi kèm với đó là những mặt trái của nền kinh tế thị trường đã tác động tiêu cực đến người tiêu dùng một cách mạnh mẽ và trực tiếp. Để đạt được tối đa lợi nhuận, các doanh nghiệp bất chấp lợi ích của người tiêu dùng, họ xâm phạm một cách trắng trợn các quyền cơ bản của người tiêu dùng được pháp luật ghi nhận. Trong thời gian qua, hiện tượng sản xuất hàng giả, hàng nhái, cạnh tranh không lành mạnh, quảng cáo gian dối, hạn chế cạnh tranh, v.v... doanh nghiệp trốn tránh trách nhiệm với người tiêu dùng đang xuất hiện ngày càng nhiều.

Việt Nam là một quốc gia có sức tiêu dùng lớn với dân số hơn 95 triệu người (Theo số liệu tổng cục thống kê 2018); do đó việc đảm bảo quyền lợi cho người tiêu dùng luôn được Đảng và Nhà nước quan tâm đúng mức, là một trong những chính sách quan trọng của Đảng và Nhà nước ta nhằm hiện thực hoá mục tiêu “Dân giàu, nước mạnh, xã hội công bằng, dân chủ, văn minh”. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cũng đã thực sự trở thành một lĩnh vực pháp luật độc lập, có vị trí đáng kể trong hệ thống pháp luật Việt Nam. Năm 1999, Quốc hội đã ban hành văn bản pháp lý đầu tiên cho hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

là Pháp lệnh bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Năm 2010, Quốc hội tiếp tục ban hành Luật số 59/2010/QH12 về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có hiệu lực kể từ ngày 01/7/2011 là sự kế thừa và phát huy những ưu điểm, khắc phục những điểm còn hạn chế của Pháp lệnh bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 1999. Mặc dù Luật bảo vệ người tiêu dùng 2010 đã xây dựng vững chắc những nền tảng cơ bản trong vấn đề bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng song vẫn không tránh khỏi những hạn chế, bất cập khi đứng trước các nhu cầu của xã hội ngày càng thay đổi mạnh. Điều làm này cho thực tiễn bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không phát huy hết hiệu quả.

Bên cạnh đó, trong quá trình tìm hiểu đề tài Luận văn, tác giả nhận thấy rằng, đã có nhiều công trình nghiên cứu về vấn đề bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở nhiều lĩnh vực khác nhau, song có rất ít tác giả đề cập đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cạnh tranh. Do đó, với mong muốn đi sâu nghiên cứu vấn đề, tác giả quyết định chọn đề tài: ***“Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh của doanh nghiệp theo pháp luật Việt Nam”*** làm Luận văn tốt nghiệp Cao học khóa 7 (2017 - 2019) tại Trường Đại học Luật Huế.

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

Là một chế định quan trọng của hệ thống pháp luật Việt Nam, hiện nay xung quanh vấn đề bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã có nhiều tác giả quan tâm nghiên cứu ở những mức độ tương xứng như:

Sách tham khảo: *“Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong giao kết và thực hiện hợp đồng theo mẫu trong mua bán căn hộ chung cư”* (2018) do tác giả Doãn Hồng Nhung chủ biên, Nhà xuất bản Chính trị Quốc gia sự thật. Trong nội dung công trình nghiên cứu, các tác giả tập trung nghiên cứu hợp đồng theo mẫu trong mua bán căn hộ chung cư dự án giữa hai chủ thể là cá nhân, tổ chức kinh doanh bất động sản và NTD.

Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Bộ: *“Nghiên cứu hoàn thiện cơ chế pháp lý bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong nền kinh tế thị trường ở Việt Nam”* (2008) do tác giả Đinh Thị Mai Phương chủ nhiệm tại Viện khoa học pháp lý. Công trình làm rõ các cơ sở lý luận và thực tiễn, nhu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Việt Nam trong nền kinh tế thị trường. Công trình cũng xây dựng một cơ chế chung về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Luận án tiến sĩ Luật học: *“Thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng ở Việt Nam”* (2012) của tác giả Lê Thanh Bình. Luận án giải quyết các vấn đề lý luận và thực tiễn về bảo vệ quyền lợi của người



tiêu dùng tại Việt Nam. Đề xuất các giải pháp khắc phục hạn chế trong quy định của pháp luật hiện hành cũng như các giải pháp về mặt thực tiễn.

Luận án tiến sĩ Luật học: *“Hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay”* (2013) của tác giả Nguyễn Thị Thu tại Viện hàn lâm khoa học xã hội Việt Nam. Luận án làm sáng tỏ những vấn đề lý luận pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam thông qua việc phân tích các văn bản pháp luật, quy phạm pháp luật; đồng thời làm sáng tỏ các vấn đề thực tiễn của công trình nghiên cứu. Qua đó đề giải các giải pháp về mặt pháp luật và thực tiễn.

Luận án tiến sĩ Luật học: *“Giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng với thương nhân ở Việt Nam hiện nay”* (2014) của tác giả Đinh Trọng Điệp tại Viện hàn lâm khoa học xã hội Việt Nam. Luận án giải quyết những vấn đề lý luận và pháp luật về giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng với thương nhân; qua đó đề xuất các giải pháp về mặt pháp luật và thực tiễn.

Luận án tiến sĩ Luật học: *“Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực an toàn, vệ sinh thực phẩm ở Việt Nam hiện nay”* (2017) của tác giả Phạm Văn Hảo tại Viện hàn lâm khoa học xã hội Việt Nam. Luận án làm rõ thêm lý luận pháp luật, cũng như thực trạng pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực an toàn, vệ sinh thực phẩm ở Việt Nam hiện nay, từ đó, đề xuất các phương hướng, giải pháp hoàn thiện pháp luật trong lĩnh vực này.

Luận văn thạc sĩ Luật học: *“Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực vệ sinh, an toàn thực phẩm”* (2017) của tác giả Lê Văn Nhật Phương tại Đại học Luật Huế. Luận văn giải quyết các vấn đề lý luận pháp luật và thực tiễn về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực vệ sinh, an toàn thực phẩm. Qua đó đề xuất các giải pháp góp phần hoàn thiện pháp luật cũng như nâng cao hiệu quả hoạt động thực tiễn.

Luận văn thạc sĩ Luật học: *“Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất”* (2018) của tác giả Đỗ Tuấn Phong tại Đại học Luật Huế. Luận văn giải quyết những vấn đề lý luận và thực tiễn về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông; đồng thời đề xuất các giải pháp góp phần hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả hoạt động thực tiễn trong lĩnh vực này.

Kỷ yếu hội thảo khoa học: *“Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng – Công cụ pháp luật hữu hiệu để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Việt*

*Nam*” (2011) do Dự án Hỗ trợ thương mại đa biên Giai đoạn III (EU-Việt Nam MUTRAP III) phối hợp với các Sở Công Thương và Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam tổ chức. Nội dung kỹ yếu hội thảo nêu lên những vấn đề được cộng đồng người tiêu dùng Việt Nam quan tâm: quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng; trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đối với người tiêu dùng; trách nhiệm của tổ chức xã hội trong việc tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; trách nhiệm quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, kinh nghiệm của châu Âu trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng .

Kỹ yếu hội thảo khoa học: *“Quyền tiếp cận công lý trong pháp luật dân sự - Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo cơ chế tố tụng dân sự”* (2017), Đại học Luật Thành phố Hồ Chí Minh. Chủ yếu bàn về các phương thức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dưới góc độ pháp luật tố tụng.

Bên cạnh đó, liên quan đến vấn đề bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng còn có các bài viết được công bố trên các tạp chí khoa học khác như:

Bài viết *“Nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”*, năm 2012 của tác giả Lê Thị Hải Ngọc, Kỹ yếu Hội nghị Khoa học, Thông tin pháp lý Khoa Luật, Đại học Huế, tr 158 -160.

Bào viết *“Nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sau 3 năm áp dụng trong cuộc sống”*, năm 2014 của tác giả Lê Thị Hải Ngọc, Tạp chí Pháp luật và Dân chủ, số tháng 7/ 2014.

Bài viết *“Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sau 3 năm đi vào cuộc sống”*, năm 2014 của tác giả Lê Thị Hải Ngọc, Tạp chí Dân chủ và Pháp luật số tháng 7 (268) năm 2014.

Bào viết *“Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong cộng đồng kinh tế ASEAN và một số vấn đề pháp lý đặt ra cho Việt Nam”*, năm 2016 của tác giả Phan Thị Thanh Thủy, Tạp chí Nhà nước và Pháp luật số 7 (339), tr 63.

Bào viết *“Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo pháp luật Trung Quốc - Kinh nghiệm cho Việt Nam”*, năm 2017 của tác giả Đặng Thị Vũ Hương, Tạp chí Pháp luật và Thực tiễn, Đại học Luật Huế, số 2, tr 76 - 85.

Mỗi công trình nghiên cứu đều có cách tiếp cận và giải quyết những nội dung khác nhau về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; có thể khẳng định, đây sẽ là những tài liệu quý báu cho việc nghiên cứu đề tài Luận văn. Trên cơ sở kế thừa, phát huy những giá trị của các tác giả đi trước,

Luận văn tiếp tục đi sâu nghiên cứu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh của doanh nghiệp theo pháp luật Việt Nam.

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

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

Luận văn có mục đích nghiên cứu là làm sáng tỏ pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh của doanh nghiệp trên cơ sở áp dụng thực tiễn. Qua đó đề xuất những giải pháp góp phần hoàn thiện pháp luật và giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả thực tiễn các quy định này tại Việt Nam trong thời gian tới.

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

Để đạt được mục đích nghiên cứu, Luận văn có các nhiệm vụ sau:

Một là, hệ thống một cách đầy đủ những vấn đề lý luận về pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh của doanh nghiệp.

Hai là, tổng hợp và phân tích các quy phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các hoạt động cạnh tranh của doanh nghiệp.

Ba là, hệ thống các vấn đề thực tiễn liên quan đến đề tài.

Bốn là, đưa ra các giải pháp về mặt pháp luật và thực tiễn.

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

#### ***4.1. Đối tượng nghiên cứu***

Luận văn có các đối tượng nghiên cứu sau:

Một là, các văn bản quy phạm pháp luật chứa đựng quy định về bảo vệ quyền lợi NTD như: LBVOLNTD 2010, LCT 2018, BLDS 2015, BLHS 2015, LTTTM 2010 và các văn bản pháp luật có liên quan khác.

Hai là, các quan điểm, kết quả nghiên cứu của những tác giả đi trước đã được công bố liên quan đến đề tài như: Giáo trình, Sách tham khảo, Luận án, Luận văn, Tạp chí khoa học.

Ba là, những thống kê đã được công bố liên quan đến tình hình thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD trước những hành vi gây hạn chế cạnh tranh của doanh nghiệp tại Việt Nam.

#### ***4.2. Phạm vi nghiên cứu***

Luận văn có phạm vi nghiên cứu như sau:

Một là, về không gian nghiên cứu: Luận văn nghiên cứu những vấn đề lý luận và thực tiễn thông qua các quy định của pháp luật Việt Nam hiện hành về bảo vệ quyền lợi NTD trong lĩnh vực cạnh tranh.

Hai là, về thời gian nghiên cứu: Từ năm 2016 đến hết năm 2018.

Ba là, về địa bàn nghiên cứu: Việt Nam.

### **5. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu**

#### ***5.1. Phương pháp luận***

Luận văn được thực hiện bằng phương pháp luận duy vật biện chứng của chủ nghĩa Mác - Lênin dựa trên những quy định của pháp luật Việt Nam về bảo vệ quyền lợi NTD.

## **5.2. Phương pháp nghiên cứu**

Luận văn có các phương pháp nghiên cứu sau đây:

Một là, phương pháp hệ thống hóa lý thuyết nhằm làm sáng tỏ các vấn đề lý luận về pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh của doanh nghiệp.

Hai là, phương pháp so sánh văn bản pháp luật được sử dụng nhằm đánh giá những ưu điểm, hạn chế và tính ưu việt trong các quy phạm pháp luật.

Ba là, phương pháp phân tích, tổng hợp được sử dụng nhằm làm sáng tỏ các định của pháp luật Việt Nam hiện hành về bảo vệ quyền lợi NTD.

Bốn là, phương pháp thống kê nhằm hệ thống một cách khái quát tình hình thực tiễn thực hiện các quy định của pháp luật trong vấn đề bảo vệ quyền lợi NTD trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh của doanh nghiệp.

Năm là, phương pháp đánh giá, bình luận được sử dụng nhằm đưa ra các quan điểm của tác giả đối với nội dung nghiên cứu.

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

### **6.1. Ý nghĩa khoa học của Luận văn**

Hệ thống hóa một cách đầy đủ các vấn đề lý luận về pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh của doanh nghiệp; góp phần làm phong phú thêm cơ sở khoa học về vấn đề này. Đồng thời làm sáng tỏ việc hoàn thiện pháp luật Việt Nam hiện nay về bảo vệ quyền lợi NTD.

### **6.2. Ý nghĩa thực tiễn của Luận văn**

Làm rõ được những hạn chế, bất cập trong quá trình thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD; từ đó có những giải pháp phù hợp, mang tính khả thi nhằm nâng cao hiệu quả thực hiện bảo vệ quyền lợi NTD trong thời gian tới.

## **7. Bố cục của Luận văn**

Luận văn gồm có mở đầu, nội dung và tài liệu tham khảo; nội dung của Luận văn được bố cục thành ba chương như sau:

Chương 1. Những vấn đề lý luận pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh của doanh nghiệp.

Chương 2. Thực trạng pháp luật và thực tiễn thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh của doanh nghiệp.

Chương 3. Định hướng và các giải pháp góp phần hoàn thiện pháp luật, nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh của doanh nghiệp.

# CHƯƠNG 1

## NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN PHÁP LUẬT VỀ BẢO QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRƯỚC CÁC HÀNH VI GÂY HẠN CHẾ CẠNH TRANH CỦA DOANH NGHIỆP

### **1.1. Khái quát chung về pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh**

#### ***1.1.1. Khái niệm người tiêu dùng và hành vi hạn chế cạnh tranh***

##### ***1.1.1.1. Khái niệm người tiêu dùng***

NTD được hiểu chỉ bao gồm cá nhân tham gia vào các giao dịch dân sự không nhằm mục đích thương mại. Cách tiếp cận như trên là hợp lý và đảm bảo được sự thống nhất cũng như ý nghĩa của pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD.

##### ***1.1.1.2. Khái niệm hạn chế cạnh tranh***

Điều 3 LCT 2018 quy định: “*Hành vi hạn chế cạnh tranh là hành vi gây tác động hoặc có khả năng gây tác động hạn chế cạnh tranh, bao gồm hành vi thỏa thuận hạn chế cạnh tranh, lạm dụng vị trí thống lĩnh thị trường và lạm dụng vị trí độc quyền*”.

#### ***1.1.2. Khái niệm pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh***

Luận văn đưa ra khái niệm pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh của doanh nghiệp là hệ thống các quy phạm pháp luật do Nhà nước ban hành hoặc thừa nhận đảm bảo thực hiện, điều chỉnh những quan hệ phát sinh giữa NTD với doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ nhằm bảo vệ quyền lợi chính đáng của NTD.

#### ***1.1.3. Đặc điểm pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh***

Pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh của doanh nghiệp có một số đặc điểm sau:

*Thứ nhất*, pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh của doanh nghiệp là sự tổng hòa giữa nhiều ngành luật khác nhau.

*Thứ hai*, pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh của doanh nghiệp vừa mang bản chất của luật công vừa mang bản chất của luật tư.

*Thứ ba*, pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh của doanh nghiệp mang tính phòng ngừa là chủ yếu.

*Thứ tư*, pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh của doanh nghiệp được hình thành tương đối muộn so với nhiều quốc gia trên thế giới.

#### ***1.1.4. Ý nghĩa của pháp luật trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh***

*Thứ nhất*, pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD là cơ sở pháp lý quan trọng ghi nhận và bảo vệ quyền lợi của NTD trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh của doanh nghiệp.

*Thứ hai*, pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh của doanh nghiệp đã thiết lập cơ chế khởi kiện và giải quyết tranh chấp xảy ra giữa NTD và doanh nghiệp.

*Thứ ba*, pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh của doanh nghiệp góp phần nâng cao nhận thức của NTD đối với hàng hóa, dịch vụ và vai trò của việc đấu tranh bảo vệ quyền lợi khi bị xâm phạm.

*Thứ tư*, pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh của doanh nghiệp cho thấy sự đa dạng và phát triển của hệ thống pháp luật Việt Nam.

## **1.2. Nội dung pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh**

### ***1.2.1. Quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng***

Quyền và nghĩa vụ của NTD là một trong những nội dung quan trọng nhất của pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD.

### ***1.2.2. Trách nhiệm của doanh nghiệp trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng***

Theo quy định của pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD, trách nhiệm của doanh nghiệp đối với việc bảo vệ quyền lợi NTD được hiểu theo nghĩa tích cực, đó là những hành vi mà doanh nghiệp phải làm hoặc không được làm ảnh hưởng đến quyền lợi NTD. Luật BVQLNTD năm 2010 quy định doanh nghiệp phải thực hiện những công việc từ Điều 12 đến Điều 26 về trách nhiệm của mình đối với quyền lợi NTD và không được thực hiện những hành vi bị cấm gây phương hại đến NTD tại Điều 10 Luật BVQLNTD năm 2010.

### ***1.2.3. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân khác về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng***

Bảo vệ quyền lợi NTD không chỉ là trách nhiệm của các doanh nghiệp trên thị trường mà đó còn là trách nhiệm của nhà nước, của các tổ chức xã hội và của những bên thứ ba có liên quan đến hoạt động kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.





#### ***1.2.4. Phương thức xử lý hành vi vi phạm pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng***

Nhằm giữ vững trật tự quản lý và khôi phục những thiệt hại mà NTD phải gánh chịu, pháp luật quy định các chế tài xử lý đối với doanh nghiệp vi phạm; tùy theo mức độ nghiêm trọng và hậu quả của hành vi, các chủ thể có thể bị xử lý như sau:

*Thứ nhất*, xử phạt vi phạm hành chính đối hành vi vi phạm.

*Thứ hai*, truy cứu trách nhiệm hình sự là trường hợp chủ thể vi phạm có đầy đủ dấu hiệu tội phạm.

*Thứ ba*, bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng là một phương thức xử lý dân sự, theo đó pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD và pháp luật cạnh tranh quy định chủ thể vi phạm mà gây thiệt hại cho NTD thì phải bồi thường.

#### ***1.2.5. Phương thức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh của doanh nghiệp***

Bên cạnh việc quy định các phương thức xử lý vi phạm thì pháp luật Việt Nam hiện nay cũng có quy định đối với biện pháp bảo vệ quyền lợi NTD.

*Thứ nhất*, khiếu nại, tố cáo các hành vi xâm phạm quyền lợi NTD của doanh nghiệp.

*Thứ hai*, sử dụng thương lượng, hòa giải để giải quyết tranh chấp giữa NTD với doanh nghiệp.

*Thứ ba*, NTD khởi kiện đến cơ quan tài phán nhằm bảo vệ quyền lợi của mình thông qua việc giải quyết tại Tòa án hoặc Trọng tài.

*Thứ tư*, NTD sử dụng phương thức cơ chế thị trường để bảo vệ quyền lợi của mình được hiểu là việc NTD vận dụng các quy luật khách quan, thiết chế thị trường để gây áp dụng lên doanh nghiệp vi phạm, buộc họ phải tôn trọng quyền lợi NTD.

### ***1.3. Các yếu tố tác động đến pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh***

#### ***1.3.1. Các yếu tố tác động đến nội dung pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng***

Pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh là một bộ phận trong hệ thống pháp luật Việt Nam, nội dung của nó chịu sự chi phối của nhiều yếu tố.

#### ***1.3.2. Các yếu tố tác động đến hiệu quả thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh***

Thực tiễn cho thấy hiệu quả hoạt động thực hiện pháp luật bao giờ cũng chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố, vì vậy việc thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh của doanh nghiệp chịu sự tác động bởi một số yếu tố.

## **Tiểu kết Chương 1**

Nhằm làm rõ các vấn đề lý luận pháp luật về bảo vệ quyền lợi NTD trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh của doanh nghiệp; trong nội dung chương 1, Luận văn đã giải quyết các vấn đề sau:

Một là, hệ thống một cách đầy đủ những cơ sở khoa học về pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh như: khái niệm, đặc điểm, vai trò.

Hai là, làm rõ cấu trúc pháp luật về bảo vệ quyền lợi NTD trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh.

Ba là, phân tích một số hệ thống pháp luật trên thế giới về bảo vệ quyền lợi NTD nhằm rút ra một số kinh nghiệm đối với pháp luật Việt Nam.

Bốn là, phân tích các yếu tố tác động đến nội dung cũng như là hiệu quả thực thi pháp luật về bảo vệ quyền lợi NTD trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh.

Tóm lại, trong hoạt động bảo vệ quyền lợi NTD, những vấn đề lý luận cơ bản trên sẽ giúp cho tác giả có được những kiến thức nền tảng để nghiên cứu thực trạng pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh của doanh nghiệp theo pháp luật Việt Nam.

## **CHƯƠNG 2**

### **THỰC TRẠNG PHÁP LUẬT VÀ THỰC TIỄN THỰC HIỆN PHÁP LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRƯỚC CÁC HÀNH VI GÂY HẠN CHẾ CẠNH TRANH CỦA DOANH NGHIỆP**

#### **2.1. Thực trạng pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh của doanh nghiệp**

##### ***2.1.1. Quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng***

###### ***2.1.1.1. Quyền của người tiêu dùng***

Trên cơ sở kế thừa những ưu điểm của Pháp lệnh BVQLNTD năm 1999, Luật BVQLNTD năm 2010 đã quy định một cách chặt chẽ hơn các quyền của người tiêu dùng. Điều 8 Luật BVQLNTD năm 2010 quy định người tiêu dùng có 8 quyền.

###### ***2.1.1.2. Nghĩa vụ của người tiêu dùng***

Bên cạnh ghi nhận các quyền của NTD thì pháp luật Việt Nam hiện hành cũng quy định nghĩa vụ của người tiêu dùng trong việc bảo vệ quyền lợi của chính mình. Theo đó Điều 9 Luật BVQLNTD năm 2010 quy định NTD có các nghĩa vụ cụ thể.

##### ***2.1.2. Trách nhiệm của doanh nghiệp trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng***

Các doanh nghiệp với tư cách là nhà sản xuất, tổ chức kinh doanh hàng hóa, dịch vụ phải tôn trọng các quyền lợi của NTD. Khoản 2 Điều 5 LCT năm 2018 quy định: “*Hoạt động cạnh tranh được thực hiện theo nguyên tắc trung thực, công bằng và lành mạnh, không xâm phạm đến quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng*” là nguyên tắc cơ bản của các doanh nghiệp khi tham gia trên thị trường.

##### ***2.1.3. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân khác về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng***

###### ***2.1.3.1. Trách nhiệm của bên thứ ba đối với NTD trước các hành vi gây HCCT của doanh nghiệp***

Quy định về trách nhiệm của bên thứ ba trong việc đảm bảo quyền lợi của NTD là một quy định mới của Luật BVQLNTD năm 2010 so với Pháp lệnh BVQLNTD trước đây, chủ yếu là vấn đề về thông tin hàng hóa, dịch vụ của bên thứ ba cho NTD trước nguy cơ hạn thỏa thuận hạn chế cạnh tranh hoặc lạm dụng vị trí thống lĩnh, độc quyền thị trường của doanh nghiệp.

###### ***2.1.3.2. Trách nhiệm của cơ quan nhà nước về bảo vệ quyền lợi NTD trước hành vi gây HCCT của doanh nghiệp***

Như đã phân tích, quyền của NTD được pháp luật ghi nhận, và được nhà nước bảo hộ. Vì vậy các cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền chịu trách nhiệm của mình trong việc bảo vệ quyền lợi NTD đã trở thành một nguyên tắc cơ bản của pháp luật BVQLNTD<sup>1</sup>. Bằng quyền lực của mình, các cơ quan quản lý có thẩm quyền can thiệp vào thị trường khi doanh nghiệp tiến hành các hành vi hạn chế cạnh tranh gây bất lợi cho NTD thông qua mệnh lệnh hành chính yêu cầu chấm dứt vi phạm hoặc giải quyết khiếu nại, tranh chấp khi NTD có yêu cầu.

#### *2.1.3.3. Trách nhiệm của tổ chức xã hội trong việc tham gia bảo vệ quyền lợi NTD trước các hành vi gây HCCT của doanh nghiệp*

Bảo vệ quyền lợi NTD không chỉ là trách nhiệm của doanh nghiệp kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền mà đó còn là trách nhiệm của toàn xã hội<sup>2</sup>. Trên cơ sở đó, nhà nước tạo điều kiện thuận lợi để tổ chức, cá nhân chủ động tham gia vào việc bảo vệ quyền lợi NTD<sup>3</sup>, tuy nhiên những tổ chức đó phải được thành lập theo quy định của pháp luật và hoạt động theo điều lệ mới có quyền tham gia hoạt động bảo vệ quyền lợi NTD.

#### *2.1.4. Phương thức xử lý hành vi vi phạm pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*

##### *2.1.4.1. Xử phạt vi phạm hành chính đối với các hành vi gây HCCT ảnh hưởng đến quyền lợi NTD*

Như đã đề cập, trong hoạt động kinh doanh, các doanh nghiệp có hành vi gây hạn chế cạnh tranh xâm phạm đến quyền lợi của NTD thì tùy vào mức độ để áp dụng các hình phạt chính, hình phạt bổ sung và các biện pháp khắc phục hậu quả khác nhau.

##### *2.1.4.2. Truy cứu trách nhiệm hình sự đối với hành vi gây HCCT của doanh nghiệp đến quyền lợi NTD*

Chủ thể có hành vi thỏa thuận hạn chế cạnh tranh, lạm dụng vị trí thống lĩnh, độc quyền thị trường gây ảnh hưởng đến quyền lợi NTD mà cấu thành tội phạm sẽ bị truy cứu trách nhiệm hình sự. Điều 217 BLHS năm 2015 và Điều 1 Luật sửa đổi, bổ sung một số điều BLHS.

##### *2.1.4.3. Bồi thường thiệt hại theo yêu cầu của NTD do hành vi gây HCCT của doanh nghiệp*

Như đã đề cập, doanh nghiệp có hành vi hạn chế cạnh tranh gây thiệt hại cho NTD thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật. Điều 11 Luật BVQLNTD năm 2010 quy định: “... cá nhân, tổ chức vi phạm

<sup>1</sup> Xem điều 4, Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010.

<sup>2</sup> Xem điều 4, Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010.

<sup>3</sup> Xem điều 5, Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010.

*pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD mà gây ra thiệt hại thì phải bồi thường, ...*”. Đối với các hành vi gây hạn chế cạnh tranh của doanh nghiệp làm phát sinh thiệt hại cho NTD thì phải bồi thường<sup>4</sup>.

### **2.1.5. Phương thức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh của doanh nghiệp**

#### **2.1.5.1. Khiếu nại, tố cáo các hành vi xâm phạm quyền lợi NTD của doanh nghiệp**

Luật BVQLNT năm 2010 quy định NTD hoặc các tổ chức xã hội có quyền khiếu nại, tố cáo những hành vi thỏa thuận hạn chế cạnh tranh, lạm dụng vị trí thống lĩnh, độc quyền thị trường gây thiệt hại cho NTD. Khi nhận thấy quyền lợi của mình bị xâm phạm, NTD trước tiên phải tự bảo vệ quyền lợi của chính mình bằng cách khiếu nại trực tiếp đến doanh nghiệp vi phạm hoặc khiếu nại đến cơ quan có thẩm quyền.

#### **2.1.5.2. Thương lượng, hòa giải tranh chấp giữa NTD và doanh nghiệp**

NTD sử dụng thương lượng, hòa giải với doanh nghiệp vi phạm như một phương thức bảo vệ quyền lợi của mình được pháp luật ghi nhận.

#### **2.1.5.3. Khởi kiện đến Trọng tài, Tòa án nhằm bảo vệ quyền lợi NTD**

Luật BVQLNTD năm 2010 quy định NTD hoặc tổ chức xã hội có quyền khởi kiện để bảo vệ quyền lợi của NTD<sup>5</sup>.

#### **2.1.5.4. Phương thức sử dụng cơ chế thị trường để bảo vệ NTD**

Việc bảo vệ quyền lợi NTD không chỉ mang lại lợi ích cho NTD mà còn thúc đẩy môi trường kinh doanh lành mạnh, pháp luật cấm các hành vi phương hại đến quyền lợi NTD, ngoài việc sử dụng các phương thức do pháp luật quy định, NTD còn có thể sử dụng các phương thức khác theo cơ chế thị trường để bảo vệ quyền lợi của chính mình.

## **2.2. Thực tiễn thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh của doanh nghiệp**

### **2.2.1. Tình hình vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của doanh nghiệp trong lĩnh vực cạnh tranh**

Theo thống kê của VCA, giai đoạn từ năm 2016 đến năm 2018 tình hình các doanh nghiệp tiến hành thỏa thuận hạn chế cạnh tranh, lạm dụng vị trí thống lĩnh, độc quyền thị trường xâm phạm đến quyền lợi NTD như sau:

Năm 2016 VCA tiếp nhận điều tra tố tụng đối với 07 vụ việc hạn chế cạnh tranh, trong đó tiến hành xử lý 01 vụ chiếm 14 %.

---

<sup>4</sup> Xem điều 6, Nghị định số 71/2014/NĐ-CP ngày 21/7/2014 của Chính phủ về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực cạnh tranh.

<sup>5</sup> Xem điều 4, Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010.

Năm 2018, VCA tiếp nhận điều tra tố tụng đối với 08 vụ việc liên quan đến hành vi gây hạn chế cạnh tranh của doanh nghiệp.

### ***2.2.2. Tình hình thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trước hành vi gây hạn chế cạnh tranh của doanh nghiệp***

Theo thống kê của VCA tình hình giải quyết khiếu nại, tố cáo nhằm bảo vệ quyền lợi NTD giai đoạn từ năm 2016 đến năm 2018 như sau:

Năm 2016, VCA đã tiếp nhận, hỗ trợ trên 1.200 yêu cầu, phản ánh của người tiêu dùng. Bên cạnh đó, gần 400 vụ việc tranh chấp được gửi đến bằng văn bản thông qua các phương thức như email, website, bưu điện hoặc gặp trực tiếp cũng đã được VCA tiếp nhận và hỗ trợ giải quyết<sup>6</sup>.

Năm 2018, VCA đã tiếp nhận và giải quyết 443 đơn khiếu nại của người tiêu dùng qua các phương thức như: email, bưu điện và gửi trực tiếp trong đó phần lớn là tiếp nhận qua phương thức email (76% đơn khiếu nại).

### ***2.2.3. Kết quả đạt được và hạn chế còn tồn tại trong tiến thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng***

#### ***2.2.3.1. Kết quả đạt được trong thực tiễn thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD trước hành vi gây HCCT của doanh nghiệp***

Từ thực tiễn thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD trước các hành vi thỏa thuận hạn chế cạnh tranh, lạm dụng vị trí thống lĩnh, độc quyền thị trường của doanh nghiệp, Luận văn rút ra được một số ưu điểm.

#### ***2.2.3.2. Hạn chế còn tồn tại trong thực tiễn thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD trước hành vi gây HCCT của doanh nghiệp***

Bên cạnh những kết quả đã đạt được, thì trong quá trình thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD giai đoạn vừa qua, Luận văn cũng rút ra được một số hạn chế.

---

<sup>6</sup> Theo VCA, Báo cáo thường niên năm 2016, tr.22, Hà Nội, 2017.

## **Tiểu kết Chương 2**

Với mục tiêu làm rõ thực trạng pháp luật và thực tiễn thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh của doanh nghiệp, trong nội dung chương 2, Luận văn đã giải quyết các vấn đề sau đây:

Một là, Luận văn phân tích, đánh giá các quy định của pháp luật Việt Nam về bảo vệ quyền lợi NTD thông qua LBVQLNT năm 2010, LCT năm 2018 và các văn bản hướng dẫn liên qua. Từ đó làm rõ các nội dung về quyền và nghĩa vụ của NTD, trách nhiệm của các doanh nghiệp, của các bên liên quan trong việc bảo vệ quyền lợi NTD, đồng thời trong phần này Luận văn cũng làm rõ các phương thức xử lý vi phạm đối với doanh nghiệp cũng như phương thức bảo vệ quyền lợi NTD khi họ bị xâm phạm.

Hai là, Luận văn phân tích, đánh giá thực tiễn vi phạm pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD của các doanh nghiệp cũng như thực tiễn thực thi các quy định bảo vệ quyền lợi NTD. Từ đó rút ra những kết luận, đánh giá ưu điểm, hạn chế trong thực tiễn thực hiện các quy định này.

### CHƯƠNG 3

## **ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP GÓP PHẦN HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT, NÂNG CAO HIỆU QUẢ THỰC HIỆN PHÁP LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRƯỚC CÁC HÀNH VI GÂY HẠN CHẾ CẠNH CỦA DOANH NGHIỆP**

### **3.1. Định hướng hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh của doanh nghiệp**

Bảo vệ quyền lợi NTD không chỉ là trách nhiệm của nhà nước mà còn là trách nhiệm của toàn cộng đồng. Trong thời gian qua, công tác bảo vệ quyền lợi NTD đã được Đảng, Nhà nước và các đoàn thể nhân dân quan tâm hơn, bước đầu đạt được một số kết quả khả quan, song vẫn còn nhiều hạn chế yếu kém; quyền lợi cơ bản của NTD vẫn bị xâm phạm nghiêm trọng, đe dọa đến sức khỏe, an toàn tính mạng. Do đó trong thời gian tới để phải khắc phục tình trạng này, trước hết cần phải tích cực rà soát, bổ sung nhằm hoàn thiện hệ thống pháp lý; vì vậy Ban bí thư đã ra Chỉ thị số 30/CT/TW ngày 22/01/2019 trong đó nhấn mạnh “...hoàn thiện khuôn khổ pháp lý nhằm nâng cao hiệu quả bảo vệ quyền lợi NTD;...”.

### **3.2. Các giải pháp góp phần hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

Qua những hạn chế đã phân tích trong nội dung trước, Luận văn đưa ra một số giải pháp góp phần hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD trước các hành vi thỏa thuận hạn chế cạnh tranh, lạm dụng vị trí thống lĩnh, độc quyền thị trường của doanh nghiệp.

### **3.3. Các giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

Từ những hạn chế trong thực tiễn thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD trước những hành vi thỏa thuận hạn chế cạnh tranh, lạm dụng vị trí thống lĩnh, độc quyền thị trường gây thiệt hại cho NTD, Luận văn đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD trong thời gian tới.



### **Tiểu kết Chương 3**

Với mục tiêu góp phần hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi NTD và nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh của doanh nghiệp; trong nội dung chương 3, Luận văn đã giải quyết các vấn đề sau:

Một là, việc hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD phải được thực hiện dựa trên những nguyên tắc và định hướng nhất định. Theo đó khi hoàn thiện các nội dung này cần đảm bảo quán triệt quan điểm của Đảng, Nhà nước về bảo vệ quyền lợi NTD; đồng thời phải đảm bảo hài hòa lợi ích giữa các chủ thể tham gia trên thị trường; các quy định phải được xây dựng đồng bộ và khả thi phù hợp với thông lệ và pháp luật quốc tế.

Hai là, Luận văn đưa ra các giải pháp góp phần hoàn thiện quy định về bảo vệ quyền lợi NTD trong hệ thống pháp luật Việt Nam hiện nay; đồng thời đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả tổ chức thực hiện trong thời gian tới.

## KẾT LUẬN

Bảo vệ quyền lợi NTD không chỉ là trách nhiệm của Nhà nước mà đó còn là trách nhiệm của cộng đồng và xã hội. Trong thời gian qua, Đảng và Nhà nước ta luôn coi bảo vệ quyền lợi NTD là một trong những nhiệm vụ ưu tiên, hàng đầu. Vì vậy việc nghiên cứu pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD nói chung và trong lĩnh vực cạnh tranh nói riêng có ý nghĩa quan trọng cả về mặt lý luận và thực tiễn. Với mong muốn nghiên cứu một cách toàn diện vấn đề này, tác giả đã lựa chọn đề tài “Bảo vệ quyền lợi NTD trước các hành vi gây hạn chế cạnh tranh của doanh nghiệp theo pháp luật Việt Nam” làm đề tài nghiên cứu. Kết thúc đề tài nghiên cứu, Luận văn đã đạt được một số kết quả sau:

Một là, về mặt lý luận, Luận văn khái quát đầy đủ các cơ sở khoa học về pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD; đồng thời phân tích những ưu điểm, hạn chế trong các quy định của pháp luật Việt Nam hiện nay về bảo vệ quyền lợi NTD; từ đó đưa ra các giải pháp góp phần hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD.

Hai là, về mặt thực tiễn, Luận văn đã làm rõ thực trạng thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD từ năm 2016 đến năm 2018 qua những khái quát về ưu điểm và hạn chế; từ đó đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả tổ chức thực hiện trong thời gian tới.

Luận văn đã nghiên cứu và phản ánh khách quan thực trạng pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD. Luận văn góp phần hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD Việt Nam.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

### I. Văn bản pháp luật

1. Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2013), Hiến pháp
2. Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2015), Bộ luật dân sự
3. Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2015), Bộ luật hình sự
4. Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2015), Bộ luật tố tụng dân sự
5. Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2010), Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng
6. Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2018), Luật cạnh tranh
7. Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2010), Luật trọng tài thương mại
8. Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2004), Luật cạnh tranh
9. Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2011), Luật khiếu nại
10. Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2011), Luật tố cáo
11. Ủy ban thường vụ Quốc hội (1999), Pháp lệnh bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng
12. Ban chấp hành Trung ương (2019), Chỉ thị 30/CT/TW về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng
13. Chính phủ (2011), Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27/10/2011 của Chính phủ về quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều Luật BVQLNTD 2010
14. Chính phủ (2014), Nghị định số 71/2014/NĐ-CP ngày 21/7/2014 của Chính phủ về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực cạnh tranh

### II. Các công trình nghiên cứu khác

15. Bộ công thương, Báo cáo tổng kết 12 năm thi hành luật cạnh tranh, 2017, tr.12
16. Ngô Thị Út Quyên, Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của một số nước trên thế giới và kinh nghiệm cho Việt Nam, 2012, Đại học Quốc gia Hà Nội, tr.94-tr.96
17. Nguyễn Diệu Vũ, Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực an toàn, vệ sinh thực phẩm theo pháp luật nước ta hiện nay, 2016, Học viện khoa học xã hội, tr.57
18. Phạm Văn Hảo, Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực an toàn, vệ sinh thực phẩm ở Việt Nam hiện nay, 2017, Học viện khoa học xã hội, tr.23
19. Trường Đại học Luật Hà Nội, Giáo trình Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, 2012, tr.266, Nxb Chính trị quốc gia- sự thật

20. Trường Đại học Luật Hà Nội, Giáo trình Lý luận Nhà nước và Pháp luật, Nxb Công an nhân dân, 2015, tr.96, tr.214
21. VCA, Báo cáo thường niên năm 2016, tr.8, tr.22, tr.23, tr.24, tr.28, Hà Nội, 2017
22. VCA, Báo cáo thường niên năm 2017, tr.16, tr.29, tr.32, tr.33, Hà Nội, 2018
23. VCA, Báo cáo thường niên năm 2018, tr.19, tr.34, tr.38, tr.39, Hà Nội, 2019
24. VCA, Mô hình tổng đài hỗ trợ người tiêu dùng tại các quốc gia trên thế giới và khu vực, 2017.

### **III. Các trang website tham khảo**

25. <http://www.vca.gov.vn/>
26. <http://viac.vn/thong-ke>
27. <https://luatduonggia.vn>
28. <http://www.tapchiconsan.org.vn>
29. <https://thegioiluat.vn>
30. <http://vanngiep.vn/wp-content>
31. <http://thoibaotaichinhvietnam.vn>
32. <http://moit.gov.vn>
33. <https://www.nhandan.com.vn>
34. <http://hvta.toaan.gov.vn>
35. <http://vanban.chinhphu.vn>
36. <https://thuvienphapluat.vn/>.