

## MỤC LỤC

### KINH TẾ VÀ QUẢN LÝ

---

- 1. Nguyễn Hoàng** - Chuyển đổi số và cam kết phát triển bền vững: Động lực đổi mới sáng tạo cho doanh nghiệp Việt Nam. *Mã số: 195.1SMET.11* 3

*Digital transformation and commitment to sustainable development: The driving force of innovation for Vietnamese businesses*

- 2. Nguyễn Trần Hưng** - Hiệu quả quản lý nhà nước đối với bán lẻ trực tuyến tại Việt Nam - nghiên cứu từ các doanh nghiệp bán lẻ. *Mã số: 195.1TrEM.11* 15

*State Management Effectiveness of Online Retail in Vietnam - Research at Retail Enterprises*

- 3. Hà Thị Cẩm Vân, Vũ Thị Thanh Huyền, Lê Mai Trang, Trần Việt Thảo và Nguyễn Thị Thu Hiền** - Đo lường khoảng cách về năng suất giữa doanh nghiệp FDI và doanh nghiệp nội địa ngành công nghiệp chế biến chế tạo Việt Nam. *Mã số: 195.1HIEM.11* 39

*Measuring the Productivity Gap Between FDI and Domestic Enterprises in the Vietnam's Manufacturing Industry*

### QUẢN TRỊ KINH DOANH

---

- 4. Nguyễn Minh Nhật và Đào Lê Kiều Oanh** - Mức độ hiệu quả của các mô hình học máy tree-based trong phát hiện giao dịch gian lận thẻ tín dụng. *Mã số: 195.2FiBa.21* 57

*The Effectiveness of Tree-Based Machine Learning Models in Detecting Credit Card Fraud Transactions*

- 5. Lê Nguyễn Diệu Anh** - Nghiên cứu tác động của rào cản xuất khẩu đến hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp xuất khẩu Việt Nam. *Mã số: 195.2IBMg.21* 72  
*Research on the Impact of Export Barriers Affecting the Organizational performance of Vietnamese Export Enterprise*
- 6. Trần Văn Khởi** - Nghiên cứu năng lực văn hóa của người lao động tại các khu công nghiệp ở Việt Nam. *Mã số: 195.2HRMg.21* 85  
*The study of the cultural competence of workers in industrial zones in Vietnam*
- 7. Bùi Thị Thanh, Phan Quốc Tấn, Lê Công Thuận và Phạm Tô Thục Hân** - Nâng cao hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp thông qua triển khai kinh tế tuần hoàn. *Mã số: 195.2DEco.21* 98  
*Enhancing Firm Performance Through Implementing Circular Economy*

## Ý KIẾN TRAO ĐỔI

- 8. Nguyễn Quỳnh Anh** - Hoàn thiện quản lý chính sách về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Việt Nam. *Mã số: 195.3SMET.31* 110  
*Enhancing Policy Management for Consumer Protection in Vietnam*

# Ý KIẾN TRAO ĐỔI

## HOÀN THIỆN QUẢN LÝ CHÍNH SÁCH VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TẠI VIỆT NAM

**Nguyễn Quỳnh Anh**  
Ủy ban cạnh tranh quốc gia  
Email: quynhanh.bct@gmail.com

Ngày nhận: 03/08/2024

Ngày nhận lại: 10/10/2024

Ngày duyệt đăng: 15/10/2024

**B**ảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (BVQLNTD) là một yếu tố quan trọng trong hệ thống pháp luật tại Việt Nam, với những cải tiến đáng kể từ Pháp lệnh năm 1999 đến Luật BVQLNTD sửa đổi năm 2023. Tuy nhiên, chính sách BVQLNTD hiện nay vẫn đối mặt với nhiều hạn chế như chậm đổi mới, thiếu minh bạch và chưa đáp ứng yêu cầu thực tế, đặc biệt trong bối cảnh thương mại điện tử phát triển nhanh chóng. Quy trình Đánh giá Tác động Chính sách (RIA) của OECD được đề xuất như một công cụ hữu hiệu để cải thiện quy trình xây dựng chính sách, với các giải pháp như tăng cường tham vấn công chúng, minh bạch hóa thông tin, phát triển cơ chế giải quyết tranh chấp ngoài tòa án, và hài hòa hóa với tiêu chuẩn quốc tế. Những cải cách này không chỉ bảo vệ tốt hơn quyền lợi người tiêu dùng mà còn nâng cao hiệu lực, hiệu quả của chính sách BVQLNTD trong bối cảnh toàn cầu hóa.

**Từ khóa:** Hoàn thiện chính sách BVQLNTD; quy trình quản lý chính sách; Việt Nam; RIA.

**JEL Classifications:** F19

**DOI:** 10.54404/JTS.2024.195V.08

### 1. Giới thiệu

Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là một phần thiết yếu của hệ thống pháp luật và chính sách kinh tế - xã hội tại mọi quốc gia. Tại Việt Nam, từ khi ban hành Pháp lệnh về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 1999, Luật Bảo vệ Quyền lợi Người tiêu dùng (BVQLNTD) vào năm 2010, chính sách BVQLNTD đã được đổi mới và cải thiện liên tục, luật hóa qua các Văn bản quy phạm pháp luật về BVQLNTD và các văn bản chuyên ngành, phản ánh mức độ phát triển và yêu cầu của nền kinh tế đặc biệt trong bối cảnh toàn cầu hóa và cách mạng công nghiệp 4.0. Tuy nhiên, quy trình hoàn thiện chính sách này vẫn còn tồn tại nhiều hạn chế, như

chưa theo kịp sự phát triển nhanh chóng của các hình thức kinh doanh mới áp dụng công nghệ cao và thiếu sự tham gia tích cực của người tiêu dùng trong quá trình hoạch định chính sách.

Bài viết này sẽ phân tích quy trình hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam, dựa trên quy trình Đánh giá tác động chính sách (RIA) của Tổ chức Hợp tác và Phát triển kinh tế (OECD) và Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật của Việt Nam. Bài viết cũng sẽ sử dụng dữ liệu từ các cuộc khảo sát và nghiên cứu hiện có để đưa ra những đề xuất cải thiện quy trình hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam.

## **2. Cơ sở lý thuyết về chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

### **2.1. Về khái niệm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

Bảo vệ quyền lợi NTD bao gồm một loạt các quy định và chính sách nhằm đảm bảo rằng NTD có quyền và trách nhiệm trong giao dịch mua bán hàng hóa và dịch vụ. Điều này bao gồm tám quyền cơ bản theo Liên Hợp Quốc (được nêu trong Hướng dẫn về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của Hội nghị Liên Hiệp Quốc về Thương mại và Phát triển - UNCTAD), trong đó nhấn mạnh quyền được thông tin, quyền được an toàn, quyền được lựa chọn và quyền được khiếu nại (UN, 2015). Chính sách BVQLNTD không chỉ bảo vệ NTD mà còn thúc đẩy môi trường kinh doanh lành mạnh góp phần xây dựng kinh tế phát triển bền vững.

Ngày 20 tháng 6 năm 2023, Quốc hội đã thông qua Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sửa đổi. Luật có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 7 năm 2024, thay thế cho Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ban hành năm 2010 quy định quyền lợi và nghĩa vụ của NTD và doanh nghiệp. Văn bản pháp luật có giá trị pháp lý cao nhất trong hệ thống văn bản pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã cụ thể hóa các chính sách quan trọng, tạo hành lang pháp lý cho việc bảo vệ quyền lợi NTD.

### **2.2. Chính sách và quản lý chính sách**

Chính sách nói chung là một công cụ xác định mà qua đó các mục tiêu thường niên, ngắn hạn đạt được bao gồm các văn bản dưới luật, các quy tắc, quy trình được thiết lập để hỗ trợ các nỗ lực đạt mục tiêu đã định. Chính sách là các văn bản hướng đạo việc ra quyết định và giải quyết các tình huống lặp đi lặp lại hoặc tái diễn trong thực tiễn quản lý. Chính sách BVQLNTD cũng thể hiện bản chất trên, chúng đều là một công cụ quản lý nhà nước

do một cơ quan nhà nước có thẩm quyền và trách nhiệm hoạch định và ban hành để tạo cơ sở cho các đối tượng có liên quan thực thi các vấn đề do Luật BVQLNTD đã quy định dưới những điều kiện, bối cảnh xác định. Về nguyên lý, quy trình quản lý chính sách nói chung và BVQLNTD nói riêng bao gồm bốn bước cơ bản sau: Phân tích tình huống chính sách -> Hoạch định và ban hành chính sách -> Tổ chức thực thi, thực hiện chính sách -> Kiểm tra, kiểm soát thực hiện và phát triển chính sách. Trong thực tế, nghiên cứu chính sách bốn bước này được xem xét trên hai cấu trúc lớn: Phân tích hoạch định và thực thi, kiểm soát chính sách.

## **3. Thực trạng quản lý chính sách BVQLNTD ở Việt Nam**

### **3.1. Về hiệu suất quản lý chính sách**

Với Bảng câu hỏi điều tra xã hội học gồm 32 biến quan sát được cấu tạo dưới dạng các phát biểu và nhận lại các nhận định từ các ứng viên thuộc mẫu điều tra đại diện các chủ thể quản lý và tham gia hoạt động BVQLNTD gồm: các nhà QLNN các cấp (trung ương và địa phương), thành viên các tổ chức tham gia BVQLNTD bao gồm các tổ chức chính trị - xã hội, các tổ chức xã hội nghề nghiệp, đại diện các tổ chức cá nhân kinh doanh, đại diện người tiêu dùng. Với số phiếu thu về, đủ nội dung, hợp lệ là 345 phiếu, đáp ứng chuẩn quy mô mẫu trong điều tra xã hội học. Kết quả nhập dữ liệu và xử lý bằng SPSS 20 được phân tích thống kê mô tả qua điểm trung bình (ĐTB) và độ lệch chuẩn (ĐLC) trên thang đo likert 5, mức điểm từ 1-5 điểm ứng với các nhận định từ “không đồng ý -> đồng ý” với phát biểu trong bảng hỏi và xếp hạng mức độ tổng hợp như sau [1 -1,8] = kém; [1,8 - 2,6] = Yếu; [2,6 - 3,4] = trung bình; [3,4 - 4,2] = khá; [4,2 - 5] = tốt. Kết quả xử lý dữ liệu được tổng hợp trong Bảng 1.

## Ý KIẾN TRAO ĐỔI

**Bảng 1:** Kết quả đánh giá hiệu suất quản lý chính sách BVQLNTD Việt Nam hiện tại

STT	Các tiêu chí	Tổng số	
		ĐTB	ĐLC
1	Mức độ triển khai toàn diện, đồng bộ các quy định, luật trong hệ thống chính sách	3,34	0,513
2	Mức độ minh bạch chính sách	3,25	0,548
3	Mức độ phù hợp, hiện thực và khả thi chính sách	2,35	0,496
4	Mức độ hài hòa chính sách với quy định quốc tế	2,45	0,488
5	Mức độ cập nhật và phát triển chính sách với mô hình kinh doanh thương mại áp dụng kỹ thuật số	2,71	0,517
6	Mức độ tinh giản, dễ tiếp cận và thụ hưởng của NTD với hệ sinh thái BVQLNTD	2,54	0,502
7	Mức độ phát triển tổ chức xã hội dân sự trong xử lý tranh chấp quyền lợi NTD ngoài tòa	2,78	0,514
8	Mức độ hiểu biết và năng lực hành vi NTD tự bảo vệ và tham gia BVQLTD theo chính sách	2,45	0,491
9	Mức độ nhận thức và năng lực tổ chức, cá nhân kinh doanh lồng ghép CSBVQLNTD trong quản trị kinh doanh	2,28	0,533
10	Trình độ văn minh và phát triển của hệ thống thương mại với tiêu dùng bền vững	2,38	0,587
11.	Trình độ và năng lực đội ngũ công chức, viên chức QLNN các cấp về BVQLNTD	3,07	0,518
12.	Cảm nhận của NTD về tính nghiêm minh và hiệu quả phòng chống tham nhũng, tiêu cực, gian lận thương mại trong xử lý vụ việc BVQLNTD	2,48	0,447
	Hiệu suất quản lý chính sách BVQLNTD tổng thể	2,64	0,484

(Nguồn: Tác giả tổng hợp)

Bảng 1 trên cho thấy tuy đã thu nhận nhiều kết quả tích cực trong quản lý chính sách BVQLNTD ở Việt Nam, vẫn tồn tại nhiều mặt hạn chế. Cụ thể, trong 12 tiêu chí, có đến 7 tiêu chí đạt điểm Yếu hoặc trung bình yếu (sát ngưỡng trung bình) và tổng thể hiệu suất quản lý chính sách BVQLNTD ở Việt Nam đạt mức trung bình.

### 3.2. Về quy trình quản lý chính sách

#### 3.2.1. Kết quả đạt được

Theo dữ liệu từ cuộc khảo sát thực hiện đầu năm 2024, chính sách BVQLNTD tại Việt Nam đã đạt được một số kết quả nhất

định, tập trung ở một số điểm: (1) Nhận thức của người tiêu dùng: Nghiên cứu cho thấy người tiêu dùng đã dần nhận thức được quyền lợi của mình và các trách nhiệm đi kèm khi tham gia thị trường. Khoảng 74% người tiêu dùng cho biết họ đã nghe và biết đến chính sách BVQLNTD; (2) Xây dựng khung pháp lý: Chính sách BVQLNTD đã tạo ra khung pháp lý rõ ràng cho hoạt động bảo vệ quyền lợi NTD, thúc đẩy sự tham gia của các tổ chức và doanh nghiệp vào quá trình này; (3) Tăng cường năng lực các cơ quan quản lý: Các cơ quan quản lý nhà nước từ trung ương

đến địa phương đã được hình thành và hoạt động hiệu quả hơn trong việc thực hiện chính sách BVQLNTD.

### *3.2.2. Một số hạn chế*

Bên cạnh nhiều kết quả tích cực, nhưng quy trình hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam còn một số hạn chế như sau: (1) Thiếu tính minh bạch và tham gia của các chủ thể có liên quan cũng như của cả xã hội: Quy trình xây dựng chính sách thường không thu hút sự tham gia rộng rãi của các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ NTD và chính người tiêu dùng, dẫn đến sự thiếu minh bạch trong quy trình ra quyết định; (2) Chậm đổi mới và không theo kịp thực tiễn: Các quy định trong chính sách BVQLNTD chưa cập nhật kịp thời với tốc độ phát triển của các loại hình kinh doanh mới đặc biệt là thương mại điện tử; (3) Hiệu lực thực thi còn thấp: Dù có hệ thống pháp luật được dần hoàn thiện nhưng thiếu đồng bộ, hiệu lực thực thi chính sách BVQLNTD còn hạn chế, không đủ để bảo vệ quyền lợi của NTD một cách hiệu quả; (4) Cơ chế giải quyết tranh chấp ngoài tòa án không phát huy tối đa hiệu quả do không được sử dụng: chưa tạo điều kiện tối đa thuận lợi cho NTD trong việc tự bảo vệ quyền lợi của mình, đặc biệt trong các giao dịch thương mại hiện đại.

## **4. Hoàn thiện quản lý chính sách BVQLNTD tại Việt Nam**

### ***4.1. Áp dụng quy trình RIA của Tổ chức Hợp tác và Phát triển kinh tế (OECD) trong xây dựng chính sách***

Quy trình đánh giá tác động chính sách RIA (Regulatory Impact Assessment) do Tổ chức Hợp tác và Phát triển kinh tế (OECD, 2020) đề xướng là một quá trình đánh giá tác động của các quy định, luật lệ hoặc chính sách mới trước khi được ban hành. Mục tiêu của RIA là đảm bảo rằng các quyết định chính

sách được đưa ra dựa trên các bằng chứng và dữ liệu đầy đủ, từ đó nâng cao hiệu quả và giảm thiểu rủi ro tiềm ẩn. Quy trình này yêu cầu đánh giá các lợi ích và chi phí kinh tế, xã hội và môi trường của chính sách mới, từ đó đảm bảo rằng chính sách sẽ đem lại lợi ích cao nhất cho xã hội. RIA cũng khuyến khích sự tham gia của các chủ thể liên quan trong quá trình xây dựng chính sách, tối đa hóa việc thu nhận ý kiến phản biện đa chiều và minh bạch hóa thông tin.

Các quốc gia thành viên OECD, bao gồm các nước trong EU đã sử dụng RIA như một công cụ không chỉ giúp các nhà hoạch định chính sách đánh giá những lợi ích và chi phí của chính sách mới mà còn xác định các rủi ro và tác động tiềm ẩn đối với các chủ thể khác nhau trong xã hội. Chất lượng của các chính sách công theo đó được nâng cao, cải thiện tính hiệu lực, hiệu quả.

Luật VBQPPL năm 2020 bổ sung nhiều điểm mới nhằm cải thiện quá trình xây dựng và ban hành các văn bản quy phạm pháp luật. Một trong những nội dung quan trọng là việc mở rộng quyền tham gia của các tổ chức và cá nhân trong quá trình góp ý và phản biện các văn bản quy phạm pháp luật. Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam, các tổ chức chính trị xã hội, cùng các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD được khuyến khích tham gia vào việc xây dựng và phản biện chính sách BVQLNTD. Tuy nhiên, quy trình này vẫn cần cải thiện để đảm bảo rằng ý kiến của NTD được tiếp thu một cách toàn diện và đầy đủ trong quá trình xây dựng chính sách.

Từ những hạn chế trong việc ban hành chính sách như đã nêu ở phần trên, Việt Nam có thể áp dụng quy trình RIA của OECD trong việc xây dựng và hoàn thiện chính sách BVQLNTD. Việc này không chỉ giúp đánh giá một

cách toàn diện các tác động của chính sách mà còn tạo điều kiện cho sự tham gia của các chủ thể liên quan trong quá trình xây dựng chính sách. Có thể tiến hành các bước đề như sau:

Một là, nhân rộng và đa dạng hóa hình thức tổ chức các cuộc tham vấn công chúng: Tổ chức các cuộc họp mở và diễn đàn trực tuyến và các hình thức khác áp dụng công nghệ thông tin và các mạng xã hội để thu thập ý kiến từ công chúng và các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD. Như vậy, chính sách mới có nhiều cơ hội xử lý đúng những vấn đề NTD gặp phải trong quá trình giao dịch với tổ chức cá nhân kinh doanh.

Hai là, đánh giá tác động kinh tế: Phân tích chi phí và lợi ích của các chính sách mới, từ đó xác định các giải pháp khả thi nhất cho NTD.

Ba là, đánh giá tác động xã hội: Xem xét tác động của chính sách đối với các nhóm đối tượng khác nhau trong xã hội, từ đó đưa ra các điều chỉnh cần thiết để bảo vệ quyền lợi của tất cả các nhóm NTD, đặc biệt là nhóm NTD dễ bị tổn thương.

### **4.2. Cải thiện tính minh bạch trong quá trình xây dựng chính sách**

Minh bạch quá trình xây dựng chính sách không chỉ quan trọng trong việc đảm bảo sự công bằng và tin tưởng từ phía người dân mà còn giúp nâng cao hiệu lực, hiệu quả trong quá trình thực thi chính sách sau này. Do đó, có thể nghiên cứu và triển khai các biện pháp sau:

- Công bố rộng rãi thông tin về dự thảo: việc công bố thông tin dự thảo một văn bản QPPL cần tuân thủ quy trình quy định tại Luật Ban hành VBQPPL. Tuy nhiên, cần áp dụng nhiều hình thức cung cấp thông tin, trong đó chú trọng ứng dụng công nghệ thông tin và các mạng xã hội để thông tin được đảm bảo rằng tất cả các dự thảo chính sách và báo cáo đánh giá tác động đều được công khai cho các chủ thể có liên quan được biết.

- Thiết lập hệ thống thu nhận phản hồi: trên cơ sở các hình thức cung cấp thông tin, cần tạo ra các kênh tiếp nhận ý kiến từ người dân và các chủ thể có liên quan về các chính sách mới và các quy định liên quan, từ đó cải thiện tính minh bạch và trách nhiệm trong quá trình xây dựng chính sách.

### **4.3. Phát triển cơ chế giải quyết tranh chấp ngoài tòa án**

Tuy cơ chế giải quyết tranh chấp tại Tòa án áp dụng cho các vụ kiện bảo vệ người tiêu dùng đã có bước tiến mới theo Luật BVNTD 2023, cho phép NTD hoặc tổ chức xã hội tham gia BVNTD được miễn tạm ứng án phí, Việt Nam vẫn cần phát triển các cơ chế giải quyết tranh chấp ngoài tòa án, chẳng hạn như:

- Nền tảng Giải quyết Tranh chấp Trực tuyến (ODR): Tạo ra một hệ thống ODR để giúp người tiêu dùng giải quyết tranh chấp một cách nhanh chóng và hiệu quả mà không cần đến tòa án. ODR cũng là phương thức giúp giải quyết các tranh chấp xuyên biên giới một cách hữu hiệu và ít tốn kém, đặc biệt trong bối cảnh thương mại điện tử phát triển với tốc độ cao (Linh, 2023).

- Cải thiện dịch vụ hòa giải: Hòa giải là một trong bốn hình thức được Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 nêu ra để giải quyết tranh chấp giữa NTD và tổ chức cá nhân kinh doanh. Việc xây dựng và khuyến khích các chủ thể sử dụng dịch vụ hòa giải giúp giải quyết các tranh chấp một cách nhanh chóng và tiết kiệm chi phí.

### **4.4. Chính sách BVQLNTD cần phù hợp với quy định quốc tế**

Việt Nam cần quan tâm đến việc hài hòa hóa các quy định BVQLNTD với các tiêu chuẩn quốc tế. Điều này không chỉ giúp tăng cường tính đồng bộ trong quy định mà còn nâng cao uy tín của Việt Nam trên cộng đồng quốc tế. Có thể sử dụng các biện pháp sau:

- Tích cực tham gia các điều ước quốc tế: Tích cực tham gia vào các điều ước quốc tế, các tổ chức quốc tế và khu vực về BVNTD để đảm bảo rằng các quy định trong nước phù hợp với tiêu chuẩn quốc tế.

- Hợp tác quốc tế có hiệu quả: Tăng cường hợp tác với các tổ chức quốc tế và các nước, thiết lập cơ chế trao đổi thông tin cũng như hỗ trợ giải quyết vướng mắc của NTD trong các giao dịch xuyên biên giới để học hỏi kinh nghiệm và kịp thời đề xuất xây dựng chính sách trong nước, cập nhật với xu hướng kinh doanh mới và hình thức tiêu dùng mới trên thế giới.

#### **4.5. Hoàn thiện quy trình thực thi kiểm soát chính sách BVQLNTD**

Kết quả nghiên cứu định lượng các tác nhân tác động có ý nghĩa thống kê đến hiệu suất thực hiện các chính sách BVQLNTD cho phép xác lập quy trình thực thi chính sách sau (Hình 1):

#### **5. Kết luận**

Mặc dù các văn bản quy phạm pháp luật về BVQLNTD thời gian gần đây đã cụ thể hóa tương đối sát các chính sách của Nhà nước về BVQLNTD nhưng chưa theo kịp yêu cầu thực tiễn của xã hội, các Quy trình hoàn thiện chính sách BVQLNTD tại Việt Nam cần được cải thiện để đáp ứng yêu cầu của thị trường nhằm bảo vệ tốt hơn quyền lợi của NTD. Việc áp dụng quy trình RIA của Tổ chức Hợp tác và Phát triển Kinh tế (OECD) giúp tăng cường tính minh bạch, phát triển cơ chế giải quyết tranh chấp ngoài tòa án, và nâng cao năng lực cho các cơ quan thực thi sẽ giúp Việt Nam, từ đó chính sách BVQLNTD được hoàn thiện một cách hiệu quả hơn. ◆

#### ***Tài liệu tham khảo:***

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. (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.

Linh, T. H. (2023, 8). *Kinh nghiệm quốc tế về áp dụng phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến trong lĩnh vực thương mại điện tử và bài học cho Việt Nam.* Retrieved from [www.tapchicongthuong.vn: https://tapchicongthuong.vn/kinh-nghiem-quoc-te-ve-ap-dung-phuong-thuc-giai-quyet-tranh-chap-truc-tuyen-trong-linh-vuc-thuong-mai-dien-tu-va-bai-hoc-cho-viet-nam-108260.htm](http://www.tapchicongthuong.vn/https://tapchicongthuong.vn/kinh-nghiem-quoc-te-ve-ap-dung-phuong-thuc-giai-quyet-tranh-chap-truc-tuyen-trong-linh-vuc-thuong-mai-dien-tu-va-bai-hoc-cho-viet-nam-108260.htm)

OECD. (2020). *Regulatory Impact Assessment, OECD Best Practice Principles for Regulatory Policy.* Paris: OECD Publishing.

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

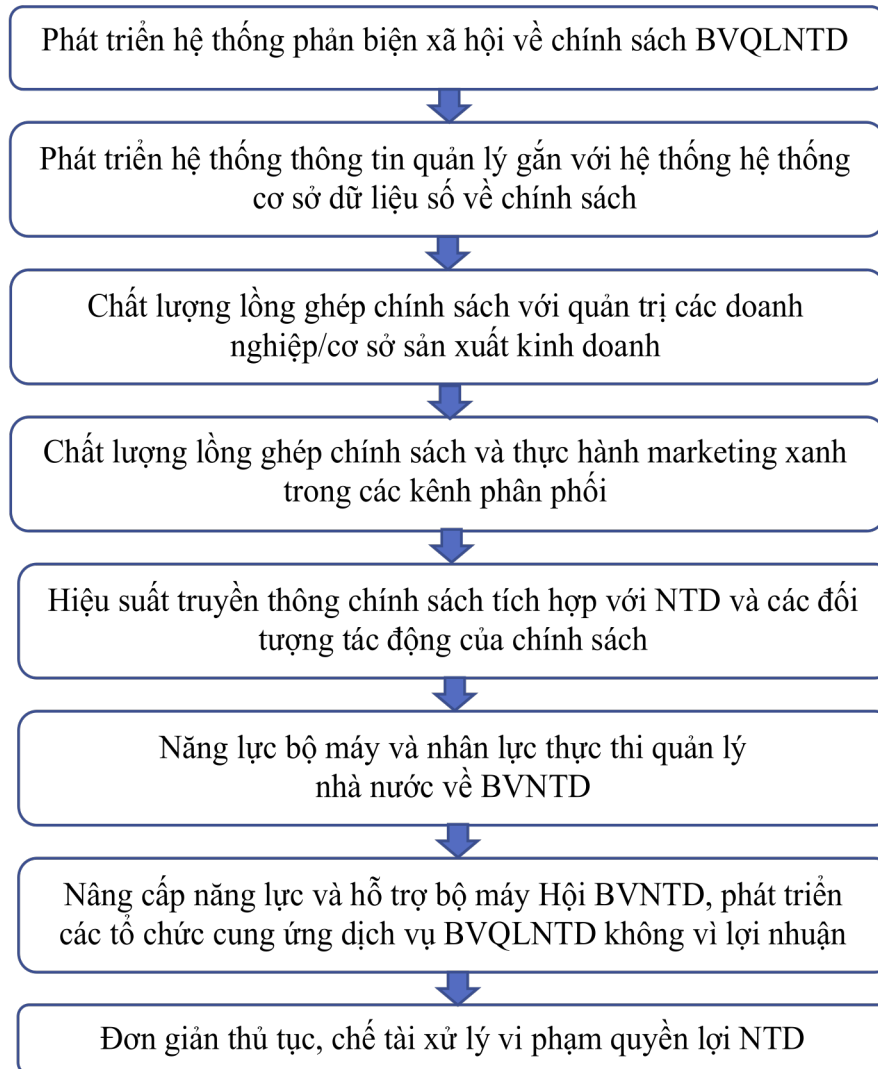
QH. (2023, 07). Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. *Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.* Hà Nội, Việt Nam: Quốc hội CHXHCN Việt Nam.

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

#### **Summary**

Consumer protection is a critical component of Vietnam's legal system, with significant advancements made from the 1999 Ordinance to the amended Consumer Protection Law of 2023. However, current consumer protection policies face several limitations, including slow adaptation, lack of





(Nguồn: Tác giả)

**Hình 1:** Quy trình thực thi chính sách BVQLNTD

transparency, and insufficient responsiveness to practical needs, particularly in the rapidly evolving context of e-commerce. The Regulatory Impact Assessment (RIA) process of the OECD has been proposed as an effective tool to enhance policy formulation. Suggested solutions include strengthening public consultation, increasing transparency,

developing mechanisms for resolving disputes outside of court, and aligning with international standards. These reforms not only aim to better protect consumer rights but also to enhance the effectiveness and efficiency of consumer protection policies in the context of globalization.