TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

Gần 2 năm thực thi Nghị định 55: Bảo vệ người tiêu dùng trước thách thức của kinh tế số

19:19 09/09/2026

Sau gần 2 năm thực thi Nghị định 55/2024/NĐ-CP, công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã có nhiều chuyển biến, từ kiểm soát hợp đồng theo mẫu đến thu hồi sản phẩm có khuyết tật. Tuy nhiên, thương mại điện tử, AI, nền tảng số và giao dịch xuyên biên giới đang đặt ra những yêu cầu mới về hoàn thiện pháp luật, liên thông dữ liệu và nâng cao năng lực thực thi.



Hơn 1.000 hồ sơ hợp đồng theo mẫu qua "bộ lọc" quản lý

Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia, Bộ Công Thương vừa tổng kết việc thi hành một số quy định của Nghị định số 55/2024/NĐ-CP ngày 16/5/2024 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Thời gian tổng kết được thực hiện từ ngày 1/7/2024 đến 30/6/2026.

Nghị định 55 có hiệu lực từ ngày 1/7/2024, thay thế Nghị định 99/2011/NĐ-CP, gồm 8 chương, 30 điều và 11 biểu mẫu, điều chỉnh nhiều vấn đề trực tiếp liên

quan đến người tiêu dùng như hợp đồng theo mẫu, thu hồi sản phẩm có khuyết tật, giao dịch từ xa, nền tảng số lớn, bán hàng đa cấp và bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên.

Một trong những kết quả đáng chú ý sau gần hai năm thực thi Nghị định 55 là công tác kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

Trong một năm, từ ngày 1/7/2024 đến 30/6/2025, Bộ Công Thương đã tiếp nhận và xử lý 375 bộ hồ sơ đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; 100% hồ sơ được xử lý đúng thời hạn. Đối với những trường hợp không được chấp nhận đăng ký, cơ quan quản lý đều chỉ rõ nội dung chưa phù hợp và yêu cầu hoàn thiện.

Ở cấp địa phương, từ năm 2024 đến nay, các Sở Công Thương đã tiếp nhận 719 hồ sơ đăng ký và đăng ký lại, với tỷ lệ được chấp nhận trên 80%. Hoạt động thanh tra, kiểm tra cũng được triển khai, đặc biệt trong các lĩnh vực thiết yếu như điện, nước.

Đáng chú ý, cơ quan quản lý không chỉ tập trung vào những lĩnh vực bắt buộc đăng ký hợp đồng theo mẫu. Bộ Công Thương còn thu thập, đánh giá các hợp đồng đang được sử dụng trong những lĩnh vực như dịch vụ thu phí đường bộ không dừng, gọi điện và nhắn tin qua Internet, truyền hình trả tiền, thể dục, thể hình và chăm sóc sức khỏe.

Điều này cho thấy phạm vi bảo vệ người tiêu dùng đang từng bước mở rộng sang những ngành dịch vụ có mô hình hợp đồng phức tạp, thời hạn dài và tiềm ẩn tranh chấp về quyền lợi khách hàng.

Hơn 342.000 sản phẩm được đưa vào diện thu hồi

Nghị định 55 cũng tạo hành lang pháp lý tương đối rõ đối với việc thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật.

Theo quy định, khi phát hiện sản phẩm có khuyết tật hoặc nhận yêu cầu của cơ quan chức năng, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải ngừng cung cấp sản phẩm trong vòng 24 giờ. Thời hạn công khai, thông báo thu hồi được quy định cụ thể tùy từng nhóm sản phẩm.

Riêng năm 2025, cơ quan quản lý ghi nhận 22 chương trình thu hồi với 234.859 sản phẩm, chủ yếu là ô tô, xe mô tô và pin sạc dự phòng.



Ảnh minh họa

Trong 6 tháng đầu năm 2026, có thêm 17 chương trình với 107.660 sản phẩm, gồm 16 chương trình liên quan đến ô tô, xe mô tô và một chương trình liên quan đến sữa công thức cho trẻ nhỏ. Như vậy, chỉ trong khoảng 18 tháng, số sản phẩm thuộc các chương trình thu hồi đã vượt 342.000 đơn vị.

Đáng lưu ý, nhiều chương trình thu hồi xuất phát từ cảnh báo hoặc chiến dịch thu hồi toàn cầu. Điều này cho thấy bảo vệ người tiêu dùng ngày nay không còn là vấn đề giới hạn trong phạm vi một địa phương hay thậm chí một quốc gia.

AI, thuật toán mở thêm "mặt trận" bảo vệ người tiêu dùng

Thách thức lớn đối với công tác bảo vệ người tiêu dùng hiện nay nằm ở môi trường số.

Thương mại điện tử, mạng xã hội, quảng cáo dựa trên thuật toán và giao dịch xuyên biên giới đang phát triển nhanh. Cùng với đó là nguy cơ xuất hiện các hành vi gian lận, che giấu thông tin, thao túng lựa chọn và khai thác dữ liệu người tiêu dùng.

Nghị định 55 đã bước đầu thiết lập trách nhiệm đối với các nền tảng số lớn. Theo đó, nền tảng phải công khai tiêu chí ưu tiên hiển thị và có trách nhiệm cung cấp dữ liệu liên quan đến thuật toán, quảng cáo hướng đích, AI, xác thực người bán, kiểm duyệt nội dung và giải quyết khiếu nại trong thời hạn 5 ngày làm việc khi được yêu cầu.

Tuy nhiên, báo cáo cũng chỉ ra một hạn chế là hiện chưa hình thành hệ thống chỉ tiêu riêng để thống kê số nền tảng đã cung cấp dữ liệu hoặc số vụ việc được

xử lý theo từng quy định.

Đây là khoảng cách giữa việc có quy định và đo lường được hiệu quả thực thi.

Một con số khác đáng quan tâm là gần 86% địa phương báo cáo hạn chế về nhân lực, tài chính, cơ sở vật chất hoặc năng lực chuyên môn; gần 81% gặp khó khăn về nhận thức và hiệu quả phối hợp; gần 74% phải đối mặt với những vấn đề mới từ thương mại điện tử, giao dịch xuyên biên giới, hàng giả và lừa đảo trực tuyến.

Trong khi đó, cán bộ làm công tác bảo vệ người tiêu dùng tại nhiều địa phương vẫn làm việc kiêm nhiệm. Yêu cầu công việc ngày càng chuyên sâu, từ thẩm định hợp đồng, phân loại hàng hóa có khuyết tật đến giám sát thu hồi và đánh giá thuật toán của nền tảng số.

Cơ chế chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan bảo vệ người tiêu dùng với quản lý thị trường, y tế, đăng kiểm, tiêu chuẩn đo lường chất lượng và chính quyền địa phương cũng chưa có nền tảng kỹ thuật liên thông.

Lấp “khoảng trống” pháp lý trong kỷ nguyên số

Sau gần hai năm thực thi, Nghị định 55 đã tạo nền tảng quan trọng để đưa Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 vào cuộc sống. Tuy nhiên, thực tiễn cũng cho thấy tốc độ thay đổi của thị trường đang nhanh hơn chu kỳ hoàn thiện pháp luật.

Đặc biệt, quá trình phân cấp, phân quyền và tổ chức chính quyền địa phương hai cấp đang làm thay đổi thẩm quyền quản lý. Vì vậy, Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia kiến nghị xây dựng Thông tư của Bộ trưởng Bộ Công Thương để quy định chi tiết một số nội dung; đồng thời rà soát, sửa đổi hoặc bãi bỏ những quy định tương ứng tại Nghị định 55, bảo đảm không tạo ra khoảng trống pháp lý trong giai đoạn chuyển tiếp.

Cùng với đó, các quy định về hợp đồng theo mẫu, thu hồi sản phẩm có khuyết tật, giao dịch từ xa và trách nhiệm của nền tảng số lớn cần tiếp tục được hoàn thiện, gắn với cơ chế chia sẻ dữ liệu và phối hợp giữa các cơ quan quản lý.

Sau gần hai năm, câu chuyện bảo vệ người tiêu dùng đang bước sang một giai đoạn mới. Nếu trước đây trọng tâm là hàng hóa, hợp đồng và điểm bán truyền thống thì hiện nay, dữ liệu, thuật toán, AI, nền tảng số và giao dịch xuyên biên giới đang trở thành những vấn đề mới đặt ra cho công tác quản lý.

Trong môi trường đó, hoàn thiện pháp luật mới chỉ là điều kiện cần. Điều kiện đủ nằm ở năng lực thực thi, khả năng liên thông dữ liệu và tốc độ phản ứng của cơ quan quản lý trước những mô hình kinh doanh thay đổi từng ngày.

Phúc Hưng