

# CHÍNH SÁCH BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀ TRÁCH NHIỆM QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

## QUYỂN 6



## CÂU HỎI 1

**Nhà nước có chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng như thế nào?**

**Trả lời: Theo Điều 5 - Luật BVQL người tiêu dùng 2010, chính sách của Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được quy định như sau:**

1. Tạo điều kiện thuận lợi để tổ chức, cá nhân chủ động tham gia vào việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
2. Khuyến khích tổ chức, cá nhân ứng dụng, phát triển công nghệ tiên tiến để sản xuất hàng hóa, cung ứng dịch vụ an toàn, bảo đảm chất lượng.
3. Triển khai thường xuyên, đồng bộ các biện pháp quản lý, giám sát việc tuân thủ pháp luật của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.
4. Huy động mọi nguồn lực nhằm tăng đầu tư cơ sở vật chất, phát triển nhân lực cho cơ quan, tổ chức thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; thường xuyên tăng cường tư vấn, hỗ trợ, tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn kiến thức cho người tiêu dùng.
5. Đẩy mạnh hội nhập, mở rộng hợp tác quốc tế, chia sẻ thông tin, kinh nghiệm quản lý trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.



DỰ ÁN MUTRAP DO LIÊN MINH CHÂU ÂU TÀI TRỢ  
BỘ CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM PHỐI HỢP THỰC HIỆN



## CÂU HỎI 2

**Chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được thực thi hiệu quả sẽ mang lại lợi ích gì?**

**Trả lời:** Cùng với việc phát triển về kinh tế, vấn đề người tiêu dùng hiện nay không chỉ giới hạn trong phạm vi một quốc gia mà đã trở thành một trong những mối quan tâm hàng đầu của toàn thế giới, trong đó có Việt Nam.

Trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế ngày càng sâu rộng và mở cửa thị trường, người tiêu dùng ngày càng có thêm nhiều cơ hội lựa chọn hàng hóa và dịch vụ nhưng đồng thời cũng đối mặt với nhiều rủi ro từ mặt trái của cơ chế thị trường. Bảo vệ người tiêu dùng tức là bảo vệ tất cả chúng ta và vấn đề bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được Đảng, Nhà nước coi là một trong những vấn đề quan trọng và nóng bỏng trên con đường hội nhập kinh tế quốc tế và phát triển bền vững của đất nước.

Chính vì vậy, chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được xây dựng và thực thi hiệu quả sẽ mang lại rất nhiều lợi ích không chỉ cho cộng đồng người tiêu dùng - tức là toàn thể nhân dân Việt Nam, mà còn thúc đẩy mạnh mẽ sản xuất, lưu thông và phát triển chung của nền kinh tế cả nước và bảo đảm tốc độ tăng trưởng luôn đi đôi với chất lượng tăng trưởng.



DỰ ÁN MUI TRÁP DO LIÊN MINH CHÂU ÂU TÀI TRỢ  
BỘ CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM PHỐI HỢP THỰC HIỆN



### CÂU HỎI 3

**Những cơ quan nào có trách nhiệm quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng?**

**Trả lời: Điều 47, Luật BVQL người tiêu dùng nêu rõ:**

1. Chính phủ thống nhất quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
2. Bộ Công Thương chịu trách nhiệm trước Chính phủ thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
3. Bộ, cơ quan ngang Bộ trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp với Bộ Công thương thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
4. Ủy ban Nhân dân các cấp trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương.

## CÂU HỎI 4

**Vậy cơ quan nào có trách nhiệm chính trong quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng?**

**Trả lời:**

Bộ Công Thương.

Cục Quản lý cạnh tranh là cơ quan giúp Bộ trưởng Bộ Công Thương thống nhất quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, trong đó có nhiệm vụ xây dựng các văn bản quy phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tổ chức thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật sau khi được ban hành; phát hiện và kiến nghị cơ quan có liên quan giải quyết theo thẩm quyền về những văn bản đã ban hành có nội dung không phù hợp với quy định của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; giải quyết khiếu nại, tố cáo theo thẩm quyền và xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tuyên truyền, giáo dục, phổ biến pháp luật và các chính sách có liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng v.v...

Địa chỉ liên hệ: 25 Ngô Quyền - Hà Nội

Điện thoại: (04) 22 205 002

Fax: (04) 22 205 003

Website: <http://www.qlct.gov.vn>

Email: [cucqlct@moit.gov.vn](mailto:cucqlct@moit.gov.vn)



ĐỢI AN MUI TRAP DO LIÊN MINH CHÂU ÂU TÀI TRỢ  
BỘ CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM PHỐI HỢP THỰC HIỆN

Bên cạnh Cục Quản lý cạnh tranh, một cơ quan khác của Bộ Công Thương cũng có vai trò quan trọng liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đó là Cục Quản lý thị trường với các nhiệm vụ như thực hiện công tác kiểm tra, kiểm soát thị trường, đấu tranh chống các vi phạm pháp luật trong hoạt động thương mại (vi phạm quy định về chất lượng hàng công nghiệp lưu thông trên thị trường...); đấu tranh chống buôn lậu, sản xuất và buôn bán hàng giả, hàng kém chất lượng; chống vi phạm quyền sở hữu trí tuệ, vệ sinh an toàn thực phẩm và các hoạt động sản xuất, kinh doanh khác trái quy định của pháp luật; xử lý vi phạm hành chính theo quy định của pháp luật...

Địa chỉ liên hệ: 91 Đinh Tiên Hoàng, Hà Nội

Điện thoại: (04) 38255868

Fax: (04) 38264696

Website: <http://www.qltt.gov.vn>

Email: [Cucqlct@moit.gov.vn](mailto:Cucqlct@moit.gov.vn)

## CÂU HỎI 5

**Trách nhiệm quản lý nhà nước của Bộ Công Thương về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng bao gồm những việc gì?**

**Trả lời: Trách nhiệm quản lý nhà nước của Bộ Công Thương bao gồm:**

1. Ban hành theo thẩm quyền hoặc trình cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành và tổ chức thực hiện chiến lược, quy hoạch, kế hoạch, chương trình, dự án, chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
2. Quản lý hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của tổ chức xã hội, tổ chức hòa giải; hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung theo quy định tại Điều 19 của Luật BVQL người tiêu dùng 2010.





DỰ ÁN MUI TRÁP DO LIÊN MINH CHÂU ÂU TÀI TRỢ  
BỘ CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM PHỐI HỢP THỰC HIỆN

3. Tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tư vấn, hỗ trợ và nâng cao nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

4. Xây dựng cơ sở dữ liệu thông tin phục vụ công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; Đào tạo nguồn nhân lực, bồi dưỡng nghiệp vụ phục vụ công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

5. Thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền.

6. Thực hiện hợp tác quốc tế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.



## CÂU HỎI 6

**Trách nhiệm quản lý nhà nước của các bộ, ngành trong vai trò phối hợp với Bộ Công Thương thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng như thế nào?**

**Trả lời: Các Bộ, cơ quan ngang Bộ trong phạm vi, chức năng, nhiệm vụ được giao chịu trách nhiệm phối hợp với Bộ Công Thương thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và Ủy ban Nhân dân các cấp thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương.**



DỰ ÁN MUI TRÁP DO LIÊN MINH CHÂU ÂU TÀI TRỢ  
BỘ CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM PHỐI HỢP THỰC HIỆN

## CÂU HỎI 7

**Trách nhiệm quản lý nhà nước của Ủy ban Nhân dân (UBND) các cấp về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng bao gồm những việc gì?**

**Trả lời: Trách nhiệm của UBND các cấp:**

- Ban hành hoặc trình các cấp có thẩm quyền ban hành và tổ chức thực hiện chính sách, chiến lược, chương trình, dự án... về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;
- Quản lý hoạt động của các tổ chức xã hội, tổ chức hoà giải, tại địa phương;
- Tuyên truyền phổ biến pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;
- Thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền.
- Trong phạm vi tỉnh/thành phố, Sở Công Thương là cơ quan giúp UBND tỉnh thành phố quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

## CÂU HỎI 8

**Khi nào thì người tiêu dùng có quyền yêu cầu cơ quan quản lý nhà nước bảo vệ quyền lợi của mình? Hình thức yêu cầu?**

**Trả lời:**

Trường hợp phát hiện hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, lợi ích của nhiều người tiêu dùng, lợi ích công cộng thì người tiêu dùng (và cả tổ chức xã hội) có quyền yêu cầu cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp huyện nơi thực hiện giao dịch giải quyết.

**Hình thức yêu cầu:** có thể yêu cầu trực tiếp hoặc bằng văn bản.

**Cần lưu ý:** Người tiêu dùng, tổ chức xã hội có nghĩa vụ cung cấp thông tin, bằng chứng có liên quan đến hành vi vi phạm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.



DỰ ÁN MUI TRÁP DO LIÊN MINH CHÂU ÂU TÀI TRỢ  
BỘ CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM PHỐI HỢP THỰC HIỆN

## CÂU HỎI 9

“Trách nhiệm quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng” có mâu thuẫn gì với nguyên tắc “Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là trách nhiệm chung của Nhà nước và toàn xã hội”?

**Trả lời: Không hề mâu thuẫn.**

“Bảo vệ người tiêu dùng là trách nhiệm chung của toàn xã hội” thông thường được hiểu là trách nhiệm của:

- Cơ quan quản lý nhà nước;
- Cộng đồng doanh nghiệp;
- Chính bản thân người tiêu dùng;
- Các tổ chức bảo vệ người tiêu dùng;
- Các phương tiện thông tin đại chúng: 5 loại hình chính: báo chí (kể cả báo chí điện tử), phát thanh, truyền hình, điện ảnh và quảng cáo.

Như vậy, các cơ quan quản lý nhà nước có vai trò hết sức quan trọng và toàn diện trong sự nghiệp bảo vệ người tiêu dùng nhưng chỉ với sự tham gia chủ động và tích cực của tất cả các bên liên quan, quyền lợi của người tiêu dùng mới được bảo vệ một cách nhanh chóng và hiệu quả nhất.

## CÂU HỎI 10

**Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có được thực hiện các nhiệm vụ gắn với nhiệm vụ Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không?**

**Trả lời: Có, và đây là một những điểm mới, nổi bật của Luật BVQL người tiêu dùng 2010. Khi thực hiện nhiệm vụ được cơ quan nhà nước giao, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (ví dụ như Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam (VINASTAS) và các Hội địa phương v.v...) được Nhà nước hỗ trợ kinh phí và các điều kiện khác theo quy định của pháp luật.**

Một số nhiệm vụ gắn với nhiệm vụ nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được giao cho tổ chức xã hội thực hiện cũng như các điều kiện sẽ được quy định cụ thể tại Nghị định của Chính phủ “Quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật BVQL người tiêu dùng”. Theo Dự thảo Nghị định (tháng 4/2011), các nhiệm vụ mà Nhà nước giao cho tổ chức xã hội thực hiện bao gồm:

1. Tuyên truyền, phổ biến giáo dục về quyền và nghĩa vụ cho người tiêu dùng;
2. Hướng dẫn, đào tạo nâng cao nhận thức cho người tiêu dùng;



DỰ ÁN MÚT RÁP DO LIÊN MINH CHÂU ÂU TÀI TRỢ  
BỘ CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM PHỐI HỢP THỰC HIỆN

3. Tư vấn, hỗ trợ cho người tiêu dùng khi người tiêu dùng có yêu cầu;

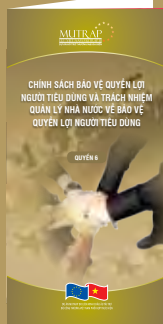
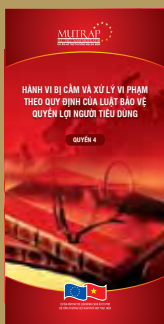
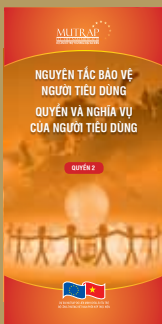
4. Thực hiện các nghiên cứu, khảo sát thực tế về các nội dung liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

5. Thực hiện việc hòa giải tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh theo quy định tại Nghị định này.

Biên soạn

**TS. ĐÌNH THỊ MỸ LOAN**

# BỘ TÀI LIỆU GIỚI THIỆU LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG



MUTRAP  
EU - VIETNAM MUTRAP III  
DỰ ÁN HỖ TRỢ THƯƠNG MẠI ĐA BIÊN

Tầng 9, tòa nhà Minexport  
28 Bà Triệu, Hà Nội, Việt Nam  
Tel: (+84.4) 62702158  
Fax: (+84.4) 62702138  
Email: [mutrap@mutrap.org.vn](mailto:mutrap@mutrap.org.vn)  
Website: [www.mutrap.org.vn](http://www.mutrap.org.vn)



DỰ ÁN MUTRAP DO LIÊN MINH CHÂU ÂU TÀI TRỢ  
BỘ CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM PHỐI HỢP THỰC HIỆN