

Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên môi trường số

15:55 28/10/2026

Tiếp tục Chương trình Kỳ họp thứ 2, ngày 28/10, Quốc hội thảo luận ở hội trường về dự án Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Thương mại, Luật Cạnh tranh, Luật Quản lý ngoại thương, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Nhiều ý kiến đề nghị tiếp tục hoàn thiện các quy định nhằm bảo đảm tính minh bạch, khả thi, đáp ứng yêu cầu quản lý trong môi trường kinh doanh số; đồng thời bảo vệ tốt hơn quyền lợi của người dân và doanh nghiệp.

Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Quan tâm đến nội dung sửa đổi Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đại biểu Nguyễn Vũ Trung (TP Hồ Chí Minh) cho rằng, vấn đề quan trọng nhất là sau khi luật được sửa đổi thì người tiêu dùng có thuận lợi hơn trong giao dịch, được giải quyết khiếu nại nhanh chóng, dễ dàng hơn và bảo vệ được quyền lợi chính đáng hay không?

Vì vậy, đại biểu đề nghị quy định rõ nguyên tắc, người tiêu dùng được lựa chọn đồng ý riêng đối với từng mục đích thu thập, sử dụng thông tin; có quyền từ chối, rút lại sự đồng ý một cách thuận tiện. Việc từ chối cung cấp thông tin không cần thiết không được làm mất quyền tiếp cận hàng hóa, dịch vụ. Đồng thời, doanh nghiệp phải có trách nhiệm chứng minh sự đồng ý hợp lệ của người tiêu dùng.

Trước khi ban hành, sửa đổi danh mục, Bộ Công Thương cần đánh giá sự cần thiết, tác động, lấy ý kiến các cơ quan, tổ chức, đối tượng chịu tác động và công khai căn cứ áp dụng, tránh phát sinh thủ tục hành chính không cần thiết hoặc chồng chéo với pháp luật chuyên ngành.

Một vấn đề được nhiều đại biểu quan tâm là trách nhiệm tiếp nhận, hỗ trợ thương lượng và giải quyết tranh chấp của người tiêu dùng, nhất là đối với các giao dịch trên nền tảng số có liên quan đến nhiều địa phương. Đại biểu Trần Mạnh Huy (Đà Nẵng) cho rằng, dự thảo đã làm rõ hơn trách nhiệm của cấp xã,

cấp tỉnh trong hỗ trợ thương lượng, nhưng cần xác định cơ quan chịu trách nhiệm chủ trì, theo dõi đến khi có kết quả đối với các vụ việc liên tỉnh. Nếu không xác định rõ đầu mối chịu trách nhiệm, hồ sơ có thể bị chuyển qua lại giữa các cơ quan, khiến người dân mất thêm thời gian, công sức, trong khi việc giải quyết tranh chấp có nguy cơ bị gián đoạn.

Vì vậy, đại biểu đề nghị bổ sung nguyên tắc người tiêu dùng chỉ phải gửi yêu cầu hỗ trợ một lần; cơ quan tiếp nhận có trách nhiệm xác định hoặc chỉ định cơ quan có thẩm quyền giải quyết, thông báo cho người tiêu dùng và theo dõi kết quả xử lý.



Bộ trưởng Bộ Công Thương Lê Mạnh Hùng phát biểu giải trình, làm rõ một số vấn đề đại biểu Quốc hội nêu. Ảnh: Doãn Tấn/TTXVN

Cùng quan tâm đến vấn đề này, đại biểu Vương Thị Hương (Tuyên Quang) cho rằng, dự thảo mới quy định việc chuyển yêu cầu đến tổ chức, cá nhân kinh doanh, nhưng chưa làm rõ cơ chế chuyển hồ sơ giữa các cơ quan nhà nước, nhất là giữa các địa phương khác nhau.

Do đó, đại biểu đề nghị quy định trách nhiệm của cơ quan quản lý nhà nước khi tiếp nhận yêu cầu không thuộc thẩm quyền phải chuyển đến cơ quan có thẩm quyền, thông báo cho người tiêu dùng, theo dõi kết quả và phối hợp giải quyết.

Minh bạch hoạt động khuyến mại

Góp ý về Luật Cạnh tranh, đại biểu Trần Mạnh Huy (Đà Nẵng) đề nghị cân nhắc quy định không xác định doanh nghiệp có vị trí thống lĩnh thị trường nếu thị

phần dưới 10%, ngay cả khi có bằng chứng cho thấy doanh nghiệp có sức mạnh thị trường đáng kể.

Theo đại biểu, pháp luật cạnh tranh không nhằm hạn chế những doanh nghiệp lớn, có công nghệ tốt hoặc có vị trí thống lĩnh thị trường, mà nhằm ngăn chặn hành vi lạm dụng sức mạnh thị trường để cản trở cạnh tranh, gây thiệt hại cho doanh nghiệp khác và người tiêu dùng.

Trong nền kinh tế số, thị phần là chỉ tiêu quan trọng nhưng chưa phải lúc nào cũng phản ánh đầy đủ khả năng chi phối thị trường. Một số doanh nghiệp có thể nắm giữ hệ thống kết nối, dữ liệu hoặc hạ tầng mà các doanh nghiệp khác khó thay thế. Vì vậy, việc loại trừ doanh nghiệp chỉ vì có thị phần dưới 10% có thể dẫn đến bỏ sót hành vi lạm dụng sức mạnh thị trường.

Đại biểu đề nghị cơ quan soạn thảo làm rõ căn cứ lựa chọn ngưỡng 10%, đồng thời nghiên cứu giữ cơ chế xác định vị trí thống lĩnh dựa trên bằng chứng về sức mạnh thị trường thực tế. Trường hợp tiếp tục áp dụng ngưỡng này, cần xem xét quy định ngoại lệ chặt chẽ, bảo đảm cơ quan cạnh tranh có đủ chứng cứ và giải trình rõ căn cứ khi xác định vị trí thống lĩnh thị trường.

Đề cập hoạt động khuyến mại trên môi trường số, đại biểu Dương Khắc Mai (Lâm Đồng) đề nghị làm rõ cách tính ưu đãi trong các chương trình khuyến mại có nhiều bên tham gia.

Theo đại biểu, trên các sàn thương mại điện tử hoặc ứng dụng mua bán trực tuyến, một chương trình khuyến mại có thể được nhiều bên cùng tài trợ, như người bán trực tiếp giảm giá, sàn thương mại điện tử cung cấp mã ưu đãi, ngân hàng hoàn lại một phần tiền thanh toán. Vì vậy, cần quy định thống nhất cách tính tổng giá trị ưu đãi mà người mua thực nhận, công khai giá làm căn cứ giảm giá và điều kiện áp dụng, đồng thời xác định rõ trách nhiệm của từng bên để tránh tính trùng ưu đãi. Đại biểu đề nghị quy định các nguyên tắc cơ bản ngay trong Luật Thương mại, đồng thời giao Bộ trưởng Bộ Công Thương hướng dẫn phương pháp tính cụ thể.

Đại biểu Dương Khắc Mai đề nghị bổ sung cơ chế phối hợp xử lý vi phạm cạnh tranh trên môi trường số giữa Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia, lực lượng quản lý thị trường và cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Cơ chế này phải làm rõ trách nhiệm tiếp nhận, trao đổi, chuyển giao thông tin, tài liệu, chứng cứ điện tử, xác định đầu mối xử lý và thời hạn phối hợp, bảo đảm các cơ quan thực hiện đúng thẩm quyền, không bỏ sót hoặc xử lý trùng lặp một vụ việc.

Kiểm soát cạnh tranh trong môi trường số

Phát biểu giải trình, làm rõ một số vấn đề đại biểu Quốc hội nêu, Bộ trưởng Bộ Công Thương Lê Mạnh Hùng cho biết, về việc bãi bỏ một số quy định liên quan đến hợp đồng và chế tài trong thương mại, dự thảo luật được xây dựng theo hướng khắc phục tình trạng chồng chéo với Bộ luật Dân sự, bảo đảm thống nhất trong áp dụng pháp luật; đồng thời giảm chi phí và thủ tục cho người dân, doanh nghiệp. Đây cũng là bước cụ thể hóa chủ trương mở rộng không gian cho các giao dịch dân sự, giảm dần sự can thiệp của Nhà nước vào các quan hệ này.

Về hoạt động khuyến mại, Bộ trưởng cho biết Chính phủ đề nghị tiếp tục duy trì quy định về hạn mức khuyến mại, mức giảm giá tối đa nhằm bảo đảm cạnh tranh lành mạnh, bảo vệ doanh nghiệp nhỏ và vừa, đồng thời tạo sự linh hoạt đối với các chương trình khuyến mại tập trung. Đối với những hình thức khuyến mại có tính chất pháp lý phức tạp, đa dạng, trong đó có việc sử dụng phiếu mua hàng, Bộ trưởng cho rằng cần tiếp tục nghiên cứu, đánh giá tác động trước khi đưa vào Luật, phù hợp với kết luận của Ủy ban Thường vụ Quốc hội.

Giải trình về kiểm soát cạnh tranh trong môi trường số, Bộ trưởng cho biết, dự thảo đã tiếp tục hoàn thiện các tiêu chí xác định vị trí thống lĩnh thị trường và sức mạnh thị trường đáng kể của doanh nghiệp. Theo đó, doanh nghiệp có thị phần từ 10% trở lên và có sức mạnh thị trường đáng kể vẫn có thể được xác định có vị trí thống lĩnh thị trường. Bộ trưởng nhấn mạnh đây là hai điều kiện cần được xem xét đồng thời, không chỉ căn cứ vào thị phần.

Giải thích về việc lựa chọn ngưỡng thị phần 10%, Bộ trưởng cho biết cơ quan soạn thảo đã nghiên cứu kinh nghiệm quốc tế, đồng thời xem xét những yếu tố đặc thù của kinh tế số như dữ liệu người tiêu dùng, hiệu ứng mạng lưới, chi phí chuyển đổi và hệ sinh thái kinh doanh. Thực tế, có những doanh nghiệp thị phần không lớn nhưng nắm giữ dữ liệu, công nghệ hoặc những lợi thế đặc biệt, qua đó có khả năng chi phối thị trường hoặc ngăn cản doanh nghiệp khác tham gia thị trường. Vì vậy, việc xác định vị trí thống lĩnh cần xem xét đồng thời với thị phần và sức mạnh thị trường thực tế của doanh nghiệp.

Về phân cấp, đơn giản hóa thủ tục hành chính trong quản lý ngoại thương, Bộ trưởng cho biết dự thảo đã xác định rõ trách nhiệm của Bộ Công Thương và chính quyền địa phương trong hoạt động cấp, kiểm tra, xác minh chứng nhận xuất xứ hàng hóa. Theo đó, Bộ Công Thương tiếp tục thực hiện chức năng quản lý nhà nước thống nhất, vận hành hệ thống chứng nhận xuất xứ hàng hóa điện tử (C/O) tập trung, ban hành các tiêu chuẩn, quy chuẩn và quy trình liên quan. UBND cấp tỉnh trực tiếp thực hiện việc cấp, kiểm tra, xác minh chứng nhận xuất xứ hàng hóa theo phân cấp, gắn với cơ chế hướng dẫn, kiểm tra và hậu kiểm

của cơ quan trung ương.

Theo TTXVN