



BỘ CÔNG THƯƠNG
CỤC CẠNH TRANH VÀ BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG

BÁO CÁO THƯỜNG NIÊN 2020



MỤC LỤC

THUẬT NGỮ VIẾT TẮT.....	4
[CỤC CẠNH TRANH VÀ BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG].....	6
[DẤU ẤN CỤC CẠNH TRANH VÀ BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG].....	8
[CƠ CẤU TỔ CHỨC CỤC CẠNH TRANH VÀ BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG].....	12

[QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ CẠNH TRANH]

A - CÔNG TÁC XÂY DỰNG VĂN BẢN PHÁP LUẬT.....	16
B - THỰC THI LUẬT VÀ CHÍNH SÁCH CẠNH TRANH.....	17
1. Điều tra vụ việc hạn chế cạnh tranh.....	17
2. Điều tra và xử lý các vụ việc cạnh tranh không lành mạnh.....	20
3. Giám sát việc thực hiện Quyết định cho hưởng miễn trừ đối với thỏa thuận hạn chế cạnh tranh và tập trung kinh tế.....	23
4. Kiểm soát tập trung kinh tế.....	24

[QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ KINH DOANH THEO PHƯƠNG THỨC ĐA CẤP]

A - CÔNG TÁC XÂY DỰNG VĂN BẢN PHÁP LUẬT.....	36
B - THỰC THI PHÁP LUẬT VỀ QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG BÁN HÀNG ĐA CẤP.....	36
1. Công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.....	38
2. Công tác thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm.....	38
3. Công tác kiểm tra, cấp xác nhận kiến thức pháp luật về bán hàng đa cấp cho người tham gia.....	40
4. Công tác phối hợp trong quản lý hoạt động bán hàng đa cấp.....	40
5. Công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật.....	41
6. Công tác giải quyết khiếu nại liên quan đến hoạt động bán hàng đa cấp.....	43

[QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG]

A - CÔNG TÁC XÂY DỰNG VĂN BẢN PHÁP LUẬT.....	46
B - CÔNG TÁC THỰC THI LUẬT VÀ CHÍNH SÁCH BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.....	49
1. Công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo của người tiêu dùng.....	49
2. Công tác thu hồi sản phẩm khuyết tật.....	57
3. Công tác thanh tra, kiểm tra.....	63
4. Công tác quản lý hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.....	64
5. Tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng.....	65
6. Phát triển mạng lưới các cơ quan, tổ chức có liên quan về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.....	67

[CÁC HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ KHÁC]

1. Hoạt động đào tạo, tuyên truyền.....	70
2. Hợp tác quốc tế.....	80
3. Công tác đàm phán và thực thi nội dung cạnh tranh tại các Hiệp định Thương mại Tự do (FTAs).....	86

[KẾ HOẠCH NĂM 2021]

1. Xây dựng văn bản pháp luật.....	90
2. Thực thi pháp luật cạnh tranh.....	91
3. Thực thi pháp luật về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp.....	93
4. Thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.....	94
5. Công tác đào tạo, tuyên truyền, phổ biến pháp luật.....	96
6. Về công tác thông tin, tư vấn.....	98

THUẬT NGỮ VIẾT TẮT

VIẾT TẮT	Ý NGHĨA
ACCP	Ủy ban bảo vệ người tiêu dùng ASEAN (<i>ASEAN Committee on Consumer Protection</i>)
AEGC	Nhóm chuyên gia về Cạnh tranh ASEAN (<i>ASEAN Expert Group on Competition</i>)
APEC	Diễn đàn hợp tác kinh tế Châu Á - Thái Bình Dương (<i>Asia - Pacific Economic Cooperation</i>)
ASEAN	Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á (<i>Association of Southeast Asia Nations</i>)
BVQLNTD	Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng
NTD	Người tiêu dùng
Cục CT&BVNTD	Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng
CPTPP	Hiệp định Đối tác Toàn diện và Tiến bộ xuyên Thái Bình Dương (<i>Comprehensive and Progressive Agreement for Trans-Pacific Partnership</i>)
EU	Liên minh Châu Âu (European Union)
HĐTM/ĐKGDC	Hợp đồng theo mẫu/Điều kiện giao dịch chung

VIẾT TẮT	Ý NGHĨA
ICN	Mạng lưới Cạnh tranh quốc tế (<i>International Competition Network</i>)
ICPEN	Mạng lưới Bảo vệ người tiêu dùng quốc tế (<i>International Consumer Protection Enforcement Network</i>)
JICA	Cơ quan hợp tác quốc tế Nhật Bản (<i>Japan International Cooperation Agency</i>)
M&A	Mua bán và sáp nhập doanh nghiệp (<i>Merger and Acquisition</i>)
OECD	Tổ chức Hợp tác và phát triển kinh tế (<i>Organization for Economic Cooperation and Development</i>)
TTKT	Tập trung kinh tế
VBQPPL	Văn bản quy phạm pháp luật
VCCA	Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng (<i>Vietnam Competition & Consumer Authority</i>)
WTO	Tổ chức thương mại thế giới (<i>World Trade Organization</i>)



CỤC CẠNH TRANH VÀ BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG

Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng (CT&BVNTD) là cơ quan, trực thuộc Bộ Công Thương có chức năng thực thi pháp luật cạnh tranh và pháp luật bảo vệ người tiêu dùng với mục tiêu đảm bảo môi trường cạnh tranh lành mạnh, tạo cơ hội bình đẳng cho các doanh nghiệp tham gia trên thị trường và bảo vệ quyền và lợi ích chính đáng của người tiêu dùng.

Các đơn vị thuộc Cục CT&BVNTD bao gồm:

- (i) Văn phòng
- (ii) Phòng Điều tra hành vi hạn chế cạnh tranh
- (iii) Phòng Kiểm soát tập trung kinh tế
- (iv) Phòng Điều tra và xử lý hành vi cạnh tranh không lành mạnh
- (v) Phòng Bảo vệ người tiêu dùng
- (vi) Phòng Kiểm soát hợp đồng theo mẫu – điều kiện giao dịch chung
- (vii) Trung tâm Thông tin, Tư vấn và Đào tạo

Với chức năng chính là giúp Bộ trưởng Bộ Công Thương thực hiện quản lý nhà nước về cạnh tranh, bán hàng đa cấp và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng đã và đang nỗ lực hoạt động nhằm:

- Thúc đẩy môi trường cạnh tranh lành mạnh

Tiêu chí hoạt động của Cục là tạo lập và duy trì môi trường cạnh tranh lành mạnh cho tất cả doanh nghiệp trên thị trường. Cục khuyến khích và thúc đẩy sự cạnh tranh giữa các doanh nghiệp, qua đó đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng, sự phát triển khoa học công nghệ và tiến bộ xã hội.

- Bảo vệ quyền lợi của doanh nghiệp và người tiêu dùng trước những hành vi hạn chế cạnh tranh

Cục có nhiệm vụ điều tra các vụ việc liên quan đến các hành vi làm giảm, bóp méo và cản trở cạnh tranh trên thị trường. Cụ thể, Cục có nhiệm vụ tổ chức điều tra các thỏa thuận hạn chế cạnh tranh, các hành vi lạm dụng sức mạnh thị trường và kiểm soát hiệu quả các hoạt động tập trung kinh tế.

- Chống các hành vi cạnh tranh không lành mạnh

Một trong những nhiệm vụ mà Cục đang nỗ lực triển khai đó là hạn chế và loại bỏ hành vi cạnh tranh không lành mạnh như xâm phạm thông tin bí mật kinh doanh, lôi kéo khách hàng bất chính, cạnh tranh không lành mạnh... để đảm bảo quyền lợi của doanh nghiệp và người tiêu dùng.

- Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Cục chịu trách nhiệm giúp Bộ trưởng Bộ Công Thương thống nhất quản lý nhà nước trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Để thực hiện trách nhiệm này, Cục phối hợp với các cơ quan chức năng và các tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên toàn quốc nhằm đảm bảo quyền và lợi ích của người tiêu dùng.

DẤU ẤN

CỤC CẠNH TRANH VÀ BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG

2003

Thành lập Ban Quản lý cạnh tranh trực thuộc Bộ Thương mại (nay là Bộ Công Thương)

2005

- Luật Cạnh tranh chính thức có hiệu lực vào tháng 7 năm 2005;
- Chính phủ ban hành các văn bản hướng dẫn thực thi Luật Cạnh tranh.

2007

- Điều tra vụ việc hạn chế cạnh tranh đầu tiên liên quan đến khiếu nại của Công ty TNHH Thương mại - Dịch vụ Tân Hiệp Phát đối với hành vi lạm dụng vị trí thống lĩnh thị trường của Công ty liên doanh Nhà máy bia Việt Nam trong việc ngăn cản sự tham gia thị trường của đối thủ cạnh tranh mới;
- Trở thành thành viên Nhóm Chuyên gia về cạnh tranh của ASEAN (Nhóm AEGC);
- Thành lập Văn phòng đại diện tại TP. Hồ Chí Minh.

2009

- Trở thành thành viên Mạng lưới cạnh tranh quốc tế (ICN)

- Thành lập Cục Quản lý cạnh tranh.
- Ngày 03 tháng 12 năm 2004, tại kỳ họp thứ 6 Quốc hội khóa XI, Luật Cạnh tranh (Luật số 27/2004/QH11) đã được Quốc hội thông qua.

2004



- Chính phủ ban hành Nghị định 06/2006/NĐ-CP quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Cục Quản lý cạnh tranh và Hội đồng cạnh tranh;
- Tiến hành Điều tra vụ việc cạnh tranh không lành mạnh đầu tiên liên quan đến khiếu nại của Tập đoàn dược phẩm GSK về việc bao bì thuốc kháng sinh Zaniat của Công ty Vidipha tương tự gây nhầm lẫn với bao bì thuốc kháng sinh Zinnat của GSK.

2006

- Tiếp nhận hồ sơ thông báo tập trung kinh tế đầu tiên liên quan đến thương vụ hợp nhất giữa Công ty CP giấy Tân Mai và Công ty CP giấy Đồng Nai;
- Điều tra xử phạt Công ty CP xăng dầu hàng không Vinapco có hành vi phạm Luật Cạnh tranh (lạm dụng vị trí thống lĩnh thị trường);
- Thành lập Trung tâm Thông tin cạnh tranh.

2008

- Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được Quốc hội thông qua (Luật số 59/2010/QH12);
- Điều tra, xử phạt 19 doanh nghiệp bảo hiểm về hành vi vi phạm Luật Cạnh tranh (thỏa thuận ấn định giá trong lĩnh vực bảo hiểm xe cơ giới);
- Đảm nhiệm vai trò Chủ tịch Nhóm chuyên gia về cạnh tranh ASEAN trong khuôn khổ năm Chủ tịch ASEAN 2010 của Việt Nam.

2010



2011

- Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng chính thức có hiệu lực.

2015

Tổng đài
1800 6838

- Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định công nhận Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam - Ngày 15 tháng 3 hàng năm.
- Vận hành Tổng đài tư vấn hỗ trợ người tiêu dùng 1800 6838;
- Hoàn thành báo cáo tổng kết 10 năm thực thi Luật Cạnh tranh

2017



- Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng ra đời (được tách ra từ Cục Quản lý cạnh tranh), chức năng nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng được quy định tại Quyết định 3808/QĐ-BCT của Bộ Công Thương ban hành ngày 02 tháng 10 năm 2017.

2019

- Ban Bí thư ban hành Chỉ thị số 30-CT/TW về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.
- Luật Cạnh tranh 2018 chính thức có hiệu lực từ ngày 01 tháng 7 năm 2019.

- Bộ Công Thương ban hành Quyết định 848/QĐ-BCT quy định chức năng nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Cục Quản lý cạnh tranh.

2013

- Dự án sửa đổi Luật Cạnh tranh được Quốc hội đưa vào chương trình xây dựng và sửa đổi luật;
- Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2016 - 2020.

2016

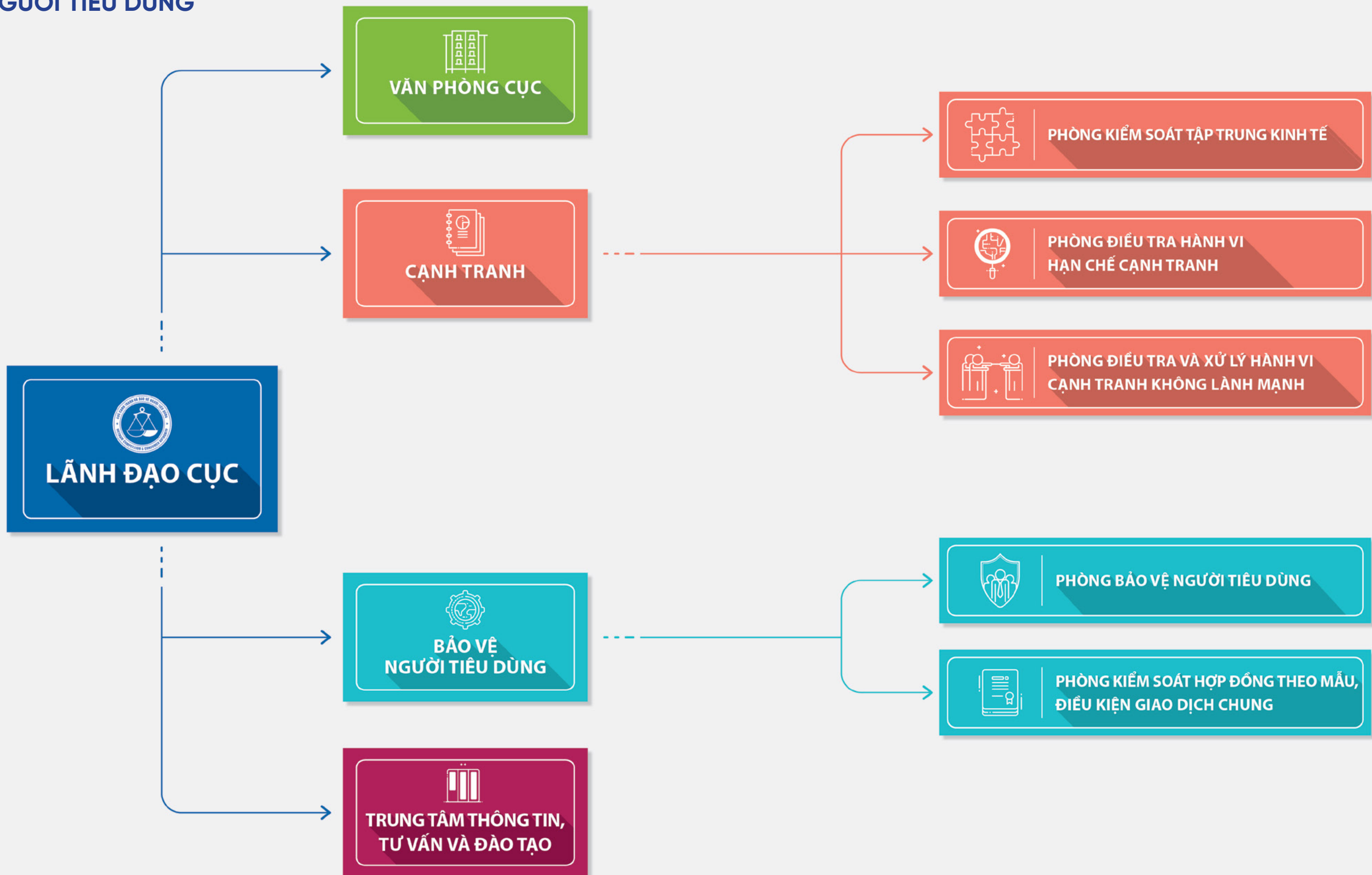
- Luật Cạnh tranh 2018 được ban hành;
- Hoàn thành điều tra vụ việc Grab-Uber.

2018

- Nghị định số 35/2020/NĐ-CP của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Cạnh tranh được ban hành ngày 24 tháng 3 năm 2020;
- Nghị quyết số 82/2020/NQ-CP của Chính phủ ban hành chương trình hành động của Chính phủ thực hiện chỉ thị số 30-CT/TW về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng được ban hành ngày 26 tháng 5 năm 2020;
- Tiến hành xây dựng Bộ hồ sơ đề xuất sửa đổi, bổ sung Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2020

CƠ CẤU TỔ CHỨC
CỤC CẠNH TRANH VÀ BẢO VỆ
NGƯỜI TIÊU DÙNG





BỘ CÔNG THƯƠNG
CỤC CẠNH TRANH VÀ BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG

QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ CẠNH TRANH



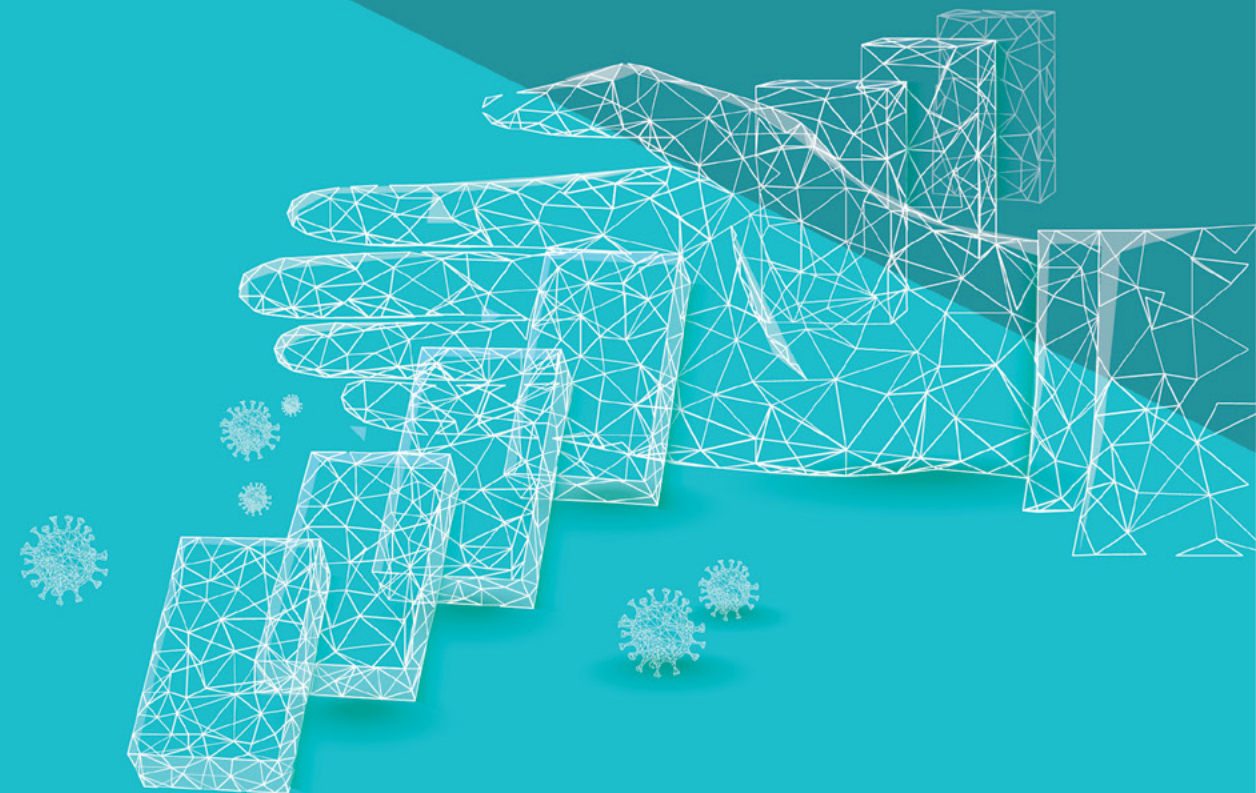
CÔNG TÁC XÂY DỰNG
VĂN BẢN PHÁP LUẬT



THỰC THI LUẬT VÀ
CHÍNH SÁCH CẠNH TRANH

Theo quy định tại Điều 7 Luật Cạnh tranh 2018 (có hiệu lực thi hành từ ngày 01/07/2019), trách nhiệm quản lý nhà nước về cạnh tranh được quy định cụ thể như sau:

- Chính phủ thống nhất quản lý nhà nước về cạnh tranh.
- Bộ Công Thương là cơ quan đầu mối giúp Chính phủ thực hiện quản lý nhà nước về cạnh tranh.
- Các 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 cạnh tranh.
- Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình, có trách nhiệm thực hiện quản lý nhà nước về cạnh tranh.



A

CÔNG TÁC XÂY DỰNG VĂN BẢN PHÁP LUẬT

1. Nghị định số 35/2020/NĐ-CP ngày 24 tháng 3 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Cạnh tranh được ban hành ngày 24 tháng 3 năm 2020

Để đảm bảo thi hành Luật Cạnh tranh 2018, ngày 24 tháng 3 năm 2020, Chính phủ đã ban hành Nghị định số 35/2020/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều của Luật Cạnh tranh, Nghị định có hiệu lực từ ngày 15 tháng 5 năm 2020.

Nghị định số 35/2020/NĐ-CP gồm 07 Chương, 30 Điều, quy định chi tiết một số điều của Luật Cạnh tranh bao gồm xác định thị trường liên quan, đánh giá tác động hạn chế cạnh tranh một cách đáng kể, quy định về tập trung kinh tế, tổ tụng cạnh tranh.

2. Xây dựng Nghị định quy định chi tiết nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia

Trong năm 2020, Cục CT&BVNTD tham mưu Bộ Công Thương thực hiện báo cáo giải trình Chính phủ, Bộ Chính trị trong việc xây dựng mô hình tổ chức tương đương tổng cục của Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia, là cơ sở để hoàn thiện dự thảo Nghị định quy định chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức của Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia.

Cục CT&BVNTD sẽ tiếp tục thực hiện nghiêm túc các chỉ đạo của các cấp, ngành để sớm trình Chính phủ ban hành Nghị định quy định chi tiết nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia.

B

THỰC THI LUẬT VÀ CHÍNH SÁCH CẠNH TRANH

1

Điều tra vụ việc hạn chế cạnh tranh

Trong năm 2020, Cục CT&BVNTD đã:

- Thực hiện Báo cáo nghiên cứu quy định của pháp luật cạnh tranh và kinh nghiệm thực thi của một số quốc gia thành viên CPTPP để xây dựng và hoàn thiện các loại tài liệu phục vụ công tác triển khai thi hành pháp luật cạnh tranh tại Việt Nam.

- Giám sát thu thập thông tin một số thị trường trọng điểm: Khẩu trang và nước sát khuẩn, thịt lợn, hàng không, phân bón, thuốc bảo vệ thực vật, dầu khí, khí hóa lỏng CNG, vật liệu xây dựng.

Về thực hiện công tác quản lý nhà nước trong lĩnh vực cạnh tranh, Cục CT&BVNTD đã tiếp nhận và xử lý phản ánh của doanh nghiệp, cá nhân và tổ chức trên thị trường theo đúng thẩm quyền hoạt động quản lý nhà nước của Cục. Một số vụ việc đã được triển khai:

- Về việc tăng giá thịt lợn: Từ thông tin được phản ánh và thu thập về thực trạng diễn biến phức tạp của ngành thịt lợn cuối năm 2019 và đầu năm 2020, thực hiện chỉ đạo của Chính phủ và Thủ tướng Chính phủ và của Lãnh đạo Bộ Công Thương, Cục CT&BVNTD đã phối hợp với các đơn vị trong và ngoài Bộ tiến hành kiểm tra với đối tượng kiểm tra là các doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân tham gia ở các khâu khác nhau trong chuỗi chăn nuôi, sản xuất, kinh doanh, phân phối, cung ứng lợn giống, lợn hơi (lợn thịt) và các sản phẩm thịt lợn.
- Cảnh báo về hành vi có dấu hiệu lạm dụng vị trí độc quyền trong lĩnh vực cung ứng sản phẩm khí thấp áp. Cục CT&BVNTD nhận được phản ánh của doanh nghiệp sản xuất và kinh doanh khí CNG (Compressed Natural Gas) về hành vi có dấu hiệu lạm dụng vị trí độc quyền trong việc cung ứng sản phẩm khí thấp áp của Công ty CP Phân phối khí thấp áp Dầu khí Việt Nam. Từ thông tin phản ánh, Cục CT&BVNTD đã xác minh hướng dẫn doanh nghiệp trong trường hợp thực hiện khiếu nại, đồng thời khuyến cáo doanh nghiệp có hành vi có dấu hiệu lạm dụng.



Hộp tin

01

Vụ việc về giá vật liệu xây dựng

1. Các bên liên quan

- Công ty TNHH Bắc Trung;

2. Nội dung vụ việc

- Tháng 3 năm 2020, Công ty TNHH Bắc Trung đã có văn bản phản ánh về vấn đề giá nguyên vật liệu có dấu hiệu tăng giá vi phạm pháp luật về cạnh tranh, cụ thể như sau:

- Công ty TNHH Bắc Trung là đơn vị chịu trách nhiệm thi công xây dựng các công trình. Công ty TNHH Bắc Trung cho rằng, trong thời gian dịch bệnh khi giá nguyên liệu đầu vào của một số vật liệu xây dựng trên thế giới giảm như: quặng sắt nhưng giá thành thành phẩm vật liệu xây dựng lại không giảm.

- Công ty TNHH Bắc Trung đề nghị kiểm tra toàn bộ giá vật liệu xây dựng trên toàn quốc.

Trên cơ sở thông tin phản ánh, Công ty TNHH Bắc Trung cho rằng hành vi nêu trên có dấu hiệu vi phạm pháp luật cạnh tranh theo Khoản 1 Điều 11 Luật Cạnh tranh 2018.

3. Kết quả xử lý

Từ các thông tin phản ánh, Cục CT&BVNTD bước đầu xác định giá thành của một số nguyên vật liệu như: sắt thép, gạch, xi măng, đá... Qua kiểm tra, giá thành các nguyên vật liệu trong Quý I và quý II năm 2020 không tăng giá như phản ánh của công ty Bắc Trung, mà còn có dấu hiệu giảm giá, không có dấu hiệu vi phạm pháp luật cạnh tranh. Chỉ có một số trường hợp nhỏ lẻ do đứt gãy nguồn cung cấp vì giãn cách xã hội nên giá một số sản phẩm như cát, đá bị tăng giá từ 5-10%. Cục CT&BVNTD vẫn tiếp tục giám sát thị trường này.



Hộp tin

02

Vụ việc công ty thuốc bảo vệ thực vật Bayer

1. Các bên liên quan

- Công ty TNHH Hiệp Thanh;

- Công ty TNHH Bayer Việt Nam;

2. Nội dung vụ việc

Tháng 7 năm 2020, Công ty TNHH Hiệp Thanh đã có văn bản phản ánh về việc công ty Bayer Việt Nam có hành vi phân biệt đối xử khi thực hiện chính sách chiết khấu khác nhau đối với các đại lý (đại lý tại An Giang được hưởng các mức chiết khấu lớn hơn so với các đại lý khác).

Công ty TNHH Hiệp Thanh là đại lý phân phối kinh doanh thuốc bảo vệ thực vật ở tỉnh Bến Tre do Công ty TNHH Bayer Việt Nam cung cấp. Tại thời điểm phản ánh, Công ty Bayer Việt Nam có chương trình chiết khấu riêng ưu đãi lớn hơn cho các đại lý tại tỉnh An Giang (hơn 20%) so với các đại lý khác ở miền Nam. Điều này đã tạo một môi trường cạnh tranh không lành mạnh, dẫn đến thiệt hại cho các đại lý.

Công ty TNHH Hiệp Thanh đại diện cho nhóm các đại lý phân phối thuốc bảo vệ thực vật tại các tỉnh phía Nam đề nghị công ty Bayer Việt Nam phản hồi và tạo dựng môi trường cạnh tranh lành mạnh.

3. Kết quả xử lý

Từ các thông tin phản ánh, Cục CT&BVNTD bước đầu yêu cầu các bên cung cấp thông tin giải trình về vụ việc. Qua kiểm tra, đánh giá công ty Bayer Việt Nam cũng đã nhận thức được hành vi của mình làm mất cân bằng ổn định đến môi trường kinh doanh thuốc bảo vệ thực vật ở các tỉnh phía Nam. Công ty Bayer Việt Nam đã hủy bỏ chính sách ưu đãi trên.



2

Điều tra và xử lý các vụ việc cạnh tranh không lành mạnh

Trong năm 2020, Cục tiếp tục nhận được nhiều phản ánh của các bên liên quan về các hành vi có dấu hiệu vi phạm quy định về hành vi cạnh tranh không lành mạnh trên thị trường.

Cục đã tiếp nhận 11 vụ việc trong năm 2020 liên quan đến các lĩnh vực:

- Thực phẩm, sản xuất bia (03 vụ) liên quan đến hành vi lôi kéo khách hàng bất chính (Điều 45.5 – Luật Cạnh tranh 2018); Ép buộc khách hàng, đối tác kinh doanh của doanh nghiệp khác (Điều 45.2 – Luật Cạnh tranh 2018);
- Sản xuất thiết bị điện, liên quan đến hành vi cung cấp thông tin không trung thực (Điều 45.3 – Luật Cạnh tranh 2018) và gây rối hoạt động của doanh nghiệp khác (Điều 45.4 – Luật Cạnh tranh 2018);
- Môi giới bất động sản, lôi kéo khách hàng bất chính (Điều 45.5 – Luật Cạnh tranh 2018);
- Dịch vụ làm đẹp, liên quan đến hành vi lôi kéo khách hàng bất chính (Điều 45.5 – Luật Cạnh tranh 2018);
- Kinh doanh online, liên quan đến hành vi lôi kéo khách hàng bất chính (Điều 45.5 – Luật Cạnh tranh 2018);
- Mỹ phẩm, liên quan đến hành vi lôi kéo khách hàng bất chính (Điều 45.5 – Luật Cạnh tranh 2018);
- Thức ăn chăn nuôi, liên quan đến hành vi Cung cấp thông tin không trung thực về doanh nghiệp khác (Điều 45.3 – Luật Cạnh tranh 2018);
- Chế tạo máy (02 vụ), liên quan hành vi xâm phạm thông tin bí mật kinh doanh (Điều 45.1 – Luật Cạnh tranh 2018), lôi kéo khách hàng bất chính (Điều 45.5 – Luật Cạnh tranh 2018).

Mặc dù tại thời điểm hiện tại, Cục không tiến hành được công tác điều tra, xử lý theo thủ tục tố tụng cạnh tranh theo Luật Cạnh tranh 2018 (do Nghị định quy định về cơ cấu, chức năng, nhiệm vụ của Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia chưa được ban hành), Cục vẫn tiếp nhận các phản ánh, khiếu nại của các bên liên quan liên quan đến các hành vi có dấu hiệu vi phạm pháp luật cạnh tranh để làm rõ sự việc và đưa ra các khuyến cáo cần thiết nhằm ngăn chặn hành vi cạnh tranh không lành mạnh diễn ra trên thị trường và củng cố hồ sơ để xử lý sau khi Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia được thành lập.





Hộp tin
03

Vụ việc về hành vi lôi kéo khách hàng bất chính

1. Các bên liên quan

Bên khiếu nại: Công ty Cổ phần Sữa Việt Nam;

Bên bị khiếu nại: Cơ sở chế biến thực phẩm bánh kẹo Đức Việt;

Sản phẩm liên quan: Bao bì sản phẩm có sử dụng nhãn hiệu Vinamilk;

2. Nội dung vụ việc

Ngày 07 tháng 02 năm 2020, Cục CT&BVNTD tiếp nhận đơn khiếu nại của Công ty Cổ phần Sữa Việt Nam về việc Cơ sở chế biến thực phẩm bánh kẹo Đức Việt đang sản xuất và phân phối một số sản phẩm kẹo có sử dụng trái phép Nhãn hiệu Vinamilk đã được bảo hộ của Công ty Cổ phần Sữa Việt Nam gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng nhằm mục đích cạnh tranh không lành mạnh.

Với việc sản xuất sản phẩm có cùng công dụng và nhận diện bao bì tương tự với sản phẩm đã tồn tại trên thị trường từ trước, hành vi của Bên bị khiếu nại là biểu hiện của hoạt động cạnh tranh không lành mạnh theo Điểm a Khoản 5 Điều 45 Luật Cạnh tranh 2018, gây thiệt hại đến các chủ thể khác nhau trên thị trường:

- Gây nhầm lẫn về nhận thức cho người tiêu dùng, khiến người tiêu dùng mua phải sản phẩm không như ý mà không biết.
- Gây thiệt hại cho doanh nghiệp có sản phẩm bị gây nhầm lẫn.

3. Kết quả xử lý

Cục CT&BVNTD đã yêu cầu Cơ sở chế biến thực phẩm bánh kẹo Đức Việt chấm dứt sử dụng/in ấn bao bì, sản xuất, gia công các sản phẩm có sử dụng nhãn hiệu Vinamilk và các nhãn hiệu khác được bảo hộ theo quy định pháp luật. Đồng thời, Cục CT&BVNTD đã ban hành văn bản đề nghị Ủy ban nhân dân huyện Hoài Đức (nơi đặt trụ sở của Cơ sở chế biến thực phẩm bánh kẹo Đức Việt) để chỉ đạo các lực lượng tại địa phương có biện pháp quản lý và giám sát Cơ sở chế biến thực phẩm bánh kẹo Đức Việt và các cơ sở sản xuất tương tự để tránh lặp lại những vi phạm tương tự tại địa bàn.



3

Giám sát việc thực hiện Quyết định cho hưởng miễn trừ đối với thỏa thuận hạn chế cạnh tranh và tập trung kinh tế

Ngày 09 tháng 10 năm 2017, Bộ trưởng Bộ Công Thương ban hành Quyết định số 3872/QĐ-BCT về việc cho hưởng miễn trừ thỏa thuận hạn chế cạnh tranh đối với Tổng Công ty Hàng không Việt Nam (Vietnam Airlines) và Công ty Societe Air France (Air France) trong thỏa thuận “Hợp đồng liên doanh” thuộc phạm vi dịch vụ vận chuyển hành khách bằng đường hàng không trên các đường bay HAN-CDG (Hà Nội – Paris) (và ngược lại) và SGN - CDG (Hồ Chí Minh - Paris) (và ngược lại) trong thời hạn 03 năm. Năm 2020, Bộ Công Thương tiếp tục gia hạn cho hưởng miễn trừ thỏa thuận hạn chế cạnh tranh đối với Tổng Công ty Hàng không Việt Nam (Vietnam Airlines) và Công ty Societe Air France (Air France) trong thỏa thuận “Hợp đồng liên doanh”.

Ngày 30 tháng 8 năm 2018, Bộ trưởng Bộ Công Thương ban hành Quyết định số 3105/QĐ-BCT về việc cho hưởng miễn trừ thỏa thuận hạn chế cạnh tranh đối với Công ty Cổ phần Hàng không Jetstar Pacific (Jetstar Pacific) và Công ty Jetstar Asia Airways PTE. LTD (Jetstar Asia) trong thỏa thuận “Hợp đồng liên doanh” thuộc phạm vi dịch vụ vận chuyển hành khách bằng đường hàng không trên tuyến đường bay Đà Nẵng – Singapore (và ngược lại) trong thời hạn 03 năm.

Ngày 22 tháng 12 năm 2014, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 2327/QĐ-TTg về việc cho hưởng miễn trừ tập trung kinh tế Công ty Cổ phần Thanh toán Quốc gia Việt Nam (NAPAS).

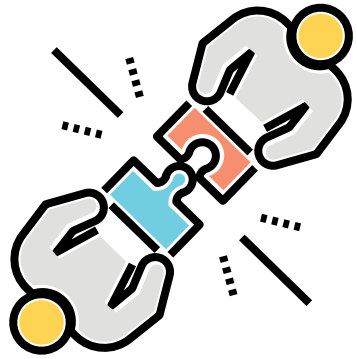
Năm 2020, Cục CT&BVNTD triển khai giám sát việc thực hiện các Quyết định cho hưởng miễn trừ của các doanh nghiệp nói trên, đồng thời cũng thực hiện tham vấn để các doanh nghiệp chuẩn bị hồ sơ đề nghị hưởng miễn trừ thực hiện theo quy định của Luật Cạnh tranh 2018.

Bên cạnh đó, Cục CT&BVNTD cũng nghiên cứu, rà soát việc thực hiện các điều kiện và nghĩa vụ hưởng miễn trừ đối với TTKT của Công ty CP Thanh toán Quốc gia Việt Nam (NAPAS) theo nội dung Quyết định số 2327/QĐ-TTg ngày 22 tháng 12 năm 2014 của Thủ tướng



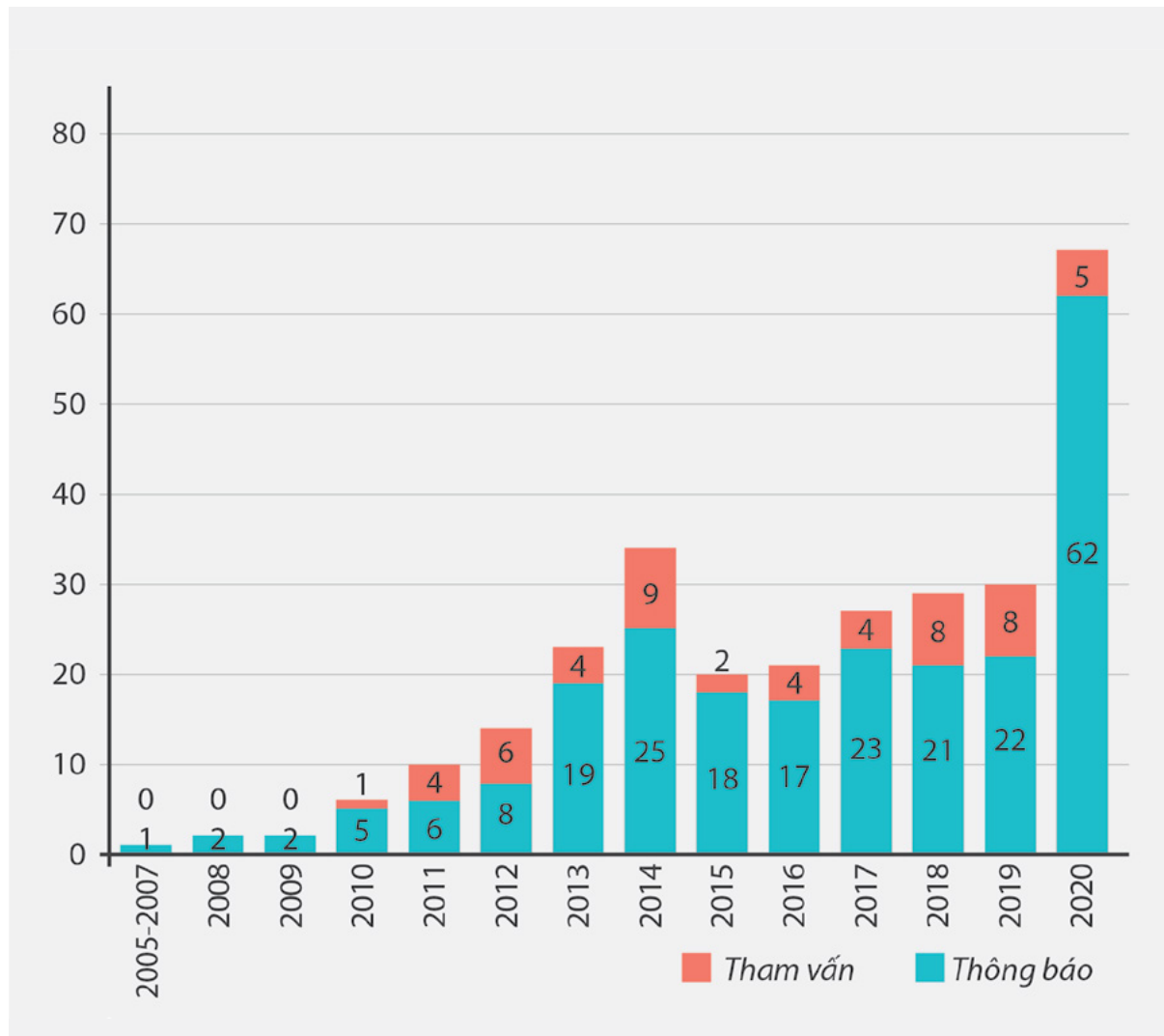
4

Kiểm soát tập trung kinh tế



Thực hiện chức năng quản lý nhà nước đối với hoạt động tập trung kinh tế, trong năm 2020, Cục CT&BVNTD đã tiếp nhận và xử lý 62 hồ sơ thông báo TTKT theo quy định của Luật Cạnh tranh 2018, trong đó, 90% vụ việc mua lại, 10% các vụ việc sáp nhập và hợp nhất. Hồ sơ tập trung kinh tế chủ yếu liên quan đến các lĩnh vực như bất động sản, bia rượu nước giải khát, bán lẻ, phụ gia thức ăn chăn nuôi, bảo hiểm, thép, hàng không, sản xuất và phân phối ô tô, xi măng, logistics, sữa và các sản phẩm từ sữa, dầu khí...

Biểu 1: Bảng thống kê số vụ việc thông báo và tham vấn TTKT giai đoạn từ 2005 đến 2020



Ngoài ra, Cục CT&BVNTD thường xuyên rà soát các giao dịch tập trung kinh tế trên thị trường, cập nhật, thống kê và tổng hợp dữ liệu về tình hình mua bán, sáp nhập, hợp nhất, liên doanh của các doanh nghiệp trên phạm vi cả nước, các doanh nghiệp nước ngoài có hoạt động kinh doanh tại Việt Nam. Trong năm qua, Cục cũng đã thực hiện 01 Báo cáo về thực trạng cạnh tranh trên lĩnh vực phân phối dược phẩm tại Việt Nam trong khuôn khổ Dự án “Hoàn thiện và nâng cao năng lực thực thi Luật Cạnh tranh”.

Để đảm bảo nghĩa vụ thực hiện thông báo tập trung kinh tế của doanh nghiệp, Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng đã xây dựng và đăng tải lên website của Cục:

- Hướng dẫn thủ tục nộp hồ sơ thông báo tập trung kinh tế đến Bộ Công Thương;
- Quy trình đánh giá việc tập trung kinh tế theo quy định về thẩm định tập trung kinh tế của pháp luật cạnh tranh;
- Mẫu đơn thông báo tập trung kinh tế;
- Lưu ý về một số nội dung trong hồ sơ thông báo tập trung kinh tế.



Quy trình đánh giá việc tập trung kinh tế theo quy định về thẩm định tập trung kinh tế của pháp luật cạnh tranh được thực hiện như sau:

QUY TRÌNH THẨM ĐỊNH SƠ BỘ

Trách nhiệm thực hiện	Trình tự thực hiện	Thời gian thực hiện
Bộ Công Thương	1 Tiếp nhận hồ sơ từ các doanh nghiệp/ tổ chức	07 ngày làm việc
Cục CT&BVNTD	2 Chuyển giao Cục CT&BVNTD	
Cục CT&BVNTD	3 Tiếp nhận để xử lý	
Cục CT&BVNTD	4 Chuyển hồ sơ cho phòng chuyên môn xử lý	
Cục CT&BVNTD	5 Kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ	
Cục CT&BVNTD	6 Yêu cầu bổ sung thông tin (nếu cần)	
Cục CT&BVNTD	7 Xây dựng báo cáo thẩm định sơ bộ	30 ngày làm việc
Cục CT&BVNTD	8 Báo cáo Lãnh đạo Bộ CT	
	X Quá thời hạn, không ban hành CV trả lời thì DN được thực hiện TTKT	
Bộ Công Thương	9 Ban hành công văn trả lời	11. Tiến hành thẩm định chính thức
Cục CT&BVNTD	10 TTKT được thực hiện, lưu hồ sơ	

QUY TRÌNH THẨM ĐỊNH CHÍNH THỨC

Trách nhiệm thực hiện	Trình tự thực hiện	Thời gian thực hiện	
Cục CT&BVNTD	11 Tiến hành thẩm định chính thức	90 ngày (gia hạn tối đa 60 ngày)	
Cục CT&BVNTD	12 Yêu cầu DN bổ sung thông tin tài liệu (không quá 2 lần)		
Cục CT&BVNTD	13 Tham vấn cơ quan quản lý ngành - lĩnh vực, DN, tổ chức, cá nhân liên quan		
Cục CT&BVNTD	14 Xây dựng báo cáo thẩm định chính thức		
Bộ Công Thương	15 Xem xét, phê duyệt		
Bộ Công Thương	16 Ra quyết định về việc TTKT		
			Không tính vào thời hạn thẩm định

TTKT được thực hiện

TTKT được thực hiện nhưng có điều kiện

TTKT thuộc trường hợp bị cấm



Hộp tin

04

Thông tin về việc Tập trung kinh tế giữa Vinamilk và Kido

1. Các bên liên quan

- Công ty Cổ phần sữa Việt Nam (Vinamilk);
- Công ty Cổ phần Tập đoàn Kido (Kido);

2. Nội dung vụ việc

Ngày 25 tháng 8 năm 2020, Bộ Công Thương nhận hồ sơ thông báo tập trung kinh tế của Công ty Cổ phần sữa Việt Nam (Vinamilk) và Công ty Cổ phần Tập đoàn Kido (Kido) về việc các bên dự định góp vốn để thành lập công ty liên doanh.

Theo đó, Công ty Vinamilk và Công ty Kido có kế hoạch góp vốn để thành lập công ty liên doanh (theo như quy định tại Khoản 5, Điều 29 Luật Cạnh tranh) dưới hình thức công ty trách nhiệm hữu hạn hai thành viên trở lên. Sau tập trung kinh tế, công ty liên doanh được thành lập mới sẽ do Vinamilk sở hữu 51% và do Kido sở hữu 49% vốn điều lệ.

Các doanh nghiệp tham gia tập trung kinh tế (Công ty Vinamilk và Công ty Kido) đều là các doanh nghiệp thành lập theo pháp luật Việt Nam và có hoạt động kinh doanh trên lĩnh vực kem thực phẩm tại Việt Nam. Do đó, các doanh nghiệp đã tuân thủ pháp luật cạnh tranh và nộp hồ sơ thông báo tập trung kinh tế đến Bộ Công Thương

3. Kết quả xử lý

Ngày 29 tháng 10 năm 2020, trên cơ sở quy định hiện hành, Bộ Công Thương đã ra thông báo việc tập trung kinh tế nêu trên không thuộc trường hợp bị cấm theo quy định tại Điều 30 Luật Cạnh tranh. Với việc các bên tham gia tập trung kinh tế là Vinamilk và Kido có thị phần lớn trên các thị trường liên quan, cơ quan cạnh tranh Việt Nam sẽ tăng cường công tác giám sát đối với các doanh nghiệp đảm bảo duy trì môi trường cạnh tranh lành mạnh, hiệu quả trên thị trường kem thực phẩm tại Việt Nam. Đồng thời, doanh nghiệp sau tập trung kinh tế cũng phải bảo đảm tuân thủ các quy định của Luật Cạnh tranh.





Hộp tin

05

Thông tin về việc tập trung kinh tế giữa Công ty Elanco Animal Health Incorporated và Công ty Bayer AKTIENGESELLSCHAFT

1. Các bên liên quan

- Công ty Elanco Animal Health Incorporated;
- Công ty Bayer AKTIENGESELLSCHAFT;

2. Nội dung vụ việc

Ngày 22 tháng 01 năm 2020, Bộ Công Thương nhận được hồ sơ thông báo tập trung kinh tế trong lĩnh vực chăm sóc sức khỏe động vật của Công ty Elanco Animal Health Incorporated (gọi tắt là Elanco) - có trụ sở chính tại Hoa Kỳ và Công ty Bayer AKTIENGESELLSCHAFT (gọi tắt là Bayer AG) - có trụ sở chính tại Đức.

Theo đó, Elanco sẽ mua lại toàn bộ mảng hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực chăm sóc sức khỏe động vật của Bayer AG với giá 7.6 tỷ Đô la Mỹ. Tại Việt Nam, cả hai công ty này đều có hoạt động kinh doanh trên lĩnh vực chăm sóc sức khỏe động vật bao gồm các dòng sản phẩm như sinh phẩm, dược phẩm, tác nhân kiểm soát sinh vật gây hại và thức ăn bổ sung cho động vật.

Các doanh nghiệp tham gia tập trung kinh tế (Công ty Elanco và Công ty Bayer AG) tuy không được thành lập theo pháp luật Việt Nam nhưng đều có hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực chăm sóc sức khỏe động vật tại Việt Nam. Do đó, các doanh nghiệp đã tuân thủ pháp luật cạnh tranh và nộp hồ sơ thông báo tập trung kinh tế đến Bộ Công Thương



3. Kết quả xử lý

Ngày 5 tháng 5 năm 2020, Bộ Công Thương đã có văn bản trả lời việc tập trung kinh tế giữa Elanco và Bayer AG không thuộc trường hợp bị cấm theo quy định tại Điều 30 Luật Cạnh tranh 2018. Tuy nhiên, doanh nghiệp sau tập trung kinh tế có vị trí thống lĩnh trên thị trường thuốc kháng vi sinh vật dùng cho lợn tại Việt Nam. Do vậy, nhằm tăng cường công tác giám sát thị trường đối với doanh nghiệp có vị trí thống lĩnh trên thị trường, Bộ Công Thương khuyến nghị doanh nghiệp hình thành sau tập trung kinh tế thực hiện một số biện pháp phù hợp với Luật Cạnh tranh 2018.





Hộp tin

06

Thông tin về việc tập trung kinh tế giữa Công ty Cổ phần Phát triển Thành phố Xanh, Công ty Cổ phần DRIGP 2 và Công ty TNHH Kinh doanh Bất động sản MV1 Việt Nam

1. Các bên liên quan

- Công ty Cổ phần Phát triển Thành phố Xanh;
- Công ty Cổ phần DRIGP 2;
- Công ty TNHH Kinh doanh Bất động sản MV1 Việt Nam;

2. Nội dung vụ việc

Thông tin về việc tập trung kinh tế giữa Công ty Cổ phần Phát triển Thành phố Xanh, Công ty Cổ phần DRIGP 2 và Công ty TNHH Kinh doanh Bất động sản MV1 Việt Nam

Ngày 07 tháng 12 năm 2020, Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng (Cục CT&BVNTD) nhận được hồ sơ thông báo tập trung kinh tế đầy đủ, hợp lệ trong lĩnh vực bất động sản của Công ty Cổ phần Phát triển Thành phố Xanh (Thành Phố Xanh) và Công ty Cổ phần DRIGP 2 (DRIGP 2) và Công ty TNHH Kinh doanh Bất động sản MV1 Việt Nam (MV1).

Thông qua hình thức tập trung kinh tế mua lại doanh nghiệp theo quy định tại Khoản 4, Điều 29 Luật Cạnh tranh, Công ty Thành Phố Xanh (bên bán) dự kiến sẽ chuyển nhượng 80% vốn góp của mình trong Công ty MV1 (công ty mục tiêu) cho Công ty DRIGP 2 (bên mua). Như vậy, sau khi giao dịch hoàn thành, Công ty DRIGP 2 sẽ sở hữu 80% vốn góp tại Công ty MV1, do đó, kiểm soát, chi phối Công ty MV1 theo quy định tại Khoản 1 Điều 2 Nghị định 35/2020/NĐ-CP ngày 24 tháng 3 năm 2020 của Chính phủ, quy định chi tiết một số điều của Luật Cạnh tranh (Nghị định 35).



Các doanh nghiệp tham gia tập trung kinh tế (Công ty Thành Phố Xanh, Công ty DRIGP 2 và Công ty MV1) đều là các doanh nghiệp thành lập theo pháp luật Việt Nam, có hoạt động kinh doanh trên lĩnh vực bất động sản tại Việt Nam. Do đó, các doanh nghiệp đã tuân thủ pháp luật cạnh tranh và nộp hồ sơ thông báo tập trung kinh tế đến Bộ Công Thương.

3. Kết quả xử lý

Ngày 22 tháng 12 năm 2020, trên cơ sở các quy định hiện hành, Bộ Công Thương đã thông báo việc tập trung kinh tế giữa Công ty Cổ phần Phát triển Thành phố Xanh, Công ty Cổ phần DRIGP 2 và Công ty TNHH Kinh doanh Bất động sản MV1 Việt Nam không thuộc trường hợp bị cấm theo quy định tại Điều 30 Luật Cạnh tranh và được phép thực hiện theo quy định tại Khoản 2 Điều 14 Nghị định 35. Ngày 22 tháng 12 năm 2020, trên cơ sở các quy định hiện hành, Bộ Công Thương đã thông báo việc tập trung kinh tế giữa Công ty Cổ phần Phát triển Thành phố Xanh, Công ty Cổ phần DRIGP 2 và Công ty TNHH Kinh doanh Bất động sản MV1 Việt Nam không thuộc trường hợp bị cấm theo quy định tại Điều 30 Luật Cạnh tranh và được phép thực hiện theo quy định tại Khoản 2 Điều 14 Nghị định 35.





BỘ CÔNG THƯƠNG
CỤC CẠNH TRANH VÀ BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG

QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ KINH DOANH THEO PHƯƠNG THỨC ĐA CẤP

Trong năm 2019, có 03 doanh nghiệp được cấp mới giấy chứng nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp, có 04 doanh nghiệp chủ động chấm dứt hoạt động và 05 doanh nghiệp bị thu hồi giấy chứng nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp vì không đáp ứng điều kiện hoạt động theo quy định tại Nghị định 40/NĐ-CP ngày 12 tháng 3 năm 2018 của Chính phủ về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp.



A

CÔNG TÁC XÂY DỰNG VĂN BẢN PHÁP LUẬT

1. Ban hành Đề án nâng cao hiệu quả công tác quản lý nhà nước trong hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp giai đoạn 2021-2025

Ngày 5 tháng 11 năm 2020, Bộ Công Thương ban hành Quyết định số 2837/QĐ-BCT về việc ban hành Đề án nâng cao hiệu quả công tác quản lý nhà nước trong hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp giai đoạn 2021-2025.

2. Sửa đổi, bổ sung một số điều Nghị định số 40/2018/NĐ-CP ngày 12 tháng 3 năm 2018 của Chính phủ về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp

Trên cơ sở tổng kết quá trình thực thi Nghị định số 40/2018/NĐ-CP ngày 12 tháng 3 năm 2018 của Chính phủ về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp và lấy ý kiến góp ý của các Sở Công Thương các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng đã triển khai xây dựng hồ sơ đề nghị xây dựng Nghị định sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 40/2018/NĐ-CP. Các thay đổi dự kiến tập trung vào một số vấn đề sau:

- (i) Vấn đề về điều kiện đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp;
- (ii) Vấn đề về quản lý hoạt động bảo trợ quốc tế;
- (iii) Vấn đề về hiện diện của doanh nghiệp bán hàng đa cấp tại địa phương;
- (iv) Vấn đề về xử lý khoản tiền ký quỹ;



3. Phối hợp xây dựng Nghị định số 98/2020/NĐ-CP quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Ngoài ra, Nghị định cũng sẽ điều chỉnh một số vấn đề kỹ thuật nhằm nâng cao tính khả thi của các quy định cụ thể.

Đến nay, hồ sơ đề nghị xây dựng Nghị định đã được Bộ trưởng Bộ Công Thương trình Thủ tướng Chính phủ để xem xét, quyết định. Nếu được Thủ tướng Chính phủ đồng ý, dự kiến Nghị định sẽ được trình Chính phủ vào tháng 12 năm 2021

Trong năm 2020, Cục đã phối hợp chặt chẽ với Tổng cục Quản lý thị trường trong quá trình xây dựng Nghị định số 98/2020/NĐ-CP quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, trong đó có nội dung quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động bán hàng đa cấp.

B

THỰC THI PHÁP LUẬT VỀ QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG BÁN HÀNG ĐA CẤP

Trong năm 2020, Cục CT&BVNTD tiếp tục triển khai hiệu quả công tác quản lý hoạt động bán hàng đa cấp trên toàn quốc.

1

Công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính

Công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện chặt chẽ, đảm bảo đúng quy định pháp luật.

Cục tiếp nhận 36 lượt hồ sơ đề nghị cấp giấy chứng nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp, 39 lượt hồ sơ đề nghị cấp sửa đổi, bổ sung giấy chứng nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp, 76 lượt hồ sơ thông báo thay đổi thông tin danh mục hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp, 25 lượt hồ sơ đề nghị gia hạn giấy chứng nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp.

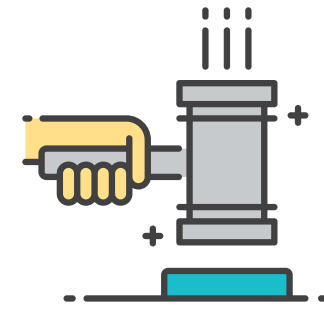
2

Công tác thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm

- Triển khai kiểm tra hoạt động đào tạo của 01 cơ sở đào tạo kiến thức pháp luật về bán hàng đa cấp;

- Đẩy mạnh các hoạt động theo dõi, thu thập tài liệu chứng cứ để xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển cơ quan công an để xử lý đối với các hoạt động kinh doanh đa cấp không phép;

- Hoàn thành hoạt động thanh tra chuyên ngành theo kế hoạch đã được phê duyệt đối với 03 doanh nghiệp;



Trong năm 2020, Cục đã ban hành quyết định xử phạt đối với 05 doanh nghiệp với số tiền phạt là 2.435 triệu đồng (trong đó bao gồm 02 doanh nghiệp được thanh tra từ 2019), tăng so với năm 2019, cụ thể:

Bảng 1: Danh sách doanh nghiệp kinh doanh theo phương thức đa cấp bị xử phạt

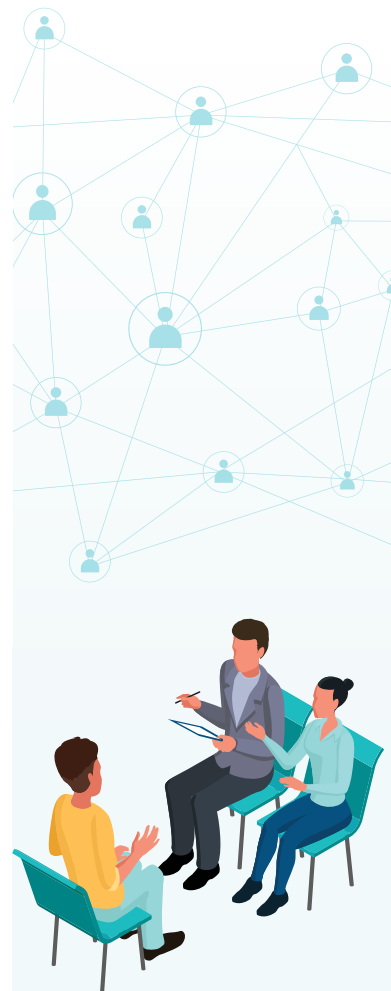
TT	Thời gian	Doanh nghiệp	Số quyết định	Mức phạt (VNĐ)
1	03/01/2020	Công ty TNHH Morinda Việt Nam	01/QĐ-XPVPHC	605,000,000
2	09/03/2020	Công ty TNHH Người lái xe Mặt trời Việt Nam	21/QĐ-CT	370,000,000
3	28/08/2020	Công ty TNHH nhượng quyền Toàn Thắng	76/QĐ-XPVPHC	500,000,000
4	19/10/2020	Công ty TNHH MTV TM Mỹ Lợi	116/QĐ-XPVPHC	710,000,000
5	03/11/2020	Công ty CP tập đoàn liên kết Việt Nam	124/QĐ-XPVPHC	250,000,000
Tổng				2,435,000,000

Đối với các quyết định thanh tra, 100% đối tượng bị thanh tra, xử phạt đã chấp hành quyết định xử phạt vi phạm hành chính.

3

Công tác kiểm tra, cấp xác nhận kiến thức pháp luật về bán hàng đa cấp cho người tham gia

Tổ chức kiểm tra kiến thức pháp luật về bán hàng đa, qua đó cấp xác nhận cho 18 người thuộc 10 doanh nghiệp bán hàng đa cấp.



4

Công tác phối hợp trong quản lý hoạt động bán hàng đa cấp

Từ đầu năm 2020, Cục CT&BVNTD tiếp tục duy trì hiệu quả công tác phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trong công tác quản lý hoạt động bán hàng đa cấp:

- Phối hợp với các cơ quan liên quan thuộc Bộ Y tế và một số đơn vị thuộc Bộ Công Thương (Tổng Cục Quản lý thị trường, Thanh tra Bộ, Vụ Pháp chế) và các Sở Công Thương địa phương, cơ quan thuế địa phương tổ chức các đoàn thanh tra chuyên ngành đối với các doanh nghiệp bán hàng đa cấp;

- Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan công an trong việc theo dõi, xử lý các đối tượng kinh doanh theo phương thức đa cấp không phép, trong đó có vụ việc liên quan đến hệ thống Goldtime Coffee đã bị cơ quan điều tra khởi tố hình sự.

- Phối hợp với Văn phòng Bộ, các đơn vị liên quan trong Bộ, Hiệp hội bán hàng đa cấp Việt Nam và các cơ quan báo chí, truyền thông trong hoạt động tuyên truyền, phổ biến pháp luật về bán hàng đa cấp.

Trên cơ sở tổng kết, đánh giá kết quả 02 năm thực hiện Đề án nâng cao hiệu quả quản lý trong hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp ban hành năm 2018, Cục CT&BVNTD đã xây dựng và trình Bộ trưởng ban hành Đề án nâng cao hiệu quả công tác quản lý nhà nước trong hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp giai đoạn năm 2021 – 2025 với mục tiêu chung nhằm (i) Tăng cường sự phối hợp tích cực và đồng bộ của các cơ quan quản lý nhà nước các cấp: từ cấp Trung ương tới cấp tỉnh, thành phố; từ cấp tỉnh, thành phố tới các cấp quận, huyện, thị xã và các cấp đơn vị hành chính thấp hơn; (ii) Nâng cao toàn diện hiệu quả quản lý nhà nước, đảm bảo môi trường hoạt động cho các doanh nghiệp kinh doanh đa cấp hợp pháp, đồng thời ngăn ngừa và hạn chế tối đa các vi phạm, biểu hiện tiêu cực, các thiệt hại của người dân trước các hoạt động kinh doanh đa cấp trái phép. Đề án cũng đưa ra các nhiệm vụ, giải pháp cụ thể và phân công thực hiện cho từng cơ quan, đơn vị liên quan.

5

Công tác tuyên truyền phổ biến pháp luật

Trong năm 2020, công tác cảnh báo, tuyên truyền, phổ biến pháp luật về bán hàng đa cấp được Cục CT&BVNTD tiếp tục chú trọng.

Thực hiện chỉ đạo của Lãnh đạo Bộ, Cục CT&BVNTD đã xây dựng Báo cáo Định hướng và kế hoạch truyền thông trong công tác quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp. Trên cơ sở đó, Cục đã chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan triển khai hiệu quả nhiều hoạt động:

- Ứng dụng và cập nhật công nghệ thông tin phục vụ công tác quản lý hoạt động bán hàng đa cấp như: xây dựng và hoàn thiện trang thông tin điện tử, ứng dụng iMLM (trên cả 02 nền tảng iOS và Android), ban hành sổ tay hỏi đáp pháp luật về pháp luật kinh doanh theo phương thức đa cấp;

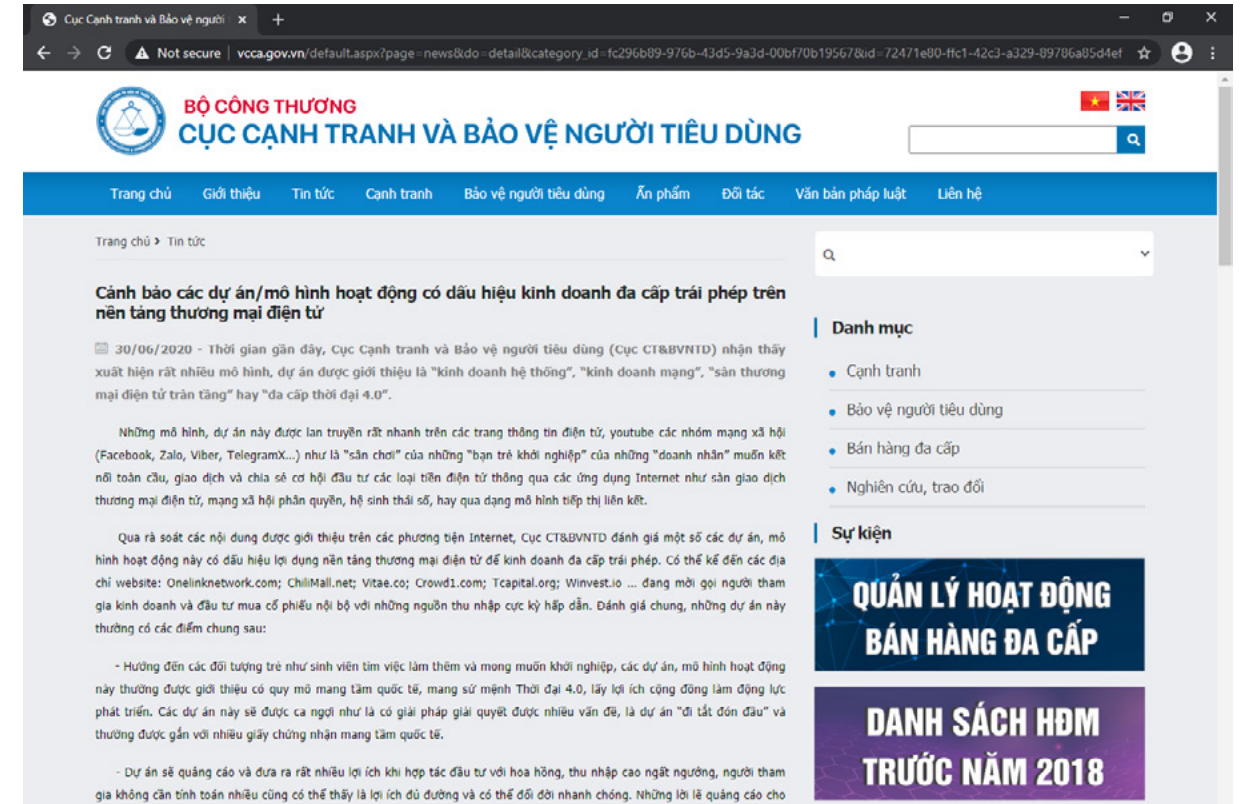




- Phối hợp với Báo Thanh niên, Báo Diễn đàn doanh nghiệp tổ chức các buổi tọa đàm trực tuyến tại Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh với nội dung về nhận diện đa cấp bất chính;

- Phối hợp với các đơn vị truyền thông như Đài truyền hình Việt Nam (VTV1, VTV24), truyền hình công an nhân dân ANTV, Thông tấn xã Việt Nam, VOV Giao thông, Báo diễn đàn doanh nghiệp (VCCI) thực hiện các hoạt động tuyên truyền, cảnh báo về hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp trái phép.

- Cục cũng thường xuyên đăng tải thông tin cảnh báo trên trang thông tin điện tử của Cục về các doanh nghiệp có dấu hiệu hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp khi chưa được cấp giấy chứng nhận: Vital 4U, Atomy... hay các doanh nghiệp có dấu hiệu kinh doanh đa cấp tiềm ẩn: BBI, Aladdin... Các tin cảnh báo của Cục đã được nhiều đơn vị báo chí, truyền thông đăng lại, qua đó đạt được hiệu quả truyền thông đáng kể, nâng cao nhận thức đồng thời ngăn ngừa được các thiệt hại không đáng có cho người dân.



6 Công tác giải quyết khiếu nại liên quan đến hoạt động bán hàng đa cấp

Trong năm 2020, Cục CT&BVNTD đã tiếp nhận khoảng 98 lượt khiếu nại, đơn kiến nghị, đơn tố cáo... liên quan đến người tham gia bán hàng đa cấp (một số đơn có nhiều người đứng tên).

Các đơn thư nhận được chủ yếu liên quan đến các doanh nghiệp đã bị thu hồi giấy chứng nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp và doanh nghiệp hoạt động không có giấy chứng nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp.



Các đơn thư khiếu nại, tố cáo liên quan đến hoạt động bán hàng đa cấp và các doanh nghiệp bán hàng đa cấp bất chính tiếp tục được Cục tiếp nhận, xử lý theo đúng quy định.

Đối với các đơn thư phản ánh, tố cáo dấu hiệu lừa đảo, chiếm đoạt tài sản, Cục CT&BVNTD đã chuyển đơn đến cơ quan công an có thẩm quyền để xử lý theo quy định.



BỘ CÔNG THƯƠNG
CỤC CẠNH TRANH VÀ BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG

QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

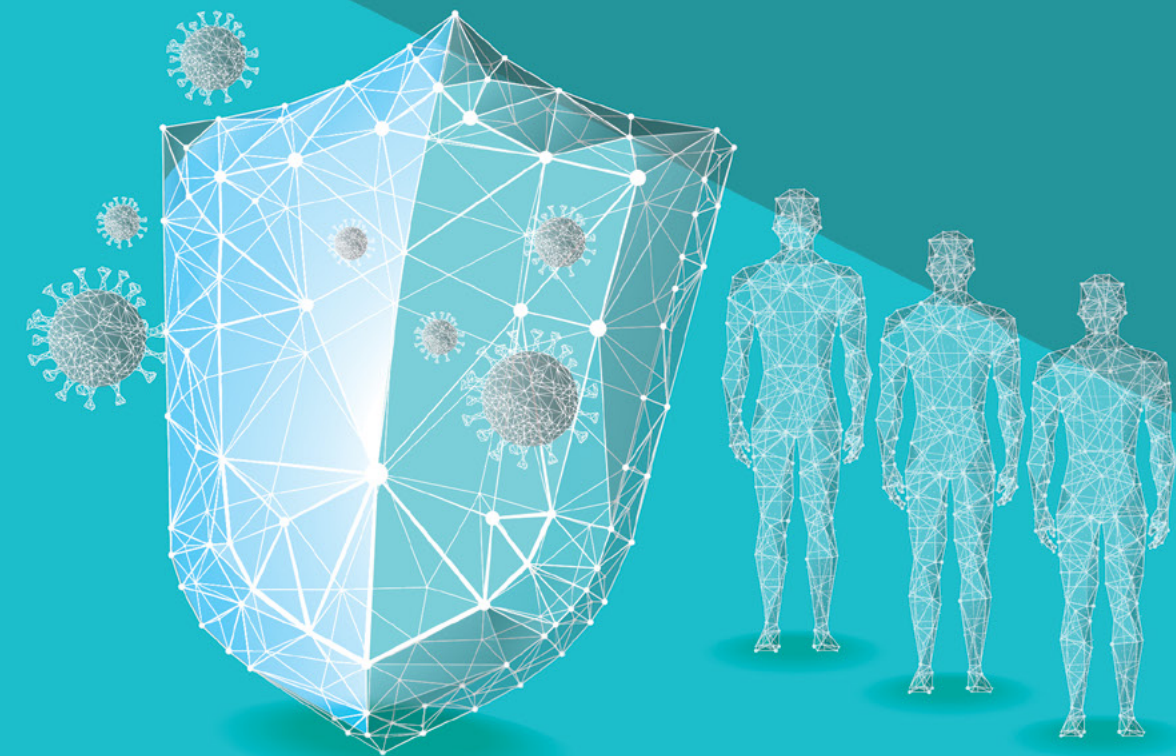


CÔNG TÁC XÂY DỰNG
VĂN BẢN PHÁP LUẬT



CÔNG TÁC THỰC THI LUẬT VÀ CHÍNH SÁCH
BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định về quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng; trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đối với người tiêu dùng; trách nhiệm của tổ chức xã hội trong việc tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; trách nhiệm quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.



A

CÔNG TÁC XÂY DỰNG VĂN BẢN PHÁP LUẬT



1 Nghị quyết số 82/NQ-CP về việc ban hành Chương trình hành động thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TW ngày 22 tháng 01 năm 2019 của Ban Bí thư về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.

Ngày 26 tháng 5 năm 2020, Chính phủ đã ban hành Nghị quyết số 82/NQ-CP về việc ban hành Chương trình hành động thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TW ngày 22 tháng 01 năm 2019 của Ban Bí thư về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng. Ban hành kèm theo Nghị quyết số 82/NQ-CP là Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện chỉ thị số 30-CT/TW ngày 22 tháng 01 năm 2019 của Ban Bí thư Trung ương Đảng về tăng cường sự lãnh đạo của đảng và trách nhiệm quản lý của nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.

2 Kế hoạch hành động số 1907/QĐ-BCT của Bộ Công Thương triển khai Nghị quyết số 82/NQ-CP ngày 26 tháng 5 năm 2020 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Chỉ thị số 30/CT-TW ngày 22 tháng 01 năm 2019 của Ban Bí thư về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.

Thực hiện Chương trình hành động của Chính phủ, ngày 21 tháng 7 năm 2020, Bộ Công Thương đã ban hành Quyết định số 1907/QĐ-BCT ban hành Kế hoạch hành động của Bộ Công Thương triển khai Nghị quyết số 82/NQ-CP ngày 26 tháng 5 năm 2020 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Chỉ thị số 30/CT-TW ngày 22 tháng 01 năm 2019 của Ban Bí thư về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng. Theo đó, Kế hoạch đã chỉ ra nhiệm vụ cụ thể của các đơn vị trong Bộ bao gồm Cục CT&BVNTD và các Cục, Vụ có liên quan và các Sở Công Thương trong việc triển khai các nhiệm vụ.

Kế hoạch hành động số 1907/QĐ-BCT được ban hành nhằm cụ thể hóa các nhiệm vụ, giải pháp có liên quan đến ngành Công Thương đã được nêu trong Chỉ thị số 30-CT/TW ngày 22 tháng 01 năm 2019 của Ban Bí thư về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng và Nghị quyết số 82/NQ-CP ngày 26 tháng 5 năm 2020 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Chỉ thị số 30/CT-TW. Các nhiệm vụ giải pháp trong Kế hoạch hành động số 1907/QĐ-BCT được xây dựng chi tiết về nội dung, thời gian

thực hiện, cũng như có sự phân công trách nhiệm rõ ràng đối với các đơn vị trực thuộc Bộ Công Thương nói riêng và ngành Công Thương nói chung, trong đó tập trung vào một số nội dung như sau:

- Tăng cường trách nhiệm quản lý nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;
- Hoàn thiện khuôn khổ pháp lý, tổ chức bộ máy chuyên trách bao gồm xác định rõ vai trò, đầu mối, điều tiết và giám sát các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; nâng cao năng lực thực thi pháp luật cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức tham gia công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, bảo đảm hiệu quả, hiệu lực quản lý nhà nước với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;
- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, giáo dục, phổ biến chính sách, pháp luật; thông tin về chất lượng hàng hóa, dịch vụ và cảnh báo về nguy cơ mất an toàn cho người tiêu dùng trên nguyên tắc công khai, minh bạch và đa dạng hóa phương thức truyền thông;
- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát, xử lý vi phạm và hỗ trợ người tiêu dùng;
- Đẩy mạnh xã hội hoá, nâng cao vai trò, trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hoá, dịch vụ và tổ chức xã hội trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;
- Chủ động, tích cực hội nhập quốc tế trong các hoạt động hợp tác về bảo vệ người tiêu dùng trong khuôn khổ ASEAN, APEC...

3. Hồ sơ đề xuất sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trình Chính phủ trình Quốc hội đưa vào Chương trình xây dựng Luật, pháp lệnh của Quốc hội

Chỉ thị số 30-CT/TW ngày 22 tháng 01 năm 2019 của Ban Bí thư và Nghị quyết số 82/NQ-CP ngày 26 tháng 5 năm 2020 của Chính phủ đã giao Bộ Công Thương nhiệm vụ “Tổng kết thi hành và đề xuất sửa đổi, bổ sung Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”. Thực hiện nhiệm vụ nêu trên, trong thời gian qua, Bộ Công Thương phối hợp với các cơ quan, tổ chức liên quan đã thực hiện nghiên cứu, xây dựng Bộ hồ sơ đề xuất sửa đổi, bổ sung Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Dự thảo Bộ hồ sơ đã được đăng tải trên website của Bộ Công Thương và gửi để đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của Chính phủ.

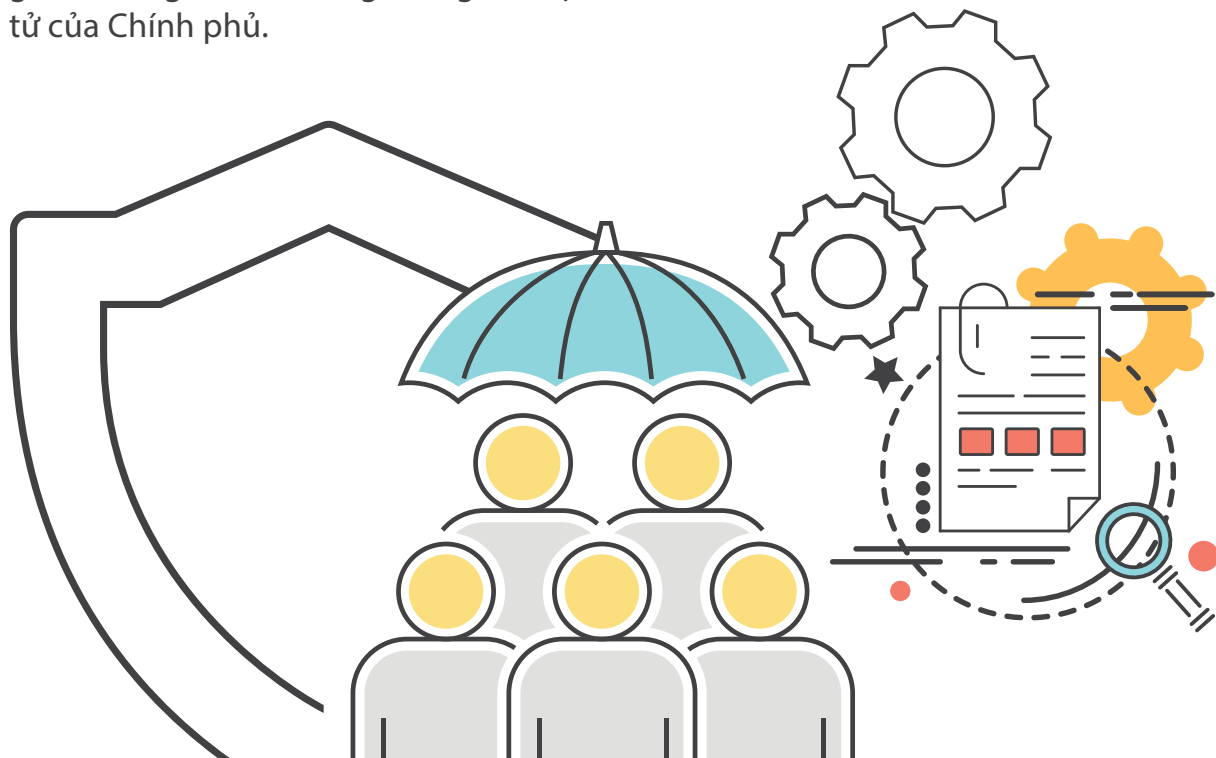
4. Ban hành và triển khai các đề án thực hiện Quyết định số 1997/QĐ-TTg ngày 18 tháng 10 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2016-2020

(i) Đề án Tổng đài tư vấn, hỗ trợ NTD

Ngày 31 tháng 12 năm 2020, Bộ Công Thương ban hành Quyết định số 3620/QĐ-BCT phê duyệt Đề án Doanh nghiệp vì người tiêu dùng giai đoạn 2021-2025.

(ii) Đề án Chương trình DN vì NTD

Ngày 31 tháng 12 năm 2020, Bộ Công Thương ban hành Quyết định số 3619/QĐ-BCT phê duyệt Đề án phát triển Hệ thống Tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng tại Bộ Công Thương giai đoạn 2021-2025.



1 Công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo của người tiêu dùng

Nhằm nâng cao hiệu quả trong công tác tư vấn, hỗ trợ và giải quyết các yêu cầu, kiến nghị, khiếu nại của người tiêu dùng, ngày 07 tháng 9 năm 2020, Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng (CT&BVNTD) đã ban hành Quyết định số 82/QĐ-CT về việc thành lập Tổ Tư vấn, giải quyết yêu cầu, kiến nghị, khiếu nại của người tiêu dùng (Tổ Công tác), gồm các thành viên là đại diện của Văn phòng, Phòng Bảo vệ người tiêu dùng, Phòng Kiểm soát hợp đồng theo mẫu & Điều kiện giao dịch chung và Trung tâm Thông tin, Tư vấn và Đào tạo.

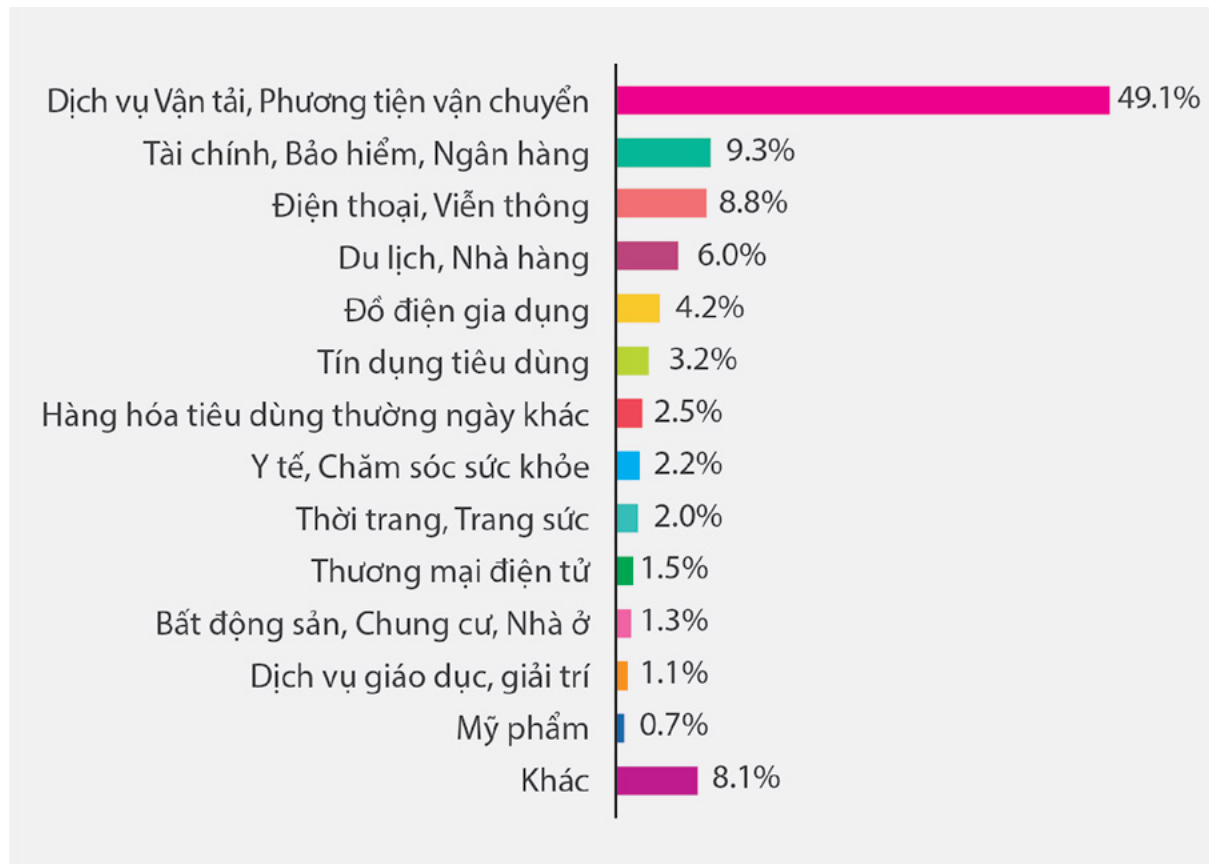
Năm 2020 ghi nhận sự gia tăng đột biến về số lượng yêu cầu, kiến nghị, khiếu nại của người tiêu dùng gửi tới Cục CT&BVNTD so với những năm trước. Cụ thể, tính đến hết ngày 31 tháng 12 năm 2020, Cục CT&BVNTD đã tiếp nhận được 1428 phản ánh, yêu cầu, kiến nghị, khiếu nại của người tiêu dùng, chủ yếu thông qua các phương thức: Thư điện tử (tại địa chỉ: khieunai@bvntd.gov.vn); Hệ thống tiếp nhận yêu cầu, kiến nghị, khiếu nại trực tuyến (tại địa chỉ: <http://khieunai.bvntd.gov.vn>) và qua đường bưu điện.

Nhìn chung, khoảng 90% yêu cầu, kiến nghị, khiếu nại của người tiêu dùng đã được giải quyết thành công trên cơ sở khuyến nghị thương lượng giữa hai bên. Các yêu cầu, kiến nghị, khiếu nại còn lại (khoảng 10%) đang trong quá trình giải quyết hoặc tạm dừng giải quyết do người tiêu dùng đã tự thương lượng thành công với tổ chức, cá nhân kinh doanh hoặc không cung cấp đủ các thông tin, chứng cứ theo yêu cầu để chứng minh phản ánh, khiếu nại của mình là có căn cứ.

1.1. Tình hình giải quyết yêu cầu, kiến nghị, khiếu nại của người tiêu dùng phân theo lĩnh vực hàng hóa, dịch vụ.

Dưới sự ảnh hưởng của dịch bệnh Covid-19, năm 2020, tình trạng phản ánh, khiếu nại tới Cục CT&BVNTD phân theo lĩnh vực hàng hóa, dịch vụ có sự thay đổi đáng kể với sự gia tăng đột biến về số lượng yêu cầu, kiến nghị, khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến lĩnh vực dịch vụ vận tải, phương tiện vận chuyển; tài chính, bảo hiểm, ngân hàng; du lịch; nhà hàng...

Biểu 2: Phân bố yêu cầu, kiến nghị, khiếu nại của người tiêu dùng theo lĩnh vực hàng hóa, dịch vụ

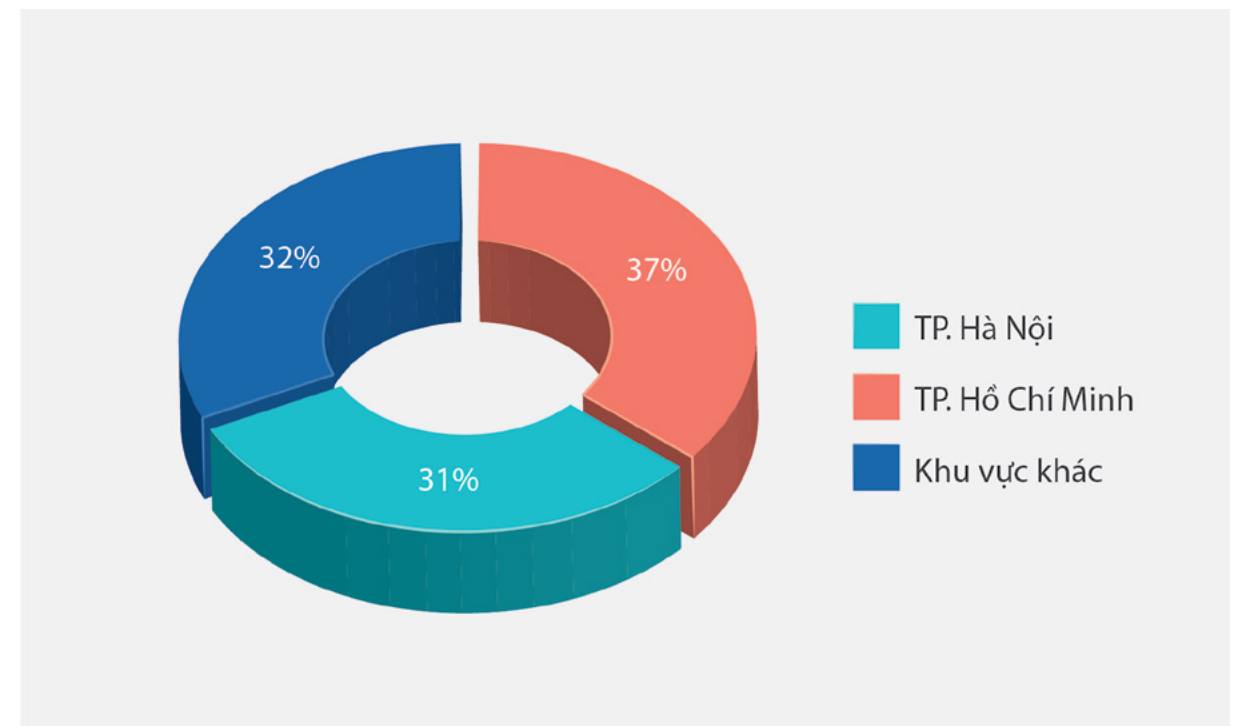


Theo đó, những lĩnh vực chịu sự ảnh hưởng lớn bởi đại dịch Covid-19 như hàng không, du lịch, tài chính, bảo hiểm đã phát sinh nhiều hơn các khiếu nại giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ. Bên cạnh đó, điện thoại, viễn thông; đồ điện tử gia dụng; tín dụng tiêu dùng; hàng hóa tiêu dùng thường ngày vẫn là những lĩnh vực hàng hóa, dịch vụ phổ biến về số lượng khiếu nại của người tiêu dùng như các năm trước đó.

1.2. Tình hình giải quyết yêu cầu, kiến nghị, khiếu nại của người tiêu dùng phân theo khu vực.

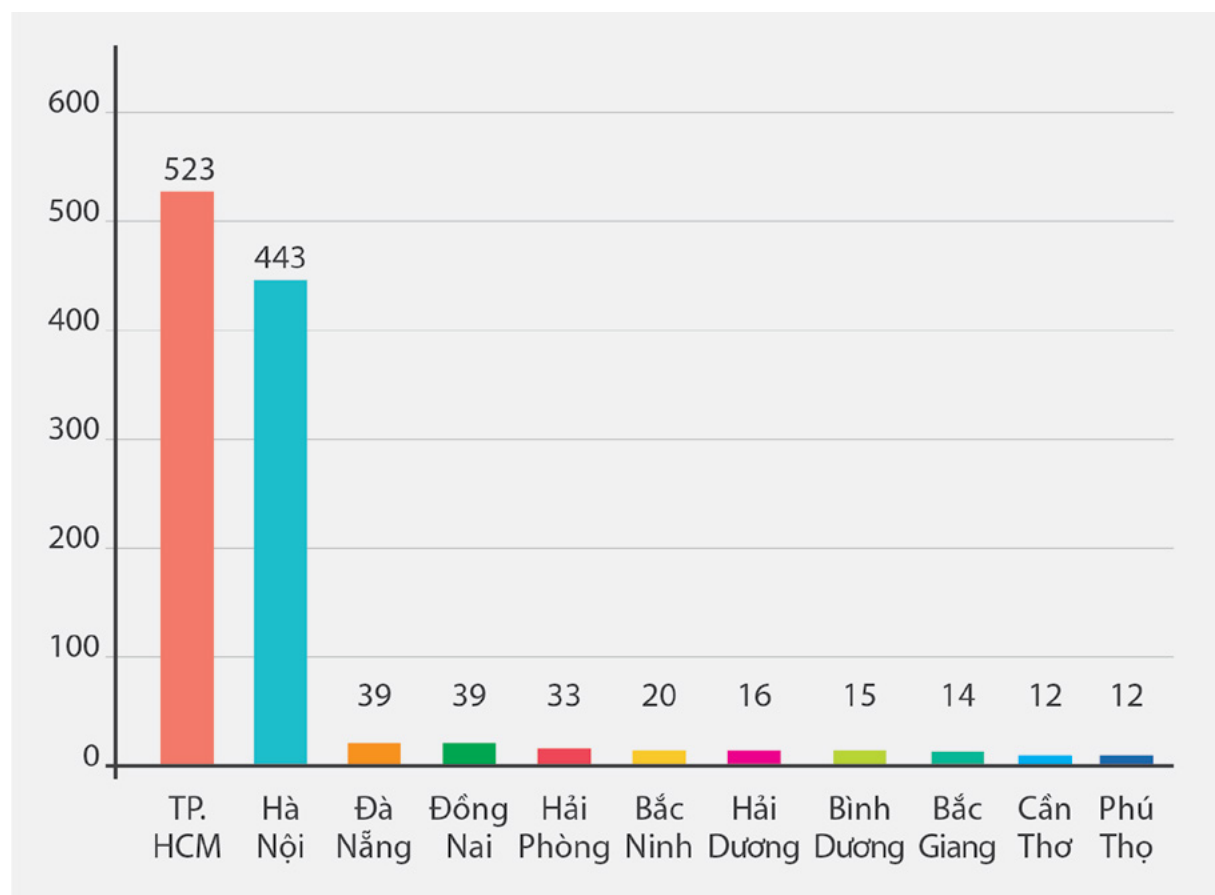
Năm 2020, hai thành phố lớn của cả nước gồm TP. Hồ Chí Minh và Hà Nội vẫn dẫn đầu cả nước về số lượng yêu cầu, kiến nghị, khiếu nại của người tiêu dùng, chiếm tổng cộng 69% (TP. Hồ Chí Minh: 37%; Hà Nội: 32%). Trong khi đó, số lượng yêu cầu, kiến nghị, khiếu nại của người tiêu dùng sinh sống ở các tỉnh, thành khác trên toàn quốc chiếm khoảng 31%.

Biểu 3. Phân bố yêu cầu, kiến nghị, khiếu nại của người tiêu dùng theo khu vực



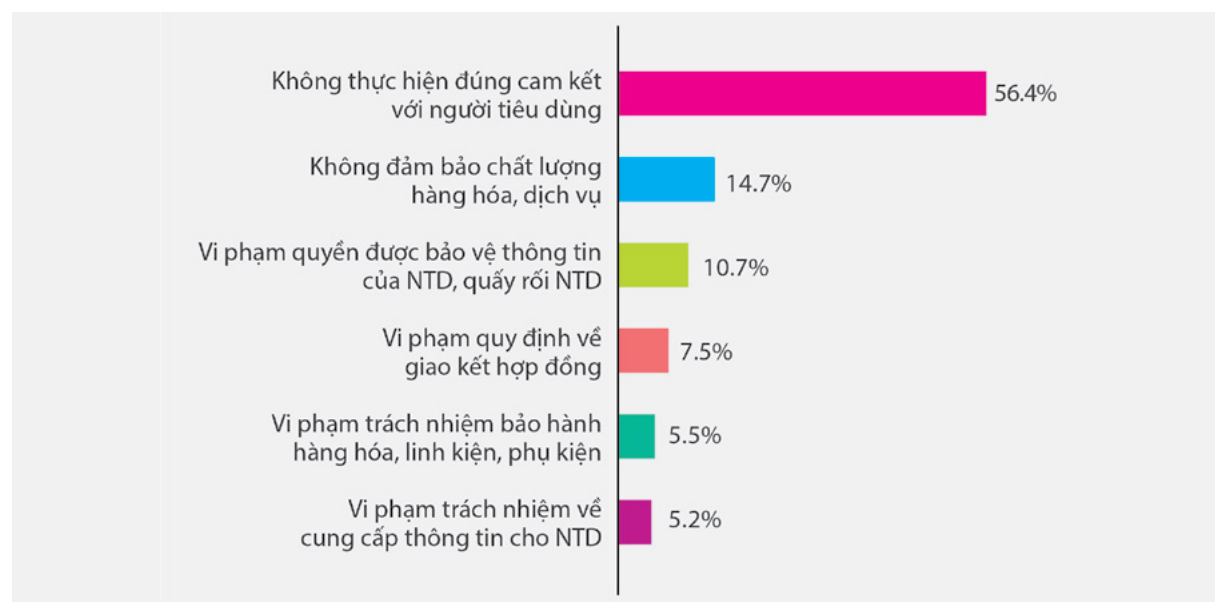
Ngoài Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh, trong số 61 tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương còn lại, một số địa phương cũng có số lượng yêu cầu, kiến nghị, khiếu nại của người tiêu dùng được Cục CT&BVNTD giải quyết khá nhiều, gồm Đà Nẵng, Đồng Nai, Hải Phòng, Bắc Ninh, Hải Dương, Bình Dương, Bắc Giang, Cần Thơ và Phú Thọ. Mặc dù vậy, các địa phương này vẫn giữ khoảng cách khá cách biệt so với 02 thành phố lớn về số lượng yêu cầu, kiến nghị, khiếu nại của người tiêu dùng.

Biểu 4. Các khu vực có số lượng yêu cầu, kiến nghị, khiếu nại của người tiêu dùng nhiều nhất



1.3. Tình hình giải quyết yêu cầu, kiến nghị, khiếu nại của người tiêu dùng phân theo loại hành vi

Biểu 5. Phân bổ yêu cầu, kiến nghị, khiếu nại của người tiêu dùng theo loại hành vi



Phần lớn yêu cầu, kiến nghị, khiếu nại của người tiêu dùng (khoảng 56,4%) có nội dung liên quan đến việc doanh nghiệp không thực hiện đúng cam kết với người tiêu dùng. Trong đó, hầu hết các trường hợp nêu trên chủ yếu phản ánh, khiếu nại các doanh nghiệp vận tải hành khách bằng đường hàng không chưa thực hiện việc hoàn tiền vé đối với các chuyến bay đã hủy trong khoảng thời gian mà doanh nghiệp đã cam kết với người tiêu dùng (từ 90 đến 120 ngày kể từ ngày xác nhận hoàn tiền vé).

Ngoài ra, các phản ánh, khiếu nại về hiện tượng tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ không đảm bảo chất lượng, gây thiệt hại cho người tiêu dùng (chủ yếu liên quan đến các giao dịch trên môi trường mạng); vi phạm quyền được bảo vệ thông tin của người tiêu dùng, quấy rối người tiêu dùng (liên quan đến tín dụng tiêu dùng); vi phạm quy định về giao kết hợp đồng (chủ yếu liên quan đến lĩnh vực bất động sản, chung cư, nhà ở; gói du lịch, nghỉ dưỡng) cũng tương đối phổ biến.

Bên cạnh đó, các vi phạm trách nhiệm bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện (điển hình như hành vi từ chối thực hiện bảo hành, không thực hiện đầy đủ nghĩa vụ bảo hành, không cung cấp giấy bảo hành...); vi phạm trách nhiệm về cung cấp thông tin cho người tiêu dùng về hàng hóa, dịch vụ, chủ yếu là đồ điện tử, gia dụng hoặc hàng hóa tiêu dùng thường ngày khác cũng thường xuyên được người tiêu dùng phản ánh, khiếu nại tới Cục.

Liên quan đến lĩnh vực hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục phải đăng ký HDTM/ĐKGDC, năm 2020, Cục CT&BVNTD đã tiếp nhận và giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại về các tranh chấp phát sinh chủ yếu trong lĩnh vực bất động sản, nhà ở; bảo hiểm nhân thọ và nước sinh hoạt.

Về cơ bản, các yêu cầu của người tiêu dùng đã và đang giải quyết theo đúng chức năng, nhiệm vụ và thẩm quyền. Riêng lĩnh vực bất động sản, nhà ở, do tính chất các vụ việc khiếu nại tương đối phức tạp nên thời gian xử lý các vụ việc thường kéo dài, một số vụ việc được chuyển đến Sở Công Thương các địa phương để xử lý theo phân cấp.



1.4. Tình hình giải quyết khiếu nại liên quan đến lĩnh vực đăng ký HĐM/ĐKGDC

Trong năm 2020, Cục CT&BVNTD đã tiếp nhận và xử lý 42 vụ việc phản ánh, kiến nghị của người tiêu dùng liên quan tới hợp đồng mẫu và điều kiện giao dịch chung qua các phương thức, trong đó tập trung chủ yếu vào 03 lĩnh vực: nhà chung cư, bảo hiểm và nước sạch. Theo đó, Cục đã làm rõ các hành vi có dấu hiệu vi phạm và phối hợp với hai bên để tư vấn hướng dẫn giải quyết theo quy định của pháp luật, trong đó có một số vụ việc có phạm vi ảnh hưởng tới số đông người tiêu dùng.



Hộp tin

07

Vụ việc hoàn - hủy vé máy bay, tour du lịch

1. Các bên liên quan

Một số hãng hàng không, công ty du lịch, khu nghỉ dưỡng và người tiêu dùng trong và ngoài nước.

2. Nội dung vụ việc

Do ảnh hưởng của dịch bệnh dẫn tới tình trạng cách ly xã hội, rất nhiều người tiêu dùng không thể thực hiện lịch trình di chuyển bằng phương tiện máy bay như đã đặt và thanh toán trước. Do số lượng hủy vé quá lớn, các hãng hàng không và các công ty du lịch gặp khó khăn trong công tác hoàn tiền vé/ phòng nghỉ cho người tiêu dùng, đặc biệt là người tiêu dùng ở nước ngoài.

Người tiêu dùng gặp khó khăn trong việc đòi lại tiền vé/tour du lịch do số lượng quá lớn, giao dịch liên quan đến nhiều bên như ngân hàng, tổ chức thẻ. Đặc biệt, người tiêu dùng ở nước ngoài còn gặp khó khăn về giao tiếp và thông tin không đầy đủ về tình hình dịch bệnh ở Việt Nam dẫn tới không thể đòi lại tiền vé máy bay và tour nghỉ dưỡng.

3. Kết quả xử lý

Cục đã phối hợp và yêu cầu các công ty liên quan giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng, đồng thời, đăng tải nhiều thông tin lưu ý cho người tiêu dùng trên website của Cục.





Hộp tin

08

Vụ việc mua hàng qua sàn thương mại điện tử

1. Các bên liên quan

Một số sàn thương mại điện tử (TMĐT) và một số người tiêu dùng

2. Nội dung vụ việc

Người tiêu dùng khiếu nại việc mua hàng trên một số sàn TMĐT nhưng khi nhận hàng không đúng như nội dung quảng cáo. Khi liên hệ, người tiêu dùng được giải thích giao dịch này nằm ngoài hệ thống của sàn nên không được hưởng chính sách trả hàng - hoàn tiền (trạng thái đơn hàng trên sàn vẫn ở trạng thái “chờ lấy hàng”). Người tiêu dùng rất bức xúc do trước đó đã có người liên hệ nói đúng tên, địa chỉ, số điện thoại, sản phẩm để thông báo giao hàng. Vụ việc có dấu hiệu lừa đảo từ nhà bán hàng trên sàn TMĐT. Cụ thể, sau khi tiếp nhận đơn hàng, nhà bán hàng sẽ tự ý hủy đơn hàng, sau đó tự liên hệ với người tiêu dùng để giao một sản phẩm khác. Các sàn TMĐT cho biết, trong những trường hợp trên, mã đơn hàng giao đến người tiêu dùng không giống với mã đơn hàng trên sàn, đơn vị vận chuyển cũng không phải đơn vị vận chuyển liên kết của sàn.

Vụ việc có dấu hiệu lừa đảo từ nhà bán hàng trên sàn thương mại điện tử. Trong khi đó, sàn TMĐT không kiểm soát được việc nhà bán hàng hủy đơn và tự liên hệ với người tiêu dùng để giao sản phẩm khác.

3. Kết quả xử lý

Cục đã làm việc với một số sàn TMĐT liên quan để giải quyết các trường hợp khiếu nại. Theo đó, các sàn TMĐT đã tiến hành xử lý nhà bán hàng vi phạm và bồi thường cho một số trường hợp khiếu nại đủ điều kiện được trả hàng - hoàn tiền.



2

Công tác thu hồi sản phẩm khuyết tật

Năm 2020, Cục CT&BVNTD đã tiếp nhận và thực hiện giám sát 36 vụ việc thu hồi sản phẩm khuyết tật, trong đó, chủ yếu liên quan đến nhóm sản phẩm xe ô tô.

Bảng 2: Danh sách vụ việc thu hồi sản phẩm khuyết tật

TT	Thời gian bắt đầu - kết thúc	Đơn vị tiến hành	Tên sản phẩm	Tên Chương trình	Số lượng SP liên quan
1	06/01/2020 - 05/01/2022	Công ty TNHH Ô tô Mitsubishi Việt Nam	Xe bán tải Mitsubishi Triton GLS	Chương trình thu hồi xe Mitsubishi Triton để thay thế đỉnh tán của ốp che bộ bước chân cho các xe bị ảnh hưởng	612
2	06/01/2020 - 05/01/2022	Công ty TNHH Ô tô Mitsubishi Việt Nam	Ô tô con Mitsubishi Outlander Sport	Chương trình thu hồi xe Mitsubishi Outlander Sport để thay thế cơ cấu điều khiển cần gạt nước phía trước cho các xe bị ảnh hưởng.	903
3	15/7/2019 - 15/7/2021	Công ty TNHH Ô tô thế giới	Ô tô Tiguan	Chương trình thu hồi để thay mới hai lò xo giảm sóc (Lò xo hệ thống treo) phía sau trên các xe Tiguan bị ảnh hưởng	375
4	16/12/2019 - 16/12/2020	Công ty Ô tô Toyota Việt Nam	Ô tô tải pickup cabin kép Toyota Hilux	Chương trình thu hồi xe Toyota Hilux để thay thế ống nhiên liệu, các kẹp và gioăng đệm có liên quan	32
5	17/01/2020 - 17/01/2022	Công ty Ô tô Toyota Việt Nam	Ô tô du lịch chở người 7 chỗ Alphard	Chương trình thu hồi để kiểm tra/thay thế dây đai an toàn trên xe Alphard	24
6	21/12/2019 - 31/12/2022	Công ty Ô tô Toyota Việt Nam	Ô tô du lịch chở người 5 chỗ Lexus RX350	Chương trình thu hồi để cập nhật phần mềm điều khiển hộp số tích hợp bên trong ECM và thay thế hộp số nếu có hư hỏng trên xe RX350 do Công ty nhập khẩu và phân phối	282

TT	Thời gian bắt đầu - kết thúc	Đơn vị tiến hành	Tên sản phẩm	Tên Chương trình	Số lượng SP liên quan
7	06/01/2019 - 06/01/2022	Công ty Ô tô Toyota Việt Nam	Ô tô Corolla	Chương trình thu hồi để kiểm tra và thay thế cụm bơm khí của túi khí phía trước ghế hành khách trên xe Toyota Corolla do Công ty thực hiện với yêu cầu từ Tập đoàn ô tô Toyota Nhật Bản	35
8	23/03/2020 - 23/03/2021	Công ty TNHH Ô tô Thế Giới	Ô tô con nhập khẩu Volkswagen Golf	Chương trình thu hồi xe Volkswagen Golf để cập nhật phần mềm bộ điều khiển hộp số trên các xe Golf bị ảnh hưởng do Công ty TNHH Ô tô Thế Giới nhập khẩu và phân phối.	4
9	21/02/2020 - 21/07/2020	Công ty TNHH MTV sản xuất Ô tô Thaco Mazda	Ô tô con Mazda 3	Chương trình thu hồi cập nhật phần mềm điều khiển hệ thống phanh hỗ trợ (SBS) để khắc phục hiện tượng hệ thống hỗ trợ phanh (SBS) tự động kích hoạt trên một số xe thuộc dòng xe All New Mazda3 do Công ty TNHH MTV sản xuất Ô tô Thaco Mazda sản xuất và lắp ráp.	640
10	20/3/2020 - 31/12/2022	Công ty TNHH Sweden Auto	Dòng xe SUV, Sedan và Estate hiệu Volvo	Chương trình thu hồi cập nhật phần mềm điều khiển phanh khẩn cấp sản phẩm ô tô Volvo.	732
11	01/06/2020 - 01/06/2023	Công ty ô tô Toyota Việt Nam	xe đa dụng CBU Lexus, Land Cruiser 200, Alphard và Fortuner	Chương trình thu hồi xe để kiểm tra và thay thế bơm nhiên liệu trên các dòng xe nhập khẩu nguyên chiếc (CBU) Lexus, Land Cruiser 200, Alphard và Fortuner do Công ty Ô tô Toyota Việt Nam nhập khẩu và phân phối.	3763

TT	Thời gian bắt đầu - kết thúc	Đơn vị tiến hành	Tên sản phẩm	Tên Chương trình	Số lượng SP liên quan
12	01/06/2020 - 01/06/2023	Công ty ô tô Toyota Việt Nam	Xe con CKD Camry, Corolla, Innova	Chương trình thu hồi xe để kiểm tra và thay thế bơm nhiên liệu trên các dòng xe lắp ráp trong nước (CKD) Camry, Corolla, Innova do Công ty Ô tô Toyota Việt Nam sản xuất và phân phối chính thức.	29513
13	01/01/2020 - 31/05/2020	Công ty TNHH Decathlon Việt Nam	Xe Scooter B1 (MS: 8338477)	Chương trình thu hồi Xe scooter B1 (Mã sản phẩm: 8338477) do Công ty TNHH Decathlon Việt Nam phân phối.	5
14	04/06/2020 - 20/05/2022	Công ty TNHH General Motors Việt Nam	Ô tô con Chevrolet Cruze, Orlando, Trax	Chương trình thu hồi xe để kiểm tra và thay thế túi khí người lái trên các loại xe Chevrolet Cruze, Chevrolet Orlando và Chevrolet Trax do công ty TNHH General Motors Việt Nam (GMV) sản xuất, lắp ráp và nhập khẩu trong khoảng thời gian từ năm 2014 đến năm 2018.	14456
15	15/06/2020 - 20/06/2022	Công ty TNHH Ô tô Mitsubishi Việt Nam	Ô tô con nhập khẩu Pajero & I-Miev	Chương trình thu hồi xe để thay thế ngòi nổ túi khí phía hành khách cho các xe bị ảnh hưởng	830
16	15/06/2020 - 14/06/2022	Công ty TNHH Ô tô Mitsubishi Việt Nam	Ô tô con nhập khẩu Lancer	Chương trình thu hồi xe kiểm tra và thay thế cửa sổ trời và/hoặc bộ căng đai tự động cho các xe bị ảnh hưởng	13

TT	Thời gian bắt đầu - kết thúc	Đơn vị tiến hành	Tên sản phẩm	Tên Chương trình	Số lượng SP liên quan
17	01/11/2016 - 31/12/2020	Công ty TNHH Ô tô Á Châu	Ô tô Audi Q7 nhập khẩu	Thu hồi xe Audi Q7 để kiểm tra thay thế pát đệm chân ghế của hàng ghế thứ 3 phía sau cho các xe bị ảnh hưởng	215
18	01/05/2017 - 31/12/2020	Công ty TNHH Ô tô Á Châu	Ô tô Audi Q5 nhập khẩu	Thu hồi xe Audi Q5 để kiểm tra khắc phục hoặc thay thế bình hơi túi khí trần cho các xe bị ảnh hưởng	47
19	15/04/2018- 30/09/2020	Công ty TNHH Ô tô Á Châu	Ô tô Audi A4, A5 nhập khẩu	Thu hồi xe Audi A4 và Audi A5 để thay thế nẹp chỉ (mạ crom) trên màn lưới loa cửa cho các xe bị ảnh hưởng	89
20	01/08/2017- 31/12/2020	Công ty TNHH Ô tô Á Châu	Ô tô Audi Q3 nhập khẩu	Thu hồi xe Audi Q3 để kiểm tra, cập nhật phần mềm hộp điều khiển xử lý thông tin cho các xe bị ảnh hưởng	33
24	25/07/2018- 19/09/2021	Công ty TNHH Ô tô Á Châu	Ô tô Audi A5, A6 nhập khẩu	Thu hồi xe Audi A5, A6 để thay thế bơm nước phụ cho các xe bị ảnh hưởng	20
22	01/05/2017- 30/11/2022	Công ty TNHH Ô tô Á Châu	Ô tô Audi A5, A6 nhập khẩu	Thu hồi xe Audi A5 và Audi A6 để kiểm tra đọc lỗi và cập nhật phần mềm hộp điều khiển động cơ, phụ trách điều khiển bơm nước làm mát phụ cho các xe bị ảnh hưởng	401
23	01/12/2018- 01/12/2020	Công ty TNHH Ô tô Á Châu	Ô tô Audi A6 nhập khẩu	Thu hồi xe Audi A6 để thay thế cụm túi khí phía trước ghế phụ cho các xe bị ảnh hưởng	103

TT	Thời gian bắt đầu - kết thúc	Đơn vị tiến hành	Tên sản phẩm	Tên Chương trình	Số lượng SP liên quan
24	22/04/2019- 22/04/2021	Công ty TNHH Ô tô Á Châu	Ô tô Audi A7, A8, Q7 nhập khẩu	Thu hồi xe Audi A7, A8, Q7 để thay thế đường ống áp suất thấp của hệ thống nhiên liệu cho các xe bị ảnh hưởng	182
25	10/06/2019- 31/12/2020	Công ty TNHH Ô tô Á Châu	Ô tô Audi Q5 nhập khẩu	Thu hồi xe Audi Q5 để kiểm tra và thay thế (nếu cần) xy lạnh phanh chính cho các xe bị ảnh hưởng	21
26	21/10/2019- 21/10/2023	Công ty TNHH Ô tô Á Châu	Ô tô Audi Q5 nhập khẩu	Thu hồi xe Audi Q5 để gia cố ổp chắn bùn cho các xe bị ảnh hưởng	566
27	16/12/2019- 16/12/2020	Công ty TNHH Ô tô Á Châu	Ô tô Audi Q3 nhập khẩu	Thu hồi xe Audi Q3 để cập nhật phần mềm bộ điều khiển bo mạch nguồn cho các xe bị ảnh hưởng	25
28	20/01/2020- 20/01/2023	Công ty TNHH Ô tô Á Châu	Ô tô Audi Q5 nhập khẩu	Thu hồi xe Audi Q5 để thay thế vít lắp cố định ổp chắn bùn bánh sau vào thân xe cho các xe bị ảnh hưởng	618
29	20/04/2020- 20/10/2020	Công ty TNHH Ô tô Á Châu	Ô tô Audi Q7 nhập khẩu	Thu hồi xe Audi Q7 để kiểm tra lực siết bu lông giữa trục lái và cơ cấu lái cho các xe bị ảnh hưởng	3
30	06/7/2020- 31/12/2021	Công ty TNHH Kawasaki Motors Việt Nam	Xe mô tô Kawasaki Ninja ZX-10R (ZXT002E)	Thu hồi xe mô tô Kawasaki Ninja ZX-10R (ZXT002E) để cập nhật phần mềm điều khiển điện tử ECU và thay mới các van hút không khí trên các xe bị ảnh hưởng	19

TT	Thời gian bắt đầu - kết thúc	Đơn vị tiến hành	Tên sản phẩm	Tên Chương trình	Số lượng SP liên quan
31	15/8/2020-31/3/2022	Công ty TNHH Ô tô Á Châu	Ô tô Audi A3 SED 1.8 nhập khẩu	Thu hồi xe Audi A3 để kiểm tra, thay thế vỏ của tích áp của bộ thủy lực hộp số cho các xe bị ảnh hưởng	69
32	31/8/2020-30/8/2022	Công ty TNHH Ô tô Mitsubishi Việt Nam	Ô tô Mitsubishi Pajero nhập khẩu	Thu hồi xe Ô tô Mitsubishi Pajero để thay thế tay đòn treo dưới phía trước bên phải trên các xe bị ảnh hưởng	202
33	31/8/2020-30/8/2022	Công ty TNHH Ô tô Mitsubishi Việt Nam	Ô tô Mitsubishi I-Miev nhập khẩu	Thu hồi xe Ô tô Mitsubishi I-Miev để thay thế bơm chân không cho các xe bị ảnh hưởng	3
34	11/9/2020-11/9/2023	Công ty Ô tô Toyota Việt Nam	Ô tô Toyota Fortuner lắp ráp	Thu hồi xe Ô tô Toyota Fortuner để kiểm tra và thay thế ống chân không bầu trợ lực phanh cho các xe bị ảnh hưởng	190
35	08/9/2020-08/9/2021	Công ty Ô tô Toyota Việt Nam	Ô tô Toyota Innova, Fortuner lắp ráp	Thu hồi xe Ô tô Toyota Innova, Fortuner để siết chặt bu lông kết nối giữa đĩa dẫn động và biến mô cho các xe bị ảnh hưởng	752
36	27/10/2020-27/4/2021	Công ty TNHH LG Electronics Việt Nam Hải Phòng (LGE)	TV OLED	Chương trình tự nguyện: Dịch vụ thay thế vi mạch nguồn	1304
37	15/11/2020-15/11/2021	Công ty TNHH Ô tô Á Châu	Ô tô Audi A8 TFSI 4.0 nhập khẩu	Chương trình thu hồi xe ô tô Audi A8 có dung tích động cơ TFSI 4.0 để lắp tấm chắn đỡ gioăng cao su làm kín giữa nắp ca pô và khoang động cơ cho các xe bị ảnh hưởng	33

3

Công tác thanh tra, kiểm tra

Trong năm 2020, Cục đã tiến hành 05 cuộc thanh tra và 01 cuộc kiểm tra doanh nghiệp về việc chấp hành pháp luật bảo vệ người tiêu dùng theo đó đã xử phạt 03 doanh nghiệp có hành vi vi phạm pháp luật bảo vệ người tiêu dùng với tổng số tiền là 297.000.000 đồng.

(i) Thanh tra 05 doanh nghiệp về việc chấp hành pháp luật bảo vệ người tiêu dùng:

- Công ty TNHH Đầu tư Bất động sản Ngôi Sao Việt;
- Công ty TNHH Shopee;
- Công ty Cổ phần Tập Đoàn Đầu Tư Địa Ốc NoVa và các công ty con;
- Công ty TNHH Grab theo Quyết định số 52/QĐ-CT ngày 15 tháng 7 năm 2020;
- Công ty Cổ phần Ti Ki theo Quyết định số 53/QĐ-CT ngày 16 tháng 7 năm 2020.

(ii) Kiểm tra 01 doanh nghiệp về việc chấp hành pháp luật bảo vệ người tiêu dùng:

- Công ty Cổ phần Phát triển Thành phố Xanh (thuộc Vingroup - dự án Quận 9 HCM).



4

Công tác quản lý hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung (HĐTM/ĐKGDC)

Trong năm 2020, Cục tiếp nhận 205 hồ sơ đăng ký HĐTM/ĐKGDC, bằng 81% so với năm 2019 (257 hồ sơ).

Cục đã xử lý toàn bộ 205 hồ sơ. Trong số hồ sơ đã xử lý, có 73 hồ sơ được chấp nhận, chiếm tỷ lệ 36%, còn lại là Cục có công văn trả lời kết quả xử lý hồ sơ và doanh nghiệp đã chủ động xin rút hồ sơ.

Cụ thể hồ sơ đăng ký HĐTM/ĐKGDC các lĩnh vực trong năm 2020 so với năm 2018 và năm 2019 như sau:

Bảng 3: Hồ sơ đăng ký HĐM/ĐKGDC theo các lĩnh vực trong năm 2020

Năm	Chung cư	Bảo hiểm	Viễn thông	Vận tải	Điện/nước	Tổng
2019	130	87	34	3	0	254
2020	159	Đã bỏ khỏi Danh mục	34	3	9	205

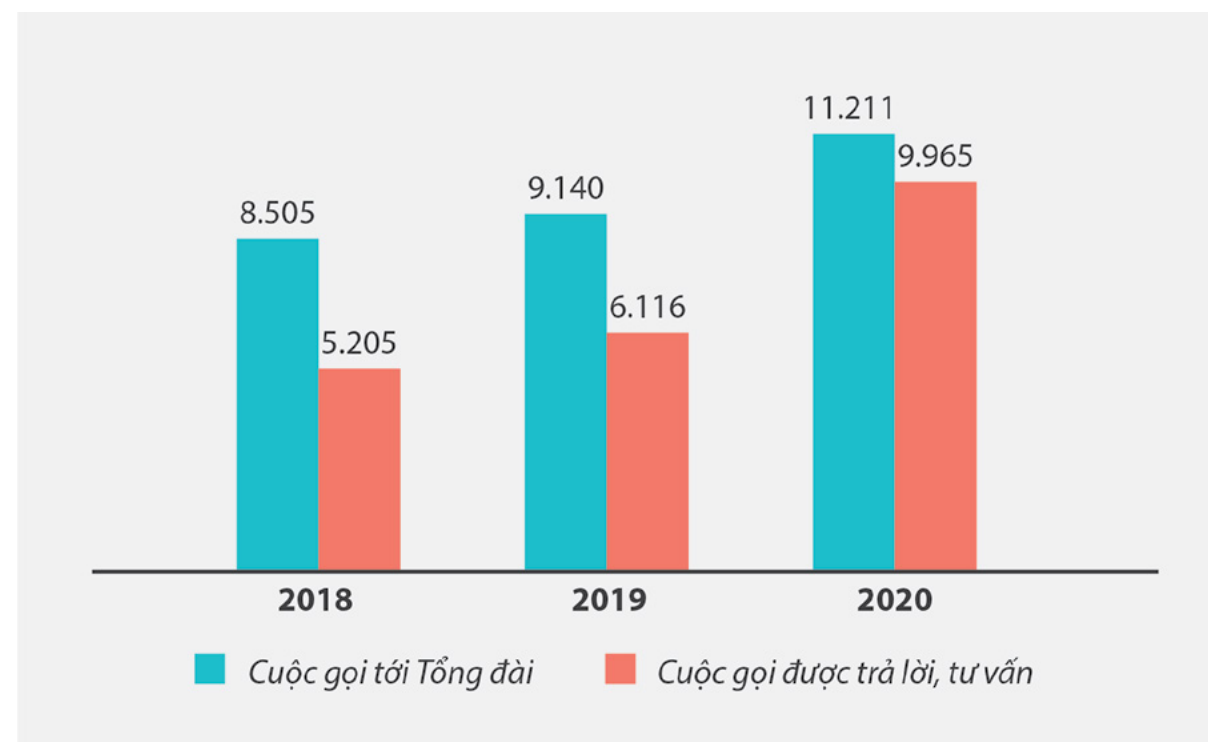


5

Tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng

Năm 2020, Tổng đài Tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng 1800.6838 (Tổng đài) do Cục CT&BVNTD quản lý, vận hành đã tiếp nhận 11.211 cuộc gọi đến, trong đó, có 9.965 cuộc gọi được trả lời và tư vấn các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Số cuộc gọi đến Tổng đài năm 2020 đã tăng 23% so với năm 2019 và tăng 32% so với năm 2018. Điều đáng nói, số lượng cuộc gọi được trả lời, tư vấn bởi tổng đài viên cũng tăng lên đáng kể trong năm 2020. Theo đó, 89% cuộc gọi tới Tổng đài đã được tư vấn, hỗ trợ, tăng 63% so với năm 2019 và 91% so với năm 2018. Một số cuộc gọi còn lại chưa được hỗ trợ, tư vấn do đường dây bận hoặc cuộc gọi đến ngoài thời gian hoạt động của Tổng đài.

Biểu 6. Thống kê cuộc gọi được trả lời, tư vấn qua Tổng đài giai đoạn 2018-2020



Trong số các cuộc gọi được trả lời hoặc tư vấn, có khoảng 60% cuộc gọi của người tiêu dùng được tư vấn gửi yêu cầu, kiến nghị, khiếu nại đến các cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền tại Trung ương và địa phương để được giải quyết.

Đối với 40% cuộc gọi còn lại, người tiêu dùng được tư vấn cách thức mua, tiêu dùng đúng cách, hiệu quả, cảnh báo những trường hợp cần lưu ý trong giao dịch mua, bán với các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ, đặc biệt là những giao dịch trên môi trường mạng (giao dịch qua mạng xã hội, qua điện thoại...); được cung cấp thông tin về tiến trình giải quyết yêu cầu, kiến nghị, khiếu nại của người tiêu dùng tại Cục CT&BVNTD, về các chương trình thu hồi sản phẩm khuyết tật đang được triển khai...

Ngoài các yêu cầu tư vấn, hỗ trợ có liên quan đến pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Tổng đài vẫn tiếp nhận được một số yêu cầu tư vấn nằm ngoài phạm vi, thẩm quyền hỗ trợ, giải quyết của Tổng đài, chẳng hạn như yêu cầu chặn số điện thoại gọi đến số thuê bao của người tiêu dùng; yêu cầu tra cứu mã vận đơn mua hàng trực tuyến hoặc mã vận đơn vận chuyển bưu phẩm; hỗ trợ yêu cầu đơn vị vận chuyển không chuyển tiền cho bên bán trong các giao dịch thương mại điện tử...

Ngoài ra, nhằm đáp ứng nhu cầu tư vấn, hỗ trợ ngày càng cao của người tiêu dùng, năm 2020, trong khuôn khổ thực hiện Đề án xây dựng hệ thống tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng tại Bộ Công Thương, Cục CT&BVNTD đã tiến hành bàn giao máy tính, điện thoại và các trang thiết bị cần thiết tới 15 đơn vị trên cả nước (gồm Sở Công Thương, Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại một số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương), đồng thời, kết nối với hệ thống Tổng đài đặt tại Bộ Công Thương, phục vụ việc mở rộng, tăng cường khả năng tiếp nhận phản ánh, yêu cầu tư vấn, hỗ trợ của người tiêu dùng cũng như tạo điều kiện thuận lợi để chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan, tổ chức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Trung ương và địa phương.



6

Phát triển mạng lưới các cơ quan, tổ chức có liên quan về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Cho đến thời điểm hiện nay đã có 57 Hội Bảo vệ người tiêu dùng, bao gồm 01 Hội hoạt động trên phạm vi cả nước và 56 Hội hoạt động tại các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

Hội hoạt động trên phạm vi cả nước là Hội Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam (Vicopro) được thành lập vào tháng 12 năm 2018 trên cơ sở tái cơ cấu lại Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam. Việc thành lập Vicopro không chỉ tạo dấu mốc quan trọng mà còn là cơ hội để hoàn thiện mô hình, tên gọi của các Hội Bảo vệ người tiêu dùng tại các tỉnh, thành phố, từ đó, nâng cao hiệu quả thực thi Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cũng như triển khai các hoạt động mang tính thống nhất giữa các hội trên phạm vi toàn quốc nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.





BỘ CÔNG THƯƠNG
CỤC CẠNH TRANH VÀ BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG

CÁC HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ KHÁC



**ĐÀO TẠO
TUYÊN TRUYỀN**



**HỢP TÁC
QUỐC TẾ**



**HIỆP ĐỊNH
FTAs**



**PHÁT TRIỂN MẠNG LƯỚI
BẢO VỆ QUYỀN LỢI NTĐ**

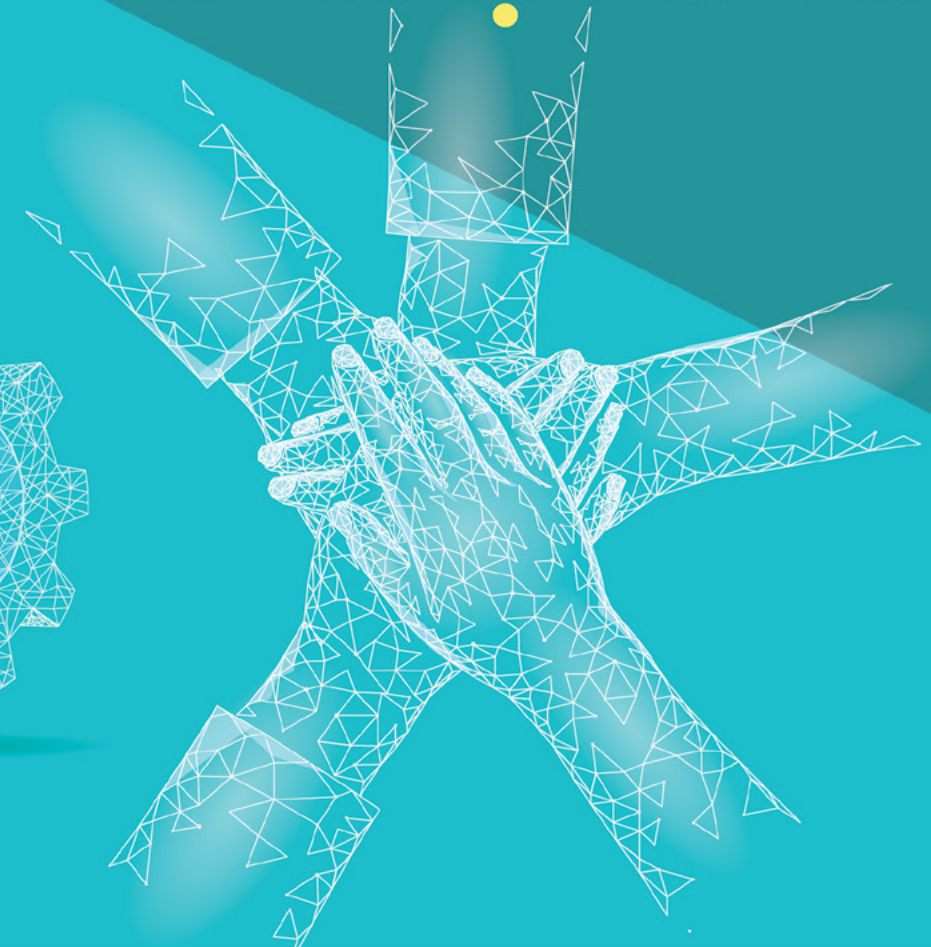
Tăng cường công tác tuyên truyền phổ biến về cạnh tranh và bảo vệ người tiêu dùng;

Triển khai hiệu quả hoạt động hợp tác quốc nâng cao năng lực thực thi pháp luật cạnh tranh và bảo vệ người tiêu dùng;

Tham gia đàm phán và thực thi các cam kết về cạnh tranh và bảo vệ người tiêu dùng trong các Hiệp định thương mại tự do;

Phát triển mạng lưới các cơ quan, tổ chức có liên quan về bảo vệ người tiêu dùng;

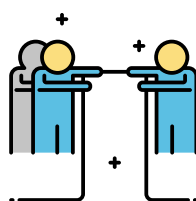
Tích cực thực hiện các đề tài nghiên cứu khoa học về cạnh tranh và bảo vệ người tiêu dùng.



1

Hoạt động đào tạo, tuyên truyền

Nhằm thực hiện các nhiệm vụ về công tác đào tạo, tuyên truyền, từ đầu năm 2020 đến nay, Cục đã phối hợp với các đơn vị trong và ngoài Cục tổ chức khoảng 30 hội nghị, hội thảo, đào tạo, tọa đàm nhằm tuyên truyền, phổ biến pháp luật về cạnh tranh, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp trên phạm vi cả nước, cụ thể như sau:



1.1. Về cạnh tranh

Trong năm 2020, công tác đào tạo, phổ biến pháp luật cạnh tranh tập trung chủ yếu vào việc tuyên truyền, phổ biến các quy định của Luật Cạnh tranh số 23/2018/QH14 và các văn bản hướng dẫn thi hành Luật cho các doanh nghiệp, hiệp hội, cơ quan quản lý nhà nước có liên quan, đại diện văn phòng, công ty tư vấn luật và các trường đại học, cao đẳng có đào tạo bộ môn Luật Cạnh tranh trên cả nước nhằm mục tiêu tăng cường nhận thức của cộng đồng doanh nghiệp và người dân về những nội dung mới được sửa đổi, bổ sung của pháp luật cạnh tranh. Đồng thời, Cục cũng tổ chức hoạt động đào tạo kỹ năng phân tích và điều tra vụ việc cạnh tranh cho các cán bộ, công chức của Cục và các đơn vị liên quan làm tiền đề để thực thi pháp luật cạnh tranh có hiệu quả, cụ thể:

- Tổ chức 01 Khóa đào tạo về kỹ năng điều tra vụ việc thỏa thuận hạn chế cạnh tranh dành cho cán bộ, công chức của Cục và các đơn vị có liên quan trong và ngoài Cục tại Quy Nhơn, Bình Định;

- Tổ chức 04 Hội thảo tuyên truyền, phổ biến pháp luật cạnh tranh tại Hà Nội, Quảng Ninh, Lâm Đồng và TP. Hồ Chí Minh;



Ông Trịnh Anh Tuấn, Phó Cục trưởng Cục CT&BVNTD phát biểu trong Hội thảo diễn ra tại TP. Hồ Chí Minh



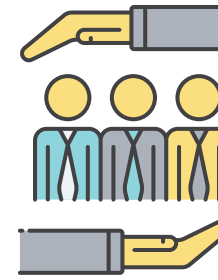
Chuyên gia Nhật Bản giảng bài tại Khóa đào tạo nội bộ về cạnh tranh tại Lâm Đồng

- Tổ chức 04 Khóa đào tạo nội bộ về đánh giá thực trạng cạnh tranh trong lĩnh vực tài chính - tín dụng, dược phẩm, xăng dầu và dịch vụ bán lẻ;



Khóa đào tạo nội bộ về cạnh tranh trong lĩnh vực bán lẻ

- Tổ chức 04 Khóa đào tạo nội bộ về đánh giá thực trạng cạnh tranh trong lĩnh vực tài chính - tín dụng, dược phẩm, xăng dầu và dịch vụ bán lẻ;
- Tổ chức 02 Tọa đàm với giảng viên và sinh viên khoa Luật một số trường đại học tại Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh về vấn đề thực thi Luật Cạnh tranh trong bối cảnh các hiệp định thương mại tự do thế hệ mới;
- Tổ chức 03 Khóa đào tạo về Cạnh tranh tại Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh nhằm cung cấp những kiến thức, kỹ năng và kinh nghiệm cho các cán bộ làm công tác cạnh tranh của Cục và các Sở, Ban, Ngành liên quan.
- Phối hợp với Ủy ban Thương mại Lành mạnh Nhật Bản và Cơ quan Hợp tác Quốc tế Nhật Bản trong khuôn khổ Dự án “Hoàn thiện và nâng cao năng lực thực thi Luật Cạnh tranh” triển khai 03 nghiên cứu thị trường
 - Thực trạng cạnh tranh trên lĩnh vực phân phối dược phẩm tại Việt Nam;
 - Thực trạng cạnh tranh trên thị trường thương mại điện tử tại Việt Nam;
 - Đánh giá cạnh tranh trên thị trường vận chuyển hành khách bằng đường hàng không tại Việt Nam.



1.2. Về bảo vệ người tiêu dùng

a) Tuyên truyền Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam

Để triển khai Ngày Quyền của người tiêu dùng năm 2020, ngày 31 tháng 10 năm 2019, Bộ Công Thương đã ban hành Kế hoạch số 8261/KH-BCT về tổ chức Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2020 với chủ đề “Bảo vệ người tiêu dùng trong thương mại điện tử”.

Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2020 diễn ra trong bối cảnh dịch bệnh Sars-CoV-2 diễn biến phức tạp. Vì vậy, Cục đã dự thảo và trình Bộ trưởng Bộ Công Thương ký ban hành Thư ngỏ kêu gọi cộng đồng doanh nghiệp hưởng ứng sự kiện thông qua các phương thức trực tuyến, hạn chế tập trung đông người. Đồng thời, sau thời điểm thực hiện giãn cách xã hội, Cục đã phối hợp với một số đơn vị triển khai các hoạt động hưởng ứng, cụ thể: tổ chức các hội nghị tập huấn, hội thảo tại Lạng Sơn, Bắc Kạn, tại các quận Cầu Giấy, huyện Mê Linh, Hoài Đức của Thành phố Hà Nội...

Bên cạnh đó, trong khuôn khổ hợp tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giữa các nước ASEAN, Cục đã tham gia các cuộc họp trực tuyến để chia sẻ kinh nghiệm bảo vệ người tiêu dùng trong thời kỳ Covid-19, đồng thời, tổ chức công bố video clip và tờ rơi về nội dung về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong mua sắm trực tuyến trên trang web Cục.



CÁC CƠ QUAN BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀ VIỆC BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ



- Yêu cầu các điều khoản và điều kiện công bằng trong giao hàng, thanh toán và giải quyết tranh chấp**
 - WARRANTY
 - TERMS AND CONDITIONS
 - GUARANTEE
- Xây dựng các cơ chế giải quyết tranh chấp hiệu quả**
 - HỢC GIẢI QUYẾT
 - ĐIỀU GIẢI QUYẾT
 - NGƯỜI TIÊU DÙNG
- Hợp tác giữa các quốc gia trong khối ASEAN nhằm giải quyết các tranh chấp xuyên biên giới**
 - ASEAN Member States: Vietnam, Laos, Cambodia, Thailand, Myanmar, Malaysia, Singapore, Philippines, Brunei.

www.aseanconsumer.org

TÌM HIỂU CÁC QUYỀN CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀ LƯU Ý MỘT SỐ KIẾN THỨC SAU

- TRƯỚC KHI MUA HÀNG**
 - Đọc những nhận xét, đánh giá và nghiên cứu kỹ lưỡng về sản phẩm
- TRONG QUÁ TRÌNH MUA HÀNG**
 - Đảm bảo tính an toàn và bảo mật của trang Web bán hàng
 - Chú ý đến các điều khoản hợp đồng và điều kiện giao dịch chung, đặc biệt về phương thức vận chuyển chi phí và chính sách đổi trả hàng.
- SAU KHI MUA HÀNG**
 - Nếu có bất cứ vấn đề nào xảy ra, hãy liên hệ ngay với nhà bán hàng/sàn thương mại điện tử để yêu cầu chính sách bồi thường phù hợp.

MUA SẴM TRỰC TUYẾN RẤT THUẬN TIỆN TUY NHIÊN NÓ CŨNG CÓ NHIỀU RỦI RO

Trong khu vực ASEAN có hơn 120 triệu người tiêu dùng tham gia mua sắm trực tuyến. Con số này tăng gấp hai lần so với con số của năm 2015.

50 triệu người tiêu dùng năm 2015 | 120 triệu người tiêu dùng năm 2020

Những phản ánh/ khiếu nại thường gặp khi mua sắm trực tuyến

- SẢN PHẨM NHẬN ĐƯỢC KHÔNG GIỐNG VỚI QUẢNG CÁO
- KHÔNG GIAO HÀNG/ GIAO HÀNG KHÔNG ĐÚNG HẸN
- LỖI THÀNH TOÁN/ THANH TOÁN KHÔNG AN TOÀN

Ảnh cắt từ video clip của ASEAN về thương mại điện tử

Tiếp theo đó, ngày 12 tháng 11 năm 2020, Cục CT&BVNTD phối hợp với Sở Công Thương thành phố Hà Nội tổ chức Lễ Mít tinh hưởng ứng Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam và khai mạc Hội chợ hàng hóa, sản phẩm vì người tiêu dùng tại Quảng trường Times City, quận Hai Bà Trưng, Hà Nội.



Ông Nguyễn Sinh Nhật Tân, Cục trưởng Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng, Bộ Công Thương



Lễ ký kết bảo vệ người tiêu dùng trong thương mại điện tử



b) Triển khai Đề án Chương trình doanh nghiệp vì người tiêu dùng

Trong năm 2020, Cục CT&BVNTD tiếp tục hoàn thiện các cấu phần của Đề án, cụ thể: nâng cấp Website của Chương trình; hoàn thiện Bộ tiêu chí đánh giá Doanh nghiệp vì người tiêu dùng và tiếp tục đẩy mạnh các hoạt động tuyên truyền cho Đề án:

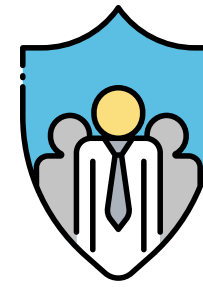
- Đã tổ chức 05 hội thảo tuyên truyền, giới thiệu, hướng dẫn về hoạt động của Đề án. Bên cạnh đó, phối hợp thực hiện tuyên truyền lồng ghép trong tất cả các hoạt động khác có liên quan của Cục;
- Đã có hơn 150.000 lượt truy cập Website và tham gia thực hiện Khảo sát đánh giá theo Hệ thống tiêu chí Doanh nghiệp vì người tiêu dùng trên Website của Chương trình;
- Trên cơ sở các kết quả đã đạt được trong giai đoạn 2019-2020, Cục CT&BVNTD đã tiếp tục đề xuất và được Bộ Công Thương phê duyệt tiếp tục triển khai thực hiện Đề án trong giai đoạn 2021-2025.



c) Triển khai Đề án Xây dựng Tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng

Nhằm triển khai Đề án Xây dựng Tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng, Cục CT&BVNTD đã hoàn thành được những công việc sau:

- Hoàn thành việc trang bị thiết bị phần cứng phục vụ việc kết nối Tổng đài tới 15 đơn vị;
- Hoàn thành xây dựng, thiết kế và in ấn Sổ tay hướng dẫn vận hành hệ thống Tổng đài;
- Hoàn thành tổ chức 03 Khóa đào tạo kỹ năng tiếp nhận và tư vấn người tiêu dùng qua Tổng đài, kỹ năng nhập liệu trên hệ thống Tổng đài và Cơ sở dữ liệu quốc gia về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại 03 địa điểm là: Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh và Lâm Đồng.
- Thực hiện công tác tuyên truyền, quảng bá về hệ thống Tổng đài thông qua việc in ấn, phát hành các tờ rơi nhằm giới thiệu về Hệ thống.
- Tổ chức Hội nghị tổng kết thực hiện Đề án Xây dựng hệ thống Tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng tại Hà Nội.



d) Đào tạo, phổ biến pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Trong năm 2020, Cục đã tổ chức:

- Tổ chức 03 Khóa đào tạo kỹ năng tiếp nhận, tư vấn, giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng và nhập dữ liệu trên Hệ thống Tổng đài và Hệ thống Cơ sở dữ liệu Quốc gia về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Hà Nội, Lâm Đồng và TP. Hồ Chí Minh;
- Tổ chức Hội nghị Tổng kết việc triển khai hoạt động Tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng 1800.6838 và Cơ sở dữ liệu Quốc gia về bảo vệ người tiêu dùng tại Hà Nội;
- Tổ chức 03 Khóa tập huấn về chính sách, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Hà Nội, Đà Nẵng và TP. Hồ Chí Minh nhằm thực hiện một số nội dung trong Kế hoạch hành động của Bộ Công Thương về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ban hành kèm theo Quyết định số 1907/QĐ-BCT ngày 21 tháng 7 năm 2020;
- Tổ chức 01 Khóa đào tạo về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong giao dịch tín dụng tiêu dùng tại TP. Hồ Chí Minh, nhằm cung cấp các thông tin có tính chất thời sự liên quan đến lĩnh vực tín dụng tiêu dùng cho các cán bộ, người làm công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở các Hội, Sở, Ban, Ngành khu vực phía Nam.



e) Các hoạt động tuyên truyền khác

- Cục đã tổ chức chuỗi Hội thảo tuyên truyền về Chỉ thị 30-CT/TW của Ban Bí thư, Chương trình Doanh nghiệp vì người tiêu dùng, Hệ thống tiếp nhận và giải quyết yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng tại Hà Nội, TP. HCM, Lâm Đồng và Cần Thơ. Hội thảo ghi nhận sự tham gia của cơ quan quản lý nhà nước, hội bảo vệ người tiêu dùng, cộng đồng doanh nghiệp và người tiêu dùng.



Ông Trịnh Anh Tuấn, Phó Cục trưởng Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng phát biểu tại Hội nghị ở Cần Thơ



Đại diện Cục CT&BVNTD phát biểu về Hệ thống tiếp nhận, giải quyết yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng

- Bên cạnh đó, trong bối cảnh dịch Covid - 19 diễn biến phức tạp, đồng thời số lượng khiếu nại trong lĩnh vực hàng không, thương mại điện tử và vay tiêu dùng tăng cao, Cục đã triển khai chuỗi Hội thảo trực tuyến về thực trạng vi phạm quyền lợi người tiêu dùng trong các lĩnh vực trên và kinh nghiệm quốc tế cho Việt Nam. Chuỗi Hội thảo có sự tham gia của đại diện Cục CT&BVNTD, đại diện Ủy ban Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng Úc (ACCC), đại diện một số lĩnh vực thuộc ngành tương ứng. Tại mỗi lần phát sóng, mỗi hội thảo trực tuyến ghi nhận hơn 500 lượt xem cùng rất nhiều lượt tương tác giữa người tiêu dùng và Cục CT&BVNTD về các vấn đề nổi cộm trong các lĩnh vực.



Hội thảo tuyên truyền trực tuyến về bảo vệ người tiêu dùng trong lĩnh vực hàng không, vay tiêu dùng và mua sắm trực tuyến

1.3. Đào tạo, phổ biến pháp luật về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp

Trong năm vừa qua, Cục đã nỗ lực triển khai các hoạt động đào tạo, phổ biến pháp luật về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp tới cộng đồng nhằm tăng cường nhận thức của người dân cũng như thu thập ý kiến của các bên liên quan làm tư liệu để sửa đổi, bổ sung Nghị định số 40/2018/NĐ-CP của Chính phủ về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp, cụ thể:

- Tổ chức 02 Hội nghị tổng kết công tác quản lý hoạt động bán hàng đa cấp năm 2019 tại Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh;
- Tổ chức 02 Hội nghị sơ kết 06 tháng công tác quản lý hoạt động bán hàng đa cấp năm 2020;
- Tổ chức 02 Hội nghị lấy ý kiến góp ý đối với những vấn đề được đề xuất sửa đổi, bổ sung trong Nghị định số 40/2018/NĐ-CP của Chính phủ về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp;
- Tổ chức 10 Khóa đào tạo kiến thức pháp luật về bán hàng đa cấp theo Chương trình được Bộ Công Thương công nhận tại Hà Nội, Cần Thơ và TP. Hồ Chí Minh.

2.1. Hợp tác trong khuôn khổ ASEAN

Trong khuôn khổ hợp tác ASEAN về cạnh tranh và bảo vệ người tiêu dùng, Cục tích cực và chủ động tham gia và đóng góp cho công tác cạnh tranh và bảo vệ người tiêu dùng khu vực, cụ thể:

(i) Về lĩnh vực cạnh tranh:

Trong năm 2020, Cục CT&BVNTD đảm nhận vai trò Chủ tịch Nhóm chuyên gia về cạnh tranh ASEAN (Nhóm AEGC). Với vai trò Chủ tịch, Cục đã chủ trì triển khai một số hoạt động cạnh tranh khu vực như sau:

- Đưa ra Tuyên bố chung của Nhóm chuyên gia cạnh tranh ASEAN nhằm ứng phó với dịch bệnh Covid-19. Tuyên bố chung đưa ra quan điểm và định hướng của cơ quan cạnh tranh các nước khu vực ASEAN về thực thi pháp luật cạnh tranh thời kỳ dịch bệnh. Toàn văn Tuyên bố chung đã được đăng tải trên Trang thông tin điện tử cơ quan cạnh tranh các nước ASEAN (bằng ngôn ngữ quốc gia và tiếng Anh);



Ảnh Cuộc họp Nhóm chuyên gia về cạnh tranh ASEAN (Nhóm AEGC) trực tuyến lần thứ nhất



- Xây dựng Báo cáo Rà soát giữa kỳ việc triển khai thực hiện Kế hoạch Hành động về cạnh tranh ASEAN giai đoạn 2016-2020 (ACAP 2025) nhằm đánh giá hiệu quả các hoạt động cạnh tranh khu vực giai đoạn 2016-2020; xem xét và điều chỉnh ACAP giai đoạn 2020-2025 nhằm đáp ứng được yêu cầu cạnh tranh của các nước khu vực và phù hợp với bối cảnh cạnh tranh khu vực cũng như trên thế giới;
- Chủ trì tổ chức Cuộc họp AEGC và các Cuộc họp liên quan với tư cách Chủ tịch AEGC 2020 diễn ra từ ngày 20 đến ngày 22 tháng 10 năm 2020 theo hình thức trực tuyến.



ii) Về lĩnh vực bảo vệ người tiêu dùng:

Trong năm 2020, với tư cách là thành viên Ủy ban Bảo vệ người tiêu dùng ASEAN (ACCP), trong bối cảnh diễn ra dịch bệnh Covid-19, Cục CT&BVNTD đã tích cực tham gia triển khai các hoạt động hợp tác về bảo vệ người tiêu dùng ASEAN. Các hoạt động hợp tác diễn ra theo hình thức trực tuyến và đạt được các kết quả sau:

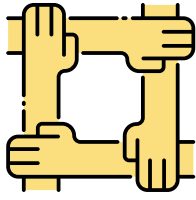
- Thông qua việc xây dựng và công bố 02 ấn phẩm tuyên truyền về bảo vệ người tiêu dùng trên Trang thông tin điện tử của ACCP, cụ thể: 01 video clip về bảo vệ người tiêu dùng trong các giao dịch thương mại điện tử và bộ tờ rơi tuyên truyền quyền lợi người tiêu dùng đặc biệt trong giai đoạn Covid-19. Cục CT&BVNTD đã dịch và đăng tải các ấn phẩm nói trên trên Trang thông tin điện tử của Cục;
- Thảo luận một số nội dung hợp tác về bảo vệ người tiêu dùng khu vực, cụ thể:
 - + Cơ chế giải quyết tranh chấp người tiêu dùng trực tuyến (ODR);
 - + Rà soát giữa kỳ Chương trình Hành động về bảo vệ người tiêu dùng ASEAN giai đoạn 2016-2025 và điều chỉnh kế hoạch Chương trình hành động 2021-2025;
 - + Cơ chế giải quyết tranh chấp người tiêu dùng bằng các biện pháp thay thế (ADR);
 - + Hoàn thiện Báo cáo Chỉ số trao quyền người tiêu dùng khu vực ASEAN (ACEI);
 - + Xây dựng nội dung dự kiến về bảo vệ người tiêu dùng nhằm đề xuất bổ sung trong Chương Cạnh tranh thuộc Hiệp định Thương mại tự do ASEAN – Úc – Niu Di lân và;
 - + Trao đổi về hoạt động Đánh giá chéo Phi-líp-pin với vai trò thành viên Nhóm Đánh giá.
- Chủ trì phiên họp Ủy ban cạnh tranh AANZFTA với đại diện cơ quan bảo vệ người tiêu dùng ASEAN thảo luận về nội dung bảo vệ người tiêu dùng đưa vào Chương cạnh tranh Hiệp định Thương mại tự do ASEAN – Úc – Niu Di-lân (nâng cấp) với tư cách Chủ tịch AEGC 2020.



Hội nghị trực tuyến lần đầu tiên của Ủy ban Bảo vệ người tiêu dùng ASEAN (ACCP)



Hội nghị trực tuyến lần thứ hai của Ủy ban Bảo vệ người tiêu dùng ASEAN (ACCP)



2.2. Hợp tác với các tổ chức về cạnh tranh và bảo vệ người tiêu dùng

Nhằm mở rộng quan hệ hợp tác, tăng cường công tác thực thi pháp luật cạnh tranh và bảo vệ người tiêu dùng, Cục tiếp tục triển khai hoạt động hợp tác với một số cơ quan và tổ chức quốc tế liên quan thông qua việc triển khai một số hoạt động hợp tác và dự án hỗ trợ kỹ thuật về cạnh tranh và bảo vệ người tiêu dùng, cụ thể:

- Phối hợp với Ủy ban Thương mại Lành mạnh Nhật Bản và Cơ quan Hợp tác Quốc tế Nhật Bản triển khai Dự án “Hoàn thiện và nâng cao năng lực thực thi Luật Cạnh tranh”. Một số hoạt động đã được triển khai trong khuôn khổ dự án, bao gồm: Tổ chức hội thảo tuyên truyền, khóa đào tạo về cạnh tranh và xây dựng Sổ tay, hướng dẫn về cạnh tranh.
- Phối hợp với Tổ chức Hợp tác và Phát triển Đức (GIZ) triển khai 02 Dự án hợp tác kỹ thuật về cạnh tranh và bảo vệ người tiêu dùng.
 - + Dự án về cạnh tranh “Thúc đẩy cạnh tranh trong khuôn khổ sáng kiến hội nhập ASEAN”, Cục đang triển khai xây dựng Sổ tay/Hướng dẫn về cạnh tranh như Sổ tay hướng dẫn cho điều tra viên vụ việc cạnh tranh; Sổ tay Hướng dẫn xác định thị trường liên quan và tính toán thị phần kết hợp của các doanh nghiệp tham gia tập trung kinh tế.
 - + Dự án về bảo vệ người tiêu dùng “Nâng cao hiệu quả thực thi và hoàn thiện khuôn khổ pháp lý về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Việt Nam”, Cục đã triển khai hoạt động xây dựng 02 sổ tay hướng dẫn về hợp đồng mẫu và điều kiện giao dịch chung trong lĩnh vực chung cư và bảo hiểm nhân thọ; 03 Hội thảo tuyên truyền về Chỉ thị số 30-CT/TW của Ban Bí thư TW Đảng; 03 Hội nghị triển khai chương trình Doanh nghiệp vì người tiêu dùng và một số nghiên cứu nhằm nâng cao hiệu quả công tác bảo vệ người tiêu dùng.
- Phối hợp với Đại sứ quán Úc triển khai Dự án “Tăng cường thể chế cạnh tranh và bảo vệ người tiêu dùng của Việt Nam” trong khuôn khổ Chương trình Aus4reform. Trong năm 2020, Cục đã tổ chức 02 Khóa đào tạo kỹ năng điều tra vụ việc cạnh tranh cho cán bộ Cục và đại diện một số đơn vị liên quan; xây dựng một số nghiên cứu, hướng dẫn, sổ tay, quy trình nội bộ của Cục về thực thi pháp luật cạnh tranh và bảo vệ người tiêu dùng;



- Phối hợp với Ủy ban Cạnh tranh và Người tiêu dùng Úc (ACCC) triển khai chuỗi hoạt động trực tuyến trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng bao gồm 03 (ba) hội thảo trực tuyến “Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch vận chuyển hành khách trong lĩnh vực hàng không”, “Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch thương mại điện tử” và “Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực tín dụng tiêu dùng”. Chuỗi hoạt động hướng tới tuyên truyền, nâng cao nhận thức người tiêu dùng trong các giao dịch phổ biến trong đời sống hiện nay. Ba hội thảo trực tuyến đều có sự tham gia của đại diện Cục CT&BVNTD, đại diện Ủy ban Cạnh tranh và Người tiêu dùng Úc và đại diện các doanh nghiệp trong lĩnh vực liên quan.
- Cục cũng đã tăng cường hoạt động hợp tác với các tổ chức về cạnh tranh và bảo vệ người tiêu dùng thông qua hoạt động đóng góp ý kiến tại Hội nghị rà soát chính sách về cạnh tranh của Liên Hợp Quốc lần thứ 8; triển khai các hoạt động khảo sát trực tuyến đối với Mạng lưới thực thi và bảo vệ người tiêu dùng quốc tế (ICPEN); ...



Ông Nguyễn Sinh Nhật Tân, Cục trưởng Cục CT&BVNTD phát biểu tại Hội nghị triển khai công tác BVNTD khu vực miền Bắc được tổ chức tại Hà Nội

Công tác đàm phán và thực thi nội dung cạnh tranh tại các Hiệp định Thương mại Tự do (FTAs)

3.1. Về đàm phán

- Tham gia đóng góp ý kiến và tham dự các phiên làm việc của Ban Công tác về Đối thoại Thương mại và Đầu tư Việt Nam và Anh; đàm phán Hiệp định thương mại tự do Việt Nam – UK;
- Đóng góp ý kiến đối với nội dung về cạnh tranh và bảo vệ người tiêu dùng trong dự thảo tài liệu hướng dẫn đàm phán Hiệp định thương mại tự do dự kiến giữa ASEAN và Canada, Hiệp định thương mại tự do dự kiến giữa ASEAN và EU.
- Tham gia đóng góp nội dung về bảo vệ người tiêu dùng trong khuôn khổ đàm phán Hiệp định AANZFTA nâng cấp.

3.2. Về triển khai các FTA

- Thực thi các cam kết Chương Cạnh tranh trong các Hiệp định AANZFTA, VJEPA, VN – EAEU FTA, VKFTA; Tham gia Nhóm Chính sách cạnh tranh trong các Hội nghị của Ủy ban hỗn hợp thực hiện Hiệp định AANZFTA và các phiên họp liên quan;
- Thực thi các cam kết Chương Chính sách cạnh tranh, các hoạt động trong khuôn khổ Ủy ban Doanh nghiệp nhà nước trong Hiệp định CPTPP;
- Tham gia xây dựng kế hoạch triển khai các cam kết Chương Cạnh tranh, Trợ cấp, Doanh nghiệp nhà nước Hiệp định EVFTA; Tham gia công tác tuyên truyền phổ biến các quy định về cạnh tranh, doanh nghiệp nhà nước và trợ cấp trong EVFTA;
- Tham gia đóng góp ý kiến và rà soát pháp lý trong Hiệp định RCEP;
- Thực hiện các công việc liên quan đến việc triển khai Đối tác Toàn diện và Tiến bộ xuyên Thái Bình Dương (Hiệp định CPTPP): Tham gia họp Ủy ban Doanh nghiệp thuộc sở hữu nhà nước và độc quyền chỉ định CPTPP lần thứ 2 theo hình thức trực tuyến;
- Tham gia rà soát pháp luật liên quan đến chính sách cạnh tranh và doanh nghiệp nhà nước trong EVFTA;

- Tham gia đóng góp ý kiến và tham dự các phiên làm việc của Ban Công tác về Đối thoại Thương mại và Đầu tư Việt Nam và Anh; đàm phán Hiệp định thương mại tự do Việt Nam – UK;
- Đóng góp ý kiến đối với nội dung về cạnh tranh và bảo vệ người tiêu dùng trong dự thảo tài liệu hướng dẫn đàm phán Hiệp định thương mại tự do dự kiến giữa ASEAN và Canada, Hiệp định thương mại tự do dự kiến giữa ASEAN và EU.
- Tham gia đóng góp nội dung về bảo vệ người tiêu dùng trong khuôn khổ đàm phán Hiệp định AANZFTA nâng cấp.





BỘ CÔNG THƯƠNG
CỤC CẠNH TRANH VÀ BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG

KẾ HOẠCH NĂM 2021



XÂY DỰNG
VĂN BẢN PHÁP LUẬT



THỰC THI
PHÁP LUẬT



TUYÊN TRUYỀN
PHỔ BIẾN PHÁP LUẬT



CÔNG TÁC
THÔNG TIN, TƯ VẤN

Tiếp tục xây dựng, hoàn thiện các dự thảo văn bản pháp luật về cạnh tranh và bảo vệ người tiêu dùng trình cấp có thẩm quyền phê duyệt và ban hành;

Tăng cường công tác điều tra và xử lý các hành vi hạn chế cạnh tranh, hành vi cạnh tranh không lành mạnh và kiểm soát tập trung kinh tế;

Tiếp tục triển khai hiệu quả công tác quản lý hoạt động bán hàng đa cấp;

Tăng cường công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và kiểm soát hoạt động đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung;

Triển khai hiệu quả công tác tuyên truyền, phổ biến về cạnh tranh, bảo vệ người tiêu dùng và các hoạt động hỗ trợ khác.





1

Xây dựng văn bản pháp luật

- Trình Chính phủ hồ sơ đề nghị sửa đổi, bổ sung một số điều Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Tiếp tục hoàn thiện, trình Chính phủ ban hành Nghị định quy định chi tiết chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia chậm nhất trong Quý III năm 2021.

- Trình Chính phủ hồ sơ đề nghị sửa đổi, bổ sung một số điều Nghị định 40/2018/NĐ-CP ngày 12 tháng 3 năm 2018 của Chính phủ về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp.

- Xây dựng Thông tư sửa đổi, bổ sung Thông tư số 10/2018/TT-BCT của Bộ Công Thương ngày 24 tháng 5 năm 2018 quy định chi tiết một số điều của Nghị định số 40/2018/NĐ-CP ngày 12 tháng 3 năm 2018 của Chính phủ về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp và Thông tư số 10/2013/TT-BCT ngày 30 tháng 5 năm 2013 của Bộ Công Thương ban hành mẫu đơn đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung về sửa đổi tên “Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng” và “Cục Quản lý cạnh tranh” thành Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia.

2

Thực thi pháp luật cạnh tranh

2.1. Điều tra và xử lý hành vi hạn chế cạnh tranh

Luật Cạnh tranh 2018 với nhiều nội dung được sửa đổi, bổ sung mới sẽ có tác động tạo động lực mới cho cả cơ quan cạnh tranh và doanh nghiệp trong thực thi và áp dụng các quy định của Luật Cạnh tranh. Điều đó giúp tăng cường khả năng phát hiện dấu hiệu hành vi vi phạm quy định kiểm soát hành vi hạn chế cạnh tranh, bao gồm cả thỏa thuận hạn chế cạnh tranh và lạm dụng vị trí thống lĩnh thị trường, lạm dụng vị trí độc quyền. Quy định kiểm soát thỏa thuận hạn chế cạnh tranh theo Luật Cạnh tranh 2018 đảm bảo kiểm soát mọi hành vi thỏa thuận hạn chế cạnh tranh, bao gồm cả thỏa thuận theo chiều dọc và thỏa thuận theo chiều ngang. Chính sách khoan hồng tạo động lực cho doanh nghiệp khai báo về hành vi thỏa thuận hạn chế cạnh tranh. Quy định mới về sức mạnh thị trường đáng kể làm cơ sở xác định doanh nghiệp có vị trí thống lĩnh thị trường phù hợp hơn với sự biến động của nền kinh tế. Những yếu tố đó góp phần tăng cường khả năng phát hiện, điều tra và xử lý các hành vi hạn chế cạnh tranh, vì vậy, số lượng vụ việc hạn chế cạnh tranh sẽ tăng lên, dự kiến từ 5 đến 10 vụ việc trong năm tới. Do đó, trong năm tới, Cục định hướng sẽ:

- Hoàn thiện các hướng dẫn thực thi quy định về kiểm soát hành vi thỏa thuận hạn chế cạnh tranh, kiểm soát hành vi lạm dụng vị trí thống lĩnh, lạm dụng vị trí độc quyền, chính sách khoan hồng, miễn trừ đối với thỏa thuận hạn chế cạnh tranh bị cấm, tố tụng cạnh tranh theo Luật Cạnh tranh 2018;

- Hoàn thiện các mẫu văn bản, quyết định trong tố tụng cạnh tranh; Xây dựng tài liệu thông tin vụ việc và án lệ quốc tế mang tính điển hình;

- Xây dựng và tổ chức đào tạo kỹ năng điều tra cho Điều tra viên cạnh tranh;

- Hoàn thiện báo cáo Đề tài nghiên cứu khoa học: “Áp dụng chương trình khoan hồng trong điều tra và xử lý các hành vi thỏa thuận hạn chế cạnh tranh, Kinh nghiệm quốc tế và bài học cho Việt Nam”;

- Tiếp tục thực hiện giám sát việc tuân thủ các điều kiện, nghĩa vụ cho hưởng miễn trừ;

- Hoàn thành công tác kiểm tra việc chấp hành và tuân thủ quy định của pháp luật cạnh tranh.

- Hoàn thiện báo cáo về cạnh tranh trong thực thi Nghị quyết 58 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Nghị quyết số 50-NQ/TW ngày 20 tháng 8 năm 2019 của Bộ Chính trị về định hướng hoàn thiện thể chế, chính sách, nâng cao chất lượng, hiệu quả hợp tác đầu tư nước ngoài đến năm 2030.

- Tiếp tục tuyên truyền, phổ biến Luật Cạnh tranh 2018 và các văn bản quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Luật Cạnh tranh theo Quyết định số 1227/QĐ-TTg ngày 24 tháng 9 năm 2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc Ban hành Kế hoạch triển khai thi hành Luật Cạnh tranh;



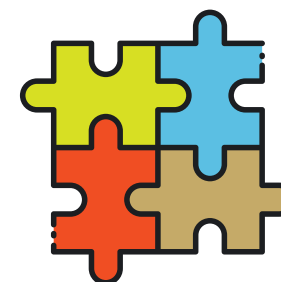
- Tổ chức các Khóa đào tạo kỹ năng điều tra vụ việc cạnh tranh và các khóa đào tạo nội bộ với các nhiều chủ đề cụ thể cho các điều tra viên cạnh tranh, cán bộ, công chức của Cục nhằm tăng cường năng lực thực thi pháp luật cạnh tranh;
- Xây dựng các tài liệu tuyên truyền, phổ biến pháp luật cạnh tranh;
- Tổ chức các hội thảo, tọa đàm về cạnh tranh, trong đó tập trung vào một số loại hành vi hoặc ngành nghề, lĩnh vực cụ thể.

2.2. Điều tra và xử lý hành vi cạnh tranh không lành mạnh

- Khởi xướng điều tra các vụ việc cạnh tranh không lành mạnh sau khi Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia được thành lập.
- Phối hợp với các đơn vị thực hiện công tác tuyên truyền, phổ biến quy định của Luật Cạnh tranh 2018.
- Đào tạo, nâng cao năng lực, trình độ của cán bộ trong công tác điều tra, xử lý hành vi cạnh tranh không lành mạnh.

2.3. Kiểm soát tập trung kinh tế

- Tiếp tục thẩm định các hồ sơ thông báo tập trung kinh tế theo quy định của Luật Cạnh tranh 2018;
- Tăng cường giám sát và kiểm soát các giao dịch tập trung kinh tế trên thị trường;
- Xây dựng cơ sở dữ liệu về cấu trúc thị trường trong một số lĩnh vực ưu tiên, cụ thể: bất động sản, logistics, năng lượng...;
- Hoàn thiện các hướng dẫn thực thi quy định về kiểm soát TTKT theo pháp luật cạnh tranh 2018 (tài liệu phục vụ công tác thẩm tra hồ sơ của Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia về tập trung kinh tế);
- Tiếp tục triển khai các kế hoạch/ chương trình thực hiện các cam kết về cạnh tranh trong các FTAs đã được ký kết;



- Phối hợp với Trung tâm Thông tin, Tư vấn và Đào tạo tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến và hướng dẫn việc thực thi các quy định về TTKT của pháp luật cạnh tranh cho cộng đồng doanh nghiệp, các nhà đầu tư, các công ty luật, văn phòng tư vấn...;
- Thực hiện các nhiệm vụ khác được giao liên quan đến công tác kiểm soát tập trung kinh tế.



3

Thực thi pháp luật về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp

- Giải quyết hồ sơ đề nghị cấp, sửa đổi bổ sung giấy chứng nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp và các thủ tục hành chính liên quan trong quản lý hoạt động bán hàng đa cấp. Chính thức vận hành quy trình xử lý dịch vụ công trực tuyến với các thủ tục hành chính trong lĩnh vực đa cấp.
- Triển khai công tác thanh tra chuyên ngành việc chấp hành pháp luật về kinh doanh theo phương thức đa cấp theo kế hoạch.
- Đẩy mạnh triển khai các hoạt động trong khuôn khổ Đề án nâng cao hiệu quả công tác quản lý nhà nước trong lĩnh vực kinh doanh theo phương thức đa cấp.
- Tổ chức từ 02 đến 03 đợt Kiểm tra kiến thức pháp luật về bán hàng đa cấp, làm cơ sở để cấp Giấy xác nhận kiến thức pháp luật về bán hàng đa cấp.

4

Thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

4.1. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Tiếp tục công tác sửa đổi, bổ sung Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản hướng dẫn Luật, dự kiến hoàn thành dự thảo sửa đổi Luật để trình Quốc hội vào tháng 5 năm 2022.

- Triển khai thực hiện Kế hoạch 1907 về việc Ban hành Kế hoạch hành động triển khai Nghị quyết số 82/NQ-CP ngày 26 tháng 5 năm 2020 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Chỉ thị số 30/CT-TW ngày 22 tháng 01 năm 2019 của Ban Bí thư về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.

- Tổ chức triển khai hiệu quả Ngày quyền người tiêu dùng Việt Nam 15 tháng 3 năm 2021 với chủ đề "Kinh doanh trách nhiệm, Tiêu dùng bền vững trong thời kỳ bình thường mới."

- Tăng cường công tác thanh, kiểm tra và xử lý vi phạm trong việc chấp hành pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Tiếp tục xây dựng, hoàn thiện các cơ chế, chính sách, đề án nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Sở Công Thương, các Hội bảo vệ người tiêu dùng trên phạm vi cả nước.

- Đẩy mạnh các hoạt động tuyên truyền, nâng cao nhận thức về bảo vệ người tiêu dùng, trong đó, tập trung vào các hoạt động có tính chất kết nối, tương tác với cộng đồng.

- Nghiên cứu, thực hiện các hoạt động bảo vệ người tiêu dùng trong các lĩnh vực chuyên đề, mới, có ảnh hưởng tới quyền lợi người tiêu dùng, ví dụ: kinh tế nền tảng, thương mại điện tử, tiêu dùng bền vững... Chú trọng các hoạt động dành cho nhóm người tiêu dùng yếu thế bao gồm: trẻ em, người cao tuổi, người khuyết tật, người tiêu dùng ở khu vực nông thôn, miền núi, biên giới, hải đảo, vùng sâu, vùng xa.

- Tăng cường kêu gọi và khuyến khích sự hỗ trợ, tham gia của các nguồn lực xã hội hóa, bao gồm cộng đồng doanh nghiệp, các tổ chức nước ngoài, các hiệp hội và các phương tiện báo chí.



4.2. Kiểm soát hợp đồng theo mẫu

- Tiếp nhận và thẩm định hồ sơ đăng ký HĐTM/ĐKGDC theo thẩm quyền.

- Đẩy mạnh công tác giám sát việc chấp hành pháp luật HĐTM, ĐKGDC trong các lĩnh vực nhà chung cư và thương mại điện tử.

- Thực hiện Báo cáo giám sát thi hành pháp luật về HĐTM, ĐKGDC trong lĩnh vực viễn thông, truyền hình.

- Phối hợp với Sở Công Thương và các đơn vị liên quan tiếp nhận phản ánh và giải quyết yêu cầu của người tiêu dùng.

- Thực hiện công tác thanh tra, kiểm tra theo kế hoạch đã được Bộ Công Thương giao và thanh tra, kiểm tra đột suất khi có dấu hiệu vi phạm quyền lợi người tiêu dùng.



5

Công tác đào tạo, tuyên truyền, phổ biến pháp luật

Năm 2021, Cục dự kiến sẽ triển khai công tác đào tạo, tuyên truyền, phổ biến pháp luật về cạnh tranh, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp, cụ thể như sau:

5.1. Về cạnh tranh

- Tổ chức biên soạn Giáo trình Luật Cạnh tranh dành cho giảng viên và sinh viên sử dụng trong công tác giảng dạy và học tập bộ môn Luật Cạnh tranh tại các trường đại học, cao đẳng trong cả nước;
- Tổ chức biên soạn và in ấn các tài liệu tuyên truyền, phổ biến pháp luật cạnh tranh (sách Tổng quan pháp luật cạnh tranh; Sổ tay hướng dẫn tuân thủ pháp luật cạnh tranh dành cho doanh nghiệp...) trên cơ sở các quy định của Luật Cạnh tranh 2018 và các văn bản quy định chi tiết, hướng dẫn thi hành Luật Cạnh tranh;
- Tổ chức bồi dưỡng, đào tạo kỹ năng điều tra vụ việc cạnh tranh cho các điều tra viên cạnh tranh, công chức, viên chức thực hiện hoặc hỗ trợ thực hiện công tác quản lý nhà nước về cạnh tranh;

- Tổ chức các hoạt động hội nghị, hội thảo, tọa đàm tuyên truyền, phổ biến pháp luật cạnh tranh cho các doanh nghiệp của Việt Nam nhằm thích ứng trong bối cảnh thực hiện cam kết về cạnh tranh đã có hiệu lực áp dụng trong các hiệp định thương mại tự do mà Việt Nam tham gia ký kết và triển khai;
- Xây dựng và thực hiện Đề án Nâng cao nhận thức của doanh nghiệp trong ngành công nghiệp hỗ trợ về pháp luật cạnh tranh theo Quyết định số 2793/QĐ-BCT ngày 30 tháng 10 năm 2020 của Bộ Công Thương.



5.2. Trong lĩnh vực quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp

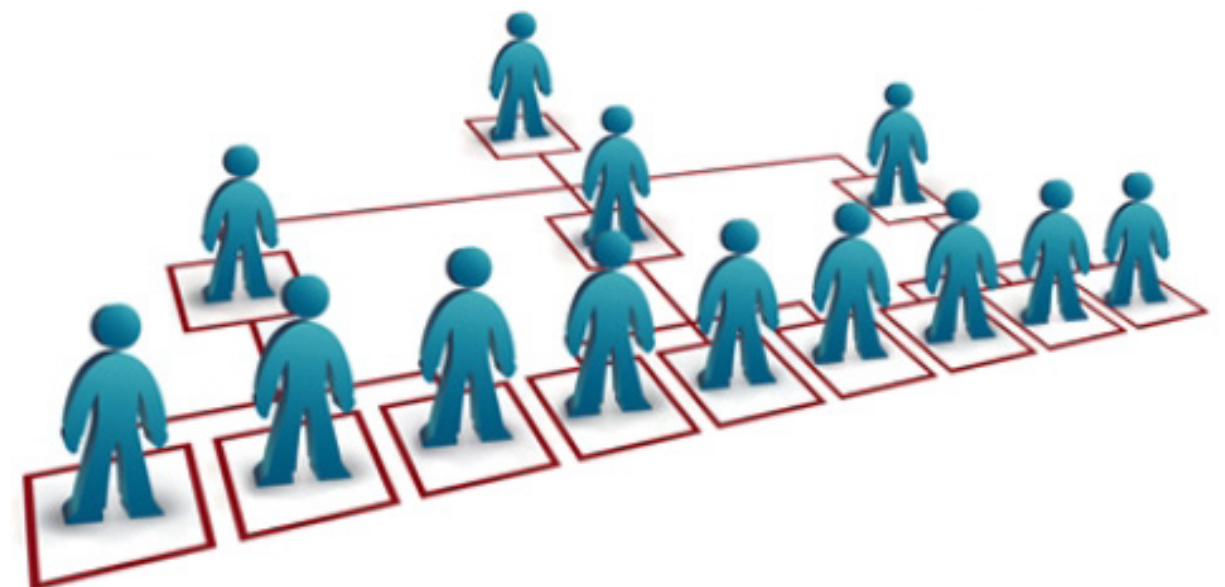
Năm 2021, Cục định hướng phối hợp với các đơn vị chuyên môn và các tổ chức, cá nhân có liên quan tổ chức các hoạt động đào tạo, phổ biến pháp luật về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp, cụ thể như sau:

- Phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức các hội nghị sơ kết 06 tháng và tổng kết công tác quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp trên toàn quốc năm 2021;
- Tiếp tục tổ chức các khóa đào tạo kiến thức pháp luật về bán hàng đa cấp theo Chương trình đã được Bộ Công Thương công nhận cho các cá nhân có nhu cầu;
- Quản lý và thường xuyên cập nhật cơ sở dữ liệu về các doanh nghiệp bán hàng đa cấp; Danh mục hàng hóa; Hoạt động kinh doanh và các vi phạm của doanh nghiệp bán hàng đa cấp nhằm phục vụ công tác quản lý nhà nước về bán hàng đa cấp.

5.3. Trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Năm 2021, Cục định hướng phối hợp với các đơn vị chuyên môn và các tổ chức, cá nhân có liên quan tổ chức các hoạt động đào tạo, phổ biến pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, cụ thể như sau:

- Tham gia tổ chức một số hoạt động trong khuôn khổ các hoạt động chào mừng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam;
- Tổ chức Giải chạy, các hoạt động hội nghị, hội thảo, tọa đàm trực tuyến nhằm định hướng xu thế tiêu dùng xanh, tiêu dùng bền vững cho người tiêu dùng; thúc đẩy doanh nghiệp ứng dụng khoa học kỹ thuật tiên tiến trong sản xuất, kinh doanh hướng đến tiết kiệm năng lượng, bảo vệ môi trường, bảo đảm sức khỏe và lợi ích cho người tiêu dùng;
- Tổ chức thực hiện một số cuộc khảo sát ý kiến của người tiêu dùng nhằm phục vụ công tác rà soát, sửa đổi, bổ sung Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.





6

Về công tác thông tin, tư vấn

- Tiếp tục vận hành, quản lý chặt chẽ hệ thống công nghệ thông tin, cơ sở dữ liệu hiện có nhằm đảm bảo phục vụ công tác chuyên môn và công tác truyền thông của Cục;

- Nỗ lực xây dựng và hoàn thiện các công cụ tra cứu văn bản pháp luật, thông tin, dữ liệu trong lĩnh vực cạnh tranh, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp, cụ thể là phần mềm, ứng dụng trên các thiết bị di động nhằm tra cứu thuận tiện, nhanh chóng phục vụ công tác quản lý nhà nước cũng như tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật cho cộng đồng doanh nghiệp và xã hội;

- Tiếp tục xây dựng và thực hiện Đề án phát triển Hệ thống Tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng tại Bộ Công Thương và Đề án xây dựng Hệ thống Cơ sở dữ liệu Quốc gia về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2021-2025;

- Tiếp tục phối hợp với các đơn vị trong và ngoài Cục để tiếp nhận, giải quyết yêu cầu, kiến nghị, khiếu nại của người tiêu dùng theo Quy chế hoạt động của Tổ Tư vấn, giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng thuộc Cục;


- Phối hợp với các đơn vị thuộc Cục và các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân ngoài Cục để triển khai các hoạt động thông tin, đẩy mạnh công tác truyền thông trong các lĩnh vực quản lý nhà nước của Cục.





BỘ CÔNG THƯƠNG
CỤC CẠNH TRANH VÀ BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG

 Số 25 - Ngô Quyền - Hoàn Kiếm - Hà Nội

 +84.24-222 050 02

 +84.24-222 050 03

 1800 6838

 www.vcca.gov.vn

 vcca@moit.gov.vn

** Tài liệu được hỗ trợ xuất bản bởi Dự án Hoàn thiện chính sách và nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật cạnh tranh của Việt Nam.*