

Cần có khung khổ pháp lý đủ mạnh, có sự thay đổi phù hợp về pháp luật để bảo vệ người tiêu dùng

06:41 20/10/2022

Ông Trịnh Anh Tuấn, Phó Cục trưởng Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng, Bộ Công Thương thông tin, năm 2021, thương mại điện tử là lĩnh vực đứng thứ hai về số lượng đơn, thư phản ánh, yêu cầu, kiến nghị của người tiêu dùng liên quan đến hàng giả, hàng nhái.

Cụ thể, có tổng số 1.261 đơn, thư phản ánh, yêu cầu, kiến nghị của người tiêu dùng liên quan tới bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã được Cục tiếp nhận và xử lý, chiếm tỷ lệ 15,4%. Các nội dung phản ánh chủ yếu liên quan đến việc chậm giao hàng, giao hàng không đúng số lượng, chất lượng so với đơn hàng đã đặt.



Cần có khung khổ pháp lý đủ mạnh, có sự thay đổi phù hợp về pháp luật để bảo vệ người tiêu dùng. Ảnh minh họa internet.

Ông Trịnh Anh Tuấn trao đổi tại buổi tọa đàm trực tuyến “Hoàn thiện khuôn khổ pháp luật để tăng cường bảo vệ người tiêu dùng trên không gian mạng” rằng: “Bên cạnh đó, cũng có một số tổ chức, cá nhân lợi dụng thương mại điện tử để cung cấp hàng kém chất lượng, hàng nhái, hàng giả, không rõ nguồn gốc, xuất xứ, không đúng với những hình ảnh đã quảng cáo trên các sàn thương mại điện tử, các trang mạng xã hội, trang thông tin điện tử...”.

Nguyên nhân điển hình, theo ông Trịnh Anh Tuấn là còn nhiều doanh nghiệp chưa thực hiện đúng quy định của pháp luật. Có trường hợp **vì mục tiêu lợi nhuận mà doanh nghiệp cố tình vi phạm quyền lợi người tiêu dùng để cung cấp hàng kém chất lượng, hàng nhái, hàng giả, không rõ nguồn gốc, xuất xứ.**

“Về mặt quy định pháp lý cũng cần được tiếp tục hoàn thiện để điều chỉnh kịp thời và đầy đủ các hành vi vi phạm mới trong bối cảnh của hội nhập quốc tế sâu rộng, sự chuyển đổi số nền kinh tế, hay tiến tới là nền kinh tế số”, ông Tuấn nói.

Bà Lại Việt Anh, Phó Cục trưởng Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số, Bộ Công Thương phân tích: Trong 05 - 06 năm gần đây, thương mại điện tử Việt Nam chứng kiến sự phát triển nhanh chóng, với tốc độ phát triển trung bình từ 25 - 35%. Cùng sự mở rộng của thị trường, những hành vi vi phạm sẽ ngày càng nhiều, đa dạng hơn. Thực tiễn đó đòi hỏi cơ quan quản lý **cần có khung khổ pháp lý đủ mạnh, có sự thay đổi phù hợp về pháp luật để bảo vệ người tiêu dùng.**

Thực tế là sau hơn 10 năm triển khai thực hiện Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (có hiệu lực từ năm 2011), hiện Bộ Công Thương đã hoàn chỉnh dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sửa đổi, trình Chính phủ và sẽ được Quốc hội cho ý kiến lần đầu tại Kỳ họp thứ tư, khai mạc ngày 20/10/2022.

Theo chuyên gia kinh tế Đinh Trọng Thịnh, các quy định về bảo vệ người tiêu dùng trước đây đã có ở nhiều mảng khác nhau nhưng có sự chồng chéo, thực hiện chưa tốt. Vì vậy, dự án Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sửa đổi ra đời mang tính kịp thời, phù hợp với xu thế phát triển.

Chia sẻ về điểm mới của nội dung **bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng** trong thương mại điện tử, ông Trịnh Anh Tuấn cho biết, dự thảo Luật đã bổ sung các quy định cụ thể về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh với người tiêu dùng trong các giao dịch trên không gian mạng.



Cần có khung khổ pháp lý đủ mạnh, có sự thay đổi phù hợp về pháp luật để bảo vệ người tiêu dùng. Ảnh minh họa internet.

Cụ thể, đối với “tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số trung gian” phải thực hiện thêm các trách nhiệm như chỉ định, công bố công khai đầu mối liên hệ, người đại diện được ủy quyền phối hợp với cơ quan quản lý nhà nước trong việc giải quyết các vấn đề liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; chỉ định, công bố công khai đầu mối tiếp nhận, giải quyết các phản ánh, khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến sản phẩm, dịch vụ...

Đối với “tổ chức, cá nhân kinh doanh được xác định là nền tảng số lớn”, phải thực hiện thêm các trách nhiệm như: thiết lập kho lưu trữ các quảng cáo có sử dụng thuật toán để nhắm đến người, nhóm người tiêu dùng cụ thể; đánh giá định kỳ hoạt động kiểm duyệt nội dung, việc sử dụng hệ thống thuật toán và quảng cáo nhắm đến người, nhóm người tiêu dùng...

Góp ý về dự thảo Luật, ông Tạ Đình Thi, Phó Chủ nhiệm Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường cho biết, quy định về các giao dịch đặc thù trong các giao dịch trên không gian mạng cũng là một trong 7 nhóm chính sách cần phải sửa đổi, bổ sung lần này.

Ông Thi nhấn mạnh: Trên thực tế, các quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên không gian mạng chưa có các quy định cụ thể, rõ ràng dù chúng ta

có nhiều luật đề cập đến như: Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Luật Thương mại, Luật Giao dịch điện tử, Luật Công nghệ thông tin, Luật Cạnh tranh... Vì vậy, trong dự thảo luật lần này cần sửa đổi, bổ sung về nội dung giao dịch trên không gian mạng hay giao dịch trên các nền tảng số. Đây là phạm trù mới, rộng, phức tạp và cần phải quy định chi tiết...

Các vụ khiếu nại vì hoạt động thương mại trên không gian mạng tăng lên tới 1.600 vụ/năm, thể hiện người tiêu dùng ngày càng nhận thức rõ hơn về quyền lợi và nơi mình có thể khiếu nại. Đây sẽ là tâm điểm trong việc sửa đổi Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Hải Dương (t/h)