

ĐẠI HỌC HUẾ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC LUẬT



NGUYỄN THỊ NGỌC QUYÊN

**PHÁP LUẬT VIỆT NAM VỀ
BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG
KINH DOANH ĐIỆN THOẠI DI ĐỘNG TẠI VIỆT NAM**

Chuyên ngành: Luật Kinh tế

Mã số: 838 01 07

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ LUẬT HỌC

THỪA THIÊN HUẾ, năm 2022

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

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

Phản biện 1:

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.....

Trường Đại học Luật, Đại học Huế

MỤC LỤC

MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của việc nghiên cứu đề tài.....	1
2. Tình hình nghiên cứu có liên quan đến đề tài	2
3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu đề tài	2
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu đề tài.....	2
5. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu.....	3
6. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài nghiên cứu	4
7. Bố cục luận văn.....	4
CHƯƠNG 1. MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG KINH DOANH ĐIỆN THOẠI DI ĐỘNG	5
1.1. Một số vấn đề lý luận về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện thoại di động	5
1.1.1. Khái niệm về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện thoại di động.....	5
1.1.2. Đặc điểm của bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong điện thoại di động. 5	
1.1.3. Các phương thức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong điện thoại di động.....	5
1.2. Khái quát pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện thoại di động	6
1.2.1. Khái niệm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong điện thoại di động.....	6
1.2.2. Đặc điểm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong điện thoại di động.....	6
1.2.3. Nội dung pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện thoại di động.....	7
CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG PHÁP LUẬT VÀ THỰC TIỄN THI HÀNH PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG KINH DOANH ĐIỆN THOẠI DI ĐỘNG	8
2.1. Thực trạng pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện thoại di động	8

2.1.1. Thực trạng quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện thoại di động.....	8
2.1.2. Đánh giá thực trạng pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện thoại di động	9
2.2. Thực tiễn thi hành pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện thoại di động.....	10
2.2.1. Những kết quả đạt được trong việc thi hành pháp luật.....	10
2.2.2. Những hạn chế, bất cập và nguyên nhân.....	10
CHƯƠNG 3. ĐỊNH HƯỚNG, GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VÀ NÂNG CAO HIỆU QUẢ THI HÀNH PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG KINH DOANH ĐIỆN THOẠI DI ĐỘNG TẠI VIỆT NAM.....	12
3.1. Định hướng hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thi hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện thoại di động tại Việt Nam.....	12
3.1.1. Hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thi hành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện thoại di động phải đảm bảo sự phù hợp và thống nhất với các quy định trong hệ thống pháp luật Việt Nam.	12
3.1.2. Hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả áp dụng về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện thoại di động phải xuất phát từ tình hình phát triển, thực tiễn của Việt Nam, đồng thời học hỏi kinh nghiệm luật pháp của những quốc gia phát triển.....	13
3.1.3. Hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thi hành pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện thoại di động phải xuất phát từ việc nâng cao hiệu lực quản lý Nhà nước, quản lý xã hội, tạo điều kiện để doanh nghiệp nâng cao năng lực kinh doanh và cạnh tranh bình đẳng	13
3.1.4. Hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thi hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện thoại di động phải đi kèm với việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và nâng cao khả năng tự bảo vệ của chính bản thân người tiêu dùng.....	13
3.2. Giải pháp hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thi hành pháp luật về bảo vệ QLNTD trong kinh doanh điện thoại di động tại Việt Nam.	14

3.3. Giải pháp nâng cao hiệu quả thi hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi NTD trong kinh doanh điện thoại di động.....	15
KẾT LUẬN	16

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của việc nghiên cứu đề tài

Vấn đề bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh điện thoại di động là nhu cầu cần thiết hiện nay ở Việt Nam. Nhà nước Việt Nam đã ban hành nhiều văn bản pháp luật để bảo vệ QLNTD trong lĩnh vực kinh doanh ĐTDD, như: Luật Bảo vệ quyền lợi Người tiêu dùng năm 2010, Luật Thương mại năm 2005 (Sửa đổi, bổ sung năm 2017), Luật Viễn thông năm 2009 (SĐ,BS năm 2018), Luật chất lượng sản phẩm, hàng hóa năm 2007 (Sửa đổi, bổ sung năm 2017), Luật Quảng cáo năm 2012 (Sửa đổi, bổ sung năm 2018), Luật Cảnh tranh năm 2018, Luật doanh nghiệp năm 2020; Nghị định 98/2020/NĐ – CP Quy định về xử lý phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng... Các văn bản ngày càng được điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp với điều kiện thực tế. Qua một thời gian thi hành, Luật BVQLNTD và các văn bản đã đi vào đời sống xã hội, phát huy vai trò to lớn trong việc tạo lập hành lang pháp lý cho các hoạt động quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện thoại di động. Tuy nhiên, trong quá trình áp dụng vẫn còn nhiều bất cập làm ảnh hưởng nghiêm trọng đến quyền lợi người tiêu dùng như: quy định về cơ quan quản lý và phối hợp quản lý trong kinh doanh điện thoại di động còn chung chung; Quy định về giám sát các hoạt động cung cấp thông tin qua hình thức quảng cáo điện thoại di động chưa cụ thể; Quy định về bồi thường và xác định trách nhiệm bồi thường chưa cụ thể rõ ràng; Quy định về mức xử phạt vi phạm chưa đáp ứng thực tiễn; Đặc biệt là quy định pháp luật về chống hàng giả, hàng kém chất lượng trong kinh doanh điện thoại di động còn nhiều hạn chế... Trên cơ sở những nội dung đã phân tích ở trên và xuất phát từ nhu cầu thực tiễn nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện thoại di động, với mong muốn đưa ra một số giải pháp nhằm hoàn thiện pháp luật và mang lại hiệu quả thi hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện

thoại di động tại Việt Nam, Học viên đã chọn đề tài “*Pháp luật Việt Nam về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện thoại di động tại Việt Nam*” làm đề tài luận văn Thạc sỹ.

2. Tình hình nghiên cứu có liên quan đến đề tài

3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu đề tài

3.1. Mục đích nghiên cứu

Mục đích nghiên cứu của Luận văn là đề xuất những định hướng và giải pháp thích hợp cho việc hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thi hành pháp luật BVQLNTD trong kinh doanh ĐTDD tại Việt Nam.

3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu

Một là, nghiên cứu, phân tích những quan điểm khoa học, những vấn đề lý luận BVQLNTD kinh doanh ĐTDD và pháp luật BVQLNTD trong kinh doanh ĐTDD tại Việt Nam.

Hai là, tập hợp các quy định của pháp luật hiện hành của Việt Nam điều chỉnh về bảo vệ QLNTD trong kinh doanh ĐTDD, phân tích, các nội dung cơ bản của pháp luật về pháp luật bảo vệ QLNTD trong kinh doanh ĐTDD.

Ba là, phân tích, đánh giá thực trạng pháp luật và thực tiễn áp dụng pháp luật bảo vệ QLNTD trong kinh doanh ĐTDD tại Việt Nam.

Bốn là, xác định những nguyên nhân dẫn đến việc áp dụng các quy định của pháp luật Việt Nam về bảo vệ QLNTD trong kinh doanh ĐTDD .

Năm là, đề xuất những định hướng và những giải pháp hoàn thiện pháp luật Việt Nam và nâng cao hiệu quả áp dụng các quy định của pháp luật Việt Nam về bảo vệ QLNTD trong kinh doanh ĐTDD.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu đề tài

4.1. Đối tượng nghiên cứu

Luận văn nghiên cứu một số quan điểm khoa học pháp lý, những vấn đề lý luận về bảo vệ QLNTD trong kinh doanh ĐTDD; các quy định của pháp luật về bảo vệ QLNTD trong kinh doanh ĐTDD và thực tiễn thi hành pháp luật về bảo vệ QLNTD trong kinh doanh ĐTDD; từ đó, đưa ra những định hướng và giải

pháp cụ thể nhằm hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thi hành pháp luật Việt Nam về bảo vệ QLNTD trong kinh doanh ĐTDĐ.

4.2. Phạm vi nghiên cứu

- *Về nội dung:* Luận văn tập trung nghiên cứu về bảo vệ QLNTD trong kinh doanh ĐTDĐ dưới góc độ pháp luật quy định chủ yếu trong Luật bảo vệ QLNTD năm 2010; Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn kỹ thuật năm 2006 (SĐ,BS năm 2018); Luật Viễn thông năm 2009 (SĐ,BS năm 2018); Luật Quảng cáo năm 2012 (SĐ,BS năm 2018), Luật Cạnh tranh năm 2018, Luật Doanh nghiệp năm 2020 và các văn bản pháp luật liên quan điều chỉnh về vấn đề này.

- *Về không gian:* Luận văn tập trung nghiên cứu các quy định của pháp luật và thực tiễn thi hành pháp luật về bảo vệ QLNTD trong kinh doanh ĐTDĐ tại Việt Nam.

- *Về thời gian:* Luận văn nghiên cứu thực tiễn thi hành pháp luật về bảo vệ QLNTD trong kinh doanh ĐTDĐ tại Việt Nam từ năm 2015 đến năm 2020.

5. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu

5.1. Phương pháp luận

Để hoàn thành Luận văn này, tác giả nghiên cứu các phương pháp sau: Phương pháp luận chủ nghĩa duy vật biện chứng và chủ nghĩa duy vật lịch sử của triết học Mác – Lênin; tư tưởng Hồ Chí Minh về xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa; đường lối, chủ trương chính sách của Đảng và Nhà nước về nền kinh tế thị trường, pháp luật về bảo vệ QLNTD nói chung và pháp luật kinh doanh ĐTDĐ nói riêng.

5.2. Phương pháp nghiên cứu

Bên cạnh đó, luận văn còn sử dụng một số phương pháp cụ thể sau:

Phương pháp phân tích, bình luận, tổng hợp, phương pháp so sánh đánh giá: Phương pháp này được sử dụng tại Chương 1 làm sáng tỏ những vấn đề lý luận về bảo vệ QLNTD trong kinh doanh ĐTDĐ.

Phương pháp đánh giá, diễn giải, phân tích, đối chiếu, thống kê: Phương pháp này được sử dụng tại Chương 2 nhằm phân tích quy định pháp luật, đánh

giá thực trạng pháp luật và thực tiễn thi hành pháp luật về bảo vệ QLNTD trong kinh doanh ĐTDĐ tại Việt Nam.

Phương pháp tổng hợp, quy nạp: Phương pháp này được sử dụng tại Chương 3 khi nghiên cứu định hướng và đề xuất giải pháp hoàn thiện pháp luật, giải pháp nâng cao hiệu quả thi hành pháp luật bảo vệ QLNTD trong kinh doanh ĐTDĐ tại Việt Nam.

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

6.1. Đóng góp về mặt lý luận

6.2. Đóng góp về mặt thực tiễn

7. Bố cục luận văn

Ngoài phần mở đầu, kết luận và danh mục tài liệu tham khảo, luận văn gồm có 3 chương:

Chương 1: Một số vấn đề lý luận pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện thoại di động

Chương 2: Thực trạng pháp luật và thực tiễn thi hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện thoại di động

Chương 3: Định hướng, giải pháp hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thi hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện thoại di động tại Việt Nam

Ngoài ra còn có Bảng viết tắt, Mục lục, Danh mục tài liệu tham khảo.

CHƯƠNG 1

MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG KINH DOANH ĐIỆN THOẠI DI ĐỘNG

1.1. Một số vấn đề lý luận về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện thoại di động

1.1.1. Khái niệm về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện thoại di động

1.1.1.1. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1.1.1.2. Kinh doanh điện thoại di động

1.1.2. Đặc điểm của bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong điện thoại di động

Một là, BVQLNTD trong kinh doanh điện thoại di động trước hết là hoạt động của các chủ thể nhằm ngăn chặn các hành vi vi phạm quản lý người tiêu dùng của các tổ chức, cá nhân kinh doanh trong lĩnh vực điện thoại di động.

Hai là, chủ thể tiến hành bảo vệ QLNTD trong kinh doanh điện thoại di động bao gồm nhiều chủ thể: cơ quan Nhà nước, các tổ chức xã hội, các phương tiện truyền thông, báo chí và ngay chính các chủ thể tham gia kinh doanh thực phẩm, đó là các thương nhân.

Ba là, đối tượng được bảo vệ là người tiêu dùng khi tham gia quan hệ tiêu dùng với tổ chức, cá nhân kinh doanh trong lĩnh vực điện thoại di động. Kinh doanh điện thoại di động là các sản phẩm điện thoại di động rất phong phú và đa dạng và nhiều kiểu dáng, mẫu mã khác nhau. Bốn là, mục đích bảo vệ QLNTD trong kinh doanh điện thoại di động nhằm đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng, đảm bảo một nền kinh tế lành mạnh, đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế ổn định trong thời kỳ hội nhập.

1.1.3. Các phương thức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong điện thoại di động

- Bảo vệ thông qua các quy định của pháp luật

Các quy định được ghi nhận trong các văn bản như: Luật Doanh nghiệp, Luật Bảo vệ QLNTD, Luật Quảng cáo, Luật Cạnh tranh...

- *Bảo vệ thông qua thực thi trách nhiệm của các cơ quan quản lý Nhà nước*

- *Bảo vệ thông qua nhận thức về vai trò và trách nhiệm của các tổ chức xã hội về bảo vệ người tiêu dùng*

- *Bảo vệ thông qua nhận thức về trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân kinh doanh điện thoại di động trong quan hệ với người tiêu dùng*

- *Bảo vệ thông qua nhận thức của chính bản thân người tiêu dùng*

1.2. Khái quát pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện thoại di động

1.2.1. Khái niệm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong điện thoại di động

Qua phân tích, có thể hiểu “*Khái niệm pháp luật về BVQLNTD trong kinh doanh điện thoại di động là tổng hợp các quy phạm pháp luật do Nhà nước ban hành điều chỉnh về hoạt động bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng đối với hành vi của các tổ chức, cá nhân kinh doanh điện thoại di động nhằm đảm bảo trật tự kinh doanh, đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của doanh nghiệp khác hoặc người tiêu dùng*”.

1.2.2. Đặc điểm pháp luật về bảo vệ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong điện thoại di động

Thứ nhất, pháp luật về BVQLNTD trong kinh doanh điện thoại di động bao gồm các quy phạm pháp luật do Nhà nước ban hành.

Thứ hai, pháp luật điều chỉnh cụ thể mối quan hệ giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh với người tiêu dùng qua hành vi BVQLNTD trong kinh điện thoại di động.

Thứ ba, pháp luật về BVQLNTD trong kinh doanh điện thoại di động nhằm đảm bảo trật tự kinh doanh, đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của doanh nghiệp khác hoặc người tiêu dùng.

1.2.3. Nội dung pháp luật về bảo vệ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện thoại di động

1.2.3.1. Chủ thể bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện thoại di động

- Pháp luật điều chỉnh nhóm các quy phạm pháp luật về chủ thể kinh doanh điện thoại di động.

- Pháp luật điều chỉnh nhóm các quy phạm pháp luật về các hành vi kinh doanh, nội dung kinh doanh, điều kiện kinh doanh điện thoại di động, cung cấp thông tin qua quảng cáo trong kinh doanh; trong nhóm này, pháp luật quy định rõ những hành vi phải đáp ứng.

- Pháp luật điều chỉnh các quy phạm pháp luật về hành vi bị cấm trong kinh doanh điện thoại di động.

- Pháp luật điều chỉnh các quy phạm pháp luật về nhóm quan hệ giữa cơ quan quản lý Nhà nước với các chủ thể kinh doanh khi họ thực hiện hành vi kinh doanh điện thoại di động vi phạm pháp luật

1.2.3.2. Cách thức, biện pháp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện thoại di động

Một là, quy định nguyên tắc xác định nghĩa vụ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hoạt động điện thoại di động

Hai là, quy định về bảo vệ thông tin của người tiêu dùng trong điện thoại di động

Ba là, quy định trách nhiệm của tổ chức cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đối người tiêu dùng trong điện thoại di động

Bốn là, quy định về xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong điện thoại di động

Năm là, quy định trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân khác trong việc tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong điện thoại di động

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG PHÁP LUẬT VÀ THỰC TIỄN THI HÀNH PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG KINH DOANH ĐIỆN THOẠI DI ĐỘNG

2.1. Thực trạng pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện thoại di động

2.1.1. Thực trạng quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện thoại di động

Một là, thực trạng quy định chủ thể kinh doanh điện thoại di động có trách nhiệm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Chủ thể kinh doanh điện thoại di động là các thương nhân. Căn cứ quy định tại Điều 2 Luật Thương mại năm 2005 (SĐ, BS năm 2017), chủ thể thực hiện kinh doanh nói chung và kinh doanh điện thoại di động nói riêng là thương nhân hoạt động thương mại theo quy định của pháp luật.

Hai là, thực trạng quy định về điều kiện sản xuất trong kinh doanh điện thoại di động nhằm bảo vệ QLNTD

- Về quy trình và thủ tục nhập khẩu, chứng nhận và công bố hợp quy điện thoại di động và thiết bị đầu cuối bao gồm các khâu:

- Về xác định quy chuẩn kỹ thuật quốc gia áp dụng cho điện thoại di động

Ba là, thực trạng quy định về điều kiện chứng nhận hợp quy sản phẩm trong kinh doanh điện thoại di động nhằm bảo vệ QLNTD

Bốn là, thực trạng quy định về quảng cáo trong kinh doanh điện thoại di động nhằm bảo vệ QLNTD

Năm là, thực trạng quy định về trách nhiệm của các cơ quan quản lý Nhà nước tham gia bảo vệ QLNTD trong kinh doanh điện thoại di động

Sáu là, thực trạng quy định về xử lý vi phạm pháp luật trong kinh doanh điện thoại di động nhằm bảo vệ quyền lợi NTD

2.1.2. Đánh giá thực trạng pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện thoại di động

- Những ưu điểm của pháp luật

Thứ nhất, các quy phạm pháp luật về bảo vệ QLNTD trong kinh doanh điện thoại di động nằm ở nhiều văn quy phạm pháp luật khác nhau, không chỉ được ghi nhận trong Luật Viễn thông, Luật Thương mại, Luật Bảo vệ quyền lợi NTD, Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa, Luật Cạnh tranh, Luật Quảng cáo mà còn quy định trong nhiều luật chuyên ngành khác, như Bộ luật Dân sự năm 2015, Bộ luật Hình sự năm 2015 (sửa, đổi, bổ sung 2017 và các văn bản pháp luật chuyên ngành quản lý điện thoại di động của Bộ Truyền thông – Thông tin.

Thứ hai, Nhà nước đã có rất nhiều nỗ lực trong công tác ban hành pháp luật điều chỉnh về bảo vệ QLNTD trong kinh doanh + điện thoại di động, thể hiện ở việc ban hành, sửa đổi hoặc thay thế các văn bản đã không còn phù hợp với thực tiễn đất nước

Thứ ba, pháp luật hiện hành đã có những quy định về các nội dung cơ bản liên quan đến bảo vệ QLNTD trong điện thoại di động.

Thứ tư, những quy định của pháp luật hiện hành của đã tạo ra khuôn khổ pháp lý đồng bộ và tương đối thống nhất, tạo điều kiện thuận lợi cho NTD được thực hiện quyền lợi của mình

- Những hạn chế của pháp luật

Bên cạnh những ưu điểm, pháp luật bảo vệ QLNTD trong kinh doanh điện thoại di động còn những hạn chế sau:

Một là, quy định trong hồ sơ công bố sản phẩm điện thoại di động hiện nay như đã phân tích còn nhiều thủ tục, giấy tờ. Với thủ tục như đã phân tích như trên, gây khó khăn và lãng phí về thời gian và công sức cho các nhà đầu tư khi tham gia vào thị trường kinh doanh điện thoại di động; do vậy cần rút gọn và tạo thuận lợi hơn về thủ tục, giấy tờ.

Hai là, quy định về kiểm duyệt và cơ chế giám sát kinh doanh điện thoại di động qua việc cung cấp thông tin sản phẩm điện thoại di động trên các phương

tiện chưa đồng bộ, thiếu cụ thể, nhất là thông tin sản phẩm điện thoại di động trên trang thông tin điện tử như Facebook, Zalo, Instagram, Youtube.

Ba là, quy định và phân công thẩm quyền quản lý các vụ việc về kinh doanh điện thoại di động và quản lý quảng cáo điện thoại di động chưa cụ thể dẫn đến hiệu quả thực thi chưa cao.

Bốn là, quy định liên quan đến chủ thể kinh doanh điện thoại di động, đó là về trách nhiệm của người phát hành quảng cáo điện thoại di động chưa đáp ứng được yêu cầu hiện tại.

Năm là, quy định mức xử phạt vi phạm về bảo vệ quyền lợi NTD trong kinh doanh điện thoại di động là còn khá thấp chưa đủ sức răn đe, giáo dục và phòng ngừa

2.2. Thực tiễn thi hành pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện thoại di động

2.2.1. Những kết quả đạt được trong việc thi hành pháp luật

Hệ thống văn bản pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện thoại di động đã được ban hành và được sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với thực tiễn.

Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng đã xử lý thành công hoặc chuyển đến các cơ quan có thẩm quyền để xử lý thành công 275 vụ việc trong tổng số 282 vụ việc tiếp nhận (chiếm trên 95%). 07 vụ việc khiếu nại còn lại đang được Cục phối hợp với các cơ quan liên quan, doanh nghiệp và NTD để giải quyết.

2.2.2. Những hạn chế, bất cập và nguyên nhân

- Những hạn chế, bất cập

Qua các nội dung trên, có thể thấy hành vi kinh doanh điện thoại di động vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng càng ngày càng nhiều và tinh vi. Các hành vi kinh doanh điện thoại di động có nội dung vi phạm pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng như sản phẩm không đúng chất lượng

- Nguyên nhân của những hạn chế

Những hạn chế, khó khăn trong thực tiễn áp dụng pháp luật xuất phát từ nhiều nguyên nhân chủ quan và khách quan, có thể kể đến các nguyên nhân sau:

Thứ nhất, nguyên nhân từ phía các quy định của pháp luật

Thứ hai, nguyên nhân từ phía cơ quan Nhà nước

Thứ ba, nguyên nhân từ ý thức chấp hành pháp luật của TCCN kinh doanh điện thoại di động

Thứ tư, nguyên nhân từ phía nhận thức của người tiêu dùng

CHƯƠNG 3

ĐỊNH HƯỚNG, GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VÀ NÂNG CAO HIỆU QUẢ THI HÀNH PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG KINH DOANH ĐIỆN THOẠI DI ĐỘNG TẠI VIỆT NAM

3.1. Định hướng hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thi hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện thoại di động tại Việt Nam

Hệ thống pháp luật Việt Nam về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện thoại di động đã được ban hành và tạo ra một hành lang pháp lý nhằm bảo vệ quyền lợi NTD và TCCNKD; tuy nhiên, để các quy định của pháp luật có thể phát huy hết vai trò của mình, việc đưa ra các giải pháp cần có những định hướng cụ thể sau:

3.1.1. Hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thi hành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện thoại di động phải đảm bảo sự phù hợp và thống nhất với các quy định trong hệ thống pháp luật Việt Nam.

Hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện thoại di động phải đảm bảo sự phù hợp và thống nhất với các quy định trong hệ thống pháp luật Việt Nam là một định hướng quan trọng hiện nay. Tính thống nhất của các quy định trong hệ thống pháp luật Việt Nam thể hiện ở việc các quy định đó phải có nội dung rõ ràng, các quy định không mâu thuẫn, không chồng chéo nhau trong các văn bản pháp luật.

3.1.2. Hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả áp dụng về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện thoại di động phải xuất phát từ tình hình phát triển, thực tiễn của Việt Nam, đồng thời học hỏi kinh nghiệm luật pháp của những quốc gia phát triển.

Tính khả thi của các quy phạm là một trong những yếu tố bắt buộc phải đảm bảo khi ban hành các quy định; do đó, nhằm đảm bảo tính khả thi của pháp luật, việc đề ra các giải pháp phải xuất phát từ thực tiễn, phù hợp với tình hình phát triển của đất nước, phù hợp với cơ sở vật chất kỹ thuật của Việt Nam. Nhằm đảm bảo tính khả thi của pháp luật, việc đề ra các giải pháp nhằm hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện thoại di động phải xuất phát từ thực tiễn, xuất phát từ nhận thức của NTD và cơ chế kinh tế xã hội của Việt Nam.

3.1.3. Hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thi hành pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện thoại di động phải xuất phát từ việc nâng cao hiệu lực quản lý Nhà nước, quản lý xã hội, tạo điều kiện để doanh nghiệp nâng cao năng lực kinh doanh và cạnh tranh bình đẳng

Việc hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thi hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện thoại di động phải xác định việc tham gia thị trường, cạnh tranh bình đẳng cũng như việc cung cấp sản phẩm điện thoại di động có chất lượng, mẫu mã đẹp đáp ứng nhu cầu NTD. Đó chính là trách nhiệm quan trọng của TCCNKD trong nền kinh tế thị trường hiện nay ở nước ta và phải coi đó là trách nhiệm cụ thể của TCCNKD.

3.1.4. Hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thi hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện thoại di động phải đi kèm với việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và nâng cao khả năng tự bảo vệ của chính bản thân người tiêu dùng.

Từ những cơ sở đã trình bày ở trên, có thể khẳng định rằng, việc hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thi hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện thoại di động trong điều kiện kinh tế thị trường và hội nhập quốc tế hiện nay là rất cấp thiết.

3.2. Giải pháp hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thi hành pháp luật về bảo vệ QLNTD trong kinh doanh điện thoại di động tại Việt Nam

Một là, cần đơn giản hóa hồ sơ đăng ký điện thoại di động theo hướng đơn giản và rút gọn các giấy tờ không cần thiết tránh gây lãng phí về thời gian, công sức và chi phí cho các nhà đầu tư

Hai là, cần hoàn thiện quy định về kiểm duyệt và cơ chế giám sát kinh doanh điện thoại di động qua việc cung cấp thông tin sản phẩm điện thoại di động trên các phương tiện là các trang thông tin điện tử.

Ba là, cần quy định trách nhiệm của người ký hợp đồng làm đại diện thương hiệu cho sản phẩm điện thoại di động đối với nội dung quảng cáo điện thoại di động mà họ đại diện

Bốn là, cần quy định và phân công cụ thể thẩm quyền quản lý và phối hợp hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện thoại di động nói chung để đảm bảo hiệu quả pháp luật thực thi; Trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, thẩm quyền quản lý Nhà nước nói chung chuyên ngành là Bộ Công Thương; còn việc cung cấp thông tin về sản phẩm điện thoại di động hiện nay được quy định bởi nhiều cơ quan Nhà nước, cụ thể: Bộ Văn hóa - Thể thao và Du lịch (thực hiện chức năng quản lý Nhà nước về quảng cáo nói chung và quảng cáo điện thoại di động nói riêng trong phạm vi cả nước), Bộ Công thương (thực hiện chức năng quản lý Nhà nước về hoạt động xúc tiến thương mại, trong đó có hoạt động quảng cáo điện thoại di động); Bộ Thông tin và truyền thông (quản lý Nhà nước về hoạt động quảng cáo điện thoại di động trên báo chí, trên mạng thông tin máy tính, xuất bản phẩm...).

Năm là, cần hoàn thiện quy định các chế tài xử lý hành vi vi phạm bảo vệ quyền lợi NTD trong kinh doanh điện thoại di động. Trong thời gian tới, cần xem xét mức xử phạt và hình thức xử phạt đối với các hành vi vi phạm pháp luật bảo vệ NTD trong kinh doanh điện thoại di động.

3.3. Giải pháp nâng cao hiệu quả thi hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi NTD trong kinh doanh điện thoại di động

Thứ nhất, giải pháp đối với các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền

Đối với các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, cần có những giải pháp sau:

- Cần tăng cường năng lực thực thi pháp luật của các cơ quan quản lý Nhà nước về nhận diện và xử lý các hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi NTD trong kinh doanh điện thoại di động nhất là hành vi kinh doanh điện thoại di động qua trang thông tin điện tử.

- Cần tăng cường đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi NTD

- Cần tăng cường công tác đào tạo cán bộ thanh tra, kiểm tra, xử lý hành vi vi phạm về kinh doanh nói chung và pháp luật về bảo vệ quyền lợi NTD

Thứ hai, giải pháp đối với các tổ chức, cá nhân kinh doanh điện thoại di động

Các TCCNKD kinh doanh điện thoại di động cần tuân thủ các quy định của pháp luật về kinh doanh nói chung, các chính sách pháp luật về bảo vệ quyền lợi NTD trong kinh doanh điện thoại di động nói riêng. T

Thứ ba, giải pháp đối với người tiêu dùng

Đối với NTD, cần có các giải pháp cơ bản sau: Cần nâng cao nhận thức của NTD trong việc bảo vệ quyền lợi của mình trước những hành vi và thủ đoạn cạnh tranh không lành mạnh trong kinh doanh điện thoại di động xâm phạm tới quyền và lợi ích hợp pháp của NTD.

KẾT LUẬN

Có thể nói, suốt một chặng đường dài cải cách, mở cửa và phát triển kinh tế thị trường theo xã hội chủ nghĩa, Việt Nam đã đạt được nhiều thành tựu kinh tế xã hội quan trọng, theo đó, quyền tự do kinh doanh của tổ chức, cá nhân kinh doanh, quyền được đảm bảo thông tin về hàng hóa là được quan tâm. Thể hiện trong việc xây dựng và hoàn thiện hệ thống văn bản pháp luật về kinh doanh nói chung và pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh điện thoại di động nói riêng. Hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả áp dụng pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện thoại di động để bảo vệ tốt hơn quyền lợi của tổ chức, cá nhân kinh doanh và của người tiêu dùng là vấn đề ngày càng được quan tâm ở Việt Nam. Bên cạnh đó, việc hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện thoại di động còn có vai trò đảm bảo quyền được đảm bảo chất lượng hàng hóa là các sản phẩm điện thoại của người tiêu dùng, quyền được tiếp cận thông tin của người tiêu dùng về các sản phẩm điện thoại di động qua nhiều hình thức phổ biến nhất hiện nay, tạo môi trường kinh doanh bình đẳng, minh bạch trong lĩnh vực trong kinh doanh điện thoại di động góp phần phát triển kinh tế bền vững. Nhận thức được vai trò và tầm quan trọng của vấn đề này, tác giả đã chọn đề tài “*Pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện thoại di động tại Việt Nam*” làm đề tài Luận văn. Đề tài đã nghiên cứu có hệ thống các vấn đề cơ sở lý luận và thực tiễn, tìm hiểu những hạn chế, khiếm khuyết của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện thoại di động, từ đó đưa ra giải pháp hoàn thiện và nâng cao hiệu quả áp dụng pháp luật.

Đề tài góp một phần nhỏ vào việc làm sáng tỏ cơ sở lý luận về kinh doanh điện thoại di động; bảo đảm quyền lợi của người tiêu dùng dưới góc độ pháp luật Việt Nam; Đề tài đã đưa ra được các giải pháp, gồm hai nhóm:

Nhóm 1, Giải pháp hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện thoại di động

Nhóm 2, Giải pháp nâng cao hiệu quả thi hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh doanh điện thoại di động.

Các giải pháp Luận văn đưa ra dựa trên cơ sở phân tích pháp luật hiện hành, đánh giá quá trình thi hành trong thực tiễn cuộc sống và phù hợp với điều kiện hiện nay của Việt Nam.