

MỤC LỤC

KINH TẾ VÀ QUẢN LÝ

- 1. Nguyễn Quỳnh Anh** - Thực trạng hoàn thiện chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Việt Nam theo kết quả điều tra, khảo sát. **Mã số: 192.ISMET.11** 3

The Current Situation of Improving Consumer Rights Protection Policies in Vietnam According to Survey Results

- 2. Phạm Minh Đạt và Nguyễn Trung Hiếu** - Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động chuyển đổi số tại các công ty vận tải biển. **Mã số: 192.TrEM.11** 16

Studying Factors Affecting Digital Transformation Activities at Shipping Companies

- 3. Bùi Quang Tuyến và Tạ Huy Hùng** - Tác động của đào tạo nâng cao trình độ và tay nghề tới thu nhập của người lao động ở Việt Nam: vai trò trung gian của giới tính và vùng. **Mã số: 192.1GEMg.11** 27

The impact of qualification and skill improvement training on workers' income in Vietnam: the mediating role of gender and region

QUẢN TRỊ KINH DOANH

- 4. Bùi Thị Thanh, Phan Quốc Tuấn và Lê Công Thuận** - Mối quan hệ giữa phản hồi phát triển của lãnh đạo và đổi mới xanh của nhân viên. **Mã số: 192.2HRMg.21** 38

The relationship between leader developmental feedback and employee green innovation

- 5. Ngô Thị Mỹ Hạnh** - Một số yếu tố ảnh hưởng đến ý định mua hàng trên các website nước ngoài của người tiêu dùng Việt Nam. *Mã số: 192.2BMkt.21* 51

Some Factors Influencing Vietnamese Consumers' Purchasing Intentions On Foreign Websites

- 6. Nguyễn Ngọc Thắng** - Ảnh hưởng của hoạt động quản trị nguồn nhân lực xanh đến ý định ứng tuyển công việc của thế hệ Z. *Mã số: 192.2HRMg.21* 71

The impact of green human resource management practices on job pursuit intention of Generation Z

- 7. Trần Văn Trang, Hòa Thị Tươi, Trịnh Thị Nhuận và Đào Hồng Hạnh** - Ảnh hưởng của công bằng tổ chức đến sự hài lòng về công việc của nhân viên: vai trò trung gian của niềm tin nhân viên về chủ doanh nghiệp. *Mã số: 192.HRMg.21* 82

The Impact of Organizational Justice on Employee's Job Satisfaction: the Mediating Role of Perceived Trust in the Employer

Ý KIẾN TRAO ĐỔI

- 8. Phạm Thủy Tú** - Ứng dụng các thuật toán machine learning trong thẩm định hồ sơ tín dụng tại ngân hàng. *Mã số: 192.3FiBa.31* 100

Application of Machine Learning Algorithms in Credit Appraisal at Banks

THỰC TRẠNG HOÀN THIỆN CHÍNH SÁCH BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TẠI VIỆT NAM THEO KẾT QUẢ ĐIỀU TRA, KHẢO SÁT

Nguyễn Quỳnh Anh
Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia
Email: quynhanh.bct@gmail.com

Ngày nhận: 04/03/2024

Ngày nhận lại: 19/07/2024

Ngày duyệt đăng: 23/07/2024

Trong nghiên cứu kinh tế, nhiều phương pháp khác nhau được sử dụng để phân tích, đánh giá thực trạng một vấn đề. Điều tra, khảo sát là một phương pháp hữu hiệu, được nhiều người sử dụng để phân tích về kinh tế, chính sách kinh tế. Sử dụng phương pháp điều tra, khảo sát để nghiên cứu thực trạng hoàn thiện chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (BVQLNTD) tại Việt Nam sẽ làm sáng tỏ những nhận định trong nghiên cứu định tính. Số liệu điều tra, khảo sát thực trạng hoàn thiện chính sách BVQLNTD thông qua việc lấy mẫu và phân tích mẫu chỉ ra những kết quả đạt được và những hạn chế. Vì vậy, bài viết sẽ đi sâu phân thực trạng hoàn thiện chính sách BVQLNTD thời kỳ 1997 - 2024 theo kết quả điều tra, khảo sát.

Từ khóa: Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, người tiêu dùng, điều tra, khảo sát, thực trạng.

JEL Classifications: F19.

DOI: 10.54404/JTS.2024.192V.01

Việt Nam đã ban hành và thực thi chính sách BVQLNTD từ năm 1997. Chính sách BVQLNTD tại Việt Nam thời kỳ 1997 - 2024 đã không ngừng được đổi mới và hoàn thiện. Chính sách BVQLNTD đã có những tác động tích cực tới BVQLNTD ở Việt Nam như: tạo hành lang pháp lý cho hoạt động BVQLNTD (BBT, 2019) (CP, Nghị quyết số 82/NQ-CP, 2020); tạo điều kiện thuận lợi để doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân chủ động tham gia vào BVQLNTD; khuyến khích tổ chức, cá nhân ứng dụng, phát triển công nghệ tiên tiến để sản xuất hàng hóa, cung ứng dịch vụ an toàn, bảo đảm chất lượng; thúc đẩy sản xuất, kinh doanh, tiêu dùng theo hướng bền vững; hình thành hệ thống các cơ quan quản lý nhà nước từ trung ương đến địa phương về BVQLNTD và mạng lưới các hội BVQLNTD (BBT, 2019) (CP, Nghị quyết số 82/NQ-CP, 2020); góp phần tạo dựng một môi trường lành mạnh cho cả NTD và các tổ chức cá nhân, kinh doanh tại Việt Nam. Bên cạnh những kết quả đạt được, chính sách

BVQLNTD còn những hạn chế và bất cập như: Chính sách BVQLNTD còn chưa theo kịp với thực tiễn thương mại; còn thiếu các quy định về BVQLNTD trong các loại hình kinh doanh thương mại mới; một số quy định về BVQLNTD còn chưa hợp lý; một số quy định của chính sách BVQLNTD còn chưa phù hợp; chính sách chưa đầy đủ, đồng bộ; hiệu lực thực thi chính sách còn hạn chế; hiệu quả thực thi chính sách còn thấp (BCT, tháng 12/2021)...

1. Thống kê về cuộc điều tra

Để nghiên cứu thực trạng hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam thời kỳ 1997 - 2024 từ phân tích các số liệu kết quả điều tra, khảo sát người tiêu dùng (NTD), chuyên gia, các doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh. Phương pháp điều tra theo kiểu chọn mẫu từ các đối tượng NTD, chuyên gia, doanh nghiệp, chọn mẫu một cách ngẫu nhiên và lập ra 350 phiếu (150 phiếu phỏng vấn NTD, 100 phiếu phỏng vấn doanh nghiệp/cá nhân kinh doanh và 80 phiếu phỏng vấn chuyên gia) trên địa

bản cả nước để tiến hành điều tra, khảo sát.

Bảng câu hỏi điều tra, khảo sát được thiết kế gồm 2 phần chính: (i) Thông tin chung về NTD/doanh nghiệp/chuyên gia; (ii) Thực trạng hoàn thiện chính sách BVQLNTD theo các tiêu chí đánh giá và tác động của chính sách BVQLNTD đối với BVQLNTD. Thời gian tiến hành điều tra, phỏng vấn từ tháng 01/2024 đến tháng 3/2024. Phương pháp xử lý số liệu được

thực hiện theo phương pháp bình quân giá trị số tương ứng của các câu trả lời trong toàn mẫu cho từng hạng mục được hỏi và chia nhóm mẫu nghiên cứu có chủ đích để đánh giá khác biệt về điểm trung bình theo thời kỳ hoàn thiện chính sách BVQLNTD 1997 - 2024.

2. Mô tả mẫu nghiên cứu

Tiến hành điều tra, khảo sát NTD, doanh nghiệp và chuyên gia về hoàn thiện chính sách

Bảng 1: Thống kê về cuộc điều tra

TT	Chỉ tiêu	Số lượng
1	Số bảng câu hỏi phát ra	350
2	Số bảng câu hỏi nhận về	327
3	Số bảng câu hỏi đủ tiêu chuẩn xử lý	315

(Nguồn: Kết quả điều tra, khảo sát NTD, doanh nghiệp và chuyên gia về hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam; Mô tả mẫu nghiên cứu được nêu ở các Bảng 2-24).

Bảng 2: Mô tả mẫu nghiên cứu (N = 315)

Số TT	Tiêu chí	Kết quả	
		Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Giới tính	315	100,00
	Nam	142	45,08
	Nữ	173	54,92
2	Độ tuổi	315	100,00
	< 24 tuổi	52	16,51
	24 - 40 tuổi	85	26,98
	> 40 tuổi	135	42,86
	> 60 tuổi	43	13,65
3	Trình độ văn hoá	315	100,00
	Dưới PTTH	39	12,38
	PTTH và đào tạo nghề sơ cấp	97	30,79
	Đào tạo nghề trung cấp	55	17,46
	Cao đẳng, đại học và sau đại học	124	39,37
4	Vị thế điều tra	315	100,00
	Người tiêu dùng (N1 = 150)	150	47,62
	Nhà doanh nghiệp và quản trị kinh doanh (N2 = 89)	89	28,25
	Chuyên gia (ở các cơ quan QLNN, Hiệp hội, Trường Đại học...) (N3 = 76)	76	24,13

(Nguồn: Kết quả điều tra, khảo sát NTD, doanh nghiệp và chuyên gia về hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam)

BVQLNTD tại Việt Nam, nhóm nghiên cứu đã đưa ra 350 bảng câu hỏi, nhận về 327 bảng câu hỏi, có 315 bảng câu hỏi đủ tiêu chuẩn xử lý. Trong đó, có 150 NTD, 89 doanh nghiệp và 76 chuyên gia trả lời câu hỏi đủ tiêu chuẩn xử lý.

Phân tích thực trạng hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam dựa trên các tiêu chí đánh giá như tính đầy đủ đồng bộ, tính hiệu lực, tính hiệu quả... theo hai nội dung: kết quả đạt được và hạn chế.

3. Kết quả đạt được

Hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam thời kỳ 1997 - 2024 đạt được những kết quả sau:

Thứ nhất, người tiêu dùng nhận biết về quyền, trách nhiệm của mình theo các quy định của chính sách BVQLNTD

NTD biết đến chính sách BVQLNTD thông qua Luật BVQLNTD (QH, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, 2010) (QH, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, 2023), các văn bản hướng dẫn thi hành Luật và các văn bản pháp luật liên quan (CP, Nghị định 99/ND-CP, 2011) (CP, Nghị định 55/ND-CP, 2024). Trong số 150 NTD phỏng vấn trực tiếp, có 112 NTD (chiếm 74,47%) được hỏi cho rằng mình đã từng nghe và biết đến chính sách BVQLNTD qua các văn bản chính sách như Pháp lệnh BVQLNTD, Luật BVQLNTD... trước khi nhận được bảng câu hỏi khảo sát, chỉ có 38 NTD (chiếm 25,33%) chưa biết đến chính sách BVQLNTD.

Trong số 112 NTD biết đến chính sách BVQLNTD, thì có 72 NTD (chiếm 64,29%) biết được chính sách BVQLNTD được cụ thể hóa ở Điều 5 của Luật BVQLNTD (QH, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, 2023). Phần lớn những NTD biết được điều này đều là công chức, viên chức thuộc các Bộ ngành, sinh viên Trường Luật hoặc học chuyên ngành về luật.

Trong số 315 NTD, doanh nghiệp và chuyên gia trả lời phỏng vấn thì có tới 237 người có biết về chính sách BVQLNTD tại Việt Nam có ghi nhận và đảm bảo 8 quyền của NTD theo Công ước của Liên hợp quốc (UN, 2015) (chiếm 75,24%), chỉ có 78 người là không biết (chiếm 24,76%).

Khi được hỏi về những trách nhiệm mà NTD cần lưu ý thực hiện tốt trong quá trình mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ trên thị trường, hầu hết những người được hỏi đều cho rằng cần lựa chọn

sản phẩm có nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng, có hóa đơn chứng từ (chiếm 85,46%); kiểm tra sản phẩm trước khi tiếp nhận (chiếm 82,97%); thực hiện chính xác, đầy đủ hướng dẫn sử dụng sản phẩm (chiếm 80,16%). Điều này cho thấy, bên cạnh nhận thức về các quyền cơ bản của mình thì NTD cũng nhận thức tốt hơn về các trách nhiệm, đặc biệt trách nhiệm lựa chọn sản phẩm có nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng, có hóa đơn chứng từ; kiểm tra sản phẩm trước khi tiếp nhận; thực hiện chính xác đầy đủ hướng dẫn sử dụng sản phẩm khi tham gia giao dịch mua hàng hóa và tiêu dùng (QH, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, 2023).

Thứ hai, mức độ hiểu biết của NTD, doanh nghiệp và chuyên gia về các văn bản chính sách BVQLNTD ngày càng nâng lên và ở mức khá cao

Mức độ hiểu biết của NTD, doanh nghiệp và chuyên gia về hệ thống văn bản chính sách BVQLNTD ở mức khá cao, điểm trung bình từ mức 3,06 trở lên, Luật BVQLNTD 2010 và các văn bản hướng dẫn có điểm trung bình cao nhất 3,76. Riêng Luật BVQLNTD 2023 được ban hành vào ngày 20 tháng 6 năm 2023, đến ngày 01 tháng 7 năm 2024 mới có hiệu lực thi hành nên tại thời điểm điều tra khảo sát (tháng 01 - tháng 3/2024), nhiều NTD chưa biết đến Luật này. Nghị định số 55/2024/NĐ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2024 quy định chi tiết về một số điều của Luật BVQLNTD 2023, có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2024 cũng ít NTD biết đến (Bảng 3).

Thứ ba, chính sách BVQLNTD đang dần hoàn chỉnh và cập nhật

Theo kết quả điều tra, khảo sát về hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam, mức độ hoàn chỉnh và cập nhật của chính sách BVQLNTD đạt điểm bình quân 2,56 (Bảng 4).

Chính sách BVQLNTD tại Việt Nam phù hợp với Điều ước quốc tế mà nước ta tham gia, quy định rõ quyền của NTD, trách nhiệm của NTD, doanh nghiệp, tổ chức xã hội và cơ quan quản lý nhà nước (QLNN) về BVQLNTD. Tỷ lệ đánh giá đạt điểm trung bình 2,75 (Bảng 5).

Thứ tư, thực thi hiệu quả lồng ghép phù hợp các quy định về BVQLNTD trong các văn bản, lĩnh vực chuyên ngành có liên quan

Kết quả điều tra, khảo sát cho thấy, tỷ lệ đánh giá về thực thi hiệu quả việc lồng ghép phù hợp

Bảng 3: Mức độ hiểu biết về hệ thống văn bản chính sách BVQLNTD tại Việt Nam

Số TT	Tiêu chí	Tỷ lệ đánh giá điểm (%)					Điểm trung bình
		1	2	3	4	5	
1	Luật Thương mại 1997, 2005	4,76	19,37	27,62	30,16	18,10	3,37
2	Pháp lệnh BVQLNTD 1999 và các văn bản hướng dẫn	5,08	14,92	27,30	31,11	21,59	3,49
3	Pháp lệnh Chất lượng hàng hóa 1999	6,98	17,14	28,89	29,21	17,78	3,34
4	Pháp lệnh Đo lường 1999, Luật Đo lường 2011	8,57	23,81	30,48	26,98	10,16	3,06
5	Pháp lệnh Vệ sinh an toàn thực phẩm 2003, Luật An toàn thực phẩm 2010	6,35	19,68	26,67	30,48	16,83	3,32
6	Luật Cạnh tranh 2004, 2018	7,94	25,71	23,49	29,21	13,65	3,15
7	Luật Chất lượng sản phẩm hàng hóa 2007, 2018	6,35	18,10	28,25	30,16	17,14	3,34
8	Luật BVQLNTD 2010 và các văn bản hướng dẫn	5,40	9,52	17,46	39,37	28,25	3,76
9	Luật BVQLNTD 2023 và các văn bản hướng dẫn	30,16	43,49	17,46	6,67	2,22	2,07
10	Các Luật liên quan (Luật Quản lý ngoại thương 2017; Bộ luật Dân sự 2005 và 2015, Bộ luật Tố tụng dân sự 2015, Luật Quảng cáo, Luật Giao dịch điện tử 2005 và 2023, Pháp lệnh quản lý thị trường 2016, Luật An ninh mạng 2018...)	6,35	19,05	26,98	31,11	16,51	3,32

(Nguồn: Xử lý dữ liệu điều tra bằng Excel)

Bảng 4: Đánh giá về mức độ hoàn chỉnh và cập nhật của chính sách BVQLNTD tại Việt Nam

Tiêu chí	Tỷ lệ đánh giá điểm (%)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Mức độ hoàn chỉnh và cập nhật của chính sách BVQLNTD tại Việt Nam	19,37	30,48	27,30	14,92	7,94	2,62

(Nguồn: Xử lý dữ liệu điều tra bằng Excel)

Bảng 5: Đánh giá về mức độ hài hoà hoá chính sách BVQLNTD tại Việt Nam phù hợp với các Điều ước quốc tế

Tiêu chí	Tỷ lệ đánh giá điểm (%)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD phù hợp với các Điều ước quốc tế, tương thích với thông lệ quốc tế	16,51	28,57	27,62	17,78	9,52	2,75

(Nguồn: Xử lý dữ liệu điều tra bằng Excel)

Bảng 6: Đánh giá mức độ hiệu quả lồng ghép phù hợp các quy định về BVQLNTD trong các văn bản, lĩnh vực chuyên ngành có liên quan

Tiêu chí	Tỷ lệ đánh giá điểm (%)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Thực thi hiệu quả việc lồng ghép các quy định về BVQLNTD trong nhiều văn bản, lĩnh vực chuyên ngành có liên quan	1,59	8,25	21,90	40,63	27,62	3,84

(Nguồn: Xử lý dữ liệu điều tra bằng Excel)

các quy định về BVQLNTD trong các văn bản, lĩnh vực chuyên ngành có liên quan đạt điểm bình quân 3,84 (Bảng 6).

Thứ năm, chính sách BVQLNTD tạo hành lang pháp lý cho hoạt động BVQLNTD tại Việt Nam

Các văn bản chính sách BVQLNTD được ban hành và thực thi, trong đó quy định rõ trách nhiệm của doanh nghiệp, tổ chức xã hội và cơ

quan QLNN về BVQLNTD (Điều 12 - 29 Luật BVQLNTD 2010;...) (QH, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, 2023), đạt điểm trung bình 3,53 (Bảng 7).

Theo kết quả điều tra, khảo sát, tỷ lệ đánh giá về chính sách BVQLNTD tạo hành lang pháp lý đối với BVQLNTD đạt điểm trung bình 3,71 (Bảng 8).

Bảng 7: Đánh giá về chính sách BVQLNTD quy định trách nhiệm của doanh nghiệp, tổ chức xã hội và cơ quan quản lý nhà nước trong BVQLNTD

Số TT	Tiêu chí	Tỷ lệ đánh giá điểm (%)					Điểm trung bình
		1	2	3	4	5	
1	Chính sách BVQLNTD quy định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong BVQLNTD	2,86	15,24	26,98	35,87	19,05	3,53
2	Chính sách BVQLNTD quy định trách nhiệm của tổ chức xã hội trong BVQLNTD	6,98	24,13	36,51	21,27	11,11	3,05
3	Chính sách BVQLNTD quy định trách nhiệm của cơ quan quản lý nhà nước trong BVQLNTD	2,54	8,57	26,98	38,41	23,49	3,72

(Nguồn: Xử lý dữ liệu điều tra bằng Excel)

Bảng 8: Đánh giá về chính sách BVQLNTD tạo hành lang pháp lý cho hoạt động BVQLNTD

Tiêu chí	Tỷ lệ đánh giá điểm (%)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD tạo hành lang pháp lý cho hoạt động BVQLNTD	0,63	6,67	26,98	52,38	13,33	3,71

(Nguồn: Xử lý dữ liệu điều tra bằng Excel)

Thứ sáu, tạo điều kiện thuận lợi để doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân chủ động tham gia vào bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Chính sách BVQLNTD đưa ra các quy định nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân chủ động tham gia vào BVQLNTD. Theo kết quả điều tra, khảo sát, chính sách BVQLNTD tạo điều kiện thuận lợi để doanh nghiệp và NTD chủ động tham gia hoạt động

BVQLNTD đạt điểm trung bình là 3,32 và 3,46 (Bảng 9).

Thứ bảy, khuyến khích tổ chức, cá nhân ứng dụng, phát triển công nghệ tiên tiến để sản xuất hàng hóa, cung ứng dịch vụ an toàn, bảo đảm chất lượng

Kết quả điều tra, khảo sát cho thấy, tỷ lệ đánh giá về chính sách BVQLNTD thúc đẩy sản xuất và tiêu dùng theo hướng bền vững đạt điểm trung bình 3,05 (Bảng 10)

Bảng 9: Đánh giá về chính sách BVQLNTD tạo điều kiện thuận lợi để doanh nghiệp, người tiêu dùng chủ động tham gia vào BVQLNTD

Số TT	Tiêu chí	Tỷ lệ đánh giá điểm (%)					Điểm trung bình
		1	2	3	4	5	
1	Chính sách BVQLNTD tạo điều kiện thuận lợi để tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa chủ động tham gia vào việc BVQLNTD	3,81	16,51	36,19	30,79	12,70	3,32
2	Chính sách BVQLNTD tạo điều kiện thuận lợi để người tiêu dùng chủ động tham gia vào việc BVQLNTD	2,54	13,33	36,51	31,11	16,51	3,46

(Nguồn: Xử lý dữ liệu điều tra bằng Excel)

Bảng 10: Đánh giá về chính sách BVQLNTD khuyến khích tổ chức, cá nhân ứng dụng phát triển công nghệ tiên tiến để sản xuất hàng hóa, cung ứng dịch vụ an toàn, bảo đảm chất lượng cho người tiêu dùng

Tiêu chí	Tỷ lệ đánh giá điểm (%)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD khuyến khích tổ chức, cá nhân ứng dụng phát triển công nghệ tiên tiến để sản xuất hàng hóa, cung ứng dịch vụ an toàn, bảo đảm chất lượng cho NTD	2,22	33,97	30,48	23,17	10,16	3,05

(Nguồn: Xử lý dữ liệu điều tra bằng Excel)

Thứ tám, chính sách BVQLNTD thúc đẩy sản xuất, kinh doanh, tiêu dùng theo hướng bền vững

Các văn bản chính sách BVQLNTD quy định rõ quyền và nghĩa vụ của NTD, trách nhiệm của doanh nghiệp, cơ quan QLNN và tổ chức xã hội đối với BVQLNTD. Do đó, chính sách BVQLNTD đã thúc đẩy sản xuất và tiêu dùng theo hướng bền vững. Theo kết quả điều tra, khảo sát, chính sách BVQLNTD thúc đẩy sản xuất và tiêu dùng theo hướng bền vững đạt điểm trung bình 2,52 (Bảng 11).

Chính sách BVQLNTD góp phần tạo dựng môi trường khá lành mạnh cho cả NTD, các tổ chức, cá nhân kinh doanh tại Việt Nam. Kết quả điều tra, khảo sát cho thấy, chính sách BVQLNTD tạo dựng môi trường lành mạnh cho cả NTD, các tổ chức, cá nhân kinh doanh tại Việt Nam đạt điểm trung bình 2,57 (Bảng 12).

Thứ mười, hình thành hệ thống các cơ quan quản lý nhà nước từ Trung ương tới địa phương về BVQLNTD và mạng lưới các Hội BVNTD

Chính sách BVQLNTD tại Việt Nam có tác động tích cực tới việc hình thành hệ thống các

Bảng 11: Đánh giá về chính sách BVQLNTD thúc đẩy sản xuất, kinh doanh, tiêu dùng bền vững

Tiêu chí	Tỷ lệ đánh giá điểm (%)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD thúc đẩy sản xuất và tiêu dùng theo hướng bền vững	20,95	34,29	24,76	11,43	8,57	2,52

(Nguồn: Xử lý dữ liệu điều tra bằng Excel)

Bảng 12: Đánh giá về chính sách BVQLNTD tạo dựng môi trường lành mạnh cho cả người tiêu dùng, các tổ chức, cá nhân kinh doanh tại Việt Nam

Tiêu chí	Tỷ lệ đánh giá điểm (%)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD tạo dựng môi trường lành mạnh cho cả người tiêu dùng, các tổ chức, cá nhân kinh doanh tại Việt Nam	20,32	34,29	22,86	12,70	9,84	2,57

(Nguồn: Xử lý dữ liệu điều tra bằng Excel)

Bảng 13: Đánh giá về chính sách BVQLNTD tác động tới việc hình thành các cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD

Tiêu chí	Tỷ lệ đánh giá điểm (%)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD tác động tới việc hình thành các cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD	1,59	6,35	26,98	46,03	19,05	3,75

(Nguồn: Xử lý dữ liệu điều tra bằng Excel)

Thứ chín, góp phần tạo dựng môi trường khá lành mạnh cho cả người tiêu dùng, các tổ chức, cá nhân kinh doanh tại Việt Nam

cơ quan QLNN từ Trung ương tới địa phương về BVQLNTD tại Việt Nam. Tỷ lệ đánh giá về chính sách BVQLNTD tác động tích cực tới

việc hình thành các cơ quan QLNN về BVQLNTD đạt điểm trung bình 3,75 (Bảng 13).

Cùng với việc hình thành hệ thống các cơ quan quản lý nhà nước từ trung ương tới địa phương về BVQLNTD, ý thức trách nhiệm của các cơ quan quản lý nhà nước trong tuyên truyền và giáo dục về chính sách BVQLNTD ngày càng được nâng lên, đạt điểm trung bình đạt 3,57 và 3,76 (Bảng 14).

kinh doanh thương mại mới (như bán hàng online, bán hàng đa cấp); thiếu quy định về BVQLNTD trong các giao dịch đặc thù, chưa có quy định về BVQLNTD trên không gian mạng. Tỷ lệ đánh giá chính sách BVQLNTD tại Việt Nam còn thiếu các quy định về BVQLNTD trong các loại hình kinh doanh thương mại mới đạt điểm trung bình 3,57 (Bảng 16).

Bảng 14: Đánh giá về ý thức trách nhiệm của các cơ quan quản lý nhà nước trong tuyên truyền, giáo dục về chính sách BVQLNTD

Số TT	Tiêu chí	Tỷ lệ đánh giá điểm (%)					Điểm trung bình
		1	2	3	4	5	
1	Ý thức trách nhiệm của các cơ quan quản lý nhà nước trong tuyên truyền về chính sách BVQLNTD	3,81	14,60	23,49	36,83	21,27	3,57
2	Ý thức trách nhiệm của các cơ quan quản lý nhà nước trong giáo dục về chính sách BVQLNTD	3,17	10,16	20,32	40,63	25,71	3,76

(Nguồn: Xử lý dữ liệu điều tra bằng Excel)

Chính sách BVQLNTD có tác động tích cực tới việc hình thành mạng lưới các Hội BVQLNTD tại Việt Nam, điểm trung bình 3,69 (Bảng 15).

Thứ hai, chính sách BVQLNTD quy định về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người tiêu dùng chưa hợp lý

Bảng 15: Đánh giá về việc chính sách BVQLNTD tác động tới việc hình thành các Hội BVQLNTD

Tiêu chí	Tỷ lệ đánh giá điểm (%)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD tác động tới việc hình thành các Hội BVQLNTD tại Việt Nam	2,22	6,98	28,25	45,08	17,46	3,69

(Nguồn: Xử lý dữ liệu điều tra bằng Excel)

4. Hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được, hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam thời kỳ 1997 - 2024 còn những hạn chế sau:

Thứ nhất, chính sách BVQLNTD thiếu các quy định về BVQLNTD trong các loại hình kinh doanh thương mại mới

Chính sách BVQLNTD tại Việt Nam còn thiếu các quy định về BVQLNTD trong các loại hình

Các trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với NTD có quy định nhưng theo hướng riêng rẽ, ở nhiều văn bản chính sách, thiếu kết nối để tạo hiệu quả điều chỉnh thống nhất, đạt điểm trung bình 1,95 (Bảng 17).

Thứ ba, chính sách BVQLNTD quy định về phân loại mức độ khuyết tật của sản phẩm, hàng hóa chưa phù hợp

Bảng 16: Đánh giá về chính sách BVQLNTD thiếu các quy định BVQLNTD trong các loại hình kinh doanh thương mại mới

Tiêu chí	Tỷ lệ đánh giá điểm (%)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD thiếu các quy định về BVQLNTD trong các loại hình kinh doanh thương mại mới	7,94	13,33	18,41	34,29	26,03	3,57

(Nguồn: Xử lý dữ liệu điều tra bằng Excel)

Bảng 17: Đánh giá về việc chính sách BVQLNTD quy định về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người tiêu dùng

Tiêu chí	Tỷ lệ đánh giá điểm (%)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD quy định về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với NTD để tạo hiệu quả điều chỉnh thống nhất	36,19	43,17	11,43	7,62	1,59	1,95

(Nguồn: Xử lý dữ liệu điều tra bằng Excel)

Các quy định về phân loại mức độ khuyết tật của sản phẩm, hàng hóa chưa phù hợp (điểm trung bình 2,07) gây khó khăn cho quá trình thực thi của cả cơ quan QLNN và tổ chức, cá nhân kinh doanh (Bảng 18).

những vấn đề phát sinh trong các lĩnh vực kinh doanh đặc thù, điểm trung bình 2,05 (Bảng 19).

Thứ năm, chính sách BVQLNTD chưa quy định rõ vai trò, trách nhiệm của người tiêu dùng

Bảng 18: Đánh giá về chính sách BVQLNTD quy định phân loại mức độ khuyết tật của sản phẩm hàng hóa

Tiêu chí	Tỷ lệ đánh giá điểm (%)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD quy định về phân loại mức độ khuyết tật của sản phẩm hàng hóa	31,52	39,39	20,61	7,27	1,21	2,07

(Nguồn: Xử lý dữ liệu điều tra bằng Excel)

Thứ tư, các quy định liên quan đến hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung chưa thực sự chặt chẽ, đầy đủ, rõ ràng

Các quy định liên quan đến hợp đồng giao kết với NTD, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung chưa thực sự chặt chẽ, đầy đủ, rõ ràng. Một số quy định còn thiếu tính linh hoạt, gây khó khăn trong việc điều chỉnh

trong việc thúc đẩy xu hướng sản xuất, tiêu dùng bền vững

Kết quả điều tra, khảo sát NTD, doanh nghiệp và chuyên gia về hoàn thiện chính sách BVQLNTD cho thấy, chính sách BVQLNTD chưa quy định rõ vai trò, trách nhiệm của doanh nghiệp, NTD trong việc thúc đẩy xu hướng sản xuất, tiêu dùng bền vững, đạt điểm trung bình 2,46 và 2,48 (Bảng 20).

Bảng 19: Đánh giá về việc chính sách BVQLNTD quy định về hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

Tiêu chí	Tỷ lệ đánh giá điểm (%)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD quy định về hợp đồng giao kết với NTD, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung	18,10	64,76	11,75	4,76	0,63	2,05

(Nguồn: Xử lý dữ liệu điều tra bằng Excel)

Bảng 20: Đánh giá về chính sách BVQLNTD quy định vai trò, trách nhiệm của doanh nghiệp, NTD trong việc thúc đẩy xu hướng sản xuất, kinh doanh, tiêu dùng bền vững

Số TT	Tiêu chí	Tỷ lệ đánh giá điểm (%)					Điểm trung bình
		1	2	3	4	5	
1	Chính sách BVQLNTD quy định vai trò, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong việc thúc đẩy xu hướng sản xuất, kinh doanh, tiêu dùng bền vững	22,86	32,38	27,30	10,79	6,67	2,46
2	Chính sách BVQLNTD quy định vai trò, trách nhiệm của NTD trong việc thúc đẩy xu hướng sản xuất, kinh doanh, tiêu dùng bền vững	23,49	30,79	27,94	9,84	7,94	2,48

(Nguồn: Xử lý dữ liệu điều tra bằng Excel)

Thứ sáu, chính sách BVQLNTD chưa kịp thời. Một số văn bản chính sách ban hành và thực thi chậm ảnh hưởng tới công tác BVQLNTD. Ví dụ, Pháp lệnh BVQLNTD được ban hành vào ngày 27 tháng 4 năm 1999 (có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 10 năm 1999), nhưng đến ngày

02 tháng 10 năm 2001 mới ban hành Nghị định số 69/2001/NĐ-CP hướng dẫn thi hành Pháp lệnh. Theo kết quả điều tra, khảo sát, chính sách BVQLNTD được ban hành và thực thi chưa kịp thời, đạt điểm trung bình 2,17 (Bảng 21).

Bảng 21: Đánh giá về tính kịp thời của chính sách BVQLNTD

Tiêu chí	Tỷ lệ đánh giá điểm (%)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Chính sách BVQLNTD được ban hành và thực thi kịp thời	28,89	39,05	21,59	6,67	3,81	2,17

(Nguồn: Xử lý dữ liệu điều tra bằng Excel)

Thứ bảy, chính sách BVQLNTD chưa đầy đủ, đồng bộ

Chính sách BVQLNTD chưa đầy đủ các quy định về BVQLNTD, còn thiếu các quy định về BVQLNTD trong các loại hình kinh doanh thương mại mới, TMĐT xuyên biên giới, điểm trung bình 2,09; chính sách BVQLNTD chưa đồng bộ, tương thích với các chính sách, pháp luật chuyên ngành khác (Luật Dân sự 2015, Luật Quản lý ngoại thương 2017...), đạt điểm trung bình 2,12 (Bảng 22).

Thứ tám, hiệu lực thực thi của chính sách BVQLNTD còn hạn chế

Theo kết quả điều tra, khảo sát, hiệu lực thực thi của chính sách BVQLNTD tại Việt Nam còn hạn chế, đạt điểm trung bình 2,48 (Bảng 23). Điều này cho thấy, mức độ đạt được các mục tiêu đề ra ở mức trung bình hơi yếu.

Thứ chín, hiệu quả thực thi của chính sách BVQLNTD còn thấp

Kết quả điều tra, khảo sát NTD, doanh nghiệp và chuyên gia về hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam cho thấy, hiệu quả thực thi của chính sách còn thấp, đạt điểm trung bình 2,25 (Bảng 24).

5. Một số hàm ý hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam

Từ các phát hiện và kết luận điều tra trên đặt trong bối cảnh tác động của cách mạng công nghiệp lần thứ tư, xu thế kinh doanh số và thương mại điện tử xuyên biên giới đang trở nên hiện thực. Có thể đưa ra một số đề xuất hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam thời gian tới:

Bảng 22: Đánh giá về tính đầy đủ, đồng bộ của chính sách BVQLNTD

Số TT	Tiêu chí	Tỷ lệ đánh giá điểm (%)					Điểm trung bình
		1	2	3	4	5	
1	Chính sách BVQLNTD đầy đủ các quy định về BVQLNTD	29,84	42,54	18,41	7,62	1,59	2,09
2	Chính sách BVQLNTD đồng bộ với các chính sách, pháp luật chuyên ngành (Bộ luật Dân sự 2015, Bộ luật Tố tụng dân sự 2015, Luật Quản lý Ngoại thương 2017, Luật An ninh mạng 2018, Luật Cạnh tranh 2018)	26,98	49,52	11,43	8,57	3,49	2,12

(Nguồn: Xử lý dữ liệu điều tra bằng Excel)

Bảng 23: Đánh giá về hiệu lực thực thi chính sách BVQLNTD

Tiêu chí	Tỷ lệ đánh giá điểm (%)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Hiệu lực thực thi chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng	26,67	30,48	20,32	12,06	10,16	2,48

(Nguồn: Xử lý dữ liệu điều tra bằng Excel)

Bảng 24: Đánh giá về hiệu quả thực thi chính sách BVQLNTD

Tiêu chí	Tỷ lệ đánh giá điểm (%)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Hiệu quả thực thi chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng	27,71	26,85	27,26	10,11	8,25	2,45
- Tính đúng đắn và cụ thể của chính sách (chất lượng chính sách)	27,62	22,86	27,30	12,70	10,16	2,57
- Nguồn lực thực thi chính sách (nguồn lực kinh phí, nguồn lực con người, nguồn lực thông tin, nguồn lực thiết bị...)	30,48	27,62	23,81	10,16	8,57	2,41
- Sự tương tác, trao đổi và phối hợp giữa các cơ quan và cá nhân trong thực thi chính sách	28,89	31,11	23,81	9,52	6,67	2,34
- Sự tiếp nhận và ủng hộ của đối tượng chính sách (doanh nghiệp, người tiêu dùng)	30,48	28,25	27,62	7,94	5,71	2,30
- Phẩm chất và năng lực của những người thực thi chính sách	25,40	26,67	28,57	10,16	9,21	2,51
- Tổ chức bộ máy và cơ chế vận hành của cơ quan thực thi chính sách	25,40	26,03	30,48	10,16	7,94	2,49
- Môi trường chính sách (môi trường kinh tế, chính trị, văn hóa và xã hội)	26,35	25,40	29,21	10,16	8,89	2,50

(Nguồn: Xử lý dữ liệu điều tra bằng Excel)

Một là, hài hòa hoá chính sách BVQLNTD tại Việt Nam với quốc tế trên cơ sở hiện đại hoá chính sách và thúc đẩy hội nhập kinh tế quốc tế hiệu quả.

Hai là, cập nhật chính sách BVQLNTD trong bối cảnh mới và xuất hiện thường xuyên hành vi vi phạm quyền lợi NTD mới mà chính sách hiện hữu chưa bảo vệ được (ví dụ như chuyển đổi số và TMĐT).

Ba là, về dài hạn, đề hoàn thiện vai trò của NTD và các bên liên quan với các quyền và trách nhiệm BVNTD một cách căn cơ và hiệu quả chính là việc tiến tới xây dựng khung khổ tổ chức xã hội dân sự.

Bốn là, cần rà soát và hệ thống hoá các chính sách BVQLNTD hiện tại để xây dựng cấu trúc và quy trình hoạch định chính sách đa ngành, tổng hợp. Về nguyên lý, cấu trúc chính sách này gồm:

Các chính sách thuần (chuyên) về BVQLNTD và các chính sách lồng ghép chính sách BVQLNTD với các chính sách kinh tế - xã hội khác. Trên cơ sở này phát hiện những thiếu/đủ, trùng lặp, mâu thuẫn, những quy định đã lạc hậu so với thực tế, những điểm là phù hợp khi hoạch định và ban hành chính sách, nhưng đã trở nên bất cập trước diễn biến mới trong môi trường và thị trường. Điều đó có nghĩa cần phải phát triển một cách hệ thống và đồng bộ không chỉ nội dung chính sách mà còn cả quy trình quản lý chính sách

Năm là, NTD và nhà kinh doanh có nhiều sức ép công việc và trách nhiệm, vì vậy trong thực tế chính sách cần quan tâm tới các nội dung kinh tế và tác động ngược của chính sách, trong đó rất cần những văn bản hướng dẫn cụ thể để nhận dạng dấu hiệu vi phạm quyền và các bước thực hành trách nhiệm quyền cho từng đối tượng một cách cụ thể, tinh giản, dễ triển khai, dễ tiếp cận và thực hiện chính sách, không nên sa vào ma trận pháp lý của vấn đề. ♦

Tài liệu tham khảo:

BBT. (2019). Chỉ thị 30/CT-TW. *Chỉ thị 30/CT-TW về Tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý nhà nước về Bảo vệ người tiêu dùng*. Hà Nội: Ban bí thư Trung ương Đảng cộng sản Việt Nam.

BCT. (tháng 12/2021). *Báo cáo tổng kết thi hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản hướng dẫn*. Hà Nội: Bộ Công Thương.

CP. (2011). Nghị định 99/ND-CP. *Nghị định quy định chi tiết và hướng dẫn một số điều về Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*. Hà Nội: Chính Phủ CHXHCN Việt Nam.

CP. (2020). Nghị quyết số 82/NQ-CP. *Nghị quyết số 82/NQ-CP ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TW về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và*

trách nhiệm quản lý nhà nước đối với công tác BVQLNTD. Hà Nội, Việt Nam: Chính Phủ.

CP. (2024). Nghị định 55/ND-CP. *Nghị định 55/ND-CP quy định chi tiết một số điều của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*. Hà Nội, Việt Nam: Chính phủ nước CHXHCN Việt Nam.

QH. (2010). Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Hà Nội, Việt Nam: Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam.

QH. (2023, 07). Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. *Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*. Hà Nội, Việt Nam: Quốc hội CHXHCN Việt Nam.

UN. (2015). Les Principes directeurs pour la protection des consommateurs. Geneve, Suisse: United Nation.

Summary

In economic research, various methods are employed to analyze and assess the current state of an issue. Surveys and questionnaires are effective tools widely used for analyzing economic conditions and economic policies. Employing these methods to study the status of consumer protection policy improvement in Vietnam helps to clarify the insights derived from qualitative research. Data from surveys and questionnaires regarding the status of consumer protection policy improvement, obtained through sampling and sample analysis, reveal both achievements and limitations. Therefore, this paper delves into the state of consumer protection policy improvement from 1997 to 2024 based on survey and questionnaire results.