

DOI: 10.62829/VNHN.373.83.87

LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀ NHỮNG VẤN ĐỀ ĐẶT RA TRONG TỔ CHỨC THỰC HIỆN

✍️ ThS. Đinh Xuân Hùng

● **TÓM TẮT:** Trong bối cảnh kinh tế thị trường phát triển mạnh mẽ và hội nhập quốc tế sâu rộng, quyền lợi của người tiêu dùng ngày càng trở nên quan trọng và cần được pháp luật bảo vệ một cách toàn diện. Ở Việt Nam, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được Quốc hội ban hành lần đầu vào năm 2010 và được sửa đổi, bổ sung vào năm 2023, nhằm đáp ứng yêu cầu thực tiễn và nâng cao hiệu quả bảo vệ người tiêu dùng trong thời đại số. Tuy nhiên, việc tổ chức thực hiện Luật vẫn còn nhiều bất cập, đặt ra không ít thách thức cho cả cơ quan quản lý nhà nước, doanh nghiệp lẫn người tiêu dùng... Bài viết phân tích các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng dễ bị tổn thương, cùng với đó là trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh khi giao dịch với người tiêu dùng dễ bị tổn thương, đặc biệt là trách nhiệm áp dụng cơ chế giải quyết khiếu nại, tranh chấp của đối tượng này. Từ đó đưa ra một số đề xuất nhằm thực thi hiệu quả các quy định về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng, hướng tới đảm bảo sự hài hòa về lợi ích giữa doanh nghiệp và người tiêu dùng trong nền kinh tế ở nước ta.

● **Từ khóa:** Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; dễ bị tổn thương; cơ chế bảo vệ; giải quyết khiếu nại.

● **ABSTRACT:** In the context of a rapidly developing market economy and deep international integration, consumer rights have become increasingly important and require comprehensive legal protection. In Vietnam, the Law on Protection of Consumer Rights was first promulgated by the National Assembly in 2010 and later amended and supplemented in 2023 to meet practical demands and enhance the effectiveness of consumer protection in the digital age. However, the implementation of the Law still faces many shortcomings, posing significant challenges for state management agencies, businesses, and consumers alike. This article analyzes legal provisions on the protection of vulnerable consumers, as well as the responsibilities of organizations and individuals engaged in business transactions with them particularly regarding mechanisms for handling complaints and disputes. Based on this analysis, the article proposes several recommendations to effectively enforce consumer protection regulations, ensuring a balance of interests between businesses and consumers in Vietnam's modern economy.

● **Keywords:** Law on Protection of Consumer Rights; vulnerable consumers; protection mechanisms; dispute resolution.

Ngày nhận bài: 17/9/2025 Ngày bình duyệt: 24/10/2025 Ngày duyệt đăng: 28/10/2025

KHÁI QUÁT VỀ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

Quyền lợi người tiêu dùng là những quyền chính đáng mà người mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ có được khi tham gia giao dịch. Nói cách khác, quyền lợi người tiêu dùng là những quyền hợp pháp của cá nhân, gia đình, tổ chức khi mua và sử dụng sản phẩm, dịch vụ. Việc bảo vệ quyền lợi này là cần thiết vì nó giúp bảo vệ tính mạng, sức khỏe, tài sản của người dân, tạo môi trường kinh doanh công bằng, minh bạch, thúc đẩy kinh tế phát triển và đảm bảo lợi ích chung cho toàn xã hội.

Theo pháp luật, người tiêu dùng có các quyền cơ bản như: Được bảo vệ về tính mạng, sức khỏe, danh dự, nhân phẩm, uy tín, tài sản, thông tin cá nhân khi tham gia giao dịch; Được cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác, kịp thời về sản phẩm, dịch vụ, nhà cung cấp và nội dung giao dịch; Được tự do lựa chọn sản phẩm, dịch vụ, nhà cung cấp phù hợp với nhu cầu và điều kiện của mình; Được góp ý về chất lượng, giá cả, phong cách phục vụ; có quyền khiếu nại, tố cáo, yêu cầu bồi thường khi có thiệt hại xảy ra; Được trang bị kiến thức, kỹ năng tiêu dùng và được bảo vệ trong các giao dịch.

Vậy vì sao phải bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng? Bởi điều đó sẽ:

- Giúp người tiêu dùng tránh được các rủi ro, thiệt hại về sức khỏe, tài sản do sản phẩm, dịch vụ kém chất lượng hoặc hành vi kinh doanh không lành mạnh gây ra.

- Đảm bảo môi trường cạnh tranh lành mạnh, khuyến khích các doanh nghiệp kinh doanh chính đáng, tuân thủ pháp luật và nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ.

- Khi người tiêu dùng tin tưởng và an tâm mua sắm, họ sẽ có xu hướng tiêu dùng nhiều hơn, từ đó kích thích sản xuất và tăng trưởng kinh tế.

- Góp phần nâng cao nhận thức của cả người tiêu dùng và doanh nghiệp. Người tiêu dùng thông thái, doanh nghiệp có

trách nhiệm hơn, tạo dựng một nền kinh tế bền vững.

- Góp phần vào việc tạo dựng một xã hội công bằng, văn minh, nơi mọi người đều được bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình.

Đặc biệt, Điều 8 của luật BVQLNTD 2023 còn liệt kê 07 nhóm đối tượng được xác định là “dễ bị tổn thương” để có sự ưu tiên hơn trong bảo vệ quyền lợi của họ; cụ thể: (1) Người cao tuổi theo quy định của pháp luật về người cao tuổi; (2) Người khuyết tật theo quy định của pháp luật về người khuyết tật; (3) Trẻ em theo quy định của pháp luật về trẻ em; (4) Người dân tộc thiểu số; người sinh sống tại vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi, hải đảo, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội khó khăn, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội đặc biệt khó khăn theo quy định của pháp luật; (5) Phụ nữ đang mang thai hoặc nuôi con dưới 36 tháng tuổi; (6) Người bị bệnh hiểm nghèo theo quy định của pháp luật; (7) Người là thành viên hộ nghèo theo quy định của pháp luật.

So với NTD thông thường, NTD dễ bị tổn thương được ưu tiên bảo vệ quyền lợi hơn trong một số trường hợp, cụ thể như sau:

1. Được bảo đảm các quyền của NTD theo quy định của Luật BVQLNTD và các quyền, chính sách ưu tiên theo quy định khác của pháp luật có liên quan.

2. Được tổ chức, cá nhân kinh doanh ưu tiên tiếp nhận, xử lý và không chuyển yêu cầu của NTD cho bên thứ ba giải quyết khi quyền lợi bị xâm phạm, trừ trường hợp bên thứ ba đó có nghĩa vụ liên quan.

3. Được tổ chức, cá nhân kinh doanh bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật về dân sự trong trường hợp chậm, từ chối ưu tiên hoặc từ chối tiếp nhận, xử lý yêu cầu của NTD theo quy định.

4. Được cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi NTD, tổ chức chính trị -

xã hội, tổ chức xã hội bảo đảm ưu tiên tiếp nhận, xử lý yêu cầu và hướng dẫn cung cấp các chứng cứ, tài liệu về việc quyền lợi của mình bị xâm phạm.

VAI TRÒ CỦA LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (BVQLNTD) không chỉ là cơ sở pháp lý quan trọng để người tiêu dùng bảo vệ mình trước hành vi gian lận, lừa đảo hay xâm phạm lợi ích chính đáng, mà còn góp phần xây dựng môi trường kinh doanh lành mạnh, công bằng và minh bạch. Luật quy định rõ ràng các quyền cơ bản của người tiêu dùng như: quyền được thông tin, quyền được lựa chọn, quyền được khiếu nại, quyền được bồi thường thiệt hại... Đồng thời, luật cũng xác lập nghĩa vụ cho tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ, đặc biệt là trong việc đảm bảo chất lượng, an toàn và minh bạch thông tin.

Luật mới năm 2023 đã có nhiều điểm tiến bộ, nổi bật như: Quy định về bảo vệ người tiêu dùng (NTD) dễ bị tổn thương (người già, trẻ em, người khuyết tật...), mở rộng phạm vi điều chỉnh đối với hoạt động thương mại điện tử, tăng cường trách nhiệm của tổ chức trung gian cung cấp nền tảng giao dịch, bổ sung các cơ chế giải quyết tranh chấp nhanh chóng, thuận tiện hơn. Theo Luật, “*Người tiêu dùng là người mua, sử dụng hàng hóa dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, tổ chức*”. Ở đây, NTD được xác định gồm cả cá nhân và tổ chức, có mục đích mua hoặc sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích sinh hoạt. Hay nói cách khác, người mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích sản xuất hoặc bán lại không được coi là NTD.

Để phát huy vai trò của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, cần có sự phối hợp đồng bộ từ Nhà nước, doanh nghiệp, tổ chức xã hội và bản thân người tiêu dùng. Cụ thể, Nhà nước cần tăng cường quản lý và giám sát, doanh nghiệp cần tuân thủ pháp luật và kinh doanh có đạo đức, các tổ chức

xã hội cần tích cực tư vấn và bảo vệ, còn người tiêu dùng cần nâng cao kiến thức và tự bảo vệ mình. Cụ thể:

- *Về vai trò của Nhà nước:* Các cấp ủy Đảng, chính quyền, các Bộ, ban ngành và Ủy ban nhân dân các cấp cần nâng cao trách nhiệm trong quản lý nhà nước, giám sát chặt chẽ và quyết liệt hơn nữa công tác bảo vệ người tiêu dùng. Cơ quan quản lý nhà nước cần xử lý nghiêm minh các hành vi vi phạm pháp luật, đặc biệt là những vụ việc gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, công cộng hoặc nhiều người tiêu dùng.

- *Về vai trò của doanh nghiệp:* Các tổ chức và cá nhân kinh doanh cần tuân thủ pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Cần chủ động cung cấp các sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ chất lượng tốt, đáp ứng yêu cầu của người tiêu dùng và xây dựng một môi trường kinh doanh lành mạnh.

- *Về vai trò của các tổ chức xã hội:* Cần đóng vai trò là kênh thông tin hữu ích, tuyên truyền pháp luật, trang bị kiến thức và kỹ năng tiêu dùng cho người dân. Cần tiếp nhận, hỗ trợ và giải quyết các khúc mắc, khiếu nại của người tiêu dùng trong các giao dịch. Các Hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có thể đại diện người tiêu dùng khởi kiện các vụ án vì lợi ích công cộng khi đáp ứng các điều kiện quy định.

- *Về vai trò của người tiêu dùng:* Cần tự mình nâng cao kiến thức pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, kỹ năng tiêu dùng và sử dụng sản phẩm, dịch vụ. Cần nâng cao khả năng tự bảo vệ mình, kịp thời phản ánh, khiếu nại khi quyền lợi bị vi phạm đến các cơ quan, tổ chức có liên quan.

NHẬN DIỆN NHỮNG KHÓ KHĂN, THÁCH THỨC TRONG THỰC HIỆN PHÁP LUẬT

Mặc dù đã có khung pháp lý tương đối đầy đủ, song việc triển khai Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vẫn còn tồn tại nhiều hạn chế; cụ thể như:

1. Nhận thức và ý thức pháp luật còn

thấp: Phần lớn người tiêu dùng chưa nhận thức đầy đủ về quyền lợi của mình theo quy định pháp luật. Nhiều trường hợp bị xâm hại quyền lợi nhưng không biết cách khiếu nại, hoặc ngại va chạm với doanh nghiệp. Tâm lý “dễ dãi”, ngại thủ tục khiến luật pháp trở nên “vô hình” trong đời sống thực tế. Năng lực chuyên môn và kỹ năng nghiệp vụ của cán bộ thực thi pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng còn hạn chế.

2. Công tác quản lý nhà nước chưa đồng bộ: Sự phối hợp giữa các cơ quan chức năng như Bộ Công Thương, Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, lực lượng quản lý thị trường... còn thiếu chặt chẽ. Việc thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm chưa thường xuyên và chưa đủ sức răn đe. Nguồn lực về nhân lực, tài chính cho công tác bảo vệ người tiêu dùng còn hạn chế. Còn thiếu các quy định cụ thể, chi tiết để bảo vệ người tiêu dùng trong giao dịch trực tuyến và TMĐT.

3. Trách nhiệm của doanh nghiệp chưa cao: Một bộ phận không nhỏ doanh nghiệp vẫn đặt lợi nhuận lên trên đạo đức kinh doanh, cung cấp hàng giả, hàng nhái, quảng cáo sai sự thật, vi phạm hợp đồng, gây thiệt hại cho người tiêu dùng. Trong khi đó, cơ chế giám sát, xử lý vi phạm còn yếu, tạo kẽ hở để những hành vi này tồn tại.

4. Khó khăn trong giải quyết tranh chấp: Các cơ chế giải quyết tranh chấp hiện tại như thương lượng, hòa giải, trọng tài hoặc khởi kiện tại tòa án vẫn chưa phát huy hiệu quả. Phần lớn vụ việc người tiêu dùng chọn cách “bỏ qua” vì ngại chi phí, thời gian, hoặc không tin tưởng vào khả năng được bảo vệ. Khoảng cách lớn giữa quy định pháp luật và thực tiễn thực thi, ảnh hưởng đến tính răn đe, phòng ngừa vi phạm.

GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ TỔ CHỨC THỰC HIỆN LUẬT BVQLNTD

Trong bối cảnh cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư (CMCN 4.0) đang diễn ra mạnh mẽ, nền kinh tế số bùng nổ, thương mại điện tử phát triển nhanh chóng đã làm

thay đổi sâu sắc phương thức tiêu dùng. Song song với sự phát triển ấy là những thách thức ngày càng phức tạp trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Mặc dù Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã được ban hành từ năm 2010 (và sửa đổi bổ sung năm 2023), nhưng việc thực thi vẫn còn gặp nhiều khó khăn. Để thích ứng với thời kỳ 4.0, việc nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật này là yêu cầu cấp thiết, và cần triển khai thực hiện những giải pháp cụ thể:

1. Cần sớm hoàn thiện chính sách pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nhằm triển khai các chủ trương của Đảng, trong đó có Nghị quyết số 66-NQ/TW về đổi mới công tác xây dựng và thi hành pháp luật đáp ứng yêu cầu phát triển đất nước trong kỷ nguyên mới; Nghị quyết số 68-NQ/TW về phát triển kinh tế tư nhân và mới đây là Nghị quyết số 72-NQ/TW về một số giải pháp đột phá, tăng cường bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe Nhân dân; đồng thời bảo vệ các quyền hiến định như quyền sở hữu tài sản, quyền bất khả xâm phạm về tính mạng, sức khỏe, góp phần nâng cao ý thức pháp luật và tinh thần thượng tôn pháp luật, xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam.

2. Tăng cường tuyên truyền, phổ biến pháp luật về quyền của người tiêu dùng: Một trong những nguyên nhân chính khiến người tiêu dùng dễ bị xâm phạm quyền lợi là do thiếu hiểu biết về pháp luật. Trong thời kỳ 4.0, việc tuyên truyền cần đổi mới cả về nội dung lẫn hình thức: Ứng dụng mạng xã hội, nền tảng số như Facebook, TikTok, YouTube... để lan tỏa thông tin pháp luật một cách dễ hiểu, dễ tiếp cận; Phát triển các ứng dụng, chatbot tư vấn pháp lý miễn phí cho người tiêu dùng; Đưa nội dung giáo dục về quyền của người tiêu dùng vào chương trình học tại các cấp học phù hợp.

3. Hoàn thiện khung pháp lý theo hướng thích ứng với công nghệ số: Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cần được cập nhật, sửa đổi phù hợp với bối cảnh công

nghệ số. Theo đó, cần quy định rõ trách nhiệm của các sàn thương mại điện tử, đặc biệt trong việc kiểm soát chất lượng sản phẩm, xử lý khiếu nại và công bố thông tin; Bổ sung quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân, quyền riêng tư người tiêu dùng trong môi trường trực tuyến; Xây dựng cơ chế giám sát minh bạch các hoạt động quảng cáo, bán hàng qua mạng để tránh gây nhầm lẫn, lừa đảo. Hoàn thiện cơ chế giải quyết tranh chấp, đơn giản hóa thủ tục khiếu nại, tạo điều kiện để người tiêu dùng dễ dàng tiếp cận công lý.

4. *Nâng cao năng lực cơ quan quản lý nhà nước và tổ chức xã hội:* Các cơ quan chức năng cần được trang bị công nghệ, nguồn lực và chuyên môn để xử lý các hành vi vi phạm trong môi trường số; cụ thể: Thành lập các đơn vị chuyên trách về bảo vệ người tiêu dùng trong thương mại điện tử; Ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI), dữ liệu lớn (Big Data) để giám sát hành vi doanh nghiệp, phát hiện gian lận và cảnh báo sớm rủi ro; Hỗ trợ các tổ chức xã hội, hội bảo vệ người tiêu dùng trong việc tiếp nhận, xử lý khiếu nại, hòa giải tranh chấp. Nâng cao năng lực và trách nhiệm của cơ quan quản lý nhà nước, đặc biệt trong việc kiểm tra, giám sát thị trường, xử lý vi phạm và hỗ trợ người tiêu dùng.

5. *Tăng cường vai trò và trách nhiệm của doanh nghiệp:* Doanh nghiệp cần ý thức rõ vai trò của mình trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Cụ thể: Thiết lập hệ thống phản hồi, chăm sóc khách hàng

hiệu quả; Minh bạch thông tin sản phẩm, chính sách đổi trả, bảo hành; Tích hợp các công cụ công nghệ để tự động hóa quy trình xử lý khiếu nại, nâng cao trải nghiệm người tiêu dùng. Khuyến khích doanh nghiệp thực hiện trách nhiệm xã hội, xây dựng văn hóa kinh doanh vì người tiêu dùng, minh bạch thông tin và cam kết chất lượng sản phẩm.

6. *Khuyến khích người tiêu dùng chủ động bảo vệ quyền lợi của mình:* Trong thời đại 4.0, người tiêu dùng không chỉ là người mua hàng mà còn là người sử dụng dữ liệu, chia sẻ đánh giá... Họ cần có kỹ năng tiêu dùng thông minh, bao gồm: Cảnh giác trước các hình thức gian lận tinh vi qua mạng; Biết cách lưu giữ hóa đơn, thông tin giao dịch để làm bằng chứng khi cần thiết; Chủ động sử dụng các công cụ pháp lý khi bị xâm phạm quyền lợi (gửi khiếu nại, phản ánh, khởi kiện). Phát triển các tổ chức xã hội, hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, giúp người dân có nơi dựa vào khi bị xâm hại quyền lợi.

Việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong thời kỳ 4.0 là một nhiệm vụ mang tính toàn diện, đòi hỏi sự phối hợp giữa Nhà nước, doanh nghiệp, xã hội và chính bản thân người tiêu dùng. Những giải pháp nêu trên không chỉ góp phần hoàn thiện cơ chế pháp lý mà còn thúc đẩy môi trường tiêu dùng lành mạnh, công bằng và bền vững trong kỷ nguyên số. Đó cũng chính là nền tảng để xây dựng một xã hội tiêu dùng văn minh và phát triển./.

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023
2. Bộ Tài liệu giới thiệu Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Dự án Mutrap do Liên minh Châu Âu tài trợ Bộ Công thương Việt Nam phối hợp thực hiện, Quyền 1.

3. Bộ Tư pháp - Viện Khoa học pháp lý, xu hướng mới về quyền con người: Lý luận và thực tiễn - NXB Chính trị quốc gia sự thật 2021.

4. Đinh Thị Mỹ Loan, *Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng - nhìn từ góc độ quản lý nhà nước*, Tạp chí Cộng Sản -2007