VIỆN HÀN LÂM
KHOA HỌC XÃ HỘI VIỆT NAM
HỌC VIỆN KHOA HỌC XÃ HỘI

BÙI TRỌNG THANH

BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG ĐỐI VỚI HÀNG HÓA NHẬP KHẨU THEO PHÁP LUẬT VIỆT NAM HIỆN NAY

LUẬN ÁN TIẾN SĨ LUẬT HỌC

HÀ NỘI – 2025

VIỆN HÀN LÂM
KHOA HỌC XÃ HỘI VIỆT NAM
HỌC VIỆN KHOA HỌC XÃ HỘI

BÙI TRỌNG THANH

BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG ĐỐI VỚI HÀNG HÓA NHẬP KHẨU THEO PHÁP LUẬT VIỆT NAM HIỆN NAY

Chuyên ngành **: Luật Kinh tế**

Mã số **: 9 38 01 07**

Người hướng dẫn khoa học: 1. PGS.TS. Nguyễn Trọng Điệp

2. TS. Nguyễn Thanh Lý

HÀ NỘI – 2025

MỤC LỤC

MỞ ĐẦU ----------1

1. Tính cấp thiết của nghiên cứu ----------1

2. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu----------2

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu ----------3

4. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu ----------4

5. Những điểm mới của luận án----------6

6. Ý nghĩa lý luận và thực tiễn của luận án----------6

7. Bố cục của luận án ----------6

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU, CƠ SỞ LÝ THUYẾT, CÂU HỎI VÀ GIẢ THUYẾT NGHIÊN CỨU ----------8

1.1. Tình hình nghiên cứu trong nước và ngoài nước ----------8

1.1.1. Nhóm các công trình nghiên cứu lý luận về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu ----------8

1.1.2. Nhóm các công trình nghiên cứu về thực trạng bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu theo pháp luật ở Việt Nam---------- 14

1.1.3. Nhóm các nghiên cứu về giải pháp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu---------- 20

1.2. Đánh giá tình hình nghiên cứu và các vấn đề cần tiếp tục nghiên cứu ---------- 23

1.2.1. Những kết quả kế thừa---------- 23

1.2.2. Một số vấn đề chưa được giải quyết cần tiếp tục nghiên cứu ---------- 24

1.3. Cơ sở lý thuyết, câu hỏi nghiên cứu và giả thuyết nghiên cứu ---------- 26

1.4. Câu hỏi nghiên cứu và giả thuyết nghiên cứu ---------- 30

Kết luận chương 1 ---------- 30

CHƯƠNG 2: LÝ LUẬN VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG ĐỐI VỚI HÀNG HÓA NHẬP KHẨU VÀ LÝ LUẬN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG ĐỐI VỚI HÀNG HÓA NHẬP KHẨU ----- 31

2.1. Khái niệm người tiêu dùng và hàng hóa nhập khẩu---------- 32

2.1.1. Khái niệm người tiêu dùng---------- 32

2.1.2. Khái niệm, đặc điểm của hàng hóa nhập khẩu ---------- 35

2.1.3. Khái niệm, đặc điểm người tiêu dùng sử dụng hàng hóa nhập khẩu ---------- 38

2.1.4. Nhu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu -------- 40

2.2. Lý luận pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu ---------- 43

2.2.1. Khái niệm, đặc điểm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu ---------- 43

2.2.2. Nguyên tắc pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu ---------- 47

2.2.3. Nội dung pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu ---------- 53

Kết luận chương 2 ---------- 72

CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG ĐỐI VỚI HÀNG HÓA NHẬP KHẨU VÀ THỰC TIỄN THỰC HIỆN Ở VIỆT NAM ---------- 73

3.1. Thực trạng pháp luật về khái niệm người tiêu dùng ---------- 73

3.2. Thực trạng pháp luật về quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu và thực tiễn thực hiện ở Việt Nam ---------- 75

3.2.1. Thực trạng pháp luật về quyền của người tiêu dùng và thực tiễn thực hiện ở Việt Nam ---------- 75

3.2.2. Nghĩa vụ của người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu ---------- 87

3.3. Thực trạng pháp luật về tiêu chuẩn, chất lượng của hàng hóa nhập khẩu và thực tiễn thực hiện ở Việt Nam ---------- 89

3.4. Thực trạng pháp luật về trách nhiệm của nhà sản xuất, cung cấp hàng hóa nhập khẩu và thực tiễn thực hiện ở Việt Nam ---------- 93

3.4.1. Nhóm trách nhiệm bảo đảm an toàn và chất lượng hàng hóa nhập khẩu đối với người tiêu dùng ---------- 93

3.4.2. Nhóm trách nhiệm cung cấp thông tin về hàng hóa nhập khẩu ----------100

3.4.3. Trách nhiệm trong giao kết hợp đồng, hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung ----------104

3.4.4. Trách nhiệm sản phẩm đối với hàng hóa nhập khẩu ----------111

3.5. Thực trạng pháp luật về vai trò của các cơ quan, tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu và thực tiễn thực hiện ở Việt Nam ----------114

3.6. Thực trạng các biện pháp bảo đảm thực hiện pháp luật nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu và thực tiễn thực hiện ----------121

3.7. Thực trạng pháp luật về xử lý vi phạm và giải quyết tranh chấp nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu ----------123

Kết luận chương 3 ----------132

CHƯƠNG 4: PHƯƠNG HƯỚNG, GIẢI PHÁP NHẰM HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VÀ NÂNG CAO HIỆU QUẢ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG ĐỐI VỚI HÀNG HÓA NHẬP KHẨU Ở VIỆT NAM HIỆN NAY -------134

4.1. Phương hướng hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu ----------134

4.1.1. Hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu dựa trên những đặc điểm đặc thù của hàng hóa nhập khẩu đối so với hàng hóa trong nước ----------134

4.1.2. Hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu cần đảm bảo tính tương thích đối với các cam kết quốc tế mà Việt Nam là thành viên----------136

4.1.3. Hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu cần đảm bảo tính thống nhất giữa Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các luật chuyên ngành----------138

4.1.4. Hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu cần khắc phục tối ưu tính bất cân xứng trong quan hệ tiêu dùng ----------139

4.2. Giải pháp hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu ----------140

4.2.1. Hoàn thiện quy định pháp luật về khái niệm người tiêu dùng----------141

4.2.2. Hoàn thiện quy định pháp luật về bảo vệ quyền của người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu----------142

4.2.3. Hoàn thiện quy định pháp luật về tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật của hàng hóa nhập khẩu nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ----------144

4.2.4. Hoàn thiện quy định pháp luật về trách nhiệm của cá nhân, tổ chức sản xuất, kinh doanh hàng hóa nhập khẩu ----------147

4.2.5. Hoàn thiện quy định pháp luật về trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu ----------153

4.2.6. Giải pháp hoàn thiện các biện pháp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu----------156

4.2.7. Hoàn thiện quy định pháp luật về xử lý vi phạm và giải quyết tranh chấp nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu----------157

4.3. Giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu ----------161

Kết luận chương 4 ----------166

KẾT LUẬN ----------168

TÀI LIỆU THAM KHẢO ----------170

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

CSR	Trách nhiệm xã hội
DN	Doanh nghiệp
EU	Liên minh châu Âu
BVQLNTD	Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng
KOLs	Key Opinion Leaders
HH	Hàng hóa
HHNK	Hàng hóa nhập khẩu
HHCKT	Hàng hóa có khuyết tật
NTD	Người tiêu dùng
OECD	Tổ chức hợp tác và phát triển kinh tế
THHHCKT	Thu hồi hàng hóa có khuyết tật
TN	Trách nhiệm
TMĐT	Thương mại điện tử
WTO	Tổ chức Thương mại thế giới

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của nghiên cứu

Bất kì quốc gia nào cũng không thể tự sản xuất để đáp ứng một cách đầy đủ mọi nhu cầu trong nước, đặc biệt trong xu thế ngày nay, đời sống người tiêu dùng ngày càng nâng cao, nền kinh tế vận hành theo cơ chế thị trường, thoát khỏi nền kinh tế tự cung tự cấp, lạc hậu. Mục tiêu phát triển nền kinh tế quốc dân dựa rất nhiều về lợi thế so sánh, ở đó mỗi quốc gia sẽ đẩy mạnh sản xuất có lợi thế để phục vụ cho nhu cầu trong nước và xuất khẩu đi các quốc gia khác. Trong thực tế không có quốc gia nào là có lợi thế về tất cả các mặt hàng, các lĩnh vực, sự bổ sung hàng hoá giữa các quốc gia đã đẩy mạnh hoạt động xuất nhập khẩu. Xu thế quốc tế hoá ngày nay đã thúc đẩy hoạt động kinh doanh quốc tế diễn ra mạnh mẽ. Xuất khẩu và nhập khẩu là hai hoạt động quan trọng của thương mại quốc tế. Nếu xuất khẩu là một hình thức tất yếu của các công ty kinh doanh quốc tế khi xâm nhập thị trường quốc tế thì nhập khẩu cũng đóng vai trò không kém phần quan trọng bởi vì xuất khẩu của nước này sẽ là nhập khẩu của nước kia và ngược lại, nó là một mặt không thể tách rời của nghiệp vụ ngoại thương. Bởi vậy, người tiêu dùng sử dụng hàng hóa nhập khẩu là tính tất yếu của nền kinh tế trong mối quan hệ tiêu dùng. Điều đó cũng làm phát sinh vấn đề bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với những hàng hóa nhập khẩu không đảm bảo yêu cầu về chất lượng tiêu dùng.

Nhập khẩu nói chung, hàng hóa nhập khẩu nói riêng có vai trò vô cùng quan trọng trong việc đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của mỗi người dân, tránh tình trạng khai hiếm, bất ổn. Một quốc gia tự xuất tự tiêu sẽ không bao giờ phát triển được. Bởi vậy, hàng hóa nhập khẩu kết hợp với hàng hóa có sẵn trong nước giúp thị trường tiêu dùng trở nên đa dạng, và nhộn nhịp. Người tiêu dùng sẽ có nhiều lựa chọn hơn từ chủng loại, nguồn gốc, xuất xứ, giá cả, chất lượng… quyền lợi người tiêu dùng vì thế cũng được nâng cao. Đồng thời, sự đa dạng nguồn hàng giúp xóa bỏ tình trạng độc quyền, tăng cơ hội cạnh tranh và phát triển của các doanh nghiệp. Hàng hóa nhập khẩu cũng giúp các doanh nghiệp trong nước không ngừng vươn lên, cải tiến chất lượng, phát huy lợi thế so sánh… Như vậy, lợi ích đến từ hàng hóa nhập khẩu không chỉ có người tiêu dùng mà cả các doanh nghiệp trong nước cũng phát triển. Với vai trò quan trọng của hàng hóa nhập khẩu thì việc bảo vệ người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu là xu hướng tất yếu của bất kỳ hệ thống pháp luật bảo vệ người tiêu dùng ở các quốc gia.

Người tiêu dùng có vị trí, vai trò vô cùng quan trọng trong nền kinh tế thị trường. Ở góc nhìn rộng, người tiêu dùng quyết định sự phát triển của cả nền kinh tế. Không thể có một nền kinh tế văn minh với sự yếu kém trong cơ chế bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và chưa thể gọi là kinh tế thị trường hiện đại khi chưa kiểm soát được các hành vi cạnh tranh không lành mạnh, hạn chế cạnh tranh, vi phạm quyền sở hữu trí tuệ, quảng cáo không trung thực, lừa dối khách hàng, chất lượng hàng hóa, dịch vụ không bảo đảm. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu cũng không nằm ngoài yêu cầu của một nền kinh tế thị trường hiện đại trong xu thế hội nhập kinh tế quốc tế hiện nay.

Ở Việt Nam, từ khi nền kinh tế thị trường xã hội chủ nghĩa thay thế nền kinh tế tự cung, tự cấp đã có nhiều thay đổi tiến bộ theo hướng có lợi cho người tiêu dùng. Các chính sách mở rộng nhập khẩu đã bước đầu phát huy được vai trò to lớn của nó, tạo ra thị trường sôi động với khối lượng hàng hoá đa dạng, phong phú, tạo ra sự cạnh tranh mạnh mẽ về hàng hoá không ngừng tăng lên về giá trị và chất lượng, kích thích quan hệ tiêu dùng phát triển mạnh. Điều đó khẳng định vững chắc hơn tầm quan trọng của hàng hóa nhập khẩu. Tuy nhiên, ở khía cạch khác, hàng hóa nhập khẩu kém chất lượng vẫn xâm nhập sâu rộng vào thị trường tiêu dùng, làm ảnh hưởng lớn đến quyền lợi của người tiêu dùng cũng như sự phát triển của nền kinh tế và năng lực cạnh tranh của hàng hóa trong nước. Trong thời gian qua, đã có rất nhiều chiến dịch nhằm nâng cao khả năng cạnh tranh của hàng hóa Việt Nam, đặc biệt các cuộc vận động "Người Việt Nam ưu tiên dùng hàng Việt Nam". Tất cả điều đó cho thấy, tiêu dùng hàng hóa nhập khẩu có những ưu điểm và nhược điểm riêng, cũng như nhu cầu cấp thiết phải bảo vệ người tiêu dùng đối với những hàng hóa nhập khẩu kém chất lượng.

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 (có hiệu lực từ 01/7/2024) đã mở rộng và cụ thể hóa các quyền của người tiêu dùng, tăng cường trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh, đặc biệt là chủ thể kinh doanh xuyên biên giới, đồng thời bổ sung các quy định mới về nghĩa vụ của cá nhân, tổ chức kinh doanh hàng hóa như: nghĩa vụ cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác về hàng hóa; trách nhiệm bảo đảm an toàn, chất lượng sản phẩm; bảo vệ người tiêu dùng trong giao dịch từ xa, thương mại điện tử; cơ chế giải quyết tranh chấp linh hoạt, hiệu quả hơn. Tuy nhiên, việc áp dụng các quy định này đối với hàng hóa nhập khẩu còn đặt ra nhiều vấn đề lý luận và thực tiễn, bởi hàng hóa nhập khẩu có những đặc điểm riêng như: khoảng cách địa lý xa, chuỗi cung ứng dài, nhiều chủ thể trung gian, khác biệt về tiêu chuẩn kỹ thuật, ngôn ngữ, tập quán kinh doanh, điều này đòi hỏi phải được nghiên cứu, phân tích và luận giải một cách hệ thống.

Xuất phát từ những luận cứ lý luận và thực tiễn như vậy, nghiên cứu sinh lựa chọn đề tài ***"Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu theo pháp luật Việt Nam hiện nay"*** là có tính thời sự, có ý nghĩa khoa học và thực tiễn.

2. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu

2.1. Mục đích nghiên cứu

Mục đích nghiên cứu của luận án là nghiên cứu những vấn đề lý luận về hàng hóa nhập khẩu và lý luận về pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hàng hóa nhập khẩu, phân tích thực trạng pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu ở Việt Nam, từ đó đưa ra các giải pháp nhằm hoàn thiện quy pháp luật và nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu ở Việt Nam.

2.2. Nhiệm vụ nghiên cứu

Để thực hiện mục đích nghiên cứu trên, Luận án có các nhiệm vụ nghiên cứu sau đây:

- Tổng quan tình hình nghiên cứu trong và ngoài nước liên quan đến đề tài, xác định những điểm đã đạt được để kế thừa, những điểm còn khiếm khuyết để bổ sung, tiếp tục nghiên cứu, xác định câu hỏi và giả thiết nghiên cứu.

- Nghiên cứu làm rõ các vấn đề lý luận về hàng hóa nhập khẩu như khái niệm, đặc điểm, phân loại hàng hóa nhập khẩu, đưa ra khái niệm người tiêu dùng và phân tích nhu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu.

- Nghiên cứu những vấn đề lý luận về pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu như khái niệm, đặc điểm, nguyên tắc và nội dung của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu.

- Phân tích các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu ở Việt Nam hiện nay, có sự so sánh, đối chiếu với các quy định của pháp luật một số nước, chỉ ra những điểm còn bất cập của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 và các văn bản pháp luật khác liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu.

- Tổng hợp đưa ra bức tranh thực trạng thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu ở Việt Nam trong thời gian qua. Đánh giá những kết quả đã đạt được và những điểm còn hạn chế, bất cập trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu ở Việt Nam trong thời gian qua. Đồng thời, chỉ ra nguyên nhân dẫn đến những bất cập, hạn chế trên.

- Nghiên cứu đưa ra những định hướng hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu.

- Phân tích những giải pháp giải pháp nhằm hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nói chung, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu nói riêng. Đưa ra những giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của luận án là những vấn đề pháp lý liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu. Đối tượng mà luận án sử dụng để đạt được mục đích nghiên cứu là:

- Các quan điểm khoa học đã được các tác giả, cá nhân và các tổ chức công bố trong các nghiên cứu về hàng hóa nhập khẩu, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu.

- Hệ thống các quan điểm, đường lối, chính sách của Đảng và Nhà nước về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu;

- Các quy định của pháp luật Việt Nam về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu;

- Thực tiễn áp dụng pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu ở Việt Nam;

- Pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu ở một số quốc gia trên thế giới; các tổ chức quốc tế;

- Các báo cáo, tổng kết tình hình thực thi pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu ở Việt Nam;

3.2. Phạm vi nghiên cứu

Với tính chất là một luận án tiến sĩ luật học, luận án nghiên cứu về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu dưới góc độ khoa học pháp lý.

Phạm vi về mặt không gian, luận án chỉ tập trung nghiên cứu về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu theo pháp luật Việt Nam. Trong quá trính nghiên cứu, luận án sẽ sử dụng một số quan điểm, quy định pháp luật của một số quốc gia để so sánh với Việt Nam nhằm làm sâu sắc hơn các vấn đề nghiên cứu.

Phạm vi về mặt thời gian, những minh chứng thực tiễn của luận án tập trung nghiên cứu về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu từ năm 2010 (theo mốc Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010) đến nay.

Phạm vi về mặt nội dung, trên cơ sở xác định từ khóa của đề tài là "bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng" và "hàng hóa nhập khẩu", luận án tập trung nghiên cứu pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dựa trên các thành tố: (1) các quyền của người tiêu dùng được ghi nhận; (2) Tiểu chuẩn, chất lượng của hàng hóa nhập khẩu; (3) Trách nhiệm của cá nhân, tổ chức kinh doanh hàng hóa nhập khẩu: (4) Vai trò và trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức xã hội trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu: (5) Các biện pháp bảo đảm thực hiện pháp luật: (6) Xử lý vi phạm và giải quyết tranh chấp nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu. Luận án chỉ tập trung nghiên cứu hàng hóa nhập khẩu chính ngạch mà không nghiên cứu hàng hóa nhập khẩu tiểu ngạch bởi việc nghiên cứu hàng hóa chính ngạch phù hợp với phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023, đảm bảo tính khả thi trong việc xác định chủ thể chịu trách nhiệm từ đó bảo đảm tính chuẩn mực và tính điển hình của đối tượng nghiên cứu.

4. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu

Luận án được thực hiện trên cơ sở phương pháp luận là chủ nghĩa Mác Lê-nin (*khách quan, toàn diện, lịch sử cụ thể, phát triển, thực tiễn*); tư tưởng Hồ Chí Minh; Đường lối chính sách của Đảng Cộng sản Việt Nam về hình thành và phát triển nền kinh tế thị trường năng động, có hiệu quả, có trật tự, kỷ cương trong môi trường kinh doanh cạnh tranh lành mạnh, công khai, minh bạch; các chính sách cải cách pháp luật, đổi mới, hội nhập trong giai đoạn hiện nay và giai đoạn tiếp theo. Bên cạnh đó, để tạo sự phong phú trong cách tiếp cận và giải quyết vấn đề, một số quan điểm về chính sách, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu của các quốc gia trên thế giới, các tổ chức quốc tế cũng sẽ được tham khảo.

Luận án sử dụng kết hợp nhiều phương pháp nghiên cứu như: phương pháp tổng hợp; phương pháp nghiên cứu phân tích pháp lý (phương pháp nghiên cứu pháp luật truyền thống); phương pháp phân tích tình huống thực tiễn (case study examination);

phương pháp so sánh luật; phương pháp diễn giải, quy nạp... để giải quyết các vấn đề và nhiệm vụ của luận án. Cụ thể như sau:

Chương 1, Luận án chủ yếu sử dụng phương pháp tổng hợp, phân tích, đánh giá tình hình nghiên cứu của các học giả, nhà nghiên cứu ở nước ngoài và trong nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu. Trên cơ sở việc phân tích các công trình nghiên cứu đã thực hiện liên quan đến pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và pháp luật về hàng hóa nhập khẩu, Luận án sẽ xác định những nội dung về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu sẽ kế thừa và nội dung cần tiếp tục được làm rõ trong Luận án.

Chương 2, Luận án tập trung làm rõ những vấn đề lý luận cơ bản về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu; vai trò của pháp luật trong việc tạo dựng nền tảng pháp lý cho việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu, những nguyên tắc cơ bản và quy định pháp lý điều chỉnh bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu. Để nghiên cứu các vấn đề này, tác giả sử dụng chủ yếu phương pháp lịch sử; phương pháp tổng hợp và phân tích; phương pháp thống kê; phương pháp tiếp cận hệ thống, tiếp cận liên ngành (kinh tế, chính trị, lịch sử, luật học); phương pháp luật học so sánh; phương pháp xã hội học pháp luật. Phương pháp này dùng để phân tích, giải thích và hệ thống hóa các quy định cụ thể của các hệ thống pháp luật được nghiên cứu. Mục đích của việc sử dụng phương pháp này là cung cấp một cái nhìn toàn diện, đầy đủ về các quy định liên quan đến bảo vệ người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu.

Chương 3, Luận án sử dụng chủ yếu phương pháp tổng hợp, phân tích; phương pháp lịch sử; phương pháp thống kê và phương pháp luật học so sánh để làm rõ thực trạng quy định của pháp luật hiện hành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu ở Việt Nam, đưa ra những đánh giá, nhận xét cơ bản về các quy định pháp luật và thực tiễn áp dụng pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu. Đặc biệt, phương pháp so sánh được dùng để xác định những điểm giống nhau và khác nhau của các quy định trong các hệ thống pháp luật được nghiên cứu liên quan đến hoạt động bảo vệ người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu giữa pháp luật Việt Nam và pháp luật quốc tế, qua đó thấy được sự tương đồng, khác biệt của Việt Nam và quốc tế làm luận cứ xác thực cho việc đưa ra các giải pháp khắc phục những bất cập của pháp luật hiện nay về bảo vệ người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu và pháp luật hải quan liên quan đến vấn đề bảo vệ người tiêu dùng, kiểm soát đối với hàng nhập khẩu về chất lượng, số lượng.

Bên cạnh đó, một số các tình huống thực tiễn liên quan đến hoạt động bảo vệ người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu từ thực tiễn của ngành Hải quan sẽ được lựa chọn để phân tích. Phương pháp phân tích các tình huống nhằm tìm hiểu và đánh giá việc áp dụng các quy định liên quan trên thực tiễn, tìm ra những điểm chưa đầy đủ, những điểm còn bất hợp lý trong các quy định của pháp luật. Đồng thời việc sử dụng phương

pháp nghiên cứu tình huống thực tiễn sẽ bổ trợ cho những lý lẽ, luận giải và kiến nghị mà nghiên cứu đưa ra.

Chương 4, Luận án sử dụng phương pháp tổng hợp, khái quát và phương pháp dự báo để đề xuất một số giải pháp cụ thể cho việc hoàn thiện quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu và giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả áp dụng các quy định này ở nước ta trong giai đoạn sắp tới.

5. Những điểm mới của luận án

- Về cách tiếp cận: Luận án tiếp cận đa ngành từ góc độ xã hội học, kinh tế học, luật học về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu.

- Trên cơ sở tiếp thu có chọn lọc những kết quả nghiên cứu về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu, luận án đưa ra khái niệm và làm rõ đặc điểm của người tiêu dùng, hàng hóa nhập khẩu và vấn đề bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu. Đồng thời, luận án làm rõ các thành tố của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu.

- Luận án là công trình nghiên cứu công phu về thực trạng quy định pháp luật và thực trạng thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu ở Việt Nam hiện nay. Đặc biệt, luận án đã phát hiện và chỉ ra những điểm còn hạn chế, bất cập trong quy định pháp luật cũng như những vướng mắc, khó khăn trong thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu ở Việt Nam hiện nay, chỉ ra nguyên nhân của những bất cập, vướng mắc.

- Luận án đưa ra các định hướng và đề xuất giải pháp từ tổng thể đến cụ thể nhằm hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu. Đây là những giải pháp mang tính toàn diện từ thể chế, thiết chế đến các biện pháp bảo đảm thực hiện.

6. Ý nghĩa lý luận và thực tiễn của luận án

- *Về mặt lý luận,* luận án đưa ra góc nhìn đa chiều, toàn diện về vấn đề bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu; làm rõ những vấn đề lý luận về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu; cung cấp những luận cứ khoa học cho việc nghiên cứu và hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu.

- *Về mặt thực tiễn,* kết quả nghiên cứu về thực trạng bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu ở Việt Nam hiện nay cung cấp cho người tiêu dùng; tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa; cơ quan quản lý nhà nước, cơ quan lập pháp… những thông tin toàn diện, chi tiết để phục vụ quá trình nghiên cứu và làm việc. Những giải pháp mà luận án đưa ra sẽ là tài liệu tham khảo hữu ích cho quá trình hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và pháp luật thương mại ở Việt Nam. Bên cạnh đó, luận án có thể dùng làm tài liệu giảng dạy và học tập trong chuyên ngành luật kinh tế.

7. Bố cục của luận án

Ngoài mở đầu, kết luận, danh mục tài liệu tham khảo luận án được kết cấu gồm 04 chương:

Chương 1: Tổng quan tình hình nghiên cứu, cơ sở lý thuyết, câu hỏi và giả thuyết nghiên cứu.

Chương 2: Lý luận về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu và lý luận về pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu.

Chương 3: Thực trạng bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập theo pháp luật Việt Nam hiện nay

Chương 4: Phương hướng, giải pháp hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu ở Việt Nam.

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU, CƠ SỞ LÝ THUYẾT, CÂU HỎI VÀ GIẢ THUYẾT NGHIÊN CỨU

1.1. Tình hình nghiên cứu trong nước và ngoài nước

1.1.1. Nhóm các công trình nghiên cứu lý luận về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu

1.1.1.1. Các công trình nghiên cứu về khái niệm người tiêu dùng và quyền của người tiêu dùng khi mua và sử dụng hàng hóa nhập khẩu

Khi bàn về khái niệm người tiêu dùng, có rất nhiều công trình đã phân tích nội hàm của khái niệm người tiêu dùng như: Viện Nhà nước và Pháp luật (1999), *Tìm hiểu Luật bảo vệ NTD các nước và vấn đề bảo vệ NTD ở Việt Nam,* Nxb. Lao động, Hà Nội; Nguyễn Như Phát (2010), "Một số vấn đề lý luận xung quanh Luật bảo vệ người tiêu dùng", *Tạp chí Nhà nước và Pháp luật,* số 2/2010; Nguyễn Thanh Lý (2019), Bàn về khái niệm người tiêu dùng và cơ sở phát sinh quyền được bảo vệ của người tiêu dùng, Tạp chí Nghề Luật số tháng 6/2019; Nguyễn Thị Vân Anh (2010), "Thực trạng pháp luật Việt Nam về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng" đăng trên tạp chí Luật học; Nguyễn Thị Việt Hà (2024), *Bàn về khái niệm người tiêu dùng trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023,* Tạp chí Dân chủ và pháp luật, Kỳ 2 (số 401), tháng 3/2024… Các nghiên cứu đều cho rằng người tiêu dùng (consumer) là thuật ngữ có phạm vi mô tả khá rộng. Quan niệm về người tiêu dùng ở mỗi quốc gia có thể được định nghĩa khác nhau, song tổng hợp lại những quan điểm này nổi lên ba vấn đề về *tư cách chủ thể; cách thức tiếp cận; mục đích sử dụng hàng hóa, dịch vụ.*: (i) Về tư cách chủ thể thì người tiêu dùng có thể là cá nhân, gia đình hoặc tổ chức. (ii) Sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt cá nhân, gia đình, tổ chức. (iii) Quan hệ tiêu dùng được xác lập thông qua hợp đồng mua bán, cung ứng dịch vụ hoặc phát sinh trên cơ sở sử dụng hàng hóa, dịch vụ.

Bài viết Trần Thị Phương Liên (2025), *Hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, vì mục tiêu phát triển bền vững,* Tạp chí Cộng sản, Số 7/2025; Lã Trường Anh (2016), "*Một số vấn đề pháp lý cơ chế bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay*", Tạp chí Nhân Lực Khoa Học Xã Hội, số 03 (34) 2016, tác giả để cập đến vấn đề về khái niệm người tiêu dùng bao gồm cá nhân, gia đình, và tổ chức. Quan điểm của tác giả khó có thể cho rằng tổ chức là bên ở vị thế yếu cho việc cần được bảo vệ, bởi lẽ tổ chức mang tính chất quy mô, nó là tập hợp người có bộ máy, cơ cấu chặt chẽ rất vững chắc. Hơn thế nữa, tổ chức có sự am biết nhất định ở nhiều lĩnh vực khác nhau. Tổ chức có khả năng xử lý thông tin và tìm lực kinh tế, dù gì thì tổ chức cũng tốt hơn nhiều so với mỗi cá nhân đơn lẽ, vì vậy không có lý do gì cho rằng, tổ chức cũng là người tiêu dùng, và không có lý do gì cho rằng tổ chức từ ở vị thế mạnh lại chuyển sang thành người tiêu dùng ở vị thế yếu cần phải được bảo vệ...điều này rất phi lý.

Cuốn sách *The law of consumer protection and fair trading (Luật bảo vệ người tiêu dùng và công bằng), tái bản lần thứ 6, London 2000* của tác giả Brian W. Harvey và Deborah L.Parry, các tác giả đã phân tích khá sâu sắc về bối cảnh lịch sử, chính trị, kinh

tế và triết học trong việc bảo vệ NTD cũng như sự cạnh tranh thương mại công bằng và tự do thông tin trên thị trường. Các tác giả đã đưa ra khái niệm NTD, phân tích những yếu thế của NTD trong quan hệ với các thương gia.

Bài viết: "*Một số vấn đề lý luận xung quanh luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*", tác giả Nguyễn Như Phát, Tạp chí Nhà nước và pháp luật số 2 (262), 2010. Tác giả đề cập đến vấn đề tự do và bình đẳng khó có thể đạt được trong quan hệ tiêu dùng vì "thông tin bất cân xứng" mà NTD tham gia vào. Pháp luật BVQLNTD là loại pháp luật thiên về pháp luật tư đặc biệt, điều chỉnh các mối quan hệ tư, quan hệ tư tức là quan hệ về mua bán, nên nó có nhiều ngoại lệ hơn so với pháp luật thông thường. Đơn giản là vì nó có yếu tố chi phối, có cả yếu tố can thiệp thiên về quan hệ tiêu dùng nhiều hơn quan hệ dân sự truyền thống. Quan hệ tiêu dùng có các tiềm ẩn về yếu tố ngoại lệ của pháp luật dân sự thông thường nên việc tạo ra PLBVQLNTD cần phải có yếu tố ngoại lệ ở pháp luật dân sự. PLBVQLNTD là loại pháp luật có tính chất can thiệp, nó can thiệp vào quyền tự do của nhà cung cấp... còn quan hệ tiêu dùng chính là quan hệ dân sự được Bộ Luật dân sự điều chỉnh, vì thế cần phải tuân theo các quy tắc dân sự như các nguyên tắc bình đẳng, nguyên tắc tự do thoả thuận, cho đến nguyên tắc tuân theo pháp luật và cả nguyên tắc hòa giải...Pháp luật tạo sự công bằng cho các bên. Tác giả đề cập vấn đề kiện tập thể - tức là nhân danh vì lợi ích chung, cụ thể lợi ích tập thể, chứ không phải tập thể là có nhiều người. Để tạo ra được tính công bằng, và để bảo vệ NTD cần chung tay góp sức của toàn xã hội.

Bài viết: Phan Thị Thanh Thuy (2017), Consumer dispute settlemen in Vietnam and Taiwan – A comparative perspective (Giải quyết tranh chấp tiêu dùng tại Việt Nam và Đài Loan – Góc nhìn so sánh), Chung Chen Finacial and Economic law review, No 15/2017 (97-140); Nguyễn Thanh Lý (2019), *Bàn về khái niệm người tiêu dùng và cơ sở phát sinh quyền được bảo vệ của người tiêu dùng*, Tạp chí Nghề Luật số 4/2019, trong đó tác giả Nguyễn Thanh Lý đã phân tích các cơ sở phát sinh quyền được bảo vệ của người tiêu dùng dựa trên các yếu tố: (1) *Cơ sở kinh tế xác lập quyền được bảo vệ của người tiêu dùng.* Bất kỳ một nền kinh tế nào đều chịu sự chỉ đạo của các quy luật cung cầu, quy luật giá trị - những quy luật cơ bản của nền kinh tế, và người tiêu dùng là những tác nhân trong các quy luật ấy. Với vị trí ấy, người tiêu dùng có vai trò quan trọng thúc đẩy sản xuất và tiêu thụ hàng hóa. Đặc biệt, trong nền kinh tế thị trường mở, chủ yếu do tiêu dùng điều tiết thì người tiêu dùng càng có sự ảnh hưởng sâu sắc hơn đến nền kinh tế. Thực tế là các nền kinh tế thị trường đôi khi được miêu tả như là các hệ thống thuộc "chủ quyền của người tiêu dùng" vì các quyết định chi tiêu hàng ngày theo sự lựa chọn của người tiêu dùng sẽ quyết định phần lớn đến việc sản xuất hàng hóa và dịch vụ gì trong nền kinh tế. Ở Việt Nam, việc thừa nhận nền kinh tế thị trường, hội nhập với thế giới bên ngoài đang làm thay đổi căn bản những vấn đề về nhận thức và phương pháp điều tiết của Nhà nước trong việc bảo vệ người tiêu dùng. Từ vai trò của người buộc phải chấp nhận sản phẩm trong cơ chế kinh tế cũ, người tiêu dùng Việt Nam đã trở thành người chấp nhận giá. Người tiêu dùng là "Thượng Đế" do họ có khả năng, điều kiện và một phạm vi lựa

chọn rộng lớn – quyền bỏ phiếu bằng đồng tiền[1]. Người tiêu dùng không chỉ có ảnh hưởng trực tiếp đến mục đích và phương hướng của nhà sản xuất, kinh doanh mà còn có tầm ảnh hưởng đến các quyết sách kinh tế của nhà nước. Không thể có một nền kinh tế văn minh với sự yếu kém trong cơ chế bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và chưa thể gọi là kinh tế thị trường hiện đại khi chưa kiểm soát được các hành vi cạnh tranh không lành mạnh, hạn chế cạnh tranh, vi phạm quyền sở hữu trí tuệ, quảng cáo không trung thực, lừa dối khách hàng, chất lượng hàng hóa, dịch vụ không bảo đảm. *(2) Cơ sở pháp lý phát sinh quyền được bảo vệ của người tiêu dùng,* xây dựng nhà nước pháp quyền với đặc trưng cơ bản là tính thượng tôn pháp luật và tôn trọng, bảo vệ quyền con người, các quyền và tự do của công dân, giữ vững mối liên hệ dân chủ giữa Nhà nước và công dân, giữa Nhà nước và xã hội. Với tính cách là chủ thể của quyền lực công, Nhà nước trong nền kinh tế thị trường hiện đại phải có nhiệm vụ đảm bảo cạnh tranh, đảm bảo người kinh doanh và người tiêu dùng không thể lợi dụng ưu thế của nhau trong hệ thống thị trường. Vì thế, quản lý Nhà nước về bảo vệ người tiêu dùng luôn là một nhiệm vụ quan trọng của các quốc gia có nền kinh tế thị trường trong điều kiện xây dựng nhà nước pháp quyền. (3) *Cơ sở xã hội xác lập quyền được bảo vệ của người tiêu dùng,* khi xem xét và phân tích một cách toàn diện 8 quyền của người tiêu dùng thì thấy đây điều là những quyền cơ bản của con người. Nói chính xác hơn, quyền của người tiêu dùng trở thành quyền năng lối dài trong hệ thống các quyền con người. Hay nói cách khác, vấn đề nhân quyền là cơ sở xã hội cho việc xác lập quyền được bảo vệ của người tiêu dùng. (4) *Đặc thù của quan hệ pháp luật tiêu dùng – cơ sở của việc xác lập quyền được bảo vệ của người tiêu dùng,* khác với các quan hệ pháp luật dân sự thông thường, quan hệ pháp luật tiêu dùng là có sự bất cân xứng giữa hai bên chủ thể (người tiêu dùng và nhà sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ). Trong đó, người tiêu dùng luôn ở vị thế yếu hơn. Đặc điểm này được kiểm chứng bởi lý luận và thực tiễn trong các mối quan hệ tiêu dùng từ trước tới nay về: thông tin; tài chính; năng lực đàm phán; năng lực chịu rủi ro và khả năng tiếp cận pháp luật.

Trong tác phẩm N.Reich, *Protection of Consumers' Economic Interests by the EC (Bảo vệ quyền lợi kinh tế của người tiêu dùng của EC),* 1992. Tác giả đề cập tới vấn đề hội đồng ghi nhận một xúc tiến mới trong chính sách bảo vệ người tiêu dùng, nhắm vào ba mục tiêu chính: những sản phẩm mà người ta trao đổi có thể tuân theo tiêu chuẩn về sức khỏe, an toàn, người tiêu dùng có thể hưởng lợi từ thị trường chung, các mối quan tâm của người tiêu dùng cũng phải được quan tâm đến trong các chính sách Châu Âu khác. Tác giả cũng đề cập đến vấn đề việc thảo luận xem việc tiêu dùng như là một tiến trình hợp nhất thị trường, sự lựa chọn của người tiêu dùng, hơn hẳn các quyền lợi người tiêu dùng, việc sắp nhập lại sẽ nổi trội hơn, vào tháng 12/1986 Hội đồng chấp nhận giải pháp đối với vấn đề hợp nhất về chính sách tiêu dùng trong các chính sách chung khác.

Khi bàn về hàng hóa nhập khẩu và nhu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu, bài viết của tác giả Bùi Trọng Thanh (2021), Một số giải pháp

[1] Nguyễn Như Phát (2010), "Một số vấn đề lý luận xung quanh Luật bảo vệ người tiêu dùng", *Tạp chí Nhà nước và Pháp luật,* số 2/2010.

hoàn thiện quy định pháp luật về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa nhập khẩu nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Tạp chí Công thương số tháng 3/2021 cho rằng: người tiêu dùng sử dụng hàng hóa nhập khẩu là tính tất yếu của nền kinh tế đối với quan hệ tiêu dùng. Điều đó cũng làm phát sinh vấn đề bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với những hàng hóa nhập khẩu không đảm bảo yêu cầu về chất lượng tiêu dùng.

Nghiên cứu Coglianese, Cary; Finkel, Adam M.; and Zaring, David T., "Consumer Protection in an Era of Globalization" (2009), *Scholarship at Penn Law (Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong bối cảnh toàn cầu hóa)* đã diễn giải rằng: Xã hội từ lâu đã chấp nhận một số rủi ro trong các sản phẩm mà người tiêu dùng mua, đặc biệt là khi những rủi ro này được hiểu là vốn có trong việc sử dụng sản phẩm. Nhưng khi hai sản phẩm giống hệt nhau được đặt cạnh nhau trên một kệ hàng và một trong số chúng có thể gây tử vong và sản phẩm còn lại thì vô hại, chúng ta có một công thức cho các vấn đề nghiêm trọng về sức khỏe cộng đồng cũng như hậu quả kinh tế lớn do lòng tin của người tiêu dùng ngày càng giảm. Vấn đề thực phẩm, dược phẩm và sản phẩm tiêu dùng không an toàn cùng tồn tại với những hàng hóa mà công chúng cho là an toàn gần đây trở nên trầm trọng hơn do sự bùng nổ của thương mại toàn cầu. Nghiên cứu đưa ra ví dụ về người tiêu dùng ở một số quốc gia đã phải chịu đựng một loạt các cuộc khủng hoảng sức khỏe từ các sản phẩm nhập khẩu từ Trung Quốc.

Nghiên cứu của Thomas Bernauer and Erika Meins (2002), Thomas Bernauer and Erika Meins, See discussions, stats, and author profiles for this publication at: https://www.researchgate.net/publication/241075756 đã chỉ ra rằng tự do hóa thương mại có thể ảnh hưởng đến mức độ mà các quốc gia sẵn sàng và có khả năng bảo vệ người tiêu dùng trước các rủi ro về môi trường và sức khỏe trước các cơn bão hàng hóa nhập khẩu. Tác giả cũng phân tích khá kỹ các tình huống để lập luận khi nào cần gia tăng bảo vệ người tiêu dùng (bảo vệ nghiêm ngặt), khi nào cần giảm mức độ bảo vệ người tiêu dùng để (bảo vệ lỏng lẻo) đối với hàng hóa nhập khẩu trong bối cảnh toàn cầu hóa.

Theo các giả Lê Thị Diễm Phương (2024), *Hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023,* Tạp chí Công thương, Số 5 tháng 3 năm 2024, và trong nghiên cứu của Tác giả Leon E. Trakman với bài viết *"Adhesion Contracts and the Twenty First Century Consumer"*, cho rằng Thương mại điện tử đã thay đổi pháp luật hợp đồng, đặc biệt là các hợp đồng theo mẫu khi người tiêu dùng sử dụng hàng hóa nhập khẩu. Người tiêu dùng đang ngày càng phụ thuộc vào vô số điều kiện trong các hợp đồng trọn gói với tên gọi shrink -wrap, box-wrap, click-wrap hay browse-wrap trên mạng. Mở phần mềm wrapping hoặc nhấp vào "Tôi đồng ý" trong một hộp thoại trên một máy tính đưa người sử dụng đến một loạt các điều kiện lựa chọn hợp lý để hạn chế, chấm dứt sử dụng hay giới hạn trách nhiệm của nhà cung cấp. Những phát kiến này là đối trọng của sự tăng trưởng của một thị trường mới - của các nhóm người tiêu dùng hiểu biết, những người sẵn sàng và có khả năng khởi kiện nhà sản xuất thương hiệu trong nhóm và các hoạt động khác. Đối mặt với những phát kiến trong thế kỷ 21, tòa

án phải chật vật tìm kiếm điểm trung gian giữa việc điều tiết giao dịch đại chúng trong sự công bằng cho người tiêu dùng và tạo thuận lợi cho thương mại tự do. Trên cơ sở những phân tích, tác giả đề xuất cách thức để điều chỉnh các giao dịch đại chúng trong khi vẫn giữ được sự tự do của hợp đồng - một điều cần thiết cho một nền dân chủ tự do.

1.1.1.2. Nhóm các công trình nghiên cứu về các biện pháp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu

Nghiên cứu của Thomas Bernauer and Erika Meins (2002), Thomas Bernauer and Erika Meins, See discussions, stats, and author profiles for this publication chỉ ra toàn cầu hóa có mối liên hệ mật thiết đến các biện pháp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu. Chưa bao giờ trong lịch sử, các quốc gia trên thế giới lại cởi mở với thương mại và đầu tư quốc tế như hiện nay. Các biện pháp biên giới chính thức, chẳng hạn như thuế quan, hạn ngạch và kiểm soát vốn, đã được cắt giảm đáng kể, đặc biệt là ở các quốc gia OECD. Việc cắt giảm các biện pháp biên giới chính thức này đã chuyển sự chú ý của các nhà hoạch định chính sách, các tổ chức phi chính phủ (NGO), các công ty và công chúng rộng rãi sang nhiều quy định trong nước khác nhau cũng ảnh hưởng đến dòng chảy hàng hóa nhập khẩu, dịch vụ và vốn quốc tế. Bài viết này tập trung vào một khía cạnh cụ thể của cuộc tranh cãi này, đó là bảo vệ người tiêu dùng trước các rủi ro về môi trường và sức khỏe. Các nhóm người tiêu dùng thường tuyên bố rằng "toàn cầu hóa" nói chung và tự do hóa thương mại nói riêng gây áp lực giảm đối với các tiêu chuẩn bảo vệ người tiêu dùng và cuối cùng sẽ dẫn đến "cuộc chạy đua xuống đáy" về các tiêu chuẩn ở mức độ nghiêm ngặt thấp hơn. Những người ủng hộ thương mại tự do lập luận rằng thương mại tự do không chỉ không làm suy yếu mà còn thúc đẩy các tiêu chuẩn bảo vệ người tiêu dùng cao hơn. Bài viết cũng xem xét lý do và cách thức tự do hóa thương mại có thể ảnh hưởng đến mức độ mà các quốc gia sẵn sàng và có khả năng bảo vệ người tiêu dùng trước các rủi ro về môi trường và sức khỏe. Cụ thể, bài viết giải thích khi nào nên kỳ vọng các quy định bảo vệ người tiêu dùng nghiêm ngặt và khi nào nên kỳ vọng các quy định bảo vệ người tiêu dùng lỏng lẻo.

Khi bàn đến các nguyên tắc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, bài viết Vũ Minh Huệ (2017), *Thể chế hóa việc bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng Việt Nam hiện nay*, Tạp chí Cộng sản, ngày 1/2017 chỉ ra các nguyên tắc chung bảo vệ người tiêu dùng gồm: 1/ Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là trách nhiệm chung của Nhà nước và toàn xã hội. 2/ Quyền lợi của người tiêu dùng được tôn trọng và bảo vệ theo quy định của pháp luật. 3/ Bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng phải được thực hiện kịp thời, công bằng, minh bạch, đúng pháp luật. 4/ Hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không được xâm phạm đến lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ và tổ chức, cá nhân khác. 5/ Bảo vệ thông tin của người tiêu dùng.

Bài viết *"Yêu cầu quản lí nhà nước về bảo vệ các quyền của người tiêu dùng trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế"* của tác giả Phạm Duy Nghĩa trong Hội thảo khoa học "Pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng – kinh nghiệm quốc tế, thực trạng và triển vọng ở Việt Nam, do Viện Nhà nước và Pháp luật phối hợp với Viện KAS tại Việt Nam

tổ chức tháng 11/2009. Bài viết đã phân tích bối cảnh kinh tế của Việt Nam trong quá trình tham gia hội nhập quốc tế với trách nhiệm của nhà nước trong việc bảo vệ NTD trước những hàng hóa được nhập khẩu có chất lượng thấp. Theo tác giả, việc bảo vệ NTD trong nước còn thiếu và yếu là do *"có phần nguyên nhân từ thể chế, bộ máy nhà nước chưa chịu trách nhiệm, chưa có sức ép phải phản ứng trước dân nguyện, chưa lo sợ bị thay đổi bởi lá phiếu của cử tri"*. Chính vì vậy, để bảo vệ NTD cần phải có sự phối hợp của *"rất nhiều cơ quan với những chức năng đặc thù khác nhau, trong đó có những việc Nhà nước phải làm, có những việc Nhà nước ủng hộ hoặc tạo kinh phí, cơ hội để các tổ chức truyền thông, hiệp hội, xã hội dân sự trực tiếp làm"*. Cùng với đó phải xây dựng tiêu chuẩn kỹ thuật, các quy chuẩn và chuẩn mực để ngăn cản hành vi gây hại cho NTD. Và đặc biệt NTD phải có thông tin, phải có tiếng nói, phải có diễn đàn, giới truyền thông ủng hộ, phải có những kênh đối thoại và giám sát, hối thúc chính quyền bảo vệ mình.

Bài viết *"Sự phối hợp giữa các cơ quan quản lý nhà nước trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng"* của tác giả Nguyễn Đức Minh đăng trên Tạp chí Nhà nước và Pháp luật số 5/2008. Bài viết đã phân tích và làm rõ những vấn đề còn tồn tại trong cơ chế phối hợp hành động giữa các cơ quan quản lý nhà nước trong BVQLNTD và đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả của hoạt động này. Theo đó, BVQLNTD là trách nhiệm chung của Nhà nước, xã hội, doanh nghiệp và NTD. Trong hoạt động BVQLNTD, các cơ quan quản lý nhà nước đóng vai trò quan trọng nhưng không thể thay thế vai trò tự bảo vệ của NTD. Tác giả đã phân tích, đánh giá chức năng, nhiệm vụ cũng như sự phối hợp của các cơ quan nhà nước từ trung ương đến địa phương trong việc bảo vệ NTD, tác giả cho rằng "*nếu các cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoạt động kém hiệu quả, không có các biện pháp phòng ngừa hữu hiệu và áp dụng các chế tài nghiêm khắc, công minh thì không thể răn đe và giảm bớt nguy cơ xâm hại quyền lợi người tiêu dùng từ phía nhà sản xuất, kinh doanh"*. Theo tác giả, để BVQLNTD thì cần có những giải pháp đồng bộ về nguồn nhân lực, cơ chế phối hợp, kinh phí, cải cách thể chế.

Trong tác phẩm *"Behavioural Economics in Unfair Contract Terms Cautions and Considerations" (Kinh tế học hành vi trong các điều khoản hợp đồng bất công - Thận trọng và cân nhắc)*, hai tác giả Michael G. Faure và Hanneke A.Luth đã dựa trên phương pháp tiếp cận kinh tế truyền thống, lý luận về hành vi kinh tế học phân tích mối quan hệ giữa NTD và nhà sản xuất, kinh doanh. Các tác giả đã tập trung vào vấn đề những điều khoản gây hiểu nhầm, bất lợi và không công bằng trong hợp đồng được ký kết với người tiêu dùng. Theo tác giả, khiếm khuyết của thị trường là sự bất đối xứng thông tin, chi phí giao dịch, khả năng thương lượng giữa NTD và nhà sản xuất. Chính vì vậy, Chính phủ cần can thiệp để kiểm tra sự công bằng của các điều khoản trong hợp đồng. Từ đó, tác giả xây dựng nhiều quan điểm liên quan đến chính sách bảo vệ NTD trên cơ sở liên hệ với chính sách bảo vệ NDT của Châu Âu.

Cuốn sách *The law of consumer protection and fair trading (Luật bảo vệ người tiêu dùng và thương mại công bằng), tái bản lần thứ 6, London 2000* của tác giả Brian W. Harvey và Deborah L.Parry. Theo các tác giả, pháp luật bảo vệ NTD được thiết kế để

ngăn chặn các doanh nghiệp tham gia vào các gian lận và muốn bảo vệ NTD có hiệu quả thì cần phải thúc đẩy cạnh tranh công bằng trong kinh doanh. Bên cạnh đó, các tác giả cũng phân tích các mô hình tài phán, các cơ quan, tổ chức bảo vệ NTD, phân tích tác động của EU đối với việc thực thi pháp luật bảo vệ NTD tại các quốc gia trong EU.

Cuốn sách *Customs law and related legal documents* (2005) (Tạm dịch: Luật hải quan và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan) của tác giả Mark Harrison. Đây là công trình nghiên cứu quan trọng về pháp luật hải quan, cụ thể kinh nghiệm về công tác quản lý hải quan của các mô hình trên thế giới, đồng thời đưa ra các khuyến nghị đối với các nước về hoàn thiện pháp luật hải quan.

Báo cáo *"Review of the internal market: free movement of goods; including the EU customs union and intellectual property rights: call for evidence (Đánh giá thị trường nội bộ: tự do lưu thông hàng hóa; bao gồm liên minh hải quan EU và quyền sở hữu trí tuệ: kêu gọi bằng chứng), Paper Great Britain, Dept for Business, Innovation and Skills; Great Britain.Intellectual Property Office; BIS, 2013".* Báo cáo nêu tác động của chính sách của EU về các hoạt động tự do hàng hóa và về sở hữu trí tuệ bằng các chính sách kiểm soát giữa Anh và EU. Bài viết khái quát sự dịch chuyển tự do của hàng hóa giữa các nước EU bị ảnh hưởng bởi chính sách, đặc biệt, hải quan, thuế, quy định an toàn sản phẩm và các tiêu chuẩn chất lượng. Về sở hữu trí tuệ, gồm các mối quan hệ giữa các chương trình quốc gia và toàn EU đối với nhãn hiệu thương mại và bảo vệ thiết kế, hài hòa hóa luật bản quyền, bằng sáng chế đơn nhất châu Âu đề xuất và thực thi quyền sở hữu trí tuệ tại biên giới.

Bài viết "Customs Valuation in developing countries and the world trade organization valunation Rules" (Tạm dịch: Trị giá hải quan trong các quốc gia và quy tắc đánh giá của tổ chức thương mại thế giới) của tác giả Adrien goorman và Luc De Wulf nói về ý nghĩa lịch sử của hải quan, định giá hải quan để đi tới một định giá hải quan hiệu quả, quy định các trường hợp, lý do nghi ngờ, thách thức về đánh giá hải quan trong việc phát triển của các quốc gia và các phụ lục định giá hải quan.

1.1.2. Nhóm các công trình nghiên cứu về thực trạng bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu theo pháp luật ở Việt Nam

Nghiên cứu thực trạng bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu ở Việt Nam trong những năm gần đây trở thành lĩnh vực được chú ý bởi giới học thuật, cơ quan quản lý và tổ chức xã hội. Cụ thể một số công trình như:

Đề tài cấp Bộ năm 2006 với tiêu đề:*"Bảo đảm quyền của người tiêu trong nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa ở nước ta"* của Viện nghiên cứu con người – Học viện chính trị quốc gia Hồ Chí Minh, do TS Tưởng Duy Kiên làm chủ nhiệm đề tài. Đề tài đã phân tích làm sáng tỏ cơ sở lý luận về bảo đảm quyền của NTD trong nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa, cụ thể đề tài đã làm sáng tỏ khái niệm NTD, phân biệt NTD với khách hàng. Phân tích quyền của NTD theo hướng dẫn của Liên hợp quốc và so sánh quy định quyền của người tiêu dùng tại một số nước trên thế giới với pháp luật Việt Nam. Đề tài đã đánh giá những thành tựu cũng như hạn

chế trong việc bảo vệ NTD tại Việt Nam sau hơn 20 năm đổi mới trên cơ sở phân tích thực trạng pháp luật bảo vệ NTD và thực tiễn áp dụng các quy định của pháp luật trong việc bảo vệ NTD, đồng thời đề xuất phương hướng và các giải pháp bảo vệ NTD trong nền kinh tế thị trường, các giải pháp tập trung vào việc hoàn thiện chính sách và pháp luật bảo vệ NTD. Bài viết của tác giả Nguyễn Trọng Điệp, Nguyễn Thanh Lý (2020), *Bất cập của luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 và giải pháp hoàn thiện,* Tạp chí Khoa học, Đại học Quốc gia Hà Nội, Số 6/2020 đã chỉ ra những điểm còn bất cập của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khi quy định về quyền của người tiêu dùng, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa và giải pháp hoàn thiện.

Bài viết *"Bảo vệ quyền của người tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay"* của tác giả Đinh Ngọc Vượng đăng trên Tạp chí Nghiên cứu Lập pháp số 6/2008. Bài viết đề cập đến thực trạng bảo vệ NTD hiện nay ở nước ta. Theo tác giả, bên cạnh quan hệ giữa các nhà sản xuất với nhau, quan hệ kinh tế chủ yếu trong xã hội là quan hệ giữa NTD và nhà sản xuất, kinh doanh, phân phối hàng hoá, dịch vụ. Tuy là số đông, nhưng NTD không được tổ chức lại nên họ khó có sức mạnh, tiếng nói đơn lẻ của họ cũng rất ít được lắng nghe và "hầu như người tiêu dùng Việt Nam đã và đang phải đối mặt với thực tế là đa số hàng hóa và dịch vụ đều có vấn đề xâm hại quyền của người tiêu dùng và việc bảo vệ người tiêu dùng từ phía các cơ quan quản lý nhà nước cũng như từ phía người tiêu dùng, tổ chức đại diện cho người tiêu dùng là chưa có hiệu quả".

Bài viết *"Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong giao kết hợp đồng điện tử qua internet"* của tác giả Trần Văn Biên đăng trên Tạp chí Nghiên cứu Lập pháp số 20/2010. Bài viết đã phân tích nhu cầu điều chỉnh pháp luật về BVQLNTD trong giao kết hợp đồng điện tử, theo đó so với các giao dịch truyền thống thì giao dịch thông qua hợp đồng điện tử - hợp đồng điện tử đa phần dưới dạng là các hợp đồng theo mẫu - NTD còn gặp một bất lợi nữa bắt nguồn từ chính phương thức giao kết hợp đồng: phải sử dụng biện pháp liên lạc từ xa. Tác giả đã phân tích thực trạng điều chỉnh pháp luật về giao kết hợp đồng điện tử thông qua hệ thống pháp luật thực định và cho rằng, pháp luật điều chỉnh vấn đề này đã có những bước đi phù hợp, từng bước tiệm cận được với xu thế chung trên thế giới, tuy nhiên một số quy định của chúng ta còn quá chung chung, khó tiếp cận và đặc biệt là thiếu cơ chế kiểm soát nên quyền lợi NTD trong các giao dịch này chưa được đảm bảo. Từ đó, tác giả kiến nghị việc xây dựng Luật BVQLNTD 2010 cần quy định "các biện pháp và mức độ bảo vệ NTD trong các giao dịch điện tử không thấp hơn so với các giao dịch truyền thống". Trong bài viết của tác giả Lê Thị Diễm Phương (2024), *Hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023,* Tạp chí Công thương, Số 5 tháng 3 năm 2024 tác giả đã làm rõ vai trò của hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đồng thời phân tích các quy định pháp luật bảo hiện hành và chỉ ra những bất cập của thực trạng quy định về hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung.

Đề tài nghiên cứu cấp Bộ với tiêu đề: "*Hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế"*, do TS. Đinh Thị

Mỹ Loan làm chủ nhiệm năm 2006, cơ quan chủ trì Bộ Công thương. Công trình này tập trung hầu hết những vấn đề mang tính cốt lõi liên quan đến pháp luật bảo vệ NTD và khái quát một cách có hệ thống các quyền của NTD; nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; nghĩa vụ của cơ quan nhà nước cũng như các tổ chức xã hội trong việc bảo vệ NTD. Đề tài nhìn nhận khá rõ những ưu điểm cũng như hạn chế của hệ thống pháp luật bảo vệ NTD nói chung và Pháp lệnh bảo vệ NTD năm 1999 nói riêng. Bên cạnh đó, đề tài đã tìm hiểu và giới thiệu quy định của một số quốc gia và tổ chức quốc tế về bảo vệ NTD như: Hướng dẫn của Liên hiệp quốc về bảo vệ NTD; tổ chức quốc tế NTD (Consumer International); pháp luật về bảo vệ NTD của một số quốc gia phát triển như Thái Lan, Ấn Độ, Trung Quốc, Anh, Mỹ, Canada, Australia. Trên cơ sở phân tích thực trạng pháp luật và thực trạng thực thi pháp luật bảo vệ NTD của Việt Nam, đề tài đã đưa ra nhiều kiến nghị về phương hướng và giải pháp rất có giá trị cho việc xây dựng Luật BVQLNTD. Đây là một tài liệu rất có giá trị và hữu ích cho công tác nghiên cứu lập pháp cũng như khoa học pháp lý về bảo vệ quyền lợi NTD ở Việt Nam hiện nay.

Đề tài cấp bộ *"Nghiên cứu hoàn thiện cơ chế pháp lý bảo vệ người tiêu dùng trong nền kinh tế thị trường ở Việt Nam"(2008)* của Viện Khoa học Pháp lý thực hiện, do ThS. Đinh Thị Mai Phương làm chủ nhiệm: Đề tài đã chỉ rõ được các vấn đề lý luận về cơ chế pháp lý bảo vệ người tiêu dùng (Khái niệm, bản chất, các bộ phận cấu thành của cơ chế pháp lý bảo vệ người tiêu dùng; Các bộ phận cấu thành của pháp luật bảo vệ người tiêu dùng; Lịch sử phát triển của chế định pháp luật bảo vệ người tiêu dùng và các yếu tố ảnh hưởng tới quá trình phát triển). Ngoài ra, bài viết của tác giả Trần Ngọc Tú (2021), *Sử dụng biện pháp phi thuế quan trên thế giới và những tác động đối với xuất khẩu của Việt Nam*, Tạp chí Tài chính kỳ 1, tháng 7/2021 đã cung cấp thêm một số nội dung liên quan đến cơ chế bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thông qua công cụ thuế quan và phi thuế quan đối với hàng hóa nhập khẩu nhằm tăng cường kiểm soát chất lượng hàng hóa nhập khẩu. Bên cạnh đó, tác giả Nguyễn Giang Trường (2024), *Thực trạng về vấn đề bảo vệ dữ liệu cá nhân, kinh nghiệm một số quốc gia, khu vực và đề xuất hoàn thiện pháp luật ở Việt Nam hiện nay*, Tạp chí Công thương, Số 12 tháng 5/2024 đã cung cấp nhiều thông tin về quyền bảo đảm an toàn của người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu. Bài viết Trần Nhân Chính (2024), *Bàn về trách nhiệm bồi thường thiệt hại theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023,* Tạp chí Dân chủ và pháp luật kỳ 1, Số 406, tháng 6/2024 đã chỉ ra những vấn đề thực tiễn về trách nhiệm bồi thường thiệt hại đối với người tiêu dùng, khái quát các trường hợp miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023, phân tích cơ sở lý luận và những ưu, nhược điểm của những quy định về các trường hợp này.

Đề tài cấp Bộ *"Tăng cường năng lực thiết chế thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng"* của Viện Khoa học Pháp lý (2012) do TS. Nguyễn Thị Vân Anh làm chủ nhiệm: Đề tài nghiên cứu những vấn đề lý luận về năng lực của các thiết chế thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD với những nội dung: Làm rõ được khái niệm, đặc điểm thiết chế thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD; Nêu và phân loại được các thiết chế

thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD ở trên thế giới và ở Việt Nam; Phân tích được vai trò, nhiệm vụ quyền hạn của các thiết chế thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD liên quan tới vấn đề bảo vệ quyền lợi NTD; Đưa ra hệ thống các tiêu chí xác định năng lực của các thiết chế thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD và các yếu tố ảnh hưởng đến năng lực của các thiết chế đó; Nghiên cứu kinh nghiệm tăng cường năng lực các thiết chế thực thi pháp luật bảo vệ NTD ở một số nước trên thế giới (tập trung vào nghiên cứu kinh nghiệm của một số nước châu Á, Hoa kỳ và Canada); Phân tích và đánh giá các quy định pháp luật hiện hành về các thiết chế thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD ở Việt Nam; Phân tích, đánh giá thực trạng năng lực của các thiết chế thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD ở Việt Nam.

Bên cạnh đó, còn có các công trình nghiên cứu về các thiết chế bảo vệ quyền lợi NTD - một bộ phận cấu thành cơ chế pháp lý bảo vệ quyền lợi NTD. Trong đó, các bài viết tiêu biểu như: *"Quyền của NTD và trách nhiệm của các cơ quan nhà nước*", PGS.TS Đinh Ngọc Vượng, báo cáo tại Hội thảo quốc tế do Viện Nhà nước và Pháp luật và Viện KAS (CHLB Đức) tổ chức tháng 2/2008; *Hội thảo "Pháp luật về bảo vệ NTD – kinh nghiệm quốc tế, thực trạng và triển vọng ở Việt Nam"(2009);* GS.TS Lê Hồng Hạnh*, "Thực trạng pháp luật của Việt Nam về các thiết chế bảo vệ quyền lợi NTD",* báo cáo tại hội thảo Bảo vệ NTD – kinh nghiệm từ pháp luật của Đức và liên minh Châu Âu với Việt Nam, do Bộ Tư pháp tổ chức tại TP.HCM tháng 7/2010; TS. *PGS.TS. Đinh Văn Thanh, "Thủ tục xét xử rút gọn trong các vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi NTD – Nhu cầu và định hướng lập pháp",* báo cáo tại hội thảo Pháp luật về bảo vệ NTD – kinh nghiệm quốc tế, thực trạng và triển vọng ở Việt Nam, do Viện Nhà nước và Pháp luật và Viện KAS tổ chức tại TP.HCM tháng 11/2009; Trong bài viết *"Quyền của NTD và trách nhiệm của các cơ quan nhà nước*", PGS.TS Đinh Ngọc Vượng đã nêu bật vai trò của các cơ quan quản lý Nhà nước trong việc bảo vệ NTD. Đây là thiết chế cơ bản và quan trọng nhất, bởi lẽ, NTD bị xâm phạm ở hầu hết tất cả lĩnh vực quản lý của Nhà nước như quảng cáo, nhãn hàng hóa, vệ sinh an toàn thực phẩm...Và nhà nước là chủ thể có trình độ, có phương tiện và có nguồn tài chính dồi dào để phát hiện, ngăn chặn sự xâm phạm này. Bài viết đưa ra một số giải pháp giúp cơ quan quản lý Nhà nước hoạt động hiệu quả hơn trong công tác bảo vệ NTD.

Trong bài viết *"Thực trạng pháp luật của Việt Nam về các thiết chế bảo vệ quyền lợi NTD",* báo cáo tại hội thảo Bảo vệ NTD – kinh nghiệm từ pháp luật của Đức và liên minh Châu Âu với Việt Nam, do Bộ Tư pháp tổ chức tại TP.HCM tháng 7/2010, GS.TS Lê Hồng Hạnh đã xác định các bộ phận của thiết chế bảo vệ NTD, trong đó, mỗi thiết chế có vị trí và vai trò khác nhau trong cơ chế bảo vệ quyền lợi NTD. Tuy nhiên, chúng vẫn có một điểm chung hiện nay khá yếu, kém. Trên cơ sở phân tích quy định pháp luật hiện hành, bài viết đề một số biện pháp nhằm nâng cao năng lực quản lý Nhà nước của các thiết chế. Trong đó, nổi bật là việc bổ sung thủ tục tố tụng rút gọn của Tòa án khi giải quyết các tranh chấp giữa NTD và nhà sản xuất, kinh doanh. Cùng với quan điểm này, PGS.TS. Đinh Văn Thanh đã có bài viết *"Thủ tục xét xử rút gọn trong các vụ án dân sự*

về bảo vệ quyền lợi NTD – Nhu cầu và định hướng lập pháp", báo cáo tại hội thảo Pháp luật về bảo vệ NTD – kinh nghiệm quốc tế, thực trạng và triển vọng ở Việt Nam, do ISL và KAS tổ chức tại TP.HCM tháng 11/2009. Tác giả phân tích, luận giải sự cần thiết áp dụng thủ tục xét xử rút gọn trong các vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi NTD. Điều này giúp NTD tiết kiệm thời gian, công sức cũng như tiền bạc khi tham gia tranh chấp với tổ chức sản xuất, kinh doanh; tạo điều kiện thuận lợi cho NTD "tiếp cận công lý".

Một số công trình trong nước nghiên cứu cơ sở khoa học của điều chỉnh pháp luật đối với hoạt động kiểm soát hàng hóa nhập khẩu qua biên giới và thực trạng pháp luật về kiểm soát hàng hóa nhập nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam có thể kể đến như sau:

Luận án tiến sĩ Kinh tế chính trị của tác giả Lê Văn Tới *(2005), Hải quan Việt Nam trong xu hướng hội nhập kinh tế khu vực và quốc tế* , Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh, Hà Nội. Luận án đã tập trung nghiên cứu các vấn đề về hải quan Việt Nam trong quá trình hội nhập kinh tế khu vực và quốc tế dưới góc độ kinh tế chính trị, làm rõ mối quan hệ giữa hội nhập kinh tế khu vực, quốc tế với hoạt động của hải quan cũng như vai trò và sự tác động của công tác hải quan đối với hội nhập kinh tế khu vực và quốc tế. Luận án đề xuất các giải pháp nhằm thực hiện tốt nhiệm vụ của hải quan trong giai đoạn hội nhập kinh tế của Việt Nam vào nền kinh tế khu vực và quốc tế.

Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Bộ - Bộ Tài chính "*Pháp luật về thủ tục hải quan điện tử - thực trạng và giải pháp" do tác giả Phạm Đức Hạnh, Chủ nhiệm, 2010.* Đề tài đã phân tích được thực trạng, những khó khăn vướng mắc và giải pháp đặt ra khi triển khai thực hiện thủ tục hải quan điện tử tại Việt Nam; Trong đó đề xuất là nhà nước cần thể chế hóa kịp thời các hành vi vi phạm pháp luật về hải quan trong quá trình thực hiện thủ tục hải quan điện tử tại các văn bản quy phạm pháp luật, nhất là trong việc hoàn thiện các quy định về xử lý vi phạm hành chính trong lĩnh vực hải quan.

Luận án của Kim Long Biên (2015), Xử lý vi phạm hành chính trong lĩnh vực hải quan ở Việt Nam: Những vấn đề lý luận và thực tiễn, Hà Nội đã nghiên cứu, phân tích, đánh giá, chỉ ra những ưu điểm, thành tựu trong hải ngành hải quan; Luận án làm rõ những hạn chế, tồn tại của hệ thống quy phạm pháp luật hiện hành và trong thực tiễn áp dụng pháp luật về vi phạm hành chính trong lĩnh vực hải quan. Phân tích các nguyên nhân làm cơ sở cho việc đề xuất các yêu cầu, quan điểm, giải pháp cơ bản nhằm nâng cao hiệu quả công tác xử lý vi phạm hành chính trong lĩnh vực hải quan đáp ứng yêu cầu xây dựng và hoàn thiện Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam của Nhân dân, do Nhân dân, vì Nhân dân và yêu cầu hội nhập.

Khi bàn đến cơ chế giải quyết tranh chấp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, các bài viết của các tác giả Vũ Hoàng Anh (2021), *Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo pháp luật Tố tụng dân sự Việt Nam,* Tạp chí Khoa học Kiểm sát, Số 1/2021; Ngô Vĩnh Bạch Dương (2015), "Nghĩa vụ chứng minh trong tố tụng", Tạp chí Nghiên cứu lập pháp, số 07/2015; Nguyễn Trọng Điệp, Tố tụng rút gọn trong giải quyết tranh chấp tiêu dùng, Tạp chí Khoa học Đại học Quốc gia Hà Nội, số 2/2015, Phan Thị Thanh Thủy (2016),

Bảo vệ người tiêu dùng trong Cộng đồng kinh tế ASEAN và một số vấn đề pháp lý đặt ra, Tạp chí Nhà nước và Pháp luật, Số 7/2016; Phan Thị Thanh Thủy (2017), *Giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và thương nhân bằng phương thức trực tuyến ở Liên Minh châu Âu và một số gợi mở cho Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á,* Tạp chí Nhà nước và Pháp luật, Số 3/2017; Phan Thị Thanh Thủy (2017), *Cơ chế khiếu nại của người tiêu dùng bằng phương thức trực tuyến ở Việt Nam – Thực trạng và giải pháp,* Tạp chí Khoa học kiểm sát, Số 3/2017; Phan Thị Thanh Thuy (2017), Consumer dispute settlemen in Vietnam and Taiwan – A comparative perspective, Chung Chen Finacial and Economic law review, No 15/2017 (97-140)… đã luận giải rất rõ về đặc điểm của mối quan hệ giữa người tiêu dùng và thương nhân, từ đó phân tích những đặc thù trong cơ chế giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng với thương nhân và so sánh với pháp luật của một số quốc gia, đồng thời phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến có vai trò vô cùng quan trọng trong bối cảnh người tiêu dùng tham gia vào các giao dịch từ xa. Bên cạnh đó, Luận án tiến sĩ của tác giả Nguyễn Trọng Điệp (2014), *Giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và thương nhân ở Việt Nam hiện nay,* Luận án tiến sĩ, Học viện Khoa học xã hội cũng có những lý giải về 5 yếu tố bất cân xứng trong quan hệ tiêu dùng và phân tích cơ chế đặt biệt trong giải quyết tranh chấp tiêu dùng, cơ chế đảo ngược nghĩa vụ chứng minh.

Luận án tiến sĩ chuyên ngành Lý luận và lịch sử Nhà nước và pháp luật "*Pháp chế xã hội chủ nghĩa trong đấu tranh phòng, chống buôn lậu qua biên giới của lực lượng hải quan Việt Nam"* của tác giả Nguyễn Văn Nghiên, 2015 và bài viết Nguyễn Văn Nghiên (2014), *Hải quan Quảng Ninh đấu tranh chống buôn lậu, hàng giả và gian lận thương mại qua biên giới,* Tạp chí Cộng sản, làm rõ quan điểm và những vấn đề về tăng cường pháp chế xã hội chủ nghĩa trong hoạt động đấu tranh phòng, chống buôn lậu qua biên giới của lực lượng hải quan trong giai đoạn hiện nay; Phân tích có hệ thống các quy định pháp luật hiện hành về phòng, chống buôn lậu qua biên giới của lực lượng hải quan Việt Nam; So sánh, đối chiếu các quy định pháp luật đó với quy định pháp luật tương ứng của các nước khác trên thế giới; Luận án chỉ ra những quan điểm mới, những nhận thức tiến bộ của thế giới về vai trò, vị trí của lực lượng hải quan đối với công tác phòng, chống buôn lậu qua biên giới; Đồng thời chỉ ra những điểm còn hạn chế của pháp luật Việt Nam, đề xuất giải pháp hoàn thiện hệ thống quy định pháp luật về phòng, chống buôn lậu qua biên giới, tăng cường pháp chế xã hội chủ nghĩa trong phòng, chống buôn lậu qua biên giới của lực lượng hải quan.

Ngoài các công trình nghiên cứu trên còn rất nhiều các bài viết về thực trạng bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu từ khía cạnh các vi phạm quyền của người tiêu dùng, nghĩa vụ của cá nhân, tổ chức kinh doanh hàng hóa nhập khẩu, vai trò của các thiết chế bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng… Các bài viết này được tác giả sử dụng để minh chứng vụ việc vi phạm cho thực trạng thực hiện pháp luật ở Việt Nam trong thời gian qua.

1.1.3. Nhóm các nghiên cứu về giải pháp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu

Khi nghiên cứu về các giải pháp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đã có rất nhiều công trình trong và ngoài nước đề cập khá kỹ, đặc biệt một số công trình khoa học như:

Công trình "*Nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở nước ta",* Báo cáo kết quả nghiên cứu đề tài cấp Bộ của PGS.TS. Nguyễn Như Phát chủ nhiệm đề tài (2009), tác giả đã đưa ra các nguyên tắc và các giải pháp cụ thể nhằm nâng cao hiệu lực và quản lí Nhà nước về bảo vệ NTD như: nguyên tắc bảo vệ NTD là nhiệm vụ chung của cả bộ máy nhà nước và toàn xã hội; nguyên tắc khắc phục tình trạng "bất cân xứng" trong mối quan hệ giữa NTD và nhà sản xuất; nguyên tắc đề cao trách nhiệm của cá nhân, tổ chức kinh doanh. Đồng thời, tác giả đề xuất giải pháp xây dựng Luật Bảo vệ quyền lợi NTD; giải pháp tăng cường năng lực thực thi pháp luật từ phương diện quản lý nhà nước; nâng cao nhận thức cho nhà sản xuất và NTD… Các nguyên tắc và giải pháp này có ý nghĩa thiết thực trong việc xây dựng Luật Bảo vệ quyền lợi NTD của Việt Nam.

Đề tài cấp bộ *"Nghiên cứu hoàn thiện cơ chế pháp lý bảo vệ người tiêu dùng trong nền kinh tế thị trường ở Việt Nam"(2008)* của Viện Khoa học Pháp lý thực hiện, do ThS. Đinh Thị Mai Phương làm chủ nhiệm: Đánh giá thực trạng cơ chế pháp lý bảo vệ người tiêu dùng của Việt Nam (đánh giá thực trạng xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam và các nỗ lực bảo vệ của nhà nước và của xã hội, đánh giá thực trạng pháp luật, các thiết chế thực thi và các điều kiện bảo đảm vận hành cơ chế pháp lý bảo vệ người tiêu dùng). Nghiên cứu kinh nghiệm quốc tế trong việc xây dựng và vận hành cơ chế pháp lý bảo vệ người tiêu dùng (trong đó có nghiên cứu nỗ lực chung của quốc tế, kinh nghiệm của một số quốc gia trên thế giới như Hoa Kỳ, Pháp, Nhật, Canada, Trung Quốc, Thái Lan v.v.).

Ngoài ra, còn phải kể đến các đề tài nghiên cứu cấp Bộ như: *"Tăng cường năng lực các thiết chế thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam"* do TS. Nguyễn Thị Vân Anh chủ nhiệm năm 2012: đề tài đã đưa ra các kiến nghị nhằm hoàn thiện các quy định pháp luật cũng như các giải pháp nhằm tăng cường năng lực của hệ thống thiết chế thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD.

Trong tác phẩm *"Consumer Policy Toolkit"* của OECD, các vấn đề về sự thay đổi của chính sách bảo vệ NTD trong quá trình toàn cầu hóa hiện nay, phân tích và đánh giá các vấn đề trọng tâm của chính sách bảo vệ NTD, xác định những công cụ của chính sách này để từ đó đề ra các giải pháp giúp cho các quốc gia tự mình xây dựng chính sách bảo vệ NTD sao cho hiệu quả nhất.

Bài viết Trần Thị Phương Liên (2025), *Hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, vì mục tiêu phát triển bền vững,* Tạp chí Cộng sản, Số 7/2025, công trình *"Hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay",* Luận án Tiến sĩ Luật học của Nguyễn Thị Thư (2013). Tác giả đã đưa ra được một số giải pháp hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thi hành pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD

ở Việt Nam hiện nay. Các giải pháp đều xuất phát từ việc tác giả nghiên cứu cơ sở lý luận về pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD, đánh giá thực trạng áp dụng pháp luật nên có ý nghĩa thiết thực và đóng góp không nhỏ vào việc hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD ở Việt Nam hiện nay. Tuy nhiên, các giải pháp này chỉ đề cập chung cho việc bảo vệ quyền lợi NTD (gồm 8 quyền) mà không nghiên cứu sâu về trách nhiệm của các tổ chức xã hội trong bảo vệ quyền lợi của NTD.

Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu còn phải kể đến những công trình nghiên cứu về vai trò của hải quan và các giải pháp hoàn thiện khuôn khổ pháp lý cho hoạt động của hải quan trong việc kiểm soát hàng hóa nhập khẩu nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Một số công trình tiêu biểu như:

Cuốn sách "*A Guide to Customs export Procedures"* (Tạm dịch: Hướng dẫn xuất khẩu hàng hóa) của tác giả Revennue, xuất bản tháng 5 năm 2016 nói về mục đích, hướng dẫn xuất khẩu hàng hóa hải quan, định nghĩa về xuất khẩu, nói về luật mà Chính phủ đưa ra trong hoạt động xuất khẩu hải quan. Tác giả cũng đề cập đến luận điểm có nên khuyến khích hay cấm vấn đề trao đổi hàng hóa giữa các quốc gia trên thế giới, có nên đặt ra các yêu cầu pháp lý trong quản lý xuất nhập khẩu hàng hóa.

Bài viết Luc De Wulf và Orner Matityahu (2005),*The Role of customs in Cargo Security*, (Tạm dịch: Vai trò hải quan trong an ninh hàng hóa), được đăng trong tuyển tập Customs modernization Hanbook của Ngân hàng Thế giới xuất bản năm 2005 tại Washington, D.C. Bài viết đề cập về các vấn đề chủ yếu như sáng kiến cải thiện an ninh hải quan, các vấn đề quản lý hải quan trên thế giới, phương tiện kỹ thuật hỗ trợ an ninh hải quan (kiểm tra) đưa ra các kết luận về rủi ro các hoạt động trong hải quan; Thực hiện các hoạt động tăng cường hải quan và phương tiện hỗ trợ tùy thuộc vào từng quốc gia. Bài viết nhấn mạnh, quốc gia và các thỏa thuận hợp tác quốc tế về hải quan không phải là cơ quan duy nhất chịu trách nhiệm cho an ninh mà nâng cao hiệu quả thì Chính phủ cần tăng cường mở rộng các vấn đề kiểm soát, bảo vệ an ninh quốc gia ở nhiều khía cạnh

Một số công trình nghiên cứu tiêu biểu trong nước được kể đến như sau:

Đề tài khoa học cấp ngành hải quan: Hoàng Việt Cường (2015), *Xây dựng chiến lược phát triển ngành hải quan đến năm 2015, tầm nhìn tới năm 2020*, Hà Nội. Đề tài đã phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động hải quan trong giai đoạn 1998 – 2007; phân tích thời cơ, thách thức, dự báo tình hình phát triển kinh tế - xã hội đến năm 2020 để thấy rõ yêu cầu khách quan cần thiết phải phát triển, hiện đại hoá hải quan Việt Nam. Từ đó, đề ra các mục tiêu, các chỉ tiêu cụ thể phát triển hải quan đến năm 2012, đưa ra các quan điểm và định hướng, đề xuất các nhóm giải pháp và lộ trình phát triển hải quan Việt Nam đến năm 2020. Một trong các giải pháp đó là: ngành hải quan phải thường xuyên rà soát, xây dựng và hoàn thiện khuôn khổ pháp lý cho hoạt động hải quan theo yêu cầu của đất nước và hướng tới đạt các chuẩn mực của quốc tế, khu vực đáp ứng yêu cầu hiện đại hoá, hội nhập; trong đó, hệ thống các văn bản quy phạm pháp luật về xử lý vi phạm hành chính trong lĩnh vực hải quan là một nhiệm vụ quan trọng và cần phải ưu tiên thực hiện trong giai đoạn này.

Luận án *"Đổi mới hoạt động hải quan đáp ứng yêu cầu hội nhập kinh tế quốc tế"* của tác giả Nguyễn Phạm Hải (2012). Trong luận án này, ngoài hệ thống hóa quá trình hình thành và phát triển, đặc điểm, nhiệm vụ của ngành hải quan Việt Nam tác giả đã có những đánh giá khái quát hiện trạng hoạt động của hải quan Việt Nam qua các thời kỳ. Trên cơ sở đó, luận án cũng đưa ra các quan điểm, mục tiêu, định hướng đổi mới hoạt động cho ngành hải quan như phòng chống tham nhũng, xây dựng liêm chính hải quan, chuyên môn hóa sâu sắc các lĩnh vực nghiệp vụ hải quan, sắp xếp lại bộ máy tổ chức theo mô hình hải quan khu vực.

Luận án *" Mô hình kiểm tra sau thông quan ở một số nước trên thề giới và khả năng áp dụng cho Việt Nam"* của tác giả Trần Vũ Minh đã làm rõ các cơ sở pháp lý khi áp dụng mô hình kiểm soát sau thông quan trong điều kiện hội nhập kinh tế ở Việt Nam hiện nay. Luận án cũng làm rõ một số nước áp dụng thành công về kiểm soát sau thông quan như ở Nhật Bản, Pháp, Trung Quốc. Luận án đề cập đến những giải pháp về mặt lý luận và thực tiễn trong lộ trình hiện đại hóa hải quan ở Việt Nam trong bối cảnh thực thi các hiệp định mà Việt Nam là thành viên. Tuy nhiên, luận án chủ yếu thiên về góc độ nghiên cứu khoa học kinh tế nên quá trình vận dụng còn ít đặt nặng các nội dung pháp lý về hải quan, kiểm soát hải quan…

Đề tài khoa học cấp ngành hải quan của Quách Đăng Hòa (2015), *Nghiên cứu, xây dựng khung tiêu chuẩn quản lý rủi ro của hải quan Việt Nam*, Hà Nội. Đề tài đã đi sâu phân tích các vấn đề cơ bản về khung tiêu chuẩn quản lý rủi ro trong quản lý hải quan như nhận thức về khung tiêu chuẩn quản lý rủi ro trong quản lý hải quan; phân tích thực trạng các yếu tố cấu thành khung tiêu chuẩn quản lý rủi ro của hải quan Việt Nam. Đặc biệt tác giả và nhóm nghiên cứu đã đi sâu tìm hiểu về khung tiêu chuẩn quản lý rủi ro và đưa ra các đề xuất như hoàn thiện các quy định của pháp luật về quản lý rủi ro, hoàn thiện các hệ thống quy trình, quy định, hướng dẫn về quản lý rủi ro; Kiện toàn chức năng, nhiệm vụ và tổ chức bộ máy thực hiện nhiệm vụ công tác quản lý rủi ro; Biện pháp kỹ thuật nghiệp vụ quản lý rủi ro, áp dụng quản lý rủi ro trong các lĩnh vực nghiệp vụ hải quan; Các kiến nghị về công nghệ thông tin phục vụ quản lý rủi ro và các cơ quan điều hành, thực hiện quản lý rủi ro trong hải quan...

Đề tài khoa học cấp ngành hải quan Văn Bá Tín (2012), *Nghiên cứu phương pháp kiểm tra sau thông quan đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu trong thông quan điện tử*, Hà Nội. Đề tài đã đề cập đến vấn đề trọng tâm về xây dựng phương pháp kiểm tra sau thông quan trong thông quan điện tử và giải pháp thực hiện như phương pháp thu thập thông tin, phân tích rủi ro, lựa chọn đối tượng, phạm vi kiểm tra sau thông quan, xây dựng kịch bản kiểm tra, kiểm tra sau thông quan tại chỗ, tại doanh nghiệp; Các giải pháp cụ thể như hoàn chỉnh pháp luật về kiểm tra sau thông quan như cấp độ văn bản, sử dụng từ ngữ, những quy định còn thiếu hoặc chưa tương thích với thông lệ quốc tế; Sửa đổi mẫu tờ khai hải quan theo hướng chi tiết, quy trách nhiệm đối tượng kiểm tra; hoàn chỉnh cơ chế và tổ chức thực hiện có hiệu quả cơ chế quản lý rủi ro.

Tác giả Trần Ngọc Tú (2021), *Sử dụng biện pháp phi thuế quan trên thế giới và những tác động đối với xuất khẩu của Việt Nam,* Tạp chí Tài chính kỳ 1, tháng 7/2021, và Bài báo Đặng Vũ Huân (2004), *Bàn về cơ chế kiểm soát biên giới nhằm bảo hộ hiệu quả quyền sở hữu trí tuệ,* Tạp chí Khoa học Pháp lý, số 1, đã đưa ra một số thông tin về các biện pháp kiểm soát biên giới theo yêu cầu của Hiệp định TRIPS (Agreement On Trade-Related Aspects Of Intellectual Property Rights), phân tích những nỗ lực của Việt Nam trong việc xây dựng và hoàn thiện cơ chế kiểm soát biên giới nhằm bảo hộ hiệu quả quyền sở hữu trí tuệ, đưa ra những nỗ lực của Việt Nam trong việc xây dựng cơ chế kiểm soát biên giới nhằm bảo hộ quyền sở hữu trí tuệ. Trên cơ sở những vấn đề nêu trên, tác giả đưa ra một số giải pháp góp phần tăng cường cơ chế kiểm soát biên giới nhằm bảo hộ hiệu quả quyền sở hữu trí tuệ ở Việt Nam.

1.2. Đánh giá tình hình nghiên cứu và các vấn đề cần tiếp tục nghiên cứu

1.2.1. Những kết quả kế thừa

Có thể khẳng định rằng, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và kiểm soát hàng hóa nhập khẩu mới mẻ ở trên thế giới cũng như Việt Nam. Thông qua tổng quan tình hình nghiên cứu trong và ngoài nước, tác giả đã rút ra một số kết quả có giá trị kế thừa và tham khảo liên quan đến đề tài như sau:

Thứ nhất, các công trình nghiên cứu đều khẳng định vai trò vô cùng quan trọng của người tiêu dùng trong nền kinh tế, đưa ra những cơ sở pháp lý, kinh tế, chính trị để luận giải cho nhu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Đặc biệt trong bối cảnh toàn cầu hóa, khi mà hàng hóa nhập khẩu trở lên phổ biến ở các quốc gia, và người tiêu dùng có thể sử dụng thương mại điện tử để gia tăng quyền lựa chọn hàng hóa của mình ở các nước trên thế giới, thì nhu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu trở lên bức thiết hơn bao giờ hết.

Thứ hai, rất nhiều các khái niệm về người tiêu dùng, về hàng hóa nhập khẩu, quyền của người tiêu dùng, các biện pháp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, vai trò của hải quan đối với kiểm soát hàng hóa nhập khẩu… đã được các công trình khai thách ở nhiều góc độ khác nhau từ xã hội học, kinh tế học, chính trị học, luật học… đã cung cấp góc nghiên cứu đa ngành cho tác giả. Thông qua đó, các công trình đã phần nào xây dựng một số nội dung cơ bản nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu.

Thứ ba, về mặt thực tiễn, các nghiên cứu đã chỉ ra nhiều thách thức trong quá trình thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam. Đồng thời, nhiều nội dung liên quan đến những đặc thù của nền kinh tế thị trường xã hội chủ nghĩa, của toàn cầu hóa kinh tế, thương mại điện tử… đã được các công trình phân tích khá chi tiết. Đây là những tài liệu quan trong để tác giả kế thừa luận giải bối cảnh và nhu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu. Thông qua đó có thể đối chiếu, so sánh pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam và một số nước để rút ra bài học kinh nghiệm nhằm hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu trong thời gian tới.

Thứ năm, thông qua những bất cập mà các công trình nghiên cứu trong nước đã chỉ ra đối với pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và kiểm soát hàng hóa nhập khẩu, luận án có thể kế thừa những phát hiện này để đề xuất những giải pháp hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu, đặc biệt là những giải pháp liên quan đến vai trò của hải quan trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu.

1.2.2. Một số vấn đề chưa được giải quyết cần tiếp tục nghiên cứu

Tình hình nghiên cứu trong nước và ngoài nước cho thấy vấn đề bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu luôn được coi trọng và bước đầu đã đạt được những thành tựu nhất định. Các công trình nghiên cứu tiếp cận vấn đề ở nhiều khía cạnh khác nhau, tuy nhiên các công trình nghiên cứu trên còn một số vấn đề chưa được giải quyết thấu đáo như:

- Về cách tiếp cận, các nghiên cứu từ lý luận đến thực tiễn đã tiếp cận vấn đề bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu ở nhiều góc độ khác nhau như luật học, kinh tế, xã hội học, tâm lý học… Đa phần các công trình nghiên cứu mới chỉ tập trung vào một vấn đề như bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, hay kiểm soát hàng hóa nhập khẩu mà chưa có sự gắn kết nội dung bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu. Dẫn đến các nội dung của pháp luật chủ yếu tập trung vào cơ chế bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nói chung mà chưa làm rõ đặc thù hàng hóa nhập khẩu và cơ chế bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu. Ngoài ra, việc tiếp cận đa ngành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu chưa được các công trình thực hiện, đặc biệt là tiếp cận ở góc độ luật học – kinh tế học – xã hội học.

- Việc hệ thống hóa cơ sở lý luận và các nội dung chính của bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu chưa được các nghiên cứu thực hiện một cách toàn diện, cụ thể. Các nghiên cứu trước mới chỉ tập trung nghiên cứu về các quyền của người tiêu dùng, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, kiểm soát hải quan, hàng hóa nhập khẩu… mà chưa nghiên cứu toàn diện và cụ thể về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu.

- Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 sau hơn 10 năm thi hành đã được sửa đổi bởi Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023. Theo đó có rất nhiều những sửa đổi quan trọng về quyền của người tiêu dùng; nghĩa vụ của cá nhân, tổ chức sản xuất, kinh doanh hàng hóa tuân thủ quy định về kiểm định, bảo vệ môi trường, tiêu dùng bền vững, tăng cường trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong các giao dịch đặc thù, đặc biệt là giao dịch thương mại điện tử… Trong khi các công trình nghiên cứu trước chủ yếu phân tích theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010. Như vậy có thể khẳng định, đến nay chưa có công trình nghiên cứu nào về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu dưới góc độ luận án tiến sĩ luật học.

- Ở Việt Nam, những nghiên cứu về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu trong những năm gần đây, còn rất nhiều vấn đề tiếp cận chưa sâu, thiếu toàn diện, và không được hệ thống đầy đủ, đặc biệt là vấn đề bảo vệ quyền lợi người tiêu

dùng đối với hàng hóa nhập khẩu không được nghiên cứu toàn diện. Trong khi đó, vai trò của hải quan vô cùng quan trọng nhằm kiểm soát hàng hóa nhập khẩu góp phần bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu chưa được khai thác kỹ.

- Các công trình nghiên cứu về thực tiễn thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu chưa làm rõ được các vấn đề liên quan đến tác động của hàng hóa nhập khẩu đối với người tiêu dùng trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế, các tiêu chuẩn hàng hóa và kiểm soát hàng hóa nhập khẩu của Việt Nam, trách nhiệm theo chuỗi của cá nhân, tổ chức kinh doanh hàng hóa nhập khẩu, đặc thù khi sử dụng các biện pháp bảo đảm thực hiện pháp luật… do đó luận án sẽ tiếp tục nghiên cứu để chỉ ra những hạn chế, vướng mắc trong việc thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu ở Việt Nam hiện nay.

- Từ một số thiếu sót của các nghiên cứu về lý luận cũng như thực tiễn về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu dẫn đến những giải pháp mà các công trình đưa ra thiếu toàn diện, thiếu cụ thể và thiếu thuyết phục.

Trên cơ sở tiếp thu những kết quả đã đạt được và chỉ ra những điểm còn thiếu sót, hạn chế từ các công trình nghiên cứu trước, tác giả tiếp tục nghiên cứu và giải quyết một số vấn đề mà các nghiên cứu trước chưa xem xét hoặc nghiên cứu chưa sâu. Ở cấp độ của một luận án tiến sĩ, tác giả sẽ nghiên cứu toàn diện về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu theo pháp luật từ lý luận đến thực tiễn và giải pháp hoàn thiện quy định pháp luật cũng như cơ chế thực thi pháp luật. Cụ thể:

Một là, về cách tiếp cận, với tính chất là một luận án tiến sĩ luật học, tác giả sẽ tiếp cận vấn đề nghiên cứu ở góc độ luật học, song lựa chọn cách nghiên cứu đa ngành: luật học – kinh tế học – xã hội học để nghiên cứu vấn đề toàn diện, đa chiều và sâu sắc hơn. Luận án tổng hợp các công trình trong và ngoài nước liên quan đến đề tài nghiên cứu ở không chỉ trong lĩnh vực pháp lý mà ở cả các lĩnh vực khác. Từ đó, lý giải về khái niệm, đặc điểm, nhu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu, đặc thù của cơ chế bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu ở chương 1, chương 2 và chương 3.

Hai là, về phương diện lý luận, luận án sẽ nghiên cứu nhằm hệ thống hóa cơ sở lý luận về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu như: Khái niệm người tiêu dùng; Khái niệm, đặc điểm của hàng hóa nhập khẩu; Nhu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu; Nội dung pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu (gồm: Nguyên tắc pháp luật bảo về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu; Quyền của người tiêu dùng khi mua và sử dụng hàng hóa nhập khẩu; Trách nhiệm của cá nhân, tổ chức sản xuất, cung cấp hàng hóa nhập khẩu; Trách nhiệm từ phía Nhà nước và các cơ quan, tổ chức quản lý nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu; Quy định về giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và cá nhân tổ chức sản xuất, kinh doanh hàng hóa nhập khẩu và chế tài đối với hành vi vi phạm pháp luật bảo vệ người tiêu dùng). Tất cả nội dung này được nghiên cứu tập trung ở chương 2 của luận án nhằm làm nổi bật đặc

thù của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu. Bằng phương pháp so sánh luật học, luận án cũng đưa ra kinh nghiệm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu của một số quốc gia và tổ chức quốc tế từ đó rút ra bài học kinh nghiệm cho Việt Nam.

Ba là, về mặt thực tiễn, luận án sẽ nghiên cứu thực trạng bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu chủ yếu tập trung phân tích quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023. Ở góc độ tiếp cận theo quy định mới của và các văn bản hướng dẫn thi hành cho thấy, chưa có công trình nào nghiên cứu về thực trạng quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023. Bên cạnh các quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023, luận án sẽ tìm hiểu một số quy định của các đạo luật khác liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu như: Bộ luật dân sự; Luật thương mại; Luật Cạnh tranh; Luật chất lượng sản phẩm, hàng hóa; Luật Vệ sinh an toàn thực phẩm, Luật an toàn thực phẩm; Luật tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật; và pháp luật hải quan.

Bốn là, việc nghiên cứu thực tiễn quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu, luận án sẽ nghiên cứu thực tiễn thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu ở Việt Nam trong thời gian qua, đặc biệt đặt trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế và sự phát triển của thương mại điện tử để làm rõ những kết quả đã đạt được và chỉ ra những bất cập, hạn chế, vướng mắc trong quá trình thực hiện pháp luật. Trên cơ sở đó, tìm ra nguyên nhân của những bất cập, hạn chế trên để làm cơ sở cho việc đề xuất các giải pháp khắc phục.

Năm là, từ nghiên cứu lý luận và thực trạng thực hiện pháp luật, luận án sẽ nghiên cứu đề xuất các giải pháp toàn diện và lập luận cụ thể đối với từng giải pháp nhằm hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu trên các khía cạnh: quyền của người tiêu dùng; trách nhiệm của cá nhân, tổ chức kinh doanh hàng hóa nhập khẩu; tiêu chuẩn, chất lượng của hàng hóa nhập khẩu; trách nhiệm của cơ quan nhà nước và các tổ chức xã hội; xử lý vi phạm và giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và cá nhân, tổ chức kinh doanh hàng hóa hập khẩu.

1.3. Cơ sở lý thuyết, câu hỏi nghiên cứu và giả thuyết nghiên cứu

Để thực hiện luận án này, tác giả sử dụng các lý thuyết cơ bản sau:

+ Lý thuyết về quyền con người

Lý thuyết về quyền con người không do một cá nhân duy nhất xây dựng, mà được hình thành và phát triển qua nhiều học giả, trường phái tư tưởng khác nhau trong lịch sử, tiêu biểu như: John Locke (1632–1704) thuộc trường phái quyền tự nhiên cho rằng con người sinh ra đã có các quyền tự nhiên bất khả xâm phạm; Jeremy Bentham (1748–1832) thuộc trường phái thực chứng cho rằng quyền chỉ tồn tại khi được pháp luật ghi nhận; đặt biệt, cách tiếp cận mác-xít, theo Karl Marx và Friedrich Engels tiếp cận quyền con người từ góc độ lịch sử – giai cấp, cho rằng quyền con người gắn liền với điều kiện kinh tế – xã

hội và quan hệ sản xuất, đồng thời nhấn mạnh vai trò của Nhà nước trong việc bảo đảm điều kiện thực tế để thực hiện quyền con người. Hiện nay, lý thuyết quyền con người tiếp tục được phát triển, theo xu hướng hiện đại thông qua các văn bản pháp lý quốc tế như các văn kiện của Liên hợp quốc, đặc biệt là Tuyên ngôn thế giới về quyền con người năm 1948 (UDHR), không gắn với một tác giả cá nhân mà là sản phẩm trí tuệ tập thể của cộng đồng quốc tế.

Lý thuyết quyền con người có liên hệ mật thiết đến quyền của người tiêu dùng và cơ chế bảo vệ quyền người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu. Bởi, người tiêu dùng cũng là con người và được hưởng các quyền con người. Đây là cơ sở quan trọng để ghi nhận các quyền cơ bản của người tiêu dùng như: quyền được bảo vệ tính mạng, sức khỏe; quyền được bảo đảm tài sản, quyền được tiếp cận thông tin đầy đủ, chính xác, đều là sự cụ thể hóa của quyền con người trong lĩnh vực tiêu dùng. Ngoài ra, việc pháp luật buộc cá nhân, tổ chức kinh doanh hàng hóa nhập khẩu phải chịu trách nhiệm nghiêm ngặt, không phụ thuộc vào lỗi, phản ánh rõ cách tiếp cận quyền con người hiện đại: bảo vệ phẩm giá, sức khỏe và an toàn của con người phải được ưu tiên hơn lợi ích kinh tế.

+ Lý thuyết về nhu cầu.

Abraham Maslow – Một nhà tâm lý học nổi tiếng, người đã xây dựng học thuyết về nhu cầu của con người vào những năm 1950. Ông xây dựng một lý thuyết mà tầm ảnh hưởng của nó được thừa nhận rộng rãi và được sử dụng trong nhiều lĩnh vực khác nhau. Theo ông, nhu cầu tự nhiên của con người được chia thành các thang bậc khác nhau từ đáy lên tới đỉnh, phản ánh mức độ cơ bản của nó đối với sự phát triển của con người vừa là một sinh vật tự nhiên, vừa là một thực thể xã hội. Trong hệ thống thứ bậc nhu cầu, ông cho rằng, mỗi nhu cầu của con người đều phụ thuộc vào nhu cầu trước đó. Nếu một nhu cầu không được đáp ứng thì cá nhân đó sẽ gặp cản trở trong việc theo đuổi những nhu cầu cao hơn. Qua lý thuyết nhu cầu của Maslow, các nhà làm luật đã hiểu được con người có nhiều nhu cầu khác nhau, bởi bất cứ chủ thể nào trong xã hội cũng cần được yêu thương, được thừa nhận, được tôn trọng, được an toàn, được phát huy và tự chứng tỏ năng lực bản thân… Lý thuyết này sẽ được sử dụng để lý giải nhu cầu tất yếu của người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu và nhu cầu được bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu.

+ Lý thuyết về các quyền của NTD.

Theo Tổ chức quốc tế NTD (Consumers International – CI), NTD được công nhận có 08 quyền năng sau: Quyền được thỏa mãn những nhu cầu cơ bản (The right to satisfaction of basic needs), quyền được an toàn (The right to safety), quyền được thông tin (The right to information), quyền được lựa chọn (The right to choice), quyền được lắng nghe (The right to be heard), quyền được bồi thường (The right to redress), Quyền được giáo dục về tiêu dùng (The right to consumer education), quyền được có môi trường lành mạnh và bền vững (The right to a healthy environment). Nghĩa vụ THHHCKT của DN xuất phát từ quyền được sử dụng HH, dịch vụ một cách an toàn của NTD. Bởi vì HHCKT có thể gây ra những tác động đến tính mạng, sức khỏe của con người và tài sản,

nên việc THHHCKT là việc làm cần thiết. Lý thuyết này căn cứ để xây dựng những vấn đề lý luận cũng như đánh giá thực trạng pháp luật và đề xuất các giải pháp hoàn thiện pháp luật BVQLNTD về trách nhiệm THHHCKT của DN.

+ Lý thuyết về thông tin bất cân xứng.

George Akerlof, Michael Spence và Joseph Stiglitz là các nhà khoa học đưa ra lý thuyết về "*thông tin bất cân xứng*" năm 1970, lý thuyết này giải thích tình trạng khi một bên trong giao dịch – chủ yếu là người bán – nắm giữ nhiều thông tin hơn bên còn lại. Trong thị trường hàng hóa nhập khẩu, bất cân xứng thông tin diễn ra phổ biến và sâu sắc hơn so với hàng hóa nội địa, bởi người tiêu dùng thường không có khả năng kiểm chứng xuất xứ, chất lượng, tiêu chuẩn kỹ thuật hay các đặc tính an toàn của sản phẩm. Vì vậy, lý thuyết bất cân xứng thông tin trở thành cơ sở lý luận quan trọng để giải thích sự cần thiết của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực hàng hóa nhập khẩu. Nó không chỉ lý giải vì sao người tiêu dùng cần được bảo vệ đặc biệt, mà còn giúp định hướng các giải pháp pháp lý cụ thể: nghĩa vụ cung cấp thông tin, kiểm soát chất lượng, trách nhiệm sản phẩm, cơ chế giải quyết tranh chấp và hoạt động giáo dục người tiêu dùng. Một trong những giá trị lý luận cốt lõi của lý thuyết bất cân xứng thông tin là khẳng định sự tồn tại của "kẻ yếu" trong thị trường – những chủ thể có rất ít thông tin, thiếu khả năng kiểm chứng và bị đặt vào vị thế bất lợi trong giao dịch. Trong thị trường hàng hoá nhập khẩu, "kẻ yếu" chính là người tiêu dùng, những người chịu thiệt thòi lớn nhất trước khoảng cách thông tin giữa họ với nhà sản xuất nước ngoài và nhà nhập khẩu. Lý thuyết bất cân xứng thông tin vì vậy có vai trò quan trọng trong việc cung cấp cơ sở khoa học để pháp luật can thiệp nhằm bảo vệ kẻ yếu, khôi phục cân bằng lợi ích và bảo đảm công bằng trên thị trường. Lý thuyết này được sử dụng xuyên suốt luận án, đặc biệt được sử dụng chủ yếu khi phân tích cơ chế giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và cá nhân, tổ chức kinh doanh hàng hóa nhập khẩu, cũng như đề xuất các giải pháp nhằm khắc phục vị thế bất cân xứng của người tiêu dùng trong quan hệ với cá nhân, tổ chức kinh doanh hàng hóa nhập khẩu.

+ Lý thuyết vai trò can thiệp của nhà nước vào nền kinh tế thị trường.

Trong kinh tế học, Nhà nước được xem như thiết chế trung gian đảm bảo cho thị trường vận hành công bằng thông qua việc thiết lập "luật chơi" – tức là hệ thống pháp luật và cơ chế giám sát. Đối với lĩnh vực tiêu dùng, người tiêu dùng luôn ở vị thế yếu thế hơn doanh nghiệp về thông tin, năng lực đánh giá và khả năng thương lượng, đặc biệt trong môi trường hàng hóa nhập khẩu vốn phức tạp về nguồn gốc, chất lượng, tiêu chuẩn kỹ thuật. Theo quan điểm của John Maynard Keynes, Nhà nước cần đóng vai trò chủ động trong việc điều tiết nền kinh tế thông qua các công cụ tài khóa, tiền tệ, pháp luật và chính sách xã hội để đảm bảo phúc lợi chung[2]. Áp dụng vào lĩnh vực bảo vệ người tiêu dùng, vai trò can thiệp của Nhà nước được thể hiện ở việc thiết lập khuôn khổ pháp lý, kiểm soát hành vi của doanh nghiệp, bảo đảm minh bạch thông tin và công bằng trong giao dịch giữa người tiêu dùng với nhà sản xuất, đặc biệt là với hàng hóa nhập khẩu. Do

[2] John Maynard Keynes (1936), *Cuốn sách: Lý thuyết tổng quát về việc làm, lãi suất, tiền tệ.*

đó, sự can thiệp của Nhà nước trong lĩnh vực bảo vệ người tiêu dùng mang tính hiệu chỉnh thị trường, nhằm: (1) Khắc phục thông tin bất cân xứng, thông qua quy định về ghi nhãn, xuất xứ, hướng dẫn sử dụng, cảnh báo rủi ro; (2) Đảm bảo an toàn và chất lượng hàng hóa, thông qua cơ chế tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật và kiểm tra nhà nước về hàng hóa nhập khẩu; (3) Ngăn ngừa hành vi gian lận thương mại và cạnh tranh không lành mạnh, thông qua chế tài xử phạt và kiểm soát quảng cáo; (4) Bảo vệ quyền khởi kiện và bồi thường cho người tiêu dùng, thông qua thiết lập cơ chế tố tụng dân sự, hành chính và xử lý vi phạm.

+ *Lý thuyết về trách nhiệm xã hội của DN.*

Tác giả chính của thuyết CSR là Howard Rothmann Bowen, được coi là "cha đẻ của trách nhiệm xã hội"[3]. Sau đó, khái niệm này đã được nhiều học giả khác đóng góp và phát triển qua các thời kỳ, trong đó có Archie Carroll với mô hình kim tự tháp nổi tiếng[4] phân loại trách nhiệm của doanh nghiệp thành bốn cấp độ: kinh tế, pháp lý, đạo đức và từ thiện. Theo đó, trách nhiệm xã hội của DN (CSR) là sự cam kết của DN đóng góp cho việc phát triển kinh tế bền vững, thông qua những việc làm nâng cao chất lượng đời sống của người lao động và các thành viên trong gia đình họ; cho cộng đồng và toàn xã hội, theo cách có lợi cho cả DN và phát triển chung của xã hội. Theo khái niệm này, trách nhiệm của DN được thể hiện là trách nhiệm với thị trường và NTD, trách nhiệm bảo vệ môi trường, trách nhiệm với người lao động, trách nhiệm chung với cộng đồng. Trách nhiệm với NTD thể hiện khi DN có trách nhiệm cung cấp sản phẩm đảm bảo an toàn cho NTD, và phải chịu trách nhiệm đối với các khuyết tật của sản phẩm như trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho NTD hay trách nhiệm THHHCKT. Lý thuyết là cơ sở để luận giải nguồn gốc cũng như các yếu tố tác động đến trách nhiệm của DN đối với việc THHHCKT mà mình sản xuất, cung ứng.

+ Lý thuyết trách nhiệm nghiêm ngặt (Strict liability).

Trong nghiên cứu của Richard A. Epstein (1973), A Theory of Strict Liability (Lý thuyết trách nhiệm nghiêm ngặt) cho thấy trách nhiệm nghiêm ngặt là một học thuyết pháp lý áp đặt lên các cá nhân hoặc công ty trách nhiệm bồi thường sản phẩm có khuyết tật của họ gây ra thiệt hại, cho dù họ không bất cẩn hay không có lỗi trong việc sản xuất hay cung ứng sản phẩm có khuyết tật đó. Theo lý thuyết này thì NTD khi khởi kiện đòi bồi thường theo chế định trách nhiệm nghiêm ngặt không cần phải chỉ ra sự vô ý hay bất cẩn trong hành động của DN. Lý thuyết này cũng được vận dụng khi nghiên cứu nội dung trách nhiệm của DN đối với hàng hóa nhập khẩu khi người tiêu dùng yêu cầu DN thực hiện biện pháp bảo vệ quyền lợi của họ mà không cần chứng minh sự vô ý hay bất cẩn trong hành động sản xuất hoặc cung ứng của DN.

---

[3] Howard Rothmann Bowen (1953), *Social Responsibilities of the Businessman (Trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp).*

[4] Archie Carroll (1991), *The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders (Mô hình kim tự tháp trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp: hướng tới kiểm soát đạo đức kinh doanh của các bên),* Business Horizons.

1.4. Câu hỏi nghiên cứu và giả thuyết nghiên cứu

Câu hỏi nghiên cứu 1: Cơ sở lý luận để xây dựng và thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu là gì?

Giả thuyết nghiên cứu 1: Lựa chọn và sử dụng hàng hóa nhập khẩu là nhu cầu tất yếu của người tiêu dùng trong bối cảnh tự do thương mại. Tuy nhiên không phải hàng hóa nhập khẩu nào cũng đảm bảo các tiêu chuẩn, kỹ thuật và quy trình nhập khẩu, do đó chắc chắn sẽ tạo ra nguy cơ xâm hại đến quyền lợi người tiêu dùng. Xuất phát từ sự đặc thù trong quan hệ tiêu dùng, từ cơ sở kinh tế; cơ sở xã hội... nhu cầu bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu là cần thiết và cấp bách, có ý nghĩa lý luận và thực tiễn sâu sắc. Cơ sở lý luận cho việc xây dựng và thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu cần được hệ thống hóa các nội dung liên quan đến đặc điểm đặc thù của hàng hóa nhập khẩu và các biện pháp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Câu hỏi nghiên cứu 2: Các quy định của pháp luật Việt Nam hiện nay đã đáp ứng yêu cầu bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu hay chưa?

Giả thiết nghiên cứu 2: Thực trạng pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu theo quy định của pháp luật BVQLNTD Việt Nam hiện hành còn có những bất cập, chưa đáp ứng được yêu cầu bảo đảm quyền của người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu. Việc thực thi pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu ở Việt Nam hiện nay chịu ảnh hưởng bởi bối cảnh kinh tế - xã hội, nhận thức xã hội, khoa học – công nghệ,…nên chưa đạt được những kết quả cao.

Câu hỏi nghiên cứu 3: Làm thế nào để nâng cao hiệu quả bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu ở nước ta trong điều kiện hiện nay?

Giả thiết nghiên cứu 3: Hiện nay chưa có phương hướng, giải pháp hợp lý, toàn diện nhằm khác phục những bất cập của quy định pháp luật và hạn chế trong thực hiện pháp luật, do đó muốn nâng cao hiệu quả bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu cần có những giải pháp toàn diện từ chủ trương, chính sách, pháp luật, đến cơ chế thực hiện pháp luật phù hợp và hiệu quả.

Kết luận chương 1

Từ kết quả tổng quan tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài luận án "Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu theo pháp luật Việt Nam hiện nay", có thể rút ra một số kết luận sau:

Nghiên cứu đề tài thể hiện tính cần thiết và cấp bách nhằm đáp ứng những đòi hỏi về cơ sở lý luận, cơ sở pháp lý, cơ sở thực tiễn và nhu cầu của quá trình hội nhập. Các công trình nghiên cứu trong nước và ngoài nước liên quan đến đề tài đã đạt được một số kết quả và thành tựu nhất định, cho chúng ta cái nhìn đa chiều về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu. Đặc biệt, nhóm các công trình nghiên cứu về các lý thuyết về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu đã đặt nền

móng cho những lập luận, phân tích các nhu cầu, các yếu tố tác động và các nội dung về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu.

Tổng quan tình hình nghiên cứu trong và ngoài nước cho thấy, khi nghiên cứu về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu cần đưa ra được những nguyên tắc và nội dung cơ bản về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu. Bên cạnh những kết quả đã đạt được của các công trình nghiên cứu trước đó sẽ được kế thừa, sử dụng cho nghiên cứu của luận án, thì những vấn đề chưa được nghiên cứu thấu đáo sẽ được luận án bổ sung và phát triển.

Thông qua đánh giá tổng quan tình hình nghiên cứu, phân tích cơ sở lý thuyết và phương pháp nghiên cứu của luận án, có thể khẳng định rằng, đến nay, chưa có công trình nghiên cứu nào về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu như cách tiếp cận và nội dung nghiên cứu của đề tài. Việc nghiên cứu đề tài "Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu theo pháp luật Việt Nam hiện nay" là rất có ý nghĩa cả về mặt lý luận và thực tiễn.

CHƯƠNG 2: LÝ LUẬN VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG ĐỐI VỚI HÀNG HÓA NHẬP KHẨU VÀ LÝ LUẬN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG ĐỐI VỚI HÀNG HÓA NHẬP KHẨU

2.1. Khái niệm người tiêu dùng và hàng hóa nhập khẩu

2.1.1. Khái niệm người tiêu dùng

Người tiêu dùng (consumer) là thuật ngữ có phạm vi mô tả khá rộng. Xác định rõ nội hàm của khái niệm người tiêu dùng là hết sức quan trọng nhằm mục tiêu trước hết là bảo vệ hiệu quả quyền lợi chính đáng của người tiêu dùng, tránh sự lạm dụng cơ chế bảo vệ người tiêu dùng để trục lợi, cũng như tránh sự can thiệp quá sâu và không cần thiết của nhà nước vào các quan hệ dân sự.

Theo từ điển Black's Law Dictionary: "Người tiêu dùng là người mua hàng hóa, dịch vụ vì mục đích sử dụng cho cá nhân, gia đình, hộ gia đình mà không nhằm mục đích bán lại"[5]. Theo từ điển Kinh tế học hiện đại: "Người tiêu dùng là bất cứ đơn vị kinh tế nào có nhu cầu tiêu dùng hàng hóa và dịch vụ cuối cùng…, thông thường, người tiêu dùng được coi là một cá nhân nhưng trên thực tế, người tiêu dùng có thể là cơ quan, các cá nhân và nhóm cá nhân. Trong trường hợp cuối cùng, điều đáng lưu ý là, để có quyết định, đơn vị tiêu dùng là hộ gia đình chứ không phải là cá nhân"[6].

Từ góc độ pháp lý, quan niệm về người tiêu dùng ở mỗi quốc gia có thể được định nghĩa khác nhau, song tổng hợp lại những quan điểm này nổi lên ba vấn đề về *tư cách chủ thể; cách thức tiếp cận; mục đích sử dụng hàng hóa, dịch vụ.*

(1) Về tư cách chủ thể:

Tư cách chủ thể của người tiêu dùng đặt ra câu hỏi: Người tiêu dùng có thể là những ai (cá nhân hay pháp nhân)? Khi người tiêu dùng là pháp nhân thì cơ chế bảo vệ cần lưu ý gì? Trả lời cho câu hỏi này, trong pháp luật về người tiêu dùng của các nước có hai trường phái quan niệm khác nhau.

Quan điểm thứ nhất, người tiêu dùng chỉ có thể là cá nhân (thể nhân).

Theo chỉ thị 93/13/EEC năm 1993 của Hội đồng Châu Âu tại Điều 2 thì "*người tiêu dùng được xác định là con người tự nhiên*". Quy định này được các thành viên EU kế thừa và tiếp tục ghi nhận trong luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của mình. Tương tự như vậy, tại Điều 1(e) Luật Bảo vệ người tiêu dùng của Bang Quebec, hay Điều 1 Luật Bảo vệ người tiêu dùng và các hành vi kinh doanh của Bang British Columbia quy định rõ "*người tiêu dùng là tự nhiên nhân (thể nhân)*" không có quan hệ mua hàng theo hợp đồng với nhà sản xuất, kinh doanh mà chỉ là người sử dụng và thụ hưởng hàng hóa dịch vụ. Luật Bảo vệ NTD của Liên Xô (cũ) định nghĩa NTD là *"công dân sử dụng, mua, đặt hàng hoặc có ý định mua sắm sản phẩm để sử dụng riêng"*. Luật tiêu dùng Pháp định nghĩa: *"NTD được hiểu là người không phải chủ doanh nghiệp, tức là thể nhân mua các sản phẩm và dùng các dịch vụ không nhằm mục đích hoạt động nghề nghiệp, kiếm lợi nhuận để phục vụ cho gia đình hoặc bản thân"*[7]... Quan điểm này tiếp tục được khẳng định trong một phán quyết của Tòa án Công lý Châu Âu năm 1991, trong đó cùng với việc bác bỏ đề

[5] Từ điển Black's Law Dictionary (Bryan A. Garner), 10th Edition, Bản in lần thứ 11, tr. 382 - 383, truy cập ngày 12/4/2024.

[6] David D. Pearce (199), Từ điển Kinh tế học hiện đại, Nxb. Chính trị Quốc gia, tr.193.

[7] Xem thêm: Viện Nhà nước và Pháp luật (1999), *Tìm hiểu Luật bảo vệ NTD các nước và vấn đề bảo vệ NTD ở Việt Nam*, Nxb. Lao động, Hà Nội.

nghị ghi nhận doanh nghiệp mua sản phẩm, dịch vụ vì mục đích phi lợi nhuận là một dạng "người tiêu dùng", khẳng định rõ "*người tiêu dùng là bất cứ tự nhiên nhân (thể nhân) nào…*" tại Chỉ thị số 1999/44/EC về mua bán hàng hóa tiêu dùng và các bảo đảm có liên quan…

Quan điểm thứ hai, người tiêu dùng có thể là cá nhân hoặc pháp nhân.

Khác với quan điểm thứ nhất cho rằng người tiêu dùng chỉ có thể là cá nhân, một số nước lại thừa nhận người tiêu dùng có thể là bất cứ ai, bao gồm cả thể nhân và pháp nhân. Chẳng hạn như: Luật bảo vệ người tiêu dùng Đài Loan ban hành ngày 11/01/1994, bổ sung năm 2005 ghi nhận Người tiêu dùng là "*người tham gia vào các giao dịch, sử dụng hàng hóa hoặc dịch vụ vì mục đích tiêu dùng*", không phân biệt thể nhân hay pháp nhân. Tương tự, Luật Bảo vệ người tiêu dùng của Ấn Độ năm 1986 cũng có quy định gần tương tự tại Điều 2(1d): *Người tiêu dùng là bất cứ người nào mua… hàng hóa… mà không có mục đích để bán lại hoặc vì mục đích thương mại khác* và Điều 2(1m) giải thích chữ "người" (nhân) ở đây được hiểu bao gồm: hãng (doanh nghiệp), cá nhân, hộ gia đình, hợp tác xã, tổ chức xã hội. Còn ở Hàn Quốc về mặt chủ thể, khái niệm người tiêu dùng của Hàn Quốc sử dụng thuật ngữ "là những ai" cho nên có thể hiểu là khái niệm này không hạn chế ở cá nhân mà có thể bao hàm cả pháp nhân. Luật bảo vệ người tiêu dùng của Thái Lan cũng theo quan điểm thứ hai quy định người tiêu dùng có thể là cá nhân hoặc pháp nhân…

Sở dĩ quan điểm về tư cách chủ thể của người tiêu dùng có sự phân biệt rạch ròi giữa cá nhân và pháp nhân là xuất pháp từ suy nghĩ trong quan hệ tiêu dùng, người tiêu dùng luôn là bên yếu thế và pháp luật ra đời để bảo vệ bên yếu thế. Do đó, nếu pháp nhân là người tiêu dùng thì khó có thể cho rằng pháp nhân cũng là bên yếu thế, kém hiểu biết, thiếu thông tin, không có khả năng tài chính nên cần được bảo vệ và hưởng những "đặc quyền" như mỗi cá nhân đơn lẻ[8]. Thậm chí người ta còn lo ngại rằng, với quy định này pháp luật đã tạo điều kiện cho kẻ "không yếu" giành lợi thế bất chính với bên kia dưới danh nghĩa người tiêu dùng. Điều này làm mất ý nghĩa cũng như lãng phí nguồn lực cho chính sách bảo vệ người tiêu dùng, can thiệp quá sâu và không cần thiết vào các quan hệ dân sự.[9]

Ngược lại với quan điểm này, những quốc gia quy định người tiêu dùng có thể là pháp nhân cho rằng không phải lúc nào pháp nhân cũng là người đủ khả năng để đối mặt được với vi phạm từ phía nhà sản xuất kinh doanh và hậu quả là nếu Luật Bảo vệ người tiêu dùng không bảo vệ họ như đối với cá nhân tiêu dùng khác thì quyền lợi của một nhóm đối tượng khá lớn trong xã hội bị xâm phạm, gây thiệt hại chung cho toàn xã hội.

(2) Cách thức tiếp cận hàng hóa dịch vụ

Vấn đề này đề cập trực tiếp đến mối quan hệ giữa người tiêu dùng và nhà cung cấp, đây là cơ sở để thiết lập quan hệ tiêu dùng. Trên cơ sở đó, là cách thức đạt được hàng hóa dịch của người tiêu dùng có hai cách tiếp cận khác nhau:

---

[8] Nguyễn Thị Thư (2014), *Hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay*, Luận án tiến sỹ, 2014, tr.25-35.

[9] Nguyễn Thị Thư (2014), *Hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay*, Luận án tiến sỹ, 2014, tr.25-35.

Cách thứ nhất, chỉ quy định những người sử dụng hàng hóa dịch vụ theo hợp đồng, điển hình cho cách tiếp cận này là quy định tại chỉ thị của Châu Âu. Theo đó, người tiêu dùng không bao gồm người sử dụng, thụ hưởng hàng hóa dịch vụ mà không trực tiếp giao kết hợp đồng với nhà sản xuất, kinh doanh. Cách tiếp cận này đã hạn chế đi phạm vi những người được bảo vệ theo các quy định của Luật Bảo vệ người tiêu dùng bởi lẽ người tiêu dùng không bao gồm những người thụ hưởng hàng hóa dịch vụ từ người khác thông qua quan hệ tặng cho, cho mượn, thừa kế... Nhưng trên thực tế quyền lợi của những người này vẫn bị xâm phạm như những người tham gia giao kết hợp đồng với nhà sản xuất, kinh doanh và nếu như họ không thuộc phạm vi được bảo vệ của Luật bảo vệ người tiêu dùng thì họ sẽ rất khó có cơ hội yêu cầu nhà sản xuất kinh doanh bồi thường thiệt hại cho mình vì họ không phải là người trực tiếp giao kết hợp đồng. Như vậy, mục đích của quy định pháp luật không được đảm bảo.

Đồng thời, với cách tiếp cận ở phạm vi hẹp như trên thì khó có thể giải quyết được những vướng mắc đối với đối tượng tuy chưa là một bên trong hợp đồng hoặc chưa sử dụng hàng hóa, dịch vụ, nhưng vẫn bị tổn thương bởi hành vi quấy rối của tổ chức, cá nhân sản xuất kinh doanh, họ chính là người tiêu dùng tiềm năng hay nói cách khác họ sẽ là NTD trong tương lai[10]. Điều này được thể hiện rất rõ luật bảo vệ người tiêu dùng của Thái Lan quy định: những người mới được chào hàng hoặc được đề nghị mua hàng hóa, sử dụng dịch vụ đã có thể được coi là người tiêu dùng và họ có thể được bảo vệ ngay từ giai đoạn này. Tuy nhiên, nếu trong khái niệm không coi họ là người tiêu dùng thì cơ chế bảo vệ người tiêu dùng khó có thể được áp dụng đối với những đối tượng này.

Cách thứ hai, người tiêu dùng có thể bao gồm cả những người sử dụng, thụ hưởng hàng hóa dịch vụ không trực tiếp giao kết hợp đồng với nhà sản xuất kinh doanh. Có nghĩa rằng khái niệm người tiêu dùng cần được tiếp cận ở phạm vi rộng gồm cả người trực tiếp mua hàng hóa, dịch vụ và người trực tiếp sử dụng hàng hóa, dịch vụ. Trên cơ sở đó, nhà sản xuất phải có trách nhiệm đối với bất kể ai sử dụng hợp pháp hàng hóa, dịch vụ của họ. Cách tiếp cận này góp phần đề cao trách nhiệm sản phẩm của nhà cung cấp. Do đó, đây được coi là cách tiếp cận toàn diện, chính xác hơn cả, và cách tiếp cận này cũng được phần lớn các nước trên thế giới ghi nhận.

(3) Về mục đích sử dụng hàng hóa, dịch vụ

Mục đích sử dụng hàng hóa, dịch vụ góp phần quyết định một chủ thể trở thành NTD. Nhưng không phải tất cả các quốc gia đều có chung quan điểm trong vấn đề này.

Luật bảo vệ người tiêu dùng của Malaysia loại trừ những chủ thể sử dụng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng cho quá trình sản xuất. Hay Luật bảo vệ người tiêu dùng của Hàn Quốc quy định người tiêu dùng bao gồm cả những người sử dụng hàng hóa, dịch vụ vào mục đích thương mại hoặc sản xuất kinh doanh. Với việc mở rộng phạm vi mục đích sử dụng hàng hóa, dịch vụ sẽ làm giảm hiệu lực bảo vệ của luật bảo vệ người tiêu dùng. Đồng thời, rất có thể dẫn đến chồng chéo với những quy định của luật thương mại, bởi

[10] Nguyễn Thị Việt Hà (2024), *Bàn về khái niệm người tiêu dùng trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023*, Tạp chí Dân chủ và pháp luật, Kỳ 2 (số 401), tháng 3/2024

đương nhiên quan hệ thương mại do pháp luật thương mại điều chỉnh.

Hầu hết pháp luật bảo vệ NTD các quốc gia trên thế giới đều công nhận người sử dụng hàng hóa dịch vụ được coi là người tiêu dùng khi họ sử dụng hàng hóa dịch vụ đó vào mục đích phi thương mại. Tuy vậy, việc quy định mục đích sử dụng hàng hóa vào khái niệm người tiêu dùng có một điểm hạn chế là làm phát sinh thêm nghĩa vụ chứng minh mục đích sử dụng hàng hóa, dịch vụ đối với người tiêu dùng khi họ muốn thực hiện các quyền được quy định trong luật bảo vệ người tiêu dùng.

Ở Việt Nam, khái niệm người tiêu dùng chỉ thực sự được biết đến và quan tâm khi nền kinh tế thị trường hình thành. Khái niệm người tiêu dùng được định nghĩa trong Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 27/4/1999 thì *"NTD là người mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình và tổ chức*" (Điều 1). Luật Bảo vệ quyền lợi NTD 2010 ra đời thay thế Pháp lệnh bảo vệ quyền lợi NTD 1999 có nhiều quy định mới so với Pháp lệnh bảo vệ quyền lợi NTD, tuy nhiên, nội hàm khái niệm NTD vẫn không thay đổi "*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*"[11]. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa XV thông qua ngày 20/6/2023, chính thức có hiệu lực vào ngày 01/7/2024 đã sửa đổi, bổ sung nhiều nội dung nhằm bảo đảm tính ổn định cũng như tăng cường bảo vệ người tiêu dùng, theo đó, Khoản 1 Điều 3 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 đã định nghĩa: "Người tiêu dùng là người mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho mục đích sinh hoạt, tiêu dùng của cá nhân, gia đình, cơ quan, tổ chức và không vì mục đích thương mại"[12]. Như vậy, khái niệm người tiêu dùng vẫn xác định người tiêu dùng dựa trên ba yếu tố: (i) Tư cách chủ thể của giao dịch; (ii) Căn cứ phát sinh giao dịch; (iii) Mục đích của giao dịch.

2.1.2. Khái niệm, đặc điểm của hàng hóa nhập khẩu

Hàng hóa là một khái niệm quan trọng không chỉ trong lĩnh vực pháp lý mà cả trong kinh tế học và thương mại. Theo Mac-Lênin, hàng hóa được định nghĩa là: "Sản phẩm của lao động, có thể thỏa mãn nhu cầu nào đó của con người và được đưa ra trao đổi trên thị trường." Theo đó, hàng hóa có 3 đặc điểm cơ bản: (1) Là sản phẩm của lao động: Hàng hóa được tạo ra từ quá trình lao động của con người, khác với các sản phẩm có sẵn trong tự nhiên (ví dụ: không khí, nước tự nhiên không qua chế biến). (2) Có giá trị sử dụng: Hàng hóa phải thỏa mãn một nhu cầu nào đó của con người, chẳng hạn như lương thực, thực phẩm, quần áo, máy móc… (3) Có giá trị trao đổi: Hàng hóa phải có khả năng trao đổi, mua bán trên thị trường, tức là có giá trị kinh tế. Hàng hóa có thể được phân loại theo nhiều tiêu chí khác nhau: *Theo tính chất vật lý*: Hàng hóa hữu hình: Là những sản phẩm có thể nhìn thấy, cầm nắm được (ví dụ: ô tô, quần áo, thực phẩm); Hàng hóa vô hình: Bao gồm các dịch vụ và sản phẩm trí tuệ (ví dụ: phần mềm, bản quyền, dịch vụ tư vấn). *Theo mục đích sử dụng*: Hàng tiêu dùng dành cho người tiêu dùng (ví dụ:

[11] Khoản 1 Điều 3 Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010.
[12] Khoản 1 Điều 3 Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2023.

thực phẩm, quần áo, thiết bị điện tử); và hàng hóa tư liệu sản xuất được dùng để sản xuất ra hàng hóa khác (ví dụ: máy móc, nguyên liệu, thiết bị công nghiệp). *Theo nguồn gốc sản xuất*: Hàng hóa trong nước; Hàng hóa nhập khẩu; Hàng hóa xuất khẩu.

Hàng hóa từ góc độ thương mại (với tư cách là đối tượng của hợp đồng mua bán hàng hóa), khái niệm về hàng hóa được xác định không đồng nhất ở nhiều quốc gia, chẳng hạn: Đạo luật mua bán hàng hóa của Anh định nghĩa: *"Hàng hóa bao gồm tất cả những động sản khác hơn các quyền vô hình (things in action or chose in action) và tiền"*. Giải nghĩa về hàng hóa của Australia & New Zealand cho rằng: *Hàng hóa là động sản hữu hình, không phải là tài sản vô hình và tiền, bao gồm cả mùa màng, hoa lợi, và những vật gắn liền với đất hoặc tạo thành một phần của đất mà được thoả thuận tách rời khỏi đất trước khi bán hoặc trong hợp đồng bán.* Ngoài ra, theo Tổ chức Thương mại Thế giới (WTO), hàng hóa là: *"Bất kỳ sản phẩm hữu hình nào có thể mua bán, trao đổi trên thị trường quốc tế."* Thông lệ quốc tế đều cho rằng hàng hóa là động sản hữu hình. Ở Việt Nam, theo quy định tại K2, Điều 3 Luật Thương mại năm 2005: *Hàng hóa bao gồm: a) Tất cả các loại động sản, kể cả động sản hình thành trong tương lai; b) Những vật gắn liền với đất đai.*

Khái niệm hàng hóa nhập khẩu được xây dựng từ khái niệm "hàng hóa" và khái niệm "nhập khẩu". Trong đó, nhập khẩu hàng hóa là việc hàng hoá được đưa vào lãnh thổ Việt Nam từ nước ngoài hoặc từ khu vực đặc biệt nằm trên lãnh thổ Việt Nam được coi là khu vực hải quan riêng theo quy định của pháp luật. Khái niệm hàng hóa nhập khẩu được quy định khác nhau ở từng quốc gia, nhưng về cơ bản, nó đều chỉ hàng hóa được đưa vào lãnh thổ một nước từ nước khác hoặc từ các khu vực đặc biệt (như khu phi thuế quan). Chẳng hạn:

Theo Cục Hải quan và Bảo vệ Biên giới Hoa Kỳ (CBP), hàng hóa nhập khẩu là: "Bất kỳ hàng hóa nào được đưa vào lãnh thổ hải quan của Hoa Kỳ từ nước ngoài, bất kể hàng hóa đó có phải chịu thuế nhập khẩu hay không." Đặc điểm chính của hàng hóa nhập khẩu là: Hàng hóa nhập khẩu có thể chịu thuế nhập khẩu, thuế tiêu thụ đặc biệt hoặc miễn thuế tùy theo loại hàng hóa và hiệp định thương mại. Một số hàng hóa phải tuân theo quy định nghiêm ngặt của FDA (Cục Quản lý Thực phẩm và Dược phẩm), USDA (Bộ Nông nghiệp), và EPA (Cơ quan Bảo vệ Môi trường). Các hình thức nhập khẩu bao gồm: nhập khẩu thương mại, nhập khẩu cá nhân, nhập khẩu tạm thời, và nhập khẩu tái xuất.

Theo Quy định Hải quan Liên minh châu Âu (EU) (EU Customs Code – Regulation No 952/2013), hàng hóa nhập khẩu là: "Hàng hóa có nguồn gốc bên ngoài Liên minh châu Âu và được đưa vào lãnh thổ hải quan của EU, bất kể mục đích sử dụng." Đặc điểm chính của hàng hóa nhập khẩu EU là hàng hóa nhập khẩu vào EU phải tuân theo quy tắc xuất xứ, tiêu chuẩn an toàn và quy định về bảo vệ môi trường, như CE Marking (chứng nhận sản phẩm phù hợp tiêu chuẩn châu Âu). Thuế nhập khẩu được áp dụng dựa trên Biểu thuế chung của EU (Common Customs Tariff - CCT). Một số hàng hóa có thể phải chịu hạn ngạch nhập khẩu hoặc kiểm soát nghiêm ngặt (ví dụ: thực phẩm, thuốc men).

Khái niệm hàng hóa nhập khẩu theo Luật Hải quan Trung Quốc là: "Hàng hóa được đưa vào lãnh thổ hải quan Trung Quốc từ nước ngoài hoặc từ các khu vực đặc biệt như Khu thương mại tự do (FTZ) để tiêu dùng, sản xuất hoặc lưu thông." Hàng hóa nhập khẩu Trung Quốc áp dụng Biểu thuế nhập khẩu linh hoạt, với các mức thuế khác nhau dựa trên Hiệp định thương mại song phương hoặc đa phương. Nhiều hàng hóa phải tuân thủ tiêu chuẩn quốc gia GB (Guobiao Standards) để đảm bảo an toàn và chất lượng. Trung Quốc có chính sách kiểm soát chặt chẽ với hàng hóa nhập khẩu thuộc nhóm chiến lược như công nghệ cao, thực phẩm, dược phẩm.

Theo Luật Hải quan Nhật Bản, hàng hóa nhập khẩu là: "Hàng hóa được đưa vào lãnh thổ Nhật Bản từ nước ngoài và chưa hoàn tất thủ tục thông quan." Đặc điểm chính là hàng hóa nhập khẩu phải chịu thuế nhập khẩu, thuế tiêu dùng (tương tự VAT) và các loại phí hải quan khác. Nhật Bản áp dụng các tiêu chuẩn nghiêm ngặt về chất lượng, an toàn thực phẩm, và môi trường, do các cơ quan như Bộ Y tế, Lao động và Phúc lợi xã hội (MHLW) kiểm soát. Một số hàng hóa như thực phẩm tươi sống, hóa chất và thiết bị điện tử phải qua kiểm tra đặc biệt trước khi được lưu hành trên thị trường.

Ở Ấn Độ, theo Luật Hải quan Ấn Độ, hàng hóa nhập khẩu là: "Bất kỳ hàng hóa nào được đưa vào lãnh thổ Ấn Độ từ một quốc gia khác, bất kể hàng hóa đó là thương mại hay phi thương mại." Hàng hóa nhập khẩu phải chịu thuế theo Biểu thuế Hải quan Ấn Độ (Customs Tariff Act, 1975). Ấn Độ có nhiều chính sách bảo hộ đối với các ngành sản xuất trong nước, do đó một số mặt hàng chịu mức thuế cao hoặc hạn chế nhập khẩu. Nhiều hàng hóa nhập khẩu cần tuân thủ tiêu chuẩn của Ủy ban Tiêu chuẩn Ấn Độ (BIS).

Ở Việt Nam, khái niệm hàng hóa nhập khẩu được quy định trong các văn bản pháp luật như Luật Hải quan 2014, Luật Quản lý ngoại thương 2017, và các văn bản hướng dẫn thi hành. Theo quy định tại khoản 5 Điều 3 Luật Hải quan 2014, hàng hóa nhập khẩu là: "Hàng hóa được đưa vào lãnh thổ Việt Nam từ nước ngoài hoặc từ khu phi thuế quan vào thị trường trong nước." Điều này có nghĩa là hàng hóa nhập khẩu có thể xuất phát từ: Một quốc gia khác ngoài Việt Nam; hoặc các khu phi thuế quan (như khu chế xuất, kho ngoại quan) vào nội địa Việt Nam. Bên cạnh đó, hàng hóa nhập khẩu được giải thích tại K6, Điều 2, Thông tư 54/2018/TT-BGTVT thì hàng hóa nhập khẩu là hàng hóa có nơi gửi hàng (gốc) ở nước ngoài và nơi nhận hàng (đích) ở Việt Nam.

Như vậy, dù có những điểm khác nhau về thuế suất, chính sách kiểm soát và tiêu chuẩn kỹ thuật, nhưng hầu hết các nước đều định nghĩa *hàng hóa nhập khẩu là hàng hóa được đưa vào lãnh thổ của họ từ nước ngoài và phải tuân theo các quy định hải quan, thuế quan và tiêu chuẩn an toàn.* Hàng hóa nhập khẩu được phân loại theo nhiều hình thức nhập khác nhau như: *Nhập khẩu chính ngạch:* Nhập khẩu qua hợp đồng thương mại chính thức, đầy đủ giấy tờ. *Nhập khẩu tiểu ngạch:* Hình thức nhập khẩu qua biên giới với quy mô nhỏ, thủ tục đơn giản. *Nhập khẩu ủy thác:* Một công ty nhập khẩu hàng hóa thay cho doanh nghiệp khác. *Tạm nhập – tái xuất:* Nhập khẩu tạm thời để sản xuất hoặc tái xuất mà không tiêu thụ trong nước.

Hàng hóa nhập khẩu có các đặc điểm sau:

Thứ nhất, có nguồn gốc từ nước ngoài hoặc từ khu vực phi thuế quan. Hàng hóa nhập khẩu là những sản phẩm được sản xuất hoặc có xuất xứ từ một quốc gia khác hoặc từ khu vực phi thuế quan (khu chế xuất, kho ngoại quan). Ví dụ: Một doanh nghiệp Việt Nam nhập khẩu ô tô từ Nhật Bản hoặc linh kiện điện tử từ Hàn Quốc. Đáng chú ý, khu vực phi thuế quan là khu vực có ranh giới địa lý xác định, được thành lập theo quy định của pháp luật, nơi áp dụng các chính sách về thuế xuất khẩu, thuế nhập khẩu, và các chính sách quản lý hàng hóa riêng biệt so với nội địa. Nói cách khác, khu vực phi thuế quan là khu vực nằm trong lãnh thổ của một quốc gia nhưng được xem nằm ngoài lãnh thổ hải quản.

Thứ hai, chịu sự kiểm soát của cơ quan hải quan về thủ tục nhập khẩu, thuế, kiểm tra chất lượng, an toàn thực phẩm, sở hữu trí tuệ… Hàng hóa nhập khẩu phải được khai báo với cơ quan hải quan khi đưa vào lãnh thổ của một quốc gia. Cơ quan hải quan sẽ kiểm tra về nguồn gốc, số lượng, chất lượng, giấy tờ hợp lệ và các quy định pháp lý liên quan trước khi thông quan. Một số hàng hóa nhập khẩu có thể bị kiểm tra chuyên ngành (ví dụ: thực phẩm, dược phẩm, thiết bị y tế…). Ngoài ra, hàng hóa nhập khẩu có thể phải đáp ứng yêu cầu chứng nhận tiêu chuẩn và kiểm tra chất lượng do quốc gia nhập khẩu quy định. Ví dụ: EU yêu cầu các sản phẩm điện – điện tử nhập khẩu phải đạt chứng nhận CE; Mỹ yêu cầu thực phẩm nhập khẩu phải đạt chuẩn FDA; Việt Nam kiểm tra chất lượng các sản phẩm như xăng dầu, thiết bị y tế theo quy chuẩn kỹ thuật quốc gia (QCVN).

Thứ ba, hàng hóa nhập khẩu có thể thuộc diện hạn chế nhập khẩu đối với một số mặt hàng theo danh mục cấm hoặc hạn chế nhập khẩu để bảo vệ nền kinh tế, an ninh quốc gia, môi trường hoặc sức khỏe cộng đồng. Chẳng hạn một số quốc gia hạn chế nhập khẩu phế liệu không đáp ứng tiêu chuẩn môi trường, cấm nhập khẩu hàng giả, hàng vi phạm sở hữu trí tuệ. Một số nước cấm nhập khẩu động vật sống hoặc sản phẩm từ động vật có nguy cơ lây nhiễm dịch bệnh…

Thứ tư, hàng hóa nhập khẩu chịu sự điều chỉnh của chính sách thuế quan và thuế nhập khẩu. Khi nhập khẩu vào một quốc gia, hàng hóa thường phải chịu các loại thuế như: Thuế nhập khẩu (theo Biểu thuế nhập khẩu của nước sở tại); Thuế giá trị gia tăng (VAT) áp dụng trên giá trị hàng hóa nhập khẩu; Thuế tiêu thụ đặc biệt đối với một số mặt hàng đặc biệt (rượu, thuốc lá, ô tô…). Một số hàng hóa nhập khẩu có thể được hưởng ưu đãi thuế theo các hiệp định thương mại tự do (FTA) nếu đáp ứng quy tắc xuất xứ.

Thứ năm, hàng hóa nhập khẩu phụ thuộc vào tỷ giá hối đoái và chính sách ngoại thương. Giá cả hàng hóa nhập khẩu có thể bị ảnh hưởng bởi biến động tỷ giá hối đoái, nếu đồng nội tệ mất giá, giá hàng nhập khẩu sẽ tăng lên. Chính sách ngoại thương của mỗi quốc gia cũng ảnh hưởng đến hàng hóa nhập khẩu: Nếu một nước áp đặt hàng rào thuế quan cao, giá hàng hóa nhập khẩu sẽ tăng, ảnh hưởng đến sức mua; Nếu có hiệp định thương mại tự do (FTA), thuế nhập khẩu có thể giảm hoặc được miễn.

2.1.3. Khái niệm, đặc điểm người tiêu dùng sử dụng hàng hóa nhập khẩu

Dưới góc độ pháp lý, dựa trên khái niệm người tiêu dùng và khái niệm hàng hóa nhập khẩu, người tiêu dùng sử dụng hàng hóa nhập khẩu được hiểu là *người mua, sử dụng hàng hóa có nguồn gốc sản xuất ở nước ngoài và được nhập khẩu vào Việt Nam nhằm phục vụ nhu cầu tiêu dùng, sinh hoạt, không nhằm mục đích thương mại*. Do đó, người tiêu dùng trở thành chủ thể của quan hệ pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Việc xác định tư cách pháp lý của chủ thể này dựa trên ba yếu tố cơ bản: tư cách cá nhân của người tiêu dùng, tính hợp pháp của hàng hóa nhập khẩu và mục đích tiêu dùng phi thương mại.

Do đặc thù của hàng hóa nhập khẩu nên người tiêu dùng sử dụng hàng hóa nhập khẩu có những đặc điểm nổi bật thể hiện rõ tính dễ bị tổn thương như:

Thứ nhất, người tiêu dùng sử dụng hàng hóa nhập khẩu chịu sự gia tăng đáng kể của tình trạng bất cân xứng thông tin do yếu tố nước ngoài, làm suy giảm khả năng tự bảo vệ quyền lợi của họ trong quan hệ tiêu dùng. Xét dưới góc độ pháp lý, bất cân xứng thông tin là một đặc trưng cố hữu của quan hệ tiêu dùng nói chung, trong đó người tiêu dùng luôn ở vị thế yếu hơn so với tổ chức, cá nhân kinh doanh về khả năng tiếp cận, kiểm soát và xử lý thông tin liên quan đến hàng hóa. Tuy nhiên, đối với hàng hóa nhập khẩu, mức độ bất cân xứng thông tin này không chỉ tồn tại mà còn gia tăng đáng kể do hàng hóa được sản xuất ngoài lãnh thổ quốc gia, chịu sự điều chỉnh ban đầu của hệ thống pháp luật, tiêu chuẩn kỹ thuật và cơ chế kiểm soát chất lượng của quốc gia xuất khẩu. Người tiêu dùng Việt Nam, về mặt pháp lý, không có khả năng tiếp cận trực tiếp các thông tin gốc liên quan đến điều kiện sản xuất, quy trình kiểm soát chất lượng, mức độ tuân thủ tiêu chuẩn an toàn của nhà sản xuất nước ngoài, mà chỉ có thể tiếp nhận thông tin thông qua các chủ thể trung gian như nhà nhập khẩu, phân phối hoặc bán lẻ trong nước. Sự phụ thuộc này làm phát sinh nguy cơ thông tin bị giản lược, sai lệch hoặc không đầy đủ, đặc biệt trong bối cảnh sự khác biệt về ngôn ngữ, hệ thống pháp luật và cách thức công bố thông tin giữa các quốc gia. Từ phương diện pháp lý, bất cân xứng thông tin gia tăng không chỉ ảnh hưởng đến quyền được thông tin của người tiêu dùng mà còn tác động trực tiếp đến việc thực hiện các quyền khác như quyền được lựa chọn, quyền được an toàn và quyền được bồi thường thiệt hại. Khi thông tin về hàng hóa nhập khẩu không được cung cấp một cách đầy đủ, chính xác và dễ hiểu, người tiêu dùng không có đủ cơ sở pháp lý và thực tiễn để đánh giá mức độ phù hợp của hàng hóa với nhu cầu và điều kiện sử dụng của mình.Điều này làm cho quyết định tiêu dùng trở nên thiếu căn cứ, gia tăng rủi ro pháp lý và thực tế trong quá trình sử dụng hàng hóa.

Thứ hai, người tiêu dùng sử dụng hàng hóa nhập khẩu bị hạn chế nghiêm trọng về khả năng kiểm tra, xác minh nguồn gốc xuất xứ và tiêu chuẩn kỹ thuật của hàng hóa, làm gia tăng rủi ro pháp lý trong quan hệ tiêu dùng. Trong quan hệ tiêu dùng, khả năng kiểm tra và xác minh thông tin về nguồn gốc, xuất xứ và tiêu chuẩn kỹ thuật của hàng hóa là yếu tố quan trọng để người tiêu dùng có thể thực hiện quyền lựa chọn và quyền được an toàn. Tuy nhiên, đối với hàng hóa nhập khẩu, khả năng này của người tiêu dùng bị giới hạn một cách khách quan. Về mặt pháp lý, các tiêu chuẩn kỹ thuật, quy chuẩn chất lượng

và chứng nhận an toàn của hàng hóa nhập khẩu thường được xây dựng và áp dụng theo pháp luật của quốc gia xuất khẩu hoặc theo các tiêu chuẩn quốc tế, trong khi người tiêu dùng trong nước thường không có kiến thức chuyên môn cũng như điều kiện cần thiết để hiểu, đối chiếu và đánh giá mức độ tương thích của các tiêu chuẩn này với pháp luật và điều kiện sử dụng tại Việt Nam. Ngay cả khi hàng hóa đã được cơ quan có thẩm quyền cho phép lưu thông trên thị trường, người tiêu dùng vẫn không có khả năng kiểm chứng một cách độc lập về tính xác thực và mức độ tuân thủ thực tế của các thông tin được công bố. Từ góc độ pháp lý, sự hạn chế này khiến người tiêu dùng phải đặt niềm tin gần như tuyệt đối vào cơ chế kiểm soát của Nhà nước và vào trách nhiệm của các chủ thể kinh doanh trong nước, trong khi bản thân họ không có công cụ pháp lý hiệu quả để tự mình xác minh thông tin. Điều này dẫn đến một nghịch lý pháp lý là mặc dù người tiêu dùng là chủ thể trực tiếp sử dụng và gánh chịu rủi ro từ hàng hóa nhập khẩu, nhưng lại là chủ thể có ít khả năng nhất trong việc kiểm soát các yếu tố quyết định đến mức độ an toàn và chất lượng của hàng hóa đó.

Thứ ba, người tiêu dùng sử dụng hàng hóa nhập khẩu gặp khó khăn đặc biệt trong việc tiếp cận và truy cứu trách nhiệm pháp lý đối với nhà sản xuất ở nước ngoài, làm cho cơ chế bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng mang tính gián tiếp và phụ thuộc cao vào chủ thể trung gian trong nước. Về mặt pháp lý, một trong những nguyên tắc cơ bản của bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là bảo đảm khả năng yêu cầu bồi thường và truy cứu trách nhiệm khi hàng hóa gây thiệt hại. Tuy nhiên, đối với hàng hóa nhập khẩu, nguyên tắc này gặp nhiều thách thức do sự tách biệt về mặt pháp lý và địa lý giữa người tiêu dùng và nhà sản xuất nước ngoài. Người tiêu dùng không có quan hệ hợp đồng trực tiếp với nhà sản xuất, không chịu sự điều chỉnh trực tiếp của cùng một hệ thống pháp luật, và cũng không có khả năng thực tế để khởi kiện hoặc yêu cầu thực hiện trách nhiệm dân sự đối với chủ thể ở nước ngoài. Những rào cản về thẩm quyền tài phán, pháp luật áp dụng, chi phí tố tụng và khả năng thi hành phán quyết làm cho quyền khởi kiện của người tiêu dùng, dù được ghi nhận về mặt hình thức, trở nên khó thực hiện trên thực tế. Trong bối cảnh đó, trách nhiệm pháp lý đối với hàng hóa nhập khẩu chủ yếu được "nội địa hóa" thông qua việc chuyển trách nhiệm sang các chủ thể kinh doanh trong nước như nhà nhập khẩu, phân phối hoặc bán lẻ. Tuy nhiên, cơ chế này mang tính gián tiếp và phụ thuộc lớn vào việc pháp luật có quy định rõ ràng, đầy đủ và chặt chẽ về trách nhiệm của các chủ thể trung gian hay không.

2.1.4. Nhu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu

Bảo vệ người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu là một vấn đề quan trọng vì hàng nhập khẩu có thể mang lại nhiều lợi ích nhưng cũng tiềm ẩn rủi ro nếu không được kiểm soát chặt chẽ. Nhu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu xuất phát từ những lý do sau:

Thứ nhất, hàng hóa nhập khẩu có vai trò quan trọng song cần đảm bảo chất lượng và an toàn của hàng hóa nhập khẩu đối với người tiêu dùng.

Bất kì quốc gia nào cũng không thể tự sản xuất để đáp ứng một cách đầy đủ mọi nhu cầu trong nước, đặc biệt trong xu thế ngày nay, đời sống nhân dân ngày càng nâng cao, nền kinh tế vận hành theo cơ chế thị trường, thoát khỏi nền kinh tế tự cung tự cấp, lạc hậu. Mục tiêu phát triển nền kinh tế quốc dân dựa rất nhiều về lợi thế so sánh, ở đó mỗi quốc gia sẽ đẩy mạnh sản xuất có lợi thế để phục vụ cho nhu cầu trong nước và xuất khẩu đi các quốc gia khác. Trong thực tế không có quốc gia nào là có lợi thế về tất cả các mặt hàng, các lĩnh vực, sự bổ sung hàng hoá giữa các quốc gia đã đẩy mạnh hoạt động xuất nhập khẩu. Xu thế quốc tế hoá ngày nay đã thúc đẩy hoạt động kinh doanh quốc tế diễn ra mạnh mẽ. Xuất khẩu và nhập khẩu là hai hoạt động quan trọng của thương mại quốc tế. Nếu xuất khẩu là một hình thức tất yếu của các công ty kinh doanh quốc tế khi xâm nhập thị trường quốc tế thì nhập khẩu cũng đóng vai trò không kém phần quan trọng bởi vì xuất khẩu của nước này sẽ là nhập khẩu của nước kia và ngược lại, nó là một mặt không thể tách rời của nghiệp vụ ngoại thương. Bởi vậy, người tiêu dùng sử dụng hàng hóa nhập khẩu là tính tất yếu của nền kinh tế đối với quan hệ tiêu dùng. Điều đó cũng làm phát sinh vấn đề bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với những hàng hóa nhập khẩu không đảm bảo yêu cầu về chất lượng tiêu dùng.

Nhập khẩu nói chung, hàng hóa nhập khẩu nói riêng có vai trò vô cùng quan trọng trong việc đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của mỗi người dân, tránh tình trạng khai hiếm, bất ổn. Một quốc gia tự xuất tự tiêu sẽ không bao giờ phát triển được. Bởi vậy, hàng hóa nhập khẩu kết hợp với hàng hóa có sẵn trong nước giúp thị trường tiêu dùng trở nên đa dạng, và nhộn nhịp. Người tiêu dùng sẽ có nhiều lựa chọn hơn từ chủng loại, nguồn gốc, xuất xứ, giá cả, chất lượng… quyền lợi người tiêu dùng vì thế cũng được nâng cao. Đồng thời, sự đa dạng nguồn hàng giúp xóa bỏ tình trạng độc quyền, tăng cơ hội cạnh tranh và phát triển của các doanh nghiệp. Hàng hóa nhập khẩu cũng giúp các doanh nghiệp trong nước không ngừng vươn lên, cải tiến chất lượng, phát huy lợi thế so sánh… Như vậy, lợi ích đến từ hàng hóa nhập khẩu không chỉ có người tiêu dùng mà cả các doanh nghiệp trong nước cũng phát triển. Với vai trò quan trọng của hàng hóa nhập khẩu thì việc bảo vệ người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu là xu hướng tất yếu của bất kỳ hệ thống pháp luật bảo vệ người tiêu dùng ở các quốc gia.

Thứ hai, bảo vệ người tiêu dùng trước nguy cơ sử dụng hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng.

Người tiêu dùng có vị trí, vai trò vô cùng quan trọng trong nền kinh tế thị trường. Ở góc nhìn rộng, người tiêu dùng quyết định sự phát triển của cả nền kinh tế. Không thể có một nền kinh tế văn minh với sự yếu kém trong cơ chế bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và chưa thể gọi là kinh tế thị trường hiện đại khi chưa kiểm soát được các hành vi cạnh tranh không lành mạnh, hạn chế cạnh tranh, vi phạm quyền sở hữu trí tuệ, quảng cáo không trung thực, lừa dối khách hàng, chất lượng hàng hóa, dịch vụ không bảo đảm. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu cũng không nằm ngoài yêu cầu của một nền kinh tế thị trường hiện đại trong xu thế hội nhập kinh tế quốc tế hiện nay.

Ở Việt Nam, từ khi nền kinh tế thị trường xã hội chủ nghĩa thay thế nền kinh tế tự cung, tự cấp đã có nhiều thay đổi tiến bộ theo hướng có lợi cho người tiêu dùng. Các chính sách mở rộng nhập khẩu đã bước đầu phát huy được vai trò to lớn của nó, tạo ra thị trường sôi động với khối lượng hàng hoá đa dạng, phong phú, tạo ra sự cạnh tranh mạnh mẽ về hàng hoá không ngừng tăng lên về giá trị và chất lượng, kích thích quan hệ tiêu dùng phát triển mạnh[13]. Điều đó khẳng định vững chắc hơn tầm quan trọng của hàng hóa nhập khẩu. Tuy nhiên, ở khía cạch khác, hàng hóa nhập khẩu kém chất lượng vẫn xâm nhập sâu rộng vào thị trường tiêu dùng, làm ảnh hưởng lớn đến quyền lợi của người tiêu dùng cũng như sự phát triển của nền kinh tế và năng lực cạnh tranh của hàng hóa trong nước. Trong thời gian qua, đã có rất nhiều chiến dịch nhằm nâng cao khả năng cạnh tranh của hàng hóa Việt Nam, đặc biệt các cuộc vận động "Người Việt Nam ưu tiên dùng hàng Việt Nam". Tất cả điều đó cho thấy, tiêu dùng hàng hóa nhập khẩu có những ưu điểm và nhược điểm riêng, cũng như nhu cầu cấp thiết phải bảo vệ người tiêu dùng đối với những hàng hóa nhập khẩu kém chất lượng.

Thứ ba, đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu khi có tranh chấp hoặc khiếu nại.

Người tiêu dùng có thể gặp khó khăn khi yêu cầu đổi trả, bảo hành hoặc bồi thường nếu mua phải hàng nhập khẩu không đạt chất lượng. Trong khi đó, các doanh nghiệp nhập khẩu có thể né tránh trách nhiệm hoặc không có chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng rõ ràng. Đặc biệt, trong bối cảnh hàng nhập khẩu tạo ra sự khó khăn về mặt địa lý, năng lực áp dụng pháp luật, khả năng tiếp cận thông tin… đối với người tiêu dùng. Do đó, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu đặt ra các quy định bắt buộc về trách nhiệm của nhà nhập khẩu đối với sản phẩm bán ra, chính sách bảo hành, hoàn trả và giải quyết khiếu nại.

Thứ tư, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu giúp giảm thiểu tác động tiêu cực đến môi trường và xã hội, hạn chế sự phụ thuộc vào hàng hóa nhập khẩu kém chất lượng thúc đẩy chính sách nhập khẩu hợp lý, hỗ trợ hàng hóa chất lượng cao và bảo vệ sản xuất trong nước.

Một số hàng hóa nhập khẩu có thể gây ô nhiễm môi trường do không đáp ứng tiêu chuẩn sản xuất bền vững. Hàng hóa có thể chứa linh kiện độc hại, chất thải công nghiệp hoặc gây ảnh hưởng đến hệ sinh thái địa phương. Ví dụ: Pin, thiết bị điện tử nhập khẩu chứa chì, thủy ngân gây ô nhiễm khi thải bỏ… tạo ra nhu cầu áp dụng các tiêu chuẩn môi trường, kiểm soát nhập khẩu hàng hóa gây hại đến hệ sinh thái và sức khỏe cộng đồng. Bên cạnh đó, có thể hạn chế sự phụ thuộc vào hàng hóa nhập khẩu kém chất lượng bởi nếu không kiểm soát tốt, hàng nhập khẩu kém chất lượng có thể làm suy yếu thị trường trong nước, ảnh hưởng đến sản xuất nội địa và kinh tế quốc gia. Người tiêu dùng có thể quen với hàng giá rẻ, kém chất lượng, làm giảm sức cạnh tranh của sản phẩm nội địa.

---

[13] Viện Nhà nước và Pháp luật, *Nâng cao Hiệu lực, hiệu quả quản lý Nhà nước về bảo vệ người tiêu dùng ở nước ta, Đề tài cấp Bộ,* do PGS.TS.Nguyễn Như Phát chủ nhiệm, 2009

2.2. Lý luận pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu

2.2.1. Khái niệm, đặc điểm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu

Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là tổng hợp những quy phạm pháp luật nhằm bảo vệ các quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng khi tham gia vào quan hệ tiêu dùng. Hàng hóa nhập khẩu là hàng hóa được đưa vào lãnh thổ của họ từ nước ngoài và phải tuân theo các quy định hải quan, thuế quan và tiêu chuẩn an toàn. Từ khái niệm pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và khái niệm hàng hóa nhập khẩu có thể đưa ra khái niệm *pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu là tổng hợp những quy phạm pháp luật nhằm bảo vệ các quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng khi tham gia vào quan hệ mua bán, sử dụng hàng hóa nhập khẩu.*

Theo Từ điển tiếng Việt, "bảo vệ" nghĩa là giữ gìn, che chở, chống lại tác động tiêu cực từ bên ngoài, thường dùng khi nói đến việc phòng ngừa, ngăn chặn nguy cơ gây hại. Khác với "bảo vệ", ngữ nghĩa của "bảo đảm" là cam kết chắc chắn một điều gì đó sẽ xảy ra hoặc được duy trì đúng theo yêu cầu, thường dùng trong các ngữ cảnh về sự chắc chắn, ổn định, cam kết thực hiện. "Bảo vệ" nhấn mạnh đến việc chống lại nguy cơ xâm phạm, còn "bảo đảm" nhấn mạnh đến việc cam kết thực hiện hoặc duy trì một trạng thái nhất định. Trong một số trường hợp, bảo đảm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có thể đi cùng với nhau nhằm nhấn mạnh đến các yếu tố vừa ngăn chặn vi phạm, vừa cam kết thực hiện quyền lợi hợp pháp của người tiêu dùng.

Quan hệ tiêu dùng là một dạng của quan hệ dân sự và quan hệ thương mại, nhưng quan hệ tiêu dùng có những đặc thù riêng so với các quan hệ dân sự, quan hệ thương mại khác. Quan hệ tiêu dùng có một bên là tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ với mục đích thương mại và một bên là người tiêu dùng với mục đích phi thương mại, người tiêu dùng mua hàng hóa, dịch vụ để phục vụ nhu cầu cá nhân, gia đình. Quan hệ tiêu dùng thể hiện tính chất bất bình đẳng, trong đó người tiêu dùng ở vị thế yếu hơn so với cá nhân, tổ chức sản xuất, kinh doanh hàng hóa về khả năng tài chính, thông tin, đàm phán,…

Pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu có đầy đủ đặc điểm của pháp luật nói chung, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nói riêng. Ngoài ra, xuất phát từ đặc điểm của hàng hóa nhập khẩu, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng mang một số đặc điểm sau:

Thứ nhất, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu mang tính tổng hợp, bao gồm nhiều quy phạm pháp luật của các ngành luật khác nhau điều này xuất phát từ BVQLNTD có nội dung rất rộng, liên quan tới nhiều ngành, lĩnh vực. Vì vậy, quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu cũng nằm trong nhiều văn bản thuộc các lĩnh vực khác nhau, như các văn bản pháp luật hình sự, pháp luật hành chính, pháp luật cạnh tranh, pháp luật thương mại, pháp luật dân sự, pháp luật hải quan… và các luật chuyên ngành đối với từng loại hàng hóa cụ thể như

pháp luật về an toàn thực phẩm, dược phẩm, an toàn phương tiện xe cơ giới… Trong đó các quy định của pháp luật BVQLNTD là trung tâm, chứa đựng các nguyên tắc, quy phạm về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nói chung, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu nói riêng.

Thứ hai, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu không chỉ liên quan trực tiếp đến việc xác định quyền của người tiêu dùng, mà còn xác định trách nhiệm của cá nhân, tổ chức sản xuất, kinh doanh hàng hóa nhập khẩu ở nhiều khâu đoạn khác nhau (như: nhà nhập khẩu, nhà phân phối, nhà sản xuất ở nước ngoài), cơ quan quản lý nhà nước trong việc kiểm soát hàng hóa nhập khẩu (như cơ quan hải quan, quản lý thị trường, tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng…). Để đáp ứng nhu cầu điều chỉnh pháp luật trong từng lĩnh vực khác nhau, trong mỗi văn bản pháp luật đều quy định riêng về trách nhiệm của chủ thể sản xuất, kinh doanh hàng hóa nhập khẩu. Trong phạm vi của luận án, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu được tập trung nghiên cứu trong quan hệ tiêu dùng, vì vậy Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là cơ sở pháp lý cơ bản để các quyền của NTD và trách nhiệm của cá nhân, tổ chức sản xuất kinh doanh hàng hóa được thực hiện. Bên cạnh đó, việc cụ thể hóa các nội dung bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu trong mỗi lĩnh vực còn phải liên quan đến các văn bản pháp luật chuyên ngành. Đồng thời, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu liên quan trực tiếp đến hoạt động sản xuất, kinh doanh, tiêu dùng HH nên pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu cũng liên quan đến rất nhiều chủ thể, nhiều khâu, nhiều quá trình của việc sản xuất và tiêu thụ HH nhập khẩu. Trong đó, luận án đi sâu nghiên cứu vai trò của cơ quan hải quan trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu như kiểm soát, giám sát, ngăn chặn hàng giả, hàng cấm, hàng kém chất lượng, chống buôn lậu và gian lận thương mại.

Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thể hiện rất rõ tính trách nhiệm cao và tính chất liên đới của chủ thể kinh doanh hàng hóa nhập khẩu. Trong quan hệ tiêu dùng liên quan đến hàng hóa nhập khẩu, pháp luật không chỉ dừng lại ở việc yêu cầu các chủ thể kinh doanh tuân thủ nghĩa vụ thông thường như cung cấp thông tin hay bảo đảm chất lượng, mà còn nâng mức độ trách nhiệm pháp lý lên cao hơn so với nhiều loại hàng hóa khác. Lý do là bởi người tiêu dùng không có khả năng tiếp cận trực tiếp nhà sản xuất nước ngoài cũng như không đủ điều kiện để kiểm tra, đánh giá chất lượng và độ an toàn của hàng hóa. Do đó, pháp luật buộc chủ thể đưa hàng hóa nhập khẩu vào thị trường trong nước – chủ yếu là nhà nhập khẩu, phân phối – phải chịu trách nhiệm như một "điểm tựa pháp lý" cho người tiêu dùng. Ngoài ra, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không giới hạn trách nhiệm ở một chủ thể đơn lẻ mà xác lập trách nhiệm liên đới giữa các chủ thể trong chuỗi đưa hàng hóa nhập khẩu vào thị trường, bao gồm nhà nhập khẩu, nhà phân phối và người bán lẻ. Việc thiết lập trách nhiệm liên đới có ý nghĩa quan trọng trong việc bảo đảm khả năng tiếp cận công lý của người tiêu dùng, bởi họ không phải chứng minh chính xác chủ thể nào trong chuỗi đã gây ra thiệt hại. Người tiêu

dùng có thể yêu cầu bất kỳ chủ thể nào trong chuỗi kinh doanh thực hiện nghĩa vụ bồi thường, sau đó các chủ thể này tự phân định trách nhiệm với nhau trên cơ sở quan hệ nội bộ. Về mặt pháp lý, đây là cơ chế nhằm khắc phục những hạn chế do yếu tố nước ngoài gây ra, đồng thời tăng cường hiệu quả thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Từ đó, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng luôn có xu hướng áp dụng trách nhiệm nghiêm ngặt nhằm bảo vệ bên yếu thế.

Thứ ba, mục đích của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu là thiết lập cơ chế bảo vệ cho NTD xuất phát từ đặc thù của quan hệ tiêu dùng là sự yếu thế của người tiêu dùng so với cá nhân, tổ chức sản xuất, kinh doanh hàng hóa nhập khẩu. Khác với các quan hệ pháp luật dân sự thông thường, quan hệ pháp luật tiêu dùng là có sự bất cân xứng giữa hai bên chủ thể (người tiêu dùng và nhà sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ). Trong đó, người tiêu dùng luôn ở vị thế yếu hơn. Đặc điểm này được kiểm chứng bởi lý luận và thực tiễn trong các mối quan hệ tiêu dùng từ trước tới nay về: thông tin; tài chính; năng lực đàm phán; năng lực chịu rủi ro và khả năng tiếp cận pháp luật[14].

(1) "Thông tin bất cân xứng"[15] lại được coi như một thực tế xuất phát từ tính chất xã hội của quan hệ tiêu dùng nơi mà người tiêu dùng khó có thể có cơ hội đạt được sự tự do, bình đẳng trong quan hệ với bên cung ứng hàng hóa, dịch vụ. Lý thuyết thông tin bất cân xứng (Asymmetric Information) lần đầu tiên xuất hiện vào những năm 1970 và có vai trò quan trọng trong kinh tế học hiện đại. Thông tin bất cân xứng xảy ra khi một bên giao dịch có ít thông tin hơn bên đối tác hoặc có thông tin nhưng thông tin không chính xác, điều này càng gia tăng đối với hợp đồng mua bán hàng hóa nhập khẩu bởi khoảng cách về địa lý, khiến cho NTD có những quyết định không chính xác khi thực hiện giao dịch đồng thời bên cá nhân, tổ chức sản xuất, kinh doanh hàng hóa nhập khẩu sẽ có những hành vi gây bất lợi cho bên kia khi thực hiện nghĩa vụ giao dịch. Hai hệ quả phổ biến nhất do thông tin bất cân xứng gây ra là lựa chọn bất lợi (adverse selection) và tâm lý ỷ lại (moral hazard), trong đó:

- Lựa chọn bất lợi là hành động xảy ra trước khi ký kết hợp đồng trong kinh doanh hay tham gia vào quan hệ pháp luật nào đó bên có nhiều thông tin có thể gây tổn hại cho bên ít thông tin hơn.

- Tâm lý ỷ lại là hành động của bên có nhiều thông tin hơn thực hiện sau khi ký kết hợp đồng có thể gây tổn hại cho bên có ít thông tin hơn.

(2) Bất cân cứng về năng lực tài chính. Thực tiễn giải quyết tranh chấp cho thấy, người tiêu dùng có quyền lợi bị xâm phạm luôn phải đứng trước việc lựa chọn theo đuổi việc khiếu nại, đòi bồi thường thậm chí khởi kiện với rủi ro rất lớn về tài chính (từ khi bắt đầu tới khi giải quyết vụ việc, không cần biết kết quả) hoặc từ bỏ lợi ích liên quan do hạn

[14] Nguyễn Thanh Lý (2019), *Bàn về khái niệm người tiêu dùng và cơ sở phát sinh quyền được bảo vệ của người tiêu dùng*, Tạp chí Nghề Luật số 4/2019.

[15] PGS.TS Nguyễn Như Phát, Hội thảo Pháp ngữ khu vực "Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng: Từ hai góc nhìn Á - Âu" diễn ra trong 2 ngày 27 - 28/9/2010 do Nhà Pháp luật Việt – Pháp và Cục Quản lý cạnh tranh (Bộ Công thương) tổ chức với sự hỗ trợ của Bộ Ngoại giao CH Pháp và Tổ chức quốc tế Pháp ngữ

chế về tài chính. Điều này càng trở lên khó khăn hơn đối với người tiêu dùng khi sử dụng hàng hóa nhập khẩu với sự xa cách về mặt địa lý, sự khác biệt về văn hóa, ngôn ngữ và cả những hiểu biết về bên sản xuất, kinh doanh hàng hóa nhập khẩu.

(3) Bất cân xứng về năng lực đàm phán.

Nguyên tắc "tự do thỏa thuận" và "bình đẳng" được coi là những nguyên tắc xương sống điều chỉnh quan hệ dân sự, trong đó có mua bán hàng hóa tiêu dùng. Khi người tiêu dùng bị xâm phạm về lợi ích bởi hàng hóa nhập khẩu, năng lực hạn chế về tài chính, thông tin và tâm lý sẽ khiến cho người tiêu dùng rơi vào trạng thái hoang mang, dễ dàng thỏa hiệp khi đàm phán với bên cung cấp. Thương nhân cung ứng hàng hóa nhập khẩu tận dụng khá triệt để để giải quyết các vấn đề phát sinh liên quan tới hàng hóa nhập khẩu kém chất lượng. Thoạt nhìn có thể coi các tranh chấp này được giải quyết một cách đúng đắn, nhanh gọn và đạt được sự thỏa mãn về lợi ích giữa các bên nhưng thực tế người tiêu dùng bị đặt vào tình huống không có lựa chọn thương lượng quyền lợi và lợi ích không được bảo toàn ngay ở giai đoạn đàm phán lợi ích.

(4) Bất cân xứng về khả năng chịu rủi ro.

Cũng giống như bất cân xứng về thông tin và năng lực đàm phán, yếu thế về khả năng chấp nhận rủi ro của người tiêu dùng đơn lẻ đối với hàng hóa nhập khẩu là rõ ràng nếu không có một năng lực tài chính đủ mạnh, một tổ chức đại diện đủ uy tín để đứng ra bảo vệ quyền lợi. Khả năng chấp nhận rủi ro thấp sẽ tạo nên sự "lép vế" của người tiêu dùng trong giai đoạn thương lượng, hòa giải ban đầu từ đó hình thành tâm lý "kẻ yếu" chấp thuận ở vị thế thấp. Khả năng chịu rủi ro thấp có thể coi vừa là tiền đề cũng vừa là hệ quả yếu thế của người tiêu dùng trước thương nhân khi có tranh chấp tiêu dùng phát sinh cần được giải quyết.

(5) Bất cân xứng về khả năng tiếp cận pháp luật.

Thực tế Việt Nam hay các nước đang phát triển khác, hạn chế về khả năng tiếp cận các công cụ pháp lý đủ mạnh, đủ tin cậy trong quá trình giải quyết tranh chấp của người tiêu dùng được kiểm chứng thực tế[16]. Một phần nguyên nhân khác nằm ở năng lực hệ thống pháp luật khác nhau đối với hàng hóa nhập khẩu chưa cho phép (hoặc không đủ) để người tiêu dùng dễ dàng tiếp cận dù bất cứ điều kiện, hoàn cảnh xã hội và năng lực tài chính khi quyền và lợi ích hợp pháp bị xâm phạm.

Trước những yếu tố bất cân xứng trong quan hệ tiêu dùng, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hoạt động giải quyết tranh chấp sẽ bổ sung các quy định can thiệp vào quyền tự do của bên cung cấp hàng hóa, dịch vụ để đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng, hay nói như khẳng định của PGS.TS Nguyễn Như Phát *"không có sự tự do và bình đẳng trong quan hệ pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng"*[17]. Hay có thể hiểu, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hoạt động giải quyết tranh chấp sẽ áp dụng có chọn lọc, bổ sung một số nguyên tắc cơ bản của luật dân sự truyền thống để phù

[16] Viện Nhà nước và Pháp luật (1999), *Tìm hiểu Luật bảo vệ NTD các nước và vấn đề bảo vệ NTD ở Việt Nam,* Nxb. Lao động, Hà Nội

[17] PGS.TS Nguyễn Như Phát, *Một số vấn đề lý luận xung quanh Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, đăng tải trên website của Cục Quản lý cạnh tranh - Bộ Công thương.

hợp với đặc tính "bất cân xứng" chẳng hạn quy định về đảo ngược nghĩa vụ chứng minh[18].

Thứ tư, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu có những đặc điểm riêng do liên quan đến yếu tố quốc tế, sự tham gia của nhiều chủ thể, tiêu chuẩn chất lượng và chính sách nhập khẩu. Ở góc độ này, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu phức tạp hơn nhiều so với hàng hóa nội địa. Vì có yếu tố quốc tế và đa hệ thống pháp luật nên bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu có thể phát sinh xung đột pháp luật giữa quy định của Việt Nam và nước xuất khẩu, cần xác định rõ nguồn luật áp dụng và thứ tự ưu tiên áp dụng.

Chính đặc điểm này cũng làm nổi bật vai trò của của các cơ chế phòng ngừa rủi ro, hậu kiểm và thu hồi sản phẩm trong bối cảnh hàng hóa có nguồn gốc từ nước ngoài. Xét về đặc điểm, cơ chế phòng ngừa rủi ro đối với hàng hóa nhập khẩu thể hiện ở việc pháp luật đặt ra nghĩa vụ chủ động cho chủ thể đưa hàng hóa vào thị trường trong việc đánh giá, nhận diện và kiểm soát các nguy cơ có thể gây thiệt hại cho người tiêu dùng. Khác với cách tiếp cận truyền thống chỉ xử lý vi phạm sau khi thiệt hại xảy ra, cơ chế phòng ngừa rủi ro mang tính dự báo, yêu cầu các chủ thể kinh doanh phải thực hiện các biện pháp cần thiết nhằm ngăn chặn khả năng phát sinh thiệt hại ngay từ đầu. Đối với hàng hóa nhập khẩu, đặc điểm này càng trở nên quan trọng bởi rủi ro không chỉ xuất phát từ bản thân sản phẩm mà còn từ sự khác biệt về tiêu chuẩn kỹ thuật, điều kiện sử dụng, khí hậu, tập quán tiêu dùng giữa quốc gia xuất khẩu và quốc gia nhập khẩu. Về mặt pháp lý, cơ chế phòng ngừa rủi ro góp phần chuyển dịch trọng tâm bảo vệ người tiêu dùng từ "bồi thường thiệt hại" sang "ngăn ngừa thiệt hại", qua đó giảm thiểu gánh nặng chứng minh và rủi ro pháp lý cho người tiêu dùng.

Ngoài ra, cơ chế hậu kiểm là một đặc điểm tất yếu của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu trong bối cảnh thương mại quốc tế phát triển mạnh. Do không thể kiểm soát toàn diện mọi rủi ro ngay tại khâu nhập khẩu, pháp luật thừa nhận và thiết lập cơ chế hậu kiểm nhằm cho phép cơ quan nhà nước có thẩm quyền và các chủ thể liên quan tiến hành kiểm tra, giám sát hàng hóa trong quá trình lưu thông trên thị trường. Đặc điểm nổi bật của cơ chế hậu kiểm là tính linh hoạt và liên tục, cho phép phát hiện kịp thời các nguy cơ tiềm ẩn mà cơ chế tiền kiểm không thể bao quát hết. Đối với hàng hóa nhập khẩu, hậu kiểm đóng vai trò bù đắp cho những hạn chế khách quan trong việc kiểm soát chất lượng tại nước xuất khẩu và tại cửa khẩu, đồng thời tạo cơ sở pháp lý để áp dụng các biện pháp xử lý kịp thời khi phát hiện hàng hóa không bảo đảm an toàn cho người tiêu dùng, là tiền đề để áp dụng thu hồi hàng hóa nhập khẩu có khuyết tật.

2.2.2. Nguyên tắc pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu

Thứ nhất, tuân thủ nguyên tắc chung của pháp luật dân sự và pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

[18] Ngô Vĩnh Bạch Dương (2015), "Nghĩa vụ chứng minh trong tố tụng", Tạp chí Nghiên cứu lập pháp, số 07/2015

Với tư cách là bộ luật gốc điều chỉnh các quan hệ dân sự trong đó có quan hệ tiêu dùng, Bộ luật dân sự đã thiết lập các nguyên tắc cơ bản như[19]:

- Nguyên tắc bình đẳng;
- Nguyên tắc tự do, tự nguyện cam kết, thoả thuận;
- Nguyên tắc thiện chí, trung thực;
- Nguyên tắc xác lập, thực hiện, chấm dứt quyền, nghĩa vụ dân sự không được xâm phạm đến lợi ích quốc gia, dân tộc, lợi ích công cộng, quyền và lợi ích hợp pháp của người khác.
- Nguyên tắc cá nhân, pháp nhân phải tự chịu trách nhiệm về việc không thực hiện hoặc thực hiện không đúng nghĩa vụ dân sự.

Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu bắt buộc phải tuân thủ các nguyên tắc chung của pháp luật dân sự[20] và pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nói chung trước hết nhằm bảo đảm tính thống nhất, đồng bộ của hệ thống pháp luật. Quan hệ giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa nhập khẩu về bản chất vẫn là quan hệ dân sự – thương mại phát sinh từ giao dịch mua bán hàng hóa, vì vậy không thể tách rời các nguyên tắc nền tảng của pháp luật dân sự như tự do, tự nguyện cam kết, thỏa thuận; bình đẳng; thiện chí, trung thực; tôn trọng và bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của các chủ thể. Việc tuân thủ các nguyên tắc này giúp pháp luật chuyên ngành về bảo vệ người tiêu dùng không trở thành một hệ thống biệt lập, đồng thời hạn chế xung đột, chồng chéo trong quá trình áp dụng pháp luật đối với hàng hóa nhập khẩu.

Bên cạnh đó, các nguyên tắc chung của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là cơ sở trực tiếp để xử lý các rủi ro đặc thù phát sinh từ hàng hóa nhập khẩu. Theo đó, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cũng đưa ra nguyên tắc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng[21] nói chung gồm:

- Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là trách nhiệm của Nhà nước, tổ chức, cá nhân và toàn xã hội.
- Quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng được công nhận, tôn trọng, bảo đảm và bảo vệ theo quy định của pháp luật.
- Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phải được chủ động thực hiện kịp thời, công bằng, minh bạch, đúng pháp luật.
- Hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không được xâm phạm đến lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân kinh doanh và tổ chức, cá nhân khác.
- Bảo đảm công bằng, bình đẳng, không phân biệt về giới, tự nguyện, không vi phạm pháp luật, không trái với thuần phong mỹ tục và đạo đức xã hội trong giao dịch giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh.

---

[19] Điều 3, Bộ luật Dân sự năm 2015

[20] Vũ Hoàng Anh (2021), *Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo pháp luật Tố tụng dân sự Việt Nam*, Tạp chí Khoa học Kiểm sát, Số 1/2021.

[21] Điều 6, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023.

Do đặc điểm nguồn gốc xa, chuỗi cung ứng phức tạp, sự khác biệt về tiêu chuẩn kỹ thuật, ngôn ngữ và điều kiện pháp lý giữa các quốc gia, người tiêu dùng Việt Nam thường ở vào vị thế bất lợi hơn khi tiếp cận, sử dụng và yêu cầu bồi thường đối với hàng hóa nhập khẩu. Nếu không đặt các quy định chuyên biệt này trên nền tảng các nguyên tắc chung, việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sẽ thiếu tính nhất quán và khó bảo đảm hiệu quả trong thực tiễn. Ngoài ra, việc tuân thủ các nguyên tắc chung còn phù hợp với thông lệ quốc tế và yêu cầu hội nhập, khi pháp luật bảo vệ người tiêu dùng của nhiều quốc gia đều xây dựng trên nền tảng các nguyên tắc phổ quát của pháp luật tư và không phân biệt đối xử giữa hàng hóa trong nước và hàng hóa nhập khẩu. Tuy nhiên, điểm khác biệt so với các quan hệ pháp luật dân sự thông thường là bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu phải giải quyết được đặc thù cơ bản của quan hệ pháp luật tiêu dùng là khắc phục tình trạng bất cân xứng giữa người tiêu dùng và cá nhân, tổ chức sản xuất, kinh doanh hàng hóa nhập khẩu.

Thứ hai, hàng hóa nhập khẩu rất đa dạng, khác với nhiều lĩnh vực pháp luật khác, việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu diễn ra ở hầu hết các lĩnh vực trong đời sống kinh tế xã hội. Do đó, một văn bản pháp luật không thể điều chỉnh tất cả các lĩnh vực, mà phải sử dụng một hệ thống văn bản quy phạm pháp luật để điều chỉnh. Điểm khác biệt cơ bản nhất trong phương pháp điều chỉnh giữa Luật gốc về quyền lợi người tiêu dùng và các Luật bổ trợ là nội dung điều chỉnh của các quy định bổ trợ được xây dựng theo hướng can thiệp vào quy trình sản phẩm từ khi sản xuất để đạt được mục đích bảo vệ người tiêu dùng, còn luật gốc sẽ cung cấp những công cụ pháp lý đặc biệt và ưu tiên hơn cho người tiêu dùng để bảo vệ quyền lợi của mình. Qua đó cho thấy, do tính chất bao trùm và rộng lớn của các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của Việt Nam, tính chất tương hỗ giữa luật chuyên ngành và luật gốc trong hoạt động điều chỉnh từng khía cạnh của quan hệ tiêu dùng là đặc biệt cần thiết.

Thứ ba, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong mối quan hệ tiêu dùng hay trong các tranh chấp tiêu dùng, đòi hỏi không chỉ bao gồm vấn đề giữa NTD và doanh nghiệp mà còn có sự tham gia, phối của các tổ chức xã hội và cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Vì vậy, về mặt thiết chế đòi hỏi luôn luôn có sự hoàn thiện và nâng cao hoạt động bảo vệ người tiêu dùng của bộ máy cơ quan bảo vệ người tiêu dùng. Công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cần được xã hội hóa, triển khai toàn diện trên nhiều mặt để trở thành trách nhiệm của toàn xã hội. Đặt biệt là công tác thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm quyền lợi người tiêu dùng của các cơ quan, tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Đây là một chế định rất quan trọng trong việc bảo đảm hiệu quả và hiệu lực điều chỉnh pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Thứ ba, nguyên tắc người đưa hàng hóa vào thị trường chịu trách nhiệm cuối cùng. Về nội hàm, nguyên tắc người đưa hàng hóa vào thị trường chịu trách nhiệm cuối cùng được hiểu là việc pháp luật xác lập trách nhiệm pháp lý tập trung vào chủ thể trực tiếp đưa hàng hóa nhập khẩu vào lưu thông trên thị trường trong nước, bất kể hàng hóa

đó được sản xuất ở nước ngoài và lỗi phát sinh trong quá trình sản xuất có thuộc về nhà sản xuất hay không. Nguyên tắc này xuất phát từ thực tế pháp lý rằng người tiêu dùng không có quan hệ pháp lý trực tiếp với nhà sản xuất nước ngoài, không có khả năng tiếp cận, kiểm soát hay truy cứu trách nhiệm đối với chủ thể này khi xảy ra thiệt hại. Do đó, để bảo đảm quyền được bồi thường và quyền được bảo vệ một cách hiệu quả, pháp luật buộc phải "nội địa hóa" trách nhiệm, chuyển gánh nặng pháp lý từ người tiêu dùng sang chủ thể kinh doanh trong nước có khả năng kiểm soát và gánh chịu rủi ro tốt hơn.

Xét về tính đặc thù, nguyên tắc này thể hiện sự mở rộng và tăng cường trách nhiệm của chủ thể đưa hàng hóa nhập khẩu vào thị trường so với quan hệ tiêu dùng thông thường. Chủ thể này không chỉ chịu trách nhiệm trong phạm vi lỗi chủ quan của mình mà còn phải chịu trách nhiệm đối với những rủi ro, khiếm khuyết của hàng hóa phát sinh từ quá trình sản xuất ở nước ngoài. Về bản chất pháp lý, đây là sự tiếp cận gần với trách nhiệm sản phẩm nghiêm ngặt, trong đó trọng tâm không nằm ở việc xác định lỗi của chủ thể kinh doanh mà nằm ở việc bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng khi thiệt hại xảy ra.

Nguyên tắc người đưa hàng hóa vào thị trường chịu trách nhiệm cuối cùng còn gắn liền với cơ chế trách nhiệm liên đới trong chuỗi cung ứng hàng hóa nhập khẩu. Pháp luật không buộc người tiêu dùng phải xác định chính xác chủ thể nào trong chuỗi sản xuất – nhập khẩu – phân phối là nguyên nhân trực tiếp gây ra thiệt hại, mà cho phép họ yêu cầu bất kỳ chủ thể nào đã đưa hàng hóa ra thị trường thực hiện trách nhiệm. Sau khi thực hiện nghĩa vụ đối với người tiêu dùng, các chủ thể này có quyền truy đòi lẫn nhau trên cơ sở quan hệ nội bộ. Cách tiếp cận này bảo đảm khả năng thực thi quyền của người tiêu dùng trong thực tiễn, đồng thời duy trì sự công bằng giữa các chủ thể kinh doanh. Về ý nghĩa, nguyên tắc người đưa hàng hóa nhập khẩu vào thị trường chịu trách nhiệm cuối cùng không chỉ là công cụ bảo vệ người tiêu dùng mà còn là biện pháp phòng ngừa rủi ro hiệu quả. Khi phải gánh chịu trách nhiệm pháp lý cao, chủ thể nhập khẩu và phân phối sẽ có động lực mạnh mẽ hơn trong việc lựa chọn đối tác sản xuất, kiểm soát chất lượng, cung cấp thông tin trung thực và kịp thời thu hồi sản phẩm không an toàn. Qua đó, nguyên tắc này góp phần nâng cao chất lượng hàng hóa nhập khẩu, tăng cường kỷ luật thị trường và bảo đảm sự phát triển bền vững của môi trường tiêu dùng trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế.

Thứ tư, nguyên tắc phòng ngừa rủi ro và bảo vệ người tiêu dùng trên cơ sở trách nhiệm nghiêm ngặt,.

Nguyên tắc phòng ngừa rủi ro và bảo vệ người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu trên cơ sở trách nhiệm nghiêm ngặt là một trong những nguyên tắc đặc thù, có ý nghĩa then chốt trong pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hiện đại, đặc biệt trong bối cảnh toàn cầu hóa và gia tăng lưu thông hàng hóa xuyên biên giới. Trước hết, trách nhiệm nghiêm ngặt được hiểu là trách nhiệm pháp lý của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa nhập khẩu phát sinh không phụ thuộc vào yếu tố lỗi. Chỉ cần chứng minh hàng hóa nhập khẩu có khuyết tật, không bảo đảm an toàn và gây thiệt hại cho người tiêu

dùng, thì chủ thể đưa hàng hóa vào lưu thông trên thị trường Việt Nam phải chịu trách nhiệm bồi thường và khắc phục hậu quả. Cách tiếp cận này xuất phát từ thực tế người tiêu dùng không có khả năng kiểm soát quá trình sản xuất, vận chuyển, bảo quản hàng hóa nhập khẩu, cũng như rất khó chứng minh lỗi của nhà sản xuất hoặc nhà nhập khẩu trong chuỗi cung ứng quốc tế phức tạp. Việc áp dụng trách nhiệm nghiêm ngặt vì vậy góp phần khắc phục sự bất cân xứng thông tin và năng lực giữa người tiêu dùng và doanh nghiệp.

Trên cơ sở trách nhiệm nghiêm ngặt, nguyên tắc phòng ngừa rủi ro được thể hiện ở việc chuyển dịch gánh nặng rủi ro từ người tiêu dùng sang tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa nhập khẩu. Chủ thể kinh doanh buộc phải chủ động áp dụng các biện pháp phòng ngừa như kiểm soát chất lượng trước khi nhập khẩu, đánh giá rủi ro an toàn sản phẩm, bảo đảm tuân thủ tiêu chuẩn kỹ thuật, ghi nhãn và cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác cho người tiêu dùng. Khi rủi ro có thể phát sinh thiệt hại cho sức khỏe, tính mạng hoặc tài sản của người tiêu dùng, pháp luật yêu cầu ưu tiên biện pháp phòng ngừa thay vì chỉ xử lý hậu quả, qua đó góp phần giảm thiểu chi phí xã hội và thiệt hại không thể khắc phục.

Đối với hàng hóa nhập khẩu, nguyên tắc này càng có ý nghĩa đặc biệt bởi người tiêu dùng trong nước hầu như không có khả năng tiếp cận trực tiếp nhà sản xuất ở nước ngoài để yêu cầu giải trình hay bồi thường. Việc áp dụng trách nhiệm nghiêm ngặt giúp xác định rõ trách nhiệm pháp lý của nhà nhập khẩu, nhà phân phối hoặc tổ chức, cá nhân đưa hàng hóa vào thị trường trong nước với tư cách là chủ thể chịu trách nhiệm cuối cùng. Điều này không chỉ bảo đảm quyền được bồi thường của người tiêu dùng mà còn tạo áp lực pháp lý buộc doanh nghiệp lựa chọn đối tác sản xuất uy tín, tuân thủ quy trình kiểm soát chất lượng nghiêm ngặt trong toàn bộ chuỗi cung ứng. Bên cạnh đó, nguyên tắc phòng ngừa rủi ro trên cơ sở trách nhiệm nghiêm ngặt còn gắn liền với các cơ chế hậu kiểm và thu hồi sản phẩm. Khi phát hiện hàng hóa nhập khẩu có nguy cơ gây mất an toàn, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải kịp thời cảnh báo, thu hồi, sửa chữa hoặc tiêu hủy sản phẩm, kể cả trong trường hợp chưa xác định được lỗi cụ thể. Cách tiếp cận này phản ánh rõ định hướng ưu tiên bảo vệ quyền và lợi ích của người tiêu dùng hơn là bảo vệ lợi ích kinh tế của doanh nghiệp.

Thứ năm, nguyên tắc bảo đảm khả năng truy cứu trách nhiệm thực tế.

Nguyên tắc bảo đảm khả năng truy cứu trách nhiệm và trách nhiệm thực tế trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu là nguyên tắc có ý nghĩa đặc thù, nhằm khắc phục những hạn chế cố hữu của quan hệ tiêu dùng xuyên biên giới, nơi mà chủ thể gây ra rủi ro hoặc thiệt hại cho người tiêu dùng thường nằm ngoài lãnh thổ quốc gia.

Bảo đảm khả năng truy cứu trách nhiệm được hiểu là pháp luật phải xác định rõ chủ thể chịu trách nhiệm pháp lý khi hàng hóa nhập khẩu gây thiệt hại cho người tiêu dùng, đồng thời tạo ra các cơ chế pháp lý để người tiêu dùng có thể thực sự yêu cầu và thực thi quyền của mình. Trong thực tiễn, nhà sản xuất hàng hóa nhập khẩu thường ở

nước ngoài, vượt ra ngoài phạm vi áp dụng trực tiếp của pháp luật Việt Nam, khiến việc truy cứu trách nhiệm đối với chủ thể này gặp nhiều khó khăn về thẩm quyền, thủ tục tố tụng, chi phí và thời gian. Do đó, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng buộc phải dịch chuyển trọng tâm trách nhiệm từ nhà sản xuất sang tổ chức, cá nhân đưa hàng hóa vào thị trường Việt Nam, như nhà nhập khẩu, nhà phân phối hoặc bên gắn nhãn, quảng cáo và lưu thông hàng hóa. Trên cơ sở đó, nguyên tắc bảo đảm trách nhiệm thực tế nhấn mạnh rằng trách nhiệm pháp lý không chỉ tồn tại trên phương diện hình thức hay lý thuyết, mà phải có khả năng thực thi trên thực tế. Pháp luật không chỉ dừng lại ở việc ghi nhận quyền của người tiêu dùng mà còn phải thiết kế các cơ chế giúp người tiêu dùng dễ dàng tiếp cận công lý, như đơn giản hóa nghĩa vụ chứng minh, áp dụng trách nhiệm nghiêm ngặt, cho phép yêu cầu bồi thường trực tiếp đối với nhà nhập khẩu, cũng như thiết lập các chế tài đủ mạnh để bảo đảm việc thi hành nghĩa vụ bồi thường, thu hồi và khắc phục hậu quả. Nếu trách nhiệm không thể thực thi, quyền của người tiêu dùng sẽ trở nên hình thức và không có giá trị bảo vệ thực sự.

Đối với hàng hóa nhập khẩu, nguyên tắc này còn gắn liền với yêu cầu minh bạch hóa thông tin về chủ thể chịu trách nhiệm. Pháp luật đòi hỏi hàng hóa phải ghi nhãn rõ ràng về nhà nhập khẩu, nhà phân phối, tổ chức chịu trách nhiệm về chất lượng và an toàn sản phẩm tại Việt Nam. Đây là điều kiện tiên quyết để người tiêu dùng xác định đúng đối tượng khiếu nại, yêu cầu bồi thường hoặc khởi kiện. Việc thiếu hoặc sai lệch thông tin về chủ thể chịu trách nhiệm sẽ trực tiếp làm suy giảm khả năng truy cứu trách nhiệm và làm vô hiệu hóa cơ chế bảo vệ người tiêu dùng. Bên cạnh đó, nguyên tắc bảo đảm khả năng truy cứu và trách nhiệm thực tế còn thể hiện ở sự phối hợp giữa các cơ chế bảo vệ khác nhau, bao gồm cơ chế hành chính, dân sự và hình sự. Các biện pháp xử phạt vi phạm hành chính, thu hồi sản phẩm, đình chỉ lưu thông hàng hóa, công khai vi phạm không chỉ nhằm trừng phạt mà còn nhằm tạo áp lực tuân thủ pháp luật và bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng được khôi phục kịp thời. Trong khi đó, cơ chế dân sự bảo đảm quyền được bồi thường thiệt hại, còn cơ chế hình sự được áp dụng đối với các hành vi xâm hại nghiêm trọng đến sức khỏe, tính mạng của người tiêu dùng.

Thứ sáu, cơ chế pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD nói chung, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu nói riêng còn xác lập những ngoại lệ so với những nguyên tắc tố tụng truyền thống nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho người tiêu dùng tiếp cận công lý, giành lại công bằng, bảo vệ quyền lợi của mình. Đó chính là những ngoại lệ về miễn tạm ứng án phí, xét xử theo thủ tục rút gọn hoặc giảm nghĩa vụ chứng minh cho NTD. Chẳng hạn như khởi kiện tập thể[22] (class action ở Hoa kỳ, Sammelklage ở Đức) hoặc đảo nghĩa vụ chứng minh (Beweislastumkehr – Đức)[23]. Trong bối cảnh thương mại điện tử và giao dịch phi biên giới ngày càng phát triển, người tiêu dùng tiếp cận với hàng hóa nhập khẩu chủ yếu thông qua môi trường điện tử, do đó giải quyết tranh chấp trực tuyến (ODR – Online Dispute Resolution) giúp xử lý tranh chấp nhanh chóng,

[22] Vũ Hoàng Anh (2021), *Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo pháp luật Tố tụng dân sự Việt Nam,* Tạp chí Khoa học Kiểm sát, Số 1/2021.

[23] Đại học Luật Hà Nội, Giáo trình pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Nxb CAND. 2012, tr.25

tiết kiệm chi phí và thuận tiện hơn nhiều phương thức tố tụng truyền thống[24].

2.2.3. Nội dung pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu

2.2.3.1. Quy định về quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng khi mua và sử dụng hàng hóa nhập khẩu

Xét từ góc độ quyền con người, quyền của người tiêu dùng là một bộ phận của quyền con người – quyền được sống, được bảo vệ tính mạng, sức khỏe, và được tiếp cận thông tin trung thực trong đời sống kinh tế - xã hội. Hay nói cách khác quyền của người tiêu dùng được xem như cánh tay nối dài của quyền con người. Xét dưới góc độ kinh tế, người tiêu dùng là người sử dụng hàng hóa, dịch vụ cuối cùng và làm chúng tiêu hao hoặc biến mất qua việc sử dụng nó. Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trước tiên phải làm rõ được các quyền của người tiêu dùng với tư cách là chủ thể mua và sử dụng hàng hóa cho mục tiêu dùng chứ không vì mục tiêu lợi nhuận. Quyền của người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu nói riêng, quyền lợi người tiêu dùng nói chung về cơ bản không có sự phân biệt cụ thể về mặt pháp lý. Sau một quá trình phát triển và hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Liên Hiệp quốc và nhiều nước trên thế giới đã công nhận người tiêu dùng có tám quyền như sau[25]:

1. Quyền được thỏa mãn những nhu cầu cơ bản

Đây là quyền được tiếp cận với những hàng hoá, dịch vụ có chất lượng, đảm bảo an toàn, giá cả hợp lý để đáp ứng nhu cầu thiết yếu nhất của con người là ăn, mặc, ở, nước sạch, điện, vệ sinh, chăm sóc sức khoẻ, tinh thần và giáo dục.

2. Quyền được an toàn

Là quyền được có những hàng hoá, dịch vụ an toàn, không gây nguy hiểm cho sức khoẻ, tính mạng hay làm tổn hại đến tinh thần. Người tiêu dùng không bị đe dọa bởi những nguy cơ trong quá trình sản xuất cũng như không bị thiệt hại trong quá trình sử dụng hàng hóa, dịch vụ. Quyền an toàn có ý nghĩa đặc biệt trong lĩnh vực vệ sinh thực phẩm. Sự an toàn này phải đáp ứng cả trước mắt và lâu dài cho người sử dụng.

3. Quyền được thông tin

Có thể nói đây là quyền có mối quan hệ mật thiết và tương trợ cho quyền lựa chọn của NTD. NTD có quyền được biết tất cả những thông tin cần thiết về hàng hóa và dịch vụ mà họ sẽ mua hoặc đang sử dụng. Trên cơ sở những thông tin đó, NTD mới có thể tự quyết định, lựa chọn hàng hóa, dịch vụ phù hợp với túi tiền, sức khỏe, nhu cầu và mục đích của mình. Việc không cung cấp thông tin, cung cấp không đầy đủ hoặc sai lệch nhằm làm cho NTD nhầm lẫn trong việc lựa chọn hàng hóa, dịch vụ đều là hành vi vi phạm quyền được thông tin của NTD. Nội dung thông tin cho NTD được thể hiện thông qua việc dán nhãn hàng hóa; qua lời giới thiệu hàng hóa, dịch vụ của người bán, và/hoặc

---

[24] Phan Thị Thanh Thủy (2017), *Giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và thương nhân bằng phương thức trực tuyến ở Liên Minh châu Âu và một số gợi mở cho Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á,* Tạp chí Nhà nước và Pháp luật, Số 3/2017.

[25] Nguyễn Thị Thư (2014), *Hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay,* Luận án tiến sỹ, 2014

bởi các tờ hướng dẫn sử dụng kèm theo sản phẩm hay thông tin trong quảng cáo trên các phương tiện thông tin đại chúng[26].

Đây là một quyền khá quan trọng trong các quyền của NTD. Bởi lẽ, trong thời đại thông tin và tri thức hiện nay, thông tin là sức mạnh định hướng hành vi con người, ai nắm được thông tin càng nhanh và càng chính xác người đó sẽ chiếm ưu thế. Mà NTD trong mối quan hệ với nhà sản xuất, kinh doanh là mối quan hệ bất tương xứng về thông tin. Quyền này còn bao gồm cả việc được bảo vệ chống lại các thủ đoạn dối trá, lừa đảo, các quảng cáo gian dối. Đảm bảo tốt quyền được cung cấp thông tin sẽ giúp cho người tiêu dùng có được các dữ liệu, dữ kiện cần thiết cho việc lựa chọn.

4. Quyền được lựa chọn

Trên cơ sở những thông tin được cung cấp, NTD có quyền lựa chọn hàng hoá, dịch vụ an toàn, phù hợp với khả năng và nhu cầu của bản thân về loại hình, chất lượng, giá cả của hàng hoá, dịch vụ. Ngoài ra NTD phải được tiếp cận với các dịch vụ và hàng hóa đa dạng với chất lượng tốt, giá cả cạnh tranh để thực hiện quyền lựa chọn của mình. Để quyền này của NTD phát sinh hiệu lực trên thực tế thì phải làm tốt công tác chống độc quyền; kiểm soát các hành vi hạn chế cạnh tranh hay cạnh tranh không lành mạnh, lạm dụng vị thế thống lĩnh thị trường để áp đặt giá...

5. Quyền được lắng nghe

Là quyền được bày tỏ ý kiến trong việc hoạch định các chủ trương chính sách có liên quan đến lợi ích của NTD, cả đối với cơ quan nhà nước và các tổ chức kinh doanh. Quyền này bao gồm cả quyền được tham khảo ý kiến trực tiếp hoặc thông qua đại diện của mình đối với những vấn đề liên quan đến NTD.

6. Quyền được khiếu nại và bồi thường

NTD có quyền khiếu nại, đòi bồi thường do những hành vi xâm phạm đến quyền lợi NTD, gây thiệt hại. Quyền khiếu nại này được thực hiện trực tiếp đến cá nhân, tổ chức kinh doanh hàng hóa, dịch vụ hoặc khởi kiện trước tòa án để đòi bồi thường thiệt hại.

7. Quyền được giáo dục và đào tạo về tiêu dùng

NTD được cung cấp những kiến thức về tiêu dùng, kỹ năng tiêu dùng, phong cách tiêu dùng lành mạnh và hợp lý để có thể chủ động và sáng suốt lựa chọn, để có được cuộc sống tiêu dùng hợp lý, có thể tự bảo vệ mình và góp phần vào sự phát triển sự văn minh của xã hội.

8. Quyền được có môi trường sống lành mạnh và bền vững

Đây là một quyền xuất phát từ quyền con người, NTD trước tiên là con người nên có quyền được sống trong môi trường an toàn, lành mạnh, không bị đe dọa tới sức khoẻ, tính mạng bởi những yếu tố "ô nhiễm" xung quanh. Môi trường sống lành mạnh, hạnh phúc này không những thế hệ hiện tại mà còn phải đảm bảo cho cả thế hệ tương lai.

Về cơ bản quyền của người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu hay hàng hóa nội địa, hàng hóa Việt Nam thì đều có những quyền năng như nhau. Tuy nhiên, thực tế,

[26] TS. Nguyễn Văn Cương (2013), "Một số vấn đề lý luận về quyền được thông tin của người tiêu dùng" đăng trên tạp chí Nhà nước và Pháp luật – Viện Nhà nước và Pháp luật số 8(304) năm 2013.

việc đảm bảo các quyền của người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu có những đặc điểm khác so với các hàng hóa khác xuất phát từ đặc điểm đặc thù của hàng hóa nhập khẩu. Đặc biệt là hàng hóa nhập khẩu khi đến tay người tiêu dùng có thể đã phải trải qua hệ thống những hàng rào thuế quan và hàng rào phi thuế quan, vì vậy, giá cả, chất lượng, tiêu chuẩn kỹ thuật của hàng hóa nhập khẩu có thể đã được kiểm duyệt chặt chẽ hơn.

Bên cạnh đó, quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu còn hướng đến các nghĩa vụ của người tiêu dùng. Điều này đòi hỏi việc nghiên cứu nghĩa vụ của người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu không chỉ nhằm hoàn thiện nhận thức về vị trí, vai trò của người tiêu dùng trong quan hệ tiêu dùng quốc tế, mà còn góp phần định hướng xây dựng cơ chế pháp lý bảo đảm cân bằng quyền – nghĩa vụ giữa người tiêu dùng, doanh nghiệp nhập khẩu và Nhà nước. Về mặt lý luận, nghĩa vụ của người tiêu dùng hàng hóa nhập khẩu được hiểu là tổng thể những yêu cầu pháp lý và đạo đức mà người tiêu dùng phải tuân thủ trong quá trình lựa chọn, sử dụng, đánh giá và phản hồi đối với hàng hóa có nguồn gốc từ nước ngoài. Nghĩa vụ này không chỉ nhằm bảo đảm quyền lợi chính đáng của chính người tiêu dùng mà còn hướng đến việc duy trì trật tự, kỷ cương trong hoạt động thương mại quốc tế, bảo vệ môi trường kinh doanh lành mạnh và góp phần thúc đẩy phát triển bền vững. Về bản chất, nghĩa vụ của người tiêu dùng hàng hóa nhập khẩu là sự cụ thể hóa nguyên tắc "người tiêu dùng có trách nhiệm" – một nguyên tắc quan trọng trong lý luận pháp luật bảo vệ người tiêu dùng hiện đại. Các nghĩa vụ cụ thể của người tiêu dùng gồm:

Thứ nhất, người tiêu dùng có nghĩa vụ tìm hiểu và đánh giá thông tin về hàng hóa nhập khẩu một cách cẩn trọng, khách quan. Trên thị trường hàng hóa nhập khẩu, rủi ro thông tin bất cân xứng luôn tồn tại ở mức cao hơn so với hàng hóa trong nước. Người tiêu dùng thường không có điều kiện trực tiếp kiểm tra nguồn gốc, chất lượng hay quy trình sản xuất. Do đó, về mặt lý luận, họ phải có nghĩa vụ chủ động tìm hiểu, xác minh thông tin thông qua nhãn mác, xuất xứ, chứng nhận hợp quy, hướng dẫn sử dụng, hoặc qua các cơ quan có thẩm quyền.

Thứ hai, người tiêu dùng có nghĩa vụ tuân thủ pháp luật trong việc tiêu dùng hàng hóa nhập khẩu. Việc sử dụng, lưu thông hay tặng, bán lại hàng hóa nhập khẩu phải tuân thủ các quy định về hải quan, thuế, nhãn hàng hóa, an toàn thực phẩm, bảo vệ môi trường và tiêu chuẩn kỹ thuật quốc gia. Nghĩa vụ này nhằm bảo đảm rằng người tiêu dùng không trở thành mắt xích trong việc tiêu thụ hàng nhập khẩu bất hợp pháp, hàng lậu hoặc hàng không đạt chuẩn. Hành vi mua bán, sử dụng hàng hóa nhập khẩu vi phạm quy định có thể không chỉ ảnh hưởng đến lợi ích cá nhân mà còn xâm phạm lợi ích công cộng, làm suy giảm hiệu lực của hệ thống quản lý nhà nước. Do đó, người tiêu dùng phải có nghĩa vụ nhận thức và tuân thủ nghiêm túc quy định pháp luật liên quan đến hàng hóa nhập khẩu, góp phần duy trì trật tự trong hoạt động thương mại quốc tế.

Thứ ba, người tiêu dùng có nghĩa vụ sử dụng hàng hóa nhập khẩu đúng hướng dẫn và đảm bảo an toàn. Các sản phẩm nhập khẩu thường được sản xuất theo tiêu chuẩn kỹ thuật và điều kiện khí hậu, sinh lý, thói quen tiêu dùng của quốc gia xuất xứ, nên có thể

không hoàn toàn phù hợp với điều kiện Việt Nam. Vì vậy, người tiêu dùng phải có nghĩa vụ đọc kỹ hướng dẫn sử dụng, cảnh báo an toàn và tuân thủ khuyến nghị của nhà sản xuất hoặc nhà nhập khẩu. Nghĩa vụ này là biểu hiện của nguyên tắc phòng ngừa thiệt hại – một nguyên tắc phổ biến trong pháp luật dân sự và thương mại hiện đại. Khi người tiêu dùng sử dụng hàng hóa nhập khẩu không đúng quy định (ví dụ: thực phẩm không bảo quản đúng nhiệt độ, thuốc không dùng đúng liều lượng, thiết bị điện không tương thích với nguồn điện trong nước), họ không chỉ gây thiệt hại cho bản thân mà còn có thể gây nguy cơ cho cộng đồng và môi trường.

Thứ tư, trong bối cảnh thương mại điện tử xuyên biên giới, người tiêu dùng có nghĩa vụ thận trọng trong việc lựa chọn nền tảng, kênh giao dịch và bảo mật thông tin cá nhân khi mua hàng nhập khẩu trực tuyến. Việc mua sắm qua các sàn quốc tế như Amazon, Alibaba, Shein, Temu… đang trở nên phổ biến, song cũng tiềm ẩn nhiều rủi ro về hàng giả, hàng kém chất lượng hoặc gian lận thương mại. Dưới góc độ lý luận, nghĩa vụ này phản ánh trách nhiệm của người tiêu dùng trong việc bảo vệ chính mình và góp phần xây dựng môi trường thương mại số an toàn, minh bạch. Người tiêu dùng cần đọc kỹ điều khoản giao dịch, chính sách hoàn trả, thuế và vận chuyển, cũng như phải cảnh giác trước các hành vi quảng cáo sai sự thật hoặc lừa đảo trực tuyến.

Thứ năm, nghĩa vụ của người tiêu dùng hàng hóa nhập khẩu còn thể hiện ở việc góp phần bảo vệ môi trường và phát triển tiêu dùng bền vững. Hàng hóa nhập khẩu thường phải trải qua quá trình vận chuyển dài, phát thải khí nhà kính và sử dụng nhiều bao bì nhựa. Do đó, người tiêu dùng có nghĩa vụ lựa chọn sản phẩm thân thiện môi trường, hạn chế tiêu dùng xa xỉ, khuyến khích sử dụng sản phẩm nội địa thay thế khi phù hợp. Lý luận pháp luật về tiêu dùng bền vững cho rằng nghĩa vụ môi trường là một trong những yếu tố cấu thành đạo đức tiêu dùng, góp phần hướng hoạt động tiêu dùng vào mục tiêu phát triển kinh tế xanh và bền vững.

Xét trên bình diện lý luận tổng thể, nghĩa vụ của người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu là một phần không thể tách rời của cơ chế pháp lý bảo vệ người tiêu dùng. Việc nhấn mạnh nghĩa vụ không nhằm hạn chế quyền của người tiêu dùng, mà để khẳng định sự cân bằng trong quan hệ tiêu dùng. Khi người tiêu dùng thực hiện đầy đủ nghĩa vụ – từ việc tìm hiểu thông tin, sử dụng đúng quy định, trung thực trong phản hồi đến việc tiêu dùng có trách nhiệm – thì các quyền của họ sẽ được bảo vệ hiệu quả hơn, đồng thời thúc đẩy sự phát triển lành mạnh của thị trường hàng hóa nhập khẩu. Từ góc độ lý luận pháp luật, có thể khẳng định rằng người tiêu dùng không chỉ là "đối tượng được bảo vệ" mà còn là "chủ thể có trách nhiệm pháp lý và đạo đức" trong quan hệ tiêu dùng quốc tế. Việc nhận thức và thực hiện đầy đủ quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu góp phần bảo vệ quyền lợi của chính người tiêu dùng.

2.2.3.2. Quy định về tiêu chuẩn, chất lượng của hàng hóa nhập khẩu

Hàng hóa nhập khẩu đóng vai trò quan trọng trong việc đáp ứng nhu cầu tiêu dùng trong nước, bổ sung máy móc, công nghệ cho sản xuất và nâng cao năng lực cạnh tranh của nền kinh tế. Tuy nhiên, để đảm bảo quyền lợi người tiêu dùng, bảo vệ môi trường, an

toàn xã hội và thúc đẩy phát triển bền vững, việc kiểm soát chất lượng hàng hóa nhập khẩu là hết sức cần thiết. Pháp luật đã có nhiều quy định nhằm thiết lập tiêu chuẩn chất lượng hàng hóa nhập khẩu.

Tiêu chuẩn là quy định về đặc tính kỹ thuật và yêu cầu quản lý được sử dụng làm chuẩn để phân loại, đánh giá sản phẩm, dịch vụ, quá trình, môi trường, điều kiện, quy trình sản xuất, khai thác, kinh doanh,… do tổ chức, cá nhân công bố áp dụng trên cơ sở tự nguyện. Trong khi đó, quy chuẩn kỹ thuật là quy định bắt buộc áp dụng về mức giới hạn của đặc tính kỹ thuật và yêu cầu quản lý. Với hàng hóa nhập khẩu, tiêu chuẩn chất lượng là các yêu cầu kỹ thuật cụ thể mà sản phẩm phải đáp ứng để được phép lưu hành trên thị trường, bao gồm cả tiêu chuẩn tự nguyện và quy chuẩn kỹ thuật bắt buộc.

Tiêu chuẩn chất lượng hàng hóa nhập khẩu là một nội dung quan trọng trong chính sách thương mại và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng mà bất kỳ quốc gia nào cũng phải quan tâm. Việc áp dụng các tiêu chuẩn chất lượng đối với hàng hóa nhập khẩu nhằm bảo vệ sức khỏe và quyền lợi người tiêu dùng, ngăn chặn hàng hóa kém chất lượng, hàng giả, hàng gây ô nhiễm, góp phần bảo vệ môi trường. Thông qua tiêu chuẩn chất lượng đối với hàng hóa nhập khẩu sẽ tạo môi trường cạnh tranh lành mạnh, tuân thủ cam kết quốc tế.

2.2.3.3. Quy định về trách nhiệm của cá nhân, tổ chức kinh doanh hàng hóa nhập khẩu

Theo pháp luật thương mại và pháp luật hải quan, cá nhân, tổ chức kinh doanh hàng hóa nhập khẩu có thể bao gồm nhiều chủ thể như: Cá nhân, tổ chức sản xuất hàng hóa; Doanh nghiệp nhập khẩu là thương nhân trực tiếp thực hiện việc đưa hàng hóa từ nước ngoài vào lãnh thổ nước nhập khẩu theo quy định pháp luật về xuất nhập khẩu; Tổ chức, cá nhân phân phối lại hàng hóa nhập khẩu: bao gồm đại lý phân phối, nhà bán lẻ, hệ thống thương mại điện tử, sàn giao dịch… có quyền sở hữu hoặc quyền kinh doanh hợp pháp đối với hàng hóa nhập khẩu; Tổ chức đại diện, nhãn hàng, thương hiệu nước ngoài có hoạt động thương mại tại nước nhập khẩu dưới hình thức ủy quyền, văn phòng đại diện. Như vậy, không chỉ doanh nghiệp trực tiếp nhập khẩu, mà mọi chủ thể kinh doanh hợp pháp hàng hóa nhập khẩu đều có thể bị ràng buộc bởi nghĩa vụ pháp lý đối với người tiêu dùng.

Hàng hóa nhập khẩu khi trở thành khách thể của quan hệ tiêu dùng luôn xác định rõ cá nhân, tổ chức sản xuất, cung cấp hàng hóa đó, bởi vậy, trách nhiệm của chủ thể sản xuất, cung cấp hàng hóa nhập khẩu là một trong những nội dung chính mà pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu cần phải điều chỉnh.

Về lý luận, trách nhiệm pháp lý của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa nhập khẩu đối với người tiêu dùng mang các đặc điểm như: (1) Là loại trách nhiệm dân sự – hành chính – hợp đồng hỗn hợp. Trong mối quan hệ giữa nhà nhập khẩu và người tiêu dùng, trách nhiệm thường phát sinh trên cơ sở hợp đồng mua bán hàng hóa, kèm theo trách nhiệm bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng nếu có hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng. Ngoài ra, nếu vi phạm nghĩa vụ cung cấp thông tin, kinh doanh hàng hóa không rõ nguồn gốc hoặc không đảm bảo chất lượng, chủ thể còn có thể bị xử phạt hành

chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự[27]. (2) Mang tính phòng ngừa và răn đe cao Việc xác định trách nhiệm không chỉ nhằm khắc phục thiệt hại cho người tiêu dùng mà còn tạo động lực để doanh nghiệp nhập khẩu tuân thủ quy định về tiêu chuẩn, nhãn mác, ghi nhãn, bảo hành… (3) Là trách nhiệm mang tính chủ động và không thể chuyển giao hoàn toàn. Người nhập khẩu, kinh doanh hàng hóa nhập khẩu không thể viện dẫn lý do "hàng do nước ngoài sản xuất" để từ chối trách nhiệm.

Theo đó, trách nhiệm của tổ chức sản xuất, cung cấp hàng hóa nhập khẩu có thể chia thành các nhóm trách nhiệm sau:

Một là, nhóm trách nhiệm bảo đảm an toàn và chất lượng hàng hóa nhập khẩu đối với người tiêu dùng.

Trong hệ thống pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, trách nhiệm bảo đảm an toàn và chất lượng hàng hóa nhập khẩu của tổ chức, cá nhân kinh doanh giữ vai trò trung tâm và có ý nghĩa thiết yếu trong việc bảo vệ lợi ích chính đáng của người tiêu dùng. Bởi hàng hóa nhập khẩu tiềm ẩn nhiều rủi ro về chất lượng, độ an toàn và thông tin không minh bạch, đặt người tiêu dùng vào vị thế dễ bị tổn thương. Do đó, pháp luật cần đặt ra và đảm bảo thực thi nghiêm ngặt các nghĩa vụ pháp lý đối với các chủ thể kinh doanh hàng hóa nhập khẩu để tạo thành hàng rào bảo vệ hữu hiệu cho người tiêu dùng. Dưới góc độ lý luận pháp luật, trách nhiệm bảo đảm an toàn và chất lượng hàng hóa không chỉ là yêu cầu pháp lý đơn thuần mà còn là cơ sở cho việc thực thi quyền được an toàn, quyền được thông tin và quyền được bảo vệ của người tiêu dùng trong nền kinh tế thị trường hiện đại.

Trách nhiệm bảo đảm an toàn hàng hóa là sự cụ thể hóa của quyền được an toàn – một trong những quyền cơ bản và quan trọng nhất của người tiêu dùng, được ghi nhận trong nhiều văn bản pháp luật quốc tế cũng như trong pháp luật của mỗi quốc gia. Trách nhiệm bảo đảm chất lượng hàng hóa là một trong những nghĩa vụ cốt lõi của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong việc thực hiện đúng cam kết với người tiêu dùng. Hàng hóa nhập khẩu phải đáp ứng các tiêu chuẩn về chất lượng do cơ quan có thẩm quyền công bố hoặc được doanh nghiệp tự công bố nhưng phải trung thực, rõ ràng và đầy đủ. Chất lượng hàng hóa bao gồm các yếu tố như độ bền, tính năng sử dụng, công dụng đúng như mô tả, khả năng tương thích với người tiêu dùng và phải phù hợp với điều kiện khí hậu, văn hóa, thị hiếu nội địa.

Pháp luật quy định rõ ràng trách nhiệm của tổ chức, cá nhân nhập khẩu phải cung cấp thông tin chính xác về độ an toàn và chất lượng sản phẩm thông qua nhãn hàng hóa, tài liệu hướng dẫn sử dụng, giấy chứng nhận chất lượng, và các tài liệu kỹ thuật kèm theo. Việc thông tin sai lệch, không đầy đủ hoặc gây hiểu lầm cho người tiêu dùng về tính năng, công dụng, xuất xứ, thành phần hoặc các cảnh báo về rủi ro của hàng hóa bị coi là hành vi vi phạm pháp luật và có thể bị xử phạt hành chính, bị buộc thu hồi hàng hóa, hoặc bị truy cứu trách nhiệm dân sự, trách nhiệm hình sự. Ngoài ra, trách nhiệm bảo đảm

[27] Định Thế Hưng, *Bảo vệ người tiêu dùng bằng pháp luật hình sự*, đăng trên Tạp chí Luật sư, link: http://luatsubaochua.vn/bao-ve-nguoi-tieu-dung-bang-phap-luat-hinh-su/

an toàn và chất lượng còn gắn liền với cơ chế hậu kiểm và xử lý khi sản phẩm có khuyết tật hoặc gây thiệt hại cho người tiêu dùng. Nếu sản phẩm không bảo đảm an toàn hoặc không đạt chất lượng như công bố, tổ chức, cá nhân nhập khẩu có nghĩa vụ phải thực hiện các biện pháp khắc phục như thu hồi, sửa chữa, đổi trả hoặc bồi thường thiệt hại.

Theo đó, tổ chức, cá nhân nhập khẩu có trách nhiệm: Đảm bảo hàng hóa phù hợp quy chuẩn kỹ thuật quốc gia, quy định về an toàn thực phẩm, y tế, môi trường; Kiểm tra, công bố tiêu chuẩn, ghi nhãn hàng hóa trước khi lưu thông trên thị trường; Không nhập khẩu hàng cấm, hàng giả, hàng đã qua sử dụng không được phép. Khi xảy ra sự cố, doanh nghiệp nhập khẩu vẫn phải chịu trách nhiệm, dù lỗi đến từ khâu sản xuất nước ngoài.

Hai là, nhóm trách nhiệm cung cấp thông tin về hàng hóa nhập khẩu. Cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ nhập khẩu cho người tiêu dùng bao gồm: nhãn hàng; giá cả, cảnh báo khi sử dụng hàng hóa; khả năng cung ứng linh kiện, phụ kiện thay thế của hàng hóa; hướng dẫn sử dụng,… Điều đáng chú ý đối với trách nhiệm cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ nhập khẩu của cá nhân, tổ chức sản xuất, cung cấp hàng hóa nhập khẩu là có thể họ không trực tiếp thông tin đến người tiêu dùng mà phải thông qua bên thứ ba là đơn vị nhập khẩu, đại lý, trung gian, thậm chí là người phiên dịch… Vì vậy, cần nâng cao trách nhiệm của bên thứ ba trong việc cung cấp thông tin về hàng hóa nhập khẩu cho người tiêu dùng.

Ba là, nhóm trách nhiệm trong giao kết hợp đồng, hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung.

Ngày nay, quan hệ hợp đồng phát triển ngày càng đa dạng, những chủ thể tham gia hợp đồng thường giao kết số lượng hợp đồng lớn, nên cần có những điều kiện chung trong hợp đồng hoặc việc xây dựng những hợp đồng với điều khoản khuôn mẫu, được rà soát kỹ lưỡng, đầy đủ nhằm áp dụng chung cho các đối tác hay khách hàng của mình. Mặt khác, nhằm bảo vệ quyền lợi của NTD, trong một số lĩnh vực pháp luật quy định phải đăng ký hợp đồng theo mẫu (HĐTM), điều kiện giao dịch chung (ĐKGDC). Những điều khoản này có thể giúp đẩy nhanh tốc độ và tính chính xác trong quá trình xác lập, thực hiện, chấm dứt hợp đồng.

Trong hoạt động kinh doanh hàng hóa nhập khẩu, các doanh nghiệp thường sử dụng hai hình thức pháp lý phổ biến là hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung nhằm tiêu chuẩn hóa nội dung giao dịch, tiết kiệm thời gian, chi phí và tạo sự thống nhất trong quản lý. Tuy nhiên, dưới góc độ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, hai hình thức này có những điểm giống và khác nhau cơ bản[28], ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu. *Xét về khái niệm và bản chất pháp lý,* hợp đồng theo mẫu là loại hợp đồng được tổ chức, cá nhân kinh doanh soạn sẵn, trong đó các điều khoản được thiết lập trước và áp dụng cho nhiều khách hàng trong cùng điều kiện tương tự, người tiêu dùng chỉ có quyền "chấp nhận" hoặc "từ chối" mà không được thương lượng, sửa đổi. Ngược lại, điều kiện giao

[28] Lê Thị Diễm Phương (2024), *Hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023,* Tạp chí Công thương, Số 5 tháng 3 năm 2024.

dịch chung là tập hợp các quy tắc, điều khoản do bên kinh doanh đơn phương ban hành, được áp dụng cho nhiều giao dịch khác nhau, có thể là một phần của hợp đồng hoặc chỉ mang tính hướng dẫn, quy định chung cho hoạt động kinh doanh. *Về chủ thể và phạm vi áp dụng,* điều kiện giao dịch chung có tính bao quát và định hướng, còn hợp đồng theo mẫu mang tính cụ thể và ràng buộc cá nhân. *Về mức độ ảnh hưởng đến quyền lợi người tiêu dùng,* cả hai hình thức đều tiềm ẩn nguy cơ mất cân bằng lợi ích giữa doanh nghiệp và người tiêu dùng do tính "áp đặt" trong nội dung. Tuy nhiên, hợp đồng theo mẫu thường ảnh hưởng trực tiếp hơn vì nó quy định chi tiết quyền, nghĩa vụ, trách nhiệm và chế tài trong từng giao dịch.

Trong trường hợp hàng hóa nhập khẩu, trách nhiệm trong giao kết hợp đồng, đặc biệt là hợp đồng theo mẫu và ĐKGDC càng trở nên quan trọng vì liên quan đến yếu tố người tiêu dùng trong nước và tổ chức, cá nhân kinh doanh nhập khẩu. Nói cách khác hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung là đặc trưng với hàng hóa nhập khẩu vì:

(1) Hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung giúp chuẩn hóa các thỏa thuận giao dịch, giúp doanh nghiệp nhập khẩu và phân phối hàng hóa thiết lập nhanh chóng các thỏa thuận với người tiêu dùng, giảm chi phí đàm phán, thời gian giao kết hợp đồng lẻ, đặc biệt trong các giao dịch lặp lại hoặc có tính chất phổ thông (ví dụ: hợp đồng mua bán hàng gia dụng nhập khẩu, hợp đồng bảo hành hàng điện tử nhập khẩu…).

(2) Hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung giúp tăng tính minh bạch và nhất quán thể hiện rõ trong các điều kiện về giá cả, thanh toán, vận chuyển, bảo hành, đổi trả, giải quyết tranh chấp… Từ đó, giúp người tiêu dùng dễ dàng so sánh, đánh giá quyền và nghĩa vụ của mình khi lựa chọn sản phẩm nhập khẩu từ các nhà cung cấp khác nhau. Đặc biệt, việc áp dụng hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung rất thuận tiện cho giao dịch xuyên biên giới, các doanh nghiệp nước ngoài khi cung cấp hàng hoá vào thị trường Việt Nam (qua đại lý, sàn thương mại điện tử…) có thể sử dụng hợp đồng mẫu để dễ dàng mở rộng thị trường.

(3) Trong các hợp đồng mua bán hàng hóa nhập khẩu, hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung là công cụ quản lý rủi ro pháp lý rất hiệu quả. Bởi khi được xây dựng đúng luật, hợp đồng mẫu và điều kiện giao dịch chung giúp doanh nghiệp giảm thiểu tranh chấp phát sinh. Nếu có tranh chấp, hợp đồng mẫu là cơ sở chứng minh quyền – nghĩa vụ của các bên, đặc biệt khi giao dịch không trực tiếp (online, qua sàn thương mại điện tử). Khi xây dựng hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa nhập khẩu cần điều chỉnh cho phù hợp với pháp luật, tránh rủi ro vô hiệu hoặc xử phạt hành chính.

(4) Hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung giúp tăng cường hiệu quả bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Các điều khoản bất lợi một chiều trong hợp đồng mẫu, điều kiện giao dịch chung (ví dụ: từ chối trách nhiệm, hạn chế quyền khiếu nại…) có thể bị vô hiệu. Cơ chế đăng ký, kiểm tra và giám sát hợp đồng mẫu tại cơ quan quản lý nhà nước giúp đảm bảo hàng hoá nhập khẩu không kèm theo các điều kiện vi phạm pháp luật. Trong thương mại điện tử xuyên biên giới – kênh phân phối phổ biến của hàng nhập khẩu

– hợp đồng theo mẫu gần như là phương thức duy nhất để giao kết vì không thể đàm phán cá nhân với hàng trăm nghìn khách hàng. Bên cạnh đó, hợp đồng theo mẫu góp phần minh bạch hóa thông tin về xuất xứ, tiêu chuẩn chất lượng, thời hạn bảo hành và các điều kiện kỹ thuật phức tạp, qua đó giúp giảm bớt bất cân xứng thông tin vốn rất lớn giữa doanh nghiệp nhập khẩu và người tiêu dùng.

Tuy nhiên, việc sử dụng hợp đồng theo mẫu khiến người tiêu dùng phải gánh chịu nhiều rủi ro pháp lý do đặc tính áp đặt và thiếu cân bằng quyền lực. Rủi ro đầu tiên là người tiêu dùng bị ràng buộc bởi các điều khoản bất lợi mà họ không có quyền thương lượng, như điều khoản giới hạn trách nhiệm, từ chối đổi trả, hoặc buộc người mua chịu chi phí vận chuyển quốc tế khi bảo hành. Rủi ro thứ hai là hợp đồng theo mẫu thường sử dụng thuật ngữ kỹ thuật hoặc ngôn ngữ nước ngoài, khiến người tiêu dùng khó hiểu đầy đủ nội dung, đặc biệt với các mặt hàng nhập khẩu có yêu cầu kỹ thuật cao. Bên cạnh đó, nhiều hợp đồng theo mẫu chuyển gánh nặng trách nhiệm sang người tiêu dùng, ví dụ không chấp nhận bảo hành nếu thiếu hóa đơn hoặc tem bảo hành, hay loại trừ trách nhiệm đối với lỗi phát sinh trong quá trình vận chuyển quốc tế. Rủi ro tiếp theo là điều khoản về giải quyết tranh chấp thường bất lợi cho người tiêu dùng, như áp dụng luật nước ngoài, tòa án nước ngoài hoặc trọng tài quốc tế – những thiết chế mà người tiêu dùng không đủ nguồn lực theo đuổi. Điều kiện giao dịch chung kèm theo hợp đồng theo mẫu có thể mang tính áp đặt, trái với quy định bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, nhưng vẫn phổ biến trong thực tế, đặc biệt trên sàn thương mại điện tử. Từ những rủi ro pháp lý mà người tiêu dùng phải gánh chịu trên đặt ra nhu cầu kiểm soát hợp đồng theo mẫu.

Về mặt pháp lý, có thể khái quát ĐKGDC trong giao kết hợp đồng mang một số đặc điểm sau: Thứ nhất, ĐKGDC là ý chí đơn phương của bên đề nghị giao kết hợp đồng trong hợp đồng được soạn sẵn từ trước và đưa ra cho bên được đề nghị giao kết hợp đồng. Thứ hai, ý chí đơn phương trên được thể hiện thành các quy tắc chuẩn mực hay các điều kiện được ghi nhận sẵn trong hợp đồng, mang tính ổn định và được sử dụng nhiều lần. Ngoài ra, các điều kiện giao dịch này phải được được minh bạch, công khai để bên xác lập giao dịch biết hoặc phải biết về điều kiện đó. Thứ ba, ĐKGDC có sự ràng buộc pháp lý đối với bên được đề nghị nếu bên này đã chấp nhận các điều khoản do bên đề nghị đưa ra và không thể thay đổi, sửa chữa hay hủy bỏ các điều khoản này. Thứ tư, ĐKGDC phải bảo đảm sự bình đẳng giữa các bên. Trường hợp ĐKGDC có quy định về miễn trách nhiệm của bên đưa ra điều kiện giao dịch chung, tăng trách nhiệm hoặc loại bỏ quyền lợi chính đáng của bên kia thì quy định này không có hiệu lực, trừ trường hợp có thỏa thuận khác[29].

Khác với hợp đồng thông thường được xác lập dựa trên cơ sở thỏa thuận được là kết quả của sự thống nhất ý chí tự nguyện của các bên, là nguồn làm phát sinh quyền và nghĩa vụ pháp lý của các bên. Còn hợp đồng mẫu[30] có những điểm khác biệt nhất định gồm những điều khoản do một bên đưa ra theo mẫu để bên kia trả lời trong một khoảng

[29] Lê Thị Diễm Phương (2024), *Hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023,* Tạp chí Công thương, Số 5 tháng 3 năm 2024.
[30] *Khoản 1 Điều 405 BLDS năm 2015.*

thời gian hợp lý; nếu bên được đề nghị trả lời chấp nhận thì coi như chấp nhận toàn bộ nội dung HĐTM mà bên đề nghị đã đưa ra[31]. Bên được đề nghị giao kết hợp đồng chỉ có quyền chấp nhận hoặc từ chối toàn bộ nội dung hợp đồng mà không có quyền thỏa thuận sửa đổi về nội dung hợp đồng. Đặc điểm này thực chất xuất phát từ việc HĐTM được dùng cho nhiều lần giao dịch khác nhau. Hợp đồng này thường là của nhà cung cấp đưa ra cho NTD, khách hàng và khách hàng chỉ có thể chấp nhận hoặc từ chối[32].

HĐTM, ĐKGDC do bên đề nghị xác lập và đưa ra, được áp dụng chung cho bên được đề nghị và khi bên được đề nghị chấp nhận giao kết hợp đồng thì phải chấp nhận toàn bộ. Vì là điều kiện được áp dụng chung, nên những điều kiện đó đều được chuẩn hóa và mang tính ổn định cao, nhằm mục đích giúp cho việc giao kết hợp đồng trở nên dễ dàng, tiết kiệm thời gian, chi phí cho các bên. Tuy nhiên, khác với HĐTM thường mang tính cá biệt hóa, tức mỗi chủ thể sẽ xây dựng một HĐTM riêng để giao kết hợp đồng với đối tác của họ, trong khi ĐKGDC lại mang tính chuẩn mực khái quát cao hơn được áp dụng trong một ngành và một lĩnh vực nhất định. ĐKGDC tách biệt với HĐTM, tồn tại dưới dạng văn bản riêng hoặc quy tắc giao dịch chung[33].

Về nguyên tắc, pháp luật yêu cầu tổ chức, cá nhân nhập khẩu: Không được áp dụng điều kiện giao dịch chung trái pháp luật (ví dụ: miễn trừ trách nhiệm một chiều); Phải cung cấp hợp đồng theo mẫu (nếu có), với các điều khoản rõ ràng, minh bạch, không che giấu thông tin; Tôn trọng quyền được lựa chọn, khiếu nại, yêu cầu bồi thường của người tiêu dùng.

Bốn là, nhóm trách nhiệm sản phẩm đối với hàng hóa nhập khẩu.

Bên cạnh những lợi thế riêng, hàng hóa nhập khẩu cũng kèm theo đó là nguy cơ gia tăng các rủi ro liên quan đến chất lượng hàng hóa, thông tin sản phẩm, xuất xứ, và an toàn cho sức khỏe, tính mạng người tiêu dùng. Chính vì vậy, việc thiết lập và thực thi trách nhiệm sản phẩm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa nhập khẩu trở thành một yếu tố then chốt trong cơ chế bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Xét dưới góc độ lý luận pháp luật, trách nhiệm sản phẩm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa nhập khẩu không chỉ là một nghĩa vụ pháp lý bắt buộc, mà còn là một công cụ hữu hiệu để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong thực tế. Nó là sự cụ thể hóa nguyên tắc công bằng, trung thực, an toàn trong quan hệ tiêu dùng, đồng thời là biểu hiện của việc nhà nước sử dụng pháp luật như một phương tiện can thiệp hợp lý vào thị trường để bảo vệ bên yếu thế.

Về bản chất, trách nhiệm sản phẩm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa nhập khẩu là một dạng trách nhiệm pháp lý phát sinh từ hành vi đưa sản phẩm ra thị trường mà sản phẩm đó có khuyết tật hoặc không đảm bảo tiêu chuẩn chất lượng gây ảnh hưởng tiêu cực đến quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng. Theo pháp luật dân sự, đây là một dạng trách nhiệm ngoài hợp đồng, bởi vì người tiêu dùng có thể chịu thiệt hại không

[31] *Khoản 1 Điều 405 BLDS năm 2015.*

[32] Lê Thị Diễm Phương (2024), *Hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023,* Tạp chí Công thương, Số 5 tháng 3 năm 2024.

[33] Lê Thị Diễm Phương (2024), *Hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023,* Tạp chí Công thương, Số 5 tháng 3 năm 2024.

phải vì lỗi từ hợp đồng giữa họ với nhà sản xuất, mà xuất phát từ bản thân sản phẩm – một đối tượng vật chất do người kinh doanh đưa ra lưu thông. Trách nhiệm sản phẩm trong trường hợp này được thiết lập nhằm bảo vệ các quyền cơ bản của người tiêu dùng như quyền được an toàn, quyền được thông tin, quyền được bồi thường thiệt hại và quyền được lựa chọn.

Trong mối quan hệ tiêu dùng có yếu tố nước ngoài, đặc biệt là với các sản phẩm được sản xuất ở nước ngoài và nhập khẩu, người tiêu dùng thường không có khả năng truy cứu trách nhiệm trực tiếp đối với nhà sản xuất. Điều này xuất phát từ những hạn chế về địa lý, thẩm quyền tài phán, chi phí kiện tụng và rào cản pháp lý. Do đó, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã xác lập nguyên tắc buộc tổ chức, cá nhân nhập khẩu hoặc phân phối hàng hóa nhập khẩu phải chịu trách nhiệm trực tiếp trước người tiêu dùng về chất lượng, an toàn và thông tin sản phẩm, kể cả khi lỗi phát sinh từ phía nhà sản xuất nước ngoài. Đây là sự thể hiện nguyên tắc "người đưa hàng hóa vào lưu thông chịu trách nhiệm" – một nguyên tắc phổ biến trong pháp luật bảo vệ người tiêu dùng hiện đại.

Trách nhiệm sản phẩm trong trường hợp này mang ý nghĩa như một cơ chế thay thế trách nhiệm trong chuỗi cung ứng quốc tế, nhằm đảm bảo người tiêu dùng không bị "mắc kẹt" trong các rủi ro đến từ khoảng cách pháp lý giữa quốc gia sản xuất và quốc gia tiêu dùng. Đồng thời, điều này cũng phản ánh yêu cầu về sự chủ động, thận trọng và minh bạch của nhà nhập khẩu – chủ thể trực tiếp kiểm soát việc đưa hàng hóa ra thị trường nội địa. Với vai trò là "người gác cổng thị trường", tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa nhập khẩu buộc phải có trách nhiệm đánh giá chất lượng hàng hóa, xác minh nguồn gốc, đảm bảo sản phẩm có thể sử dụng an toàn và cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ cho người tiêu dùng. Điều này là cần thiết để đảm bảo hiệu lực thực tế của pháp luật bảo vệ người tiêu dùng, tránh tình trạng rủi ro bị đổ toàn bộ lên vai người tiêu dùng do thiếu cơ chế xác lập trách nhiệm phù hợp.

Ngoài ra, trách nhiệm sản phẩm của nhà sản xuất, kinh doanh hàng hóa nhập khẩu còn đóng vai trò quan trọng trong việc thực thi các quyền của người tiêu dùng như: quyền được thông tin; quyền lựa chọn của người tiêu dùng; là cơ sở pháp lý để người tiêu dùng yêu cầu bồi thường thiệt hại, đổi trả sản phẩm hoặc khiếu nại trong trường hợp sản phẩm không đạt yêu cầu hoặc gây ra thiệt hại về sức khỏe, tài sản. Từ một góc nhìn rộng hơn, việc thực thi trách nhiệm sản phẩm còn góp phần nâng cao chất lượng thị trường tiêu dùng, thúc đẩy cạnh tranh lành mạnh và bảo đảm quyền lợi của toàn xã hội.

Theo đó, trách nhiệm sản phẩm của tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa nhập khẩu trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có những trách nhiệm sau:

- Trách nhiệm bảo hành hàng hóa nhập khẩu.
- Trách nhiệm thu hồi hàng hóa có khuyết tật.
- Trách nhiệm bồi thường thiệt hại do hàng hóa có khuyết tật gây ra.

Theo PGS.TS. Nguyễn Như Phát: Trách nhiệm của nhà sản xuất đối với sản phẩm do mình tạo ra rõ ràng là đã được quy định trong pháp luật về chất lượng sản phẩm và không thể là đối tượng điều chỉnh trực tiếp của luật bảo vệ người tiêu dùng. Vấn đề ở đây là,

trên thực tế, người tiêu dùng thường không thiết lập quan hệ pháp lý trực tiếp với nhà sản xuất mà khi sản phẩm, hàng hóa đến được tay người tiêu dùng đã trải qua nhiều khâu của hệ thống phân phối, đặc biệt là những hàng hóa nhập khẩu. Điều này sẽ dẫn đến tình trạng là người cung cấp sản phẩm, hàng hóa cần phải chịu trách nhiệm về khuyết tật của sản phẩm mà chính anh ta không tạo ra. Từ đây nảy sinh chế định pháp lý về trách nhiệm sản phẩm (product liability), theo đó, nhà sản xuất hàng hóa phải chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng, được hình thành do khuyết tật của sản phẩm, mặc dù, người tiêu dùng có thể không có giao dịch trực tiếp với nhà sản xuất[34].

Như vậy trách nhiệm sản phẩm không phải là trách nhiệm phát sinh trực tiếp từ quan hệ tiêu dùng và như thế chế độ trách nhiệm pháp lý do vi phạm hợp đồng (dân sự), theo pháp luật dân sự, khó có thể áp dụng để bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.

Lịch sử của việc hình thành chế độ trách nhiệm sản phẩm cho thấy, có thời kỳ người ta áp dụng chế định bảo hành mà theo đó, bằng nhiều thủ tục pháp lý liên tiếp, vẫn có thể các chủ thể pháp luật tham gia chuỗi quan hệ phân phối phải chịu trách nhiệm qua mỗi công đoạn của chuỗi quan hệ pháp lý. Tuy nhiên, việc áp dụng cơ chế này (theo nguyên lý chung của pháp luật dân sự) có thể sẽ dẫn đến liên tiếp nhiều vụ việc nhằm truy xét người phải chịu trách nhiệm cuối cùng về khuyết tật của sản phẩm - người có lỗi trên thực tế, dẫn đến phiền hà cho các bên liên quan và tốn kém chi phí cho xã hội.

Vì vậy, nhiều quốc gia trên thế giới hiện nay đã thực hiện chế độ trách nhiệm nghiêm ngặt (strict liability), theo đó lựa chọn một số chủ thể quan trọng nhất trong chuỗi quan hệ để ràng buộc trách nhiệm sản phẩm, đó là:

- Người sản xuất sản phẩm;
- Người nhập khẩu;
- Người trực tiếp bán sản phẩm cho người tiêu dùng.

Điều đáng lưu ý là, trong vụ kiện đòi bồi thường thiệt hại theo trách nhiệm sản phẩm, người tiêu dùng được giải phóng khỏi trách nhiệm chứng minh lỗi. Tuy nhiên, nguyên đơn vẫn có trách nhiệm chứng minh về khuyết tật của sản phẩm, thiệt hại phát sinh cũng như mối quan hệ nhân quả giữa khuyết tật và thiệt hại theo đúng các thủ tục tố tụng dân sự thông thường. Nghĩa vụ chứng minh không có lỗi thuộc về nguyên đơn, tuy nhiên để được miễn trách nhiệm, bị đơn còn phải chứng minh được lỗi thuộc về bên khác trong chuỗi cung ứng sản phẩm. Nói khác đi, việc chứng minh lỗi thuộc về "tập thể" những người đã góp phần đưa sản phẩm đến tay người tiêu dùng.

Như vậy, áp dụng chế độ trách nhiệm sản phẩm nghiêm ngặt là một cố gắng lớn của các nhà lập pháp để tạo cho người tiêu dùng những điều kiện thuận lợi hơn theo những nguyên tắc chung của tố tụng dân sự, mang tính chất ngoại lệ, mà nếu không, người tiêu dùng lại lâm vào tình cảnh yếu thế cả trong quan hệ tố tụng.

Ở đây, tính chất ngoại lệ thể hiện ở chỗ: Một là, khi xác định trách nhiệm pháp lý của nhà cung cấp sản phẩm, hàng hóa, yếu tố lỗi sẽ không được đặt ra. Kể cả khi nhà cung

[34] Viện Nhà nước và Pháp luật (1999), *Tìm hiểu Luật bảo vệ NTD các nước và vấn đề bảo vệ NTD ở Việt Nam,* Nxb. Lao động, Hà Nội.

cấp chứng minh là lỗi khuyết tật thuộc về nhà sản xuất thì cũng chỉ là để xác định trách nhiệm bồi hoàn trong các chuỗi quan hệ trước, không liên quan đến quan hệ tiêu dùng. Điều này có vẻ là không phù hợp khi tất cả các lý thuyết chung đều yêu cầu về 4 yếu tố cấu thành của chế độ trách nhiệm vật chất. Hai là, học thuyết chủ đạo về nghĩa vụ chứng minh đều cho rằng, người nào có yêu cầu trước tòa thì người đó có nghĩa vụ chứng minh. Trong khi tại đây, nghĩa vụ chứng minh lỗi lại thuộc về bên bị "cáo buộc". Như đã trình bầy trên đây, những ngoại lệ này cần được áp dụng và thể hiện công bằng trong pháp luật và điều quan trọng hơn là không vì thế mà nó làm xoay chuyển công lý. Dù bên nào chứng minh, thậm chí bên nào là nguyên đơn thì sự kiện pháp lý và chứng cứ đều được chứng minh và trên cơ sở đó, phán quyết của tòa đều dựa trên cùng một cơ sở: hiện thực pháp lý và công lý.

2.2.3.4. Quy định về trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức xã hội nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu

Sự phong phú của hàng hóa nhập khẩu tuy mang lại nhiều lợi ích cho người tiêu dùng, như việc tiếp cận các sản phẩm đa dạng về chủng loại, chất lượng và giá cả, song cũng đặt ra không ít thách thức trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Xuất phát từ mối quan hệ tiêu dùng bất cân xứng, vai trò của Nhà nước và các tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trở nên hết sức quan trọng, không chỉ trong việc thiết lập khung pháp lý bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng mà còn trong việc giám sát, thực thi và hỗ trợ người tiêu dùng khi xảy ra tranh chấp.

Trước hết, Nhà nước giữ vai trò trung tâm trong việc thiết lập và vận hành hệ thống pháp luật nhằm bảo vệ người tiêu dùng. Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của bất kỳ quốc gia nào cũng cho thấy sự can thiệp của Nhà nước và các tổ chức xã hội trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, chẳng hạn như đã quy định rõ các quyền cơ bản của người tiêu dùng, trong đó có quyền được cung cấp thông tin, quyền được an toàn, quyền được lựa chọn, quyền được khiếu nại, tố cáo và được bồi thường thiệt hại. Đối với hàng hóa nhập khẩu, pháp luật quy định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân nhập khẩu trong việc cung cấp thông tin trung thực, đầy đủ về nguồn gốc, xuất xứ, thành phần, công dụng, cách sử dụng, thời hạn sử dụng và cảnh báo nguy cơ có hại (nếu có). Thông qua các quy định này, Nhà nước đặt ra yêu cầu pháp lý ràng buộc đối với doanh nghiệp, đồng thời tạo cơ sở pháp lý cho người tiêu dùng yêu cầu bảo vệ quyền lợi khi bị xâm phạm.

Bên cạnh đó, Nhà nước đóng vai trò quan trọng trong công tác kiểm tra, giám sát và xử lý vi phạm. Thông qua hệ thống các cơ quan quản lý nhà nước như Bộ Công thương, cơ quan quản lý thị trường, cơ quan Hải quan, Bộ Khoa học và Công nghệ, Bộ Y tế… Nhà nước thực hiện chức năng thanh tra, kiểm tra chất lượng hàng hóa nhập khẩu, kiểm tra việc ghi nhãn hàng hóa, kiểm tra an toàn thực phẩm và xử lý nghiêm các hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng. Việc kiểm tra này không chỉ diễn ra tại cửa khẩu mà còn tiếp tục được thực hiện tại thị trường nội địa, nhằm đảm bảo hàng hóa lưu thông trên thị trường đáp ứng các yêu cầu về chất lượng, an toàn và thông tin. Đặc biệt, trong bối cảnh các sản phẩm nhập khẩu có thể không được kiểm soát chặt chẽ từ nước xuất khẩu,

vai trò "gác cổng" của cơ quan hải quan và các tổ chức kiểm định chất lượng càng trở nên thiết yếu.

Ngoài ra, Nhà nước còn thực hiện vai trò tuyên truyền, phổ biến pháp luật, giáo dục người tiêu dùng nâng cao nhận thức và kỹ năng trong việc lựa chọn và sử dụng hàng hóa nhập khẩu một cách an toàn, thông minh. Các chương trình truyền thông, các chiến dịch ngày quyền của người tiêu dùng đều là dịp để Nhà nước phối hợp với các tổ chức xã hội, hiệp hội người tiêu dùng phổ biến kiến thức pháp luật và thông tin thị trường, giúp người tiêu dùng có thêm công cụ tự bảo vệ mình. Đồng thời, Nhà nước cũng xây dựng cơ chế giải quyết tranh chấp đơn giản, tiết kiệm thời gian, chi phí cho người tiêu dùng – một yếu tố quan trọng trong việc tăng cường hiệu quả thực thi pháp luật.

Song hành với vai trò của Nhà nước, các tổ chức xã hội – đặc biệt là các tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng – cũng giữ một vị trí then chốt trong hệ thống bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu. Các tổ chức này, với tư cách là cầu nối giữa người tiêu dùng và cơ quan nhà nước hoặc doanh nghiệp, có thể thực hiện nhiều chức năng quan trọng như tiếp nhận phản ánh, khiếu nại của người tiêu dùng; tư vấn, hỗ trợ pháp lý; giám sát hoạt động kinh doanh và phản biện chính sách. Đặc thù của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là quy định về tổ chức xã hội có thể đại diện người tiêu dùng khởi kiện doanh nghiệp trong một số trường hợp nhất định, góp phần gia tăng sức mạnh cho người tiêu dùng – vốn thường ở vị thế yếu trong quan hệ với doanh nghiệp nhập khẩu. Một điểm đáng chú ý nữa là việc các tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có thể đóng vai trò giám sát thị trường một cách linh hoạt và gần gũi với cộng đồng hơn các cơ quan nhà nước. Nhờ vào mạng lưới rộng khắp, các tổ chức này có thể phát hiện nhanh chóng những bất cập từ thực tiễn, từ đó kiến nghị sửa đổi chính sách hoặc cảnh báo sớm với người tiêu dùng.

Tóm lại, vai trò của Nhà nước và các tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là hết sức thiết yếu và mang tính bổ sung cho nhau trong việc bảo vệ người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu. Nhà nước tạo khung pháp lý và công cụ cưỡng chế, trong khi các tổ chức xã hội đóng vai trò hỗ trợ, phản biện và giám sát. Sự kết hợp hài hòa giữa hai lực lượng này sẽ tạo nên một hệ sinh thái tiêu dùng lành mạnh, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế bền vững trong điều kiện mở cửa thương mại ngày càng sâu rộng. Tuy nhiên, để vai trò của Nhà nước và tổ chức bảo vệ người tiêu dùng thực sự phát huy hiệu quả trong bối cảnh hàng hóa nhập khẩu ngày càng phức tạp, cần tiếp tục hoàn thiện pháp luật và cơ chế phối hợp. Trước hết, cần quy định rõ ràng, chi tiết hơn về trách nhiệm pháp lý của tổ chức, cá nhân nhập khẩu trong việc cung cấp thông tin và bảo đảm chất lượng sản phẩm. Thứ hai, cần tăng cường năng lực cho các cơ quan quản lý thị trường, hải quan, kiểm định – đặc biệt trong việc phát hiện và xử lý hàng nhập khẩu vi phạm quyền lợi người tiêu dùng. Thứ ba, cần thiết lập cơ chế hỗ trợ tài chính, kỹ thuật và pháp lý cho các tổ chức bảo vệ người tiêu dùng, để họ có đủ nguồn lực thực hiện tốt nhiệm vụ. Cuối cùng, cần khuyến khích sự tham gia của báo chí, truyền thông, các tổ chức nghề nghiệp, nhà trường trong việc xây dựng một xã hội tiêu dùng an toàn, văn minh và có trách

nhiệm.

Với đặc điểm đa dạng và phức tạp của quan hệ tiêu dùng, bảo vệ người tiêu dùng đòi hỏi có phải xây dựng hệ thống thiết chế theo chiều ngang và chiều dọc, tạo thành mạng lưới bảo vệ hữu hiệu trên mọi phương diện. Để làm được điều này đòi hỏi có sự tham gia mạnh mẽ của không chỉ các cơ quan nhà nước mà còn có sự tham gia của các tổ chức xã hội bảo vệ người tiêu dùng (xã hội hóa hoạt động bảo vệ người tiêu dùng). Các cơ quan này khi hoạt động đòi hỏi sự phối hợp chặt chẽ với nhau để giải quyết các công việc: (i) xây dựng, ban hành các quy phạm pháp luật, các hành vi bị cấm trong quan hệ với người tiêu dùng; (ii) kiểm tra, giám sát việc thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi NTD; (iii) giải quyết khiếu nại, tố cáo của NTD, áp dụng chế tài đối với hành vi vi phạm của tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh; (iv) giải quyết tranh chấp giữa tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh và NTD, bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của các bên.

2.2.3.5. Các biện pháp bảo đảm thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu

Lý thuyết can thiệp của Nhà nước trong lĩnh vực bảo vệ người tiêu dùng xuất phát từ sự cần thiết điều chỉnh quan hệ bất bình đẳng giữa các chủ thể trong thị trường, bảo đảm công bằng, minh bạch và ổn định cho nền kinh tế. Từ góc độ pháp lý, Nhà nước có vai trò then chốt trong việc thiết lập các công cụ bảo hộ phù hợp nhằm cân bằng lợi ích giữa hội nhập kinh tế quốc tế và bảo vệ người tiêu dùng. Trong số các công cụ đó, hàng rào thuế quan và hàng rào phi thuế quan đóng vai trò quan trọng cả về kiểm soát thị trường lẫn đảm bảo quyền lợi căn bản của người tiêu dùng. Hiện nay, các nước đang sử dụng rất nhiều công cụ làm rào cản đối với hàng hóa nhập khẩu với mục đích không chỉ để bảo vệ lợi ích của quốc gia (bảo vệ nền sản xuất nội địa) trong hoạt động ngoại thương mà còn ảnh hưởng đến cả quan hệ tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu. Có hai nhóm công cụ chính là: Hàng rào thuế quan (Tariff Barriers - TB) và hàng rào phi thuế quan (Non-Tariff Barriers, NTB)[35].

Hàng rào thuế quan (tariff barriers) là các biện pháp mà Nhà nước áp dụng thông qua thuế nhập khẩu, nhằm tăng giá thành hàng hóa nhập khẩu, từ đó kiểm soát khối lượng và chủng loại hàng hóa từ nước ngoài vào Việt Nam. Công cụ này có tác động trực tiếp đến giá cả hàng hóa nhập khẩu, gián tiếp ảnh hưởng đến lựa chọn tiêu dùng, nhưng cũng góp phần điều tiết thị trường nhằm tránh tình trạng hàng hóa chất lượng thấp tràn ngập. Tuy nhiên, do loại hàng rào thuế quan có bản chất mâu thuẫn với tiến trình tự do hóa thương mại, nên loại rào cản này có xu hướng ngày càng hạn chế trong quan hệ thương mại. Vì vậy, tại các vòng đàm phán đa phương và song phương, chủ đề được các quốc gia đặt lên hàng đầu và cũng là tiêu chí để các bên có thể thống nhất với nhau là cắt, giảm dần và loại bỏ các loại hàng rào thuế quan[36]. Thông qua việc tăng chi phí nhập khẩu, hàng rào thuế quan gián tiếp kìm hãm dòng chảy ồ ạt của các sản phẩm giá rẻ

[35] *European Commission: Technical barriers to Trade; 5. Mitsuo Matsushita (2004): Basic princilples of the WTO and the role of competition policy.*

[36] Nguyễn Khắc Hiền (2019), Luận văn thạc sỹ *Hàng rào phi thuế quan theo quy định của pháp luật quốc tế và việc vận dụng để quản lý hàng hóa nhập khẩu từ Trung Quốc vào Việt Nam*, Khoa Luật Đại học Quốc gia Hà Nội.

nhưng không đảm bảo chất lượng, đồng thời tạo điều kiện để hàng hóa trong nước – vốn chịu kiểm soát chặt chẽ hơn – có lợi thế cạnh tranh, từ đó bảo vệ người tiêu dùng nội địa. Tuy nhiên, hiệu quả bảo vệ người tiêu dùng của hàng rào thuế quan mang tính gián tiếp và tương đối hạn chế, bởi thuế chỉ ảnh hưởng đến giá cả chứ không loại bỏ được những hàng hóa không đạt chất lượng hay vi phạm an toàn vệ sinh thực phẩm. Do đó, cần có sự kết hợp với các biện pháp phi thuế quan để đảm bảo hiệu quả toàn diện hơn.

Hàng rào phi thuế quan (non-tariff barriers) bao gồm các biện pháp quản lý nhập khẩu không dựa trên thuế, mà thông qua quy định hành chính, kỹ thuật, pháp lý, như kiểm dịch, tiêu chuẩn chất lượng, cấp phép nhập khẩu, quy định ghi nhãn, kiểm tra an toàn thực phẩm, quy chuẩn kỹ thuật quốc gia, và thậm chí là các biện pháp chống bán phá giá, chống trợ cấp[37]. Đây là hàng rào có hiệu lực trực tiếp và mạnh mẽ trong việc loại trừ những hàng hóa không đạt yêu cầu về chất lượng, an toàn, góp phần bảo vệ quyền được an toàn, được thông tin và được lựa chọn của người tiêu dùng.

Ví dụ như: Chế độ hạn ngạch thuế quan được sử dụng ở Nhật Bản nhằm đảm bảo hài hòa mục tiêu bảo vệ người tiêu dùng và mục tiêu bảo hộ người sản xuất trong nước[38]. Chính vì vậy, Chính phủ Nhật Bản thường xuyên nghiên cứu kỹ việc áp dụng chế độ hạn ngạch thuế đối với từng mặt hàng trên cơ sở xem xét cung cầu, thực trạng sản xuất trong nước để đề ra quy định hợp lý. Tiêu chuẩn chất lượng và độ an toàn của hàng hóa tại thị trường Nhật Bản cao hơn và chặt chẽ hơn so với yêu cầu thông thường và tiêu chuẩn quốc tế[39]. Người tiêu dùng nước này có thói quen đưa ra quyết định mua hàng dựa vào dấu chất lượng trên bao bì, vì họ coi đó là sự đảm bảo độ tin cậy về chất lượng hàng hóa.

Chẳng hạn ở Hoa Kỳ là một trong những quốc gia có hệ thống pháp luật và cơ chế thực thi bảo vệ người tiêu dùng thuộc hàng chặt chẽ và hiệu quả nhất thế giới. Trong bối cảnh hàng hóa nhập khẩu chiếm tỷ trọng lớn trong tiêu dùng nội địa, chính phủ Hoa Kỳ đã áp dụng rộng rãi các biện pháp hàng rào phi thuế quan (non-tariff barriers) để kiểm soát chất lượng, an toàn, và minh bạch thông tin hàng hóa, từ đó trực tiếp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Mỹ[40]. Tại Mỹ, việc kiểm soát hàng hóa nhập khẩu gắn liền với hệ thống luật liên bang, được thực thi bởi nhiều cơ quan chức năng, nổi bật gồm: U.S. Consumer Product Safety Commission (CPSC) – Ủy ban An toàn Sản phẩm Tiêu dùng; U.S. Food and Drug Administration (FDA) – Cục Quản lý Thực phẩm và Dược phẩm; U.S. Department of Agriculture (USDA) – Bộ Nông nghiệp Mỹ; Customs and Border Protection (CBP) – Hải quan và Bảo vệ Biên giới Mỹ; Federal Trade Commission (FTC) – Ủy ban Thương mại Liên bang.

---

[37] Trần Ngọc Tú (2021), *Sử dụng biện pháp phi thuế quan trên thế giới và những tác động đối với xuất khẩu của Việt Nam,* Tạp chí Tài chính kỳ 1, tháng 7/2021.

[38] Đinh Cao Khuê, Nguyễn Thị Thủy, Trần Đình Thao (2021), *Đặc điểm thị trường Nhật Bản và một số giải pháp xuất khẩu rau quả của Việt Nam,* Tạp chí Công thương, số 5, tháng 3 năm 2021.

[39] Tạp chi Công thương (2004), *Nhật Bản – thị trường khó tính và khắt khe nhất thế giới,* link: https://tapchicongthuong.vn/nhat-ban--thi-truong-kho-tinh-va-khat-khe-nhat-the-gioi-1196.htm

[40] Trần Minh Nguyệt (2020), *Rào cản phi thuế quan của Hoa Kỳ đối với xuất khẩu hàng thủy sản Việt Nam,* Luận án tiến sĩ, Học viện Khoa học xã hội.

Các hình thức hàng rào phi thuế quan bảo vệ người tiêu dùng được Hoa Kỳ sử dụng như: Kiểm tra an toàn và chứng nhận sản phẩm nhập khẩu Các sản phẩm tiêu dùng như đồ chơi, thiết bị điện tử, mỹ phẩm, dược phẩm và thực phẩm nhập khẩu vào Mỹ bắt buộc phải tuân thủ các tiêu chuẩn an toàn do CPSC hoặc FDA ban hành. Nếu không đạt tiêu chuẩn, hàng hóa có thể bị: Từ chối nhập khẩu tại cảng (port of entry), Buộc thu hồi khỏi thị trường nếu đã tiêu thụ, Tiêu hủy hoặc tái xuất. Ví dụ: FDA có thể từ chối nhập khẩu mỹ phẩm chứa thành phần bị cấm như thủy ngân, hoặc thực phẩm không được dán nhãn dinh dưỡng đầy đủ, thiếu cảnh báo dị ứng. Ngoài ra, biện pháp kiểm dịch và kiểm tra sinh học (SPS) với hàng nông sản, thủy sản và thực phẩm được Mỹ sử dụng biện pháp phi thuế quan SPS (sanitary and phytosanitary measures) để ngăn chặn dịch bệnh và bảo đảm vệ sinh thực phẩm. Bên cạnh đó, quy định ghi nhãn và truy xuất nguồn gốc, hướng dẫn sử dụng và cảnh báo nguy cơ được áp dụng triệt để. Kèm theo đó là cơ chế thu hồi sản phẩm (Product Recall) khi sản phẩm nhập khẩu bị phát hiện không an toàn, CPSC, FDA hoặc các cơ quan khác có thể ra lệnh thu hồi khẩn cấp, công khai thông tin trên các phương tiện truyền thông, và yêu cầu nhà sản xuất/nhập khẩu bồi hoàn, đổi sản phẩm hoặc tiêu hủy. Ví dụ: năm 2022, CPSC yêu cầu thu hồi hơn 120.000 bộ đồ chơi Trung Quốc nhập khẩu do có linh kiện nhỏ gây nguy cơ hóc dị vật với trẻ em, năm 2013 Hoa Kỳ tịch thu 200.000 đồ chơi Trung Quốc có chất độc[41] – hành động này bảo vệ trực tiếp người tiêu dùng và răn đe các nhà cung cấp[42]. Mỹ cũng sử dụng hàng rào phi thuế quan để chống lại hàng nhập khẩu giả mạo thương hiệu hoặc gian lận xuất xứ, đặc biệt thông qua Customs and Border Protection (CBP). Các sản phẩm bị phát hiện vi phạm quyền sở hữu trí tuệ (IPR) sẽ bị tịch thu, tiêu hủy và xử phạt nặng. Năm 2023, CBP công bố tịch thu hơn 20.000 lô hàng vi phạm IPR, trị giá ước tính hơn 2,5 tỷ USD – nhiều trong số đó là hàng tiêu dùng như túi xách, giày dép, mỹ phẩm, điện tử. Điều này thể hiện cam kết pháp lý mạnh mẽ nhằm ngăn chặn hàng giả, hàng nhái làm tổn hại đến người tiêu dùng.

Việc sử dụng rào cản kỹ thuật đối với thương mại cần hết sức thận trọng, đặc biệt cần tuân thủ các cam kết quốc tế, trong đó Hiệp định về các rào cản kỹ thuật đối với thương mại (Hiệp định TBT – Technical Barriers to Trade) là một trong những hiệp định nền tảng của Tổ chức Thương mại Thế giới (WTO), có vai trò quan trọng trong việc điều chỉnh cách thức các quốc gia thành viên xây dựng và áp dụng các biện pháp kỹ thuật đối với hàng hóa lưu thông trong thương mại quốc tế. Hiệp định này không cấm việc ban hành các quy định kỹ thuật hay tiêu chuẩn chất lượng đối với hàng hóa nhập khẩu, mà tập trung vào việc bảo đảm rằng các biện pháp đó không trở thành rào cản thương mại không cần thiết, đồng thời vẫn cho phép các quốc gia thực hiện đầy đủ quyền của mình trong việc bảo vệ người tiêu dùng, sức khỏe cộng đồng và môi trường. Một số nội dung then chốt của Hiệp định TBT thể hiện rõ nguyên tắc cân bằng giữa tự do hóa thương mại và bảo vệ người tiêu dùng.

---

[41] Th.Long (2013), Mỹ tịch thu 200.000 đồ chơi Trung Quốc có chất độc, link: https://dantri.com.vn/the-gioi/my-tich-thu-200000-do-choi-trung-quoc-co-chat-doc-1385404070.htm

[42] Đặng Lê (2025), Mỹ cảnh giác với đồ chơi từ Trung Quốc, link: https://dantri.com.vn/kinh-doanh/my-canh-giac-voi-do-choi-tu-trung-quoc-1182325757.htm

Trước hết, Hiệp định TBT khẳng định rằng các quốc gia có quyền ban hành các quy định kỹ thuật để đạt được những mục tiêu chính đáng như bảo vệ sức khỏe và sự an toàn của con người, bảo vệ môi trường, ngăn ngừa gian lận thương mại và đặc biệt là bảo vệ người tiêu dùng trước nguy cơ từ hàng hóa không bảo đảm chất lượng. Tuy nhiên, Điều 2.2 của Hiệp định yêu cầu rằng các quy định này phải dựa trên bằng chứng khoa học đầy đủ, và không được khắt khe hơn mức cần thiết để đạt được mục tiêu đó. Điều này có nghĩa là các quốc gia không thể viện cớ bảo vệ người tiêu dùng để thiết lập các tiêu chuẩn quá cao hoặc quá chi tiết, gây khó khăn không cần thiết cho hàng hóa nhập khẩu. Bên cạnh đó, Hiệp định yêu cầu các thành viên sử dụng các tiêu chuẩn quốc tế làm cơ sở cho việc xây dựng các quy định kỹ thuật trong nước nếu có thể. Việc hài hòa tiêu chuẩn này giúp tăng cường khả năng tiếp cận thị trường của hàng hóa nhập khẩu, đồng thời đảm bảo rằng người tiêu dùng trong nước được tiếp cận với những sản phẩm đạt chuẩn quốc tế, chất lượng và an toàn. Điều này cũng tránh được tình trạng "thiết lập tiêu chuẩn nội địa quá mức" nhằm bảo hộ sản xuất trong nước một cách trá hình. Ngoài ra, Hiệp định TBT còn quy định rằng việc kiểm tra, thử nghiệm và chứng nhận sự phù hợp của hàng hóa nhập khẩu phải khách quan, minh bạch và không phân biệt đối xử. Các quốc gia thành viên được khuyến khích công nhận lẫn nhau về kết quả đánh giá sự phù hợp, từ đó giảm thiểu chi phí kiểm tra trùng lặp, rút ngắn thời gian thông quan, và đặc biệt là giảm giá thành hàng hóa mà người tiêu dùng phải gánh chịu.

2.2.3.6. Quy định về xử lý vi phạm và giải quyết tranh chấp nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu

Sự đa dạng về xuất xứ, chất lượng, hình thức giao dịch và cơ chế hậu kiểm khiến người tiêu dùng đứng trước nhiều nguy cơ bị xâm hại quyền lợi, đặc biệt là khi phát sinh tranh chấp với nhà nhập khẩu hoặc tổ chức phân phối hàng hóa từ nước ngoài. Từ góc độ lý luận, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không chỉ dừng lại ở việc đặt ra các nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh mà còn phải thiết lập cơ chế giải quyết tranh chấp hiệu quả, khả thi và phù hợp với thực tiễn, nhằm bảo đảm quyền được khiếu nại, khiếu kiện và được bồi thường – vốn là những quyền cơ bản của người tiêu dùng.

Pháp luật hiện hành của đã số các nước đã có một bước tiến mới trong việc bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng. Người tiêu dùng được giảm bớt gánh nặng chứng minh trong quá trình giải quyết vụ án. Để được bồi thường thiệt hại, người tiêu dùng hoặc đại diện của họ chỉ cần chứng minh được ba yếu tố, đó là: (1) Có thiệt hại thực tế xảy ra; (2) Có hành vi trái pháp luật gây thiệt hại; (3) Có mối quan hệ nhân quả giữa sự kiện gây thiệt hại trái luật và thiệt hại thực tế xảy ra. Nghĩa vụ chứng minh lỗi được đảo cho bên sản xuất, kinh doanh hàng hóa[43]. Trong trường hợp này, quy định về đảo nghĩa vụ chứng minh hay chuyển nghĩa vụ chứng minh cho bên sản xuất sản phẩm là một sự bù đắp cho vị thế chứng minh thiệt thòi của người tiêu dùng[44].

[43] Vũ Hoàng Anh (2021), *Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo pháp luật Tố tụng dân sự Việt Nam,* Tạp chí Khoa học Kiểm sát, Số 1/2021.

[44] Ngô Vĩnh Bạch Dương (2015), "Nghĩa vụ chứng minh trong tố tụng", Tạp chí Nghiên cứu lập pháp, số 07/2015.

Theo lý thuyết bảo vệ người tiêu dùng hiện đại, cơ chế giải quyết tranh chấp phải dựa trên nguyên tắc bình đẳng, minh bạch, kịp thời và chi phí hợp lý, trong đó lấy người tiêu dùng – vốn là bên yếu thế trong giao dịch thương mại – làm trung tâm. Do đó, các hệ thống pháp luật tiến bộ thường thiết lập nhiều kênh giải quyết tranh chấp song song, bao gồm cơ chế thương lượng – hòa giải, cơ quan hành chính can thiệp, tổ chức xã hội hỗ trợ và cơ quan tư pháp phân xử. Đối với hàng hóa nhập khẩu, đặc điểm nổi bật là có sự tham gia của chủ thể kinh doanh có yếu tố nước ngoài, hoặc sản phẩm chịu sự chi phối của pháp luật và tiêu chuẩn nước ngoài. Điều này khiến việc khởi kiện hoặc yêu cầu bồi thường gặp nhiều rào cản về pháp lý, ngôn ngữ, chi phí và xác định trách nhiệm. Vì thế, việc xây dựng một cơ chế giải quyết tranh chấp đơn giản, dễ tiếp cận và bảo vệ tối đa quyền lợi người tiêu dùng là yêu cầu cấp thiết trong môi trường pháp lý hiện đại.

Thứ nhất, tự thương lượng: Thương lượng là bước đầu tiên được khuyến khích khi có tranh chấp. Người tiêu dùng có quyền liên hệ trực tiếp với tổ chức, cá nhân cung cấp hàng hóa nhập khẩu để phản ánh sự việc, yêu cầu bồi thường, sửa chữa hoặc đổi trả sản phẩm. Pháp luật không can thiệp sâu vào quá trình này nhưng xem đây là phương thức nhanh chóng, tiết kiệm chi phí và tạo điều kiện cho các bên giải quyết tranh chấp trên tinh thần hợp tác. Tuy nhiên, trong thực tiễn, hình thức này thường không hiệu quả do người tiêu dùng thiếu thông tin, kỹ năng đàm phán, hoặc tổ chức kinh doanh cố tình né tránh trách nhiệm. Đối với hàng hóa nhập khẩu, việc truy xuất trách nhiệm càng trở nên khó khăn khi nhà nhập khẩu không rõ ràng hoặc hàng hóa phân phối qua nhiều tầng trung gian.

Thứ hai, hòa giải thông qua bên thứ ba: Luật khuyến khích hòa giải thông qua tổ chức trung gian, trong đó có thể bao gồm các Tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, các Trung tâm trọng tài thương mại, hoặc cơ quan quản lý nhà nước. Đây là hình thức linh hoạt, không bắt buộc, có thể giúp hai bên đạt thỏa thuận trên cơ sở khách quan.

Thứ ba, giải quyết tại cơ quan quản lý nhà nước: Các cơ quan này có thể kiểm tra, xử phạt vi phạm hành chính đối với doanh nghiệp, đồng thời buộc khôi phục quyền lợi người tiêu dùng như trả lại tiền, đổi hàng, bồi thường thiệt hại. Ưu điểm của hình thức này là không mất phí, có tính cưỡng chế nhưng lại gặp khó khăn về thẩm quyền khi doanh nghiệp vi phạm là tổ chức nước ngoài, hoặc khi tranh chấp mang yếu tố dân sự phức tạp.

Thứ tư, khởi kiện tại Tòa án: Tòa án là cơ quan giải quyết tranh chấp cuối cùng khi các phương thức khác không đạt kết quả. Người tiêu dùng có thể khởi kiện dân sự để yêu cầu bồi thường thiệt hại, buộc thực hiện nghĩa vụ hợp đồng hoặc yêu cầu vô hiệu giao dịch. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định: người tiêu dùng có quyền khởi kiện tại Tòa án nơi họ cư trú, không bắt buộc phải chứng minh lỗi của bên kinh doanh trong một số trường hợp sản phẩm gây thiệt hại. Đây là cơ chế pháp lý quan trọng nhằm bảo đảm gánh nặng chứng minh không đè nặng lên phía người tiêu dùng. Tuy nhiên, hình thức này vẫn tồn tại bất cập về thời gian tố tụng kéo dài, chi phí cao, đặc biệt

là khó khăn trong việc triệu tập bên bán hàng hóa nhập khẩu nếu họ là pháp nhân nước ngoài.

Thứ năm, giải quyết tranh chấp bằng trọng tài: Trọng tài là hình thức giải quyết tranh chấp có hiệu lực ràng buộc pháp lý, được thực hiện tại các trung tâm trọng tài. Tuy nhiên, hình thức này chỉ áp dụng nếu có thỏa thuận trọng tài giữa các bên từ trước, và thường phổ biến trong các hợp đồng thương mại lớn, không phù hợp với tranh chấp tiêu dùng đại trà.

Đối tượng của tranh chấp là những quan hệ tư, vì vậy, về nguyên tắc, các tranh chấp với người tiêu dùng sẽ được giải quyết theo trình tự của luật tư. Tranh chấp giữa người tiêu dùng và thương nhân sẽ thường được áp dụng chế tài có tính truyền thống là chế tài dân sự mà bồi thường thiệt hại là hình thức chủ yếu. Đồng thời hình thức xử lý vi phạm bằng chế tài hành chính lại cũng thường xuyên được áp dụng nếu xuất hiện những vi phạm thuộc những trường hợp bị cấm. Những việc phạt vi phạm ở đây có thể là phạt tiền, buộc thu hồi, sửa chữa hoặc tiêu hủy sản phẩm khuyết tật, tước quyền kinh doanh. Trong những trường hợp vi phạm nghiêm trọng, thương nhân có thể bị xử lý về hình sự.

Kết luận chương 2

Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu là nhu cầu tất yếu bởi vị trí và vai trò của người tiêu dùng với xã hội và nền kinh tế đặc biệt trong bối cảnh quốc tế hóa, sự phát triển và tiêu dùng hàng hóa nhập khẩu phát triển mạnh mẽ. Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phải đảm bảo các nguyên tắc cơ bản của pháp luật điều chỉnh các quan hệ dân sự, đồng thời, khắc phục tình trạng bất cân xứng giữa người tiêu dùng và cá nhân, tổ chức sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu phải sử dụng một hệ thống văn bản quy phạm pháp luật để điều chỉnh, hê thống văn bản quy phạm pháp luật này bao trùm ở hầu hết các lĩnh vực trong đời sống kinh tế xã hội. Bên cạnh đó, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phải xác định được nền tảng luật gốc về quyền lợi người tiêu dùng và các luật chuyên ngành bổ trợ các nội dung bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong từng lĩnh vực. Ngoài ra, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đòi hỏi không chỉ bao gồm vấn đề giữa NTD và doanh nghiệp mà còn có sự tham gia, phối của các tổ chức xã hội và cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Trên cơ sở nguyên tắc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, nội dung chính của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu bao gồm: các quy định về quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng; quy định về trách nhiệm của cá nhân, tổ chức sản xuất, kinh doanh hàng hóa nhập khẩu; quy định về trách nhiệm của tổ chức xã hội và cơ quan nhà nước bảo vệ người tiêu dùng; quy định về giải quyết tranh chấp và các biện pháp bảo đảm thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu.

CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG ĐỐI VỚI HÀNG HÓA NHẬP KHẨU VÀ THỰC TIỄN THỰC HIỆN Ở VIỆT NAM

3.1. Thực trạng pháp luật về khái niệm người tiêu dùng

Dù ra đời muộn hơn một số nước trên thế giới, nhưng pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam đã có những bước phát triển nhanh chóng. Tại Việt Nam, khái niệm người tiêu dùng lần đầu tiên được ghi nhận chính thức tại Điều 1 Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 1999. Khái niệm này tiếp tục được ghi nhận trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010: "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"[45]. Cùng với sự ra đời của Luật BVQLNTD năm 2023, khái niệm người tiêu dùng có nhiều thay đổi. Khoản 1 Điều 3 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 đã định nghĩa: "Người tiêu dùng là người mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho mục đích sinh hoạt, tiêu dùng của cá nhân, gia đình, cơ quan, tổ chức và không vì mục đích thương mại". Có thể thấy, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 vẫn xác định người tiêu dùng dựa trên ba yếu tố: (i) Tư cách chủ thể của giao dịch; (ii) Căn cứ phát sinh giao dịch; (iii) Mục đích của giao dịch, tuy nhiên có một số điểm mới đáng chú ý như sau[46]:

Thứ nhất, về tư cách chủ thể

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 ngoài người tiêu dùng có thể là cá nhân, gia đình hoặc tổ chức, còn bổ sung một chủ thể là cơ quan. Việc mở rộng chủ thể có thể được coi là người tiêu dùng nhằm bảo đảm tất cả các đối tượng tiêu dùng đều được pháp luật bảo vệ chứ không chỉ riêng tổ chức, cá nhân tiêu dùng. Tuy nhiên, về mặt thuật ngữ, nội hàm từ "tổ chức" khá rộng gồm doanh nghiệp, cơ quan, hiệp hội ngành nghề, tổ chức xã hội, đoàn thể… Do đó, nội hàm của từ "tổ chức" đã bao gồm cơ quan nên việc bổ sung chủ thể là cơ quan vào định nghĩa người tiêu dùng là không cần thiết.

Việc Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 quy định người tiêu dùng bao gồm cá nhân, gia đình, cơ quan và tổ chức như trên là điểm khác biệt so với pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của nhiều nước trên thế giới. Bởi, kinh nghiệm quốc tế cho thấy, đa phần các nước có nền kinh tế phát triển và kinh nghiệm lâu năm trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đều quy định khái niệm người tiêu dùng là cá nhân, không bao gồm tổ chức[47]. Điều này xuất phát từ quan điểm cho rằng, tổ chức có vị thế cân bằng so với bên tổ chức, cá nhân kinh doanh. Ngược lại, cá nhân chịu sự yếu thế về mọi mặt như yếu thế về địa vị pháp lý, tài chính, kiến thức, khả năng đàm phán… Điều này đã được kiểm chứng bởi lý luận cũng như thực tiễn trong các mối quan hệ tiêu dùng từ trước tới nay. Do đó, trong suốt 13 năm thi hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu

[45] K1.Điều 3, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010.
[46] ThS. Nguyễn Thị Việt Hà (2024), *Bàn về khái niệm người tiêu dùng trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023,* Tạp chí Dân chủ và pháp luật, Kỳ 2 (số 401), tháng 3/2024.
[47] Nguyễn Thị Việt Hà (2024), *Bàn về khái niệm người tiêu dùng trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023*, Tạp chí Dân chủ và pháp luật, Kỳ 2 (số 401), tháng 3/2024.

dùng năm 2010, một số ý kiến cho rằng, việc bảo vệ người tiêu dùng là tổ chức đã làm mất đi ý nghĩa của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cũng như lãng phí nguồn lực cho chính sách bảo vệ người tiêu dùng. Tuy nhiên, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 vẫn giữ nguyên quan điểm này khi cho rằng, tổ chức vẫn là đối tượng cần được bảo vệ khi tham gia vào quan hệ tiêu dùng.

Thứ hai, về căn cứ phát sinh quan hệ tiêu dùng

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 vẫn xác định người tiêu dùng là người mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ. Tuy nhiên, trong định nghĩa này lại sử dụng dấu phẩy giữa hai từ "mua" và "sử dụng", điều này làm đặt ra một câu hỏi là dấu phẩy ở đây mang nghĩa là "và" (thể hiện ý nghĩa đồng thời) hay là "hoặc" (thể hiện ý nghĩa lựa chọn)? Tức là, để một chủ thể được coi là người tiêu dùng thì chủ thể đó phải vừa là người mua (trực tiếp có quan hệ hợp đồng với tổ chức, cá nhân kinh doanh), đồng thời, vừa là người trực tiếp sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ đó[48]. Hay pháp luật thừa nhận chủ thể chỉ cần là người mua (không sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ) hoặc chỉ cần là người sử dụng (không trực tiếp có quan hệ hợp đồng với tổ chức, cá nhân kinh doanh) đều được coi là người tiêu dùng? Có thể nói, cách định nghĩa này chưa thực sự rõ ràng và có thể trở thành tiền đề gây tranh luận trong các vụ việc tranh chấp xảy ra giữa người tiêu dùng với tổ chức, cá nhân kinh doanh, gây khó khăn cho cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền trong xử lý vụ việc.

Tuy nhiên, trên thực tế, cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đang áp dụng cách hiểu người tiêu dùng bao gồm cả ba chủ thể sau: (i) Người trực tiếp có quan hệ hợp đồng với tổ chức, cá nhân kinh doanh; (ii) Người trực tiếp sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ do tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp; (iii) Người vừa trực tiếp có quan hệ hợp đồng với tổ chức, cá nhân kinh doanh, đồng thời vừa là người sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ đó. Cách quy định này cũng tương đồng với đa số các quốc gia trên thế giới.

So sánh với Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010, quy định này vẫn có điểm khác biệt ở chỗ, chủ thể có thể là người tiêu dùng khi mua, sử dụng "sản phẩm" của tổ chức, cá nhân kinh doanh. Theo đó, sản phẩm được hiểu là những thứ chưa được đưa vào lưu thông trên thị trường để trao đổi, mua bán, do đó chưa trở thành hàng hóa. Tuy nhiên, trên thực tế, có những sản phẩm mới chỉ được sản xuất, chưa đưa vào lưu thông nhưng vẫn có khả năng gây thiệt hại tính mạng, sức khỏe hay tài sản cho người sử dụng. Chẳng hạn như, người sử dụng sản phẩm đang thử nghiệm mà phát hiện sản phẩm đó có khuyết tật thì tổ chức, cá nhân kinh doanh vẫn phải thu hồi và bồi thường thiệt hại do sản phẩm có khuyết tật gây ra (nếu có) theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023. Qua đó, có thể thấy, cách quy định mới này mang tính chất bao quát và bảo vệ được người tiêu dùng một cách triệt để hơn so với quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010.

---

[48] Nguyễn Thị Việt Hà (2024), *Bàn về khái niệm người tiêu dùng trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023*, Tạp chí Dân chủ và pháp luật, Kỳ 2 (số 401), tháng 3/2024

Thứ ba, về mục đích sử dụng hàng hóa, dịch vụ

Kế thừa quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 xác định chủ thể chỉ có thể là người tiêu dùng khi mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ nhằm mục đích sinh hoạt, tiêu dùng của cá nhân, gia đình, tổ chức, đồng thời nhấn mạnh "và không vì mục đích thương mại" để loại trừ những giao dịch nhằm đạt được cả hai mục đích là vừa tiêu dùng, vừa kinh doanh kiếm lời.

Tuy nhiên, cần làm rõ yếu tố "mục đích sinh hoạt, tiêu dùng của cá nhân, gia đình, tổ chức" là gì, bởi khái niệm này không được giải thích trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 và Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27/10/2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010, cũng như trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023. Có thể nói, mục đích sinh hoạt, tiêu dùng của cá nhân, gia đình có thể dễ dàng xác định, bởi để được coi là người tiêu dùng thì người mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phải vì mục đích sinh hoạt, tiêu dùng thường ngày chứ không phải nhằm mục đích sinh lời như mua để bán lại. Ngược lại, mục đích sinh hoạt, tiêu dùng của tổ chức lại là vấn đề còn gây nhiều quan điểm khác nhau. Trong đó, nhiều ý kiến cho rằng, việc xác định một tổ chức mua một loại hàng hóa hay sử dụng một loại dịch vụ vì mục đích tiêu dùng hay mục đích thương mại còn gặp nhiều khó khăn. Như vậy, có thể nói, việc pháp luật không có quy định giải thích rõ ràng về yếu tố mục đích sinh hoạt, tiêu dùng của từng chủ thể và đặc biệt là "mục đích sinh hoạt, tiêu dùng của tổ chức" là một điểm bất cập, dẫn đến chưa có sự thống nhất trong việc áp dụng pháp luật trên thực tế.

3.2. Thực trạng pháp luật về quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu và thực tiễn thực hiện ở Việt Nam

3.2.1. Thực trạng pháp luật về quyền của người tiêu dùng và thực tiễn thực hiện ở Việt Nam

Theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 (có hiệu lực từ ngày 1/7/2024), người tiêu dùng tại Việt Nam được công nhận và bảo vệ với 11 quyền cơ bản. Cụ thể các quyền như sau:

3.2.1.1. Người tiêu dùng có quyền được bảo vệ tính mạng, sức khỏe, danh dự, nhân phẩm, uy tín, tài sản và thông tin cá nhân khi tham gia giao dịch, sử dụng hàng hóa nhập khẩu

Quyền được đảm bảo an toàn và bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng là một trong những quyền cơ bản và thiết yếu trong nền kinh tế hiện đại, đặc biệt trong bối cảnh toàn cầu hóa, khi hàng hóa nhập khẩu ngày càng phổ biến và dễ tiếp cận. Cơ sở pháp lý của quyền này không chỉ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023, Luật An toàn thực phẩm năm 2010, Luật An ninh mạng năm 2018, Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân 2023… ghi nhận[49], mà nhiều hiệp định thương mại như CPTPP, EVFTA… cũng

[49] Điều 15, Điều 62, Luật An Toàn thực phẩm 2010; Điều 26, Luật An ninh mạng 2018; Điều 11, Điều 16 Nghị định 13/2023/NĐ-CP về bảo vệ dữ liệu cá nhân.

đặt ra yêu cầu về minh bạch thông tin và bảo vệ người tiêu dùng, kể cả đối với hàng hóa nhập khẩu. Các nguyên tắc của OECD về bảo vệ người tiêu dùng trong thương mại điện tử cũng đề cập đến việc tôn trọng quyền riêng tư và bảo mật thông tin trong môi trường số.

Việc ghi nhận quyền này xuất phát từ những rủi ro đối với người tiêu dùng khi sử dụng hàng hóa nhập khẩu không an toàn, nhiều hàng hóa nhập khẩu có thể không phù hợp với tiêu chuẩn sức khỏe, an toàn của nước nhập khẩu (ví dụ: thực phẩm có chất cấm, mỹ phẩm không phù hợp với làn da châu Á…)[50]. Bên cạnh đó, còn những rủi ro liên quan đến thông tin cá nhân, khi người tiêu dùng mua sắm online qua các nền tảng thương mại điện tử quốc tế, thông tin cá nhân (tên, địa chỉ, số điện thoại, thẻ tín dụng…) có nguy cơ bị thu thập, lạm dụng hoặc rò rỉ mà không có cơ chế bảo vệ hiệu quả[51].

Thực tiễn thực thi các quyền này cũng gặp phải những thách thức lớn bởi sự khác biệt về chuẩn mực và tiêu chuẩn giữa các quốc gia khiến kiểm định an toàn hàng hóa gặp khó khăn. Mặc dù Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 đã có những sửa đổi đáng kể, nhưng việc thực thi trong môi trường kỹ thuật số xuyên biên giới còn gặp nhiều hạn chế. Quy định pháp lý về kiểm soát thông tin cá nhân do các nền tảng thương mại điện tử quốc tế thu thập còn thiếu cơ chế thực thi hiệu quả. Ngoài ra, giới hạn trong quyền tài phán quốc tế khi xảy ra tranh chấp về việc rò rỉ thông tin cá nhân từ nhà cung cấp nước ngoài, việc xử lý pháp lý gặp trở ngại, đặc biệt là khó khăn trong việc xử lý vi phạm từ nước ngoài. Khi người tiêu dùng bị xâm phạm quyền lợi (ví dụ bị rò rỉ thông tin từ nhà cung cấp ở nước ngoài), việc xác định thẩm quyền tài phán và thực hiện các thủ tục pháp lý rất phức tạp. Trong khi đó, Việt Nam chưa có đầy đủ các hiệp định tương trợ tư pháp song phương hoặc đa phương để xử lý các vụ việc như vậy một cách nhanh chóng[52]. Điển hình là vụ việc: Tháng 7/2019, Facebook bị Ủy ban thương mại Mỹ (FTC) phạt 5 tỷ USD vì bê bối dữ liệu Cambridge Analytica để lộ dữ liệu của hơn 50 triệu người dùng, trong đó Việt Nam là một trong 10 quốc gia bị lộ nhiều nhất. Tháng 9/2019, FTC đã phạt Google 150 triệu USD vì thu thập dữ liệu trẻ em trái phép qua ứng dụng Youtube. Đây chính là nguồn tài liệu quan trọng để tham khảo, nghiên cứu và cũng là yêu cầu đặt ra để phù hợp với hệ thống pháp luật nước ngoài khi các doanh nghiệp nước ta hoạt động, kinh doanh trên phạm vi lãnh thổ của quốc gia đã ban hành văn bản quy phạm pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân, đặc biệt là Quy định bảo vệ dữ liệu chung của Liên minh châu Âu (GDPR)[53].

3.2.1.2. Được cung cấp hóa đơn, chứng từ, tài liệu liên quan đến giao dịch; thông tin kịp thời, chính xác, đầy đủ về hàng hóa nhập khẩu, nội dung giao dịch, nguồn gốc,

[50] Trúc Linh – Hoàng Hưng - Phương Thảo (2018), Mỹ phẩm "xịn" chưa chắc đã phù hợp, Tạp chí Diễn đàn doanh nghiệp, cập nhật 21/3/2018, link: https://diendandoanhnghiep.vn/my-pham-xin-chua-chac-da-phu-hop-10022625.html

[51] Nguyễn Giang Trường (2024), Thực trạng về vấn đề bảo vệ dữ liệu cá nhân, kinh nghiệm một số quốc gia, khu vực và đề xuất hoàn thiện pháp luật ở Việt Nam hiện nay, Tạp chí Công thương, Số 12 tháng 5/2024.

[52] Bạch Thị Nhã Nam (2022). Hoàn thiện pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân. Tạp chí Nghiên cứu Lập pháp số 05 (453), tháng 3/2022.

[53] Nguyễn Giang Trường (2024), Thực trạng về vấn đề bảo vệ dữ liệu cá nhân, kinh nghiệm một số quốc gia, khu vực và đề xuất hoàn thiện pháp luật ở Việt Nam hiện nay, Tạp chí Công thương, Số 12 tháng 5/2024.

xuất xứ hàng hóa nhập khẩu và về tổ chức, cá nhân kinh doanh.

Ý nghĩa pháp lý của quyền được cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác là: (1) Giúp người tiêu dùng đưa ra quyết định tiêu dùng hợp lý, an toàn. Việc nắm rõ thông tin về thành phần, công dụng, cảnh báo rủi ro giúp người tiêu dùng tránh sử dụng sản phẩm gây hại cho sức khỏe (ví dụ: thực phẩm có chất gây dị ứng, mỹ phẩm chứa cồn gây kích ứng…). (2) Tạo cơ sở để xác định trách nhiệm pháp lý khi có tranh chấp: Nếu người tiêu dùng bị thiệt hại do thiếu thông tin, hoặc do thông tin sai lệch, có thể yêu cầu bồi thường thiệt hại. (3) Gắn với trách nhiệm minh bạch của nhà nhập khẩu và phân phối. Đảm bảo truy xuất nguồn gốc và xác định trách nhiệm của bên cung ứng trong trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật, hàng hóa giả mạo hoặc gây thiệt hại cho người dùng.

Hiện nay, quy định pháp luật đối với quyền được cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác của người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu cho thấy một số bất cập sau:

(1) Quy định pháp luật còn chung chung, thiếu cụ thể đối với hàng hóa nhập khẩu. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 và Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa 2007 (sửa đổi năm 2025) có quy định về trách nhiệm cung cấp thông tin, nhưng chưa phân biệt rõ giữa hàng hóa sản xuất trong nước và hàng hóa nhập khẩu; giữa hàng hóa nhập khẩu chính ngạch và hàng hóa xách tay, mua qua nền tảng thương mại điện tử xuyên biên giới. Hệ quả là hàng hóa nhập khẩu qua các kênh không chính thống (xách tay, thương mại điện tử) thường thiếu thông tin nhãn phụ tiếng Việt, không rõ nguồn gốc, gây khó khăn cho người tiêu dùng trong việc tiếp cận thông tin và yêu cầu bảo vệ quyền lợi khi xảy ra tranh chấp.

(2) Thiếu quy định ràng buộc trách nhiệm của các nền tảng thương mại điện tử xuyên biên giới. Các trang thương mại điện tử quốc tế như Amazon, Shopee Mall Global, Taobao, Tiki Global… thường không bị ràng buộc bởi luật Việt Nam, nên người tiêu dùng khó tiếp cận thông tin đầy đủ, chính xác về hàng hóa (về chất liệu, hướng dẫn sử dụng, thành phần, cảnh báo…). Bên cạnh đó, do không có cơ chế rõ ràng để yêu cầu bồi thường, truy cứu trách nhiệm khi có thiệt hại do thiếu thông tin, nên người tiêu dùng gặp rủi ro cao khi mua hàng hóa nhập khẩu, nhưng gần như không có biện pháp pháp lý hiệu quả để bảo vệ quyền lợi. Ở Việt Nam, sau 07 năm thực hiện Nghị định số 31/2018/NĐ-CP, việc tham gia các hiệp định thương mại tự do thế hệ mới như Hiệp định CPTPP, EVFTA, UKVFTA với nhiều quy định, cam kết khác nhau đã phát sinh một số vấn đề mà Nghị định này cần điều chỉnh như: quy trình, thủ tục áp dụng cơ chế tự chứng nhận xuất xứ hàng hóa, chế tài xử lý gian lận xuất xứ hàng hóa hoặc một số vấn đề liên quan đến hồ sơ đề nghị cấp C/O, hồ sơ thương nhân, lưu trữ hồ sơ... Đặc biệt, trong bối cảnh căng thẳng thương mại leo thang dẫn đến các hành vi gian lận thương mại, trong đó gian lận xuất xứ hàng hóa nhập khẩu ngày càng gia tăng và phức tạp nhằm tránh các biện pháp trừng phạt mà các nước sẽ áp dụng đối với hàng hóa nhập khẩu[54].

Những vấn đề pháp lý đặt ra trong thực tiễn thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi

[54] Việt Hằng (2025), Hoàn thiện quy định về xuất xứ hàng hóa, thúc đẩy xuất khẩu và phòng chống gia lận thương mại, Tạp chí Công thương, truy cập 23/5/2025, link: https://tapchicongthuong.vn/hoan-thien-quy-dinh-ve-xuat-xu-hang-hoa--thuc-day-xuat-nhap-khau-va-phong-chong-gian-lan-thuong-mai-140787.htm

người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu như:

1. Thông tin thiếu minh bạch hoặc ghi sai sự thật: Nhiều sản phẩm nhập khẩu không có nhãn phụ tiếng Việt, hoặc thông tin ghi không rõ ràng, gây hiểu lầm. Có tình trạng hàng xách tay không qua kiểm định, không có thông tin chính thức, gây rủi ro lớn cho người tiêu dùng[55].

2. Khó truy cứu trách nhiệm pháp lý đối với nhà cung cấp nước ngoài: Khi hàng hóa được đặt mua từ nền tảng thương mại điện tử xuyên biên giới (ví dụ: Amazon, Taobao…), thông tin sản phẩm có thể không được chuẩn hóa theo quy định Việt Nam. Trường hợp thông tin sai gây thiệt hại, người tiêu dùng gặp khó khăn trong việc khởi kiện hoặc yêu cầu bồi thường, do bên cung cấp nằm ngoài lãnh thổ Việt Nam.

Hộp: Vụ việc vi phạm pháp luật về hàng giả và hàng hóa không phù hợp với tiêu chuẩn đã công bố và thực tiễn áp dụng xử lý vi phạm.

Vụ việc thứ nhất[56]: Ngày 29/7/2022, Đội Quản lý thị trường đã kiểm tra mẫu đối với sản phẩm thực phẩm bổ sung dành cho người cao tuổi, tiểu đường và kết quả kiểm nghiệm là buôn bán hàng giả về giá trị sử dụng, công dụng với số lượng hàng giả. Xử phạt vi phạm trên theo điểm b khoản 4 Điều 4, điểm c khoản 1, điểm a khoản 2 Điều 9 Nghị định số 98/2020/NĐ-CP và điểm b khoản 1 Điều 3 Nghị định số 17/2022/NĐ-CP ngày 31/01/2022 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực hóa chất và vật liệu nổ công nghiệp; điện lực, an toàn đập thủy điện, sử dụng năng lượng tiết kiệm và hiệu quả; hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; hoạt động dầu khí, kinh doanh xăng dầu và khí. Những điều khoản này áp dụng mức phạt đối với hành vi tương ứng là xử lý theo quy định về hàng giả về giá trị sử dụng, công dụng nhưng chưa đến mức bị truy cứu trách nhiệm hình sự.

Vụ việc thứ hai[57]: Ngày 02/6/2023, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị xã B ra quyết định xử phạt hành chính đối với hộ kinh doanh ABC với hành vi vi phạm là buôn bán hàng giả giá trị sử dụng, công dụng với thực phẩm bổ sung vi phạm khoản 1, khoản 2 Điều 9 Nghị định số 98/2020/NĐ-CP. Sau đó, hộ kinh doanh này khiếu nại vì hành vi vi phạm này Ủy ban nhân dân nên áp dụng Điều 20 Nghị định số 119/2017/NĐ-CP là hàng hóa vi phạm chất lượng khi lưu thông trên thị trường, tuy nhiên, Ủy ban nhân dân không chấp nhận khiếu nại này mà vẫn giữ nguyên căn cứ áp dụng hành vi vi phạm, mức độ xử phạt nhưng chưa bị xem là tội sản xuất, buôn bán hàng giả theo Điều 192, Điều 193 Bộ luật Hình sự năm 2015, sửa đổi, bổ sung năm 2017 (Bộ luật

[55] Lê Thị Tuyết Hà (2024), Pháp luật về hàng giả và hàng hóa không phù hợp với tiêu chuẩn công bố - bất cập và kiến nghị hoàn thiện, Tạp chí Dân chủ và pháp luật, Kỳ 1 (Số 398), tháng 2/20204.

[56] Biên bản xử phạt hành chính số 56040056/BB-VPHC về buôn bán hàng giả ngày 13/10/2023 của Đội Quản lý thị trường số 4 thành phố Cà Mau, tỉnh Cà Mau đối với Công ty TNHH X (đã sửa tên công ty).

[57] Quyết định xử phạt số 1777/QĐ-XPHC của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị xã B về việc xử phạt vi phạm hành chính về buôn bán hàng giả ngày 02/6/2023 đối với hộ kinh doanh ABC (tên chủ sở hữu hộ kinh doanh, hộ kinh doanh đã được sửa tên).

Hình sự năm 2015) vì số tiền vẫn chưa đạt mức độ xử lý hình sự.
Vụ việc thứ ba[58]: Ngày 19/01/2021, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh V đã ra quyết định xử phạt hành chính đối với bà Thái Thị A với hành vi vi phạm buôn bán hàng giả giá trị sử dụng, công dụng đối với thực phẩm bột kem béo dinh dưỡng vi phạm khoản 1, khoản 2 Điều 9 Nghị định số 98/2020/NĐ-CP. Vì số tiền thu lợi bất chính từ hành vi này chưa đến mức bị áp dụng theo khoản 1 Điều 192 Bộ luật Hình sự năm 2015, tức là giá trị hàng hóa chưa đến 100.000.000 đồng và cũng không thuộc một trong các trường hợp quy định tại các khoản 2, 3 Điều 192 Bộ luật Hình sự năm 2015 nên không truy cứu trách nhiệm hình sự.
Qua các vụ việc thực tiễn trên, Ủy ban nhân dân vẫn giữ quan điểm là áp dụng xử phạt theo Điều 9 Nghị định số 98/2020/NĐ-CP, phía doanh nghiệp cho rằng nên áp dụng Nghị định số 119/2017/NĐ-CP mới chính xác. Như đã phân tích, chính vì hai nghị định này không giải thích thế nào là "không phù hợp với giá trị sử dụng, công dụng" và "không phù hợp với chất lượng đã công bố", đồng thời, mức phạt giữa hai nghị định này là khác nhau, nếu áp dụng quy định tại Nghị định số 98/2020/NĐ-CP là hàng giả mà mức phạt cao thì sẽ bị xử lý hình sự. Hơn nữa, khi cơ quan nhà nước lấy mẫu để kiểm nghiệm thì ấn định cơ quan kiểm nghiệm trong các trung tâm kiểm nghiệm. Vậy, nếu kết quả kiểm định giữa mẫu do cơ quan quản lý thị trường đem kiểm nghiệm với mẫu do doanh nghiệp đem kiểm nghiệm là khác nhau thì giải quyết như thế nào?[59]

3.2.1.3. Lựa chọn hàng hóa nhập khẩu, tổ chức, cá nhân kinh doanh theo nhu cầu, điều kiện thực tế của mình; quyết định tham gia hoặc không tham gia giao dịch; thỏa thuận các nội dung giao dịch với tổ chức, cá nhân kinh doanh; được cung cấp hàng hóa nhập khẩu đúng với nội dung đã giao kết

Ý nghĩa pháp lý của quyền được lựa chọn hàng hóa nhập khẩu là thể hiện các nguyên tắc cơ bản (tự do, tự nguyện) trong giao dịch dân sự. Người tiêu dùng có quyền quyết định việc mua hoặc không mua sản phẩm, lựa chọn thương hiệu, nơi bán, hình thức giao dịch (trực tiếp, online, nhập khẩu, nội địa…), mà không bị áp đặt hay cưỡng ép từ nhà cung cấp. Quyền này gắn liền với quyền được thông tin đầy đủ, trung thực, bởi để lựa chọn hàng hóa đúng đắn, người tiêu dùng phải được cung cấp thông tin rõ ràng về hàng hóa nhập khẩu, bao gồm nguồn gốc xuất xứ, tiêu chuẩn kỹ thuật, cảnh báo nguy cơ (nếu có)… Nếu thiếu thông tin, quyền lựa chọn chỉ mang tính hình thức. Bên cạnh đó, quyền này giúp người tiêu dùng được pháp luật bảo vệ khỏi các hành vi ép buộc, quảng cáo sai lệch, giấu thông tin hoặc độc quyền phân phối khiến người tiêu dùng không có sự lựa chọn thay thế.

Hành vi vi phạm quyền lựa chọn của NTD, thường thấy trong các trường hợp hợp

[58] Quyết định số 154/QĐ-XPVPHC về buôn bán hàng giả ngày 19/01/2021 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh V đối với bà Thái Thị A (tên người bị xử phạt đã thay đổi).
[59] Lê Thị Tuyết Hà (2024), *Pháp luật về hàng giả và hàng hóa không phù hợp với tiêu chuẩn công bố - bất cập và kiến nghị hoàn thiện*, Tạp chí Dân chủ và pháp luật, Kỳ 1 (Số 398), tháng 2/20204.

đồng mẫu, như hợp đồng tín dụng, hợp đồng cung ứng dịch vụ,… những hợp đồng thực hiện giao dịch trên nền tảng internet (thương mại điện tử). Đa số các hàng hóa nhập khẩu với đặc thù của phương thức giao kết hợp đồng qua mạng điện tử (giao kết từ xa), NTD không được tiếp xúc trực tiếp và kiểm tra chất lượng sản phẩm (cho đến khi đã đồng ý giao kết hợp đồng), không được tham gia vào quá trình soạn thảo các mẫu hợp đồng, điều khoản giao kết mà hoàn toàn do doanh nghiệp đơn phương và chủ động soạn thảo, áp dụng. Chính vì vậy, vấn đề về vi phạm quyền lợi NTD cũng như các vụ việc tranh chấp giữa doanh nghiệp và NTD phát sinh từ những giao kết tiêu dùng chưa đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật cũng đang có chiều hướng gia tăng cả về số lượng và tính chất phức tạp[60].

Một số bất cập trong thực tiễn thực thi quyền lựa chọn hàng hóa nhập khẩu:

(1) Hạn chế lựa chọn do thông tin không đầy đủ. Nhiều sản phẩm nhập khẩu thiếu nhãn phụ tiếng Việt, hoặc có thông tin sai lệch, dẫn đến việc người tiêu dùng không có đủ cơ sở để lựa chọn phù hợp với nhu cầu cá nhân (ví dụ: thành phần gây dị ứng, hướng dẫn sử dụng…).

(2) Bị định hướng hoặc gây hiểu lầm trong quảng cáo. Các nền tảng thương mại điện tử hoặc nhà nhập khẩu có thể quảng cáo sai lệch về chất lượng, nguồn gốc, xuất xứ, từ đó làm sai lệch hành vi lựa chọn của người tiêu dùng, vi phạm Điều 7 Luật BVQLNTD.

(3) Thiếu sự minh bạch về nguồn gốc, bảo hành, đổi trả. Người tiêu dùng khi mua hàng nhập khẩu (đặc biệt qua kênh không chính thống) thường không biết rõ điều kiện đổi trả, bảo hành, hay chính sách hậu mãi, nên dù có "lựa chọn", nhưng đó là sự lựa chọn trong bối cảnh bất đối xứng thông tin.

(4) Hàng hóa nhập khẩu độc quyền: Trong một số ngành (thực phẩm chức năng, mỹ phẩm cao cấp…), doanh nghiệp phân phối độc quyền có thể tự ý điều chỉnh giá, làm mất đi tính cạnh tranh và hạn chế sự lựa chọn thật sự của người tiêu dùng.

3.2.1.4. Người tiêu dùng có quyền góp ý với tổ chức, cá nhân kinh doanh về giá, chất lượng hàng hóa nhập khẩu, phong cách phục vụ, phương thức giao dịch và nội dung liên quan đến giao dịch giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh.

Quyền này góp phần hoàn thiện hoạt động kinh doanh và chất lượng sản phẩm, bởi người tiêu dùng có vai trò phản hồi thực tiễn, giúp tổ chức kinh doanh cải tiến sản phẩm nhập khẩu cho phù hợp với nhu cầu, thị hiếu và đặc điểm người tiêu dùng Việt Nam. Đặc biệt quan trọng với hàng hóa nhập khẩu, vốn có thể không tương thích hoàn toàn về ngôn ngữ, thể trạng, thói quen sử dụng (ví dụ: mỹ phẩm nhập khẩu gây kích ứng, thực phẩm không phù hợp khẩu vị…). Ngoài ra, khi sử dụng quyền này giúp bảo đảm sự minh bạch và trách nhiệm giải trình của doanh nghiệp, bởi thông qua góp ý kiến của người tiêu dùng, thúc đẩy tổ chức kinh doanh thực hiện trách nhiệm giải trình về chất lượng sản phẩm và dịch vụ hậu mãi. Bên cạnh đó, việc ghi nhận quyền này tạo cơ sở để

[60] Nguyễn Thị Thu Thủy (2022), *Xử lý vi phạm hành chính xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng, Tạp chí Công thương,* Số 1, tháng 1 năm 2022.

yêu cầu bồi thường hoặc xử lý vi phạm, nếu góp ý không được tiếp thu, hoặc người tiêu dùng phát hiện hàng hóa nhập khẩu có dấu hiệu vi phạm, có thể tiếp tục khiếu nại hoặc khởi kiện, là bước kế tiếp trong chuỗi bảo vệ quyền lợi.

Một trong những bất cập của quyền này đối với hàng hóa nhập khẩu là, người tiêu dùng khó góp ý với doanh nghiệp nước ngoài hoặc nền tảng TMĐT xuyên biên giới, trong trường hợp hàng hóa nhập khẩu được mua qua Amazon, AliExpress, TikTok Shop quốc tế, Shopee Global…, việc gửi góp ý hoặc khiếu nại gần như bất khả thi nếu không có đại diện pháp lý tại Việt Nam. Đồng thời, người tiêu dùng không thể truy cứu trách nhiệm hoặc gây áp lực cải thiện sản phẩm nếu chỉ thông qua cơ chế góp ý. Cụ thể:

(1) Hiện nay, pháp luật thiếu cơ chế phản hồi bắt buộc từ phía doanh nghiệp. Luật hiện hành không quy định thời hạn hoặc hình thức cụ thể doanh nghiệp phải tiếp nhận và trả lời góp ý từ người tiêu dùng, đặc biệt với doanh nghiệp kinh doanh hàng nhập khẩu. Người tiêu dùng dễ bị "ngó lơ", không được hồi đáp chính thức.

(2) Khó góp ý với doanh nghiệp nước ngoài hoặc nền tảng TMĐT xuyên biên giới. Trong trường hợp hàng hóa nhập khẩu được mua qua Amazon, AliExpress, TikTok Shop quốc tế, Shopee Global…, việc gửi góp ý hoặc khiếu nại gần như bất khả thi nếu không có đại diện pháp lý tại Việt Nam. Người tiêu dùng không thể truy cứu trách nhiệm hoặc gây áp lực cải thiện sản phẩm thông qua cơ chế góp ý.

(3) Thiếu kênh góp ý tập trung và công khai. Không có cổng thông tin quốc gia dành riêng cho người tiêu dùng phản ánh về hàng hóa nhập khẩu, khiến thông tin phân tán, hiệu quả thấp. Các kênh như Cục Quản lý thị trường, Tổng đài 1800.6838… tồn tại nhưng ít người biết và khó sử dụng.

3.2.1.5. Quyền yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh bồi thường thiệt hại khi hàng hóa nhập khẩu có khuyết tật, hoặc không phù hợp tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật, không bảo đảm an toàn, đo lường, số lượng, khối lượng, chất lượng, công dụng, giá, nội dung khác theo quy định của pháp luật hoặc không đúng với đăng ký, thông báo, công bố, niêm yết, quảng cáo, giới thiệu, giao kết, cam kết của tổ chức, cá nhân kinh doanh.

Quyền được bồi thường thiệt hại giúp bảo đảm quyền lợi thực tế của người tiêu dùng. Trong trường hợp hàng hóa nhập khẩu gây hư hỏng tài sản, ảnh hưởng sức khỏe, tính mạng (ví dụ: thực phẩm bẩn, mỹ phẩm gây kích ứng, thiết bị điện phát nổ…), người tiêu dùng có quyền yêu cầu tổ chức kinh doanh bồi thường thiệt hại tương xứng. Thông qua đó, khuyến khích doanh nghiệp nhập khẩu nâng cao trách nhiệm, trách nhiệm bồi thường là cơ chế răn đe buộc các nhà nhập khẩu và phân phối phải kiểm tra kỹ chất lượng hàng hóa; cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác; không tiêu thụ sản phẩm không rõ nguồn gốc, xuất xứ. Ghi nhập quyền được bồi thương thiệt hại giúp bảo vệ lợi ích xã hội và trật tự thị trường tiêu dùng. Khi quyền được bồi thường được bảo đảm thực thi tốt, sẽ giúp nâng cao lòng tin của người tiêu dùng; giảm thiểu tình trạng gian lận thương mại; tạo môi trường cạnh tranh lành mạnh cho các doanh nghiệp kinh doanh hàng nhập khẩu.

Tuy nhiên, trong thực tiễn thực thi quyền này đối với hàng hóa nhập khẩu còn tồn tại một số bất cập như: Khó xác định chủ thể có trách nhiệm bồi thường do không có nhà

phân phối chính thức tại Việt Nam. Đặc biệt, gánh nặng chứng minh thiệt hại thuộc về người tiêu dùng, trong khi chi phí và thủ tục bồi thường phức tạp. Theo Bộ luật Dân sự, người yêu cầu bồi thường phải chứng minh: Có thiệt hại thực tế xảy ra; Có mối quan hệ nhân quả giữa sản phẩm và thiệt hại; Có lỗi của bên cung cấp. Đây là gánh nặng lớn, nhất là khi sản phẩm nhập khẩu không có nhãn tiếng Việt, thiếu thông tin kỹ thuật, hoặc không còn hóa đơn mua hàng. Trong khi đó thủ tục giám định (chi phí, kết quả giám định) không dễ thực hiện khi khởi kiện hoặc yêu cầu bồi thường.

3.2.1.6. Tham gia xây dựng chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Nhằm bảo đảm tính dân chủ và khách quan trong quản lý nhà nước, pháp luật ghi nhận quyền của người tiêu dùng tham gia góp ý xây dựng chính sách quản lý hàng hóa nhập khẩu (ví dụ: danh mục cấm nhập, nhãn sinh thái, quy trình kiểm tra chất lượng), như vậy khi xây dựng pháp luật sẽ sát thực tiễn hơn, phản ánh đúng nhu cầu của người tiêu dùng. Thông qua quyền này giúp tăng cường giám sát xã hội đối với hàng hóa kém chất lượng hoặc gây hại môi trường như các hàng nhập khẩu trôi nổi, giả mạo, hoặc gây hại môi trường có thể bị phản ánh qua các kênh góp ý, khiếu nại, phản ánh của người tiêu dùng, qua đó cơ quan chức năng có cơ sở điều chỉnh chính sách nhập khẩu, nâng hàng rào kỹ thuật, thắt chặt kiểm tra, góp phần thúc đẩy chính sách thương mại bền vững và trách nhiệm.

Đáng chú ý, việc thực thi quyền này bị đánh giá là hình thức. Phần lớn người tiêu dùng không để ý quyền tham gia góp ý vào chính sách, trong khi các cơ quan nhà nước ít tổ chức lấy ý kiến trực tiếp của người tiêu dùng, chủ yếu qua hội, tổ chức trung gian. Ngoài ra, hiện nay còn thiếu cơ chế để người tiêu dùng tham gia xây dựng chính sách có hiệu quả như: Không có cổng thông tin chuyên biệt để người tiêu dùng góp ý về hàng hóa nhập khẩu. Việc phản ánh vi phạm về hàng nhập khẩu (ví dụ: sản phẩm chứa vi nhựa, không đúng nhãn sinh thái) khó được tiếp nhận và xử lý đến cùng.

3.2.1.7. Quyền được khiếu nại, tố cáo, khởi kiện hoặc đề nghị tổ chức xã hội khởi kiện để bảo vệ quyền lợi của mình theo quy định.

Quyền này có ý nghĩa pháp lý pháp lý vô cùng quan trọng, bởi đây được xem là công cụ bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng. Khi người tiêu dùng phát hiện hàng hóa nhập khẩu kém chất lượng, sai nguồn gốc, gây hại, họ có quyền yêu cầu xử lý, bồi thường hoặc rút sản phẩm khỏi thị trường. Thông qua quyền này giúp tăng trách nhiệm pháp lý của doanh nghiệp nhập khẩu. Các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng nhập khẩu phải chịu trách nhiệm pháp lý nếu vi phạm quyền lợi người tiêu dùng, không thể "ẩn danh" hoặc phủi bỏ trách nhiệm. Ngoài ra, quyền này giúp thúc đẩy sự minh bạch, công bằng trong thị trường hàng hóa nhập khẩu, bởi quyền khởi kiện – khiếu nại giúp nâng cao niềm tin vào hệ thống pháp luật, tạo ra sự cạnh tranh lành mạnh giữa các doanh nghiệp kinh doanh hàng nhập khẩu.

Mặc dù vậy, việc thực hiện quyền này gặp phải một số khó khăn, vướng mắc sau:

(1) Bất cập lớn nhất trong việc thực hiện quyền này đối với hàng hóa nhập khẩu

đó là khó xác định chủ thể chịu trách nhiệm pháp lý. Đối với hàng nhập khẩu, nhất là qua thương mại điện tử xuyên biên giới (như Amazon, Shopee Global, TikTok Shop quốc tế…), người tiêu dùng khó biết ai là bên bán hàng thực sự. Nhiều doanh nghiệp không có đại diện pháp lý tại Việt Nam, khiến việc khiếu nại, khởi kiện không thể thực hiện.

(2) Chi phí và thủ tục khởi kiện còn phức tạp, trong khi người tiêu dùng thường thiếu kiến thức pháp lý, ngại va chạm, nên không lựa chọn con đường khởi kiện. Chi phí giám định, thuê luật sư, thời gian khởi kiện kéo dài, đặc biệt với vụ việc liên quan đến hàng hóa nhập khẩu, khiến họ chùn bước.

(3) Cơ chế giải quyết tranh chấp chưa thân thiện với người tiêu dùng. Các cơ chế như hòa giải, trọng tài thương mại thường thiên về doanh nghiệp, khó tiếp cận với cá nhân tiêu dùng phổ thông. Thiếu tổ chức trung gian độc lập hỗ trợ người tiêu dùng thực hiện quyền khởi kiện, đặc biệt là khi đối phương là doanh nghiệp nước ngoài.

3.2.1.8. Quyền được được tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn về kiến thức và kỹ năng tiêu dùng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ.

Người tiêu dùng có quyền được tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn về kiến thức và kỹ năng tiêu dùng hàng hóa nhập khẩu. Việc ghi nhận quyền này giúp người tiêu dùng hiểu rõ đặc điểm và rủi ro của hàng nhập khẩu, bởi hàng hóa nhập khẩu thường có ngôn ngữ hướng dẫn bằng tiếng nước ngoài; sự chênh lệch tiêu chuẩn kỹ thuật, thành phần, liều lượng sử dụng; hoặc văn hóa tiêu dùng không tương đồng (ví dụ: thuốc, thực phẩm chức năng, thiết bị điện…). Do đó, việc được tư vấn rõ ràng giúp người tiêu dùng sử dụng sản phẩm đúng cách, tránh rủi ro sức khỏe, tài sản. Quyền này còn giúp người tiêu dùng nâng cao kỹ năng tiêu dùng thông minh, hỗ trợ người tiêu dùng biết phân biệt hàng thật – giả, có kiểm định – không kiểm định; biết cách tra cứu nguồn gốc, xuất xứ, kiểm tra mã QR, barcode; hiểu rõ quyền được đổi trả, khiếu nại, yêu cầu bồi thường khi hàng nhập khẩu bị lỗi. Ngoài ra, quyền này giúp tăng cường sự chủ động và tự bảo vệ của người tiêu dùng. Khi được trang bị kiến thức, người tiêu dùng có thể tự ra quyết định tiêu dùng an toàn và hiệu quả, tránh bị lừa đảo khi mua hàng qua sàn TMĐT xuyên biên giới, đóng góp vào việc xây dựng thị trường minh bạch và cạnh tranh lành mạnh.

Bên cạnh những tác động tích cực, quyền này còn có một số bất cập trong thực tế thực hiện đối với hàng hóa nhập khẩu như: (1) Thông tin hướng dẫn sử dụng bằng tiếng nước ngoài, không rõ ràng. Rất nhiều hàng hóa nhập khẩu không có nhãn phụ tiếng Việt (vi phạm Nghị định 43/2017/NĐ-CP[61]); Hoặc có nhưng in nhỏ, sai nội dung, không có hướng dẫn cảnh báo rủi ro. Do đó, người tiêu dùng không hiểu rõ cách dùng, gây nguy hiểm khi sử dụng (đặc biệt với mỹ phẩm, thực phẩm, thuốc…).

Ngoài ra, ở Việt Nam hiện nay thiếu hệ thống tư vấn và hỗ trợ tiêu dùng chuyên biệt cho hàng nhập khẩu. Rất ít tổ chức hoặc cơ quan nhà nước nào chuyên trách tư vấn sử dụng hàng ngoại, trong khi các trung tâm hỗ trợ người tiêu dùng hoạt động phân tán, chưa hiệu quả, khó tiếp cận.

Bên cạnh đó, một trong những bất cập khi thực hiện quyền này là người tiêu dùng

[61] Nghị định 43/2017/NĐ-CP được sửa đổi bổ sung bởi Nghị định 111/2021/NĐ-CP về ghi nhãn hàng hóa.

thiếu kiến thức tiêu dùng trên nền tảng số, thương mại điện tử xuyên biên giới. Người tiêu dùng khó phân biệt sản phẩm thật – giả khi mua hàng trên TikTok Shop, Shopee Global, Amazon… Không được tư vấn về quy trình khiếu nại, xử lý hàng lỗi mua từ nước ngoài, không được cảnh báo rủi ro khi chọn sản phẩm không tương thích tiêu chuẩn kỹ thuật Việt Nam (điện áp, ổ cắm,…).

3.2.1.9. Quyền được tạo điều kiện lựa chọn môi trường tiêu dùng lành mạnh và bền vững.

Hướng dẫn của Liên Hợp Quốc về Bảo vệ Người tiêu dùng (UN Guidelines for Consumer Protection - 2015) *khuyến khích các quốc gia xây dựng chính sách bảo vệ người tiêu dùng, trong đó bao gồm thúc đẩy tiêu dùng bền vững, sử dụng có trách nhiệm tài nguyên thiên nhiên và bảo vệ môi trường*[62]. Thực hiện hướng dẫn này, Chương trình Nghị sự 2030 của Liên Hợp Quốc về Phát triển bền vững tại Mục tiêu số 12 (SDG 12) cũng kêu gọi đảm bảo mô hình tiêu dùng và sản xuất bền vững, trong đó có trách nhiệm của cả nhà sản xuất và người tiêu dùng.

Ở Việt Nam, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 đã mở rộng quyền của người tiêu dùng, trong đó có quyền được tạo điều kiện lựa chọn môi trường tiêu dùng lành mạnh và bền vững[63]. Quy định này cũng phù hợp với Luật Bảo vệ môi trường năm 2020 quy định về quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân trong sử dụng sản phẩm thân thiện với môi trường, thúc đẩy mua sắm xanh và tiêu dùng bền vững, cấm nhập khẩu hàng hóa gây ô nhiễm, không thân thiện với môi trường[64].

Như vậy, quyền được tạo điều kiện lựa chọn môi trường tiêu dùng lành mạnh và bền vững có ý nghĩa pháp lý quan trọng trong bảo vệ quyền lợi lâu dài của người tiêu dùng khi sử dụng hàng hóa nhập khẩu. Người tiêu dùng có quyền lựa chọn hàng hóa nhập khẩu thân thiện với môi trường, không chỉ quan tâm đến yếu tố tức thời (giá cả, chất lượng), mà còn đảm bảo an toàn sức khỏe và bảo vệ môi trường sống chung. Đồng thời, thúc đẩy trách nhiệm của doanh nghiệp trong việc cung cấp sản phẩm đạt tiêu chuẩn môi trường, minh bạch về tác động môi trường. Đây cũng là công cụ để Nhà nước thực thi chính sách phát triển bền vững, giúp hình thành hành lang pháp lý để nhà nước can thiệp điều tiết thị trường, hỗ trợ sản phẩm xanh, kiểm soát sản phẩm gây hại.

Những bất cập về mặt pháp lý:

- Để quyền này có tính khả thi cần làm rõ các thông tin minh bạch về yếu tố môi trường của hàng hóa nhập khẩu. Thực tiễn nhiều sản phẩm được nhập khẩu với nhãn mác "xanh" hoặc "eco-friendly" nhưng không có cơ quan trong nước kiểm định hoặc xác nhận tính bền vững, trong khi người tiêu dùng khó tiếp cận thông tin khoa học hoặc chứng nhận quốc tế liên quan đến môi trường.

- Do chưa có danh mục cấm hoặc hạn chế nhập khẩu cụ thể đối với sản phẩm có mức phát thải cao, tiêu tốn năng lượng, không thể tái chế. Các sản phẩm thời trang nhanh (fast fashion), đồ nhựa dùng một lần, sản phẩm chứa vi nhựa vẫn tràn lan trên thị trường

[62] Hướng dẫn của Liên Hợp Quốc về Bảo vệ Người tiêu dùng (UN Guidelines for Consumer Protection – 2015)
[63] K9.Điều 4, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023.
[64] Điều 70, Điều 71, Điều 146, Luật Bảo vệ Môi trường năm 2020.

Việt Nam, phần lớn là hàng nhập khẩu.

- Các quy định pháp luật hiện nay cho thấy còn thiếu sự phối hợp quốc tế và công nhận lẫn nhau về nhãn sinh thái. Việt Nam chưa có thỏa thuận công nhận nhãn sinh thái quốc tế như EU Ecolabel, Energy Star,… Dẫn đến sự mơ hồ và khó đánh giá đối với người tiêu dùng trong nước.

1. Sản phẩm thời trang nhanh (fast fashion) nhập khẩu tràn lan[65]

Các sản phẩm may mặc giá rẻ từ Trung Quốc, Thái Lan, Bangladesh… được nhập khẩu số lượng lớn, chủ yếu sử dụng nguyên liệu giá rẻ, khó phân hủy (polyester, nylon…). Chuỗi cung ứng sản xuất thường liên quan đến phát thải cao, sử dụng hóa chất độc hại, lao động giá rẻ. Người tiêu dùng không được cung cấp thông tin rõ ràng về quy trình sản xuất hay tác động môi trường, dễ bị cuốn vào tiêu dùng không bền vững. Đây là tình huống xâm phạm quyền được lựa chọn tiêu dùng bền vững, do thiếu thông tin và kiểm soát từ nhà nước.

2. Vụ IKEA bị chỉ trích vì sử dụng gỗ nhập khẩu từ rừng già Romania[66] (2021)

IKEA bị điều tra vì sử dụng gỗ từ những cánh rừng nguyên sinh bị chặt phá bất hợp pháp tại Romania. Một số sản phẩm từ nguồn gỗ đó đã được xuất khẩu toàn cầu, bao gồm cả Đông Nam Á. Người tiêu dùng tại Việt Nam nếu mua sản phẩm IKEA sẽ không hề biết nguồn gốc gỗ là bất hợp pháp và phá hoại môi trường. Đây là hành vi xâm phạm quyền được tiêu dùng bền vững do thông tin nguồn gốc nguyên liệu không minh bạch.

3. Scandal "greenwashing" của H&M và Zara[67] (2022–2023)

Hai thương hiệu thời trang toàn cầu này bị kiện và chỉ trích vì dán nhãn "Conscious" hoặc "Join Life" cho các sản phẩm không đạt tiêu chí môi trường. Cả hai đều có hoạt động xuất khẩu sản phẩm sang Việt Nam. Người tiêu dùng Việt dễ bị đánh lừa bởi các nhãn mác "xanh", mà không có kiểm chứng độc lập hoặc minh bạch thông tin. Đây là ví dụ điển hình cho tình trạng greenwashing xuyên biên giới, xâm phạm quyền người tiêu dùng được lựa chọn sản phẩm tiêu dùng có trách nhiệm môi trường. Tẩy xanh gây ra những hậu quả nghiêm trọng cho cả người tiêu dùng và môi trường. Khi người tiêu dùng tin rằng, họ đang đưa ra những lựa chọn có trách nhiệm với môi trường, họ có thể không thực hiện các bước bổ sung để giảm dấu chân sinh thái của mình. Sự tự mãn này cản trở tiến bộ hướng tới sự bền vững thực sự.

Hơn nữa, các công ty thực sự có ý thức về môi trường sẽ gặp bất lợi do cạnh

[65] Thu Uyên (2022), *Thời trang nhanh và những nguy cơ đối với môi trường*, Tạp chí Doanh nghiệp tiếp thị, truy cập ngày 30/5/2022, link: https://doanhnghieptiepthi.vn/thoi-trang-nhanh-va-nhung-nguy-co-doi-voi-moi-truong-161220530093209872.htm

[66] Bạch Đằng (2021), *Hãng nội thất IKEA bị cáo buộc dính líu tới khai thác gỗ trái phép*, truy cập ngày 20/7/2021, link: https://vnreview.vn/thread-old/hang-noi-that-ikea-bi-cao-buoc-dinh-liu-toi-khai-thac-go-trai-phep.3491308/

[67] Lã Việt Phương (2023), HIện tượng tẩy xanh trong ngành đồ uống và thời trang nhanh, Tạp chí Kinh tế và dự báo, truy cập ngày 18/9/2023, link: https://kinhtevadubao.vn/hien-tuong-tay-xanh-trong-nganh-do-uong-va-thoi-trang-nhanh-27071.html

tranh không công bằng khi việc "tẩy xanh" trở nên phổ biến. Người tiêu dùng có thể trở nên hoài nghi về các tuyên bố về tính bền vững, khiến các sáng kiến xanh hợp pháp gặp khó khăn trong việc giành được sự tin tưởng và ủng hộ.

3.2.1.10. Quyền được bảo vệ khi sử dụng dịch vụ công.

Mặc dù hàng hóa nhập khẩu chủ yếu do khu vực tư nhân thực hiện, nhưng người tiêu dùng vẫn phụ thuộc vào một số dịch vụ công do Nhà nước cung cấp hoặc kiểm soát, cụ thể gồm:

- Dịch vụ kiểm định chất lượng hàng hóa nhập khẩu (ví dụ: kiểm tra an toàn thực phẩm, kiểm tra tiêu chuẩn kỹ thuật điện tử, mỹ phẩm…).

- Dịch vụ công bố thông tin cảnh báo, thu hồi sản phẩm nhập khẩu kém chất lượng.

- Dịch vụ quản lý nhà nước về hải quan, truy xuất nguồn gốc, dán nhãn, niêm yết giá, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Từ góc độ đó, người tiêu dùng có quyền hợp pháp đòi hỏi rằng: Hàng hóa nhập khẩu đến tay họ phải được kiểm soát chất lượng bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền; Khi hàng hóa có vấn đề (giả mạo, không an toàn, gây hại môi trường…), phải có dịch vụ cảnh báo sớm, công bố rộng rãi và xử lý rõ ràng. Cơ sở pháp lý để thực hiện quyền này không chỉ trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng mà cả Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa năm 2007 (sửa đổi, bổ sung năm 2025), Luật Hải quan năm 2014, Luật An toàn thực phẩm năm 2010, Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn kỹ thuật 2006 (sửa đổi, bổ sung năm 2025)…

Việc ghi nhận quyền này giúp bảo vệ người tiêu dùng khỏi nguy cơ tiếp xúc với hàng hóa nhập khẩu không an toàn, độc hại, không rõ nguồn gốc. Giúp người tiêu dùng có quyền được thông tin minh bạch, có thể đưa ra quyết định mua sắm đúng đắn. Thúc đẩy trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước trong việc quản lý thị trường nhập khẩu và là điều kiện để người tiêu dùng khiếu nại hoặc khởi kiện nếu dịch vụ công bị thiếu sót gây thiệt hại.

Bên cạnh những ưu điểm, thực trạng thực hiện quyền này của người tiêu dùng cũng gặp phải nhiều khó khăn, vướng mắc như:

1. Dịch vụ công còn thiếu hiệu quả và thiếu minh bạch. Nhiều sản phẩm nhập khẩu (đặc biệt là mỹ phẩm, thực phẩm chức năng, đồ điện tử) vẫn lọt qua kiểm định, gây ảnh hưởng đến người tiêu dùng. Người tiêu dùng khó tiếp cận thông tin kiểm định, cảnh báo sản phẩm không an toàn. Ví dụ: Hàng loạt vụ phát hiện đồ chơi trẻ em nhập khẩu chứa chì, mỹ phẩm nhập lậu trôi nổi, nhưng cảnh báo công khai yếu.

2. Thiếu sự phối hợp giữa các cơ quan chức năng: Bộ Công Thương, Hải quan, Quản lý thị trường, Y tế… còn chồng chéo trong trách nhiệm cung cấp dịch vụ công liên quan đến hàng hóa nhập khẩu. Khi có sự cố (như phát hiện hàng giả, thu hồi sản phẩm), quy trình xử lý còn chậm, không rõ ràng, ảnh hưởng đến người tiêu dùng.

3. Thiếu sự giám sát từ người tiêu dùng và tổ chức xã hội: Người tiêu dùng thường

không biết mình có quyền yêu cầu cơ quan nhà nước kiểm tra chất lượng hàng hóa nhập khẩu. Các tổ chức xã hội, hội bảo vệ người tiêu dùng chưa có vai trò lớn trong phản biện, giám sát dịch vụ công liên quan đến nhập khẩu.

3.2.1.11. Người tiêu dùng có các quyền khác theo quy định của pháp luật

Đây là một khoản quy định mở, không cụ thể hóa từng quyền, mà cho phép người tiêu dùng được hưởng các quyền lợi phát sinh từ các luật chuyên ngành, luật quốc tế, hoặc các cam kết quốc tế mà Việt Nam tham gia. Quy định này khẳng định tính bao quát và thích ứng của pháp luật, bởi trong thực tế, các quyền của người tiêu dùng rất đa dạng, có thể phát sinh từ nhiều lĩnh vực khác nhau như: Luật dân sự (quyền khởi kiện, đòi bồi thường), Luật cạnh tranh (chống bán phá giá, quảng cáo sai sự thật), Luật thương mại điện tử, Luật bảo vệ dữ liệu cá nhân (quyền riêng tư), các điều ước quốc tế như Hiệp định CPTPP, EVFTA,… Việc mở rộng quyền giúp quy định pháp luật không bị "đóng khung" và luôn thích ứng với thực tiễn. Ngoài ra, đối với việc mua và sử dụng hàng hóa nhập khẩu, cần tạo cơ sở pháp lý để bảo vệ người tiêu dùng trong các lĩnh vực mới như: trong thương mại điện tử, trí tuệ nhân tạo, dữ liệu cá nhân, luật hiện hành chưa thể dự liệu đầy đủ. Đây cũng là cơ sở để viện dẫn luật khác, luật chuyên ngành quyền đã nêu ở Điều 4 Luật BVQLNTD năm 2023.

Như vậy, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 đã mở rộng và cụ thể hóa các quyền của người tiêu dùng, phản ánh sự phát triển của thị trường và nhu cầu bảo vệ người tiêu dùng trong bối cảnh mới. Việc hiểu rõ và thực hiện các quyền này sẽ giúp người tiêu dùng bảo vệ tốt hơn quyền lợi của mình đối với hàng hóa nhập khẩu.

3.2.2. Nghĩa vụ của người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 không chỉ quy định rõ quyền của người tiêu dùng mà còn đặt ra nghĩa vụ pháp lý mà họ phải tuân thủ trong quá trình tiêu dùng hàng hóa, bao gồm cả hàng hóa nhập khẩu. Đây là cơ sở quan trọng để đảm bảo mối quan hệ tiêu dùng được thiết lập một cách công bằng, minh bạch và hài hòa giữa quyền – nghĩa vụ của các bên trong thị trường hàng hóa.

Theo quy định tại Điều 5, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023, người tiêu dùng có các nghĩa vụ sau:

1. Kiểm tra sản phẩm, hàng hóa trước khi nhận theo quy định của pháp luật; lựa chọn tiêu dùng sản phẩm, hàng hóa có nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng.

2. Tiêu dùng không vi phạm pháp luật, không trái với thuần phong mỹ tục và đạo đức xã hội, không xâm phạm đến lợi ích quốc gia, dân tộc, lợi ích công cộng, không gây nguy hại đến tính mạng, sức khỏe, tài sản của mình và của người khác.

3. Tuân thủ điều kiện, hướng dẫn vận chuyển, bảo quản, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; quy định về kiểm định, bảo vệ môi trường, tiêu dùng bền vững theo quy định của pháp luật.

4. Thông tin kịp thời, chính xác cho cơ quan nhà nước, tổ chức, cá nhân có liên quan khi phát hiện sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ lưu hành trên thị trường không bảo đảm an toàn, gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến tính mạng, sức khỏe, danh dự, nhân

phẩm, uy tín, tài sản của người tiêu dùng; hành vi của tổ chức, cá nhân kinh doanh xâm phạm đến quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng.

5. Chịu trách nhiệm về việc cung cấp không chính xác hoặc không đầy đủ về thông tin liên quan đến giao dịch giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh theo quy định của pháp luật.

6. Nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

Các nghĩa vụ này, khi áp dụng đối với hàng hóa nhập khẩu, mang ý nghĩa đặc biệt bởi hàng hóa có nguồn gốc nước ngoài thường tiềm ẩn nhiều rủi ro liên quan đến chất lượng, tiêu chuẩn kỹ thuật, nhãn mác, ngôn ngữ hướng dẫn sử dụng hoặc chính sách bảo hành.

Thực tiễn cho thấy, nghĩa vụ kiểm tra hàng hóa trước khi nhận vẫn là khâu yếu trong hành vi tiêu dùng của người Việt Nam hiện nay. Nhiều người tiêu dùng, đặc biệt là khi mua hàng nhập khẩu qua các nền tảng thương mại điện tử, thường có tâm lý tin tưởng vào hình ảnh, mô tả sản phẩm hoặc quảng cáo từ người bán mà không thực hiện kiểm tra kỹ lưỡng khi nhận hàng. Điều này dẫn đến tình trạng hàng hóa nhập khẩu không đúng mô tả, không có tem nhãn phụ tiếng Việt, hoặc thậm chí là hàng giả, hàng nhái vẫn được tiêu thụ rộng rãi. Mặc dù pháp luật đã quy định người tiêu dùng có nghĩa vụ phải kiểm tra hàng hóa, song cơ chế giám sát và chế tài đối với việc không thực hiện nghĩa vụ này còn hạn chế, chủ yếu dừng lại ở mức khuyến cáo và tuyên truyền.

Nghĩa vụ sử dụng, bảo quản hàng hóa theo hướng dẫn cũng là nội dung được quy định rõ trong pháp luật, nhằm đảm bảo rằng người tiêu dùng không sử dụng sai mục đích hoặc gây ra thiệt hại do lỗi chủ quan của mình. Tuy nhiên, với hàng hóa nhập khẩu, đặc biệt là các thiết bị điện tử, mỹ phẩm, thực phẩm chức năng hay thuốc, hướng dẫn sử dụng thường bằng tiếng nước ngoài hoặc không đầy đủ bản dịch tiếng Việt. Điều này khiến cho việc người tiêu dùng tuân thủ hướng dẫn sử dụng trở nên khó khăn, dẫn đến tình trạng lạm dụng sản phẩm hoặc sử dụng sai cách gây thiệt hại sức khỏe và tài sản. Trong nhiều trường hợp, người tiêu dùng cũng chưa có thói quen lưu giữ chứng từ, bao bì hoặc tài liệu hướng dẫn, khiến việc xác định trách nhiệm pháp lý khi xảy ra tranh chấp trở nên phức tạp. Điều này cho thấy, mặc dù pháp luật đã đặt ra nghĩa vụ rõ ràng, nhưng điều kiện bảo đảm thực hiện nghĩa vụ của người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu vẫn còn nhiều hạn chế.

Bên cạnh đó, nghĩa vụ thông báo kịp thời khi phát hiện hàng hóa có khuyết tật được xem là một trong những nội dung mang tính trách nhiệm xã hội của người tiêu dùng. Khi phát hiện sản phẩm nhập khẩu có lỗi kỹ thuật, gây nguy cơ mất an toàn hoặc ảnh hưởng đến sức khỏe, người tiêu dùng có trách nhiệm thông tin cho tổ chức, cá nhân kinh doanh hoặc cơ quan chức năng để có biện pháp thu hồi, cảnh báo, ngăn ngừa hậu quả. Tuy nhiên, thực tế cho thấy phần lớn người tiêu dùng Việt Nam chưa thực hiện tốt nghĩa vụ này. Theo thống kê của Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng (Bộ Công Thương), số vụ khiếu nại, phản ánh liên quan đến hàng hóa nhập khẩu chỉ chiếm tỷ lệ nhỏ so với số lượng vi phạm thực tế, bởi tâm lý ngại khiếu nại, thiếu thông tin liên hệ

hoặc cho rằng việc báo cáo không mang lại lợi ích thiết thực. Hệ quả là, các doanh nghiệp nhập khẩu kém uy tín có thể tiếp tục lưu hành hàng hóa vi phạm trên thị trường, gây thiệt hại cho nhiều người tiêu dùng khác.

Ngoài các nghĩa vụ trực tiếp nêu trong Luật, người tiêu dùng hàng hóa nhập khẩu còn có nghĩa vụ tuân thủ quy định của pháp luật chuyên ngành, như Luật An toàn thực phẩm, Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn kỹ thuật, Luật Chất lượng sản phẩm hàng hóa, Luật Thương mại…

Thực tiễn cho thấy, mặc dù pháp luật Việt Nam đã quy định khá đầy đủ và rõ ràng về nghĩa vụ của người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu, song việc thực thi còn nhiều bất cập. Nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ ba yếu tố: (1) nhận thức pháp luật của người tiêu dùng còn hạn chế; (2) thiếu cơ chế chế tài hoặc hướng dẫn cụ thể để buộc người tiêu dùng thực hiện nghĩa vụ; và (3) sự thiếu đồng bộ trong hệ thống quản lý, giám sát và phổ biến thông tin pháp luật.

3.3. Thực trạng pháp luật về tiêu chuẩn, chất lượng của hàng hóa nhập khẩu và thực tiễn thực hiện ở Việt Nam

Cùng với những lợi ích về sự đa dạng hóa sản phẩm, việc gia tăng hàng hóa nhập khẩu cũng đặt ra những thách thức lớn trong việc kiểm soát chất lượng, bảo vệ người tiêu dùng và đảm bảo môi trường cạnh tranh lành mạnh. Để đáp ứng yêu cầu đó, pháp luật Việt Nam đã từng bước hoàn thiện hệ thống quy định pháp lý nhằm kiểm soát tiêu chuẩn và chất lượng hàng hóa nhập khẩu.

Theo quy định tại Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa năm 2007, hàng hóa nhập khẩu vào Việt Nam phải đáp ứng các yêu cầu về tiêu chuẩn công bố áp dụng và quy chuẩn kỹ thuật tương ứng. Cụ thể, điều 16 của Luật này quy định rằng tổ chức, cá nhân nhập khẩu phải chịu trách nhiệm về chất lượng hàng hóa nhập khẩu và phải đảm bảo rằng hàng hóa nhập khẩu tuân thủ đúng các quy định của pháp luật về tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật, ghi nhãn, và an toàn đối với sức khỏe con người, động vật, thực vật, tài sản và môi trường. Pháp luật Việt Nam phân loại các yêu cầu kỹ thuật đối với hàng hóa nhập khẩu thành hai nhóm chính: tiêu chuẩn (voluntary standards) và quy chuẩn kỹ thuật (mandatory regulations). Trong đó, tiêu chuẩn là những quy định có tính chất khuyến khích, do tổ chức, cá nhân tự nguyện áp dụng để bảo đảm chất lượng sản phẩm. Ngược lại, quy chuẩn kỹ thuật là những quy định bắt buộc phải tuân thủ. Các quy chuẩn này được ban hành dưới hình thức văn bản pháp quy bởi các cơ quan nhà nước có thẩm quyền như Bộ Khoa học và Công nghệ, Bộ Y tế, Bộ Nông nghiệp và Môi trường, Bộ Công Thương,…

Hiện nay, cơ quan quản lý nhà nước về kinh tế và các doanh nghiệp chưa phân định rõ về hàng giả và hàng hóa không phù hợp với tiêu chuẩn công bố vì quy định pháp luật còn nhiều bất cập. Có thể hiểu, hàng giả gồm hai loại là giả về hình thức và giả về nội dung. Hàng giả về hình thức được hiểu là việc hàng giả mạo về sở hữu trí tuệ[68] hoặc

[68] Điều 213 Luật Sở hữu trí tuệ năm 2005, sửa đổi, bổ sung các năm 2009, 2019, 2022 (Luật Sở hữu trí tuệ năm 2005).

tem, nhãn, bao bì hàng giả... Hàng giả về nội dung tức là giả về chất lượng hàng hóa, như hàng hóa có giá trị sử dụng, công dụng không đúng với nguồn gốc bản chất tự nhiên chỉ đạt mức từ 70% trở xuống so với mức tối thiểu ghi trên nhãn, bao bì hàng hóa[69]… Hàng hóa nhập khẩu không phù hợp với tiêu chuẩn công bố là hàng hóa khi doanh nghiệp nhập khẩu, kinh doanh hàng hóa không bảo đảm chất lượng theo quy định của pháp luật. Để xác định được chất lượng của hàng hóa phải đáp ứng các tiêu chuẩn như: (i) Tiêu chuẩn chất lượng của hàng hóa phải được đăng ký với cơ quan nhà nước có thẩm quyền; (ii) Pháp luật cho phép doanh nghiệp tự công bố chất lượng. Theo đó, tự công bố tiêu chuẩn chất lượng hàng hóa là việc kiểm tra chất lượng hàng hóa trước khi doanh nghiệp đưa hàng hóa ra thị trường, đây là quy định bắt buộc các doanh nghiệp phải thực hiện.

Chẳng hạn: trong quá trình sản xuất, nhập khẩu hàng hóa là thực phẩm, doanh nghiệp đã được Nhà nước trao quyền công bố chất lượng và tự công bố chất lượng sản phẩm theo quy chuẩn Việt Nam về lĩnh vực an toàn thực phẩm. Đối với nhóm hàng hóa là thực phẩm mà Bộ Công Thương, Bộ Y tế quy định là doanh nghiệp công bố theo quy chuẩn chất lượng của Việt Nam thì sau khi doanh nghiệp xây dựng xong bản công bố phải gửi đến Cục An toàn thực phẩm chứng nhận đạt theo tiêu chuẩn chất lượng mà Nhà nước đã ban hành. Còn đối với nhóm sản phẩm mà doanh nghiệp tự công bố thì cũng dựa vào quy chuẩn để xây dựng và ban hành ra bảng tự công bố cho từng sản phẩm cụ thể của doanh nghiệp, được đăng hoặc niêm yết công khai.

Một số loại hàng hóa có mức độ rủi ro cao đối với sức khỏe, an toàn và môi trường như thực phẩm, dược phẩm, mỹ phẩm, thiết bị y tế, hóa chất, phân bón, điện – điện tử… thường được yêu cầu phải đáp ứng quy chuẩn kỹ thuật quốc gia (QCVN) trước khi được phép lưu thông trên thị trường. Theo quy định tại Nghị định 74/2018/NĐ-CP, những hàng hóa thuộc danh mục bắt buộc phải chứng nhận hợp quy (CR) hoặc công bố hợp quy phải được đánh giá sự phù hợp trước khi làm thủ tục thông quan. Việc chứng nhận này có thể thực hiện thông qua các tổ chức chứng nhận được chỉ định hoặc thừa nhận bởi Bộ Khoa học và Công nghệ.

Ngoài ra, việc kiểm tra nhà nước về chất lượng hàng hóa nhập khẩu cũng được tổ chức thực hiện theo các phương thức cụ thể, được quy định tại Thông tư 27/2020/TT-BKHCN. Theo đó, tùy vào loại hàng hóa và mức độ rủi ro, hàng hóa nhập khẩu có thể phải kiểm tra theo ba phương thức: kiểm tra chặt (kiểm tra toàn bộ hồ sơ và lấy mẫu thử nghiệm), kiểm tra thông thường (kiểm tra hồ sơ và xác suất kiểm tra thực tế), và kiểm tra giảm (chỉ kiểm tra hồ sơ nếu đáp ứng tiêu chí miễn kiểm tra chất lượng). Các kết quả kiểm tra là căn cứ để cơ quan hải quan quyết định thông quan hay không đối với hàng hóa.

Một yêu cầu pháp lý quan trọng khác là nghĩa vụ ghi nhãn hàng hóa nhập khẩu, được quy định tại Nghị định 43/2017/NĐ-CP, sửa đổi bổ sung bởi Nghị định 111/2021/NĐ-CP. Theo đó, hàng hóa nhập khẩu phải có nhãn gốc và nhãn phụ tiếng Việt, thể hiện đầy đủ thông tin như tên hàng hóa, tên và địa chỉ tổ chức nhập khẩu, xuất

[69] Khoản 7 Điều 3 Nghị định số 98/2020/NĐ-CP.

xứ hàng hóa, thành phần, hướng dẫn sử dụng, cảnh báo an toàn (nếu có)… Việc ghi nhãn không đúng quy định hoặc không có nhãn phụ tiếng Việt sẽ bị xử phạt hành chính theo quy định của Nghị định 119/2017/NĐ-CP về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực tiêu chuẩn, đo lường và chất lượng sản phẩm hàng hóa[70]. Đặc biệt, trong lĩnh vực thực phẩm, mỹ phẩm, hóa chất và dược phẩm, hàng hóa nhập khẩu phải tuân thủ Luật An toàn thực phẩm 2010, Luật Dược 2016, và các văn bản hướng dẫn thi hành. Cơ quan nhà nước có thẩm quyền như Bộ Y tế, Cục An toàn thực phẩm, Cục Quản lý Dược,… có trách nhiệm cấp phép nhập khẩu và kiểm tra chất lượng đối với các mặt hàng đặc thù này. Các sản phẩm không đạt yêu cầu về vệ sinh an toàn thực phẩm, không công bố chất lượng hoặc chứa chất cấm sẽ bị từ chối nhập khẩu hoặc bị thu hồi, tiêu hủy và xử phạt nặng.

Ngoài các quy định pháp lý trong nước, pháp luật Việt Nam cũng quy định việc thừa nhận kết quả đánh giá sự phù hợp của nước ngoài thông qua các hiệp định song phương, đa phương về công nhận lẫn nhau (MRA), góp phần giảm chi phí và thời gian cho doanh nghiệp nhập khẩu. Tuy nhiên, điều này chỉ áp dụng khi các tổ chức nước ngoài có năng lực tương đương được cơ quan Việt Nam công nhận hoặc ký thỏa thuận hợp tác.

Như vậy, trong thời gian qua, hoạt động kiểm soát chất lượng hàng hóa nhập khẩu tại Việt Nam đã có nhiều tiến bộ, đặc biệt là sau khi gia nhập WTO và ký kết các hiệp định thương mại tự do (FTA). Nhiều quy chuẩn kỹ thuật quốc gia được ban hành, cập nhật theo tiêu chuẩn quốc tế, làm cơ sở cho việc kiểm tra chất lượng. Tuy nhiên, vẫn còn tồn tại nhiều bất cập như:

- Thiếu đồng bộ, chồng chéo trong hệ thống tiêu chuẩn và quy chuẩn. Nhiều hàng hóa nhập khẩu cùng lúc chịu sự điều chỉnh của nhiều bộ ngành, dẫn đến tình trạng quy định chồng chéo, mâu thuẫn. Ví dụ: hàng hóa là thực phẩm chức năng có thể chịu sự quản lý của Bộ Y tế, Bộ Công Thương và Bộ Nông nghiệp và Môi trường. Một số lĩnh vực vẫn chưa có quy chuẩn kỹ thuật bắt buộc, hoặc quy chuẩn đã lỗi thời, không phù hợp với thực tiễn và công nghệ mới.

- Quy trình kiểm tra chất lượng còn thủ công, gây ách tắc. Việc kiểm tra chất lượng chủ yếu vẫn thực hiện thủ công, kéo dài thời gian thông quan. Cơ chế một cửa quốc gia dù đã triển khai nhưng chưa đồng bộ giữa các cơ quan chuyên ngành, dẫn đến tình trạng doanh nghiệp phải nộp nhiều hồ sơ cho nhiều đơn vị.

- Thiếu sự phối hợp giữa các cơ quan quản lý. Sự phối hợp giữa cơ quan hải quan và cơ quan chuyên ngành còn lỏng lẻo. Nhiều trường hợp, hàng hóa nhập khẩu qua được khâu hải quan nhưng sau đó bị thu hồi do không đạt chất lượng hoặc gây rủi ro cho người tiêu dùng.

- Tình trạng "lách luật", gian lận thương mại vẫn còn phổ biến. Nhiều doanh nghiệp lợi dụng lỗ hổng pháp lý hoặc sự thiếu đồng bộ trong kiểm tra để đưa hàng kém chất lượng, hàng giả mạo tiêu chuẩn vào thị trường Việt Nam[71]. Việc xử lý vi phạm chưa

[70] Nghị định 119/2017/NĐ-CP về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực tiêu chuẩn, đo lường và chất lượng sản phẩm hàng hóa được sửa đổi bổ sung bởi Nghị định 126/2021/NĐ-CP.

[71] Viện Nhà nước và Pháp luật (2009), *Nâng cao Hiệu lực, hiệu quả quản lý Nhà nước về bảo vệ người tiêu dùng ở nước ta*, Đề tài cấp Bộ, do PGS.TS.Nguyễn Như Phát chủ nhiệm, 2009

đủ sức răn đe.

- Thiếu nhân lực và năng lực kiểm nghiệm. Một số cơ quan kiểm tra chưa được trang bị đầy đủ cơ sở vật chất, thiết bị kiểm định hiện đại. Nhân lực kiểm tra còn mỏng, thiếu chuyên môn sâu, đặc biệt trong lĩnh vực công nghệ cao, dược phẩm, thiết bị y tế,…

Hệ quả là nhiều sản phẩm nhập khẩu không rõ nguồn gốc, không đạt tiêu chuẩn gây ảnh hưởng trực tiếp đến sức khỏe người tiêu dùng. Làm suy giảm lòng tin của người dân đối với hàng hóa ngoại, đặc biệt trong các lĩnh vực thực phẩm, thuốc, mỹ phẩm. Gây khó khăn cho doanh nghiệp chân chính: Các doanh nghiệp tuân thủ nghiêm ngặt tiêu chuẩn thường phải chịu chi phí kiểm tra cao và mất nhiều thời gian, trong khi các đơn vị gian lận lại dễ qua mặt cơ quan chức năng.

Hộp: Các vụ việc tiêu biểu vi phạm pháp luật về tiêu chuẩn, chất lượng hàng hóa nhập khẩu

1. Nhập khẩu kit test COVID-19 không đạt tiêu chuẩn

Năm 2021–2022, một số doanh nghiệp nhập khẩu bộ kit test COVID-19 từ Trung Quốc, Ấn Độ với quảng cáo đạt chuẩn CE, ISO. Tuy nhiên, sau khi kiểm tra, Bộ Y tế xác định nhiều bộ kit không được kiểm định đầy đủ, không có hiệu lực tại thị trường EU như quảng cáo. Đặc biệt, vụ Việt Á còn sử dụng kết quả "thổi phồng" để bán sản phẩm giá cao cho bệnh viện, gây thiệt hại nghiêm trọng. Vi phạm: Gian lận chứng nhận chất lượng, nhập khẩu hàng không đạt tiêu chuẩn kỹ thuật ngành y tế.

2. Nhập khẩu mỹ phẩm không đạt chất lượng.

Tháng 7/2022, Cục Quản lý Dược – Bộ Y tế đã công bố danh sách hơn 50 loại mỹ phẩm nhập khẩu từ Hàn Quốc, Thái Lan, Trung Quốc… bị thu hồi do không đạt chất lượng, ghi nhãn không đúng, hoặc có chứa chất cấm. Nhiều sản phẩm không có số công bố, hoặc ghi sai thành phần, gây nguy cơ cho người dùng. Vi phạm: Nhập khẩu mỹ phẩm không đáp ứng quy chuẩn ghi nhãn, thành phần, chất lượng theo quy định tại Thông tư 06/2011/TT-BYT.

3. Nhập khẩu phế liệu kém chất lượng làm nguyên liệu sản xuất

Giai đoạn 2018–2020, một số công ty nhập khẩu phế liệu nhựa, giấy, kim loại nhưng không đạt tiêu chuẩn về môi trường theo quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN. Nhiều lô hàng chứa rác thải không thể tái chế, có nguy cơ ô nhiễm cao. Bộ Tài nguyên và Môi trường đã tạm dừng cấp phép nhập khẩu cho nhiều doanh nghiệp. Vi phạm: Không đáp ứng yêu cầu về tiêu chuẩn môi trường theo QCVN 33:2018/BTNMT, vi phạm Luật Bảo vệ môi trường.

4. Nhập khẩu thực phẩm chức năng chứa chất cấm

Năm 2020, Cục An toàn thực phẩm – Bộ Y tế cảnh báo về một số loại thực phẩm chức năng nhập khẩu từ Mỹ, Nhật có chứa Sibutramine – một chất bị cấm sử dụng do gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến tim mạch. Một số sản phẩm giảm cân nhập khẩu về Việt Nam được quảng cáo tràn lan, nhưng không qua kiểm tra nghiêm ngặt. Vi phạm: Vi phạm quy định tại Luật An toàn thực phẩm, sử dụng nguyên liệu không được phép lưu hành.

5. Nhập khẩu xe ô tô không đạt chuẩn khí thải
Năm 2021, Tổng cục Hải quan phát hiện nhiều xe ô tô nhập khẩu từ Trung Đông, Mỹ, Nhật… không đáp ứng tiêu chuẩn khí thải Euro 5 – quy định bắt buộc theo Quyết định 49/2011/QĐ-TTg. Các doanh nghiệp đã cố tình khai sai loại động cơ, hoặc dùng thủ thuật thay đổi giấy tờ để hợp thức hóa việc thông quan. Vi phạm: Vi phạm quy chuẩn kỹ thuật về khí thải QCVN 86:2015/BGTVT.
6. Nhập khẩu phân bón kém chất lượng.
Thời điểm năm 2022–2023, Thanh tra Bộ Nông nghiệp và phát triển nông thôn (nay là Bộ Nông nghiệp và Môi trường) phát hiện nhiều lô phân bón nhập khẩu từ Trung Quốc, Ấn Độ không đạt tiêu chuẩn về hàm lượng dinh dưỡng (NPK), có chứa kim loại nặng vượt ngưỡng. Một số doanh nghiệp đã làm giả hồ sơ công bố chất lượng để thông quan. Vi phạm: Vi phạm Nghị định 84/2019/NĐ-CP và các quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về phân bón (QCVN 01-189:2019/BNNPTNT,…).
7. Nhập khẩu đồ chơi trẻ em chứa chất độc hại
Năm 2019–2021, Quản lý thị trường TP.HCM, Hà Nội, Hải Phòng phát hiện nhiều đồ chơi nhập khẩu không có nhãn phụ tiếng Việt, chứa hàm lượng chì, cadimi vượt ngưỡng cho phép. Một số sản phẩm không đạt tiêu chuẩn an toàn theo QCVN 3:2009/BKHCN. Vi phạm: Vi phạm Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa và các quy chuẩn về sản phẩm dành cho trẻ em.
8. Nhập khẩu điện thoại di động cũ không đạt chuẩn
Năm 2022, Hải quan sân bay Tân Sơn Nhất bắt giữ nhiều lô hàng điện thoại di động cũ (iPhone, Samsung) nhập khẩu trái phép, không có kiểm định chất lượng, không rõ nguồn gốc, chứa pin đã qua sử dụng gây nguy hiểm cháy nổ. Vi phạm cụ thể là không đáp ứng tiêu chuẩn về an toàn điện, không có chứng nhận hợp quy theo quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông.

3.4. Thực trạng pháp luật về trách nhiệm của nhà sản xuất, cung cấp hàng hóa nhập khẩu và thực tiễn thực hiện ở Việt Nam

3.4.1. Nhóm trách nhiệm bảo đảm an toàn và chất lượng hàng hóa nhập khẩu đối với người tiêu dùng

Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân sản xuất, cung cấp hàng hóa nhập khẩu trong việc đảm bảo an toàn và chất lượng sản phẩm được quy định tại nhiều văn bản pháp luật, trong đó trọng tâm là Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023. Ngoài ra, còn có các văn bản liên quan như: Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa năm 2007 (sửa đổi, bổ sung); Luật An toàn thực phẩm năm 2010; Nghị định số 43/2017/NĐ-CP về ghi nhãn hàng hóa; các tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật quốc gia (QCVN, TCVN) có liên quan. Cụ thể, nhóm trách nhiệm này được quy định từ Điều 14 đến Điều 20 của Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010, gồm các trách nhiệm sau:

Điều 14. Bảo đảm an toàn, đo lường, số lượng, khối lượng, chất lượng, công dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ bán, cung cấp cho người tiêu dùng

Điều 15. Bảo vệ thông tin của người tiêu dùng

Điều 16. Xây dựng quy tắc bảo vệ thông tin của người tiêu dùng

Điều 17. Thông báo khi thu thập, sử dụng thông tin của người tiêu dùng

Điều 18. Sử dụng thông tin của người tiêu dùng

Điều 19. Bảo đảm an toàn, an ninh thông tin của người tiêu dùng

Điều 20. Kiểm tra, chỉnh sửa, cập nhật, hủy bỏ, chuyển giao, ngừng chuyển giao thông tin của người tiêu dùng

Về đảm bảo an toàn sản phẩm, hàng hóa, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải đảm bảo an toàn cho sản phẩm, hàng hóa cung cấp cho người tiêu dùng. Điều này bao gồm việc đảm bảo sản phẩm không gây hại đến sức khỏe, tính mạng, tài sản của người tiêu dùng khi sử dụng đúng cách. Ngoài ra, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải cảnh báo về những sản phẩm, hàng hóa có khả năng gây mất an toàn và thông báo về các biện pháp phòng ngừa theo quy định của pháp luật. *Về đảm bảo đo lường, số lượng, khối lượng, chất lượng và công dụng của hàng hóa nhập khẩu,* tổ chức, cá nhân kinh doanh phải đảm bảo các yếu tố: Đo lường (sản phẩm, hàng hóa phải được đo lường chính xác, phù hợp với tiêu chuẩn kỹ thuật và quy định pháp luật); Số lượng và khối lượng (phải đảm bảo số lượng và khối lượng sản phẩm đúng như đã cam kết, niêm yết, quảng cáo hoặc theo hợp đồng với người tiêu dùng); Chất lượng (sản phẩm, hàng hóa phải đáp ứng các tiêu chuẩn chất lượng đã công bố, phù hợp với quy chuẩn kỹ thuật và không gây hại cho người tiêu dùng); Công dụng (sản phẩm, hàng hóa phải có công dụng như đã giới thiệu, quảng cáo, không gây hiểu lầm cho người tiêu dùng).

Tuy nhiên thực tiễn thực hiện cho thấy các cá nhân, tổ chức sản xuất kinh doanh hàng hóa nhập khẩu vẫn vi phạm trách nhiệm bảo đảm an toàn, chất lượng hàng hóa nhập khẩu đối với người tiêu dùng. Điển hình như:

1. Nhập khẩu đồ chơi trẻ em không đạt tiêu chuẩn kỹ thuật

Công ty TNHH N. (quận 2, TP.HCM) đã nhập khẩu 54 bộ đồ chơi trẻ em. Qua kiểm tra chuyên ngành, lực lượng hải quan xác định số hàng không đáp ứng yêu cầu về quy chuẩn, tiêu chuẩn kỹ thuật. Trị giá hàng hóa vi phạm là hơn 130 triệu đồng. Công ty bị xử phạt 40 triệu đồng và buộc tái xuất toàn bộ lô hàng vi phạm[72].

2. Nhập khẩu thực phẩm bảo vệ sức khỏe không đạt quy chuẩn

Chi cục Hải quan sân bay Quốc tế Tân Sơn Nhất đã kiểm tra lô hàng thực phẩm của Công ty TNHH Q.T.T.N (quận 2, TP.HCM) và phát hiện hơn 4.400 hộp thực phẩm bảo vệ sức khỏe không đáp ứng quy chuẩn kỹ thuật và khai báo sai tên, sai mã số hàng hóa. Vụ việc đang được xử lý theo quy định[73].

3. Nhập khẩu thiết bị y tế không khai báo và không đạt chuẩn

Công ty TNHH Thiết bị y tế A.H (quận Tân Bình, TP.HCM) đã nhập khẩu 725 chai/hộp hàng bách hóa mà không khai báo hải quan và không đáp ứng điều kiện

[72] Đại Việt (2020), Nhiều lô hàng nhập khẩu kém chất lượng bị xử phạt, buộc tái xuất, Báo Dân trí, truy cập 04/6.2020.

[73] Đại Việt (2020), Nhiều lô hàng nhập khẩu kém chất lượng bị xử phạt, buộc tái xuất, Báo Dân trí, truy cập 04/6.2020.

quy chuẩn kỹ thuật. Công ty bị xử phạt hơn 46 triệu đồng và buộc tái xuất toàn bộ hàng hóa vi phạm[74].

4. Nhập khẩu hàng hóa xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ

Công ty TNHH Blum Việt Nam đã phát hiện lô hàng nhập khẩu từ Trung Quốc gồm 117.200 bản lề tủ bếp mang nhãn hiệu "BLUMaxi" có dấu hiệu xâm phạm nhãn hiệu "BLUM" đã được bảo hộ tại Việt Nam. Doanh nghiệp nhập khẩu đã nộp hồ sơ đăng ký nhãn hiệu "BLUMAXI" nhằm hợp pháp hóa hàng giả mạo. Vụ việc đang được tiếp tục điều tra và xử lý theo quy định[75].

5. Nhập khẩu động cơ diesel vi phạm quyền nhãn hiệu

Công ty TNHH MTV H.T.P (Khu công nghiệp Hòa Khánh, Đà Nẵng) đã nhập khẩu 90 động cơ diesel hiệu "Tiger" và "HOBI" có dấu hiệu xâm phạm quyền đối với nhãn hiệu được bảo hộ tại Việt Nam. Tổng giá trị hàng hóa vi phạm hơn 1,1 tỷ đồng. Công ty bị xử phạt 500 triệu đồng và buộc loại bỏ, tiêu hủy yếu tố vi phạm trên hàng hóa[76].

6. Khai báo sai để gian lận thuế và nhập khẩu hàng không đạt chuẩn

Công ty CP V.T.D.L đã khai báo nhập khẩu 7 mục hàng gồm phụ tùng xe đạp, đinh, bulong, khóa, bản lề, vòng bi xuất xứ Đài Loan (Trung Quốc), mới 100%. Tuy nhiên, thực tế hàng hóa nhập khẩu không đúng như khai báo, nhằm trốn thuế và nhập khẩu hàng hóa không đủ điều kiện, tiêu chuẩn, quy chuẩn theo quy định. Trị giá hàng vi phạm gần 1,2 tỷ đồng[77].

7. Nhập khẩu hàng hóa không đúng khai báo để trốn thuế

Công ty H.T. (TP.HCM) đã mở 26 tờ khai hải quan nhập khẩu hàng hóa là màn hình quảng cáo, khung kim loại, bản lề bằng nhôm, tổng trị giá trên 37 tỷ đồng. Doanh nghiệp khai báo sai tên hàng, đơn vị tính, chất lượng hàng hóa nhằm mục đích áp mức giá thấp, làm giảm số thuế phải nộp. Công ty bị xử phạt và truy thu hơn 5 tỷ đồng[78].

Trong thời đại số hóa và sự phát triển mạnh mẽ của thương mại điện tử, thông tin cá nhân của người tiêu dùng trở thành tài sản quý giá nhưng cũng dễ bị xâm phạm. Các hành vi như thu thập, sử dụng, chia sẻ thông tin cá nhân mà không có sự đồng ý của người tiêu dùng đã dẫn đến nhiều hệ lụy nghiêm trọng, bao gồm lừa đảo, quấy rối và vi phạm quyền riêng tư. Do đó, việc bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng trở thành một yêu cầu cấp thiết trong hệ thống pháp luật Việt Nam.

[74] Đại Việt (2020), Nhiều lô hàng nhập khẩu kém chất lượng bị xử phạt, buộc tái xuất, Báo Dân trí, truy cập 04/6.2020.

[75] Thái Bình (2024), Phát hiện thủ đoạn mới hòng nhập khẩu hàng vi phạm sở hữu trí tuệ, Báo Hải quan online, truy cập ngày 06/8/2024.

[76] Nguồn: Thanh Tâm (2024), Phạt 500 triệu đồng đối với hành vi nhập khẩu hàng hóa xâm phạm quyền bảo hộ, Báo Nhân dân, ngày 02/10/2024.

[77] Nguồn, Lê Thu (2024), Hải quan TP Hồ Chí Minh: Kịp thời phát hiện nhiều vụ việc khai sai trong hồ sơ nhập khẩu, Báo Hải quan online, ngày 01/12/2024.

[78] Nguồn: Thái Bình (2025), Hải quan phát hiện, xử lý hơn 3.800 vụ vi phạm trong quý 1, Báo Hải quan Online, truy cập ngày 04/4/2025.

Theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023, thông tin người tiêu dùng được hiểu là thông tin liên quan đến một cá nhân cụ thể hoặc có thể xác định được, được tổ chức, cá nhân kinh doanh thu thập trong quá trình giao dịch, sử dụng sản phẩm, dịch vụ. Thông tin này bao gồm:

• Họ tên, địa chỉ, số điện thoại, email;

• Thông tin thanh toán, tài khoản ngân hàng;

• Lịch sử giao dịch, thói quen tiêu dùng;

• Dữ liệu định vị, thông tin sinh trắc học.

Việc xác định rõ phạm vi thông tin người tiêu dùng giúp các tổ chức, cá nhân kinh doanh hiểu rõ trách nhiệm của mình trong việc bảo vệ dữ liệu cá nhân. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 đặt ra các nguyên tắc cơ bản trong việc bảo vệ thông tin người tiêu dùng, bao gồm:

• Minh bạch: Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải thông báo rõ ràng về mục đích, phạm vi, phương thức thu thập và sử dụng thông tin;

• Đồng ý: Việc thu thập, sử dụng thông tin phải có sự đồng ý rõ ràng của người tiêu dùng;

• An toàn: Thực hiện các biện pháp kỹ thuật và quản lý hợp lý để bảo đảm an toàn thông tin;

• Giới hạn: Chỉ thu thập thông tin trong phạm vi cần thiết cho mục đích kinh doanh hợp pháp;

• Trách nhiệm: Tổ chức, cá nhân kinh doanh chịu trách nhiệm về việc bảo vệ thông tin người tiêu dùng trong suốt quá trình thu thập, lưu trữ, sử dụng và chuyển giao.

Theo đó, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa nhập khẩu phải: a) Bảo đảm an toàn thông tin của người tiêu dùng theo quy định của pháp luật về an ninh mạng, an toàn thông tin mạng, giao dịch điện tử và các quy định pháp luật có liên quan. b) Trước khi thu thập thông tin, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải thông báo rõ ràng cho người tiêu dùng về mục đích, phạm vi, phương thức thu thập và sử dụng thông tin. Việc thu thập thông tin chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý rõ ràng của người tiêu dùng. c) Thông tin người tiêu dùng chỉ được chia sẻ, sử dụng cho mục đích đã thông báo và được người tiêu dùng đồng ý. Việc chia sẻ thông tin với bên thứ ba chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của người tiêu dùng, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác. d) Trong trường hợp thông tin người tiêu dùng bị rò rỉ, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải thông báo kịp thời cho người tiêu dùng và cơ quan có thẩm quyền, đồng thời thực hiện các biện pháp khắc phục hậu quả[79].

Như vậy, so với Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 có nhiều điểm mới nổi bật: Có chương riêng về bảo vệ thông tin, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 dành một chương riêng để quy định về bảo vệ thông tin người tiêu dùng, thể hiện sự quan tâm đặc biệt đến vấn đề

[79] Trần Nhân Chính (2024), *Bàn về trách nhiệm bồi thường thiệt hại theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023,* Tạp chí Dân chủ và pháp luật kỳ 1, Số 406, tháng 6/2024.

này. Đồng thời, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 quy định chi tiết hơn về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh. Ngoài ra, Luật BVQLNTD năm 2023 quy định cụ thể hơn về các chế tài xử lý vi phạm, nhằm nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật[80].

Có thể thấy, việc bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng là một trong những nội dung quan trọng của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023. Luật đã đưa ra các quy định cụ thể về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh và quyền của người tiêu dùng, đồng thời quy định các chế tài xử lý nghiêm khắc đối với hành vi vi phạm. Điều này góp phần nâng cao hiệu quả bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong bối cảnh phát triển mạnh mẽ của kinh tế số và thương mại điện tử.

Hiện nay, việc bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu theo quy định pháp luật chủ yếu liên quan đến Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 và các văn bản pháp luật liên quan như Luật An ninh mạng 2018, Nghị định 13/2023/NĐ-CP về bảo vệ dữ liệu cá nhân, cùng với các vấn đề thực tiễn đang đặt ra trong lĩnh vực nhập khẩu hàng hóa như:

(1) Bất cập trong thực thi pháp luật đối với doanh nghiệp nước ngoài cung cấp hàng hóa nhập khẩu, đặc biệt là khó kiểm soát hành vi thu thập và sử dụng thông tin cá nhân từ các nhà cung cấp nước ngoài. Một trong những vấn đề lớn nhất là việc các doanh nghiệp nước ngoài nhập khẩu hàng hóa hoặc cung cấp hàng hóa xuyên biên giới thông qua thương mại điện tử thường không có trụ sở chính thức hoặc đại diện pháp lý tại Việt Nam. Mặc dù, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 quy định rằng doanh nghiệp nước ngoài cung cấp hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng Việt Nam phải tuân thủ luật Việt Nam, nhưng trên thực tế, việc giám sát, xử lý hành vi vi phạm của họ là cực kỳ khó khăn. Ví dụ: Nhiều nền tảng thương mại điện tử quốc tế như Amazon, eBay, AliExpress… cho phép người bán thu thập địa chỉ, số điện thoại, email của người tiêu dùng Việt Nam để giao hàng nhưng không có cơ chế giám sát minh bạch việc họ có sử dụng sai mục đích hay không.

(2) Bất cập về cơ chế giám sát và thực thi quy định rất đáng để quan tâm như: Thiếu cơ chế kiểm tra hiệu quả đối với thông tin cá nhân bị thu thập qua chuỗi cung ứng hàng nhập khẩu. Khi người tiêu dùng mua hàng nhập khẩu (qua kênh thương mại điện tử hoặc đại lý phân phối trong nước), thông tin cá nhân có thể được chia sẻ cho các bên trung gian như đơn vị vận chuyển, kho bãi, dịch vụ bảo hành từ nước ngoài, nhưng pháp luật hiện chưa có quy định cụ thể buộc các bên này tuân thủ chuẩn mực bảo mật thông tin cá nhân như trong các nước EU hoặc Mỹ. Bên cạnh đó, dù Luật đã có quy định về chế tài, nhưng việc phát hiện hành vi xâm phạm thông tin của người tiêu dùng trong môi trường số rất khó khăn. Hầu hết người tiêu dùng không biết mình bị xâm phạm, và khi biết thì khó chứng minh thiệt hại, dẫn đến việc khiếu nại không hiệu quả.

(3) Bất cập trong phân định trách nhiệm giữa các chủ thể tham gia chuỗi cung ứng

[80] Bộ Tư pháp (2023), *Một số điểm mới của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023,* link: https://moj.gov.vn/qt/tintuc/Pages/thong-tin-khac.aspx?ItemID=3946

hàng hóa nhập khẩu. Trong hoạt động nhập khẩu, có nhiều chủ thể cùng tham gia như:

• Nhà sản xuất ở nước ngoài;

• Nhà nhập khẩu tại Việt Nam;

• Đại lý phân phối, đơn vị vận chuyển, đơn vị logistics;

• Nền tảng thương mại điện tử trung gian.

Tuy nhiên, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 chưa phân định rõ ràng trách nhiệm của từng chủ thể này trong việc bảo vệ thông tin cá nhân, đặc biệt là khi xảy ra vi phạm. Ví dụ: Khi dữ liệu người tiêu dùng bị rò rỉ, khó xác định lỗi thuộc về nhà nhập khẩu, bên vận chuyển hay nền tảng giao dịch. Điều này khiến cho việc quy trách nhiệm và yêu cầu bồi thường rất khó thực thi.

(4) Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng chưa điều chỉnh đầy đủ các hành vi xử lý dữ liệu xuyên biên giới. Hiện nay, không có quy định cụ thể ràng buộc tổ chức, cá nhân ở nước ngoài chuyển dữ liệu cá nhân từ Việt Nam ra nước ngoài phải xin phép hoặc thông báo. Điều này làm tăng nguy cơ thông tin người tiêu dùng bị chuyển giao trái phép cho các công ty phân tích dữ liệu, quảng cáo, hoặc sử dụng vào mục đích khác. Bên cạnh đó, hiện nay ở Việt Nam thiếu cơ chế bắt buộc lưu trữ dữ liệu trong nước. Khác với Luật An ninh mạng (yêu cầu một số tổ chức lưu trữ dữ liệu tại Việt Nam), Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 chưa bắt buộc các doanh nghiệp có hành vi nhập khẩu, phân phối hàng hóa tại Việt Nam phải lưu trữ và xử lý dữ liệu người tiêu dùng tại máy chủ đặt trong lãnh thổ Việt Nam, dẫn đến tình trạng dữ liệu có thể bị xử lý bên ngoài mà cơ quan chức năng không kiểm soát được. Trong khi đó, nhận thức hạn chế của người tiêu dùng và doanh nghiệp nhỏ nhập khẩu vẫn tồn tại. Người tiêu dùng Việt Nam thường ít quan tâm đến chính sách bảo mật khi mua hàng từ nước ngoài, dẫn đến việc dễ bị mất thông tin hoặc bị lạm dụng mà không hay biết. Các doanh nghiệp nhỏ hoặc cá nhân kinh doanh hàng nhập khẩu không hiểu hoặc không áp dụng đúng quy định bảo vệ thông tin, dẫn đến việc thu thập, lưu trữ, chia sẻ thông tin mà không có biện pháp bảo mật, vi phạm pháp luật nhưng không bị phát hiện.

Hộp: Rủi ro của người tiêu dùng khi mua hàng hóa nhập khẩu: các vi phạm điển hình của cá nhân, tổ chức kinh doanh hàng hóa nhập khẩu

1. Vụ rao bán 17 GB dữ liệu cá nhân người Việt trên RaidForum (2021) Vào tháng 5 năm 2021, một tài khoản có tên Ox1337xO đã đăng tải thông tin rao bán 17 GB dữ liệu cá nhân của người Việt Nam trên diễn đàn RaidForum. Dữ liệu này bao gồm ảnh chứng minh nhân dân, thông tin xác minh danh tính (KYC) của hàng nghìn người dùng, gây lo ngại về việc thông tin cá nhân bị lợi dụng cho các mục đích xấu như lừa đảo, chiếm đoạt tài sản[81].

2. Hơn 61 triệu bản ghi thông tin cá nhân bị lộ lọt trong nửa đầu năm 2024 Theo báo cáo của Công ty An ninh mạng Viettel (VCS), trong 6 tháng đầu năm 2024, Việt Nam ghi nhận 46 vụ lộ lọt dữ liệu, với khoảng 13 triệu bản ghi dữ liệu khách hàng,

[81] M.T (tổng hợp, 2021), Góc nhìn toàn cảnh về vụ 17 GB dữ liệu cá nhân người Việt bị rao bán, Tạp chí An toàn thông tin, cập nhật 17/5/2021.

12,3 GB mã nguồn và 16 GB dữ liệu khác. Nguyên nhân chủ yếu do các lỗ hổng bảo mật tại các doanh nghiệp, đặc biệt trong lĩnh vực ngân hàng và công nghệ[82].

3. Rủi ro khi mua sắm trên các sàn thương mại điện tử xuyên biên giới chưa đăng ký.

Bộ Công Thương đã cảnh báo người tiêu dùng về nguy cơ khi mua hàng trên các nền tảng thương mại điện tử xuyên biên giới như Temu, 1688 và Shein, do các nền tảng này chưa đăng ký hoạt động tại Việt Nam. Người tiêu dùng có thể đối mặt với rủi ro về chất lượng sản phẩm, khó khăn trong việc bảo hành, hoàn trả và nguy cơ bị đánh cắp thông tin cá nhân[83].

4. Lộ lọt dữ liệu dẫn đến lừa đảo giả danh shipper.

Các chuyên gia bảo mật nhận định rằng nguyên nhân chính của các vụ lừa đảo giả mạo shipper gần đây xuất phát từ việc thông tin khách hàng bị rò rỉ. Dữ liệu có thể bị lộ từ nhiều nguồn, từ việc người dùng bị nghe lén, theo dõi trên các thiết bị thông minh cho đến lỗ hổng bảo mật tại các đơn vị lưu trữ và quản lý thông tin khách hàng[84].

5. Triệt phá đường dây mua bán dữ liệu cá nhân trái phép tại Huế.

Công an TP Huế đã triệt phá một đường dây mua bán dữ liệu cá nhân trái phép, trong đó các đối tượng đã thu thập và rao bán thông tin cá nhân của hàng nghìn người. Việc dữ liệu cá nhân bị mua bán công khai, trái phép là điều kiện để phát sinh các loại tội phạm, đặc biệt là tội phạm lừa đảo, cưỡng đoạt, chiếm đoạt tài sản[85].

6. Thông tin cá nhân, tài liệu doanh nghiệp Việt bị rao bán rộng rãi trên mạng Vấn đề lộ lọt dữ liệu tăng mạnh ở Việt Nam, với 14,5 triệu tài khoản bị rò rỉ, chiếm 12% số lượng trên toàn cầu, kéo theo nhiều thông tin cá nhân, tài liệu doanh nghiệp bị rao bán rộng rãi trên các nền tảng mạng. Các tổ chức tại Việt Nam đối mặt với rủi ro từ nhiều lỗ hổng chưa được vá, đặc biệt trong các ngành tài chính, năng lượng và công nghệ[86].

7. Cảnh báo rủi ro mua sắm trên Temu và sàn thương mại điện tử 'chui' khác Bộ Công Thương cảnh báo người tiêu dùng về rủi ro khi mua sắm trên các sàn thương mại điện tử chưa đăng ký hoạt động tại Việt Nam như Temu. Người tiêu dùng có thể gặp khó khăn trong việc hoàn trả hoặc bảo hành sản phẩm, và đứng trước nguy cơ cao khi mua phải hàng giả, hàng nhái hoặc hàng hóa không rõ nguồn gốc xuất xứ[87].

[82] Nguồn: Phan Anh (2024), Hơn 61 triệu tài khoản, bản ghi thông tin cá nhân bị lộ lọt trong nửa đầu năm 2024, Tạp chí Kinh tế số, truy cập 13/8/2024.

[83] Nguồn: Lê Thúy (2024), Mua hàng trên sàn Temu có nguyên cơ bị đánh cắp thông tin, Báo Người lao động, truy cập 01/11/2024.

[84] Nguồn: Vân Anh (2025), Lộ lọt dữ liệu khiến lừa đảo giả danh shipper liên tục tấn công người dùng, Vietnamnet.vn, truy cập ngày 20/3/2025.

[85] Nguồn: Yến Nhi (2025), Triệt phá đường dây mua bán 56 triệu dữ liệu cá nhân, thu lợi hàng tỷ đồng, Tạp chí Pháp luật và Phát triển, ngày 12/2/2025.

[86] Nguồn: Đức Thiện (2025), Thông tin cá nhân, tài liệu doanh nghiệp Việt bị rao bán rộng rãi trên mạng, Báo Tuổi trẻ Online, trung cập 1/4/2025.

[87] Nguồn: Lê Thúy (2024), Mua hàng trên Temu có nguy cơ bại đánh cắp thông tin, Báo Người lao động, truy cập 01/11/2024.

3.4.2. Nhóm trách nhiệm cung cấp thông tin về hàng hóa nhập khẩu

Sự phát triển mạnh mẽ của thương mại điện tử giúp cho hoạt động nhập khẩu hàng hóa tại Việt Nam phát triển nhanh chóng, với sự gia tăng cả về số lượng lẫn chủng loại hàng hóa đến từ nhiều quốc gia khác nhau. Sự phong phú này tạo điều kiện thuận lợi cho người tiêu dùng trong việc lựa chọn sản phẩm phù hợp với nhu cầu, đồng thời thúc đẩy cạnh tranh lành mạnh trong nền kinh tế. Tuy nhiên, bên cạnh những lợi ích to lớn, hoạt động nhập khẩu hàng hóa cũng tiềm ẩn không ít rủi ro, đặc biệt là về chất lượng, an toàn và minh bạch thông tin sản phẩm. Chính vì vậy, pháp luật Việt Nam, mà cụ thể là Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023, đã quy định rõ trách nhiệm cung cấp thông tin của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa nhập khẩu nhằm bảo đảm quyền được thông tin – một trong những quyền cơ bản và thiết yếu của người tiêu dùng.

Theo quy định tại Điều 21 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ, trong đó bao gồm cả hàng hóa nhập khẩu, có nghĩa vụ cung cấp đầy đủ, chính xác và kịp thời các thông tin liên quan đến hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng. Đây là trách nhiệm bắt buộc, có tính pháp lý rõ ràng nhằm tạo điều kiện để người tiêu dùng có thể đưa ra quyết định tiêu dùng đúng đắn, hạn chế tối đa thiệt hại do thiếu thông tin hoặc thông tin sai lệch gây ra.

Khoản 1 Điều 21 liệt kê một cách cụ thể các nội dung thông tin mà tổ chức, cá nhân kinh doanh phải cung cấp chính xác, đầy đủ về:

a) Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, bao gồm: đo lường, số lượng, khối lượng, chất lượng, công dụng, giá, xuất xứ hàng hóa, thời hạn sử dụng, phí, chi phí, phương thức, thời hạn giao hàng, phương thức vận chuyển, thanh toán;

b) Tổ chức, cá nhân kinh doanh;

c) Nhận xét, đánh giá của người tiêu dùng về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, tổ chức, cá nhân kinh doanh (nếu có).

Ngoài ra, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải thực hiện ghi nhãn hàng hóa bảo đảm trung thực, rõ ràng, chính xác, phản ánh đúng bản chất của hàng hóa; minh bạch thông tin về thành phần, chức năng, lợi ích khác biệt đối với sản phẩm, hàng hóa được sản xuất, dịch vụ được cung cấp dành riêng cho từng giới tính. Đồng thời, phải niêm yết giá theo quy định của pháp luật về giá. Bên cạnh thông tin trực tiếp về hàng hóa, còn phải cung cấp thông tin về khả năng cung ứng linh kiện, phụ kiện thay thế của sản phẩm, hàng hóa; cung cấp hướng dẫn sử dụng; chính sách bảo hành theo quy định trong trường hợp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ có bảo hành.

Thực hiện việc cung cấp thông tin về hàng hóa nhập khẩu, Nghị định số 43/2017/NĐ-CP về nhãn hàng hóa, áp dụng cho cả hàng nhập khẩu, cũng quy định về hàng hóa nhập khẩu bắt buộc phải có nhãn phụ bằng tiếng Việt[88], thể hiện rõ thông tin về nguồn gốc, thành phần, hướng dẫn sử dụng, cảnh báo an toàn… Đối với hàng hóa nhập khẩu, các thông tin này càng trở nên quan trọng bởi người tiêu dùng thường không có

[88] Điều 7, Nghị định số 43/2017/NĐ-CP về nhãn hàng hóa.

điều kiện để kiểm chứng thực tế trước khi sử dụng như đối với hàng hóa nội địa. Trên thực tế, việc cung cấp thông tin minh bạch và đầy đủ giúp người tiêu dùng đánh giá được chất lượng, tính an toàn, khả năng phù hợp của sản phẩm, đồng thời giúp họ chủ động trong việc sử dụng, bảo quản và xử lý các sự cố có thể xảy ra. Đối với hàng hóa nhập khẩu, yêu cầu này lại càng khắt khe hơn vì yếu tố "nước ngoài" có thể đi kèm với những rào cản ngôn ngữ, tiêu chuẩn kỹ thuật khác biệt và khó khăn trong việc khiếu nại, bảo hành, đổi trả khi có sự cố. Do đó, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân nhập khẩu, phân phối hàng hóa không chỉ dừng lại ở việc đưa sản phẩm ra thị trường mà còn phải bảo đảm cung cấp đầy đủ thông tin liên quan một cách dễ hiểu, chính xác và kịp thời để người tiêu dùng không bị đặt vào thế bị động khi tiêu dùng sản phẩm.

Mặc dù quy định pháp luật đã tương đối đầy đủ, song thực tiễn thực hiện nghĩa vụ cung cấp thông tin đối với hàng hóa nhập khẩu vẫn tồn tại nhiều vấn đề nổi cộm, có thể tóm lược như sau:

• Thiếu nhãn phụ tiếng Việt: Rất nhiều hàng hóa nhập khẩu, đặc biệt là hàng xách tay hoặc nhập lậu, không có nhãn phụ tiếng Việt. Điều này khiến người tiêu dùng không hiểu rõ về thành phần, công dụng hay cách sử dụng sản phẩm.

• Cung cấp thông tin sai lệch hoặc gây hiểu nhầm: Một số doanh nghiệp ghi thông tin không chính xác về xuất xứ, hoặc sử dụng các thuật ngữ đánh lừa người tiêu dùng như "sản xuất theo công nghệ Mỹ" trong khi thực tế được sản xuất ở Trung Quốc.

• Thiếu thông tin về bảo hành, đổi trả: Nhiều sản phẩm điện tử, thiết bị nhập khẩu không công bố rõ ràng thông tin về bảo hành, trong khi sản phẩm lại có giá trị cao.

• Khó xác định đơn vị chịu trách nhiệm pháp lý: Với hàng hóa nhập khẩu trôi nổi, người tiêu dùng thường không biết ai là nhà nhập khẩu, không thể khiếu nại, yêu cầu bồi thường khi xảy ra sự cố.

• Cơ quan quản lý chưa kiểm tra thường xuyên: Việc kiểm soát các thông tin trên hàng hóa nhập khẩu tại điểm bán hàng, sàn thương mại điện tử, người thứ ba tham gia vào chuỗi cung cấp thông tin hàng hóa nhập khẩu còn lỏng lẻo, dẫn đến tình trạng vi phạm mà không bị xử lý hoặc bị xử lý nhưng mức phạt quá nhẹ so không tương xứng với những hậu quả tiêu cực cho người tiêu dùng.

Hộp: Ví dụ thực tiễn cụ thể về vi phạm của cá nhân, tổ chức trong thực hiện trách nhiệm cung cấp thông tin về hàng hóa nhập khẩu.

Ví dụ 1: Mỹ phẩm nhập khẩu không có nhãn phụ

Một cửa hàng mỹ phẩm tại TP.HCM nhập khẩu các sản phẩm skincare từ Hàn Quốc và bán trực tiếp cho người tiêu dùng. Trên bao bì sản phẩm hoàn toàn là tiếng Hàn, không có bất kỳ nhãn phụ tiếng Việt nào. Người tiêu dùng không biết cách sử dụng đúng cách, cũng không rõ hạn sử dụng do không hiểu ký hiệu. Sau khi sử dụng, một

số người bị dị ứng nhưng không thể khiếu nại vì không có thông tin về nhà nhập khẩu hay đơn vị chịu trách nhiệm tại Việt Nam[89].

Ví dụ 2: Thực phẩm chức năng quảng cáo sai sự thật

Một sàn thương mại điện tử bán thực phẩm chức năng nhập khẩu từ Mỹ, mô tả sản phẩm có công dụng "chữa dứt điểm viêm khớp", "giảm đường huyết cho người tiểu đường". Tuy nhiên, thực phẩm chức năng không phải là thuốc và không có tác dụng chữa bệnh. Người tiêu dùng hiểu nhầm và sử dụng thay thế thuốc điều trị[90].

Ví dụ 3: Thiết bị điện tử không rõ chế độ bảo hành

Một người tiêu dùng mua máy pha cà phê nhập khẩu từ Ý tại một showroom ở Hà Nội. Trên bao bì có nhãn phụ, tuy nhiên không ghi rõ thông tin bảo hành, và khi sản phẩm hỏng, người tiêu dùng không biết nơi sửa chữa chính hãng. Nhà phân phối chối bỏ trách nhiệm vì cho rằng sản phẩm không nằm trong hệ thống phân phối chính thức[91].

Trong nền kinh tế thị trường hiện đại, chuỗi cung ứng hàng hóa – đặc biệt là hàng hóa nhập khẩu – không chỉ bao gồm nhà sản xuất và người tiêu dùng mà còn có sự tham gia của nhiều chủ thể trung gian (bên thứ ba) như: nhà nhập khẩu, nhà phân phối, nhà bán lẻ, đơn vị logistics, và các sàn thương mại điện tử. Những chủ thể này đóng vai trò quan trọng trong việc kết nối sản phẩm với người tiêu dùng và cũng là nguồn cung cấp thông tin chính mà người tiêu dùng tiếp cận trước khi ra quyết định mua hàng. Trong bối cảnh đó, pháp luật Việt Nam ngày càng hoàn thiện các quy định về trách nhiệm pháp lý của bên thứ ba trong việc cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ, rõ ràng về hàng hóa, đặc biệt là hàng hóa nhập khẩu.

Điều 22, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định trách nhiệm của bên thứ ba trong việc cung cấp thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng. Trong đó, khái niệm "bên thứ ba" bao gồm không chỉ nhà sản xuất mà còn mở rộng đến các bên thứ ba như nhà phân phối, bán lẻ, sàn thương mại điện tử – những chủ thể có vai trò trung gian trong việc đưa hàng hóa, đặc biệt là hàng hóa nhập khẩu, đến tay người tiêu dùng như chủ phương tiện truyền thông, nhà cung cấp dịch vụ truyền thông, người có ảnh hưởng…

Có thể thấy vai trò cụ thể của bên thứ ba đối với việc cung cấp thông tin về hàng hóa nhập khẩu cụ thể như sau:

(1) Bên nhập khẩu và nhà phân phối: Là chủ thể trực tiếp đưa hàng hóa từ nước ngoài vào thị trường Việt Nam, nhà nhập khẩu chịu trách nhiệm cao nhất trong việc bảo đảm tính hợp pháp và minh bạch thông tin của hàng hóa nhập khẩu. Theo quy định tại

[89] Nguyễn Linh (2024), Cẩn trọng với các sản phẩm không có tem, nhãn phụ bằng tiếng Việt, Báo Đại biểu nhân dân, truy cập ngày 25/2/2024, link: https://daibieunhandan.vn/can-trong-voi-cac-san-pham-khong-co-tem-nhan-phu-bang-tieng-viet-10331451.html

[90] Đức Trân (2024), Mạnh tay xử lý vi phạm trong quảng cáo thực phẩm chức năng, Báo Đại đoàn kết, truy cập ngày 5/12/2024, link: https://daidoanket.vn/manh-tay-xu-ly-vi-pham-trong-quang-cao-thuc-pham-chuc-nang-10295886.html

[91] Diệu Khiết (2024), Sản phẩm không có tem nhãn phụ được rao bán công khai trên sàn thương mại điện tử, Thời báo Tài chính, truy cập ngày 11/3/2024, link: https://thoibaotaichinhvietnam.vn/san-pham-khong-co-tem-nhan-phu-duoc-rao-ban-cong-khai-tren-san-thuong-mai-dien-tu-146497.html

Điều 10 Nghị định 43/2017/NĐ-CP, nhà nhập khẩu phải dán nhãn phụ tiếng Việt nếu hàng hóa chưa có nhãn gốc tiếng Việt. Các thông tin bắt buộc trên nhãn bao gồm: xuất xứ, thành phần, hướng dẫn sử dụng, cảnh báo an toàn, và thông tin đơn vị chịu trách nhiệm. Nhà phân phối (trong nước), nếu không phải là nhà nhập khẩu trực tiếp nhưng có vai trò đưa hàng hóa ra thị trường, cũng phải chịu trách nhiệm liên đới về tính chính xác, đầy đủ của thông tin mà họ cung cấp cho người tiêu dùng – theo nguyên tắc "biết hoặc phải biết" về đặc điểm hàng hóa mà họ kinh doanh.

(2) Nhà bán lẻ, siêu thị, cửa hàng: Dù không phải là nhà sản xuất hay nhập khẩu, các cửa hàng, siêu thị vẫn là nơi người tiêu dùng tiếp cận sản phẩm và ra quyết định mua sắm. Do đó, họ phải có nghĩa vụ kiểm tra, bảo đảm hàng hóa nhập khẩu có đầy đủ nhãn phụ, thông tin rõ ràng, chính xác trước khi đưa ra kinh doanh. Việc bán hàng hóa không có nhãn phụ hoặc không có thông tin về đơn vị chịu trách nhiệm là hành vi vi phạm nghĩa vụ cung cấp thông tin theo Điều 21 Luật BVQLNTD 2023.

(3) Các sàn thương mại điện tử: Luật BVQLNTD 2023 và Nghị định 85/2021/NĐ-CP đặt ra yêu cầu đặc biệt đối với sàn thương mại điện tử như Shopee, Tiki, Lazada,… Đây là các nền tảng nơi người bán và người mua giao dịch gián tiếp, do đó, sàn có trách nhiệm kiểm soát thông tin mà người bán đăng tải, bảo đảm thông tin về hàng hóa nhập khẩu phải chính xác, trung thực, đầy đủ theo đúng quy định pháp luật. Sàn cũng phải thiết lập cơ chế kiểm soát, cảnh báo và xử lý gian lận thông tin – ví dụ: yêu cầu người bán xuất trình tài liệu về xuất xứ, thành phần, tiêu chuẩn chất lượng, bảo hành,… Sàn TMĐT không chỉ là trung gian kỹ thuật, mà còn là chủ thể chịu trách nhiệm pháp lý nếu không kiểm soát được hành vi vi phạm của người bán.

(4) Người có ảnh hưởng: là chuyên gia, người có uy tín, người được xã hội chú ý trong lĩnh vực, ngành, nghề cụ thể theo quy định của Chính phủ[92]. Trong thời đại công nghệ số và thương mại điện tử phát triển mạnh mẽ, người có ảnh hưởng trên mạng xã hội – còn gọi là Influencers hoặc KOLs (Key Opinion Leaders) – đang đóng vai trò ngày càng quan trọng trong việc tác động đến hành vi tiêu dùng của công chúng. Thông qua các nền tảng như Facebook, TikTok, YouTube, Instagram…, người có ảnh hưởng thường xuyên giới thiệu, đánh giá, quảng bá sản phẩm, trong đó có hàng hóa nhập khẩu như mỹ phẩm, thực phẩm chức năng, đồ gia dụng… Tuy nhiên, chính việc "làm cầu nối" này khiến họ trở thành một chủ thể có trách nhiệm pháp lý trong việc đảm bảo thông tin họ truyền tải đến người tiêu dùng là chính xác, đầy đủ và không gây nhầm lẫn, đặc biệt khi nội dung đó mang tính thương mại hoặc có thù lao từ bên kinh doanh.

Hộp: Vi phạm của bên thứ ba trong việc cung cấp thông tin về hàng hóa nhập khẩu

1. MC Vân Hugo và BTV Quang Minh quảng cáo sai sự thật về sữa nhập khẩu Vào tháng 4 năm 2025, MC Vân Hugo và BTV Quang Minh bị xử phạt vì quảng cáo sai sự thật về sản phẩm sữa Hiup, một loại sữa nhập khẩu. Cụ thể, MC Vân Hugo bị phạt 70 triệu đồng, còn BTV Quang Minh bị phạt 37,5 triệu đồng. Các vi phạm bao

[92] K9, Điều 3 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023.

gồm việc đưa ra thông tin không chính xác về công dụng và chất lượng của sản phẩm, gây hiểu lầm cho người tiêu dùng. Cơ quan chức năng xác định rằng các cá nhân này đã không kiểm chứng thông tin trước khi quảng bá sản phẩm[93].

2. KOLs quảng cáo thực phẩm chức năng nhập khẩu sai sự thật Năm 2023, nhiều KOLs tại Việt Nam bị xử phạt vì quảng cáo sai sự thật về thực phẩm chức năng nhập khẩu từ Mỹ và Nhật Bản. Họ đã tuyên bố rằng các sản phẩm này có khả năng "chữa khỏi tiểu đường", "chống ung thư" hoặc "cải lão hoàn đồng", trong khi các sản phẩm này không rõ đơn vị nhập khẩu, không có nhãn phụ tiếng Việt và chưa được công bố tiêu chuẩn chất lượng theo quy định. Cục An toàn thực phẩm (Bộ Y tế) đã xử phạt những KOLs này vì hành vi quảng cáo sai sự thật, gây hiểu lầm cho người tiêu dùng[94].

TikToker quảng cáo mỹ phẩm nhập khẩu không rõ nguồn gốc Trong thời gian gần đây, một số TikToker nổi tiếng tại Việt Nam đã bị xử phạt vì quảng cáo mỹ phẩm nhập khẩu không rõ nguồn gốc. Họ đã giới thiệu các sản phẩm mỹ phẩm "xách tay" từ Nhật Bản và Hàn Quốc, nhưng thực tế là hàng không có công bố chất lượng, không có tem nhãn phụ tiếng Việt, vi phạm nghiêm trọng các quy định về quảng cáo và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Một số người tiêu dùng đã khiếu nại sau khi bị dị ứng do dùng sản phẩm không rõ nguồn gốc.

4. Doanh nghiệp nhập và bán hàng giả:

Ngày 9/5/2020, các đơn vị nghiệp vụ thuộc Cục QLTT và Công an TP. Hồ Chí Minh tiến hành kiểm tra kho chứa hàng của Chi nhánh Công ty TNHH Xuất nhập khẩu thương mại Đại Hồng Phát tại TP. Hồ Chí Minh, phát hiện trong kho có 4.972kg vải giả mạo nhãn hiệu Gucci, Dior, Chanel, Hermes. Toàn bộ số vải trên nằm trong lô hàng do Công ty TNHH Xuất nhập khẩu thương mại Đại Hồng Phát nhập khẩu từ Trung Quốc về Việt Nam qua cửa khẩu Hoành Mô, Bình Liêu, Quảng Ninh. Trên cơ sở đề nghị của Cục QLTT TP. Hồ Chí Minh, ngày 22/6/2020, Chủ tịch UBND TP. Hồ Chí Minh đã ban hành Quyết định xử phạt Chi nhánh Công ty TNHH Xuất nhập khẩu thương mại Đại Hồng Phát về hành vi bán **hàng hóa giả mạo nhãn hiệu**. Đối với hành vi vi phạm của Công ty TNHH Xuất nhập khẩu thương mại Đại Hồng Phát, Cục QLTT TP. Hồ Chí Minh có văn bản kiến nghị để Cục QLTT Quảng Ninh xem xét xử lý[95].

3.4.3. Trách nhiệm trong giao kết hợp đồng, hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung

Trách nhiệm của cá nhân, tổ chức kinh doanh hàng hóa nhập khẩu về giao kết hợp

[93] Hoàng Lân (2025), BTV Quang Minh và MC Vân Hugo có thể bị xử phạt hơn 100 triệu đồng vì quảng cáo sữa sai sự thật, Báo Hà Nội mới, truy cập 21/4/2025, link: https://hanoimoi.vn/btv-quang-minh-va-mc-van-hugo-co-the-bi-xu-phat-hon-100-trieu-dong-vi-quang-cao-sua-sai-su-that-699843.html

[94] Nguyễn Hương (2023), KOLs quảng cáo sai sự thật bị xử phạt thế nào, Luật Việt Nam, truy cập 10/10/2023, link: https://luatvietnam.vn/hanh-chinh/quang-cao-sai-su-that-bi-phat-the-nao-570-92828-article.html#google_vignette

[95] Hạ Vũ (2020), Nhập và bán hàng giả, doanh nghiệp bị xử phạt hàng trăm triệu đồng, Tạp chí Công thương, truy cập ngày 24/8/2020, link: https://tapchicongthuong.vn/nhap-va-ban-hang-gia--doanh-nghiep-bi-xu-phat-hang-tram-trieu-dong-74425.htm?utm_source=chatgpt.com

đồng, hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung được Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định từ Điều 23 đến Điều 29. Cụ thể:

Điều 23. Hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

Điều 24. Giải thích hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

Điều 25. Điều khoản không được phép quy định trong hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

Điều 27. Thực hiện điều kiện giao dịch chung

Điều 28. Kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

Điều 29. Cung cấp bằng chứng giao dịch

Luật BVQLNTD năm 2023 đã bổ sung và làm rõ nhiều quy định về HĐTM và ĐKGDC, nhằm mục đích tăng cường bảo vệ quyền lợi cho NTD. Cụ thể:

Thứ nhất, Luật BVQLNTD năm 2023 đã bỏ khái niệm về ĐKGDC và HĐTM, thể hiện rõ quy định này áp dụng chỉ đối với NTD bởi có thể áp dụng khái niệm này trong BLDS năm 2015 để bảo đảm tính thống nhất, tránh chồng chéo. Thực chất, trong Luật BVQLNTD năm 2010, hai khái niệm này là đồng nhất với nhau[96]. Do đó, Luật BVQLNTD năm 2023 không còn quy định khái niệm riêng của 2 thuật ngữ này mà sẽ hiểu chung theo quy định của BLDS. Việc sửa đổi này cho thấy luật mới đã có sự bảo vệ tốt hơn quyền lợi của NTD thông qua nhiều cơ sở pháp lý khác nhau, nhưng cùng điều chỉnh chung một đối tượng[97].

Thứ hai, tính minh bạch về thông tin trong nghĩa vụ cung cấp thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, HĐTM, ĐKGDC cho NTD.

Đây là một trong những nghĩa vụ quan trọng được đặt ra đối với việc xây dựng quy định của Luật BVQLNTD ở nhiều quốc gia và Việt Nam nhằm khắc phục vị trí yếu thế của NTD và đặc biệt khắc phục tình trạng "bất cân xứng về thông tin giữa NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh"[98]. Vì vậy, việc ngày càng hoàn thiện quy định này là cần thiết và là nghĩa vụ cơ bản, quan trọng nhất trong pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD. Trước đây, Luật BVQLNTD năm 2010 chỉ quy định khá chung về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trong việc cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho NTD[99].

Thứ ba, liên quan đến hình thức, ngôn ngữ giao kết hợp đồng[100], Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 không xác định rõ phạm vi áp dụng thì nay Luật BVQLNTD năm 2023 đã mở rộng phạm vi áp dụng đối với cả HĐTM và ĐKGDC. Theo

---

[96] Nguyễn Thị Vân Anh, Nguyễn Văn Cương (Đồng chủ biên), Giáo trình Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, NXB. Chính trị Quốc gia - Sự thật, Hà Nội, năm 2012, tr.123.

[97] Lê Thị Diễm Phương (2024), Hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023, Tạp chí Công thương, Số 5 tháng 3 năm 2024.

[98] Nguyễn Thị Vân Anh, Nguyễn Văn Cương (Đồng chủ biên), Giáo trình Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, NXB. Chính trị Quốc gia - Sự thật, Hà Nội, năm 2012, tr.123.

[99] Điều 12 Luật BVQLNTD năm 2010 so với Điều 21 Luật BVQLNTD năm 2023.

[100] Điều 23 Luật BVQLNTD năm 2023 so với Điều 14 Luật BVQLNTD năm 2010.

đó, hình thức hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, HĐTM, ĐKGDC được thực hiện không chỉ theo quy định của pháp luật về dân sự mà còn quy định khác của pháp luật có liên quan. Đây sẽ là cơ sở đảm bảo sự thống nhất về hình thức hợp đồng giữa Luật BVQLNTD và BLDS, đồng thời đảm bảo được giá trị hiệu lực của hợp đồng, hướng đến đảm bảo an toàn cho giao dịch giữa NTD và bên đưa ra HĐTM.

Về việc sử dụng ngôn ngữ của hợp đồng giao kết với NTD, HĐTM, ĐKGDC[101]: Việc bổ sung thêm quy định về ngôn ngữ ĐKGDC giúp các bên có thể thỏa thuận sử dụng thêm tiếng dân tộc khác của Việt Nam hoặc tiếng nước ngoài. Mặt khác, Luật BVQLNTD năm 2023 đã khắc phục được sự hạn chế về ngôn ngữ thể hiện của hợp đồng giao kết với NTD, bảo vệ triệt để NTD Việt Nam cũng như NTD nước ngoài, không biết tiếng Việt. Đồng thời, dự phòng trường hợp xảy ra khi có sự khác biệt giữa bản hợp đồng hay điều kiện tiếng Việt và tiếng nước ngoài, Luật BVQLNTD năm 2023 quy định: "Trong trường hợp có sự khác biệt giữa bản tiếng Việt và tiếng nước ngoài, bản tiếng Việt được ưu tiên áp dụng". Ngoài ra, dựa trên nguyên tắc bảo vệ tốt nhất cho NTD, quy định theo hướng điều nào có lợi cho NTD sẽ được ưu tiên áp dụng, Luật BVQLNTD năm 2023 đã bổ sung thêm quy định (so với quy định tại Điều 14 LBVQLNTD năm 2010) là "các bên có thể thỏa thuận sử dụng thêm tiếng dân tộc khác của Việt Nam hoặc tiếng nước ngoài. Trong trường hợp có sự khác biệt giữa bản tiếng Việt với bản tiếng dân tộc khác của Việt Nam hoặc bản tiếng nước ngoài, bản có lợi hơn cho NTD được ưu tiên áp dụng". Quy định này sẽ đảm bảo quyền lợi cho NTD một cách triệt để, vì so với quy định trước đây có những trường hợp những điều khoản tiếng Việt bất lợi hơn cho NTD so với bản tiếng nước ngoài thì sẽ không có cơ sở lựa chọn bản tiếng nước ngoài để bảo vệ quyền lợi của NTD.

Nhìn chung, quy định này thể hiện tính minh bạch của các ĐKGDC. Về cơ bản, các quốc gia trên thế giới đều đặt ra yêu cầu về tính minh bạch của các điều khoản này, chẳng hạn như: Tại châu Âu, Điều 5 Chỉ thị Hội đồng châu Âu 93/13/EEC quy định: "Trong trường hợp hợp đồng có tất cả hoặc một số điều khoản được cung cấp cho NTD bằng văn bản, các điều khoản này phải được soạn thảo bằng ngôn ngữ đơn giản, dễ hiểu. Khi có nghi ngờ về ý nghĩa của một thuật ngữ, cách giải thích có lợi nhất cho NTD sẽ được ưu tiên". Hay, tại Úc, Điều 24 Luật Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng Úc quy định: "Khi xác định xem một điều khoản của hợp đồng là không công bằng theo nội dung trên hay không, Tòa án có thể xét đến những vấn đề mà Tòa án cho là có liên quan, nhưng phải xét đến mức độ minh bạch của điều khoản và toàn bộ hợp đồng. Một điều khoản là minh bạch nếu điều khoản đó được diễn đạt bằng ngôn ngữ đơn giản hợp lý; dễ đọc; được trình bày rõ ràng và luôn có hiệu lực với bất kỳ bên nào bị tác động bởi điều khoản". Luật BVQLNTD năm 2010 mới chỉ đặt ra yêu cầu về tính minh bạch đối với HĐTM (Điều 12), chưa quy định các nội dung tương tự về ĐKGDC và Luật BVQLNTD năm 2023 đã bổ sung thống nhất hai quy định này. Điều này cho thấy phù hợp với yêu

[101] Khoản 3 Điều 23 Luật BVQLNTD năm 2023 so với Điều 14 Luật BVQLNTD năm 2010 (không quy định điều khoản này)

cầu về tính minh bạch của các quốc gia trên thế giới điều chỉnh chung cho các điều khoản mẫu do doanh nghiệp soạn sẵn, không phân biệt hình thức tồn tại của các điều khoản mẫu đó.

Thứ tư, bổ sung mới quy định về nội dung cơ bản của HĐTM[102].

Xuất phát từ cơ sở của lý thuyết lạm dụng vị thế là bên đưa ra các điều kiện tiêu chuẩn trong HĐTM, có thể "áp đặt" nhưng nội dung bất lợi và khó kiểm soát, gây nhiều rủi ro cho phía NTD và nhằm đảm bảo quyền của người yếu thế trong giao dịch, Luật BVQLNTD năm 2023 đã bổ sung mới các điều khoản cơ bản và áp dụng mang tính bắt buộc đối với bên đưa ra điều khoản này. Theo đó, HĐTM phải có các nội dung cơ bản sau đây: a) Thông tin của các bên trong hợp đồng bao gồm: tên, địa chỉ, số điện thoại, phương thức liên hệ khác (nếu có); b) Thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ được bán, cung cấp theo hợp đồng; c) Đo lường, số lượng, khối lượng, chất lượng, công dụng, giá của sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ được bán, cung cấp, các thành phần cấu thành giá cuối cùng của sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; d) Phương thức, thời hạn thanh toán; đ) Thời gian, địa điểm, phương thức bán, cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; e) Quyền và nghĩa vụ của các bên bảo đảm tuân thủ quy định của Luật này và quy định khác của pháp luật có liên quan; g) Trách nhiệm bảo vệ thông tin của người tiêu dùng; h) Trường hợp chấm dứt thực hiện hợp đồng và trách nhiệm phát sinh do chấm dứt thực hiện hợp đồng; i) Trường hợp bất khả kháng theo quy định của pháp luật; k) Phương thức giải quyết tranh chấp; l) Thời điểm giao kết hợp đồng, thời hạn của hợp đồng. Quy định này đảm bảo sự thống nhất và tương thích với BLDS năm 2015 về những nội dung cơ bản[103] cần phải đảm bảo khi soạn thảo hợp đồng. Đây là những điều khoản không thể không ghi rõ trong hợp đồng, vì nếu không có những điều khoản này hợp đồng có thể xem như chưa được giao kết hoặc nếu giao kết thì có thể dẫn đến những rủi ro như đối tượng của hợp đồng không xác định được, hợp đồng chưa thể xác lập, hợp đồng vô hiệu vì nhầm lẫn, hợp đồng vô hiệu vì có đối tượng không thực hiện được ngay từ thời giao kết. Quy định này cũng nhằm tránh trường hợp bên soạn thảo vô ý hoặc cố ý ban hành thiếu nội dung quan trọng của hợp đồng hoặc đưa vàp hợp đồng những thông tin không đối xứng với bên tham gia giao dịch[104].

Thứ năm, mở rộng trường hợp điều khoản không được phép quy định trong hợp đồng giao kết với NTD, HĐTM, ĐKGDC.

Điều 16 Luật BVQLNTD năm 2010 quy định 9 trường hợp điều khoản của hợp đồng giao kết với NTD, ĐKGDC không có hiệu lực. Tuy nhiên, trên thực tế, các trường hợp này không thể bao quát hết và không đảm bảo được sự công bằng giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh và NTD trên thị trường. Vì vậy, Luật BVQLNTD năm 2023 đã bổ sung và đưa ra gần 15 Điều khoản không được phép quy định trong hợp đồng giao kết với

[102] Điều 398 BLDS năm 2015.

[103] Nguyễn Văn Cừ, Trần Thị Huệ (đồng chủ biên) (2017), *Bình luận khoa học BLDS năm 2015*, NXB. Công an Nhân dân, tr.601.

[104] Lê Thị Diễm Phương (2024), *Hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023*, Tạp chí Công thương, Số 5 tháng 3 năm 2024.

NTD, HĐTM, ĐKGDC.

Theo đó, trong hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, HĐTM, ĐKGDC; tổ chức, cá nhân kinh doanh không được quy định các điều khoản theo hướng xâm phạm đến quyền lợi của NTD như: Hạn chế, loại trừ trách nhiệm được pháp luật quy định của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với NTD, trừ trường hợp pháp luật liên quan quy định trách nhiệm đó được hạn chế, loại trừ; cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh đơn phương thay đổi ĐKGDC mà không quy định quyền chấm dứt thực hiện hợp đồng cho NTD; cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh đơn phương thay đổi quy định của hợp đồng đã giao kết với NTD; cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh thay đổi giá trong quá trình cung cấp dịch vụ liên tục mà không quy định quyền chấm dứt thực hiện hợp đồng cho NTD; quy định về chế tài theo hướng bất lợi hơn cho NTD do vi phạm hoặc chấm dứt thực hiện hợp đồng[105]... Đây là quy định có sự thay đổi lớn so với Điều 16 Luật BVQLNTD năm 2010, đã thể hiện sự tôn trọng và bảo đảm cơ chế quyền lợi tốt cho NTD vốn là bên yếu thế trong giao dịch, bảo vệ quyền lợi NTD trong mối quan hệ với thương nhân, tạo cơ hội cho NTD có thể lựa chọn kỹ lưỡng trong giao kết hợp đồng. Đặc biệt, Luật BVQLNTD đã bổ sung quy định về điều kiện không có hiệu lực của ĐKGDC nếu trái với nguyên tắc thiện chí; đây là nguyên tắc nhằm bảo những ĐKGDC do một bên đưa ra không được tạo ra "sự mất cân bằng thái quá giữa quyền và nghĩa vụ của các bên". Việc bổ sung nguyên tắc công bằng ở khía cạnh này sẽ là công cụ pháp lý để các thẩm phán linh hoạt hơn trong việc phán quyết điều kiện thương mại chung bất công bằng[106].

Việc bổ sung các điều khoản không được phép trong HĐTM, ĐKGDC cũng đảm bảo tính thống nhất với BLDS năm 2015 và tạo cơ sở pháp lý cho việc tuyên bố vô hiệu theo cơ chế tố tụng dân sự đối với các trường hợp được Luật BVQLNTD quy định.

Thứ sáu, về hiệu lực của HĐTM, ĐKGDC và quy định quá trình thực hiện điều kiện giao dịch chung trong quan hệ hợp đồng phải đáp ứng những điều kiện nhất định.

Về hiệu lực của HĐTM, ĐKGDC - khoản 6 Điều 12 Luật BVQLNTD năm 2010 chỉ quy định "thông báo chính xác, đầy đủ cho NTD về HĐTM, ĐKGDC trước khi giao dịch", quy định này không nêu rõ nếu không thông báo thì hậu quả sẽ như thế nào? Mặt khác, thông báo "cho NTD" là thông báo chung cho NTD nói chung hay cho NTD cụ thể đối với từng giao dịch cụ thể thì Luật BVQLNTD năm 2010 chưa nêu rõ[107]. Khắc phục nhược điểm này Luật mới đã quy định cụ thể, Điều kiện giao dịch chung chỉ có hiệu lực với NTD trong trường hợp điều kiện giao dịch chung đã được công khai để NTD biết về điều kiện đó trước khi giao dịch. Đây cũng là quy định mới so với Luật cũ và xác định rõ giá trị pháp lý đối với ĐKGDC trong việc xác lập hợp đồng với bên là NTD trong từng giao dịch cụ thể[108].

---

[105] Điều 25 Luật BVQLNTD năm 2023 so với Điều 16 Luật BVQLNTD năm 2010.

[106] Nguyễn Thị Hằng Nga (2016), *Pháp luật về điều kiện thương mại chung - Những vấn đề lý luận và thực tiễn,* Luận án Tiến sĩ Luật học, tr.125.

[107] Đỗ Văn Đại (2020). Luật Hợp đồng Việt Nam - Bản án và Bình luận bản án (sách chuyên khảo, xuất bản lần thứ tám) tập 2, NXB. Đại học Quốc gia TP. HCM, tr.275.

[108] Lê Thị Diễm Phương (2024), Hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023, Tạp chí Công thương, Số 5 tháng 3 năm 2024.

Thứ bảy, về kiểm soát HTM, ĐKGDC.

So với Luật BVQLNTD năm 2010, Luật BVQLNTD năm 2023 có một số quy định mới về kiểm soát hợp đồng giao kết với NTD, ĐKGDC, như sau: Bổ sung hành vi cấm liên quan đến việc quy định các điều khoản không có hiệu lực trong HĐTM, ĐKGDC để thống nhất với BLDS năm 2015 và tạo cơ sở pháp lý cho việc tuyên bố vô hiệu theo cơ chế tố tụng dân sự đối với các trường hợp được Luật BVQLNTD quy định; Bổ sung các quy định về nội dung cơ bản của HĐTM nhằm cụ thể hóa các nội dung cần thiết phải được quy định cụ thể trong HĐTM. Nội dung bổ sung này giúp các chủ thể kinh doanh có cơ sở pháp lý khi xây dựng hợp đồng, đảm bảo tính tuân thủ pháp luật, bảo vệ quyền lợi NTD tốt hơn và đáp ứng yêu cầu đặt ra của thực tiễn thực thi pháp luật; Sửa đổi, bổ sung quy định về điều khoản của hợp đồng giao kết với NTD, ĐKGDC không có hiệu lực, các trường hợp này được quy định tại Điều 17 Luật BVQLNTD năm 2010, không thể bao quát hết các trường hợp là không công bằng giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh và NTD trên thị trường. Đồng thời, Luật mới đã sửa đổi một số trường hợp thay đổi giá hoặc thay đổi ĐKGDC đối với trường hợp cung cấp dịch vụ liên tục[109].

Bên cạnh đó, Luật BVQLNTD năm 2023 đã bổ sung thêm hướng xử lý hay hậu quả pháp lý của việc hủy bỏ, sửa đổi HĐTM, ĐKGDC đã xác lập với NTD trong giao dịch cụ thể được thực hiện theo quy định của pháp luật về dân sự. Quy định này bổ khuyết hướng xử lý do vi phạm hợp đồng mà luật cũ chưa quy định cụ thể.

Mặc dù có nhiều điểm tiến bộ về HĐTM và ĐKGDC, tuy nhiên trong mua bán và sử dụng hàng hóa nhập khẩu, HĐTM và ĐKGD còn nhiều bất cập, vướng mắc. Cụ thể:

(1) Việc sử dụng HĐTM và ĐKGDC vẫn còn nhiều yếu tố thiếu minh bạch, khó tiếp cận thông tin như: Nội dung phức tạp, sử dụng thuật ngữ chuyên ngành hoặc tiếng nước ngoài: Các hợp đồng theo mẫu trong mua bán hàng hóa nhập khẩu (đặc biệt là thiết bị điện tử, máy móc, sản phẩm công nghệ…) thường sử dụng thuật ngữ chuyên môn hoặc ngôn ngữ không phổ thông, gây khó khăn cho người tiêu dùng khi đọc hiểu. Trong khi đó, một số thông tin quan trọng không được làm nổi bật: Điều khoản liên quan đến bảo hành, đổi trả, trách nhiệm khi hàng hóa có lỗi… thường bị trình bày chung chung hoặc ẩn sâu trong hợp đồng, khiến người tiêu dùng dễ bỏ sót.

(2) Bất cân xứng về vị thế đàm phán và người tiêu dùng không có quyền thương lượng. Do hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung được soạn sẵn bởi tổ chức, cá nhân kinh doanh, người tiêu dùng chỉ có thể "chấp nhận" hoặc "từ chối" mà không thể đề xuất thay đổi điều khoản. Tình trạng "áp đặt điều kiện bất lợi" vẫn tồn tại, một số điều khoản có tính chất bất lợi cho người tiêu dùng, chẳng hạn như hạn chế quyền khiếu nại, rút ngắn thời gian bảo hành, hoặc miễn trừ trách nhiệm của bên cung cấp hàng hóa khi có lỗi từ phía nhà sản xuất nước ngoài.

(3) Quy định pháp luật còn thiếu chế tài kiểm soát hợp đồng theo mẫu: Việc đăng ký hợp đồng theo mẫu còn hình thức, theo quy định của pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD

[109] Lê Thị Diễm Phương (2024), Hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023, Tạp chí Công thương, Số 5 tháng 3 năm 2024.

một số lĩnh vực bắt buộc phải đăng ký hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung. Tuy nhiên, trên thực tế, nhiều doanh nghiệp chưa thực hiện nghiêm túc việc đăng ký hoặc công bố rõ ràng. Cơ quan quản lý còn thiếu công cụ và nguồn lực giám sát: Việc hậu kiểm hoặc xử lý các hợp đồng có điều khoản không công bằng còn hạn chế, khiến các tổ chức, cá nhân kinh doanh lợi dụng kẽ hở để đưa vào điều kiện bất lợi.

(4) Rủi ro phát sinh khi hàng hóa có nguồn gốc nhập khẩu là chuyển trách nhiệm cho bên thứ ba. Chẳng hạn khi hàng hóa nhập khẩu có lỗi kỹ thuật, doanh nghiệp thường đổ lỗi cho nhà sản xuất nước ngoài và từ chối bồi thường hoặc hỗ trợ đầy đủ cho người tiêu dùng. Trong khi, người tiêu dùng gặp khó khăn trong khiếu nại xuyên biên giới. Người tiêu dùng hầu như không có khả năng khiếu nại hay khởi kiện nhà sản xuất ở nước ngoài khi có tranh chấp, nhưng hợp đồng có thể lồng ghép các điều khoản như "trách nhiệm thuộc về nhà sản xuất", làm giảm quyền lợi của người tiêu dùng trong nước.

(5) Thực tiễn cho thấy, tình trạng "mặc nhiên chấp nhận" và thiếu hiểu biết pháp luật từ người tiêu dùng đối với các giao dịch hàng hóa nhập khẩu khi sử dụng HĐTM hoặc ĐKGDC. Thói quen không đọc hợp đồng diễn ra phổ biến do tâm lý "tin tưởng" và mong muốn nhanh chóng hoàn tất giao dịch, người tiêu dùng thường không đọc kỹ hoặc không hiểu đầy đủ hợp đồng theo mẫu. Ngoài ra, NTD thiếu kiến thức pháp lý để tự bảo vệ. Nhiều người tiêu dùng không biết về quyền được yêu cầu giải thích hợp đồng, quyền từ chối điều khoản vô lý hoặc quyền yêu cầu sửa đổi điều kiện giao dịch chung theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Hộp: Những vi phạm phổ biến trong các giao dịch mua bán, sử dụng hàng hóa nhập khẩu thông qua HĐTM và ĐKGDC

1. Trường hợp điều kiện đổi trả hàng bất lợi – Sản phẩm điện thoại nhập khẩu Một khách hàng tại TP. Hồ Chí Minh mua điện thoại iPhone nhập khẩu từ cửa hàng phân phối không chính hãng. Trong hợp đồng theo mẫu ghi rõ: "Sản phẩm không được đổi trả trong mọi trường hợp, trừ khi có lỗi do nhà sản xuất được chứng minh bằng biên bản kỹ thuật." Vấn đề pháp lý: Điều kiện này hạn chế quyền đổi trả của người tiêu dùng, đặc biệt khi lỗi kỹ thuật không thể được chứng minh nhanh chóng.
2. Trường hợp miễn trừ trách nhiệm không hợp lý – Hàng gia dụng nhập khẩu Một công ty bán máy lọc nước nhập khẩu từ Hàn Quốc. Trong điều kiện giao dịch chung có đoạn: "Mọi lỗi kỹ thuật thuộc trách nhiệm của nhà sản xuất. Công ty phân phối chỉ chịu trách nhiệm vận chuyển và lắp đặt." Vấn đề pháp lý: Đây là hành vi đẩy trách nhiệm cho nhà sản xuất nước ngoài, vi phạm nguyên tắc bảo vệ người tiêu dùng nội địa. Theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023, tổ chức kinh doanh vẫn phải chịu trách nhiệm trực tiếp với người tiêu dùng khi phân phối sản phẩm.
3. Trường hợp điều khoản phạt vi phạm không cân xứng – Thiết bị điện tử nhập khẩu.

Khách hàng mua một bộ máy chiếu nhập khẩu từ châu Âu, sử dụng hợp đồng theo mẫu của nhà cung cấp. Hợp đồng có quy định: "Nếu người tiêu dùng hủy đơn hàng sau khi ký, sẽ phải chịu phạt 30% giá trị hợp đồng." Trong khi đó, nhà cung cấp

được quyền hủy đơn hàng bất kỳ lúc nào nếu "có lý do khách quan." Điều khoản này thiếu công bằng và không cân xứng về trách nhiệm, vi phạm quy định về giao dịch công bằng trong hợp đồng theo mẫu. Điều này cũng có thể bị coi là lợi dụng vị thế áp đặt, không phù hợp với quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

4. Trường hợp từ chối bảo hành không rõ ràng – Đồ gia dụng nhập khẩu

Một khách hàng mua máy rửa chén nhập khẩu từ Đức. Khi máy bị lỗi kỹ thuật, cửa hàng từ chối bảo hành với lý do: "Lỗi do sử dụng không đúng hướng dẫn." Tuy nhiên, hướng dẫn sử dụng chỉ có tiếng Đức và tiếng Anh, không có bản tiếng Việt đính kèm. Vấn đề pháp lý: Đây là vi phạm trách nhiệm cung cấp thông tin và điều kiện giao dịch rõ ràng. Người tiêu dùng không được cung cấp đầy đủ thông tin để sử dụng đúng cách, dẫn đến bất lợi khi phát sinh tranh chấp.

5. Trường hợp hợp đồng không đăng ký, điều khoản không hợp pháp – Giao dịch thương mại điện tử.

Một trang thương mại điện tử bán hàng nhập khẩu từ Trung Quốc yêu cầu người mua chấp nhận điều kiện giao dịch chung trước khi thanh toán. Trong đó có đoạn: "Mọi tranh chấp sẽ được giải quyết tại tòa án Trung Quốc theo luật pháp nước sở tại." Vấn đề pháp lý: Điều khoản này tước bỏ quyền khởi kiện tại tòa án Việt Nam, làm suy giảm nghiêm trọng quyền của người tiêu dùng. Đồng thời, điều kiện giao dịch chung chưa được đăng ký theo yêu cầu pháp luật.

3.4.4. Trách nhiệm sản phẩm đối với hàng hóa nhập khẩu

Trách nhiệm sản phẩm – được hiểu là trách nhiệm của tổ chức, cá nhân cung cấp hàng hóa trong việc bảo đảm an toàn cho người tiêu dùng và bồi thường thiệt hại khi sản phẩm gây ra rủi ro cho sức khỏe, tính mạng, tài sản. Ở Việt Nam, cùng với sự đa dạng và phong phú về chủng loại, chất lượng hàng hóa nhập khẩu cũng đang đặt ra những thách thức lớn cho công tác bảo vệ người tiêu dùng trong nước, nhất là đối với trách nhiệm sản phẩm.

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 tiếp tục kế thừa và phát triển các quy định về trách nhiệm sản phẩm. Cụ thể, tại các điều từ Điều 30 đến Điều 36 của luật này:

Điều 30. Bảo hành sản phẩm, hàng hóa, linh kiện, phụ kiện

Điều 31. Trách nhiệm tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng

Điều 32. Trách nhiệm đối với sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật

Điều 33. Thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật

Điều 34. Bồi thường thiệt hại do sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật gây ra

Điều 35. Miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại do sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật gây ra

Điều 36. Trách nhiệm trong việc cung cấp dịch vụ không đúng nội dung đã đăng ký, thông báo, công bố, niêm yết, quảng cáo, giới thiệu, giao kết, cam kết.

Những biện pháp mà các cá nhân, tổ chức kinh doanh hàng hóa nhập khẩu khi phát hiện khuyết tật của hàng hóa là: Thu hồi và xử lý sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định khác có liên quan; Thực hiện các biện pháp cần thiết để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong quá trình thu hồi và xử lý sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật; Báo cáo cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, cơ quan quản lý nhà nước có liên quan trước và sau khi thực hiện việc thu hồi; thực hiện việc thu hồi đúng nội dung đã báo cáo, thông báo và chịu các chi phí phát sinh trong quá trình thu hồi. Các biện pháp này đã được áp dụng trên thực tế ở Việt Nam, điển hình là trường hợp Toyota thu hồi hàng trăm xe Fortuner và Innova do lỗi kỹ thuật vào năm 2020[110].

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không phải là văn bản pháp lý duy nhất có quy định về trách nhiệm bồi thường thiệt hại của cá nhân, pháp nhân kinh doanh, mà còn một số văn bản pháp luật khác như: Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa 2007, Luật An toàn thực phẩm 2010, Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn kỹ thuật 2006 (sửa đổi, bổ sung năm 2025) cùng các văn bản hướng dẫn thi hành cũng đặt ra những nghĩa vụ liên quan đến kiểm tra chất lượng, ghi nhãn hàng hóa, công bố hợp quy, kiểm tra an toàn sản phẩm nhập khẩu. Đặc biệt, Nghị định 13/2023/NĐ-CP hướng dẫn Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã bổ sung quy định cụ thể về trách nhiệm cung cấp thông tin và thu hồi sản phẩm không bảo đảm an toàn đối với tổ chức nhập khẩu. Tuy nhiên, một thực tế đáng lưu ý là trách nhiệm sản phẩm trong khối hàng hóa nhập khẩu lại chịu sự phân tán và điều chỉnh bởi nhiều đạo luật khác nhau, thiếu tính liên kết và dẫn đến lỗ hổng trong thực thi, nhất là khi doanh nghiệp nhập khẩu trốn tránh nghĩa vụ hoặc không xác định được chủ thể chịu trách nhiệm.

Trên thực tế, việc bảo đảm trách nhiệm sản phẩm đối với hàng hóa nhập khẩu còn tồn tại nhiều bất cập:

Thứ nhất, khó xác định chủ thể chịu trách nhiệm khi có sự cố. Trong nhiều trường hợp, hàng hóa được nhập khẩu qua nhiều tầng lớp trung gian, từ nhà phân phối chính thức đến đại lý, chi nhánh hoặc cả các kênh thương mại điện tử xuyên biên giới. Điều này gây khó khăn trong việc xác định ai là người chịu trách nhiệm cuối cùng khi hàng hóa gây thiệt hại. Ví dụ, với các sản phẩm được bán trên các sàn thương mại điện tử như Shopee, Lazada, TikTok Shop với nhãn "Hàng quốc tế" (tức nhập khẩu từ Trung Quốc, Hàn Quốc, Mỹ…), khi sản phẩm lỗi hoặc gây hại, người tiêu dùng rất khó xác định doanh nghiệp nhập khẩu cụ thể để yêu cầu bồi thường.

Thứ hai, tình trạng né tránh, thiếu minh bạch từ phía nhà nhập khẩu. Nhiều doanh nghiệp nhập khẩu hiện vẫn không công bố đầy đủ thông tin liên quan đến sản phẩm, chẳng hạn như không dán nhãn phụ bằng tiếng Việt, không ghi thông tin về tổ chức chịu trách nhiệm tại Việt Nam hoặc ghi không rõ ràng, gây khó khăn trong việc xác minh trách nhiệm. Báo cáo của Tổng cục Quản lý thị trường năm 2023 cho thấy, trong số các

[110] N. An (2020), *Toyota thu hồi hàng trăm xe Fortuner và Innova do lỗi kỹ thuật*, Tuổi Trẻ Online, https://tuoitre.vn/toyota-thu-hoi-hang-tram-xe-fortuner-va-innova-do-loi-ky-thuat-20200929205234062.htm, truy cập ngày 25/10/2023.

vụ kiểm tra hàng nhập khẩu có dấu hiệu vi phạm, có hơn 40% vụ không xác định được doanh nghiệp nhập khẩu chính thức, đặc biệt trong nhóm thực phẩm chức năng, mỹ phẩm, đồ chơi trẻ em.

Thứ ba, cơ chế bồi thường thiệt hại và thu hồi sản phẩm còn yếu. Theo quy định, nếu hàng hóa nhập khẩu gây thiệt hại cho người tiêu dùng thì tổ chức, cá nhân nhập khẩu có trách nhiệm bồi thường. Tuy nhiên, trong thực tế, hiếm có trường hợp người tiêu dùng được bồi thường đúng quy định. Một trong các lý do là do quy trình chứng minh thiệt hại và mối liên hệ nhân quả giữa sản phẩm và hậu quả xảy ra còn phức tạp, chi phí cao, trong khi người tiêu dùng thường yếu thế về kỹ thuật, pháp lý. Bên cạnh đó, việc thu hồi sản phẩm không bảo đảm an toàn vẫn chủ yếu mang tính tự nguyện, thiếu cơ chế giám sát và cưỡng chế thực chất. Năm 2022, chỉ có 11 đợt thu hồi sản phẩm nhập khẩu được thực hiện theo thống kê từ Bộ Công Thương – một con số rất nhỏ so với lượng hàng hóa tiêu dùng nhập khẩu mỗi năm[111].

Do có quá nhiều văn bản pháp lý đang quy định về trách nhiệm bồi thường thiệt hại đối với các cá nhân, tổ chức kinh doanh dẫn đến mâu thuẫn nhất định trong cách áp dụng pháp luật và hiệu lực thi hành trên thực tế. Ví dụ, Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa năm 2007 (sửa đổi, bổ sung năm 2018) quy định "người sản xuất, người nhập khẩu không phải bồi thường trong trường hợp đã thông báo thu hồi hàng hóa có khuyết tật đến người bán hàng, người tiêu dùng trước thời điểm hàng hóa gây thiệt hại" (điểm c khoản 1 Điều 62), trong khi đó, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 lại quy định cá nhân, tổ chức kinh doanh được miễn trách nhiệm khi "tổ chức, cá nhân kinh doanh đã áp dụng đầy đủ các biện pháp quy định tại Điều 32 và Điều 33 của Luật này, người tiêu dùng đã tiếp nhận đầy đủ thông tin nhưng vẫn cố ý sử dụng sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật gây thiệt hại". Ngoài việc khác biệt về thuật ngữ được sử dụng, hai quy định trên còn có sự khác biệt cơ bản về điều kiện áp dụng, đặc biệt là ở chỗ Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa không xét tới yếu tố lỗi của người bị thiệt hại, trong khi Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng lại yêu cầu phải có lỗi cố ý đến từ người bị thiệt hại.[112].

Thứ tư, nhận thức của người tiêu dùng về quyền được bảo vệ còn thấp. Người tiêu dùng Việt Nam vẫn có tâm lý chấp nhận thiệt thòi khi sử dụng hàng hóa không rõ nguồn gốc hoặc không biết cách yêu cầu bồi thường thiệt hại. Họ thường không lưu giữ hóa đơn, hợp đồng mua bán hoặc không đọc kỹ thông tin ghi trên bao bì sản phẩm. Nhiều trường hợp mua hàng qua mạng, người tiêu dùng không biết mình đang giao dịch với tổ chức nước ngoài hay nhà nhập khẩu trong nước, từ đó làm mất khả năng yêu cầu trách nhiệm khi sản phẩm có lỗi.

Hộp: Vi phạm quy định về trách nhiệm sản phẩm đối với hàng hóa nhập khẩu

---

[111] Lan Phương (2022), *Thu hồi sản phẩm có khuyết tật, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng,* Báo Điện tử Chính phủ, link: https://baochinhphu.vn/thu-hoi-san-pham-co-khuyet-tat-bao-ve-quyen-loi-nguoi-tieu-dung-102220119141917249.htm?utm_source=chatgpt.com

[112] Điều 35, Điều 36 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023.

• Vụ việc thực phẩm chức năng nhập khẩu từ Mỹ gây dị ứng: Năm 2022, Cục An toàn thực phẩm (Bộ Y tế) ghi nhận trường hợp sản phẩm Collagen nhập khẩu từ Mỹ bị khiếu nại vì gây dị ứng nghiêm trọng. Tuy nhiên, không thể xác định đơn vị nhập khẩu chính thức, do người tiêu dùng mua qua mạng xã hội và sản phẩm không có nhãn phụ tiếng Việt[113].

• Vụ máy lọc nước nhập khẩu từ Hàn Quốc phát nổ: Một vụ nổ máy lọc nước nhập khẩu vào cuối năm 2021 tại Hà Nội khiến một người bị thương. Dù sản phẩm có tem nhãn Hàn Quốc và quảng cáo nhập khẩu chính hãng, nhưng nhãn phụ không thể hiện địa chỉ công ty nhập khẩu. Cơ quan quản lý gặp khó khăn trong xác định trách nhiệm, trong khi người tiêu dùng không được bồi thường[114].

• Vụ găng tay y tế kém chất lượng nhập khẩu từ Trung Quốc: Qua điều tra của Tổng cục Quản lý thị trường năm 2020–2021, nhiều lô găng tay y tế không đạt tiêu chuẩn đã được nhập khẩu, phân phối tràn lan. Khi phát hiện có nguy cơ gây hại, việc thu hồi gần như không thể triển khai do hàng hóa không rõ đơn vị nhập khẩu chính thức[115].

3.5. Thực trạng pháp luật về vai trò của các cơ quan, tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu và thực tiễn thực hiện ở Việt Nam

Quy trình nhập khẩu hàng hóa vào Việt Nam gồm nhiều bước, nhằm kiểm soát chất lượng, an toàn và nguồn gốc hàng hóa, đảm bảo quyền lợi người tiêu dùng. Các bước chính bao gồm:

Bước 1. Chuẩn bị hồ sơ nhập khẩu Doanh nghiệp cần chuẩn bị các tài liệu cơ bản như:

• Hợp đồng mua bán hàng hóa (Sales Contract)

• Hóa đơn thương mại (Commercial Invoice)

• Phiếu đóng gói (Packing List)

• Vận đơn (Bill of Lading/Airway Bill)

• Giấy chứng nhận xuất xứ (C/O)

• Giấy phép nhập khẩu (nếu hàng hóa thuộc diện quản lý chuyên ngành)

Bước 2. Khai báo hải quan

• Thực hiện qua Hệ thống VNACCS/VCIS của Tổng cục Hải quan.

• Nộp hồ sơ khai báo hải quan điện tử và đính kèm các chứng từ có liên quan.

• Tùy theo phân luồng (xanh, vàng, đỏ), hàng hóa sẽ được thông quan nhanh chóng hoặc phải kiểm tra hồ sơ, kiểm tra thực tế hàng hóa.

Bước 3. Kiểm tra chuyên ngành (nếu có): Một số hàng hóa phải kiểm tra an toàn

[113] V.Hoàng – Q.Liên – N.Bình – L.Anh (2015), Loạt sản phẩm chứa Collagen, Báo Tuổi trẻ online, truy cập ngày 21/7/2015, link: https://tuoitre.vn/loan-san-pham-chua-collagen-780357.htm

[114] Hoài Anh (2023), Nổ bình chưa máy lọc nước, truy cập ngày 17/6/2023, link: https://vnexpress.net/no-binh-chua-may-loc-nuoc-4618433.html

[115] Hoàng Hà (2021), Bắt gần 15 tấn găng tay phế thải nhập khẩu từ Trung Quốc, truy cập ngày 19/5/2021, Tạp chí Tài chính Online, link: https://tapchitaichinh.vn/bat-gan-15-tan-gang-tay-phe-thai-nhap-khau-tu-trung-quoc.html

thực phẩm, kiểm dịch động thực vật, kiểm tra chất lượng, đo lường, hiệu suất năng lượng,... theo quy định của các bộ ngành (Bộ Y tế, Bộ Công Thương, Bộ KHCN…).

Bước 4. Nộp thuế và lệ phí

• Doanh nghiệp phải thực hiện nghĩa vụ thuế, bao gồm thuế nhập khẩu, thuế GTGT, thuế tiêu thụ đặc biệt (nếu có).

• Sau khi hoàn tất nghĩa vụ tài chính, doanh nghiệp được cấp phép thông quan.

Bước 5. Nhận hàng và phân phối: Hàng hóa sau khi thông quan sẽ được vận chuyển về kho và phân phối đến các đại lý, nhà bán lẻ, hoặc trực tiếp đến tay người tiêu dùng.

Như vậy, để hàng hóa có thể nhập khẩu vào nước ta phải đảm bảo thông qua một quy trình thủ tục với sự tham gia của nhiều cơ quan nhà dưới sự giám sát của các tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Cụ thể:

Thứ nhất, vai trò của các cơ quan nhà nước.

Tổng cục Hải quan đóng vai trò trung tâm trong toàn bộ quy trình nhập khẩu. Đây là cơ quan thực hiện thủ tục hải quan, kiểm tra, giám sát hàng hóa, phân luồng tờ khai (xanh, vàng, đỏ), thu thuế và lệ phí nhập khẩu. Thông qua hệ thống VNACCS/VCIS, hải quan thực hiện khai báo điện tử, giúp đơn giản hóa thủ tục hành chính, đồng thời phối hợp với các cơ quan chuyên ngành để kiểm tra hàng hóa nhập khẩu có thuộc diện quản lý đặc biệt hay không. Bên cạnh đó, **Bộ Công Thương** cũng là cơ quan quan trọng, đặc biệt trong việc cấp giấy phép nhập khẩu đối với hàng hóa thuộc danh mục quản lý chuyên ngành, thực hiện điều tiết thương mại, giám sát việc tuân thủ các cam kết quốc tế của Việt Nam như WTO, EVFTA… và phối hợp với các cơ quan liên quan để đảm bảo tính minh bạch trong hoạt động nhập khẩu.

Bộ Khoa học và Công nghệ thông qua Ủy ban Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng có nhiệm vụ kiểm tra chất lượng hàng hóa nhập khẩu, nhất là các sản phẩm thuộc danh mục bắt buộc công bố hợp quy, hợp chuẩn hoặc cần dán nhãn năng lượng. Bộ này đảm bảo rằng hàng hóa nhập khẩu không gây rủi ro cho sức khỏe, tính mạng và môi trường sống của người tiêu dùng. Trong lĩnh vực an toàn thực phẩm, **Bộ Y tế, Bộ Nông nghiệp và Môi trường, và Bộ Công Thương** cùng chia sẻ trách nhiệm quản lý tùy theo từng loại hàng hóa: Bộ Y tế phụ trách thực phẩm chức năng, dược phẩm, mỹ phẩm; Bộ NN&PTNT quản lý thực phẩm có nguồn gốc thực vật, động vật; còn Bộ Công Thương kiểm soát nhóm hàng như rượu bia, nước giải khát. Các bộ này phối hợp với hải quan để thực hiện kiểm tra chuyên ngành, cấp giấy chứng nhận đủ điều kiện an toàn thực phẩm trước khi cho phép hàng hóa lưu thông.

Bộ Giao thông vận tải cũng tham gia gián tiếp trong việc giám sát phương tiện vận tải hàng hóa, kiểm tra an toàn kỹ thuật khi nhập khẩu các loại xe cơ giới, thiết bị chuyên dùng. Ngoài ra, **Cục Quản lý thị trường thuộc Bộ Công Thương** giữ vai trò kiểm tra sau thông quan, phát hiện hàng lậu, hàng giả, hàng không nhãn mác, hàng hóa nhập khẩu vi phạm quyền lợi người tiêu dùng. Tất cả các cơ quan nói trên đều hoạt động trong khuôn khổ phối hợp liên ngành, hướng đến mục tiêu cuối cùng là đảm bảo hàng

hóa nhập khẩu đáp ứng đầy đủ các tiêu chuẩn về chất lượng, an toàn, xuất xứ, bảo vệ lợi ích quốc gia và quyền lợi hợp pháp của người tiêu dùng trong nước.

Đáng chú ý, năm để tạo bước chuyển biến đột phá trong công tác kiểm tra chuyên ngành, thực hiện chỉ đạo của Chính phủ, Bộ Tài chính, **Tổng cục Hải quan** xây dựng Đề án "Cải cách mô hình kiểm tra chất lượng, kiểm tra an toàn thực phẩm đối với hàng hóa nhập khẩu". Theo mô hình đề án, nhiều thủ tục kiểm tra theo mô hình mới được đơn giản hóa nhờ nguồn thông tin, cơ sở dữ liệu của người nhập khẩu được tập trung vào một đầu mối là cơ quan hải quan. Theo đó, khi hàng hóa đủ điều kiện được áp dụng chế độ miễn kiểm tra chất lượng hoặc kiểm tra giảm thì hệ thống điện tử hải quan tự động cập nhật, người nhập khẩu không phải làm thủ tục xin miễn giảm như hiện hành; giảm nhiều giấy tờ trùng lặp giữa hồ sơ hải quan và hồ sơ kiểm tra chất lượng... "Với việc thống nhất đầu mối kiểm tra và cải cách theo mô hình mới, DN chỉ phải đăng ký kiểm tra chất lượng, an toàn thực phẩm với cơ quan hải quan, lựa chọn tổ chức giám định và thông báo cho cơ quan hải quan, thông quan hàng hóa nếu hàng hóa đạt chất lượng, an toàn thực phẩm. DN không phải đi lại giữa cơ quan kiểm tra nhà nước và cơ quan hải quan, từ đó giảm chi phí, thời gian cho DN". Đề án tập trung áp dụng đồng bộ 3 phương thức kiểm tra cho cả lĩnh vực chất lượng, an toàn thực phẩm nhằm cắt giảm số lô hàng nhập khẩu phải kiểm tra gồm: Kiểm tra chặt; kiểm tra thông thường; kiểm tra giảm. Đồng thời, áp dụng kiểm tra theo mặt hàng để cắt giảm số lượng các lô hàng phải kiểm tra; mở rộng đối tượng được miễn kiểm tra chất lượng, kiểm tra an toàn thực phẩm, với dự kiến bổ sung 18 nhóm đối tượng để giảm chi phí quản lý nhà nước và chi phí của DN. Đặc biệt, để cắt giảm thời gian, hỗ trợ DN và các cơ quan hữu quan, lực lượng hải quan sẽ ứng dụng tối đa hệ thống công nghệ thông tin trong mô hình kiểm tra chất lượng, an toàn thực phẩm đối với hàng hóa nhập khẩu[116].

Hộp: Phát hiện và xử lý vi phạm pháp luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của cơ quan Hải quan[117].

Lực lượng hải quan TPHCM phát hiện nhiều vụ nhập khẩu hàng hóa vi phạm. Ngày 4/6/2025, Cục Hải quan TPHCM cho biết, trong thời gian qua, các đơn vị hải quan cửa khẩu trực thuộc đơn vị này đã phát hiện nhiều lô hàng nhập khẩu không đáp ứng được yêu cầu về điều kiện quy chuẩn, tiêu chuẩn kỹ thuật. Cụ thể như Công ty TNHH N (quận 2, TPHCM), doanh nghiệp này đã nhập khẩu 54 bộ đồ chơi trẻ em. Tuy nhiên, từ kết quả kiểm tra chuyên ngành, lực lượng hải quan xác định số hàng không đáp ứng yêu cầu về quy chuẩn, tiêu chuẩn kỹ thuật. Trị giá hàng hóa vi phạm là hơn 130 triệu đồng. Cục Hải quan TPHCM đã quyết định xử phạt Công ty TNHH N. số tiền lên tới 40 triệu đồng và buộc tái xuất theo quy định.

Trước đó, Chi cục Hải quan sân bay Quốc tế Tân Sơn Nhất cũng đã kiểm tra

[116] Minh Đức (2019), *Tạo đột phát về kiểm tra chất lượng hàng hóa nhập khẩu,* Báo Quân đội nhân dân, link: https://www.qdnd.vn/kinh-te/cac-van-de/tao-dot-pha-ve-kiem-tra-chat-luong-hang-hoa-nhap-khau-646210

[117] Nguồn: Đại Việt (2025), *Nhiền lô hàng nhập khẩu kém chất lượng bị xử phạt buộc tái xuất*, Báo dân trí, link: https://dantri.com.vn/kinh-doanh/nhieu-lo-hang-nhap-khau-kem-chat-luong-bi-xu-phat-buoc-tai-xuat-20200604154731718.htm

lô hàng thực phẩm của Công ty TNHH Q.T.T.N (quận 2, TPHCM) và phát hiện toàn bộ số hàng nhập khẩu gồm hơn 4.400 hộp thực phẩm bảo vệ sức khoẻ không đáp ứng quy chuẩn kỹ thuật và khai báo sai tên, sai mã số hàng hóa. Vụ việc đang được Cục Hải quan TPHCM xử lý.

Ngoài ra, một số trường hợp nhập khẩu hàng hóa còn không khai báo hải quan và hàng không đạt chất lượng. Điển hình như vụ việc xảy ra đối với Công ty TNHH Thiết bị y tế A.H (quận Tân Bình, TPHCM), Cục Hải quan TPHCM đã xử phạt công ty này hơn 46 triệu đồng, buộc tái xuất toàn bộ hàng hóa vi phạm. Trước đó, Công ty A.H đã bị Chi cục Hải quan sân bay Tân Sơn Nhất (Cục Hải quan TPHCM) lập biên bản vi phạm hành chính về hành vi không khai báo hàng nhập khẩu, nhập khẩu hàng hóa không đáp ứng điều kiện quy chuẩn, kỹ thuật. Mặt hàng vi phạm là 725 chai/hộp hàng bách hóa.

Trong chuỗi các cơ quan có trách nhiệm bảo vệ người tiêu dùng, cơ quan Hải quan giữ vai trò đặc biệt quan trọng, là lực lượng "gác cổng" đầu tiên trong kiểm soát hàng hóa xuyên biên giới, bảo đảm chỉ những hàng hóa hợp pháp, có chất lượng, an toàn mới được phép lưu thông trên thị trường nội địa. Cơ quan Hải quan thực hiện chức năng kiểm tra, giám sát hàng hóa xuất nhập khẩu nhằm bảo đảm tuân thủ pháp luật về thuế, xuất xứ, chất lượng và các quy định chuyên ngành. Trong đó, việc kiểm soát chất lượng, kiểm tra nhãn hàng hóa, truy xuất nguồn gốc đối với hàng nhập khẩu là những hoạt động có ý nghĩa trực tiếp trong việc ngăn chặn hàng giả, hàng kém chất lượng, hàng hóa không bảo đảm an toàn đối với sức khỏe và quyền lợi người tiêu dùng.

Theo Luật Hải quan năm 2014, Hải quan có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan quản lý chuyên ngành để thực hiện kiểm tra chất lượng hàng hóa trong quá trình thông quan, nhất là đối với những nhóm hàng hóa thuộc diện kiểm tra an toàn thực phẩm, kiểm dịch, hay kiểm tra nhà nước về chất lượng[118]. Bên cạnh đó, cơ quan Hải quan còn đóng vai trò quan trọng trong hoạt động hậu kiểm sau thông quan nhằm phát hiện các hành vi gian lận về chất lượng hàng hóa, khai báo sai nguồn gốc, hoặc nhập khẩu hàng hóa thuộc danh mục cấm, hàng hóa gây hại đến sức khỏe cộng đồng. Hệ thống quản lý rủi ro của Hải quan nếu được thiết lập và vận hành hiệu quả sẽ giúp phân loại các lô hàng có nguy cơ cao ảnh hưởng đến người tiêu dùng để áp dụng biện pháp kiểm tra chặt chẽ hơn. Đồng thời, thông qua hoạt động thu thập, xử lý và chia sẻ dữ liệu với các cơ quan chức năng khác như quản lý thị trường, Bộ Y tế, Bộ Công Thương…, cơ quan Hải quan có thể kịp thời cung cấp thông tin phục vụ xử lý các vi phạm liên quan đến hàng hóa nhập khẩu có dấu hiệu xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng.

Tuy nhiên, thực tế cho thấy vai trò này vẫn chưa được pháp luật quy định rõ ràng và phát huy đầy đủ như:

(1) Thiếu quy định rõ về trách nhiệm bảo vệ người tiêu dùng. Luật Hải quan năm 2014 chỉ tập trung vào nhiệm vụ kiểm tra, giám sát hàng hóa xuất nhập khẩu liên quan đến thuế, buôn lậu, và gian lận thương mại, mà chưa đề cập đến trách nhiệm cụ thể của

[118] Điều 1, Điều 3, Luật Hải quan năm 2014.

cơ quan Hải quan trong việc bảo vệ người tiêu dùng. Dù có quy định về phối hợp với các cơ quan chuyên ngành, nhưng nội dung này còn mang tính nguyên tắc, thiếu cơ chế cụ thể để xử lý hàng hóa nhập khẩu không bảo đảm chất lượng hoặc gây hại đến sức khỏe người tiêu dùng.

(2) Cơ chế phối hợp và chia sẻ thông tin còn yếu. Việc chia sẻ thông tin giữa cơ quan Hải quan và các cơ quan quản lý chuyên ngành như Bộ Công Thương, Bộ Y tế, Bộ Nông nghiệp và Môi trường còn chậm, thiếu đồng bộ, gây khó khăn trong việc phát hiện sớm và ngăn chặn hàng hóa không đạt tiêu chuẩn nhập khẩu. Hệ thống cảnh báo về hàng hóa kém chất lượng chưa được tích hợp hiệu quả trong quy trình phân luồng, kiểm tra hàng hóa tại cửa khẩu.

(3) Hạn chế trong hậu kiểm và truy xuất nguồn gốc. Việc hậu kiểm sau thông quan chủ yếu tập trung vào nghĩa vụ thuế và thủ tục khai báo, ít chú trọng đến việc đánh giá tác động của hàng hóa nhập khẩu đối với người tiêu dùng. Trong khi đó, nhiều loại hàng hóa chỉ phát sinh rủi ro trong quá trình sử dụng, nên cơ chế hậu kiểm là cực kỳ quan trọng nhưng lại chưa được pháp luật điều chỉnh tương xứng.

Thứ hai, vai trò của tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Ngoài các cơ quan nhà nước còn có sự tham gia của tổ chức xã hội, cụ thể là **Hội Bảo vệ người tiêu dùng** (Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam - VINASTAS): Nhận phản ánh, hỗ trợ khiếu nại, tư vấn pháp luật, vận động chính sách bảo vệ người tiêu dùng. VINASTAS có các hội thành viên tại địa phương, một số tổ chức phi chính phủ, tổ chức xã hội – nghề nghiệp… đang tích cực hoạt động trong lĩnh vực này. Mặc dù còn gặp khó khăn về kinh phí, nhân lực và cơ chế phối hợp, nhưng những tổ chức này đã góp phần không nhỏ vào việc hỗ trợ người tiêu dùng khi xảy ra tranh chấp với doanh nghiệp cung cấp hàng hóa nhập khẩu, đồng thời phản ánh kịp thời với cơ quan chức năng về các hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng, như việc nhập khẩu hàng giả, hàng kém chất lượng, không đúng công bố hoặc lừa dối thông tin. Đáng chú ý là các tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thực hiện vai giám sát thị trường nhờ vào mạng lưới rộng khắp, các tổ chức này có thể phát hiện nhanh chóng những bất cập từ thực tiễn, từ đó kiến nghị sửa đổi chính sách hoặc cảnh báo sớm với người tiêu dùng.

Thực tiễn, các tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng như Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam (VINASTAS), các chi hội ở địa phương, cùng với Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng (Bộ Công Thương) thường xuyên tiếp nhận phản ánh, kiểm tra độc lập và đưa ra cảnh báo về những vi phạm liên quan đến hàng hóa nhập khẩu. Các vi phạm phổ biến được phát hiện bao gồm: Ghi nhãn không đúng quy định: Hàng hóa nhập khẩu không ghi nhãn phụ bằng tiếng Việt, thiếu thông tin về nhà nhập khẩu, xuất xứ, hạn sử dụng; Chất lượng không phù hợp với tiêu chuẩn công bố hoặc tiêu chuẩn bắt buộc: Một số sản phẩm không đạt chỉ tiêu an toàn về hóa học, vi sinh, hoặc hiệu suất năng lượng; Hàng hóa giả mạo thương hiệu, không rõ nguồn gốc: Nhập khẩu hàng giả từ Trung Quốc, Thái Lan nhưng gắn mác Nhật, Hàn; Không thực hiện đúng trách nhiệm bảo hành hoặc đổi trả sản phẩm lỗi theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu

dùng.

Hộp: Phát hiện của Tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và cơ quan nhà nước đối với hàng hóa nhập khẩu vi phạm pháp luật:

1. Vụ việc nồi chiên không dầu Trung Quốc cháy nổ - Cảnh báo từ VINASTAS Vào năm 2022, VINASTAS tiếp nhận khiếu nại từ nhiều người tiêu dùng về hiện tượng nồi chiên không dầu nhãn hiệu XYF nhập khẩu từ Trung Quốc bị cháy trong quá trình sử dụng. Sau khi tiến hành khảo sát độc lập, tổ chức này xác định: Sản phẩm không có nhãn phụ tiếng Việt, không công bố rõ đơn vị nhập khẩu và không có hướng dẫn sử dụng an toàn. Kiểm tra cho thấy dây dẫn điện và bộ điều nhiệt không đạt tiêu chuẩn TCVN về an toàn điện. Sau đó, VINASTAS phối hợp với Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng để yêu cầu đơn vị phân phối thu hồi sản phẩm và cảnh báo rộng rãi trên báo chí về nguy cơ mất an toàn[119].

2. Mỹ phẩm ngoại nhập chứa chất cấm - Phát hiện của Cục Quản lý thị trường và tổ chức bảo vệ người tiêu dùng.

Tháng 4/2023, qua phản ánh của người tiêu dùng, Hội Bảo vệ người tiêu dùng TP. Hà Nội cùng Đội QLTT số 1 kiểm tra một lô mỹ phẩm nhập khẩu từ Hàn Quốc được phân phối tại một chuỗi cửa hàng làm đẹp. Kết quả giám định tại Viện Kiểm nghiệm Thuốc Trung ương cho thấy sản phẩm có chứa hydroquinone – chất cấm trong mỹ phẩm không kê đơn tại Việt Nam. Hội đã gửi công văn đề nghị đình chỉ lưu hành, đồng thời phối hợp cùng Bộ Y tế đưa ra khuyến cáo người tiêu dùng[120].

Tháng 5/2023, Đội Quản lý thị trường số 3 (Cục QLTT TP.HCM) phối hợp với lực lượng chức năng kiểm tra một kho hàng tại Quận 10, TP.HCM, phát hiện khoảng 10.000 đơn vị sản phẩm mỹ phẩm nhập khẩu từ Hàn Quốc và Trung Quốc. Kết quả kiểm tra cho thấy: Hàng hóa không có nhãn phụ bằng tiếng Việt, không ghi tên, địa chỉ đơn vị nhập khẩu, không có hướng dẫn sử dụng và hạn dùng rõ ràng. Một số sản phẩm khi giám định có chứa chất bảo quản vượt mức cho phép theo quy chuẩn QCVN 24:2017/BYT của Bộ Y tế. Cục QLTT đã tiến hành thu giữ, xử phạt hành chính hơn 150 triệu đồng và chuyển hồ sơ cho cơ quan chức năng giám định tiếp để xem xét tiêu hủy[121].

3. Sữa nhập khẩu cho trẻ em dán nhãn sai sự thật về công dụng.

Theo báo cáo của Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng năm 2021, một số loại sữa bột nhập khẩu từ châu Âu được ghi nhãn là "phát triển trí não vượt trội" hoặc "thay thế hoàn toàn sữa mẹ" – vi phạm quy định cấm quảng cáo sai sự thật theo Luật Quảng cáo và Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Sau khi điều tra, cục đã yêu cầu doanh nghiệp điều chỉnh nhãn mác, xin lỗi người tiêu dùng và bồi thường trong một số trường hợp cụ thể[122].

[119] Nguồn: Báo Người Tiêu Dùng, số ra ngày 15/9/2022.
[120] Nguồn: Cổng thông tin Tổng cục Quản lý thị trường, bản tin ngày 24/4/2023.
[121] Nguồn: Cổng thông tin Tổng cục QLTT – bản tin ngày 20/5/2023
[122] Nguồn: Báo cáo thường niên Cục CT&BVNTD, năm 2021, tr. 45–46.

4. Vụ việc phát hiện thực phẩm chức năng nhập khẩu giả nguồn gốc tại Hà Nội.

Tháng 8/2022, Đội QLTT số 1 – Cục QLTT Hà Nội phối hợp với Đội Cảnh sát Kinh tế Công an quận Cầu Giấy kiểm tra một kho hàng tại phường Trung Hòa. Lực lượng chức năng phát hiện hàng loạt thực phẩm chức năng nhập khẩu gắn mác "Made in USA" nhưng không có giấy tờ chứng minh nguồn gốc hợp pháp, không có công bố sản phẩm, không được dán nhãn phụ. Theo kết quả điều tra, đây là hàng giả mạo xuất xứ, được nhập khẩu tiểu ngạch từ Trung Quốc rồi sang chiết, đóng gói lại để bán ra thị trường. Hành vi này vi phạm nghiêm trọng Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, xâm phạm quyền được thông tin và quyền được an toàn của người tiêu dùng. Doanh nghiệp bị xử phạt gần 300 triệu đồng và toàn bộ lô hàng bị tiêu hủy[123].

5. Kiểm tra, xử lý hàng điện tử nhập khẩu đã qua sử dụng trá hình dưới dạng "hàng mới".

Cục QLTT Đà Nẵng phát hiện một số lô hàng tivi, điều hòa, máy giặt nhập khẩu từ Nhật Bản được rao bán là "hàng mới 100%", nhưng thực tế là hàng đã qua sử dụng, vi phạm quy định tại Thông tư 12/2018/TT-BCT về danh mục hàng cấm nhập khẩu. Người tiêu dùng bị lừa dối thông tin về tình trạng hàng hóa, vi phạm quyền được cung cấp thông tin trung thực theo Điều 21 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Toàn bộ số hàng đã bị tịch thu và tiêu hủy[124].

Không thể phủ nhận vai trò của Hội bảo vệ người tiêu dùng trong hoạt động giám sát thị trường và tiếng nói của hội trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Tuy nhiên, thực tiễn cũng đặt ra nhiều nghi vấn đối với năng lực của các tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nếu không có sự phối hợp chặt chẽ với các quan chức năng và cơ quan chuyên môn. Vụ việc VINASTAS công bố kết quả khảo sát liên quan đến hàm lượng asen trong nước mắm đã gây ra nhiều tranh luận là một ví dụ điển hình.

Hộp: Tóm tắt vụ việc VINASTAS và khảo sát nước mắm nhiễm arsen năm 2016.

Vào tháng 10 năm 2016, Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam (VINASTAS) công bố kết quả khảo sát cho biết 67% mẫu nước mắm truyền thống trên thị trường chứa hàm lượng arsen vượt ngưỡng cho phép, gây hoang mang lớn trong dư luận. Khảo sát được thực hiện trên 150 mẫu nước mắm, chủ yếu là loại truyền thống, không rõ nguồn kiểm nghiệm và không phân biệt arsen vô cơ (độc hại) và arsen hữu cơ (không độc hại). Ngay sau đó, các cơ quan quản lý nhà nước như Bộ Y tế, Bộ Công Thương, Bộ Thông tin và Truyền thông vào cuộc, khẳng định khảo sát của VINASTAS thiếu cơ sở khoa học, gây hiểu nhầm nghiêm trọng cho người tiêu dùng và ảnh hưởng đến ngành nước mắm truyền thống.

Ngày 31/10/2016, VINASTAS chính thức ra thông cáo xin lỗi người tiêu dùng, thừa

[123] Nguồn: Báo Lao động – ngày 12/8/2022, Cổng thông tin Tổng cục QLTT.
[124] Nguồn: Báo Tuổi Trẻ, ngày 5/6/2021; Cổng thông tin QLTT.

nhận thiếu sót trong việc công bố thông tin chưa chính xác, gây lo lắng không đáng có và cam kết sẽ rút kinh nghiệm sâu sắc. Đồng thời, Chủ tịch VINASTAS lúc đó cũng từ chức, và tổ chức này bị kiểm điểm, thanh tra toàn diện[125].

Từ thực trạng trên có thể thấy, mặc dù Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã xác lập địa vị pháp lý của Hội BVQLNTD, nhưng các quy định về quyền hạn, nghĩa vụ và cơ chế hoạt động của Hội còn chung chung, thiếu cụ thể. Chẳng hạn: Thiếu quy định cụ thể về quyền giám sát thị trường và kiểm định độc lập của các Hội BVQLNTD đối với hàng hóa nhập khẩu. Chưa có cơ chế tài chính bền vững để Hội hoạt động hiệu quả, dẫn đến phụ thuộc vào ngân sách địa phương hoặc tài trợ không ổn định. Chưa phát triển cơ chế khởi kiện đại diện, khởi kiện tập thể hiệu quả để Hội có thể bảo vệ nhiều người tiêu dùng cùng lúc trong các vụ việc liên quan đến hàng nhập khẩu. hiếu quy định về phối hợp liên ngành giữa Hội BVQLNTD với cơ quan Hải quan, quản lý thị trường, tiêu chuẩn đo lường chất lượng khi phát hiện hàng hóa nhập khẩu vi phạm quyền lợi người tiêu dùng.

3.6. Thực trạng các biện pháp bảo đảm thực hiện pháp luật nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu và thực tiễn thực hiện

Tại Việt Nam, việc sử dụng các hàng rào thuế quan và phi thuế quan để bảo vệ thị trường nội địa cũng như quyền lợi của người tiêu dùng đang từng bước được điều chỉnh phù hợp với các cam kết quốc tế.

Thực trạng sử dụng hàng rào thuế quan ở Việt Nam trong những năm qua có xu hướng giảm thuế nhập khẩu theo cam kết quốc tế. Việt Nam là thành viên của Tổ chức Thương mại Thế giới (WTO), ASEAN, CPTPP, EVFTA và nhiều FTA song phương và đa phương khác. Trong quá trình hội nhập, Việt Nam đã cam kết giảm sâu thuế nhập khẩu đối với hầu hết các mặt hàng. Nhiều dòng thuế đã được cắt giảm về 0% hoặc ở mức rất thấp, khiến cho hàng rào thuế quan dần mất đi vai trò là công cụ bảo hộ trực tiếp, đặc biệt là với hàng hóa từ các nước trong khối FTA. Ví dụ: theo cam kết CPTPP, hơn 95% dòng thuế được xóa bỏ sau 10 năm; trong EVFTA, con số này lên tới gần 99%. Bên cạnh đó, áp dụng biện pháp thuế chống bán phá giá, chống trợ cấp và tự vệ trong thời gian qua thể hiện là Bộ Công Thương đã áp dụng một số biện pháp thuế tự vệ, chống bán phá giá, chống trợ cấp đối với một số mặt hàng nhập khẩu có nguy cơ gây thiệt hại nghiêm trọng đến ngành sản xuất trong nước và người tiêu dùng. Tuy nhiên, việc sử dụng còn hạn chế về số lượng và phạm vi, chủ yếu tập trung ở một số ngành như sắt thép, hóa chất, đường, mà chưa thực sự phổ biến trong các mặt hàng thiết yếu cho tiêu dùng hàng ngày. Có thể thấy, hiệu quả bảo vệ người tiêu dùng chưa cao. Dù có một số tác động tích cực trong bảo vệ ngành sản xuất trong nước, nhưng về tổng thể, hàng rào thuế quan không còn là công cụ hữu hiệu để bảo vệ người tiêu dùng, đặc biệt là trong bối cảnh Việt Nam đã cắt giảm mạnh thuế quan theo các FTA.

[125] Nguồn tham khảo: Báo Tuổi Trẻ, bài viết "VINASTAS xin lỗi người tiêu dùng vì công bố khảo sát nước mắm", ngày 31/10/2016. Bộ Y tế – Thông cáo báo chí về kết quả kiểm nghiệm arsen trong nước mắm (10/2016).

Về thực trạng sử dụng hàng rào phi thuế quan ở Việt Nam thể hiện rõ qua việc tăng cường kiểm soát chất lượng và an toàn hàng hóa nhập khẩu Trong những năm gần đây, Việt Nam đã đẩy mạnh kiểm tra chất lượng, vệ sinh an toàn thực phẩm, kiểm dịch đối với hàng hóa nhập khẩu, đặc biệt là thực phẩm, dược phẩm, mỹ phẩm, đồ chơi trẻ em, thiết bị điện tử… Đây là biện pháp quan trọng nhằm bảo vệ sức khỏe người tiêu dùng. Nhiều mặt hàng bắt buộc phải: Đáp ứng tiêu chuẩn Việt Nam (TCVN) hoặc quy chuẩn kỹ thuật quốc gia (QCVN). Có giấy chứng nhận phù hợp quy định về an toàn, vệ sinh. Ghi nhãn đầy đủ thông tin: nguồn gốc, thành phần, cảnh báo an toàn… Đặc biệt, cuộc chống hàng giả được thực hiện trong đầu năm 2025 cho thấy những quyết tâm của Việt Nam trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Việc sử dụng hàng rào phi thuế quan cũng thể hiện qua các quy định về truy xuất nguồn gốc và xuất xứ hàng hóa. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 nhấn mạnh trách nhiệm của doanh nghiệp trong việc cung cấp thông tin minh bạch về nguồn gốc xuất xứ hàng hóa, thành phần, cảnh báo rủi ro… Đây là một hàng rào pháp lý phi thuế quan quan trọng để người tiêu dùng có thể đánh giá và lựa chọn hàng hóa phù hợp. Các biện pháp thuế quan như chống bán phá giá tuy giảm sau các FTA, nhưng ở một số trường hợp vẫn giữ vai trò quan trọng trong điều kiện nguy hại cụ thể với hàng hóa như thép, tôn mạ.

Bên cạnh những kết quả đã đạt được, việc sử dụng hàng rào thuế quan và phi thuế quan cũng gặp nhiều thách thức trong áp dụng và thực thi. Chẳng hạn như:

- Thiếu thống nhất giữa các bộ, ngành trong kiểm tra chuyên ngành khiến hàng hóa nhập khẩu phải qua nhiều khâu, dễ phát sinh tiêu cực.
- Năng lực kiểm tra tại cửa khẩu còn hạn chế, dẫn đến việc một số hàng hóa kém chất lượng, không rõ nguồn gốc vẫn trôi nổi trên thị trường.
- Doanh nghiệp lách luật hoặc khai sai thông tin, khiến biện pháp phi thuế quan không đạt hiệu quả như mong đợi. Ví dụ: Nhiều vụ việc phát hiện sữa bột trẻ em giả xuất xứ, mỹ phẩm nhập khẩu không đạt tiêu chuẩn, thực phẩm đông lạnh tồn dư chất cấm nhưng vẫn lưu thông trên thị trường do quản lý thiếu chặt chẽ.

Hộp: Ví dụ thực tiễn về việc sử dụng hàng rào thuế quan và phi thuế quan để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu.

1. Biện pháp thuế – Chống bán phá giá với thép nóng cán (HRC):
Từ ngày 7/3/2025, Bộ Công Thương áp dụng thuế tạm thời chống bán phá giá với sản phẩm thép nóng cán (HRC) nhập khẩu từ Trung Quốc, với mức thuế từ 19,38% đến 27,83%, sau cuộc điều tra bắt đầu từ tháng 7/2023. Lý do là nhập khẩu tăng mạnh (năm 2024 tăng 37%) khiến ngành thép nội địa chịu áp lực cạnh tranh lớn. Sử dụng biện pháp này giúp giảm rủi ro thị trường bị thao túng giá, bảo vệ người tiêu dùng khỏi các đợt nhập khẩu ồ ạt gây thao túng giá cả và ảnh hưởng đến chất lượng[126].

[126] Bộ Công Thương (2025), Quyết định số 460/QĐ-BCT ngày 21/2/2025, Quyết định áp dụng thuế chống bán phá giá tạm thời đối với một số sản phẩm thép cán nóng có xuất xứ từ Cộng hòa Ấn Độ và Cộng hòa nhân dân Trung Hoa.

2. Biện pháp thuế – Thuế chống phá giá tôn mạ (galvanised steel)
Đầu tháng 4/2025, Việt Nam áp thuế tạm thời lên đến 37,13% đối với tôn mạ nhập từ Trung Quốc và 15,67% từ Hàn Quốc theo Quyết định 914/QĐ-BCT. Cuộc điều tra khởi xướng từ tháng 6/2024 vì lo ngại nhập khẩu gia tăng đột biến (tăng 91%). Qua đây giúp bảo vệ người tiêu dùng khỏi sản phẩm "giá rẻ bất thường" có thể kém chất lượng, đảm bảo tính an toàn và bền vững[127].
3. Biện pháp phi thuế quan – Kiểm tra chất lượng và chống hàng giả:
Tháng 5/2025, Việt Nam gia tăng kiểm tra hàng nhập khẩu nhằm ngăn chặn hàng giả (Prada, Gucci…), hàng nhái, phần mềm lậu… theo yêu cầu từ phía Mỹ đang đe dọa áp thuế đến 46%. Qua đó, người tiêu dùng được bảo vệ khỏi sản phẩm giả, kém chất lượng, đảm bảo quyền được sử dụng hàng đúng chất lượng và an toàn[128].
4. Biện pháp phi thuế quan – Quy định truy xuất nguồn gốc, kiểm tra chuyên ngành[129]
Việt Nam gia tăng yêu cầu truy xuất nguồn gốc, minh bạch thông tin sản phẩm nhập khẩu (xuất xứ, thành phần, cảnh báo…). Đồng thời, các quy định kiểm tra chuyên ngành (sữa, thực phẩm, dược…) tại cửa khẩu được tăng cường. Giúp người tiêu dùng có đủ thông tin, giảm nguy cơ sử dụng hàng giả, kém chất lượng, bảo vệ sức khỏe và quyền lựa chọn[130].

Từ thực tiễn trên có thể thấy, hàng rào thuế quan đang không được ưu tiên sử dụng trong các biện pháp bảo vệ người tiêu dùng do cam kết quốc tế về tự do hóa thương mại, trong khi hàng rào phi thuế quan ngày càng đóng vai trò quan trọng hơn, nhưng việc áp dụng còn phân tán, thiếu đồng bộ và hiệu quả thực tế chưa cao. Quy định pháp luật tuy đã ban hành nhiều, nhưng thực thi chưa hiệu quả, khiến người tiêu dùng vẫn phải đối mặt với rủi ro từ hàng hóa nhập khẩu.

3.7. Thực trạng pháp luật về xử lý vi phạm và giải quyết tranh chấp nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu

Trong bối cảnh toàn cầu hóa và hội nhập kinh tế quốc tế ngày càng sâu rộng, hàng hóa nhập khẩu ngày càng chiếm tỷ trọng lớn trong thị trường tiêu dùng Việt Nam. Tuy nhiên, cùng với sự phát triển mạnh mẽ của hoạt động nhập khẩu, các tranh chấp giữa người tiêu dùng với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa nhập khẩu cũng diễn ra phổ biến và phức tạp hơn. Trước thực tiễn đó, hệ thống pháp luật Việt Nam đã thiết lập các cơ chế giải quyết tranh chấp nhằm bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng. Khoản 1 Điều 70 Luật BVQLNTD năm 2023 quy định: *Vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi*

[127] Bộ Công thương (2025), Quyết định số 914/QĐ-BCT ngày 01/4/2025 về áp dụng thuế chống bán phá giá tạm thời đối với một số sản phẩm thép mạ có xuất xứ từ Cộng hòa nhân dân Trung Hoa và Đại hàn Dân Quốc.
[128] Quảng Hạnh (2025), Chống hàng giả: Nâng lên tầm quốc gia để có quyết sách tương ứng, phù hợp, link: https://www.vietnamplus.vn/chong-hang-gia-nang-len-tam-quoc-gia-de-co-quyet-sach-tuong-ung-phu-hop-post1044719.vnp
[129] Bộ Y tế (2019), Thông tư số 25/2029/TT-BYT ngày 30/8/2019 Quy định truy xuất nguồn gốc sản phẩm thực phẩm thuộc lĩnh vực quản lý của Bộ Y tế.
[130] Phương Anh (2025), Tăng cường kiểm tra các sản phẩm sữa, thuốc, thực phẩm bảo vệ sức khỏe, Báo Thanh tra, truy cập ngày 19/4/2025, link: https://thanhtra.com.vn/an-sinh-AFA9C5670/tang-cuong-kiem-tra-kiem-cac-san-pham-sua-thuoc-thuc-pham-bao-ve-suc-khoe-d8caa4ecd.html

người tiêu dùng là vụ án mà bên khởi kiện là người tiêu dùng hoặc tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định tại Luật này. Tòa án giải quyết vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo trình tự, thủ tục quy định tại Bộ luật Tố tụng dân sự.". Trong tranh chấp tiêu dùng, Việt Nam có *Án lệ số 42/2021/AL về quyền lựa chọn Tòa án giải quyết tranh chấp của người tiêu dùng trong trường hợp hợp đồng theo mẫu có thỏa thuận trọng tài*[131].

Một trong những ưu điểm lớn nhất của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và pháp luật tố tụng dân sự ở Việt Nam khi quy định về giải quyết tranh chấp tiêu dùng là "đảo ngược nghĩa vụ chứng minh". Theo quy định: Người tiêu dùng không có nghĩa vụ chứng minh lỗi của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa dịch vụ. Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không có nghĩa vụ chứng minh lỗi của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ. Trong trường hợp này, nghĩa vụ chứng minh được đảo ngược cho bên bị kiện - bên bị kiện phải chứng minh mình không có lỗi gây ra thiệt hại[132]. Quy định này xuất phát từ sự bất cân xứng trong quan hệ tiêu dùng.

Trong các tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ, một trong những rào cản lớn nhất mà người tiêu dùng gặp phải là khó khăn trong việc thu thập chứng cứ và thực hiện nghĩa vụ chứng minh. Trên thực tế, người tiêu dùng thường không có đủ kiến thức chuyên môn, điều kiện tài chính, kỹ thuật hoặc khả năng pháp lý để chứng minh lỗi của doanh nghiệp, đặc biệt trong các vụ việc liên quan đến hàng hóa có nguồn gốc nước ngoài, cấu tạo kỹ thuật phức tạp, hoặc quá trình cung ứng kéo dài qua nhiều khâu trung gian. Nhằm khắc phục bất lợi này và tăng cường hiệu quả bảo vệ người tiêu dùng, pháp luật Việt Nam đã ghi nhận nguyên tắc đảo ngược nghĩa vụ chứng minh, một cơ chế pháp lý quan trọng giúp cân bằng vị thế giữa các bên trong quá trình giải quyết tranh chấp. Theo quy định tại khoản 3 Điều 42 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 (có hiệu lực từ ngày 1/7/2024), "trong trường hợp tranh chấp giữa người tiêu dùng với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ, nếu có căn cứ hợp lý để cho rằng hàng hóa, dịch vụ có khuyết tật gây thiệt hại cho sức khỏe, tính mạng, tài sản của người tiêu dùng, thì tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm chứng minh hàng hóa, dịch vụ không có khuyết tật và không gây ra thiệt hại." Quy định này phản ánh tinh thần nhân văn và bảo vệ bên yếu thế trong giao dịch dân sự – người tiêu dùng – khi họ gặp thiệt hại bởi sản phẩm không bảo đảm chất lượng.

Việc đảo ngược nghĩa vụ chứng minh có ý nghĩa đặc biệt quan trọng trong thực tiễn tố tụng. Thay vì người tiêu dùng phải chứng minh sản phẩm có lỗi và lỗi đó gây ra

---

[131] Nội dung án lệ: Hợp đồng sở hữu kỳ nghỉ số PBRC-S-064621 thuộc loại hợp đồng soạn sẵn do nhà cung cấp dịch vụ đưa ra, soạn sẵn quy định thỏa thuận trọng tài, nay nguyên đơn là người tiêu dùng không đồng ý lựa chọn trọng tài và yêu cầu Tòa án nhân dân thành phố Nha Trang giải quyết là phù hợp Điều 38 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Điều 17 Luật Trọng tài thương mại và hướng dẫn tại khoản 5 Điều 4 của Nghị quyết số 01 /2014/NQ-HĐTP ngày 20/3/2014 của Hội đồng Thẩm phán Tòa án nhân dân tối cao. Do đó, Tòa án nhân dân thành phố Nha Trang thụ lý và giải quyết tranh chấp là đúng thẩm quyền theo khoản 3 Điều 26, khoản 1 Điều 35 Bộ luật Tố tụng dân sự và còn trong thời hiệu khởi kiện quy định tại Điều 429 Bộ luật Dân sự năm 2015, Điều 184 Bộ luật Tố tụng dân sự"

[132] Điều 91, Bộ luật Tố tụng dân sự 2015.

thiệt hại, thì nay, khi có căn cứ hợp lý (ví dụ như tài liệu y tế, báo cáo kỹ thuật, kết quả kiểm định sơ bộ…), gánh nặng chứng minh sẽ chuyển sang phía tổ chức, cá nhân kinh doanh. Đây là điều hoàn toàn phù hợp với thông lệ quốc tế, đặc biệt là các quốc gia có hệ thống pháp luật tiến bộ như Liên minh Châu Âu, Nhật Bản, Hàn Quốc… Trong bối cảnh hàng hóa nhập khẩu ngày càng đa dạng và phức tạp về công nghệ, việc yêu cầu người tiêu dùng chứng minh lỗi sản phẩm là không khả thi, thậm chí bất công, nếu không có sự hỗ trợ pháp lý từ cơ chế đảo ngược này.

Điểm đáng chú ý nữa là, trong BLTTDS năm 2015 quy định về quy trình, thủ tục giải quyết vụ án dân sự theo thủ tục thông thường và theo thủ tục rút gọn. Theo đó, vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cũng được giải quyết theo thủ tục rút gọn khi đáp ứng điều kiện luật định[133]. Cụ thể, khoản 2, 3 Điều 70 Luật BVQLNTD năm 2023 quy định:

"2. Vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có giá trị giao dịch dưới 100 triệu đồng thì được giải quyết theo thủ tục rút gọn mà không phải đáp ứng các điều kiện quy định tại khoản 1 Điều 317 của Bộ luật Tố tụng Dân sự.

3. Vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không thuộc trường hợp quy định tại khoản 2 Điều này được giải quyết theo thủ tục rút gọn khi đáp ứng đủ các điều kiện quy định tại khoản 1 Điều 317 của Bộ luật Tố tụng dân sự.".

Theo quy định của Bộ luật Tố tụng dân sự năm 2015, thủ tục rút gọn là thủ tục đặc biệt được áp dụng để xét xử các vụ án dân sự khi đáp ứng được những điều kiện luật định với trình tự đơn giản so với thủ tục giải quyết các vụ án dân sự thông thường nhằm giải quyết vụ án nhanh chóng nhưng vẫn bảo đảm đúng pháp luật[134]. Việc xét xử sơ thẩm, phúc thẩm vụ án dân sự theo thủ tục rút gọn do một Thẩm phán tiến hành[135]. Việc xét xử vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thủ tục rút gọn không phải là nội dung mới mà đã được ghi nhận trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010, tuy nhiên, có khác về thuật ngữ được sử dụng. Luật BVQLNTD năm 2023 sửa đổi cụm từ "thủ tục đơn giản" thành "thủ tục rút gọn". Việc sửa đổi này nhằm thống nhất với việc sử dụng cụm từ "thủ tục rút gọn" trong quy định về giải quyết vụ án dân sự theo thủ tục rút gọn tại BLTTDS năm 2015. Với những vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, nếu được giải quyết nhanh chóng theo thủ tục rút gọn nhưng vẫn bảo đảm tính khách quan, chính xác sẽ giúp tiết kiệm chi phí, thời gian, công sức của các bên đương sự và cả cơ quan tiến hành tố tụng, đáp ứng sự kỳ vọng của người dân vào một nền tư pháp công bằng, hiện đại, chuyên nghiệp như yêu cầu tại Nghị quyết số 27-NQ/TW, ngày 09/11/2022, của Ban Chấp hành Trung ương, "Về tiếp tục xây dựng, hoàn thiện Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam trong giai đoạn mới"[136].

---

[133] Vũ Hoàng Anh (2021), *Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo pháp luật Tố tụng dân sự Việt Nam,* Tạp chí Khoa học Kiểm sát, Số 1/2021.

[134] Khoản 1 Điều 316 Bộ luật Tố tụng dân sự năm 2015.

[135] Điều 65 Bộ luật Tố tụng dân sự năm 2015.

[136] Phạm Hoài Ngân (2025), *Giải quyết vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thủ tục rút gọn – một số hạn chế, bất cập và kiến nghị hoàn thiện,* Tạp chí Tòa án nhân dân, link: https://tapchitoaan.vn/giai-quyet-vu-an-

Mặc dù, pháp luật đã rất nỗ lực trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các tranh chấp tiêu dùng. Song, trên thực tế, các quy định pháp luật liên quan đến các biện pháp giải quyết tranh chấp trong lĩnh vực này vẫn tồn tại nhiều bất cập, hạn chế, ảnh hưởng không nhỏ đến hiệu quả bảo vệ người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu. Cụ thể như sau:

Thứ nhất, các quy định pháp luật về cơ chế giải quyết tranh chấp còn mang tính chung chung, thiếu tính đặc thù đối với hàng hóa nhập khẩu. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định bốn phương thức giải quyết tranh chấp là: thương lượng, hòa giải, Trọng tài, Tòa án. Tuy nhiên, các quy định này chủ yếu mang tính nguyên tắc chung, chưa cụ thể hóa các bước, thủ tục phù hợp với tính chất đặc thù của các tranh chấp liên quan đến hàng hóa nhập khẩu – loại hàng hóa mà người tiêu dùng trong nước thường không có điều kiện kiểm tra, tiếp cận thông tin đầy đủ về nguồn gốc, chất lượng, nhà sản xuất nước ngoài. Bên cạnh đó, trong nhiều trường hợp, đối tượng bị khiếu nại – tức là nhà cung cấp nước ngoài – lại không hiện diện tại Việt Nam, khiến việc thương lượng, hòa giải gần như không khả thi.

Phương thức thương lượng và hòa giải – vốn được pháp luật khuyến khích nhằm giải quyết tranh chấp một cách nhanh chóng, tiết kiệm – lại kém hiệu quả trong thực tế, đặc biệt đối với hàng hóa nhập khẩu. Việc thương lượng phụ thuộc hoàn toàn vào thiện chí của doanh nghiệp, mà không có chế tài ràng buộc nếu bên kinh doanh từ chối hoặc kéo dài thời gian trả lời. Trong nhiều trường hợp, các doanh nghiệp nhập khẩu hoặc phân phối hàng hóa nhập khẩu không hợp tác với người tiêu dùng, khiến thương lượng thất bại ngay từ đầu. Hòa giải, dù được hỗ trợ bởi tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoặc tổ chức trọng tài, cũng gặp khó khăn do thiếu nguồn lực, kinh nghiệm chuyên môn và uy tín cần thiết để buộc doanh nghiệp tuân thủ. Đặc biệt, với các doanh nghiệp nước ngoài hoặc doanh nghiệp không còn hoạt động, hòa giải gần như không thể thực hiện được.

Phương thức trọng tài thương mại tuy có nhiều ưu điểm về tính linh hoạt, thời gian giải quyết nhanh, nhưng lại không được người tiêu dùng ưa chuộng và gần như không áp dụng trong các tranh chấp tiêu dùng hàng hóa nhập khẩu. Lý do chính là vì trọng tài đòi hỏi phải có thỏa thuận trọng tài hợp lệ từ trước – điều mà rất hiếm khi xuất hiện trong các giao dịch dân sự thông thường. Hơn nữa, chi phí trọng tài thường cao, trong khi người tiêu dùng không có đủ kiến thức pháp lý và tài chính để theo đuổi. Trong môi trường pháp lý còn hạn chế về phổ biến kiến thức trọng tài cho người dân, trọng tài hiện vẫn là phương thức "trên lý thuyết" hơn là "thực tiễn" đối với người tiêu dùng.

Việc khởi kiện ra tòa án – phương thức mang tính cưỡng chế cao nhất – cũng bộc lộ nhiều rào cản lớn. Tranh chấp tiêu dùng thường có giá trị nhỏ, trong khi chi phí khởi kiện (án phí, chi phí luật sư, đi lại…) và thời gian tố tụng kéo dài khiến nhiều người tiêu dùng không đủ kiên nhẫn và điều kiện theo đuổi vụ kiện đến cùng. Ngoài ra, người tiêu

---

dan-su-ve-bao-ve-quyen-loi-nguoi-tieu-dung-theo-thu-tuc-rut-gon-%E2%80%93-mot-so-han-che-bat-cap-va-kien-nghi-hoan-thien13407.html

dùng thường gặp khó khăn trong việc thu thập tài liệu chứng cứ, đặc biệt là các giấy tờ chứng minh nguồn gốc, tính chất kỹ thuật hoặc hành vi vi phạm của doanh nghiệp kinh doanh hàng hóa nhập khẩu. Điều này càng trở nên phức tạp nếu hàng hóa nhập khẩu từ nước ngoài và doanh nghiệp sản xuất không có đại diện pháp lý tại Việt Nam. Hệ quả là phần lớn tranh chấp không được đưa ra tòa án, hoặc bị đình chỉ vì không đủ điều kiện xét xử.

Thứ hai, việc giải quyết tranh chấp thông qua Tòa án hoặc trọng tài còn gặp nhiều vướng mắc do thủ tục phức tạp, chi phí cao và thời gian kéo dài, gây khó khăn cho người tiêu dùng – vốn là bên yếu thế trong giao dịch. Cụ thể, để khởi kiện ra Tòa án, người tiêu dùng cần chứng minh được thiệt hại, lỗi và mối quan hệ nhân quả – điều này trong thực tế là rất khó khăn khi liên quan đến hàng hóa nhập khẩu. Các chứng cứ như hóa đơn, giấy tờ nhập khẩu, chứng nhận chất lượng, kết luận giám định, v.v… thường không đầy đủ hoặc không được cung cấp kịp thời từ phía tổ chức, cá nhân kinh doanh. Hơn nữa, khi nhà cung cấp nước ngoài không có đại diện hợp pháp tại Việt Nam, việc tống đạt văn bản tố tụng, thi hành bản án hoặc phán quyết trọng tài là một rào cản lớn. Pháp luật Việt Nam chưa có quy trình rõ ràng, hiệu quả để xử lý những tranh chấp xuyên biên giới dạng này.

Thứ ba, cơ chế giải quyết tranh chấp thông qua hòa giải tại tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vẫn chưa phát huy hiệu quả. Theo quy định tại Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Hội Bảo vệ người tiêu dùng các cấp có thể tham gia vào quá trình hòa giải, đại diện người tiêu dùng trong tranh chấp. Tuy nhiên, mạng lưới tổ chức Hội còn yếu và thiếu về nhân sự, tài chính, chuyên môn pháp lý. Số lượng vụ việc được hòa giải thành công thông qua các tổ chức này trên thực tế là rất ít, đặc biệt là đối với các tranh chấp liên quan đến hàng hóa nhập khẩu có yếu tố nước ngoài. Một phần do Hội không có quyền can thiệp mạnh mẽ, phần khác là do các bên kinh doanh không hợp tác, hoặc né tránh trách nhiệm khi bị khiếu nại.

Thứ tư, các quy định về trách nhiệm và nghĩa vụ cung cấp thông tin, giải quyết khiếu nại đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa nhập khẩu chưa có chế tài đủ mạnh để bảo vệ người tiêu dùng. Dù Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã quy định nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh nhập khẩu trong việc tiếp nhận, xử lý khiếu nại, song chế tài xử lý hành vi vi phạm vẫn chưa thực sự nghiêm khắc, chưa đủ sức răn đe. Nhiều doanh nghiệp nhập khẩu khi bị người tiêu dùng khiếu nại thì chối bỏ trách nhiệm, thậm chí lẩn tránh hoặc "biến mất" khỏi thị trường mà không có cơ chế kiểm soát hiệu quả. Điều này khiến người tiêu dùng, sau khi phát hiện thiệt hại từ hàng hóa nhập khẩu, không biết phải khiếu nại ai, hoặc không được hồi đáp thỏa đáng. Bên cạnh đó, chế tài chưa đủ mạnh: Phần lớn vi phạm chỉ bị xử phạt hành chính (từ 5 đến 50 triệu đồng), không đủ sức răn đe[137].

Thứ năm, chưa có thiết chế chuyên biệt giải quyết tranh chấp tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu. Trong các nước phát triển, cơ quan chuyên trách giải quyết tranh

[137] Nghị định 98/2020/NĐ-CP về mức xử phạt vi phạm về nhãn hàng hóa và chất lượng sản phẩm.

chấp người tiêu dùng như Tòa án tiêu dùng, Ủy ban bảo vệ người tiêu dùng hoặc các Trung tâm trọng tài tiêu dùng (Ấn độ, Thái Lan, Pháp, Hàn Quốc, Brazil…) hoạt động độc lập có vai trò rất lớn trong việc xử lý nhanh, hiệu quả các tranh chấp liên quan đến hàng hóa, dịch vụ – trong đó có hàng hóa nhập khẩu. Trong khi đó, ở Việt Nam hiện nay, người tiêu dùng vẫn phải dựa vào hệ thống Tòa án chung, vốn có thủ tục tố tụng phức tạp, chưa phù hợp với yêu cầu đơn giản, nhanh chóng của tranh chấp tiêu dùng. Việc thiếu một thiết chế trung gian chuyên trách không chỉ gây khó khăn cho người tiêu dùng mà còn làm giảm niềm tin của họ vào khả năng bảo vệ pháp luật.

Thứ sáu, cơ chế hợp tác quốc tế trong giải quyết tranh chấp người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu còn yếu. Trong thực tiễn, không ít vụ việc người tiêu dùng Việt Nam bị thiệt hại khi sử dụng hàng hóa nhập khẩu do lỗi từ phía nhà sản xuất hoặc nhà cung cấp nước ngoài. Tuy nhiên, do Việt Nam chưa ký kết hoặc tham gia nhiều hiệp định song phương, đa phương về bảo vệ người tiêu dùng xuyên biên giới nên rất khó xử lý các vụ tranh chấp này. Việc dẫn chiếu và áp dụng các quy định của công ước quốc tế hoặc pháp luật nước ngoài trong xét xử, giải quyết tranh chấp gần như không được thực hiện, dẫn đến sự bất cập trong thực thi quyền lợi người tiêu dùng trong nền thương mại quốc tế ngày càng phức tạp.

Thứ bảy, pháp luật vẫn còn thiếu cơ chế cụ thể về trách nhiệm liên đới giữa nhà sản xuất nước ngoài và nhà nhập khẩu trong trường hợp sản phẩm gây thiệt hại cho người tiêu dùng tại Việt Nam.

Đối với hàng hóa nhập khẩu, khi xảy ra thiệt hại do sản phẩm không bảo đảm an toàn gây ra, việc xác định và thực thi trách nhiệm đối với nhà sản xuất ở nước ngoài và nhà nhập khẩu tại Việt Nam gặp nhiều vướng mắc. Hệ thống pháp luật hiện hành còn bộc lộ nhiều bất cập về cơ chế trách nhiệm liên đới giữa hai chủ thể này, từ đó ảnh hưởng nghiêm trọng đến quyền được bảo vệ của người tiêu dùng.

(1) Pháp luật Việt Nam chưa thiết lập rõ ràng và đầy đủ cơ chế trách nhiệm liên đới giữa nhà sản xuất nước ngoài và nhà nhập khẩu trong trường hợp sản phẩm gây thiệt hại. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010, và năm 2023 đều quy định: tổ chức, cá nhân sản xuất, nhập khẩu, phân phối, bán lẻ có trách nhiệm đối với sản phẩm gây thiệt hại cho người tiêu dùng. Tuy nhiên, các quy định này mới dừng lại ở việc liệt kê các chủ thể chịu trách nhiệm, chưa có hướng dẫn cụ thể về mức độ và cơ chế phân chia trách nhiệm giữa nhà sản xuất ở nước ngoài và nhà nhập khẩu tại Việt Nam trong trường hợp cùng liên quan đến một sản phẩm gây hại. Pháp luật cũng không quy định rõ nhà nhập khẩu có bắt buộc phải gánh vác toàn bộ trách nhiệm trong trường hợp không thể truy cứu trách nhiệm nhà sản xuất nước ngoài, hay có thể yêu cầu bồi hoàn sau khi khắc phục thiệt hại cho người tiêu dùng.

(2) Nhà sản xuất nước ngoài thường không có hiện diện pháp lý tại Việt Nam, nên rất khó để cơ quan chức năng cũng như người tiêu dùng khởi kiện hoặc buộc họ phải chịu trách nhiệm. Mặc dù về lý thuyết, người tiêu dùng có thể kiện nhà sản xuất theo các nguyên tắc của luật dân sự hoặc luật tố tụng dân sự, nhưng thực tế cho thấy việc xác định

địa chỉ hợp pháp, tống đạt hồ sơ, thu thập bằng chứng và thi hành bản án dân sự đối với một thực thể nước ngoài là cực kỳ khó khăn, nhất là trong bối cảnh Việt Nam còn hạn chế các hiệp định tương trợ tư pháp về dân sự và thương mại với nhiều nước. Vì vậy, cơ chế trách nhiệm liên đới nếu không được xác lập một cách rõ ràng sẽ đẩy người tiêu dùng vào thế bất lợi khi không thể buộc cả hai chủ thể cùng chịu trách nhiệm.

(3) Luật chưa quy định đầy đủ về nghĩa vụ của nhà nhập khẩu trong việc thay mặt hoặc bảo lãnh trách nhiệm cho nhà sản xuất nước ngoài, dù trong thực tế, nhà nhập khẩu là đầu mối trực tiếp đưa hàng hóa vào Việt Nam, tiếp cận thị trường và có điều kiện giám sát chất lượng, kiểm tra nguồn gốc sản phẩm. Điều này khiến nhiều nhà nhập khẩu có xu hướng né tránh trách nhiệm khi có khiếu nại, đổ lỗi cho nhà sản xuất nước ngoài – trong khi người tiêu dùng không có khả năng truy cứu nhà sản xuất. Sự thiếu vắng cơ chế buộc nhà nhập khẩu phải chịu trách nhiệm "đứng mũi chịu sào" trong mọi tình huống, hoặc không quy định bắt buộc phải có bảo hiểm trách nhiệm sản phẩm hay quỹ dự phòng bảo vệ người tiêu dùng, làm giảm đáng kể hiệu quả thực thi quyền của người tiêu dùng.

(4) Thiếu cơ chế phối hợp giữa các cơ quan quản lý nhà nước để kiểm soát và xử lý trách nhiệm giữa các bên liên quan. Trong khi Cục Quản lý cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng (Bộ Công Thương) chịu trách nhiệm tiếp nhận và xử lý phản ánh của người tiêu dùng, thì các vấn đề về nhập khẩu, hải quan, kiểm tra chất lượng lại thuộc về các cơ quan khác như Bộ Tài chính, Bộ Y tế, Bộ Khoa học và Công nghệ. Tuy nhiên, hiện chưa có cơ chế liên ngành hiệu quả để phối hợp xử lý các vụ việc phát sinh tranh chấp do hàng hóa nhập khẩu gây thiệt hại. Điều này tạo ra khoảng trống trong việc truy vết trách nhiệm, đặc biệt là khi chuỗi cung ứng xuyên biên giới ngày càng phức tạp.

(5) Thiếu quy định mang tính phòng ngừa như yêu cầu về bảo hiểm trách nhiệm sản phẩm đối với nhà nhập khẩu hoặc yêu cầu ký quỹ bắt buộc. Trong nhiều quốc gia, khi nhập khẩu sản phẩm từ nước ngoài, nhà nhập khẩu buộc phải mua bảo hiểm trách nhiệm dân sự đối với thiệt hại có thể phát sinh hoặc tham gia vào quỹ bồi thường tập thể để đảm bảo người tiêu dùng được đền bù kịp thời. Trong khi đó, pháp luật Việt Nam hiện chưa bắt buộc các nhà nhập khẩu thực hiện các cơ chế phòng ngừa rủi ro này, dẫn đến tình trạng "thiệt hại thì người tiêu dùng gánh, trách nhiệm thì không ai nhận".

Từ các bất cập nêu trên có thể thấy rằng, hệ thống pháp luật Việt Nam hiện nay chưa theo kịp yêu cầu thực tiễn về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu, nhất là trong vấn đề xác lập và thực thi trách nhiệm liên đới giữa nhà sản xuất nước ngoài và nhà nhập khẩu.

Mặc dù hệ thống pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng đã được hình thành, song các quy định về xử lý vi phạm liên quan đến hàng hóa nhập khẩu còn nhiều bất cập. Trong khi đó, thực tiễn thực hiện pháp luật cũng cho thấy công tác xử lý vi phạm còn nhiều hạn chế, từ khâu phát hiện, giám sát đến giải quyết tranh chấp và áp dụng chế tài. Người tiêu dùng – với tư cách là bên yếu thế – vẫn gặp rất nhiều rào cản để tiếp cận công lý, đặc biệt khi tranh chấp liên quan đến yếu tố nước ngoài. Các ví dụ thực tiễn điển hình như:

Hộp: Bất cập trong xác định trách nhiệm liên đới giữa nhà sản xuất nước ngoài và nhà nhập khẩu khi sản phẩm gây thiệt hại cho người tiêu dùng tại Việt Nam

1. Vụ việc sữa bột nhập khẩu từ Trung Quốc nhiễm melamine (2008)

Đây là một trong những vụ việc nổi bật cho thấy sự thiếu hiệu quả của pháp luật Việt Nam trong việc xác định và buộc nhà sản xuất nước ngoài và nhà nhập khẩu liên đới chịu trách nhiệm. Cụ thể, năm 2008, hàng loạt sản phẩm sữa bột trẻ em có xuất xứ từ Trung Quốc bị phát hiện nhiễm chất melamine – một chất độc hại gây hại cho thận. Một số sản phẩm bị thu hồi tại Trung Quốc đã từng được nhập khẩu và lưu thông tại Việt Nam thông qua các doanh nghiệp nội địa. Khi vụ việc bị phát hiện, người tiêu dùng Việt Nam hoang mang, lo lắng vì con em họ đã sử dụng sản phẩm bị ô nhiễm. Tuy nhiên, do nhà sản xuất Trung Quốc không có pháp nhân hoặc đại diện thương mại tại Việt Nam, nên mọi trách nhiệm bồi thường thiệt hại đều dồn lên các doanh nghiệp nhập khẩu. Trên thực tế, nhiều doanh nghiệp nhập khẩu lại phủi trách nhiệm bằng cách cho rằng họ không phải là nhà sản xuất, và không biết gì về việc sản phẩm nhiễm độc. Do luật chưa có quy định rõ ràng về trách nhiệm liên đới, nên người tiêu dùng không thể buộc cả hai bên cùng chịu trách nhiệm. Không có vụ kiện dân sự nào được thực hiện thành công và người tiêu dùng hầu như không được bồi thường thiệt hại. Vụ việc này phản ánh rõ lỗ hổng trong việc thiết lập cơ chế trách nhiệm vững chắc giữa nhà sản xuất nước ngoài và nhà nhập khẩu trong hệ thống pháp luật Việt Nam[138].

2. Vụ việc nồi cơm điện nhập khẩu Trung Quốc phát nổ[139]

Năm 2020, nhiều người tiêu dùng tại TP. Hồ Chí Minh và các tỉnh lân cận phản ánh việc sử dụng nồi cơm điện nhãn hiệu "A.C.Star" (sản xuất tại Trung Quốc, nhập khẩu và phân phối bởi một công ty thương mại tại Hà Nội) bị phát nổ, gây bỏng và tổn hại tài sản. Một số nạn nhân đã yêu cầu công ty nhập khẩu chịu trách nhiệm bồi thường. Tuy nhiên, phía công ty nhập khẩu cho biết sản phẩm được nhập khẩu chính ngạch, có giấy chứng nhận hợp chuẩn hợp quy và kiểm định kỹ thuật từ hải quan. Công ty cũng lập luận rằng sự cố có thể do "người tiêu dùng sử dụng sai cách", và từ chối đền bù. Người tiêu dùng muốn khởi kiện nhà sản xuất tại Trung Quốc nhưng không có địa chỉ cụ thể để liên lạc hay gửi hồ sơ tố tụng. Các cơ quan bảo vệ người tiêu dùng địa phương cũng không thể liên hệ hay buộc trách nhiệm pháp lý với bên sản xuất. Vụ việc này cho thấy rõ ràng người tiêu dùng bị thiệt hại nhưng không có cơ chế pháp lý để truy cứu trách nhiệm nhà sản xuất, trong khi pháp luật cũng không buộc nhà nhập khẩu đứng ra chịu trách nhiệm thay. Điều này tạo ra "khoảng trống trách nhiệm" và khiến cơ chế bảo vệ người tiêu dùng mất hiệu lực thực tế[140].

[138] Q.T (2008), *Nhìn lại vụ bê bối sữa nhiễm độc ở Trung Quốc*, Báo Nhân dân, cập nhật ngày 01/10/2008, link: https://nhandan.vn/nhin-lai-vu-be-boi-sua-nhiem-doc-o-trung-quoc-post594057.html

[139] H.M (2023), *Cháy căn hộ chung cư ở TP Thủ Đức nghi do chập nổ nồi cơm điện*, truy cập ngày 29/5/2023, link: https://vtv.vn/xa-hoi/chay-can-ho-chung-cu-o-tp-thu-duc-nghi-do-chap-no-noi-com-dien-202305292211483.htm

[140] Hà Trang (2022), *Nồi cơm điện phát nổ: Hậu quả của việc sử dụng hàng nhái, hàng giả*, link: https://sohuutritue.net.vn/noi-com-dien-phat-no-hau-qua-cua-viec-su-dung-hang-nhai-hang-gia-d145688.html

3. Vụ kiện sản phẩm thuốc giả nhập khẩu - Vinaca (2018)

Dù không hoàn toàn liên quan đến hàng hóa nhập khẩu, vụ việc công ty Vinaca sản xuất thuốc giả từ bột than tre có phần liên quan đến thực tiễn hàng hóa có yếu tố nước ngoài. Trong đó, có thành phần nguyên liệu được cho là nhập khẩu từ Trung Quốc và Ấn Độ nhưng không thể truy vết rõ ràng nguồn gốc. Người tiêu dùng khi bị tổn hại sức khỏe từ sản phẩm không rõ nguồn gốc đã không thể truy cứu trách nhiệm nhà cung cấp nước ngoài, trong khi doanh nghiệp trong nước cũng không hợp tác hoặc đã giải thể, lẩn tránh. Dù vụ việc chủ yếu liên quan đến hàng hóa sản xuất trong nước, nó vẫn minh họa rõ nét một thực tế rằng: nếu pháp luật không có cơ chế buộc nhà nhập khẩu chịu trách nhiệm cuối cùng (hoặc liên đới với nhà sản xuất nước ngoài), người tiêu dùng sẽ luôn là bên chịu thiệt hại và không có phương thức hữu hiệu để đòi quyền lợi[141].

4. Vụ việc sản phẩm đồ chơi trẻ em nhập khẩu không đảm bảo an toàn diễn ra trong nhiều năm ở Việt Nam[142].

Cơ quan quản lý thị trường từng nhiều lần phát hiện các lô đồ chơi trẻ em nhập khẩu từ Trung Quốc và một số nước ASEAN chứa chất độc hại như chì, nhựa phthalates vượt ngưỡng cho phép, có nguy cơ gây hại cho sự phát triển của trẻ nhỏ[143]. Tuy nhiên, khi người tiêu dùng phát hiện con em mình bị dị ứng, nhiễm độc nhẹ do tiếp xúc với các sản phẩm này, họ không biết phải khiếu nại với ai, và không có cơ chế pháp lý hiệu quả để yêu cầu nhà nhập khẩu chịu trách nhiệm bồi thường. Trong nhiều trường hợp, nhà nhập khẩu là công ty nhỏ, không có khả năng bồi thường và cũng không có trách nhiệm thay mặt nhà sản xuất nước ngoài.

5. Vụ việc sữa nhập khẩu Abbott bị phát hiện thiếu trọng lượng, nhiễm khuẩn[144].

Năm 2015, Chi cục Quản lý thị trường TP.HCM phát hiện một số lô sữa bột nhập khẩu mang nhãn hiệu Abbott (Mỹ) bị thiếu khối lượng so với niêm yết trên bao bì. Hành vi gian lận về trọng lượng hàng hóa, xâm phạm quyền được thông tin chính xác và quyền được bảo đảm về lợi ích vật chất của người tiêu dùng. Kết quả là hàng hóa bị tịch thu và xử phạt hành chính; tuy nhiên không có thông tin rõ ràng về bồi thường cho người tiêu dùng đã mua trước đó.

Cục Quản lý Thực phẩm và Dược phẩm Mỹ (FDA) ngày 17/2 thông báo đang điều tra các khiếu nại của người dùng về tình trạng nhiễm khuẩn Cronobacter sakazakii và Salmonella sau khi sử dụng sữa bột dành cho trẻ em của hãng Abbott sản xuất ở Sturgis. Bốn trẻ sơ sinh đã phải nhập viện, trong đó một trẻ tử vong. Theo kết quả của cuộc điều tra của FDA và hãng Abbott, mẫu môi trường từ nhà máy tại

[141] Nguyễn Kim Tâm (2018), *Xử lý vụ sản xuất, buôn bán thực phẩm chức năng giả Vinaca*, truy cập ngày 20/4/2018, link: https://thuvienphapluat.vn/cong-dong-dan-luat/xu-ly-vu-san-xuat-buon-ban-thuc-pham-chuc-nang-gia-vinaca-164390.html

[142] Thanh Ngân (2013), *Đồ chơi trẻ em còn thiếu an toàn*, link: https://baobacninh.com.vn/web/bbn/chi-tiet-thuong-mai-va-du-lich/-/details/20182/-o-choi-cho-tre-em-con-thieu-an-toan

[143] Chi cục Hải quan cửa khẩu cảng Sài Gòn, *Buộc tái xuất nhiều lô hàng đồ chơi trẻ em không đạt chất lượng*, Tạp chí Tài chính, link: https://tapchitaichinh.vn/buoc-tai-xuat-nhieu-lo-hang-do-choi-tre-em-khong-dat-chat-luong.html

[144] Anh Thư, Thục Linh (2022), *Abbot thu hồi sữa bột nghi nhiễm khuẩn*, link: https://vnexpress.net/abbott-thu-hoi-sua-bot-nghi-nhiem-khuan-4430074.html

Sturgis cho kết quả dương tính Cronobacter sakazakii. FDA cảnh báo người tiêu dùng tránh mua hoặc sử dụng sữa bột từ nhà máy này, đồng thời khuyến cáo không dùng sữa nhãn hiệu Similac, Alimentum hoặc EleCare từ Abbott.

Cục An toàn Thực phẩm cũng yêu cầu Abbott Việt Nam làm rõ thông tin và khẩn trương thu hồi toàn bộ lô sản phẩm bị cảnh báo trên thị trường. Công ty Abbott thu hồi lô sữa bột Alimentum nhập khẩu từ Mỹ về Việt Nam sau khi Cục An toàn Thực phẩm cảnh báo sữa có nguy cơ nhiễm vi khuẩn đường tiêu hóa.

Kết luận chương 3

Không thể phủ nhận quá trình hội nhập kinh tế quốc tế ngày càng sâu rộng đã tác động khiến cho thị trường hàng hóa nhập khẩu tại Việt Nam không ngừng phát triển cả về quy mô lẫn chủng loại. Sự đa dạng của hàng hóa nhập khẩu đã góp phần đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người tiêu dùng trong nước. Tuy nhiên, đi liền với những mặt tích cực, thực tiễn tiêu dùng hàng hóa nhập khẩu cũng bộc lộ không ít bất cập, thậm chí tiềm ẩn những rủi ro nghiêm trọng về chất lượng, độ an toàn, thông tin không minh bạch, và trách nhiệm pháp lý không rõ ràng từ phía các tổ chức, cá nhân kinh doanh. Trong bối cảnh đó, hệ thống pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam nói chung và đối với hàng hóa nhập khẩu nói riêng đóng vai trò đặc biệt quan trọng trong việc điều tiết thị trường, bảo vệ người yếu thế và góp phần xây dựng một môi trường tiêu dùng lành mạnh, công bằng.

Các quy định pháp luật hiện hành, đặc biệt là Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 có hiệu lực từ ngày 01/7/2024, đã thể hiện rõ nguyên tắc và phạm vi bảo vệ người tiêu dùng đối với tất cả các loại hàng hóa – bao gồm cả hàng hóa nhập khẩu. Người tiêu dùng được thụ hưởng nhiều quyền cơ bản hơn, xác định rõ trách nhiệm của cá nhân, tổ chức kinh doanh hàng hóa nhập khẩu. Bên cạnh đó, các văn bản hướng dẫn thi hành và các quy định trong Bộ luật Dân sự, Luật Thương mại, Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa, Luật Tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật, Luật Quản lý ngoại thương… cũng có những quy định liên quan đến hàng hóa nhập khẩu và nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân trong quá trình đưa hàng hóa vào tiêu dùng.

Tuy nhiên, ở góc độ thực tiễn, có thể thấy rằng việc bảo vệ người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu tại Việt Nam vẫn còn gặp nhiều bất cập, trên cả khía cạnh quy định pháp luật và thực hiện pháp luật. Từ khía cạnh pháp lý cho thấy, hệ thống pháp luật còn thiếu tính cụ thể và thống nhất trong điều chỉnh quan hệ phát sinh từ hàng hóa nhập khẩu. Các quy định liên quan đến quyền và nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng nhập khẩu hiện được phân tán ở nhiều văn bản pháp luật khác nhau, gây khó khăn cho cả cơ quan quản lý và người tiêu dùng trong việc áp dụng. Thực tiễn áp dụng pháp luật còn nhiều hạn chế, nhất là trong khâu kiểm soát chất lượng, nguồn gốc, thông tin hàng hóa nhập khẩu. Việc xác định trách nhiệm pháp lý khi xảy ra tranh chấp hoặc thiệt hại từ hàng hóa nhập khẩu còn nhiều lúng túng. Do đặc thù là hàng hóa do doanh nghiệp nước ngoài sản xuất, phân phối qua trung gian tại Việt Nam, nên khi hàng hóa có lỗi (sản

phẩm gây cháy nổ, không đảm bảo tiêu chuẩn an toàn, thiếu khối lượng, sai công dụng…) thì người tiêu dùng thường rất khó xác định chủ thể phải chịu trách nhiệm trực tiếp. Trong nhiều trường hợp, nhà bán lẻ cho rằng mình chỉ là đơn vị phân phối, còn nhà nhập khẩu lại không có bộ phận tiếp nhận khiếu nại rõ ràng, hoặc viện dẫn lý do "đơn vị sản xuất ở nước ngoài" để chối bỏ nghĩa vụ. Điều này khiến người tiêu dùng rơi vào thế yếu, dễ bị xâm phạm quyền lợi mà không có cơ chế bảo vệ hữu hiệu. Ngoài ra, hoạt động giải quyết tranh chấp và xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu chưa thực sự hiệu quả. Hiện nay, ngoài tòa án và trọng tài thương mại, các cơ chế giải quyết tranh chấp như hòa giải, tố cáo qua Hội Bảo vệ người tiêu dùng hoặc Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng (Bộ Công Thương) vẫn còn mang tính hình thức, ít được sử dụng rộng rãi.

CHƯƠNG 4: PHƯƠNG HƯỚNG, GIẢI PHÁP NHẰM HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VÀ NÂNG CAO HIỆU QUẢ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG ĐỐI VỚI HÀNG HÓA NHẬP KHẨU Ở VIỆT NAM HIỆN NAY

4.1. Phương hướng hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu

4.1.1. Hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu dựa trên những đặc điểm đặc thù của hàng hóa nhập khẩu đối so với hàng hóa trong nước

Nghị quyết số 66-NQ/TW năm 2025 của Bộ Chính trị về đổi mới, nâng cao chất lượng công tác xây dựng và thi hành pháp luật đáp ứng yêu cầu phát triển nhanh và bền vững đã xác định rõ quan điểm: pháp luật phải thực sự trở thành công cụ bảo vệ quyền con người, quyền công dân, lấy người dân làm trung tâm, đồng thời khắc phục tình trạng pháp luật thiếu đồng bộ, khó thực thi, chưa theo kịp thực tiễn phát triển kinh tế – xã hội và hội nhập quốc tế. Đây là định hướng có ý nghĩa trực tiếp đối với lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đặc biệt là trong điều kiện hàng hóa nhập khẩu ngày càng đa dạng, phức tạp và tiềm ẩn nhiều rủi ro. Trên tinh thần đó, việc hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu cần quán triệt sâu sắc yêu cầu lấy người tiêu dùng làm trung tâm của chính sách pháp luật, coi việc bảo vệ tính mạng, sức khỏe, tài sản và quyền được thông tin của người tiêu dùng là mục tiêu ưu tiên. Pháp luật không chỉ dừng lại ở việc điều chỉnh hoạt động kinh doanh, mà phải hướng tới việc bảo đảm thực chất các quyền con người trong lĩnh vực tiêu dùng, nhất là trong bối cảnh bất cân xứng thông tin và khoảng cách pháp lý giữa người tiêu dùng trong nước với nhà sản xuất nước ngoài.

Nhu cầu mua bán, sử dụng hàng hóa nhập khẩu từ trước đến nay luôn là một trong những khía cạnh quan trọng của quan hệ tiêu dùng và ngày càng phát triển ở Việt Nam[145]. Bên cạnh những ưu điểm mà hàng hóa nhập khẩu đem lại cho người tiêu dùng về sự đa dạng, phong phú đáp ứng nhu cầu, sở thích của người tiêu dùng, thì vấn đề hàng nhái, hàng giả, hàng lậu, hàng kém chất lượng… "gắn mác" hàng nhập khẩu vẫn đang là một vấn nạn ở Việt Nam. Bởi vậy, để hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cần thấy được những đặc điểm đặc thù của hàng hóa nhập khẩu như:

(1) Nguồn gốc xuất xứ nước ngoài và chịu điều chỉnh bởi nhiều hệ thống pháp luật. Hàng hóa nhập khẩu có nguồn gốc từ quốc gia khác, nên quá trình sản xuất, kiểm định chất lượng, công bố tiêu chuẩn kỹ thuật… thường khác biệt với quy chuẩn tại Việt Nam. Điều này khiến cho việc kiểm tra, kiểm soát chất lượng trở nên phức tạp hơn, nhất là trong trường hợp quốc gia xuất khẩu có tiêu chuẩn thấp hơn hoặc không tương thích với tiêu chuẩn Việt Nam. Ngoài ra, việc giao dịch, phân phối hàng hóa nhập khẩu có thể chịu sự điều chỉnh của các hệ thống pháp luật khác nhau: pháp luật nước xuất khẩu, pháp luật thương mại quốc tế và pháp luật Việt Nam. Điều này tạo nên khoảng trống pháp lý

[145] Trường Đại học Luật Hà Nội (2012), Giáo trình Pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD, Nxb.Công an nhân dân, tr.15

hoặc xung đột trong quá trình xử lý tranh chấp, đặc biệt khi doanh nghiệp cung cấp không có pháp nhân tại Việt Nam.

(2) Thiếu minh bạch thông tin và khó truy xuất nguồn gốc. Một đặc điểm dễ nhận thấy là nhiều hàng hóa nhập khẩu có thông tin không đầy đủ hoặc không rõ ràng bằng tiếng Việt, gây khó khăn cho người tiêu dùng trong việc hiểu rõ về sản phẩm. Tình trạng gian lận thương mại, như khai sai xuất xứ, hàng "xách tay", hàng tạm nhập tái xuất hoặc không được kiểm duyệt trước khi lưu hành, làm tăng nguy cơ người tiêu dùng mua phải hàng giả, hàng kém chất lượng. Đặc biệt, hàng hóa nhập khẩu thường không có hệ thống truy xuất nguồn gốc minh bạch, hoặc nếu có thì người tiêu dùng Việt Nam không thể tiếp cận được thông tin do rào cản ngôn ngữ, kỹ thuật hoặc thiếu kết nối giữa các hệ thống kiểm soát. Điều này ảnh hưởng trực tiếp đến quyền được thông tin và quyền an toàn của người tiêu dùng.

(3) Rủi ro cao về chất lượng và an toàn sản phẩm. Do không được sản xuất, kiểm soát trong nước, nên nhiều hàng hóa nhập khẩu khó đảm bảo chất lượng phù hợp với điều kiện khí hậu, thói quen tiêu dùng, thể trạng sức khỏe hoặc tiêu chuẩn kỹ thuật tại Việt Nam. Một số sản phẩm như thực phẩm, dược phẩm, mỹ phẩm, đồ chơi trẻ em, thiết bị điện tử… nếu không được kiểm tra kỹ lưỡng có thể gây hại trực tiếp đến sức khỏe, tài sản, tính mạng của người tiêu dùng. Bên cạnh đó, vì lý do lợi nhuận, một số tổ chức, cá nhân cố tình nhập hàng tồn kho, hàng sắp hết hạn sử dụng, hàng lỗi kỹ thuật hoặc hàng bị cấm tại nước ngoài vào thị trường Việt Nam, gây ra nhiều vụ việc vi phạm quyền lợi người tiêu dùng trong thực tế.

(4) Thiếu đại diện pháp lý tại Việt Nam để chịu trách nhiệm. Trong nhiều trường hợp, nhà sản xuất hoặc nhà cung cấp nước ngoài không có đại diện pháp lý tại Việt Nam, hoặc giao dịch được thực hiện thông qua các sàn thương mại điện tử xuyên biên giới. Khi xảy ra sự cố, người tiêu dùng rất khó xác định chủ thể để yêu cầu bồi thường hoặc khởi kiện. Thực tiễn cho thấy, hầu hết người tiêu dùng không đủ khả năng tiếp cận pháp lý quốc tế để khiếu nại trực tiếp đến nhà cung cấp ở nước ngoài. Nếu nhà nhập khẩu trong nước không rõ ràng về trách nhiệm, thì quyền được khiếu nại, được bảo vệ và được bồi thường sẽ rất khó thực thi.

(5) Khó khăn trong giám sát, kiểm tra, kiểm định và xử lý vi phạm. Hàng hóa nhập khẩu thường đa dạng về chủng loại, xuất xứ và kênh nhập khẩu, từ nhập khẩu chính ngạch đến tiểu ngạch, qua trung gian hoặc "xách tay". Điều này gây khó khăn cho các cơ quan chức năng trong việc giám sát, kiểm tra chất lượng và xử lý vi phạm. Ngoài ra, hệ thống kiểm định, kiểm nghiệm và tiêu chuẩn Việt Nam hiện vẫn còn thiếu đồng bộ, chưa đủ năng lực để kiểm tra triệt để các loại hàng hóa nhập khẩu, đặc biệt là các mặt hàng công nghệ cao, mỹ phẩm hoặc các sản phẩm có kết cấu kỹ thuật phức tạp.

Việc nhận diện rõ những đặc thù nêu trên của hàng hóa nhập khẩu có ý nghĩa quan trọng trong việc hoạch định và hoàn thiện chính sách pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam. Cụ thể: (1) Giúp xác định đúng chủ thể chịu trách nhiệm pháp lý trong quan hệ tiêu dùng xuyên biên giới, đặc biệt là vai trò và nghĩa vụ của nhà nhập

khẩu. (2) Là cơ sở để xây dựng các quy định pháp lý phù hợp về thông tin, ghi nhãn, kiểm tra chất lượng, cảnh báo rủi ro và bảo hành đối với hàng hóa nhập khẩu. (3) Định hướng việc thiết lập cơ chế giải quyết tranh chấp hiệu quả, thuận tiện cho người tiêu dùng khi phát sinh thiệt hại. (4) Góp phần xây dựng hệ thống pháp lý đồng bộ, tạo niềm tin cho người tiêu dùng trong việc lựa chọn và sử dụng hàng hóa nhập khẩu.

4.1.2. Hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu cần đảm bảo tính tương thích đối với các cam kết quốc tế mà Việt Nam là thành viên

Trong bối cảnh toàn cầu hóa và hội nhập kinh tế quốc tế ngày càng sâu rộng, Việt Nam đã và đang tích cực tham gia nhiều tổ chức, hiệp định thương mại song phương và đa phương có ảnh hưởng mạnh mẽ đến hệ thống pháp luật quốc nội. Các cam kết quốc tế, đặc biệt trong khuôn khổ các hiệp định thương mại tự do thế hệ mới như Hiệp định Đối tác Toàn diện và Tiến bộ xuyên Thái Bình Dương (CPTPP), Hiệp định Thương mại Tự do Việt Nam – Liên minh châu Âu (EVFTA), Hiệp định Đối tác Kinh tế Toàn diện Khu vực (RCEP)… đã đặt ra yêu cầu cấp thiết về việc hoàn thiện pháp luật trong nước nhằm đảm bảo sự tương thích, hài hòa và hiệu quả thực thi. Trong đó, một trong những lĩnh vực chịu tác động sâu sắc là bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đặc biệt là đối với hàng hóa nhập khẩu. Thực tiễn cho thấy, hàng hóa nhập khẩu ngày càng chiếm tỷ trọng lớn trong thị trường tiêu dùng tại Việt Nam. Tuy nhiên, các rủi ro về chất lượng hàng hóa, an toàn sản phẩm, thông tin sai lệch hoặc thiếu trách nhiệm của tổ chức, cá nhân nhập khẩu vẫn tồn tại phổ biến. Trong khi đó, hệ thống pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của Việt Nam vẫn còn những khoảng trống, bất cập khi đối mặt với các hành vi vi phạm có yếu tố nước ngoài hoặc xuyên biên giới. Việc thiếu tương thích với các quy định và tiêu chuẩn quốc tế không chỉ gây khó khăn cho người tiêu dùng trong việc yêu cầu bảo vệ quyền lợi mà còn ảnh hưởng tiêu cực đến uy tín, năng lực thể chế của Việt Nam trên trường quốc tế. Vì vậy, việc hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu cần được định hướng theo hướng đảm bảo tính tương thích, hài hòa với các cam kết quốc tế mà Việt Nam đã ký kết và tham gia.

Trước hết, cần khẳng định rằng các hiệp định thương mại tự do thế hệ mới đều nhấn mạnh vai trò của việc bảo vệ người tiêu dùng như một tiêu chí phát triển bền vững, công bằng và minh bạch của thị trường. Ví dụ, trong CPTPP, Điều 16.2 quy định các bên cam kết thiết lập hoặc duy trì luật pháp phù hợp nhằm bảo vệ người tiêu dùng khỏi các hành vi gian lận và không công bằng trong thương mại. EVFTA, trong chương về thương mại điện tử và phát triển bền vững, cũng nhấn mạnh vai trò bảo vệ người tiêu dùng là một phần của quyền tiếp cận thị trường công bằng. Điều này cho thấy Việt Nam có trách nhiệm không chỉ nội luật hóa các chuẩn mực quốc tế, mà còn phải thiết lập cơ chế thực thi hiệu quả, đồng bộ và công bằng đối với cả hàng hóa sản xuất trong nước và hàng hóa nhập khẩu. Để đảm bảo tính tương thích với các cam kết quốc tế, phương hướng hoàn thiện pháp luật trước hết cần tập trung vào việc nội luật hóa đầy đủ các tiêu chuẩn bảo vệ người tiêu dùng quốc tế vào hệ thống pháp luật quốc nội. Trong đó, cần đặc biệt chú

trọng đến các nguyên tắc phổ biến như: quyền được thông tin đầy đủ, quyền được lựa chọn hàng hóa an toàn, quyền được bồi thường, quyền được khiếu nại và tiếp cận công lý. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sửa đổi năm 2023 là một bước tiến quan trọng, tuy nhiên cần tiếp tục được cụ thể hóa thông qua các văn bản hướng dẫn dưới luật, cũng như tích hợp đồng bộ vào các luật chuyên ngành như Luật Thương mại, Luật Quản lý ngoại thương, Luật Hải quan, Luật Chất lượng sản phẩm hàng hóa, Luật An toàn thực phẩm,…

Thứ hai, pháp luật Việt Nam cần thiết lập cơ chế xác định và phân định rõ ràng trách nhiệm pháp lý của các bên trong chuỗi cung ứng hàng hóa nhập khẩu. Trong thương mại quốc tế, người tiêu dùng thường khó tiếp cận hoặc truy cứu trách nhiệm đối với nhà sản xuất ở nước ngoài. Vì vậy, pháp luật cần quy định cụ thể và ràng buộc trách nhiệm đối với tổ chức, cá nhân nhập khẩu, phân phối, bán lẻ tại Việt Nam như là người "đứng đầu" chịu trách nhiệm về chất lượng, thông tin và bảo hành sản phẩm. Cơ chế này không chỉ phù hợp với thông lệ quốc tế (ví dụ trong quy định của Liên minh châu Âu hay Hoa Kỳ) mà còn đảm bảo thực tiễn bảo vệ người tiêu dùng được khả thi và hiệu quả.

Thứ ba, trong bối cảnh thương mại điện tử xuyên biên giới phát triển mạnh mẽ, đặc biệt sau đại dịch COVID-19, việc xây dựng khuôn khổ pháp lý điều chỉnh hành vi cung cấp hàng hóa nhập khẩu qua nền tảng trực tuyến là rất cần thiết. Nhiều trường hợp người tiêu dùng Việt Nam mua hàng hóa từ các website hoặc sàn thương mại điện tử nước ngoài, gặp phải tình trạng hàng giả, hàng kém chất lượng, nhưng không thể khiếu nại hay đòi bồi thường do thiếu cơ chế pháp lý. Do đó, pháp luật cần bổ sung quy định về trách nhiệm của nền tảng giao dịch điện tử xuyên biên giới, yêu cầu có đại diện pháp lý tại Việt Nam, cơ chế xác minh nguồn gốc hàng hóa, trách nhiệm cung cấp thông tin đầy đủ cho người tiêu dùng và hợp tác với cơ quan chức năng trong xử lý vi phạm.

Thứ tư, để tương thích với các cam kết quốc tế, Việt Nam cần tăng cường hợp tác song phương và đa phương trong lĩnh vực bảo vệ người tiêu dùng, thông qua các cơ chế công nhận lẫn nhau về tiêu chuẩn kỹ thuật, quy trình đánh giá sự phù hợp và cảnh báo nguy cơ hàng hóa nguy hiểm. Việc thiết lập các hiệp định hợp tác giữa cơ quan quản lý Việt Nam với các cơ quan tương ứng ở nước ngoài sẽ giúp tăng cường khả năng truy xuất nguồn gốc, xử lý vi phạm và thu hồi hàng hóa không đạt tiêu chuẩn ngay cả khi nhà sản xuất không hiện diện tại Việt Nam. Đây là nội dung đã được khuyến nghị bởi Tổ chức Hợp tác và Phát triển Kinh tế (OECD) cũng như các tổ chức quốc tế khác trong việc điều chỉnh các tranh chấp tiêu dùng xuyên biên giới.

Thứ năm, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cần tích cực hướng tới việc áp dụng các cơ chế giải quyết tranh chấp phi tài phán phù hợp với thông lệ quốc tế, như cơ chế trọng tài, hòa giải, hoặc các nền tảng giải quyết tranh chấp trực tuyến (ODR – Online Dispute Resolution). Điều này vừa tạo thuận lợi cho người tiêu dùng trong nước trong các vụ việc liên quan đến hàng hóa nhập khẩu, vừa thể hiện sự chủ động của Việt Nam trong việc hội nhập pháp lý với thế giới. Các hiệp định như CPTPP và EVFTA đều

khuyến khích các quốc gia thành viên xây dựng cơ chế giải quyết tranh chấp hiệu quả, chi phí thấp và dễ tiếp cận, đặc biệt trong lĩnh vực tiêu dùng.

Cuối cùng, để pháp luật thực sự đi vào cuộc sống, Việt Nam cần chú trọng nâng cao năng lực thực thi pháp luật và nhận thức của người tiêu dùng. Cơ quan quản lý cần được tăng cường nguồn lực và quyền hạn trong kiểm tra, giám sát và xử lý vi phạm liên quan đến hàng hóa nhập khẩu. Đồng thời, người tiêu dùng cần được trang bị kiến thức pháp luật, kỹ năng khiếu nại, tự bảo vệ quyền lợi trong môi trường tiêu dùng quốc tế hóa. Đây cũng là một nội dung được các tổ chức quốc tế nhấn mạnh trong việc xây dựng một hệ thống bảo vệ người tiêu dùng toàn diện và phát triển bền vững.

Như vậy, quá trình hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu không chỉ là vấn đề nội tại mà còn là yêu cầu tất yếu trong tiến trình hội nhập quốc tế. Việc bảo đảm tính tương thích với các cam kết quốc tế sẽ giúp nâng cao hiệu lực thực thi pháp luật, củng cố niềm tin của người tiêu dùng, đồng thời khẳng định vị thế pháp lý và uy tín của Việt Nam trên trường quốc tế.

4.1.3. Hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu cần đảm bảo tính thống nhất giữa Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các luật chuyên ngành

Nghị quyết 66-NQ/TW năm 2025 cũng nhấn mạnh yêu cầu nâng cao tính đồng bộ, minh bạch và khả thi của hệ thống pháp luật. Đối với hàng hóa nhập khẩu, điều này đòi hỏi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phải được hoàn thiện theo hướng thống nhất với pháp luật thương mại, hải quan, tiêu chuẩn – quy chuẩn kỹ thuật và pháp luật về an toàn sản phẩm, đồng thời làm rõ trách nhiệm pháp lý của các chủ thể trong chuỗi cung ứng. Việc xác định rõ tổ chức, cá nhân đưa hàng hóa vào thị trường Việt Nam là chủ thể chịu trách nhiệm pháp lý trực tiếp và cuối cùng phù hợp với yêu cầu của Nghị quyết về nâng cao trách nhiệm giải trình và hiệu quả thực thi pháp luật.

Bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng khi sử dụng hàng hóa nhập khẩu chịu sự điều chỉnh của nhiều văn bản quy phạm pháp luật khác nhau, với phạm vi, mục tiêu và kỹ thuật lập pháp không đồng nhất. Mặc dù Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 là đạo luật nền tảng để bảo vệ người tiêu dùng, song việc thực hiện hiệu quả các quy định của luật này phụ thuộc rất lớn vào mức độ hài hòa, đồng bộ và thống nhất với các luật chuyên ngành như Bộ luật Dân sự, Luật Thương mại, Luật Hải quan, Luật Quản lý ngoại thương, Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn kỹ thuật, Luật Chất lượng sản phẩm hàng hóa, Luật An toàn thực phẩm, Luật Dược, Luật Sở hữu trí tuệ, v.v… Do đó, việc xác định phương hướng hoàn thiện pháp luật trong tương quan liên ngành, nhằm bảo đảm tính thống nhất và không chồng chéo giữa Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các luật chuyên ngành là một yêu cầu cấp thiết, để xây dựng một cơ chế pháp lý hiệu quả hơn trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu.

Theo đó, phương hướng bảo đảm tính thống nhất và hài hòa liên ngành cho thấy cần tiến hành một cuộc tổng rà soát hệ thống pháp luật về thương mại, hải quan, tiêu chuẩn kỹ thuật, chất lượng hàng hóa… nhằm xác định các điểm giao thoa, chồng chéo

hoặc mâu thuẫn với Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Việc hệ thống hóa này cần hướng đến mục tiêu: Làm rõ trách nhiệm của các bên trong chuỗi cung ứng hàng hóa nhập khẩu; Xác định trường hợp áp dụng ưu tiên luật chuyên ngành hay luật bảo vệ người tiêu dùng; Bổ sung các quy định dẫn chiếu hợp lý giữa các luật để tránh "xung đột ngầm" về hiệu lực thi hành. Ngoài ra, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cần được liên thông chặt chẽ với Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn kỹ thuật, Luật Chất lượng sản phẩm hàng hóa, Luật An toàn thực phẩm… bằng cách quy định rõ nghĩa vụ kiểm tra, công bố chất lượng, và truy xuất nguồn gốc hàng hóa nhập khẩu. Để thực hiện được trên thực tế, cần xây dựng quy chế phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan quản lý nhà nước trong việc kiểm tra, kiểm định, xử lý vi phạm liên quan đến hàng hóa nhập khẩu: hải quan, quản lý thị trường, tiêu chuẩn chất lượng, an toàn thực phẩm, công thương…

Việc hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu không thể được thực hiện riêng lẻ trong khuôn khổ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, mà cần một nỗ lực liên ngành, liên luật và liên thể chế. Đảm bảo tính thống nhất giữa Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các luật chuyên ngành là phương hướng cốt lõi, vừa bảo đảm tính hiệu lực pháp lý, vừa tăng cường hiệu quả thực thi trong thực tế. Chỉ khi pháp luật được xây dựng và áp dụng một cách hài hòa, thống nhất và phối hợp chặt chẽ, thì quyền lợi của người tiêu dùng Việt Nam mới thực sự được bảo vệ trước làn sóng hàng hóa nhập khẩu đang ngày càng đa dạng và phức tạp trong bối cảnh toàn cầu hóa hiện nay.

4.1.4. Hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu cần khắc phục tối ưu tính bất cân xứng trong quan hệ tiêu dùng

"Người tiêu dùng, theo định nghĩa, là tất cả chúng ta"[146] điều này cho thấy vị trí, vai trò của người tiêu dùng có sự đa dạng và khác nhau trong các mối quan hệ xã hội khác nhau. Vì vậy, đánh giá vị trí, vai trò của người tiêu dùng cần được xem xét một cách toàn diện và đặt người tiêu dùng trong các mối quan hệ của nó[147]. Một trong những nguyên lý nền tảng của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là nguyên lý bất cân xứng trong quan hệ tiêu dùng. Theo đó, người tiêu dùng – với tư cách là bên yếu thế – thường không có đủ thông tin, kiến thức, khả năng thương lượng, kỹ năng pháp lý hay nguồn lực tài chính để bảo vệ quyền lợi của mình một cách bình đẳng so với tổ chức, cá nhân kinh doanh. Đặc biệt, trong quan hệ tiêu dùng có yếu tố nước ngoài, khi người tiêu dùng mua hoặc sử dụng hàng hóa nhập khẩu, mức độ bất cân xứng càng trở nên sâu sắc và phức tạp hơn. Điều này đặt ra yêu cầu cấp thiết về việc hoàn thiện pháp luật nhằm bảo đảm tính công bằng thực chất trong mối quan hệ vốn không cân bằng này.

Thực tiễn tại Việt Nam cho thấy, hàng hóa nhập khẩu đang ngày càng chiếm tỷ trọng lớn trong thị trường tiêu dùng, đặc biệt ở các lĩnh vực như dược phẩm, mỹ phẩm,

---

[146] Câu nói của tổng thống Hoa kỳ Kenedy ngày 15/3/1962: "Consumers, by definition, include us all". *Xem thêm:* John F. Kenedy: "*Special message to the Congress on Protection Consumer Interest",* in trong tuyển tập *"Public Papers of the Presidents of the United States"* Office of the Federal Register, National Archives and Records Administration, USA 2005, trang 235.

[147] Nguyễn Trọng Điệp (2015), Đề tài *"Cơ chế bảo vệ quyền của người tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay",* Đề tài thuộc dự án Trung tâm nhân quyền, Đại học Quốc gia năm 2015.

thực phẩm chức năng, đồ điện tử gia dụng, ô tô – xe máy, thời trang cao cấp… Tuy nhiên, không ít trường hợp người tiêu dùng gặp phải các rủi ro như: hàng kém chất lượng, không rõ nguồn gốc, thông tin mập mờ, sản phẩm không phù hợp tiêu chuẩn kỹ thuật trong nước, thiếu linh kiện thay thế, không có trung tâm bảo hành hoặc không thể khiếu nại hiệu quả khi gặp sự cố. Những rủi ro đó phần lớn bắt nguồn từ bất cân xứng thông tin, bất cân xứng năng lực pháp lý và bất cân xứng trong khả năng thực thi quyền lợi giữa người tiêu dùng Việt Nam và bên cung cấp hàng hóa, đặc biệt là hàng hóa từ nước ngoài hoặc qua trung gian nhập khẩu.

Trong bối cảnh đó, phương hướng hoàn thiện pháp luật cần quán triệt nguyên lý bất cân xứng như một cơ sở lý luận xuyên suốt. Cụ thể, cần tiếp cận việc hoàn thiện pháp luật theo hướng thiết lập cơ chế pháp lý chủ động, bảo vệ người tiêu dùng một cách mạnh mẽ, ưu tiên, thậm chí "thiên lệch tích cực", để cân bằng thực chất với vị thế chi phối từ bên cung cấp hàng hóa nhập khẩu, như:

Thứ nhất, cần tiếp tục hoàn thiện các quy định pháp luật về nghĩa vụ minh bạch thông tin đối với hàng hóa nhập khẩu, nhằm khắc phục sự bất cân xứng thông tin giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh.

Thứ hai, pháp luật cần làm rõ và tăng cường trách nhiệm pháp lý của tổ chức, cá nhân nhập khẩu với tư cách là mắt xích quan trọng chịu trách nhiệm về sản phẩm nhập khẩu trên thị trường Việt Nam.

Thứ ba, sự bất cân xứng trong quan hệ tiêu dùng khiến người tiêu dùng rất khó bảo vệ quyền lợi của mình, đặc biệt khi xảy ra tranh chấp với tổ chức, cá nhân kinh doanh. Trong bối cảnh đó, một trong những nguyên tắc tiến bộ của pháp luật tiêu dùng hiện đại là nguyên tắc nghĩa vụ chứng minh ngược (reversal of burden of proof) – theo đó, người kinh doanh phải có nghĩa vụ chứng minh mình không vi phạm quyền lợi người tiêu dùng, thay vì buộc người tiêu dùng phải chứng minh lỗi hay nguyên nhân thiệt hại.

Thứ tư, để tối ưu hóa nguyên lý bất cân xứng, pháp luật cần chú trọng đến cơ chế giám sát nhà nước và cảnh báo người tiêu dùng về rủi ro từ hàng hóa nhập khẩu.

Thứ năm, từ góc nhìn bất cân xứng năng lực, cần thúc đẩy giáo dục pháp luật tiêu dùng và nâng cao nhận thức cộng đồng.

Tóm lại, bất cân xứng là bản chất của quan hệ tiêu dùng[148], và càng trầm trọng hơn trong các giao dịch liên quan đến hàng hóa nhập khẩu. Do đó, việc hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không thể trung lập, mà phải tích cực thiên lệch về phía người tiêu dùng – nhằm cân bằng thực chất và bảo đảm công bằng xã hội. Việc tối ưu hóa áp dụng nguyên lý bất cân xứng chính là chìa khóa để xây dựng hệ thống pháp luật thực chất, hiệu quả và đáp ứng yêu cầu hội nhập quốc tế, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng một cách toàn diện và bền vững.

4.2. Giải pháp hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu

[148] Nguyễn Trọng Điệp (2015), Đề tài *"Cơ chế bảo vệ quyền của người tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay"*, Đề tài thuộc dự án Trung tâm nhân quyền, Đại học Quốc gia năm 2015.

4.2.1. Hoàn thiện quy định pháp luật về khái niệm người tiêu dùng

Xuất phát từ việc xác định người tiêu dùng dựa trên ba yếu tố: (i) Tư cách chủ thể của giao dịch; (ii) Căn cứ phát sinh giao dịch; (iii) Mục đích của giao dịch, theo tác giả khái niệm người tiêu dùng cần lưu ý một số vấn đề sau:

Thứ nhất, chỉ nên quy định người tiêu dùng là cá nhân giống với cách quy định của đa số các quốc gia trên thế giới[149]. Bởi quy định người tiêu dùng chỉ có thể là cá nhân (không bao gồm tổ chức, pháp nhân) xuất phát từ nhiều lý do lập pháp, lý luận và thực tiễn, chủ yếu liên quan đến mục tiêu bảo vệ bên yếu thế trong quan hệ tiêu dùng[150].

Thứ hai, khi xác định người tiêu dùng cần xem xét xác định người tiêu dùng tiềm năng, tức là những người chưa giao kết hợp đồng, chưa mua sản phẩm/dịch vụ, nhưng đang trong quá trình xem xét, tìm hiểu, hoặc bị ảnh hưởng bởi các hành vi kinh doanh. Bởi việc bảo vệ người tiêu dùng tiềm năng là một xu hướng ngày càng được thừa nhận trong pháp luật hiện đại vì nhiều lý do xuất phát từ khía cạnh lý luận và thực tiễn[151]. Mặc dù Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 đã có các quy định để bảo vệ quyền lợi của những người chưa mua hay sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh (người tiêu dùng tiềm năng) ngay từ giai đoạn trước khi thực hiện giao dịch với tổ chức, cá nhân kinh doanh, tuy nhiên, theo quy định tại khoản 1 Điều 3 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 thì những chủ thể này lại chưa được coi là người tiêu dùng. Trong khi đó, trên thực tế, việc những người tiêu dùng tiềm năng này bị quấy rối thông qua các hành vi như tiếp thị, quảng cáo… của tổ chức, cá nhân kinh doanh đã và đang diễn ra phổ biến. Do đó, để bảo đảm phát huy vai trò của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng một cách tối đa, tác giả đề xuất nên bổ sung chủ thể là người tiêu dùng tiềm năng vào quy định khái niệm người tiêu dùng[152].

Thứ ba, về căn cứ phát sinh quan hệ tiêu dùng, nên xác định rõ chủ thể được coi là người tiêu dùng khi người đó mua hoặc sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ. Tức là, thay vì sử dụng dấu phẩy giữa hai động từ "mua" và "sử dụng" như trong khái niệm người tiêu dùng hiện tại thì nên sử dụng từ "hoặc" để giúp phân định rõ chủ thể được coi là người tiêu dùng là người mua hoặc người sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ[153]. Điều này sẽ giúp tránh được những quan điểm khác nhau khi áp dụng pháp luật để xử lý các vụ việc liên quan tới lĩnh vực bảo vệ người tiêu dùng trên thực tiễn.

Thứ tư, để tránh việc có những cách hiểu khác nhau về định nghĩa người tiêu dùng, cần có quy định hướng dẫn chi tiết như thế nào là mục đích sinh hoạt, tiêu dùng

---

[149] Nguyễn Thị Việt Hà (2024), *Bàn về khái niệm người tiêu dùng trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023*, Tạp chí Dân chủ và pháp luật, Kỳ 2 (số 401), tháng 3/2024.

[150] Nguyễn Thị Việt Hà (2024), *Bàn về khái niệm người tiêu dùng trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023*, Tạp chí Dân chủ và pháp luật, Kỳ 2 (số 401), tháng 3/2024

[151] Nguyễn Thanh Lý (2019), *Bàn về khái niệm người tiêu dùng và cơ sở phát sinh quyền được bảo vệ của người tiêu dùng*, Tạp chí Nghề Luật số tháng 6/2019

[152] Nguyễn Thị Việt Hà (2024), *Bàn về khái niệm người tiêu dùng trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023*, Tạp chí Dân chủ và pháp luật, Kỳ 2 (số 401), tháng 3/2024.

[153] Nguyễn Thị Việt Hà (2024), *Bàn về khái niệm người tiêu dùng trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023*, Tạp chí Dân chủ và pháp luật, Kỳ 2 (số 401), tháng 3/2024.

của từng chủ thể cá nhân, gia đình và tổ chức. Việc xác định khái niệm "người tiêu dùng" dựa vào mục đích tiêu dùng của từng chủ thể (cá nhân, hộ gia đình, tổ chức) chứ không dựa đơn thuần vào bản chất pháp lý của chủ thể (ví dụ: cá nhân hay tổ chức) là một cách tiếp cận thực tiễn và hợp lý. Bởi, mục đích tiêu dùng là yếu tố cốt lõi để phân biệt quan hệ tiêu dùng với quan hệ thương mại. Tiêu chí then chốt để xác định một giao dịch có phải là "giao dịch tiêu dùng" hay không không phải là ai thực hiện, mà là họ thực hiện với mục đích gì. Hầu hết các hệ thống pháp luật hiện đại (EU, Pháp, Đức, Úc…) đều xác định "người tiêu dùng" dựa trên mục đích phi thương mại của hành vi mua sắm, bất kể đó là cá nhân hay tổ chức. Theo đó, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cần đặc biệt chú trọng giải thích mục đích sinh hoạt, tiêu dùng của tổ chức, bởi như đã phân tích ở trên, đây là yếu tố khá khó để có thể xác định và hiện vẫn còn nhiều ý kiến trái chiều xung quanh vấn đề này.

4.2.2. Hoàn thiện quy định pháp luật về bảo vệ quyền của người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu

Trên cơ sở nghiên cứu lý luận và thực tiễn pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu ở Việt Nam hiện nay, chúng ta cần chú ý đến các giải pháp hoàn thiện quy định pháp luật về quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng như sau:

Thứ nhất, cần có quy định cụ thể về quyền được thỏa mãn những nhu cầu cơ bản.

Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2023 cũng như Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 dường như đã bỏ qua một quyền hết sức quan trọng và cơ bản của NTD với tư cách là con người, đó chính là "quyền được thỏa mãn những nhu cầu cơ bản" mà Tổ chức quốc tế người tiêu dùng (Consumers International - CI), Liên Hiệp Quốc và nhiều nước trên thế giới đã công nhận cho NTD, công dân của họ. Đây là quyền được tiếp cận, được đáp ứng, được thỏa mãn những hàng hoá, dịch vụ thiết yếu, đáp ứng nhu cầu cơ bản và tối thiểu nhất của con người trong từng giai đoạn lịch sử khác nhau như ăn, mặc, ở, điện, nước sạch, vệ sinh, chăm sóc sức khoẻ, tinh thần và giáo dục.

Việc quy định cụ thể về quyền được thỏa mãn nhu cầu cơ bản của người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu là cần thiết, bởi vì điều này liên quan trực tiếp đến việc bảo đảm quyền con người, công bằng xã hội và an toàn kinh tế tiêu dùng trong bối cảnh toàn cầu hóa. Cụ thể, có thể lý giải qua các khía cạnh sau:

(1) Đảm bảo quyền con người và công bằng trong tiếp cận hàng hóa thiết yếu. Nhu cầu cơ bản của người tiêu dùng – như lương thực, thực phẩm, thuốc men, thiết bị y tế, hàng hóa thiết yếu khác – là những nhu cầu gắn liền với quyền được sống, quyền được chăm sóc sức khỏe và phát triển. Trong bối cảnh nhiều mặt hàng này được nhập khẩu, nếu không có quy định rõ ràng, người tiêu dùng có thể: Phải chịu giá cả quá cao; khó tiếp cận được hàng hóa nhập khẩu thiết yếu do phân phối không minh bạch; hoặc không có sự lựa chọn an toàn và phù hợp, đặc biệt đối với người có thu nhập thấp, người sống ở vùng sâu vùng xa. Do đó, việc quy định cụ thể quyền này nhằm bảo đảm mọi cá nhân, đặc biệt là nhóm yếu thế, đều có thể tiếp cận hàng hóa thiết yếu nhập khẩu một cách công bằng, hợp lý và nhân đạo.

(2) Bảo vệ người tiêu dùng khỏi rủi ro khi sử dụng hàng hóa nhập khẩu không phù hợp Hàng hóa nhập khẩu không phải lúc nào cũng phù hợp với điều kiện tiêu dùng, sức khỏe, thói quen, văn hóa của người Việt Nam. Nếu không có quy định cụ thể bảo đảm quyền được thỏa mãn nhu cầu cơ bản theo cách an toàn và phù hợp thì người tiêu dùng có thể sử dụng hàng hóa không đúng hướng dẫn, gây nguy hiểm đến sức khỏe hoặc tính mạng; đồng thời, các doanh nghiệp có thể lợi dụng khoảng trống pháp lý để nhập khẩu hàng giá rẻ, kém chất lượng, đánh vào nhu cầu cơ bản của người nghèo. Do vậy, quy định này nhằm thúc đẩy các tổ chức, cá nhân nhập khẩu có trách nhiệm lựa chọn hàng hóa phù hợp với nhu cầu cơ bản và quyền lợi lâu dài của người tiêu dùng.

(3) Tăng cường trách nhiệm của Nhà nước và doanh nghiệp trong việc bảo đảm hàng hóa nhập khẩu phục vụ đời sống dân sinh. Việc có quy định rõ ràng về quyền được thỏa mãn nhu cầu cơ bản sẽ buộc Nhà nước phải có chính sách nhập khẩu ổn định, kiểm soát giá cả và chất lượng của hàng hóa thiết yếu;

Thứ hai, về người tiêu dùng có quyền được bảo vệ tính mạng, sức khỏe, danh dự, nhân phẩm, uy tín, tài sản và thông tin cá nhân khi tham gia giao dịch, sử dụng hàng hóa nhập khẩu cần hoàn thiện các quy định trong Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân, gắn kết chặt chẽ với Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đảm bảo tính thống nhất trong điều chỉnh hành vi sử dụng thông tin cá nhân. Hoàn thiện cơ chế thực thi và giám sát dữ liệu cá nhân xuyên biên giới thông qua các Hiệp định thương mại có ràng buộc pháp lý chặt chẽ. Cụ thể từ thực trạng pháp luật Việt Nam hiện nay, kết hợp việc nghiên cứu học hỏi kinh nghiệm từ các quy định trong pháp luật của châu Âu và Hoa Kỳ, có thể đề xuất một số kiến nghị nhằm hoàn thiện pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân ở nước ta như sau: (1) Cần ban hành một đạo luật riêng để quy định về việc bảo vệ dữ liệu cá nhân. Quy định cụ thể những vấn đề liên quan đến những quyền bảo vệ dữ liệu trong kỷ nguyên số để phù hợp với các luật khác quy định, tránh gây chồng chéo giữa các luật đó, thống nhất giữa luật chuyên ngành và Nghị định mới về bảo vệ dữ liệu cá nhân. (2) Sửa đổi, bổ sung các quy định về chế tài với những hành vi vi phạm bảo vệ dữ liệu cá nhân. Như đã phân tích, chế tài xử phạt vi phạm quyền về sự riêng tư nói chung và dữ liệu riêng tư nói riêng tại Việt Nam hiện quá thấp so với chế tài ở châu Âu và các quốc gia khác, chưa tương xứng với mức độ nghiêm trọng của hành vi vi phạm, chưa đảm bảo tính răn đe. Vì vậy, Nhà nước cần sửa đổi các văn bản pháp luật có liên quan để quy định những hình thức chế tài nghiêm khắc hơn, đặc biệt là về hành chính và dân sự, với các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp và cá nhân vi phạm quyền về dữ liệu riêng tư.

Thứ ba, cần bổ sung quy định ràng buộc tổ chức kinh doanh phải phản hồi góp ý trong thời hạn nhất định.

Quyền góp ý, khiếu nại và được lắng nghe là một trong tám quyền cơ bản của người tiêu dùng được Liên Hợp Quốc công nhận. Tuy nhiên, nếu tổ chức kinh doanh không có nghĩa vụ phản hồi đúng hạn, quyền này trở thành hình thức, người tiêu dùng không có cơ sở để bảo vệ lợi ích khi bị vi phạm bởi hàng hóa nhập khẩu (thường có giá trị cao, khó thay thế, hoặc ảnh hưởng trực tiếp đến sức khỏe và an toàn). Do đó, để thực

hiện được quyền của người tiêu dùng về góp ý với tổ chức, cá nhân kinh doanh về giá, chất lượng hàng hóa nhập khẩu, phong cách phục vụ, phương thức giao dịch và nội dung liên quan đến giao dịch giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh[154] cần bổ sung quy định ràng buộc tổ chức kinh doanh phải phản hồi góp ý trong thời hạn nhất định, đặc biệt với hàng hóa nhập khẩu có nguy cơ cao (thực phẩm, mỹ phẩm, thuốc…). Với hàng hóa nhập khẩu – như thực phẩm, mỹ phẩm, thuốc, thiết bị điện tử – các lỗi kỹ thuật, hư hỏng hoặc nguy cơ gây hại thường cần được xử lý kịp thời để tránh thiệt hại lan rộng. Nếu không phản hồi đúng thời hạn người tiêu dùng có thể bị thiệt hại về tài chính, sức khỏe, thời gian, doanh nghiệp cũng có thể chịu thiệt hại lớn hơn do không can thiệp kịp thời (đòi hỏi đổi trả, khắc phục trên diện rộng…). Quy định thời hạn phản hồi sẽ tạo cơ chế cảnh báo sớm và xử lý nhanh chóng, giảm thiểu hậu quả cho cả hai bên. Nhiều quốc gia phát triển như EU, Nhật Bản, Hàn Quốc đã có quy định cụ thể về thời gian phản hồi tối đa đối với khiếu nại của người tiêu dùng (thường trong vòng 7 – 15 ngày làm việc). Việt Nam, khi tham gia các FTA và cam kết quốc tế, cũng cần điều chỉnh để đáp ứng yêu cầu pháp lý về bảo vệ người tiêu dùng trong thương mại xuyên biên giới, cũng như tạo khung pháp lý tương thích với chuẩn mực quốc tế, hỗ trợ xử lý tranh chấp trong giao dịch xuyên biên giới.

Thứ tư, để quyền được khiếu nại, tố cáo, khởi kiện hoặc đề nghị tổ chức xã hội khởi kiện để bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng đối với hàng hoáng nhập khẩu đảm bảo tính khả thi cần bổ sung quy định bắt buộc doanh nghiệp kinh doanh hàng hóa nhập khẩu qua nền tảng TMĐT quốc tế phải có đại diện pháp lý tại Việt Nam, nhằm đảm bảo có thể tiếp nhận khiếu nại và giải quyết tranh chấp.

Cụ thể hóa quyền khiếu nại và cơ chế hỗ trợ người tiêu dùng trong pháp luật Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 đã quy định người tiêu dùng có quyền phản ánh, khiếu nại, tố cáo, khởi kiện tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm quyền lợi của mình. Tuy nhiên, với hàng hóa nhập khẩu, người tiêu dùng thường không biết rõ ai là người chịu trách nhiệm trực tiếp, dẫn đến quyền khiếu nại bị hạn chế trong thực tế. Trên thực tế, người tiêu dùng thường rơi vào thế yếu khi gặp phải các vấn đề với hàng hóa nhập khẩu, đặc biệt là trong việc xác định nơi khiếu nại, cách thức yêu cầu bồi thường và khả năng thực thi các quyền của mình. Do đó, cần có hệ thống giải pháp cụ thể nhằm gia tăng quyền của người tiêu dùng trong quá trình khiếu nại và xử lý tranh chấp liên quan đến hàng hóa nhập khẩu. Để khắc phục điều này, pháp luật cần bổ sung quy định bắt buộc nhà nhập khẩu, nhà phân phối phải công bố thông tin về đơn vị tiếp nhận khiếu nại bằng tiếng Việt trên bao bì, tài liệu hướng dẫn hoặc trên hóa đơn điện tử.

4.2.3. Hoàn thiện quy định pháp luật về tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật của hàng hóa nhập khẩu nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Trong bối cảnh Việt Nam hội nhập sâu rộng vào nền kinh tế toàn cầu, đặc biệt với việc tham gia hàng loạt các hiệp định thương mại tự do thế hệ mới như CPTPP, EVFTA hay RCEP, vấn đề hoàn thiện hệ thống pháp luật về tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật đối

[154] Điều 4, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023.

với hàng hóa nhập khẩu không chỉ là yêu cầu nội tại của việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng mà còn là yếu tố quyết định năng lực cạnh tranh và mức độ hài hòa hóa thể chế kinh tế quốc gia với thông lệ quốc tế. Không thể phủ nhận hàng hóa nhập khẩu ngày càng chiếm tỷ trọng lớn trong tổng số hàng hóa tiêu dùng tại Việt Nam. Trong khi đó, người tiêu dùng nội địa thường gặp khó khăn trong việc tự đánh giá chất lượng, độ an toàn và sự phù hợp của hàng hóa nhập khẩu do rào cản về thông tin, ngôn ngữ, kỹ thuật, cũng như thiếu cơ sở đánh giá khoa học và minh bạch. Do đó, pháp luật về tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật của hàng hóa nhập khẩu đóng vai trò thiết yếu trong việc thiết lập "hàng rào kỹ thuật" nhằm bảo vệ người tiêu dùng khỏi nguy cơ sử dụng sản phẩm kém chất lượng, không an toàn, hoặc có khả năng gây hại đến sức khỏe, tính mạng, tài sản và môi trường sống. Tuy nhiên, thực tiễn pháp luật hiện hành tại Việt Nam còn bộc lộ nhiều khoảng trống, bất cập, đòi hỏi phải được nghiên cứu, rà soát và hoàn thiện nhằm nâng cao tính hiệu quả và thực chất trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Xuất phát từ yêu cầu đó, tác giả đề xuất các nhóm giải pháp hoàn thiện quy định pháp luật, tập trung vào khía cạnh nội dung pháp lý và cấu trúc quy phạm liên quan đến tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật của hàng hóa nhập khẩu nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng như sau:

Thứ nhất, rà soát, sửa đổi các khái niệm pháp lý và phạm vi áp dụng để làm rõ vai trò bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Một trong những yêu cầu đầu tiên đối với việc hoàn thiện pháp luật về tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật là phải làm rõ các khái niệm pháp lý nền tảng liên quan, bao gồm: "tiêu chuẩn", "quy chuẩn kỹ thuật", "hàng hóa nhập khẩu", "hàng giả", "hàng kém chất lượng", "hàng hóa ảnh hưởng đến sức khỏe, an toàn, môi trường", cũng như mối liên hệ giữa các thuật ngữ này với quyền lợi người tiêu dùng. Hiện nay, Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn kỹ thuật năm 2006 (sửa đổi, bổ sung năm 2025) mới chỉ định nghĩa sơ lược khái niệm "tiêu chuẩn" và "quy chuẩn kỹ thuật" mà chưa phản ánh đầy đủ mối liên hệ giữa các công cụ kỹ thuật này với các mục tiêu bảo vệ người tiêu dùng. Do vậy, cần sửa đổi và bổ sung các quy định theo hướng: (i) đưa ra định nghĩa rõ ràng và thống nhất về tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật, trong đó nhấn mạnh mục tiêu bảo vệ người tiêu dùng là một trong các chức năng chính của quy chuẩn kỹ thuật; (ii) quy định cụ thể phạm vi áp dụng của tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật đối với từng nhóm hàng hóa nhập khẩu (ví dụ: nhóm có nguy cơ cao, nhóm sử dụng phổ biến trong tiêu dùng cá nhân,…). Đồng thời, pháp luật cũng cần bổ sung khái niệm "hàng hóa có nguy cơ cao ảnh hưởng đến sức khỏe, an toàn của người tiêu dùng" làm căn cứ pháp lý để thiết kế quy chuẩn bắt buộc tương ứng. Danh mục hàng hóa này phải được quy định rõ ràng trong các văn bản dưới luật và được rà soát, cập nhật định kỳ.

Thứ hai, bổ sung quy định về trách nhiệm xây dựng và cập nhật tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật theo hướng lấy người tiêu dùng làm trung tâm.

Một hạn chế lớn của pháp luật hiện hành là quá trình xây dựng, ban hành và sửa đổi tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật thường chỉ tập trung vào mục tiêu quản lý kỹ thuật, kiểm soát chất lượng hàng hóa mà chưa chú trọng đầy đủ đến nhu cầu bảo vệ quyền lợi

người tiêu dùng. Nhiều quy chuẩn vẫn nặng tính kỹ thuật mà thiếu các tiêu chí cụ thể liên quan đến quyền an toàn (safety), quyền được thông tin (right to information), quyền được lựa chọn (choice) của người tiêu dùng – những quyền cơ bản theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023.

Vì vậy, pháp luật cần bổ sung quy định mang tính nguyên tắc, yêu cầu việc xây dựng và ban hành tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật phải dựa trên đánh giá tác động đến quyền lợi người tiêu dùng, đồng thời lồng ghép các yêu cầu bảo vệ người tiêu dùng như: giới hạn tiếp xúc với hóa chất độc hại, mức độ phát xạ điện từ, nguy cơ cháy nổ, tuổi thọ sản phẩm tối thiểu, thông tin bắt buộc thể hiện trên bao bì,… Ngoài ra, cần quy định rõ trách nhiệm của các bộ, ngành trong việc rà soát và cập nhật định kỳ quy chuẩn kỹ thuật phù hợp với sự phát triển của công nghệ và thay đổi của thị trường. Luật cũng nên yêu cầu lấy ý kiến bắt buộc từ tổ chức đại diện người tiêu dùng trong quá trình soạn thảo, sửa đổi quy chuẩn kỹ thuật có liên quan đến hàng hóa nhập khẩu tiêu dùng.

Thứ ba, hoàn thiện hệ thống phân loại hàng hóa nhập khẩu chịu sự điều chỉnh của quy chuẩn kỹ thuật bắt buộc.

Hiện nay, một bất cập đáng lưu ý là hệ thống pháp luật chưa có quy định đầy đủ và nhất quán về tiêu chí phân loại hàng hóa nhập khẩu nào thuộc diện phải tuân thủ quy chuẩn kỹ thuật bắt buộc nhằm bảo vệ người tiêu dùng. Tình trạng này khiến doanh nghiệp và người tiêu dùng gặp khó khăn trong việc xác định tính hợp pháp và an toàn của hàng hóa, đồng thời tạo ra khoảng trống pháp lý khiến hàng hóa kém chất lượng có thể "lọt lưới". Để khắc phục điều này, pháp luật cần quy định nguyên tắc phân loại hàng hóa nhập khẩu theo mức độ ảnh hưởng đến sức khỏe, tính mạng, môi trường và quyền lợi hợp pháp của người tiêu dùng, từ đó xây dựng các danh mục cụ thể về hàng hóa phải tuân thủ quy chuẩn kỹ thuật bắt buộc. Danh mục này nên được thể hiện dưới dạng văn bản quy phạm pháp luật (Thông tư), có giá trị pháp lý rõ ràng và cập nhật định kỳ. Đặc biệt, đối với các sản phẩm tiêu dùng phổ biến như thực phẩm, mỹ phẩm, đồ chơi trẻ em, thiết bị điện – điện tử, phương tiện vận tải, hàng dệt may, hóa chất gia dụng… thì cần được xếp vào nhóm kiểm soát chặt chẽ theo quy chuẩn kỹ thuật bắt buộc có gắn với nghĩa vụ công bố hợp quy hoặc ghi nhãn cảnh báo đặc biệt.

Thứ tư, quy định cụ thể nội dung bắt buộc trong tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật liên quan đến quyền được thông tin của người tiêu dùng.

Một trong những quyền cơ bản của người tiêu dùng được pháp luật ghi nhận là quyền được cung cấp đầy đủ, trung thực và chính xác thông tin về hàng hóa. Tuy nhiên, pháp luật tiêu chuẩn, quy chuẩn hiện hành chưa quy định rõ ràng nội dung thông tin kỹ thuật nào bắt buộc phải thể hiện để phục vụ nhu cầu thông tin của người tiêu dùng. Vì vậy, pháp luật cần bổ sung quy định yêu cầu các quy chuẩn kỹ thuật ban hành trong tương lai phải bao gồm nội dung về thông tin bắt buộc công bố đối với từng loại hàng hóa nhập khẩu. Thông tin này cần được thể hiện rõ ràng, dễ hiểu, bằng tiếng Việt (đối với hàng hóa nhập khẩu) và đặt ở vị trí dễ nhận biết trên bao bì, nhãn mác hoặc hướng dẫn sử dụng. Nội dung bắt buộc này có thể bao gồm: xuất xứ, thông tin về thành phần, hướng

dẫn sử dụng an toàn, cảnh báo nguy cơ, điều kiện bảo quản, thời hạn sử dụng, các thông số kỹ thuật cơ bản,… Cần quy định rõ hình thức thể hiện thông tin (ký hiệu, màu sắc, cỡ chữ,…) để tránh tình trạng thông tin bị trình bày mờ nhạt hoặc mang tính đối phó.

Thứ năm, bổ sung cơ chế pháp lý về tương thích tiêu chuẩn quốc tế để giảm thiểu rào cản thương mại và tăng hiệu quả bảo vệ người tiêu dùng.

Trong bối cảnh Việt Nam đã ký kết nhiều hiệp định thương mại tự do (FTA), việc hài hòa tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật với quốc tế không chỉ tạo thuận lợi cho hoạt động nhập khẩu mà còn giúp tiếp cận các công nghệ kiểm soát chất lượng tiên tiến, qua đó tăng cường hiệu quả bảo vệ người tiêu dùng. Tuy nhiên, hiện nay, nhiều quy chuẩn kỹ thuật của Việt Nam còn thiếu sự tương thích với tiêu chuẩn ISO, IEC, Codex… dẫn đến khó khăn trong việc đánh giá sự phù hợp và giám sát chất lượng hàng hóa nhập khẩu. Vì vậy, pháp luật cần quy định nguyên tắc ưu tiên áp dụng các tiêu chuẩn quốc tế làm cơ sở xây dựng quy chuẩn kỹ thuật quốc gia. Đồng thời, cần sửa đổi các quy định trong Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn kỹ thuật theo hướng cho phép công nhận tương đương (hoặc chấp nhận có điều kiện) đối với hàng hóa nhập khẩu đã đạt chứng nhận hợp quy theo tiêu chuẩn quốc tế tại nước xuất khẩu – miễn là tiêu chuẩn đó đảm bảo mức độ bảo vệ người tiêu dùng tương đương hoặc cao hơn.

Ngoài ra, hệ thống pháp luật Việt Nam hiện đang áp dụng kết hợp cả hàng rào thuế quan (thuế nhập khẩu, thuế tiêu thụ đặc biệt, thuế chống bán phá giá…) và hàng rào phi thuế quan (kiểm dịch, tiêu chuẩn kỹ thuật, quy định ghi nhãn, kiểm tra chất lượng…) nhằm bảo vệ thị trường tiêu dùng. Về mặt định hướng, việc sử dụng hàng rào thuế quan và phi thuế quan cần được điều chỉnh theo hướng gắn với mục tiêu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, thay vì chỉ dừng ở mục tiêu bảo hộ sản xuất hay tăng thu ngân sách. Điều này không chỉ giúp người tiêu dùng được tiếp cận hàng hóa chất lượng, an toàn mà còn nâng cao uy tín của thị trường tiêu dùng Việt Nam trong bối cảnh hội nhập. Theo đó, bên cạnh quy định về xây dựng các tiêu chuẩn kỹ thuật cho nhiều loại sản phẩm[155], còn cần kết hợp hợp lý giữa hàng rào thuế quan và phi thuế quan với mục tiêu bảo vệ người tiêu dùng. Cụ thể là xem xét áp dụng thuế tiêu thụ đặc biệt đối với các mặt hàng nhập khẩu có nguy cơ gây hại cho sức khỏe (đồ uống có cồn, thuốc lá, nước ngọt có đường…) theo thông lệ quốc tế. Áp dụng thuế môi trường đối với hàng hóa nhập khẩu gây tác động xấu đến môi trường tiêu dùng nội địa như nhựa dùng một lần, pin cũ, hàng hóa không thân thiện với môi trường, bao bì khó phân hủy, sản phẩm sử dụng hóa chất độc hại... Điều chỉnh thuế chống bán phá giá không chỉ nhằm bảo vệ nhà sản xuất trong nước, mà còn bảo vệ quyền lựa chọn sản phẩm chất lượng của người tiêu dùng, tránh tình trạng hàng giá rẻ nhưng kém chất lượng tràn ngập thị trường.

4.2.4. Hoàn thiện quy định pháp luật về trách nhiệm của cá nhân, tổ chức sản xuất, kinh doanh hàng hóa nhập khẩu

[155] Hệ thống Quản lý Chất lượng ISO 14000

Hoàn thiện quy định pháp luật về trách nhiệm của các nhân, tổ chức sản xuất, kinh doanh hàng hóa nhập khẩu cần được thực hiện toàn diện đối với các nhóm: (1) Trách nhiệm bảo đảm an toàn và chất lượng hàng hóa nhập khẩu đối với người tiêu dùng; (2) Nhóm trách nhiệm cung cấp thông tin về hàng hóa nhập khẩu; (3) Trách nhiệm sản phẩm đối với hàng hóa nhập khẩu.

Thứ nhất, hoàn thiện quy định pháp luật về bảo đảm an toàn, đo lường, số lượng, khối lượng, chất lượng, công dụng hàng hóa nhập khẩu bán, cung cấp cho người tiêu dùng[156].

việc đảm bảo an toàn đo lường, số lượng, khối lượng và chất lượng hàng hóa nhập khẩu không chỉ là yêu cầu kỹ thuật trong thương mại quốc tế mà còn là yếu tố then chốt để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và duy trì lòng tin vào thị trường hàng hóa nhập khẩu. Bên cạnh những giải pháp bảo đảm tiêu chuẩn, quy chuẩn của hàng hóa nhập khẩu còn cần một số giải pháp hoàn thiện quy định pháp luật nhằm nâng cao trách nhiệm của cá nhân, tổ chức sản xuất, kinh doanh hàng hóa nhập khẩu. Cụ thể:

- Cần bổ sung trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa nhập khẩu trong đảm bảo an toàn và thông tin về đo lường, chất lượng sản phẩm. Pháp luật cần quy định rõ hơn về nghĩa vụ công bố và minh bạch thông tin liên quan đến đo lường, khối lượng, chất lượng hàng hóa như: dung tích, trọng lượng tịnh, sai số cho phép,… đối với hàng hóa nhập khẩu. Đồng thời, cần bổ sung nghĩa vụ chứng minh nguồn gốc xuất xứ và tiêu chuẩn áp dụng trong hồ sơ nhập khẩu để người tiêu dùng dễ dàng tra cứu. Cần rà soát, cập nhật và ban hành mới các quy chuẩn kỹ thuật quốc gia và tiêu chuẩn quốc gia áp dụng bắt buộc đối với hàng hóa nhập khẩu, đặc biệt là các nhóm hàng có nguy cơ ảnh hưởng đến sức khỏe, an toàn người tiêu dùng. Pháp luật nên quy định rõ lộ trình áp dụng và trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân trong việc tuân thủ các tiêu chuẩn này.

- Bổ sung và làm rõ nghĩa vụ pháp lý của tổ chức, cá nhân nhập khẩu đối với thông tin đo lường, chất lượng sản phẩm. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa cần bổ sung quy định bắt buộc tổ chức, cá nhân nhập khẩu cung cấp thông tin minh bạch về khối lượng tịnh, thể tích, sai số cho phép, thông tin về chất lượng và tiêu chuẩn áp dụng của hàng hóa. Đồng thời, pháp luật cần quy định rõ trách nhiệm pháp lý nếu thông tin sai lệch hoặc gây nhầm lẫn. Đặc biệt là trách nhiệm truy xuất nguồn gốc hàng hóa nhập khẩu, cần bổ sung quy định bắt buộc về truy xuất nguồn gốc đối với một số loại hàng hóa nhập khẩu. Quy định này phải cụ thể về hình thức thể hiện (như mã QR, nhãn điện tử), nội dung thông tin cần truy xuất, và trách nhiệm của các chủ thể có liên quan nhằm tăng tính minh bạch và khả năng kiểm soát chất lượng sản phẩm.

- Hợp tác quốc tế và hài hòa hóa pháp luật đo lường, chất lượng hàng hóa nhập khẩu với các nước và tổ chức quốc tế. Theo đó, cần tăng cường hợp tác với các tổ chức quốc tế như OIML (Tổ chức quốc tế về đo lường pháp định), ISO (Tổ chức tiêu chuẩn

[156] Điều 14, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023.

hóa quốc tế) để tiếp nhận và cập nhật các quy định tiên tiến. Đồng thời, cần đẩy mạnh công nhận lẫn nhau về kết quả kiểm định, đo lường, chứng nhận giữa Việt Nam với các đối tác thương mại chủ yếu. Pháp luật cần có quy định cụ thể, minh bạch về việc công nhận lẫn nhau kết quả kiểm định, đo lường giữa Việt Nam và các quốc gia khác. Đồng thời, cần quy định rõ tiêu chí công nhận tổ chức chứng nhận nước ngoài, điều kiện áp dụng kết quả kiểm định để hạn chế gian lận và đảm bảo chất lượng hàng hóa nhập khẩu.

Thứ hai, hoàn thiện quy định pháp luật nhằm bảo vệ thông tin của người tiêu dùng khi mua, sửa dụng hàng hóa nhập khẩu.

Vấn đề bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng ngày càng trở nên cấp thiết, nhất là trong các giao dịch liên quan đến hàng hóa nhập khẩu. Pháp luật Việt Nam đã có những bước tiến quan trọng trong việc ghi nhận quyền được bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng. Tuy nhiên, khi đặt trong mối quan hệ với hàng hóa nhập khẩu và giao dịch xuyên biên giới, vẫn còn nhiều khoảng trống cần được hoàn thiện.

- Bổ sung quy định pháp luật riêng về bảo vệ thông tin cá nhân trong giao dịch hàng hóa nhập khẩu. Hiện tại, các quy định bảo vệ thông tin cá nhân trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 chủ yếu mang tính khái quát, chưa phân biệt rõ giữa các loại hình giao dịch, trong đó có giao dịch với hàng hóa nhập khẩu. Trong khi đó, người tiêu dùng khi mua sắm hàng hóa nhập khẩu – đặc biệt qua các nền tảng thương mại điện tử – phải cung cấp nhiều dữ liệu cá nhân nhạy cảm, như: họ tên, số điện thoại, địa chỉ, thông tin thanh toán, thậm chí vị trí địa lý. Vì vậy, cần thiết phải bổ sung một chế định riêng trong các văn bản quy phạm pháp luật nhằm điều chỉnh cụ thể hoạt động thu thập, xử lý và bảo vệ thông tin cá nhân trong bối cảnh giao dịch quốc tế[157].

- Làm rõ nghĩa vụ pháp lý của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa nhập khẩu trong bảo mật thông tin cá nhân. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 tại Điều 15 đến Điều 20 có quy định về trách nhiệm: *Bảo vệ thông tin của người tiêu dùng; Xây dựng quy tắc bảo vệ thông tin của người tiêu dùng; Thông báo khi thu thập, sử dụng thông tin của người tiêu dùng; Sử dụng thông tin của người tiêu dùng; Bảo đảm an toàn, an ninh thông tin của người tiêu dùng; Kiểm tra, chỉnh sửa, cập nhật, hủy bỏ, chuyển giao, ngừng chuyển giao thông tin của người tiêu dùng*. Tuy nhiên, khi đối tượng kinh doanh là các nhà nhập khẩu hoặc đại lý phân phối hàng hóa từ nước ngoài, thì việc kiểm soát và bảo đảm thực hiện nghĩa vụ này vẫn chưa được quy định rõ ràng. Cần bổ sung các quy định chi tiết về nghĩa vụ: thông báo trước khi thu thập thông tin, chỉ được sử dụng dữ liệu vào mục đích đã thông báo, có biện pháp bảo mật phù hợp với tính chất của dữ liệu, và không được chuyển dữ liệu ra nước ngoài nếu không có sự đồng ý của người tiêu dùng.

- Thiết lập cơ chế ràng buộc trách nhiệm pháp lý đối với các tổ chức, cá nhân nước ngoài có hành vi xâm phạm dữ liệu cá nhân của người tiêu dùng Việt Nam. Một trong những khoảng trống pháp lý lớn hiện nay là việc thiếu cơ chế xử lý các tổ chức, cá nhân

[157] Trần Thị Huệ (2024), *Thương mại điện tử xuyên biên giới và vấn đề bảo vệ thông tin cá nhân tại Việt Nam*, Tạp chí Nhà nước và Pháp luật, số 5(425), tr. 20–27.

nước ngoài thu thập, xử lý trái phép dữ liệu cá nhân của người tiêu dùng Việt Nam. Trong thương mại điện tử xuyên biên giới, các nền tảng như Amazon, Shopee Global, hoặc nhà cung cấp hàng hóa đặt tại nước ngoài có thể thu thập và sử dụng thông tin cá nhân mà không chịu sự điều chỉnh đầy đủ của pháp luật Việt Nam[158]. Do đó, cần nghiên cứu cơ chế ràng buộc trách nhiệm pháp lý tương tự như Quy định chung về bảo vệ dữ liệu của Liên minh châu Âu (GDPR)[159], theo đó, bất kỳ tổ chức nào xử lý dữ liệu cá nhân của công dân Việt Nam đều phải tuân thủ pháp luật Việt Nam, kể cả khi không đặt trụ sở tại Việt Nam. Việc thực hiện giải pháp này cần phù hợp với *xây dựng khung pháp lý thống nhất và toàn diện về "dữ liệu cá nhân" và "bảo vệ dữ liệu cá nhân", tiến tới hoàn thiện dự thảo Luật Bảo vệ Dữ liệu cá nhân*. Việc áp dụng thống nhất các thuật ngữ, quy định, nội hàm, phạm vi, nội dung và trách nhiệm liên quan đến dữ liệu cá nhân và bảo vệ dữ liệu cá nhân không chỉ góp phần hoàn thiện dự thảo Luật Bảo vệ Dữ liệu cá nhân, mà còn tạo ra một hành lang pháp lý vững chắc cho việc sử dụng dữ liệu cá nhân như một nguồn tài nguyên quan trọng trong kỷ nguyên số. Sự thống nhất này tạo điều kiện thuận lợi cho việc quản lý nhà nước, phòng ngừa và đấu tranh chống tội phạm, đồng thời bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của công dân[160].

Thứ ba, hoàn thiện quy định pháp luật về trách nhiệm cung cấp thông tin về hàng hóa nhập khẩu của tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa nhập khẩu.

Khi mua và sử dụng hàng hóa nhập khẩu người tiêu dùng ngày càng quan tâm đến chất lượng, nguồn gốc và tính minh bạch của hàng hóa nhập khẩu. Tuy nhiên, so với hàng hóa nội địa, việc kiểm soát thông tin liên quan đến hàng hóa nhập khẩu gặp nhiều khó khăn. Điều này đòi hỏi pháp luật Việt Nam cần có cơ chế đầy đủ và hiệu quả để ràng buộc trách nhiệm của tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh trong việc cung cấp thông tin chính xác, minh bạch về hàng hóa nhập khẩu.

- Cần bổ sung quy định chi tiết và bắt buộc về nội dung thông tin hàng hóa nhập khẩu. Một trong những giải pháp cấp thiết là quy định rõ ràng, chi tiết về các nội dung thông tin bắt buộc phải công khai đối với hàng hóa nhập khẩu. Cụ thể, các thông tin tối thiểu cần được cung cấp gồm: tên hàng hóa, công dụng, thành phần, tiêu chuẩn chất lượng áp dụng, thông tin về nhà sản xuất, cảnh báo nguy cơ, điều kiện bảo quản, hướng dẫn sử dụng và thời hạn sử dụng (nếu có). Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 đã bước đầu quy định về nghĩa vụ cung cấp thông tin (Điều 21, 22), tuy nhiên các nội dung này vẫn còn mang tính khái quát, chưa đủ cơ sở pháp lý để xử lý nghiêm minh các trường hợp vi phạm trong thực tiễn.

- Quy định rõ trách nhiệm cung cấp thông tin bằng tiếng Việt, đầy đủ, dễ hiểu. Pháp luật cần khẳng định rõ nghĩa vụ cung cấp thông tin bằng tiếng Việt, bảo đảm tính dễ hiểu, chính xác và phù hợp với trình độ của người tiêu dùng Việt Nam. Đặc biệt trong bối

---

[158] Đinh Văn Minh (2023), *Bảo vệ dữ liệu cá nhân trong bối cảnh chuyển đổi số ở Việt Nam – Một số vấn đề pháp lý đặt ra*, Tạp chí Luật học, số 6(430), tr. 45–52.

[159] Lê Minh Đức, Nguyễn Văn Ngoan (2020), *Bảo vệ dữ liệu theo quy trình GDPR*, Bộ Khoa học và công nghệ, link: https://mst.gov.vn/bao-ve-du-lieu-theo-quy-trinh-gdpr-197143786.htm

[160] Nguyễn Minh Thu, Đỗ Thị Kim Lương, Trần Thị Thanh Mai (2025), *Khung pháp lý về bảo vệ dữ liệu cá nhân trong bối cảnh xây dựng Chính phủ số tại Việt Nam*, Tạp chí Công Thương, Số tháng 4/2025.

cảnh hàng hóa nhập khẩu đa dạng về nguồn gốc, việc chỉ ghi thông tin bằng tiếng nước ngoài hoặc không có thông tin tại điểm bán hàng là hành vi cần bị nghiêm cấm và xử lý. Việc ghi nhãn sai hoặc thiếu thông tin cần được xem là vi phạm pháp luật tiêu dùng và pháp luật về ghi nhãn hàng hóa theo Nghị định số 43/2017/NĐ-CP.

- Hoàn thiện cơ chế truy cứu trách nhiệm dân sự và hành chính đối với thông tin sai lệch. Việc cung cấp thông tin không đúng thực tế có thể gây thiệt hại nghiêm trọng cho người tiêu dùng, đặc biệt là đối với hàng hóa ảnh hưởng trực tiếp đến sức khỏe (như thực phẩm, mỹ phẩm, thuốc, thiết bị điện tử). Pháp luật cần hoàn thiện cơ chế truy cứu trách nhiệm dân sự đối với hành vi này, như: bồi thường thiệt hại, yêu cầu thu hồi sản phẩm, công khai xin lỗi. Đồng thời, cần làm rõ trách nhiệm của nhà nhập khẩu, đơn vị phân phối, bên bán lẻ trong chuỗi cung ứng khi xảy ra vi phạm về thông tin hàng hóa nhập khẩu.

- Thiết lập cơ chế xác thực và công bố thông tin hàng hóa nhập khẩu qua nền tảng điện tử Nhằm hỗ trợ người tiêu dùng tiếp cận thông tin chính xác và minh bạch, cần xây dựng hệ thống dữ liệu thông tin hàng hóa nhập khẩu công khai trên nền tảng số, do cơ quan quản lý nhà nước vận hành. Tổ chức, cá nhân nhập khẩu có trách nhiệm kê khai, cập nhật thông tin hàng hóa nhập khẩu trước khi đưa vào lưu thông. Người tiêu dùng có thể tra cứu thông tin qua mã QR hoặc các công cụ truy xuất khác. Mô hình này đang được áp dụng hiệu quả tại một số quốc gia như Hàn Quốc và EU, cần được nghiên cứu áp dụng tại Việt Nam[161]. Việt Nam đã tham gia nhiều hiệp định thương mại tự do thế hệ mới (như CPTPP, EVFTA), trong đó có cam kết về minh bạch thông tin hàng hóa và bảo vệ người tiêu dùng. Do đó, các quy định pháp luật cần được điều chỉnh để tương thích với các tiêu chuẩn quốc tế, đặc biệt là về truy xuất nguồn gốc, công khai thông tin, nhãn mác, và trách nhiệm doanh nghiệp đối với thông tin sai lệch. Điều này không chỉ bảo vệ người tiêu dùng mà còn nâng cao tính cạnh tranh và uy tín của hàng hóa nhập khẩu tại Việt Nam.

Thứ tư, hoàn thiện quy định pháp luật về trách nhiệm sản phẩm đối với hàng hóa nhập khẩu của cá nhân, tổ chức sản xuất, kinh doanh hàng hóa nhập khẩu.

So với Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 thì Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2013 đã có sự đổi mới về các quy định liên quan đến trách nhiệm sản phẩm, trách nhiệm bồi thường thiệt hại của các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa nói chung, hàng nhập khẩu nói riêng. Nhìn chung, đây đều là những thay đổi mang tính tích cực, với định hướng rõ ràng trong việc đặt quyền lợi của bên yếu thế hơn là người tiêu dùng lên hàng đầu, đồng thời, yêu cầu các bên cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phải có sự cẩn trọng và trách nhiệm tối đa trong việc cung cấp các sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của mình. Tuy nhiên, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 vẫn còn những điểm cũng cần phải làm rõ một số nội dung sau như:

- Bổ sung quy định cụ thể về chủ thể chịu trách nhiệm trong từng trường hợp vi

[161] Nguyễn Thị Lan. (2023). *Trách nhiệm minh bạch hóa thông tin hàng hóa nhập khẩu trong bối cảnh chuyển đổi số*, Tạp chí Luật học, số 5, tr. 40–47.

phạm Hiện nay, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 và các văn bản liên quan chưa phân định rõ trách nhiệm giữa các chủ thể trong chuỗi cung ứng hàng hóa nhập khẩu như nhà sản xuất ở nước ngoài, nhà nhập khẩu, nhà phân phối, đại lý và điểm bán lẻ. Do đó, cần bổ sung quy định phân định trách nhiệm cụ thể trong các trường hợp điển hình như: hàng hóa không bảo đảm chất lượng; ghi nhãn sai lệch; vi phạm quyền thông tin; gây thiệt hại về sức khỏe, tài sản cho người tiêu dùng. Đặc biệt, cần làm rõ: nếu không xác định được nhà sản xuất ở nước ngoài thì nhà nhập khẩu phải là chủ thể chịu trách nhiệm chính đối với hàng hóa nhập khẩu. Đây là nguyên tắc phổ biến trong pháp luật của Liên minh châu Âu và đã được nhiều quốc gia áp dụng để bảo vệ người tiêu dùng nội địa[162]. Đồng thời, cần quy định trách nhiệm liên đới trong chuỗi cung ứng[163]. Đối với hàng hóa nhập khẩu, thường có nhiều chủ thể cùng tham gia từ khâu nhập khẩu đến lưu thông bán lẻ. Pháp luật nên quy định cơ chế trách nhiệm liên đới giữa các chủ thể này trong trường hợp không thể xác định duy nhất một bên gây ra vi phạm, đặc biệt khi có tổn thất nghiêm trọng về sức khỏe, tính mạng người tiêu dùng. Cơ chế này sẽ tăng tính ràng buộc giữa các chủ thể và thúc đẩy kiểm soát chất lượng hàng hóa nhập khẩu từ sớm.

- Áp dụng nguyên tắc trách nhiệm theo chuỗi đối với "người nhập khẩu" và "nhà sản xuất" rõ ràng, đồng thời đề cao vai trò của người nhập khẩu, đặc biệt trong một số loại hàng hóa đặc thù. Pháp luật cần quy định rõ: đối với những hàng hóa có khả năng gây rủi ro cao (thực phẩm, mỹ phẩm, dược phẩm, hóa chất, thiết bị điện tử…), người nhập khẩu có nghĩa vụ và trách nhiệm pháp lý như nhà sản xuất, kể cả về chất lượng, độ an toàn, và thông tin cung cấp. Đây là hướng tiếp cận đã được công nhận trong nhiều hiệp định quốc tế như Hiệp định SPS, TBT và cam kết trong CPTPP, EVFTA, giúp nâng cao trách nhiệm kiểm soát chất lượng của các doanh nghiệp nhập khẩu tại Việt Nam[164].

- Rà soát và thống nhất các quy định pháp luật liên quan. Hiện các quy định về trách nhiệm của chủ thể trong hoạt động nhập khẩu hàng hóa đang rải rác ở nhiều văn bản pháp luật khác nhau như: Luật Thương mại, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa, Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn kỹ thuật, và các nghị định hướng dẫn thi hành. Cần tiến hành rà soát, sửa đổi và hợp nhất các quy định này để bảo đảm tính thống nhất, dễ áp dụng, đặc biệt là trong các trường hợp vi phạm gây hậu quả lớn hoặc có tính liên quốc gia[165].

Thứ năm, hoàn thiện quy định pháp luật về trách nhiệm nghiêm ngặt của cá nhân, tổ chức kinh doanh hàng hóa nhập khẩu.

Trách nhiệm nghiêm ngặt được hiểu là trách nhiệm pháp lý phát sinh không phụ thuộc vào yếu tố lỗi của chủ thể kinh doanh; chỉ cần hàng hóa nhập khẩu có khuyết tật,

---

[162] European Commission, (2020), *Product Safety and Market Surveillance Package*, Brussels.

[163] Đào Xuân Thủy (2024), *Giải quyết tranh chấp thương mại bằng trọng tài thương mại qua môi trường điện tử ở Việt Nam hiện nay*, Luận án tiến sĩ, Học viện Khoa học xã hội.

[164] Nguyễn Thị Hồng (2023), *Trách nhiệm của nhà nhập khẩu trong việc bảo đảm an toàn sản phẩm tại Việt Nam – Kinh nghiệm từ EU và đề xuất hoàn thiện pháp luật*, Tạp chí Nhà nước và Pháp luật, số 11(423), tr.45–53.

[165] Trần Nhân Chính (2024), *Bàn về trách nhiệm bồi thường thiệt hại theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023,* Tạp chí Dân chủ và pháp luật kỳ 1, Số 406, tháng 6/2024.

không bảo đảm an toàn hoặc không phù hợp với thông tin đã công bố và gây thiệt hại cho người tiêu dùng thì cá nhân, tổ chức kinh doanh phải chịu trách nhiệm bồi thường và khắc phục hậu quả. Việc áp dụng trách nhiệm nghiêm ngặt xuất phát từ đặc thù của hàng hóa nhập khẩu và vị thế yếu thế của người tiêu dùng. Trách nhiệm nghiêm ngặt vì vậy trở thành công cụ pháp lý hữu hiệu nhằm khắc phục sự bất cân xứng về thông tin và năng lực giữa người tiêu dùng và doanh nghiệp. Trách nhiệm nghiêm ngặt thể hiện rõ nguyên tắc chủ thể đưa hàng hóa vào thị trường phải chịu trách nhiệm cuối cùng, đóng vai trò quan trọng trong phòng ngừa rủi ro và bảo đảm an toàn cho người tiêu dùng. Bên cạnh đó, trách nhiệm nghiêm ngặt còn gắn liền với các nghĩa vụ bổ trợ như cảnh báo rủi ro, thu hồi sản phẩm và khắc phục hậu quả.

Việc hoàn thiện quy định về trách nhiệm nghiêm ngặt của cá nhân, tổ chức kinh doanh hàng hóa nhập khẩu trong pháp luật Việt Nam là yêu cầu tất yếu nhằm nâng cao hiệu quả bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong bối cảnh chuỗi cung ứng toàn cầu ngày càng phức tạp. Trên cơ sở đó, cần luật hóa rõ ràng và nhất quán nguyên tắc trách nhiệm nghiêm ngặt đối với hàng hóa nhập khẩu. Mặc dù pháp luật hiện hành đã bước đầu ghi nhận trách nhiệm sản phẩm và trách nhiệm bồi thường thiệt hại không phụ thuộc vào lỗi, nhưng các quy định vẫn còn phân tán và chưa nhấn mạnh đầy đủ tính "nghiêm ngặt" đối với chủ thể kinh doanh hàng hóa nhập khẩu. Do đó, cần quy định rõ trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản liên quan rằng: khi hàng hóa nhập khẩu có khuyết tật, không bảo đảm an toàn và gây thiệt hại cho người tiêu dùng thì tổ chức, cá nhân đưa hàng hóa vào thị trường Việt Nam phải chịu trách nhiệm, không phụ thuộc vào việc có hay không có lỗi, trừ một số trường hợp miễn trừ được quy định chặt chẽ. Để thực hiện được giải pháp này, cần xác định rõ phạm vi chủ thể chịu trách nhiệm nghiêm ngặt trong chuỗi cung ứng hàng hóa nhập khẩu. Pháp luật cần quy định cụ thể trách nhiệm của nhà nhập khẩu, nhà phân phối, tổ chức gắn nhãn, quảng cáo và trực tiếp bán hàng cho người tiêu dùng, đồng thời thiết lập cơ chế trách nhiệm liên đới trong trường hợp không xác định được chính xác chủ thể gây ra khuyết tật. Việc mở rộng phạm vi chủ thể chịu trách nhiệm sẽ bảo đảm người tiêu dùng luôn có "điểm tựa pháp lý" để yêu cầu bồi thường, tránh tình trạng đùn đẩy trách nhiệm giữa các chủ thể kinh doanh.

4.2.5. Hoàn thiện quy định pháp luật về trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu

Trong quá trình bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu, cần sự phối hợp của nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân, trong đó cơ quan Hải quan và các tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giữ vai trò đặc biệt quan trọng, tạo thành hai trụ cột chính trong hệ thống bảo vệ người tiêu dùng. Cơ quan Hải quan là lực lượng tuyến đầu kiểm soát chất lượng hàng hóa ngay tại cửa khẩu, có chức năng ngăn chặn việc nhập khẩu các sản phẩm không đạt tiêu chuẩn, hàng giả, hàng kém chất lượng hoặc hàng hóa gây nguy hại đến sức khỏe người tiêu dùng. Thông qua hoạt động kiểm tra chuyên ngành, giám sát nhãn mác, truy xuất nguồn gốc, Hải quan góp phần sàng lọc những sản phẩm không đảm bảo trước khi chúng được đưa vào thị trường. Trong khi đó, các tổ chức bảo

vệ quyền lợi người tiêu dùng, đặc biệt là Hội Bảo vệ người tiêu dùng các cấp, đóng vai trò phản biện xã hội, giám sát thị trường và hỗ trợ pháp lý cho người tiêu dùng. Đây là lực lượng trung gian giúp người tiêu dùng lên tiếng, yêu cầu doanh nghiệp và cơ quan nhà nước xử lý các vi phạm liên quan đến hàng hóa nhập khẩu. Sự phối hợp chặt chẽ giữa hai chủ thể này là yếu tố then chốt để bảo đảm quyền lợi chính đáng của người tiêu dùng trong bối cảnh hội nhập. Vì vậy, các giải pháp hoàn thiện quy định pháp luật của cơ quan, tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu sẽ tập trùng vào hai tổ chức này.

Thứ nhất, bổ sung quy định về trách nhiệm của cơ quan hải quan trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu.

Trong bối cảnh hàng hóa nhập khẩu ngày càng đa dạng, việc kiểm soát chất lượng và bảo đảm an toàn cho người tiêu dùng đặt ra yêu cầu cấp thiết đối với các cơ quan chức năng, đặc biệt là cơ quan Hải quan – lực lượng kiểm soát đầu vào của hàng hóa quốc tế. Việc hàng hóa nhập khẩu không đảm bảo chất lượng, tiềm ẩn nguy cơ ảnh hưởng đến sức khỏe, tính mạng người tiêu dùng là mối quan ngại ngày càng lớn, trong khi vai trò của cơ quan Hải quan vẫn chưa được thể chế hóa một cách đầy đủ và hiệu quả trong pháp luật hiện hành. Do đó, cần thiết phải hoàn thiện các quy định pháp luật liên quan nhằm củng cố và nâng cao vai trò của cơ quan Hải quan như một chủ thể quan trọng trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu. Cụ thể:

(1) Bổ sung trách nhiệm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong Luật Hải quan. Cần sửa đổi, bổ sung Luật Hải quan để khẳng định rõ vai trò của cơ quan Hải quan trong việc hỗ trợ kiểm tra chất lượng hàng hóa, giám sát nguồn gốc, xuất xứ, an toàn thực phẩm và nhãn hàng hóa. Có thể bổ sung một điều riêng hoặc nội dung trong phần nguyên tắc hoạt động, quy định rõ trách nhiệm phối hợp với cơ quan quản lý chuyên ngành để bảo vệ người tiêu dùng.

(2) Hoàn thiện cơ chế kiểm tra, kiểm soát và phân loại rủi ro. Cần cập nhật hệ thống quản lý rủi ro trong phân luồng hàng hóa nhập khẩu theo hướng tích hợp cảnh báo nhanh từ các tổ chức quốc tế như RAPEX (EU), RASFF (EU), CPSC (Hoa Kỳ)[166]. Đồng thời, hoàn thiện danh mục hàng hóa có nguy cơ cao ảnh hưởng đến sức khỏe người tiêu dùng cần kiểm tra chuyên ngành bắt buộc trước khi thông quan[167].

(3) Minh bạch hóa thông tin và xây dựng cơ sở dữ liệu hàng hóa vi phạm. Pháp luật cần yêu cầu cơ quan Hải quan định kỳ công khai danh sách doanh nghiệp nhập khẩu hàng hóa vi phạm về chất lượng, nhãn mác, an toàn. Đồng thời, xây dựng cổng thông tin chia sẻ dữ liệu về cảnh báo hàng hóa giữa Hải quan và các cơ quan quản lý thị trường, người tiêu dùng[168].

---

[166] U.S. Consumer Product Safety Commission (2023), Product Recalls Database, www.cpsc.gov

[167] Bộ Công Thương (2023), *Báo cáo tổng kết thực thi pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2022–2023*, Hà Nội.

[168] Tổng cục Hải quan (2022), Báo cáo thường niên ngành Hải quan, NXB Tài chính.

(4) Tăng cường trách nhiệm hậu kiểm và cơ chế truy xuất nguồn gốc. [169] Bổ sung quy định pháp luật về trách nhiệm của cơ quan Hải quan trong công tác hậu kiểm đối với hàng hóa nhập khẩu đã lưu hành[170], đặc biệt là các mặt hàng tiêu dùng có nguy cơ cao như mỹ phẩm, thực phẩm chức năng, đồ điện tử. Luật cũng cần quy định rõ trách nhiệm xử lý cán bộ nếu để lọt hàng hóa gây nguy hiểm cho sức khỏe người tiêu dùng.

Thứ hai, hoàn thiện quy định về vai trò của tổ chức xã hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu.

Trong quá trình bảo vệ người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu, các tổ chức xã hội – mà tiêu biểu là tổ chức xã hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (BVQLNTD) – có vai trò vô cùng quan trọng. Tuy nhiên, pháp luật hiện hành vẫn chưa quy định rõ ràng, đầy đủ và có hiệu lực cao để phát huy vai trò của các Hội trong thực tế. Do đó, việc hoàn thiện khung pháp lý về chức năng, quyền hạn và cơ chế hoạt động của các tổ chức xã hội BVQLNTD là yêu cầu cấp thiết nhằm nâng cao hiệu quả bảo vệ người tiêu dùng trong bối cảnh mới. Theo đó, các giải pháp pháp lý gồm:

- Hoàn thiện quy định pháp lý về chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của tổ chức xã hội BVQLNTD. Cần sửa đổi, bổ sung Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo hướng quy định cụ thể hơn về vai trò của Hội trong lĩnh vực hàng hóa nhập khẩu, đặc biệt là quyền: Yêu cầu kiểm định độc lập đối với hàng hóa nghi ngờ vi phạm chất lượng. Đề nghị cơ quan có thẩm quyền tạm đình chỉ lưu thông hàng hóa nhập khẩu không an toàn. Tham gia vào các đoàn kiểm tra liên ngành hoặc phối hợp giám sát thị trường. Đồng thời, cần có quy định rõ về trách nhiệm pháp lý nếu tổ chức xã hội lợi dụng quyền lực để trục lợi hoặc không thực hiện đầy đủ chức năng được giao.

- Thiết lập cơ chế tài chính ổn định cho hoạt động của tổ chức xã hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Một trong những điều kiện tiên quyết để các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoạt động hiệu quả là phải có cơ chế tài chính ổn định, minh bạch và bền vững. Trong bối cảnh này cơ chế tài chính không thể tiếp tục dựa vào nguồn ngân sách nhà nước, các tổ chức xã hội cần được pháp luật cho phép mở rộng nguồn thu hợp pháp, bao gồm: Nguồn tài trợ, viện trợ, đóng góp tự nguyện của các cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp trong và ngoài nước; Thu nhập từ các hoạt động dịch vụ công ích, như tư vấn pháp luật, hỗ trợ giải quyết khiếu nại, đào tạo, tuyên truyền về tiêu dùng an toàn; Hợp tác công – tư (PPP) trong các chương trình bảo vệ người tiêu dùng, đặc biệt trong lĩnh vực thương mại điện tử, hàng hóa nhập khẩu, an toàn thực phẩm;... Bên cạnh đó, cần đẩy mạnh hợp tác quốc tế trong huy động và sử dụng nguồn lực. Các tổ chức bảo vệ người tiêu dùng ở Việt Nam có thể học hỏi mô hình của Tổ chức Người tiêu dùng Quốc tế (Consumers International) hoặc các quỹ tiêu dùng khu vực ASEAN. Việc tăng cường hợp tác quốc tế giúp mở rộng nguồn tài trợ từ các tổ chức phát triển, quỹ hỗ trợ kỹ thuật, và dự án bảo vệ người tiêu dùng toàn cầu. Đồng thời, đây cũng là cách để

---

[169] European Commission (2023), *Rapid Alert System for Dangerous Non-Food Products (RAPEX)*, https://ec.europa.eu/safety-gate

[170] Minh Ngọc (2025), *Tăng cường hậu kiểm sản phẩm trên thị trường*, Tạp chí Diễn đàn doanh nghiệp, link: https://diendandoanhnghiep.vn/tang-cuong-hau-kiem-san-pham-tren-thi-truong-10155868.html

nâng cao năng lực quản lý tài chính, tiếp cận các chuẩn mực quốc tế về minh bạch, công khai và hiệu quả chi tiêu.

- Hoàn thiện cơ chế khởi kiện đại diện, khởi kiện tập thể. Để tránh quyền đại điện khởi kiện của Hội BVQLNTD mang tính hình thức, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 đã ghi nhận quyền khởi kiện[171], nhưng cơ chế thực thi còn yếu. Do vậy, pháp luật cần có quy định cụ thể về điều kiện, trình tự thủ tục để Hội BVQLNTD có thể thực hiện quyền khởi kiện đại diện theo mô hình "class action" như tại Mỹ, Nhật Bản hoặc Hàn Quốc, trong đó Hội đại diện cho tập thể người tiêu dùng yêu cầu bồi thường từ doanh nghiệp nhập khẩu có hành vi gây thiệt hại[172]. Đây là công cụ hữu hiệu để xử lý các vụ việc liên quan đến hàng hóa nhập khẩu vi phạm diện rộng, nhất là với các sản phẩm có nguy cơ cao như mỹ phẩm, đồ chơi trẻ em, thực phẩm chức năng. Để thực hiện được vai trò này, cần tăng cường phối hợp giữa Hội BVQLNTD với các cơ quan nhà nước. Pháp luật cần xác lập cơ chế phối hợp chính thức giữa Hội BVQLNTD với cơ quan Hải quan, Cục Quản lý thị trường, Ủy ban Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng, để chia sẻ dữ liệu về cảnh báo hàng hóa vi phạm, phối hợp kiểm tra định kỳ, và phát hiện sớm các sản phẩm gây nguy hại cho người tiêu dùng. Có thể thiết lập các "Tổ công tác liên ngành bảo vệ người tiêu dùng" tại cấp tỉnh, trong đó Hội BVQLNTD là thành viên thường trực.

4.2.6. Giải pháp hoàn thiện các biện pháp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu

Hoàn thiện các biện pháp hàng rào thuế quan và hàng rào phi thuế quan là giải pháp quan trọng nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu, đặc biệt trong điều kiện thị trường mở cửa và hội nhập sâu rộng. Các biện pháp này không chỉ mang ý nghĩa điều tiết hoạt động nhập khẩu, mà còn là công cụ pháp lý để phòng ngừa rủi ro, kiểm soát chất lượng và bảo đảm an toàn cho người tiêu dùng ngay từ khâu đưa hàng hóa vào thị trường trong nước.

Đối với hàng rào thuế quan, pháp luật cần được hoàn thiện theo hướng sử dụng thuế nhập khẩu như một biện pháp gián tiếp góp phần sàng lọc hàng hóa kém chất lượng, hàng hóa có nguy cơ cao đối với sức khỏe và an toàn của người tiêu dùng. cần hoàn thiện quy định pháp luật về xây dựng và điều chỉnh thuế nhập khẩu trên cơ sở đánh giá rủi ro đối với người tiêu dùng. Pháp luật thuế cần quy định rõ việc áp dụng mức thuế khác nhau đối với các nhóm hàng hóa nhập khẩu dựa trên tiêu chí an toàn, mức độ ảnh hưởng đến sức khỏe, môi trường và quyền lợi người tiêu dùng, thay vì chỉ dựa trên mục tiêu thu ngân sách hoặc bảo hộ sản xuất trong nước. Việc xây dựng biểu thuế cần gắn với tính chất, mức độ rủi ro của từng nhóm hàng hóa nhập khẩu, đồng thời bảo đảm minh bạch, dễ dự đoán và phù hợp với các cam kết quốc tế. Bên cạnh đó, cần tăng cường các biện pháp chống gian lận thương mại, trốn thuế và khai báo sai xuất xứ, bởi đây là những hành vi làm gia tăng nguy cơ hàng hóa không bảo đảm chất lượng, xâm hại trực tiếp quyền

[171] Điểm g, Khoản 1, Điều 50 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

[172] Nguyễn Thị Hường (2022), "Phát huy vai trò tổ chức xã hội trong bảo vệ người tiêu dùng", Tạp chí Kinh tế và Dự báo, số 12(801).

được an toàn và quyền được lựa chọn của người tiêu dùng. Pháp luật cần bổ sung cơ chế phối hợp chặt chẽ giữa cơ quan hải quan, quản lý thị trường và cơ quan bảo vệ người tiêu dùng nhằm ngăn chặn hàng hóa không rõ nguồn gốc, hàng giả, hàng kém chất lượng xâm nhập thị trường, qua đó bảo vệ quyền được an toàn và quyền được lựa chọn của người tiêu dùng.

Đối với hàng rào phi thuế quan, pháp luật cần tiếp tục hoàn thiện hệ thống tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật, cơ chế kiểm tra chất lượng, kiểm dịch, chứng nhận hợp quy và ghi nhãn hàng hóa đối với hàng hóa nhập khẩu. Các quy định này phải hướng tới bảo đảm quyền được thông tin đầy đủ, chính xác của người tiêu dùng, đặc biệt là thông tin về nguồn gốc, thành phần, hướng dẫn sử dụng và cảnh báo rủi ro. Việc áp dụng các biện pháp phi thuế quan cần dựa trên cơ sở khoa học, đánh giá rủi ro và bảo đảm tính minh bạch, tránh hình thức hóa hoặc tạo rào cản không cần thiết nhưng vẫn bảo vệ hiệu quả người tiêu dùng. cần hoàn thiện hệ thống tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật đối với hàng hóa nhập khẩu theo hướng tiệm cận thông lệ quốc tế nhưng đồng thời phản ánh yêu cầu bảo vệ sức khỏe, an toàn của người tiêu dùng Việt Nam. Pháp luật cần quy định rõ trách nhiệm của doanh nghiệp nhập khẩu trong việc chứng minh sự phù hợp của hàng hóa với các tiêu chuẩn, quy chuẩn bắt buộc. Bên cạnh đó, cần hoàn thiện quy định về kiểm tra chất lượng, kiểm dịch và chứng nhận hợp quy đối với hàng hóa nhập khẩu theo phương pháp quản lý rủi ro. Đối với các nhóm hàng hóa có nguy cơ cao, cần áp dụng chế độ kiểm tra nghiêm ngặt trước khi thông quan; đối với hàng hóa có nguy cơ thấp, áp dụng cơ chế hậu kiểm nhưng gắn với chế tài nghiêm khắc khi phát hiện vi phạm.

Đáng lưu ý, khi xây dựng và áp dụng các biện pháp thuế quan và phi thuế quan, pháp luật Việt Nam cần tuân thủ nghiêm ngặt nguyên tắc tối huệ quốc (MFN) và đối xử quốc gia (NT). Các biện pháp bảo vệ người tiêu dùng không được thiết kế theo hướng phân biệt giữa hàng hóa nhập khẩu từ các quốc gia khác nhau hoặc giữa hàng hóa nhập khẩu và hàng hóa sản xuất trong nước có cùng tính chất. Việc áp dụng tiêu chuẩn kỹ thuật, yêu cầu an toàn hay nghĩa vụ ghi nhãn phải dựa trên đặc tính của sản phẩm và mức độ rủi ro đối với người tiêu dùng, không dựa trên xuất xứ hàng hóa. Một yêu cầu quan trọng của pháp luật thương mại quốc tế là các biện pháp phi thuế quan, đặc biệt trong lĩnh vực an toàn thực phẩm, sức khỏe và môi trường, phải được xây dựng trên cơ sở khoa học và đánh giá rủi ro. Do đó, các quy định nhằm bảo vệ người tiêu dùng cần dựa trên bằng chứng khoa học, dữ liệu thực tiễn và tiêu chuẩn quốc tế, tránh áp đặt các yêu cầu mang tính chủ quan hoặc phòng vệ trá hình dưới danh nghĩa bảo vệ người tiêu dùng. Yêu cầu xuyên suốt trong các hiệp định WTO và FTA là minh bạch hóa pháp luật. Các quy định mới về thuế quan và phi thuế quan cần được công bố kịp thời, rõ ràng, dễ tiếp cận, đồng thời có cơ chế tham vấn với các chủ thể liên quan, bao gồm doanh nghiệp và hiệp hội, trước khi ban hành và trong quá trình thực thi. Điều này không chỉ bảo đảm tuân thủ cam kết quốc tế mà còn nâng cao tính khả thi và hiệu quả bảo vệ người tiêu dùng.

4.2.7. Hoàn thiện quy định pháp luật về xử lý vi phạm và giải quyết tranh chấp nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu

Các tranh chấp liên quan đến hàng hóa nhập khẩu ngày càng phổ biến, trong khi thực tế cho thấy quyền lợi của người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu vẫn chưa được bảo vệ một cách đầy đủ và hiệu quả. Nhiều trường hợp hàng hóa nhập khẩu không đảm bảo chất lượng, giả mạo xuất xứ, vi phạm tiêu chuẩn an toàn nhưng việc xử lý vi phạm và giải quyết tranh chấp còn gặp nhiều bất cập. Người tiêu dùng thường khó khăn khi khiếu nại hoặc khởi kiện do thiếu thông tin, chi phí pháp lý cao và cơ chế giải quyết tranh chấp còn phức tạp. Bên cạnh đó, các quy định về xử lý vi phạm hành chính đối với hàng hóa nhập khẩu chưa đủ sức răn đe, việc thu hồi, bồi thường thiệt hại còn thiếu minh bạch và thực thi chưa hiệu quả. Trước nhu cầu hoàn thiện pháp luật về xử lý vi phạm và giải quyết tranh chấp nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu, các giải pháp có thể áp dụng là:

Thứ nhất, hoàn thiện pháp luật về xác định trách nhiệm pháp lý trong chuỗi cung ứng hàng hóa nhập khẩu (trách nhiệm theo chuỗi).

Việc hoàn thiện quy định pháp luật và xác định trách nhiệm pháp lý trong chuỗi cung ứng hàng hóa nhập khẩu là yêu cầu mang tính nền tảng nhằm bảo đảm hiệu quả bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, khắc phục "khoảng trống trách nhiệm" do tính chất xuyên biên giới của hàng hóa nhập khẩu. Trước hết, cần hoàn thiện pháp luật theo hướng xác định rõ chủ thể chịu trách nhiệm chính, trực tiếp và cuối cùng đối với người tiêu dùng trong chuỗi cung ứng hàng hóa nhập khẩu. Theo đó, cần bổ sung quy định pháp luật làm rõ trách nhiệm của nhà nhập khẩu: Pháp luật cần quy định rõ nhà nhập khẩu có trách nhiệm tương đương với nhà sản xuất đối với các vấn đề liên quan đến chất lượng, an toàn và thông tin về sản phẩm. Khi hàng hóa nhập khẩu xảy ra lỗi, nhà nhập khẩu phải chịu trách nhiệm chính, kể cả trong trường hợp nhà sản xuất ở nước ngoài không tham gia giải quyết. Đồng thời, bắt buộc công khai thông tin về nhà sản xuất nước ngoài: Nhà nhập khẩu phải đăng ký thông tin đầy đủ về nhà sản xuất, nhà cung cấp tại nước ngoài với cơ quan quản lý nhà nước khi đưa hàng hóa vào lưu thông tại Việt Nam. Điều này giúp người tiêu dùng và cơ quan quản lý truy cứu trách nhiệm dễ dàng khi có tranh chấp.

Ngoài ra, pháp luật cần hoàn thiện quy định về phân định và liên đới trách nhiệm giữa các chủ thể trong chuỗi cung ứng. Trong thực tiễn, nhiều thiệt hại phát sinh không chỉ từ khâu sản xuất mà còn từ vận chuyển, bảo quản, ghi nhãn, quảng cáo hoặc phân phối hàng hóa nhập khẩu. Do đó, cần quy định rõ trách nhiệm tương ứng của từng chủ thể theo chức năng và mức độ kiểm soát rủi ro, đồng thời mở rộng cơ chế trách nhiệm liên đới trong trường hợp không xác định được chính xác nguyên nhân hoặc chủ thể gây ra thiệt hại. Đặc biệt, cần quy định trách nhiệm liên đới của các nhà phân phối, bán lẻ: Khi phát hiện hàng hóa nhập khẩu vi phạm chất lượng, an toàn, các nhà phân phối và bán lẻ cũng phải chịu trách nhiệm thu hồi sản phẩm, thông báo công khai và hỗ trợ bồi thường cho người tiêu dùng trong trường hợp nhà nhập khẩu không thực hiện đầy đủ nghĩa vụ. Cách tiếp cận này vừa bảo đảm quyền lợi của người tiêu dùng, vừa khuyến khích các chủ thể trong chuỗi cung ứng tăng cường phối hợp và tự giám sát lẫn nhau.

Thứ hai, cần sửa đổi, bổ sung các quy định về xử lý vi phạm đối với hàng hóa nhập khẩu.

Hiện nay mức xử phạm vi phạm hành chính còn chưa tương xứng với với những vi phạm pháp luật về sản xuất, kinh doanh hàng hóa nhập khẩu. Vì vậy, cần tăng nặng chế tài xử phạt hành chính: Nâng mức xử phạt hành chính đối với hành vi nhập khẩu hàng hóa không rõ nguồn gốc, hàng hóa giả mạo xuất xứ, hàng hóa không đạt tiêu chuẩn chất lượng hoặc ảnh hưởng đến sức khỏe, tính mạng người tiêu dùng. Đề xuất sửa đổi Nghị định 98/2020/NĐ-CP theo hướng tăng mức phạt tiền tối đa đối với các hành vi vi phạm liên quan đến hàng hóa nhập khẩu.

Bên cạnh đó, cần bổ sung hình thức xử phạt bổ sung: Áp dụng các biện pháp đình chỉ hoạt động nhập khẩu, thu hồi giấy phép kinh doanh nhập khẩu, buộc tái xuất, tiêu hủy hàng hóa vi phạm có nguy cơ ảnh hưởng đến an toàn người tiêu dùng… Đặc biệt, đối với các doanh nghiệp tái phạm, cần áp dụng hình thức đình chỉ nhập khẩu dài hạn hoặc tước giấy phép. Các quy định bắt buộc thực hiện biện pháp khắc phục hậu quả cần làm rõ nhà nhập khẩu có nghĩa vụ thực hiện thu hồi sản phẩm, công khai xin lỗi, bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng và chi trả toàn bộ chi phí thu hồi, tiêu hủy sản phẩm vi phạm. Áp dụng cơ chế bồi thường mang tính chủ động: Quy định cơ chế "bồi thường trước, tranh chấp sau", nghĩa là nhà nhập khẩu phải tạm ứng bồi thường cho người tiêu dùng ngay khi có thiệt hại xảy ra do lỗi sản phẩm, sau đó nếu cần thiết mới tiến hành giải quyết tranh chấp với nhà sản xuất ở nước ngoài[173].

Cơ chế "bồi thường trước, tranh chấp sau" (còn gọi là cơ chế bồi thường chủ động, hoặc cơ chế hoàn trả/bồi thường không cần chứng minh lỗi ngay lập tức) là một mô hình được áp dụng tại một số quốc gia phát triển, đặc biệt trong các lĩnh vực liên quan đến bảo vệ người tiêu dùng, bảo hiểm, dịch vụ tài chính và trách nhiệm sản phẩm. Mục đích của cơ chế này là giúp người tiêu dùng hoặc nạn nhân thiệt hại được nhanh chóng nhận bồi thường, thay vì phải chịu áp lực chứng minh thiệt hại do lỗi của nhà sản xuất hay nhà cung cấp ngay từ đầu. Sau khi bồi thường xong, các bên liên quan có thể tiếp tục giải quyết tranh chấp về trách nhiệm qua thương lượng, trọng tài hoặc tòa án. Một số quốc gia áp dụng hoặc có mô hình này như: Tại Nhật Bản, Luật Trách nhiệm sản phẩm (Product Liability Act) và cơ chế bảo hiểm của các nhà sản xuất cho phép chi trả bồi thường nhanh chóng cho người tiêu dùng khi sản phẩm bị lỗi gây thiệt hại, trước khi giải quyết đầy đủ các tranh chấp pháp lý. Ở Hoa Kỳ, trong nhiều trường hợp recall (thu hồi sản phẩm) hoặc sản phẩm lỗi gây thiệt hại, các công ty lớn tại Mỹ thực hiện chính sách refund first - resolve later (hoàn tiền trước, xử lý tranh chấp sau) để bảo vệ uy tín và giảm chi phí pháp lý. Một số bang ở Mỹ cũng có quy định về no-fault compensation scheme (bồi thường không cần chứng minh lỗi) cho tai nạn vaccine (Vaccine Injury Compensation Program - VICP). Tại Châu Âu, theo Chỉ thị 85/374/EEC về trách nhiệm sản phẩm cho phép người tiêu dùng yêu cầu bồi thường thiệt hại do sản phẩm lỗi mà không cần chứng minh lỗi của

173

nhà sản xuất ngay lập tức (trách nhiệm khách quan). Nhiều doanh nghiệp chủ động bồi thường trước để giảm thiểu tranh chấp kéo dài.

Thứ ba, hoàn thiện pháp luật về giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và nhà nhập khẩu.

Trong pháp luật dân sự, quyền khởi kiện được coi như một "vũ khí" hữu hiệu sẵn có mà Nhà nước trao cho các chủ thể để khi cần thiết, họ có thể sử dụng để bảo vệ lợi ích của chính mình. Điều 188 BLTTDS năm 2015 quy định một cá nhân có thể khởi kiện một hoặc nhiều cá nhân, cơ quan, tổ chức khác về một hoặc nhiều quan hệ pháp luật có liên quan với nhau; hoặc nhiều cá nhân có thể khởi kiện cùng một cá nhân, cơ quan, tổ chức về một hoặc nhiều quan hệ pháp luật có liên quan với nhau. Theo quy định này, nếu người tiêu dùng trực tiếp khởi kiện để bảo vệ quyền lợi của mình có thể khởi kiện theo hai hình thức là khởi kiện độc lập hoặc khởi kiện tập thể[174].

Thể chế hóa đầy đủ cơ chế khởi kiện đại diện và khởi kiện tập thể: Cần ban hành các văn bản hướng dẫn cụ thể để người tiêu dùng hoặc tổ chức đại diện khởi kiện tập thể trong các vụ việc liên quan đến hàng hóa nhập khẩu gây ảnh hưởng đến nhiều người. Việc này giúp giảm bớt gánh nặng chi phí và thủ tục cho từng cá nhân người tiêu dùng. Ngoài ra, xuất phát từ đặc thù của quan hệ tiêu dùng, có thể xem xét thành lập Trung tâm trọng tài hoặc Tòa án tiêu dùng chuyên biệt. Theo đó, cần xây dựng mô hình Trung tâm trọng tài giải quyết tranh chấp tiêu dùng hoặc Tòa tiêu dùng độc lập với thủ tục đơn giản, chi phí thấp, giải quyết nhanh chóng các tranh chấp liên quan đến hàng hóa nhập khẩu.

Đẩy mạnh cơ chế thương lượng, hòa giải và khiếu nại trực tuyến[175] (ODR). ODR tạo điều kiện để người tiêu dùng tiếp cận công lý một cách thực chất, nhất là trong những tranh chấp có giá trị nhỏ nhưng số lượng lớn – đặc trưng phổ biến của tranh chấp tiêu dùng. Đối với hàng hóa nhập khẩu, khi nhà sản xuất ở nước ngoài hoặc chuỗi cung ứng phức tạp, ODR cho phép người tiêu dùng trực tiếp khiếu nại, thương lượng hoặc hòa giải với nhà nhập khẩu, nhà phân phối trong nước thông qua nền tảng trực tuyến, qua đó giảm nguy cơ "bỏ ngỏ quyền lợi" do chi phí và thủ tục truyền thống quá lớn. ODR có thể được triển khai dưới nhiều hình thức, từ thương lượng trực tuyến, hòa giải trực tuyến đến trọng tài trực tuyến. Trong đó, thương lượng và hòa giải trực tuyến phù hợp nhất với tranh chấp tiêu dùng vì tính linh hoạt và không đối kháng. Trọng tài trực tuyến có thể áp dụng trong các trường hợp có thỏa thuận trước, đặc biệt với các giao dịch xuyên biên giới có giá trị lớn hơn. Việc đa dạng hóa hình thức ODR giúp người tiêu dùng có nhiều lựa chọn phù hợp với tính chất tranh chấp. Để ODR phát huy hiệu quả, pháp luật Việt Nam cần ghi nhận rõ địa vị pháp lý của ODR trong hệ thống giải quyết tranh chấp tiêu dùng, bao gồm giá trị pháp lý của thỏa thuận đạt được qua môi trường trực tuyến và cơ chế bảo đảm thi hành. Đồng thời, cần quy định rõ trách nhiệm tham gia ODR của tổ chức, cá nhân kinh

---

[174] Vũ Hoàng Anh (2021), *Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo pháp luật Tố tụng dân sự Việt Nam,* Tạp chí Khoa học Kiểm sát, Số 1/2021.

[175] Phan Thị Thanh Thủy (2017), *Giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và thương nhân bằng phương thức trực tuyến ở Liên Minh châu Âu và một số gợi mở cho Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á,* Tạp chí Nhà nước và Pháp luật, Số 3/2017.

doanh hàng hóa nhập khẩu, tránh tình trạng né tránh hoặc kéo dài thời gian giải quyết. Việc bảo đảm an toàn dữ liệu, bảo mật thông tin và xác thực danh tính các bên cũng là yêu cầu pháp lý quan trọng. Giải quyết tranh chấp trực tuyến không chỉ là giải pháp kỹ thuật, mà còn phản ánh xu hướng hiện đại hóa pháp luật bảo vệ người tiêu dùng trong nền kinh tế số. Để thực thiện được ODR cần xây dựng nền tảng công nghệ số hỗ trợ người tiêu dùng khiếu nại trực tuyến đối với hàng hóa nhập khẩu vi phạm. Thúc đẩy giải quyết tranh chấp qua các kênh điện tử giúp người tiêu dùng tiếp cận dễ dàng hơn, đặc biệt là các vụ việc giá trị nhỏ.

Ngoài ra, cần bổ sung quy định về thời hiệu hợp lý: Điều chỉnh lại thời hiệu khởi kiện đối với các tranh chấp về hàng hóa tiêu dùng lâu bền nhập khẩu (như ô tô, thiết bị điện tử, mỹ phẩm, dược phẩm…) để phù hợp với vòng đời sản phẩm và tính chất phát sinh tranh chấp muộn.

4.3. Giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu

Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là một trong những nhiệm vụ quan trọng của toàn xã hội bởi "người tiêu dùng là tất cả chúng ta". Trong bối cảnh hàng hóa nhập khẩu ngày càng chiếm tỷ trọng lớn trên thị trường nội địa Việt Nam, việc thực hiện pháp luật bảo vệ người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu trở thành vấn đề cấp bách, cần được quan tâm đúng mức. Dù Việt Nam đã có hệ thống pháp luật tương đối đầy đủ về lĩnh vực này, nhưng việc thực hiện pháp luật trên thực tế vẫn còn nhiều hạn chế, vướng mắc, khiến người tiêu dùng chịu thiện hại khi tiếp cận và sử dụng hàng hóa nhập khẩu. Nhằm khắc phục tình trạng trên, việc đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu là yêu cầu cấp thiết. Các giải pháp này hướng đến việc tổ chức thực hiện, áp dụng và cưỡng chế thực thi pháp luật hiện hành một cách hiệu quả, đồng bộ và thực chất. Cụ thể:

Thứ nhất, cần tăng cường năng lực cho các cơ quan quản lý nhà nước có chức năng bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Một trong những nguyên nhân làm giảm hiệu quả thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là do năng lực thực thi của các cơ quan chức năng còn hạn chế. Các cơ quan như quản lý thị trường, hải quan, Sở Công Thương, cơ quan kiểm tra chất lượng, an toàn thực phẩm… chưa có đủ điều kiện về nhân lực, thiết bị, công nghệ để kiểm soát toàn diện hàng hóa nhập khẩu. Để khắc phục, cần triển khai các biện pháp sau:

Trước hết cần, hoàn thiện tổ chức bộ máy và phân định rõ chức năng, thẩm quyền giữa các cơ quan quản lý. Một trong những hạn chế lớn hiện nay trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu là sự chồng chéo, phân tán về chức năng và thẩm quyền giữa các cơ quan như: hải quan, quản lý thị trường, cơ quan tiêu chuẩn – đo lường – chất lượng, y tế, nông nghiệp và cơ quan chuyên trách về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Do đó, cần rà soát và hoàn thiện mô hình tổ chức bộ máy theo hướng phân định rõ trách nhiệm quản lý theo từng khâu của vòng đời hàng hóa nhập khẩu (từ cửa khẩu, lưu thông trên thị trường đến hậu kiểm và thu hồi sản phẩm). Việc xác định rõ cơ

quan đầu mối chịu trách nhiệm chính trong từng giai đoạn không chỉ giúp nâng cao hiệu lực thực thi pháp luật, mà còn tạo điều kiện cho người tiêu dùng dễ dàng xác định cơ quan có thẩm quyền khi quyền lợi bị xâm phạm.

Năng lực của cơ quan quản lý nhà nước phụ thuộc trực tiếp vào trình độ chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ và đạo đức công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, do đó cần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực chuyên trách về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thông qua đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn cho cán bộ thực thi pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Đối với lĩnh vực hàng hóa nhập khẩu, yêu cầu này càng cao do tính chất kỹ thuật phức tạp, liên quan đến tiêu chuẩn chất lượng, an toàn sản phẩm, xuất xứ và thương mại quốc tế. Vì vậy, cần tăng cường đào tạo chuyên sâu, bồi dưỡng thường xuyên cho đội ngũ cán bộ làm công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng về pháp luật thương mại quốc tế, pháp luật hải quan, tiêu chuẩn kỹ thuật, truy xuất nguồn gốc và đặc biệt là kỹ năng kiểm tra, giám sát, xử lý vi phạm đối với hàng hóa nhập khẩu. Đồng thời, cần chú trọng nâng cao kỹ năng phân tích rủi ro, kỹ năng điều tra, thu thập và đánh giá chứng cứ trong môi trường số, đáp ứng yêu cầu quản lý trong bối cảnh thương mại điện tử và nhập khẩu xuyên biên giới.

Nâng cao năng lực của cơ quan quản lý nhà nước không thể tách rời việc bảo đảm nguồn lực tài chính ổn định và cơ sở vật chất – kỹ thuật phù hợp. Hoạt động kiểm tra, hậu kiểm, giám định chất lượng và an toàn hàng hóa nhập khẩu đòi hỏi chi phí lớn, trang thiết bị hiện đại và hệ thống phòng thí nghiệm đạt chuẩn. Vì vậy trang bị hệ thống công nghệ kiểm tra chất lượng cần hiện đại, ưu tiên bố trí ngân sách nhà nước cho các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đặc biệt là đối với hàng hóa nhập khẩu có nguy cơ cao đối với sức khỏe, môi trường và an toàn xã hội. Đồng thời, có thể nghiên cứu cơ chế xã hội hóa, hợp tác công – tư trong việc đầu tư trang thiết bị kiểm nghiệm, giám định, qua đó nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn lực công, hỗ trợ các cơ quan chức năng kiểm tra nhanh chất lượng, tiêu chuẩn, nhãn mác, nguồn gốc xuất xứ ngay tại cửa khẩu hoặc tại thị trường nội địa.

Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu là lĩnh vực liên ngành, đòi hỏi sự phối hợp chặt chẽ giữa nhiều cơ quan quản lý nhà nước. Do đó, cần thiết lập cơ chế phối hợp liên ngành mang tính bắt buộc, có quy chế rõ ràng về chia sẻ thông tin, xử lý vụ việc và phân công trách nhiệm. Cần thiết lập hệ thống cơ sở dữ liệu liên thông giữa các cơ quan như hải quan, quản lý thị trường, cơ quan tiêu chuẩn chất lượng để chia sẻ thông tin về các doanh nghiệp nhập khẩu, sản phẩm nhập khẩu có rủi ro cao. Ngoài ra, có thể nghiên cứu thành lập lực lượng chuyên trách xử lý vi phạm đối với hàng hóa nhập khẩu liên quan đến người tiêu dùng, nhằm thực hiện thanh tra, kiểm tra chuyên sâu, kịp thời phát hiện và xử lý hành vi vi phạm.

Thứ hai, cần tăng cường hoạt động kiểm tra, giám sát và hậu kiểm đối với hàng hóa nhập khẩu.

Việc kiểm tra hàng hóa nhập khẩu hiện nay chủ yếu tập trung vào khâu thông quan, trong khi phần lớn vi phạm liên quan đến người tiêu dùng lại xảy ra ở giai đoạn lưu

thông. Trong bối cảnh hội nhập và lưu lượng hàng hóa nhập khẩu ngày càng lớn, việc duy trì cơ chế tiền kiểm tràn lan không còn phù hợp, vừa gây ách tắc thương mại, vừa làm giảm hiệu quả quản lý. Do đó, cần chuyển trọng tâm sang cơ chế hậu kiểm dựa trên đánh giá rủi ro, tập trung vào các nhóm hàng hóa, doanh nghiệp và thị trường có nguy cơ cao xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng. Giải pháp này cho phép cơ quan quản lý phân bổ hợp lý nguồn lực kiểm tra, đồng thời vẫn bảo đảm kiểm soát được chất lượng, an toàn của hàng hóa nhập khẩu trong quá trình lưu thông trên thị trường.

Hoạt động kiểm tra, giám sát và hậu kiểm cần được thiết kế theo chuỗi vòng đời của hàng hóa nhập khẩu, từ khâu thông quan, lưu kho, phân phối đến tay người tiêu dùng. Thay vì kiểm tra đơn lẻ, phân tán, cần xây dựng quy trình thống nhất, có sự kết nối thông tin giữa các khâu. Việc giám sát liên tục trong suốt vòng đời hàng hóa giúp cơ quan quản lý phát hiện sớm và xử lý kịp thời các vi phạm, đặc biệt là các hành vi gian lận về chất lượng, nhãn mác, xuất xứ hoặc không thực hiện nghĩa vụ thu hồi khi hàng hóa không an toàn. Hoạt động kiểm tra, giám sát và hậu kiểm đối với hàng hóa nhập khẩu mang tính liên ngành cao, đòi hỏi sự phối hợp chặt chẽ giữa hải quan, quản lý thị trường, cơ quan tiêu chuẩn – đo lường – chất lượng, y tế, nông nghiệp và cơ quan bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Một trong những giải pháp quan trọng là mở rộng phạm vi hậu kiểm đối với hàng hóa nhập khẩu sau khi đã được đưa ra thị trường, đặc biệt là với nhóm hàng hóa có nguy cơ ảnh hưởng đến sức khỏe, an toàn người tiêu dùng (thực phẩm, mỹ phẩm, đồ chơi trẻ em, dược phẩm…). Thiết lập cơ chế cảnh báo sớm đối với hàng hóa nhập khẩu không đảm bảo chất lượng. Khi phát hiện sản phẩm nhập khẩu có nguy cơ gây hại, cần thực hiện ngay biện pháp thu hồi, ngừng lưu thông, thông báo công khai trên các phương tiện truyền thông. Xuất phát từ đặc thù của hàng hóa nhập khẩu, hoạt đồng kiểm tra, giám sát và hậu kiểm không thể không phối hợp với các cơ quan chức năng quốc tế để cập nhật thông tin về sản phẩm bị cảnh báo hoặc thu hồi ở nước ngoài, từ đó chủ động kiểm tra, giám sát hàng hóa nhập khẩu vào Việt Nam. Qua đó, tăng cường kiểm soát thương mại điện tử xuyên biên giới, ngăn chặn việc tiêu thụ hàng hóa nhập khẩu kém chất lượng thông qua các sàn giao dịch trực tuyến hoặc hình thức mua hàng xách tay, hàng nhập lậu.

Thứ ba, cần đẩy mạnh xử lý vi phạm hành chính và cưỡng chế thi hành pháp luật.

Một trong những yếu tố làm giảm hiệu quả thực thi pháp luật là việc xử phạt các hành vi vi phạm còn nhẹ, chưa đủ sức răn đe. Nhiều doanh nghiệp nhập khẩu chấp nhận nộp phạt để tiếp tục vi phạm do mức phạt quá thấp so với lợi nhuận thu được. Do đó, để đảm nâng cao tính răn đe, cần nghiên cứu tăng mức xử phạt tiền đối với các hành vi vi phạm nghiêm trọng hoặc tái phạm liên quan đến hàng hóa nhập khẩu, đặc biệt là các vi phạm gây thiệt hại đến sức khỏe, tính mạng người tiêu dùng hoặc xâm phạm lợi ích công cộng. Bên cạnh xử phạt tiền, cần đa dạng hóa các hình thức xử lý bổ sung như: buộc thu hồi và tiêu hủy hàng hóa vi phạm, đình chỉ hoạt động kinh doanh, tước quyền sử dụng giấy phép, công khai thông tin vi phạm trên phương tiện thông tin đại chúng. Các biện

pháp này góp phần tăng áp lực tuân thủ pháp luật đối với doanh nghiệp nhập khẩu, đồng thời bảo vệ kịp thời quyền lợi của người tiêu dùng.

Trong thực tiễn, nhiều quyết định xử phạt vi phạm hành chính không được thi hành nghiêm túc, làm giảm hiệu quả bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Do đó, cần tăng cường áp dụng các biện pháp cưỡng chế thi hành quyết định xử phạt theo quy định của pháp luật, bao gồm: cưỡng chế thi hành bằng biện pháp tài chính, kê biên tài sản, phong tỏa tài khoản hoặc buộc ngừng kinh doanh đối với tổ chức, cá nhân cố tình chây ì, không chấp hành. Việc áp dụng kịp thời và nghiêm minh các biện pháp cưỡng chế không chỉ bảo đảm tính nghiêm minh của pháp luật, mà còn góp phần nâng cao niềm tin của người tiêu dùng vào hiệu quả bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của Nhà nước. Song song, cần đẩy mạnh công khai, minh bạch thông tin về các vụ xử lý vi phạm hành chính trong lĩnh vực hàng hóa nhập khẩu. Việc công bố danh sách các tổ chức, cá nhân vi phạm, hình thức xử lý và kết quả thi hành quyết định xử phạt sẽ tạo áp lực dư luận và tăng cường giám sát xã hội đối với hoạt động thực thi pháp luật. Giải pháp này không chỉ nâng cao ý thức tuân thủ pháp luật của doanh nghiệp, mà còn giúp người tiêu dùng chủ động phòng ngừa rủi ro khi lựa chọn và sử dụng hàng hóa nhập khẩu.

Thứ tư, nâng cao nhận thức của người tiêu dùng và tăng cường hỗ trợ người tiêu dùng thực thi quyền khi phát hiện hàng hóa nhập khẩu vi phạm.

Nâng cao ý thức người tiêu dùng trong bảo vệ quyền lợi đối với hàng hóa nhập khẩu là giải pháp mang tính gốc rễ. Không chỉ Nhà nước hay doanh nghiệp, chính người tiêu dùng cần chủ động trang bị kiến thức, thay đổi thói quen tiêu dùng để tự bảo vệ mình trong môi trường tiêu dùng ngày càng phức tạp. Một trong những giải pháp nâng cao nhận thức người tiêu dùng là tăng cường tuyên truyền, phổ biến kiến thức pháp luật cho người tiêu dùng. Đặc biệt là, phổ biến rộng rãi các quyền cơ bản của người tiêu dùng theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023, như: quyền được thông tin đầy đủ, quyền được an toàn, quyền khiếu nại, quyền lựa chọn sản phẩm… Kết hợp với đa dạng hóa hình thức tuyên truyền: Tổ chức hội thảo, phát thanh, truyền hình, mạng xã hội, các video ngắn, infographic dễ hiểu… nhằm tiếp cận nhiều nhóm đối tượng, đặc biệt là người tiêu dùng ở khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa. Có thể lồng ghép giáo dục bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vào nhà trường, nhất là với thế hệ trẻ, để hình thành thói quen tiêu dùng có trách nhiệm và hiểu biết pháp luật ngay từ sớm. Ngoài ra, cần hướng dẫn kỹ năng nhận diện rủi ro khi mua hàng nhập khẩu, như kiểm tra thông tin nguồn gốc xuất xứ, nhãn mác, hướng dẫn sử dụng, cảnh báo an toàn. Khuyến khích người tiêu dùng tập hợp lại thành các nhóm, hội bảo vệ người tiêu dùng cấp cơ sở, nhằm chia sẻ kinh nghiệm, hỗ trợ nhau khi xảy ra tranh chấp.

Nhiều người tiêu dùng gặp khó khăn khi thực thi quyền khiếu nại, tố cáo, khởi kiện đối với hành vi xâm phạm quyền lợi liên quan đến hàng hóa nhập khẩu. Do đó, cần phát triển hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh của người tiêu dùng, như các đường dây nóng, website, app phản ánh tiêu dùng, giúp người tiêu dùng dễ dàng báo cáo sự việc. Bên cạnh đó, cần đơn giản hóa thủ tục khiếu nại và hòa giải, hỗ trợ người tiêu dùng tiếp

cận các cơ chế giải quyết tranh chấp nhanh, thuận tiện và ít tốn kém. Khuyến khích Hội bảo vệ người tiêu dùng đứng ra đại diện khởi kiện hoặc yêu cầu giải quyết tranh chấp tập thể, đặc biệt đối với các vụ việc liên quan đến hàng hóa nhập khẩu gây thiệt hại cho nhiều người.

Thứ năm, ứng dụng công nghệ số trong giám sát và thực hiện pháp luật.

Công nghệ số có thể hỗ trợ đáng kể cho công tác thực thi pháp luật trong bảo vệ người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu. Vì vậy, cần xây dựng hệ thống cơ sở dữ liệu số quốc gia về hàng hóa nhập khẩu phục vụ bảo vệ người tiêu dùng. Cần thiết lập cơ sở dữ liệu số tập trung, thống nhất trên phạm vi toàn quốc về hàng hóa nhập khẩu, tích hợp thông tin từ các cơ quan hải quan, quản lý thị trường, tiêu chuẩn – đo lường – chất lượng, y tế, nông nghiệp và cơ quan bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Hệ thống này cần bao gồm các dữ liệu về: xuất xứ hàng hóa, tiêu chuẩn chất lượng, kết quả kiểm tra – hậu kiểm, tình trạng thu hồi sản phẩm, vi phạm pháp luật và các cảnh báo rủi ro. Cơ sở dữ liệu số không chỉ hỗ trợ cơ quan nhà nước giám sát tuân thủ pháp luật của tổ chức, cá nhân đưa hàng hóa nhập khẩu vào thị trường, mà còn giúp người tiêu dùng tiếp cận thông tin chính xác, minh bạch, qua đó nâng cao khả năng tự bảo vệ quyền lợi của mình.

Bên cạnh đó cần ứng dụng công nghệ truy xuất nguồn gốc và nhận diện hàng hóa nhập khẩu. Việc ứng dụng công nghệ QR code, blockchain hoặc RFID trong truy xuất nguồn gốc hàng hóa nhập khẩu cần được coi là một giải pháp trọng tâm. Thông qua quét mã truy xuất, người tiêu dùng và cơ quan quản lý có thể kiểm tra được các thông tin cơ bản như: nhà sản xuất, quốc gia xuất xứ, tiêu chuẩn chất lượng, chứng nhận hợp quy, đơn vị nhập khẩu và tình trạng pháp lý của hàng hóa. Giải pháp này góp phần ngăn chặn hàng hóa nhập khẩu giả mạo, kém chất lượng, đồng thời tăng cường trách nhiệm pháp lý của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong việc cung cấp thông tin trung thực, đầy đủ theo quy định của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Cơ quan nhà nước cần ứng dụng công nghệ Big Data, trí tuệ nhân tạo (AI) trong giám sát thị trường, phân tích dữ liệu tiêu dùng để phát hiện bất thường trong tiêu thụ hàng hóa nhập khẩu, từ đó có biện pháp kiểm soát sớm. Theo đó, cơ quan quản lý nhà nước cần đẩy mạnh sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI) và phân tích dữ liệu lớn (Big Data) để phát hiện sớm các dấu hiệu vi phạm pháp luật liên quan đến hàng hóa nhập khẩu. Trên cơ sở dữ liệu giao dịch, phản ánh, khiếu nại của người tiêu dùng và lịch sử vi phạm của doanh nghiệp, hệ thống AI có thể xác định các nhóm hàng hóa, doanh nghiệp hoặc thị trường có nguy cơ cao, từ đó hỗ trợ việc lựa chọn đối tượng kiểm tra, hậu kiểm một cách có trọng tâm, trọng điểm. Giải pháp này phù hợp với xu hướng chuyển từ quản lý tiền kiểm sang quản lý dựa trên rủi ro, vừa nâng cao hiệu quả bảo vệ người tiêu dùng, vừa giảm chi phí tuân thủ cho doanh nghiệp.

Ngoài ra, cơ quan nhà nước có thể phát triển app hỗ trợ tiêu dùng an toàn, cho phép người tiêu dùng tra cứu thông tin sản phẩm nhập khẩu, phản ánh hành vi gian lận hoặc báo cáo sự cố tiêu dùng chỉ bằng một vài thao tác trên điện thoại. Thiết lập hệ thống

cảnh báo rủi ro tự động, cập nhật dữ liệu về sản phẩm nhập khẩu bị thu hồi, cảnh báo trên thế giới để kịp thời kiểm tra hàng hóa tương tự lưu thông ở Việt Nam.

Thứ sáu, tăng cường sự phối hợp giữa các cơ quan thực thi pháp luật,

Thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu là nhiệm vụ liên ngành, do đó cần có cơ chế phối hợp hiệu quả giữa các cơ quan: Đặc biệt, cần thiết lập cơ chế phối hợp thường xuyên giữa Bộ Công Thương, Tổng cục Hải quan, Bộ Khoa học và Công nghệ, Bộ Y tế, cơ quan quản lý thị trường, công an kinh tế… để chia sẻ thông tin và phối hợp xử lý các vi phạm liên quan đến hàng hóa nhập khẩu. Tổ chức các đợt kiểm tra liên ngành định kỳ và đột xuất, tập trung vào các mặt hàng tiêu dùng nhập khẩu thiết yếu, các doanh nghiệp có dấu hiệu vi phạm. Xây dựng các quy chế phối hợp điện tử hóa, liên thông dữ liệu giữa các cơ quan thực thi pháp luật để tiết kiệm thời gian, tránh trùng lặp hoặc bỏ sót vi phạm. Phát huy vai trò của các địa phương, nhất là Sở Công Thương, Cục Quản lý thị trường tỉnh, thành phố trong việc giám sát hàng hóa nhập khẩu lưu thông tại địa bàn.

Cuối cùng, cần nâng cao trách nhiệm xã hội và đạo đức kinh doanh của doanh nghiệp nhập khẩu. Doanh nghiệp nhập khẩu là chủ thể trực tiếp đưa hàng hóa từ nước ngoài vào thị trường Việt Nam, do đó cần: Yêu cầu doanh nghiệp nhập khẩu ký cam kết tuân thủ quy định pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng, chịu trách nhiệm về chất lượng, an toàn và xuất xứ của sản phẩm. Khuyến khích doanh nghiệp xây dựng bộ quy tắc ứng xử đối với người tiêu dùng, có chính sách thu hồi, đổi trả hàng hóa nhập khẩu kém chất lượng một cách minh bạch. Tổ chức các chương trình đào tạo về trách nhiệm xã hội, giúp doanh nghiệp nhận thức đầy đủ vai trò của mình trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Tóm lại, thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu không chỉ dừng lại ở việc ban hành văn bản pháp luật, mà quan trọng hơn là việc tổ chức thực hiện có hiệu quả các quy định pháp luật đã ban hành. Các giải pháp nêu trên đòi hỏi sự vào cuộc đồng bộ của Nhà nước, doanh nghiệp và toàn xã hội. Khi việc thực thi pháp luật được thực hiện nghiêm minh, người tiêu dùng sẽ được bảo vệ một cách thực chất, qua đó tạo dựng một thị trường hàng hóa nhập khẩu minh bạch, an toàn, góp phần bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và phát triển bền vững nền kinh tế.

Kết luận chương 4

Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là một trong những nhiệm vụ quan trọng của toàn xã hội, nhằm đảm bảo sự phát triển lành mạnh của thị trường và sự an toàn cho người tiêu dùng. Trong bối cảnh hàng hóa nhập khẩu ngày càng chiếm tỷ trọng lớn trên thị trường nội địa Việt Nam, việc hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật bảo vệ người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu trở thành vấn đề cấp bách, cần được quan tâm đúng mức.

Về định hướng, việc hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu dựa trên những đặc điểm đặc thù của hàng hóa nhập khẩu đối so với

hàng hóa trong nước; đảm bảo tính tương thích đối với các cam kết quốc tế mà Việt Nam là thành viên; đảm bảo tính thống nhất giữa Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các luật chuyên ngành; đồng thời, hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu cần áp dụng tối ưu tính bất cân xứng trong quan hệ tiêu dùng. Theo đó, các giải pháp hoàn thiện pháp luật cần cụ thể đối với các nội dung từ khái niệm người tiêu dùng đến hoàn thiện quy định về quyền của người tiêu dùng; quy định về tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật của hàng hóa nhập khẩu; trách nhiệm của tổ chức, cá nhân sản xuất hàng hóa nhập khẩu; xử lý vi phạm và giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân sản xuất kinh doanh hàng hóa nhập khẩu.

Bên cạnh những giải pháp hoàn thiện quy định pháp luật cần chú ý đến những giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật bởi việc thực hiện pháp luật trên thực tế vẫn còn nhiều hạn chế, vướng mắc, khiến người tiêu dùng chịu thiệt thòi khi tiếp cận và sử dụng hàng hóa nhập khẩu. Nhằm khắc phục tình trạng trên, việc đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu cần: nâng cao năng lực cho các cơ quan quản lý nhà nước có chức năng bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tăng cường hoạt động kiểm tra, giám sát và hậu kiểm đối với hàng hóa nhập khẩu; đẩy mạnh xử lý vi phạm hành chính và cưỡng chế thi hành pháp luật; nâng cao nhận thức của người tiêu dùng và tăng cường hỗ trợ người tiêu dùng thực thi quyền khi phát hiện hàng hóa nhập khẩu vi phạm; áp dụng ứng dụng công nghệ số trong giám sát và thực hiện pháp luật, và tăng cường sự phối hợp giữa các cơ quan thực thi pháp luật.

KẾT LUẬN

Trong bối cảnh toàn cầu hóa kinh tế, hàng hóa nhập khẩu ngày càng đóng vai trò quan trọng trong đời sống kinh tế - xã hội Việt Nam. Người tiêu dùng Việt Nam có cơ hội tiếp cận với nhiều sản phẩm đa dạng, chất lượng phong phú từ các quốc gia khác nhau. Tuy nhiên, bên cạnh lợi ích, thực tế cũng cho thấy thị trường hàng hóa nhập khẩu tiềm ẩn nhiều rủi ro về chất lượng, an toàn, thông tin không minh bạch, thậm chí có trường hợp hàng hóa kém chất lượng, hàng hóa không rõ nguồn gốc, không đạt tiêu chuẩn kỹ thuật vẫn được đưa vào lưu thông. Điều này gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng Việt Nam, vì vậy, vấn đề bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu là một nội dung mang tính cấp thiết, có ý nghĩa lý luận và thực tiễn sâu sắc.

Về mặt pháp lý, hệ thống pháp luật Việt Nam đã có những quy định nhất định nhằm bảo vệ người tiêu dùng khi sử dụng hàng hóa nhập khẩu. Cụ thể, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã thiết lập các nguyên tắc cơ bản về quyền được bảo đảm an toàn tính mạng, sức khỏe, tài sản; quyền được cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác về hàng hóa; quyền được khiếu nại, tố cáo, khởi kiện và yêu cầu bồi thường thiệt hại khi phát sinh tranh chấp tiêu dùng... Đồng thời, các luật chuyên ngành như Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa; Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn kỹ thuật; Luật An toàn thực phẩm; Luật Hải quan… và các văn bản dưới luật liên quan cũng đã thiết lập các cơ chế kiểm soát chất lượng hàng hóa nhập khẩu nhằm bảo vệ người tiêu dùng.

Cơ chế bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu hiện nay được pháp luật ghi nhận và triển khai thực hiện trên nhiều khía cạnh như: (1) Quy định và đảm bảo thực hiện quyền của người tiêu dùng; (2) Quy định về tiêu chuẩn, quy chuẩn của hàng hóa nhập khẩu; (3) Quy định về trách nhiệm của cá nhân, tổ chức sản xuất kinh doanh hàng hóa nhập khẩu; (4) Quy định về trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức xã hội bảo vệ người tiêu dùng; (5) Các biện pháp thuế quan và phi thuế quan nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu; (6) Xử lý vi phạm và giải quyết tranh chấp nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu.

Tuy nhiên, thực tiễn cho thấy quy định pháp luật vẫn còn nhiều bất cập, thực tế thực thi các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu hiện nay vẫn còn nhiều hạn chế. Mặt khác, việc giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng với tổ chức nhập khẩu hay nhà phân phối hàng hóa nhập khẩu trên thực tế còn gặp nhiều vướng mắc. Người tiêu dùng thường khó tiếp cận với thông tin chính xác về nhà sản xuất, nhà nhập khẩu gốc để xác định trách nhiệm. Quá trình khởi kiện hoặc yêu cầu bồi thường thường kéo dài, chi phí cao, gây tâm lý e ngại cho người tiêu dùng. Ngoài ra, việc thiếu cơ chế phối hợp giữa các quốc gia về xử lý trách nhiệm của nhà sản xuất nước ngoài cũng khiến việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng gặp khó khăn trong môi trường hội nhập.

Từ thực trạng trên, có thể thấy rằng, mặc dù pháp luật Việt Nam đã có những bước tiến nhất định trong việc bảo vệ người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu, nhưng vẫn

cần tiếp tục hoàn thiện và tăng cường thực thi pháp luật để bảo đảm hiệu quả trên thực tế. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu là một nhiệm vụ quan trọng trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế. Đây là vấn đề liên quan đến lợi ích của tất cả chúng ta, đồng thời gắn chặt với yêu cầu phát triển bền vững, bảo vệ môi trường, an toàn sức khỏe cộng đồng. Do đó, việc hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực thi các quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực này không chỉ là trách nhiệm của Nhà nước mà còn cần sự chung tay của các doanh nghiệp, các tổ chức xã hội và chính bản thân người tiêu dùng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

A. TÀI LIỆU TIẾNG VIỆT

1. Vũ Hoàng Anh (2021), *Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo pháp luật Tố tụng dân sự Việt Nam,* Tạp chí Khoa học Kiểm sát, Số 1/2021.

2. Nguyễn Thị Quế Anh (2004), *Pháp luật về bảo hộ quyền sở hữu trí tuệ ở Việt Nam trong xu hướng hội nhập kinh tế quốc tế,* Hội thảo quốc tế về Việt Nam học.

3. Nguyễn Thị Vân Anh (2012), *Vai trò của Hội bảo vệ người tiêu dùng trong bảo vệ người tiêu dùng,* Nxb Chính trị quốc gia.

4. Nguyễn Thị Vân Anh (2012), *Bàn về một số quy định pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng,* Tạp chí Luật học số 12/2012.

5. Nguyễn Thị Vân Anh (2014), *Đề tài NCKH cấp Bộ: "Tăng cường năng lực các thiết chế thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD ở Việt Nam",* Viện Khoa học Pháp lý - Bộ Tư pháp, Hà Nội.

6. Nguyễn Thị Vân Anh, Nguyễn Văn Cương (Đồng chủ biên), *Giáo trình Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng,* NXB. Chính trị Quốc gia - Sự thật, Hà Nội, năm 2012.

7. Lã Trường Anh (2016), "*Một số vấn đề pháp lý cơ chế bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay*", Tạp chí Nhân Lực Khoa Học Xã Hội, số 03 (34) 2016.

8. Bộ luật Dân sự năm 2015

9. Bộ luật Tố tụng dân sự 2015.

10. Bộ Y tế (2019), Thông tư số 25/2029/TT-BYT ngày 30/8/2019, Quy định truy xuất nguồn gốc sản phẩm thực phẩm thuộc lĩnh vực quản lý của Bộ Y tế.

11. Nguyễn Văn Cừ, Trần Thị Huệ (đồng chủ biên) (2017), *Bình luận khoa học BLDS năm 2015,* Nxb. Công an Nhân dân.

12. Nguyễn Văn Cương (2013), *Nhận diện thiết chế thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và vai trò của những thiết chế này trong việc bảo vệ người tiêu dùng,* Hội thảo khoa học "Thực trạng và giải pháp tăng cường năng lực các thiết chế thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam, Trường Đại học Luật Hà Nội.

13. Chính phủ (2008), Nghị định 55/2008/NĐ- CP ngày 24 tháng 4 năm 2008 quy định chi tiết thi hành Pháp lệnh bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

14. Chính phủ (2011), Nghị định 99/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 10 năm 2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

15. Cục quản lý cạnh tranh – Bộ Thương mại (2006): *Sổ tay công tác bảo vệ người tiêu dùng,* Nxb. Chính trị quốc gia.

16. Ngô Vĩnh Bạch Dương (2015), "Nghĩa vụ chứng minh trong tố tụng", Tạp chí Nghiên cứu lập pháp, số 07/2015

17. Đại học Luật Hà Nội (2012), *Giáo trình pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng,* Nxb. Công An nhân dân.

18. Nguyễn Trọng Điệp (2015), *Đề tài "Cơ chế bảo vệ quyền của người tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay",* Đề tài thuộc dự án Trung tâm nhân quyền, Đại học Quốc gia năm 2015.

19. Nguyễn Trọng Điệp (2014), *Giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và thương nhân ở Việt Nam hiện nay,* Luận án tiến sĩ, Học viện Khoa học xã hội.

20. Nguyễn Trọng Điệp, Nguyễn Thanh Lý (2020), Bất cập của luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 và giải pháp hoàn thiện, Tạp chí Khoa học, Đại học Quốc gia Hà Nội, Số 6/2020.

21. Nguyễn Trọng Điệp (2015), *Tố tụng rút gọn trong giải quyết tranh chấp tiêu dùng, Tạp chí Khoa học ĐHQGHN,* tập 31, số 2.

22. David D. Pearce (199), *Từ điển Kinh tế học hiện đại,* Nxb. Chính trị Quốc gia, tr.193.

23. Nguyễn Khắc Hiển (2019), Luận văn thạc sỹ *Hàng rào phi thuế quan theo quy định của pháp luật quốc tế và việc vận dụng để quản lý hàng hóa nhập khẩu từ Trung Quốc vào Việt Nam,* Khoa Luật Đại học Quốc gia Hà Nội.

24. Nguyễn Thị Hồng (2023), *Trách nhiệm của nhà nhập khẩu trong việc bảo đảm an toàn sản phẩm tại Việt Nam – Kinh nghiệm từ EU và đề xuất hoàn thiện pháp luật,* Tạp chí Nhà nước và Pháp luật, số 11(423).

25. Nguyễn Thị Hường (2022), *"Phát huy vai trò tổ chức xã hội trong bảo vệ người tiêu dùng",* Tạp chí Kinh tế và Dự báo, số 12(801).

26. Hoàng Trần Hậu, Nguyễn Thị Kim Oanh (2012), *Giáo trình kiểm tra sau thông quan,* Nxb Tài chính, Hà Nội.

27. Trần Hoàng Hậu, Nguyễn Thị Thương Huyền (2011), *Giáo trình hải quan cơ bản,* Nxb Tài chính, Hà Nội.

28. Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam (2009), *Báo công tác tư vấn giải quyết khiếu nại của văn phòng Chính phủ khiếu nại của người tiêu dùng ở phía Nam,* Tp. Hồ Chí Minh.

29. Indonesia (1999), *Luật Bảo vệ người tiêu dùng Inđônesia* ban hành ngày 20/4/1999.

30. Nguyễn Thị Thương Huyền (2015), *Giáo trình trị giá hải quan,* Nxb Tài chính, Hà Nội

31. Nguyễn Thị Thương Huyền, Lê Văn Tới, (2015), *Giáo trình Kiểm soát hải quan,* Nxb Tài chính, Hà Nội

32. Nguyễn Thị Thương Huyền, Nguyễn Hoàng Tuấn (2012), *Giáo trình phân loại hàng hóa và xuất xứ hàng hóa,* Nxb. Tài chính, Hà Nội

33. Nguyễn Thị Việt Hà (2024), *Bàn về khái niệm người tiêu dùng trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023,* Tạp chí Dân chủ và pháp luật, Kỳ 2 (số 401), tháng 3/2024

34. Nguyễn Việt Hùng, Delia Grace, Trần Thị Tuyết Hạnh, Phạm Đức Phúc, Marcel Tanner (2013), *Đánh giá nguy cơ trong quản lý an toàn thực phẩm tại Việt Nam. Nghiên cứu bằng chứng cho chính sách,* Ấn bản khu vực Đông Nam Á, Số 5, Thái Lan.

35. Nguyễn Mạnh Hùng (2012), *"Thực tiễn hoạt động của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sau một năm Luật có hiệu lực - Một số vấn đề đặt ra",* Tham luận tại hội thảo Nhìn lại một năm triển khai thực hiện Luật BVQLNTD do Bộ Công Thương và VCCI tổ chức ngày 18/7/2012 tại Hà Nội.

36. Phạm Văn Hảo (2017), *Chế tài xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực an toàn thực phẩm,* Tạp chí Luật học, Số 5-2017 (204).

37. Lê Hồng Hạnh (2010), *Luật bảo vệ người tiêu dùng có nên quy định tổ chức là người tiêu dùng,* Tạp chí Nghiên cứu lập pháp, Số 20 năm 2010.

38. Nguyễn Thanh Lý (2019), *Bàn về khái niệm người tiêu dùng và cơ sở phát sinh quyền được bảo vệ của người tiêu dùng,* Tạp chí Nghề Luật số tháng 6/2019.

39. Đinh Thị Mỹ Loan (2007), *Hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế,* Báo cáo phúc trình đề tài nghiên cứu khoa học cấp Bộ, Hà Nội.

40. Nguyễn Thị Lan (2023), *Trách nhiệm minh bạch hóa thông tin hàng hóa nhập khẩu trong bối cảnh chuyển đổi số*, Tạp chí Luật học, số 5.

41. Trần Thị Phương Liên (2025), *Hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, vì mục tiêu phát triển bền vững,* Tạp chí Cộng sản, Số 7/2025.

42. Liên hợp quốc (1948), Tuyên ngôn thế giới về quyền con người năm 1948.

43. Luật An ninh mạng 2018;

44. Luật An Toàn thực phẩm 2010;

45. Luật Bảo vệ Môi trường năm 2020.

46. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010.

47. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023

48. Luật Hải quan năm 2014.

49. Luật Sở hữu trí tuệ năm 2005, sửa đổi, bổ sung các năm 2009, 2019, 2022 (Luật Sở hữu trí tuệ năm 2005).

50. Nghị định 13/2023/NĐ-CP về bảo vệ dữ liệu cá nhân.

51. Nghị định 98/2020/NĐ-CP về mức xử phạt vi phạm về nhãn hàng hóa và chất lượng sản phẩm.

52. Nghị định số 43/2017/NĐ-CP về nhãn hàng hóa.

53. Ngô Thị Út Nguyên (2012), *Pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng của một số nước trên thế giới và kinh nghiệm đối với Việt Nam,* Luận văn thạc sỹ, Hà Nội.

54. Nguyễn Thị Hằng Nga (2016), *Pháp luật về điều kiện thương mại chung - Những vấn đề lý luận và thực tiễn,* Luận án Tiến sĩ Luật học.

55. Lê Thị Hải Ngọc (2017), *Trách nhiệm của nhà sản xuất, cung ứng trong việc cung cấp thông tin về chất lượng hàng hóa cho người tiêu dùng,* Luận án tiến sĩ, Học viện Khoa học xã hội, Hà Nội.

56. Trần Minh Nguyệt (2020), *Rào cản phi thuế quan của Hoa Kỳ đối với xuất khẩu hàng thủy sản Việt Nam,* Luận án tiến sĩ, Học viện Khoa học xã hội.

57. Nguyễn Như Phát (2010), "Một số vấn đề lý luận xung quanh Luật bảo vệ người tiêu dùng", *Tạp chí Nhà nước và Pháp luật,* số 2/2010.

58. Nguyễn Như Phát (2010), *Luật bảo vệ người tiêu dùng trong hệ thống pháp luật ở Việt Nam,* Kỷ yếu Hội thảo Pháp ngữ khu vực: "Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng: từ hai góc nhìn Á-Âu", Hà Nội.

59. Nguyễn Như Phát chủ nhiệm (2009), Đề tài cấp bộ: "Nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước về bảo vệ người tiêu dùng ờ nước ta", Viện Nhà nước và Pháp luật, Hà Nội.

60. Hoàng Phê, chủ biên (1997), *Từ điển Tiếng Việt,* Viện Ngôn ngữ, Nxb. Đà Nẵng và Trung tâm từ điển tiếng Việt.

61. Quách Thúy Quỳnh, *Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng bằng các vụ kiện tập thể - Kinh nghiệm nước ngoài và các gợi ý hoàn thiện pháp luật,* Tạp chí Nghiên cứu lập pháp, số 16/2013

62. Nguyễn Thị Thư (2014), *Hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay,* Luận án tiến sỹ, 2014

63. Nguyễn Thị Thư, Hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay, Tạp chí Nhà nước và pháp luật, số 08/2009.

64. Phan Thị Thanh Thủy (2016), *Bảo vệ người tiêu dùng trong Cộng đồng kinh tế ASEAN và một số vấn đề pháp lý đặt ra,* Tạp chí Nhà nước và Pháp luật, Số 7/2016.

65. Phan Thị Thanh Thủy (2017), *Giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và thương nhân bằng phương thức trực tuyến ở Liên Minh châu Âu và một số gợi mở cho Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á,* Tạp chí Nhà nước và Pháp luật, Số 3/2017.

66. Phan Thị Thanh Thủy (2017), *Cơ chế khiếu nại của người tiêu dùng bằng phương thức trực tuyến ở Việt Nam – Thực trạng và giải pháp,* Tạp chí Khoa học kiểm sát, Số 3/2017.

67. Phan Thị Thanh Thủy (2017), *Consumer dispute settlemen in Vietnam and Taiwan – A comparative perspective,* Chung Chen Finacial and Economic law review, No 15/2017 (97-140).

68. Nguyễn Thị Thu Thủy (2022), *Xử lý vi phạm hành chính xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng,* Tạp chí Công thương, Số 1, tháng 1 năm 2022.

69. Tổng cục Hải quan (2022), *Báo cáo thường niên ngành Hải quan,* Nxb. Tài chính.

70. Trần Ngọc Tú (2021), *Sử dụng biện pháp phi thuế quan trên thế giới và những tác động đối với xuất khẩu của Việt Nam,* Tạp chí Tài chính kỳ 1, tháng 7/2021.

71. Trần Thị Trang (2014), *Chuyên đề Đề tài cấp Bộ: "Thực trạng năng lực và giải pháp tăng cường năng lực của Bộ Y tế trong công tác thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng",* Viện Khoa học Pháp lý.

72. Nguyễn Giang Trường (2024), *Thực trạng về vấn đề bảo vệ dữ liệu cá nhân, kinh nghiệm một số quốc gia, khu vực và đề xuất hoàn thiện pháp luật ở Việt Nam hiện nay,* Tạp chí Công thương, Số 12 tháng 5/2024.

73. Nguyễn Minh Thu, Đỗ Thị Kim Lương, Trần Thị Thanh Mai (2025), *Khung pháp lý về bảo vệ dữ liệu cá nhân trong bối cảnh xây dựng Chính phủ số tại Việt Nam,* Tạp chí Công Thương, Số tháng 4/2025.

74. Đào Xuân Thủy (2024), *Giải quyết tranh chấp thương mại bằng trọng tài thương mại qua môi trường điện tử ở Việt Nam hiện nay,* Luận án tiến sĩ, Học viện Khoa học xã hội.

75. Đinh Thị Hồng Trang (2014), *Hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay,* Tạp chí Dân chủ - Pháp luật, Số 273.

76. Từ điển bách khoa Việt Nam (2005), Tập 4, Nxb. Từ điển bách khoa.

77. Từ điển Black's Law Dictionary (Bryan A. Garner), 10th Edition, Bản in lần thứ 11, truy cập ngày 12/4/2024.

78. Viện Khoa học pháp lý (2007), *Cơ chế pháp lý bảo vệ NTD: Thực tiễn và kinh nghiệm quốc tế,* Thông tin khoa học pháp lý số 4,5/2007.

79. Viện Nhà nước và Pháp luật (1999), *Tìm hiểu Luật bảo vệ NTD các nước và vấn đề bảo vệ NTD ở Việt Nam,* Nxb. Lao động, Hà Nội.

80. Đinh Ngọc Vượng (2008), *Bảo vệ quyền của NTD ở Việt Nam hiện nay,* Tạp chí Nghiên cứu lập pháp số 9/2008, Hà Nội.

B. TÀI LIỆU TIẾNG ANH

81. BIS (2013), Review of the internal market: free movement of goods; including the EU customs union and intellectual property rights: call for evidence Paper Great Britain. Dept. for Business, Innovation and Skills; Great Britain.Intellectual Property Office.

82. Bryan A.Garner, Editor in chief, Black's Law Dictionary, Deluxe Seventh edition, 1999 by West group.

83. David Widdonson (2005), Managing Risk in the customs contest , Customs

modernization Hanbook, World Bank,Washington, D.C

84. E.Thomas Garman Economic Issues in America, Fifth Edition, Dame Publications, Inc, Houston, TX, 1997.

85. European Commission (2023), Rapid Alert System for Dangerous Non-Food Products (RAPEX), https://ec.europa.eu/safety-gate

86. Mitsuo Matsushita (2004): Basic princilples of the WTO and the role of competition policy.

87. Gerard Mc (2005), Inlegity in customs, Customs modernization Hanbook, World Bank,Washington, D.C

88. Luc De Wulf và Orner Matityahu (2005), The Role of customs in Cargo Security, Customs modernization Hanbook, World Bank,Washington, D.C

89. Mark Harrison (2005), Customs law and related legal documents" (Tạm dịch: Luật hải quan và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan), Australia.

90. The United Nations Guidelines on Consumer Protection (as expanded in 1999).

91. U.S. Consumer Product Safety Commission (2023), Product Recalls Database, www.cpsc.gov

92. United Nations (2003), United Nations guidelines for consumer protection.

93. John F. Kenedy: "Special message to the Congress on Protection Consumer Interest", in trong tuyển tập "Public Papers of the Presidents of the United States" Office of the Federal Register, National Archives and Records Administration, USA 2005.

B. WEBSITE

94. Anh Thư, Thục Linh (2022), Abbot thu hồi sửa bột nghi nhiễm khuẩn, link: https://vnexpress.net/abbott-thu-hoi-sua-bot-nghi-nhiem-khuan-4430074.html

95. Bạch Đằng (2021), *Hãng nội thất IKEA bị cáo buộc dính líu tới khai thác gỗ trái phép,* truy cập ngày 20/7/2021, link: https://vnreview.vn/thread-old/hang-noi-that-ikea-bi-cao-buoc-dinh-liu-toi-khai-thac-go-trai-phep.3491308/

96. Bộ Tư pháp (2023), *Một số điểm mới của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023,* link: https://moj.gov.vn/qt/tintuc/Pages/thong-tin-khac.aspx?ItemID=3946

97. Chi cục Hải quan cửa khẩu cảng Sài Gòn, *Buộc tái xuất nhiều lô hàng đồ chơi trẻ em không đạt chất lượng,* Tạp chí Tài chính, link: https://tapchitaichinh.vn/buoc-tai-xuat-nhieu-lo-hang-do-choi-tre-em-khong-dat-chat-luong.html

98. Đặng Lê (2025), *Mỹ cảnh giác với đồ chơi từ Trung Quốc,* link: https://dantri.com.vn/kinh-doanh/my-canh-giac-voi-do-choi-tu-trung-quoc-1182325757.htm

99. Diệu Khiết (2024), *Sản phẩm không có tem nhãn phụ được rao bán công khai*

trên sàn thương mại điện tử, Thời báo Tài chính, truy cập ngày 11/3/2024, link: https://thoibaotaichinhvietnam.vn/san-pham-khong-co-tem-nhan-phu-duoc-rao-ban-cong-khai-tren-san-thuong-mai-dien-tu-146497.html

100. Đinh Thế Hưng, *Bảo vệ người tiêu dùng bằng pháp luật hình sự, đăng trên Tạp chí Luật sư,* link: http://luatsubaochua.vn/bao-ve-nguoi-tieu-dung-bang-phap-luat-hinh-su/

101. Đinh Thị Mỹ Loan, *Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, nhìn từ góc độ quản lý nhà nước,* Tạp chí Cộng sản online: http://www.tapchicongsan.org.vn, truy cập 20/8/2018.

102. Đức Trân (2024), *Mạnh tay xử lý vi phạm trong quảng cáo thực phẩm chức năng,* Báo Đại đoàn kết, truy cập ngày 5/12/2024, link: https://daidoanket.vn/manh-tay-xu-ly-vi-pham-trong-quang-cao-thuc-pham-chuc-nang-10295886.html

103. H.M (2023), *Cháy căn hộ chung cư ở TP Thủ Đức nghi do chập nổ nồi cơm điện,* truy cập ngày 29/5/2023, link: https://vtv.vn/xa-hoi/chay-can-ho-chung-cu-o-tp-thu-duc-nghi-do-chap-no-noi-com-dien-202305292211483.htm

104. Hà Trang (2022), *Nồi cơm điện phát nổ: Hậu quả của việc sử dụng hàng nhái, hàng giả,* link: https://sohuutritue.net.vn/noi-com-dien-phat-no-hau-qua-cua-viec-su-dung-hang-nhai-hang-gia-d145688.html

105. Hạ Vũ (2020), *Nhập và bán hàng giả, doanh nghiệp bị xử phạt hàng trăm triệu đồng, Tạp chí Công thương,* truy cập ngày 24/8/2020, link: https://tapchicongthuong.vn/nhap-va-ban-hang-gia--doanh-nghiep-bi-xu-phat-hang-tram-trieu-dong-74425.htm?utm_source=chatgpt.com

106. Hoài Anh (2023), *Nổ bình chưa máy lọc nước,* truy cập ngày 17/6/2023, link: https://vnexpress.net/no-binh-chua-may-loc-nuoc-4618433.html

107. Hoàng Hà (2021), *Bắt gần 15 tấn găng tay phế thải nhập khẩu từ Trung Quốc,* truy cập ngày 19/5/2021, Tạp chí Tài chính Online, link: https://tapchitaichinh.vn/bat-gan-15-tan-gang-tay-phe-thai-nhap-khau-tu-trung-quoc.html

108. Hoàng Lân (2025), *BTV Quang Minh và MC Vân Hugo có thể bị xử phạt hơn 100 triệu đồng vì quảng cáo sữa sai sự thật,* Báo Hà Nội mới, truy cập 21/4/2025, link: https://hanoimoi.vn/btv-quang-minh-va-mc-van-hugo-co-the-bi-xu-phat-hon-100-trieu-dong-vi-quang-cao-sua-sai-su-that-699843.html

109. Lã Việt Phương (2023), *Hiện tượng tẩy xanh trong ngành đồ uống và thời trang nhanh,* Tạp chí Kinh tế và dự báo, truy cập ngày 18/9/2023, link: https://kinhtevadubao.vn/hien-tuong-tay-xanh-trong-nganh-do-uong-va-thoi-trang-nhanh-27071.html

110. Lan Phương (2022), *Thu hồi sản phẩm có khuyết tật, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng,* Báo Điện tử Chính phủ, link: https://baochinhphu.vn/thu-hoi-san-pham-co-

khuyet-tat-bao-ve-quyen-loi-nguoi-tieu-dung-102220119141917249.htm?utm_source=chatgpt.com

111. Lê Minh Đức, Nguyễn Văn Ngoan (2020), *Bảo vệ dữ liệu theo quy trình GDPR, Bộ Khoa học và công nghệ,* link: https://mst.gov.vn/bao-ve-du-lieu-theo-quy-trinh-gdpr-197143786.htm

112. Minh Đức (2019), *Tạo đột phát về kiểm tra chất lượng hàng hóa nhập khẩu,* Báo Quân đội nhân dân, link: https://www.qdnd.vn/kinh-te/cac-van-de/tao-dot-pha-ve-kiem-tra-chat-luong-hang-hoa-nhap-khau-646210

113. Minh Ngọc (2025), *Tăng cường hậu kiểm sản phẩm trên thị trường,* Tạp chí Diễn đàn doanh nghiệp, link: https://diendandoanhnghiep.vn/tang-cuong-hau-kiem-san-pham-tren-thi-truong-10155868.html

114. N. An (2020), *Toyota thu hồi hàng trăm xe Fortuner và Innova do lỗi kỹ thuật,* Tuổi Trẻ Online, https://tuoitre.vn/toyota-thu-hoi-hang-tram-xe-fortuner-va-innova-do-loi-ky-thuat-20200929205234062.htm, truy cập ngày 25/10/2023.

115. Nguồn: Đại Việt (2025), *Nhiền lô hàng nhaapjk hẩu kém chất lượng bị xử phạt buộc tái xuất*, Báo dân trí, link: https://dantri.com.vn/kinh-doanh/nhieu-lo-hang-nhap-khau-kem-chat-luong-bi-xu-phat-buoc-tai-xuat-20200604154731718.htm

116. Nguyễn Hương (2023), *KOLs quảng cáo sai sự thật bị xử phạt thế nào, Luật Việt Nam,* truy cập 10/10/2023, link: https://luatvietnam.vn/hanh-chinh/quang-cao-sai-su-that-bi-phat-the-nao-570-92828-article.html#google_vignette

117. Nguyễn Kim Tâm (2018), *Xử lý vụ sản xuất, buôn bán thực phẩm chức năng giả Vinaca,* truy cập ngày 20/4/2018, link: https://thuvienphapluat.vn/cong-dong-dan-luat/xu-ly-vu-san-xuat-buon-ban-thuc-pham-chuc-nang-gia-vinaca-164390.html

118. Nguyễn Linh (2024), *Cẩn trọng với các sản phẩm không có tem, nhãn phụ bằng tiếng Việt, Báo Đại biểu nhân dân,* truy cập ngày 25/2/2024, link: https://daibieunhandan.vn/can-trong-voi-cac-san-pham-khong-co-tem-nhan-phu-bang-tieng-viet-10331451.html

119. Phạm Hoài Ngân (2025), *Giải quyết vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thủ tục rút gọn – một số hạn chế, bất cập và kiến nghị hoàn thiện,* Tạp chí Tòa án nhân dân, link: https://tapchitoaan.vn/giai-quyet-vu-an-dan-su-ve-bao-ve-quyen-loi-nguoi-tieu-dung-theo-thu-tuc-rut-gon-%E2%80%93-mot-so-han-che-bat-cap-va-kien-nghi-hoan-thien13407.html

120. Phạm Phương Đông (2018), *Bảo đảm quyền của người tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay - thực trạng và giải pháp,* Tạp chí Cộng Sản online: http://www.tapchicongsan.org.vn, truy cập ngày 16/12/2018.

121. Phương Anh (2025), *Tăng cường kiểm tra các sản phẩm sữa, thuốc, thực phẩm bảo vệ sức khỏe,* Báo Thanh tra, truy cập ngày 19/4/2025, link:

https://thanhtra.com.vn/an-sinh-AFA9C5670/tang-cuong-kiem-tra-kiem-cac-san-pham-sua-thuoc-thuc-pham-bao-ve-suc-khoe-d8caa4ecd.html

122. Q.T (2008), *Nhìn lại vụ bê bối sữa nhiễm độc ở Trung Quốc,* Báo Nhân dân, cập nhật ngày 01/10/2008, link: https://nhandan.vn/nhin-lai-vu-be-boi-sua-nhiem-doc-o-trung-quoc-post594057.html

123. Quảng Hạnh (2025), *Chống hàng giả: Nâng lên tầm quốc gia để có quyết sách tương ứng, phù hợp,* link: https://www.vietnamplus.vn/chong-hang-gia-nang-len-tam-quoc-gia-de-co-quyet-sach-tuong-ung-phu-hop-post1044719.vnp

124. Tạp chi Công thương (2004), *Nhật Bản – thị trường khó tính và khắt khe nhất thế giới,* link: https://tapchicongthuong.vn/nhat-ban--thi-truong-kho-tinh-va-khat-khe-nhat-the-gioi-1196.htm

125. Th.Long (2013), *Mỹ tịch thu 200.000 đồ chơi Trung Quốc có chất độc,* link: https://dantri.com.vn/the-gioi/my-tich-thu-200000-do-choi-trung-quoc-co-chat-doc-1385404070.htm

126. Thanh Ngân (2013), *Đồ chơi trẻ em còn thiếu an toàn,* link: https://baobacninh.com.vn/web/bbn/chi-tiet-thuong-mai-va-du-lich/-/details/20182/-o-choi-cho-tre-em-con-thieu-an-toan

127. Ths.Nguyễn Ngọc Sơn (2018), *Người tiêu dùng và pháp luật bảo vệ người tiêu dùng,* Tạp chí Nghiên cứu Lập pháp điện tử: http://www.nclp.org.vn, truy cập 16/12/2018.

128. Thu Uyên (2022), *Thời trang nhanh và những nguy cơ đối với môi trường,* Tạp chí Doanh nghiệp tiếp thị, truy cập ngày 30/5/2022, link: https://doanhnghieptiepthi.vn/thoi-trang-nhanh-va-nhung-nguy-co-doi-voi-moi-truong-161220530093209872.htm

129. Trúc Linh – Hoàng Hưng - Phương Thảo (2018), *Mỹ phẩm "xịn" chưa chắc đã phù hợp,* Tạp chí Diễn đàn doanh nghiệp, cập nhật 21/3/2018, link: https://diendandoanhnghiep.vn/my-pham-xin-chua-chac-da-phu-hop-10022625.html

130. V.Hoàng – Q.Liên – N.Bình – L.Anh (2015), *Loạt sản phẩm chứa Collagen,* Báo Tuổi trẻ online, truy cập ngày 21/7/2015, link: https://tuoitre.vn/loan-san-pham-chua-collagen-780357.htm

131. Việt Hằng (2025), *Hoàn thiện quy định về xuất xứ hàng hóa, thúc đẩy xuất khẩu và phòng chống gia lận thương mại,* Tạp chí Công thương, truy cập 23/5/2025, link: https://tapchicongthuong.vn/hoan-thien-quy-dinh-ve-xuat-xu-hang-hoa--thuc-day-xuat-nhap-khau-va-phong-chong-gian-lan-thuong-mai-140787.htm