

BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG ĐỐI VỚI HÀNG HÓA NHẬP KHẨU THEO PHÁP LUẬT VIỆT NAM HIỆN NAY

BÙI TRỌNG THANH*
NGUYỄN MINH NGUYỆT**
NGUYỄN THANH LÝ***

Tóm tắt: Hàng hóa nhập khẩu có vai trò vô cùng quan trọng trong việc đáp ứng nhu cầu tiêu dùng. Bên cạnh tạo ra nguồn cung cấp hàng hóa đa dạng, gia tăng sự lựa chọn cho người tiêu dùng, hàng hóa nhập khẩu cũng đặt ra những thách thức lớn trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với những hàng hóa nhập khẩu kém chất lượng. Bài viết này làm rõ những đặc điểm cơ bản của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu, phân tích thực trạng pháp luật và chỉ ra những điểm còn bất cập, hạn chế trong quy định pháp luật, từ đó đề xuất những giải pháp nhằm hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu.

Từ khóa: Người tiêu dùng; hàng hóa nhập khẩu; quan hệ tiêu dùng; bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Abstract: Imported goods play an extremely important role in meeting consumer demands. Besides creating diverse supply sources and increasing consumer choices, imported goods also pose significant challenges in protecting consumer rights regarding low-quality imported products. This article clarifies the basic characteristics of laws protecting consumer rights regarding imported goods, analyzes the current legal status, and identifies inadequacies and limitations in legal regulations, thereby proposing solutions to improve laws protecting consumer rights regarding imported goods.

Keywords: Consumers; imported goods; consumer relations; consumer rights protection.

Ngày nhận bài: 15/2/2025; Ngày sửa bài: 25/5/2025; Ngày duyệt đăng bài: 27/6/2025.

Đặt vấn đề

Cùng với sự ảnh hưởng lớn của hàng hóa nhập khẩu thì việc bảo vệ người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu là xu hướng tất yếu trong hệ thống pháp luật bảo vệ người tiêu dùng ở bất kỳ quốc gia nào. Trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế ngày càng sâu rộng, Việt Nam trở thành điểm đến của một lượng lớn hàng hóa nhập khẩu với chủng loại đa dạng, giá cả phong phú. Tuy nhiên, bên cạnh những mặt tích cực, thực

tế cho thấy thị trường hàng hóa nhập khẩu cũng tiềm ẩn nhiều rủi ro đối với người tiêu dùng, như hàng giả, hàng kém chất lượng, không rõ nguồn gốc xuất xứ, vi phạm tiêu chuẩn an toàn sức khỏe, môi trường... Người tiêu dùng trong nước thường ở vị thế yếu hơn về thông tin, khả năng kiểm tra chất lượng sản phẩm cũng như tiếp cận các biện pháp pháp lý khi quyền lợi bị xâm phạm. Do đó, nhu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (BVQLNTD) đối với hàng hóa nhập

* ThS., NCS, Học viện Khoa học xã hội, Email: trongthanh197@gmail.com

** ThS., Tạp chí Nhân lực khoa học xã hội, Email: Nguyetgass@gmail.com

*** TS, Khoa Luật, Học viện Khoa học xã hội, Email: nguyenly262@gmail.com

khẩu trở thành một tất yếu khách quan, nhằm bảo đảm sự công bằng trong quan hệ tiêu dùng, nâng cao niềm tin của người dân vào thị trường và góp phần bảo vệ sức khỏe cộng đồng, an ninh kinh tế.

1. Đặc điểm của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu

Pháp luật BVQLNTD đối với hàng hóa nhập khẩu là tổng hợp những quy phạm pháp luật do Nhà nước ban hành hoặc thừa nhận, điều chỉnh các quan hệ phát sinh trong quá trình tiêu dùng hàng hóa nhập khẩu nhằm bảo vệ các quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng khi tham gia vào quan hệ mua bán, sử dụng hàng hóa nhập khẩu. Quan hệ tiêu dùng có một bên là tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ với mục đích thương mại và một bên là người tiêu dùng với mục đích phi thương mại, người tiêu dùng mua hàng hóa, dịch vụ để phục vụ nhu cầu cá nhân, gia đình. Quan hệ tiêu dùng thể hiện tính chất bất bình đẳng, trong đó người tiêu dùng ở vị thế yếu hơn so với cá nhân, tổ chức sản xuất, kinh doanh hàng hóa về khả năng tài chính, thông tin, đàm phán,... Do đó, pháp luật về BVQLNTD đối với hàng hóa nhập khẩu có đầy đủ đặc điểm của pháp luật nói chung, pháp luật BVQLNTD nói riêng. Ngoài ra, xuất phát từ đặc điểm của hàng hóa nhập khẩu, pháp luật về BVQLNTD đối với hàng hóa nhập khẩu mang một số đặc điểm cơ bản sau:

Thứ nhất, pháp luật BVQLNTD đối với hàng hóa nhập khẩu mang tính tổng hợp, bao gồm nhiều quy phạm pháp luật của các ngành luật khác nhau điều này xuất phát từ BVQLNTD có nội dung rất rộng, liên quan tới nhiều ngành, lĩnh vực. Vì vậy, quy định về BVQLNTD đối với hàng

hóa nhập khẩu cũng nằm trong nhiều văn bản thuộc các lĩnh vực khác nhau, như các văn bản pháp luật hình sự, pháp luật hành chính, pháp luật cạnh tranh, pháp luật thương mại, pháp luật dân sự, pháp luật hải quan... và các luật chuyên ngành đối với từng loại hàng hóa cụ thể như pháp luật về an toàn thực phẩm, dược phẩm, an toàn phương tiện xe cơ giới... Trong đó các quy định của pháp luật BVQLNTD là trung tâm, chứa đựng các nguyên tắc, quy phạm về BVQLNTD nói chung, BVQLNTD đối với hàng hóa nhập khẩu nói riêng. Ngoài ra, pháp luật BVQLNTD đối với hàng hóa nhập khẩu không chỉ liên quan trực tiếp đến việc xác định quyền của người tiêu dùng, mà còn xác định trách nhiệm của cá nhân, tổ chức sản xuất, kinh doanh hàng hóa nhập khẩu ở nhiều khâu đoạn khác nhau của chuỗi cung ứng hàng hóa nhập khẩu. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (LBVQLNTD) là cơ sở pháp lý cơ bản để các quyền của NTD và trách nhiệm của cá nhân, tổ chức sản xuất kinh doanh hàng hóa được thực hiện. Bên cạnh đó, việc cụ thể hóa các nội dung BVQLNTD đối với hàng hóa nhập khẩu trong mỗi lĩnh vực còn phải liên quan đến các văn bản pháp luật chuyên ngành.

Thứ hai, mục đích của pháp luật BVQLNTD đối với hàng hóa nhập khẩu là thiết lập cơ chế bảo vệ cho NTD xuất phát từ đặc thù của quan hệ tiêu dùng là sự yếu thế của người tiêu dùng so với cá nhân, tổ chức sản xuất, kinh doanh hàng hóa nhập khẩu. Khác với các quan hệ pháp luật dân sự thông thường, quan hệ pháp luật tiêu dùng là có sự bất cân xứng giữa hai bên chủ thể (người tiêu dùng và nhà sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ). Trong đó, người tiêu dùng luôn ở vị thế yếu hơn. Đặc điểm

này được kiểm chứng bởi lý luận và thực tiễn trong các mối quan hệ tiêu dùng từ trước tới nay về: thông tin; tài chính; năng lực đàm phán; năng lực chịu rủi ro và khả năng tiếp cận pháp luật. Cụ thể: (1) “Thông tin bất cân xứng”¹ được coi như một thực tế xuất phát từ tính chất xã hội của quan hệ tiêu dùng nơi mà người tiêu dùng khó có thể có cơ hội đạt được sự tự do, bình đẳng trong quan hệ với bên cung ứng hàng hóa² nhập khẩu. (2) *Bất cân xứng về năng lực tài chính* thể hiện rất rõ qua thực tiễn giải quyết tranh chấp, người tiêu dùng có quyền lợi bị xâm phạm luôn phải đứng trước việc lựa chọn theo đuổi việc khiếu nại, đòi bồi thường thậm chí khởi kiện với rủi ro rất lớn về tài chính hoặc từ bỏ lợi ích liên quan do hạn chế về tài chính. Điều này càng trở lên khó khăn hơn đối với người tiêu dùng khi sử dụng hàng hóa nhập khẩu với sự xa cách về mặt địa lý, sự khác biệt về văn hóa, ngôn ngữ và cả những hiểu biết về bên sản xuất, kinh doanh hàng hóa nhập khẩu. (3) *Bất cân xứng về năng lực đàm phán* thể hiện rõ khi người tiêu dùng bị xâm phạm về lợi ích bởi hàng hóa nhập khẩu, năng lực hạn chế về tài chính, thông tin và tâm lý sẽ khiến cho người tiêu dùng rơi vào trạng thái hoang mang, dễ dàng thỏa hiệp khi đàm phán với bên cung cấp. Thương nhân cung ứng hàng hóa nhập khẩu tận dụng khá triệt để để giải quyết các vấn đề phát sinh liên quan tới hàng hóa nhập khẩu kém chất lượng. (4) *Bất cân xứng về khả năng chấp nhận rủi ro*, cũng giống như bất cân xứng về thông tin và năng lực đàm

phán, yếu thế về khả năng chấp nhận rủi ro của người tiêu dùng đơn lẻ đối với hàng hóa nhập khẩu là rõ ràng nếu không có một năng lực tài chính đủ mạnh, một tổ chức đại diện đủ uy tín để đứng ra bảo vệ quyền lợi. Khả năng chấp nhận rủi ro thấp sẽ tạo nên sự “lép vế” của người tiêu dùng trong giai đoạn thương lượng, hòa giải ban đầu từ đó hình thành tâm lý “kẻ yếu” chấp thuận ở vị thế thấp. (5) *Bất cân xứng về khả năng tiếp cận pháp luật* được kiểm chứng bởi thực tiễn ở Việt Nam hay các nước đang phát triển khác. Hạn chế về khả năng tiếp cận các công cụ pháp lý đủ mạnh, đủ tin cậy trong quá trình giải quyết tranh chấp của người tiêu dùng³ còn xuất phát từ năng lực tiếp cận hệ thống pháp luật khác nhau đối với hàng hóa nhập khẩu chưa cho phép (hoặc không đủ) để người tiêu dùng dễ dàng tiếp cận nhằm tự bảo vệ quyền lợi hợp pháp của mình khi bị xâm phạm.

Thứ ba, pháp luật BVQLNTD đối với hàng hóa nhập khẩu có những đặc điểm riêng do liên quan đến yếu tố quốc tế, sự tham gia của nhiều chủ thể với các tiêu chuẩn chất lượng và chính sách nhập khẩu khác nhau. Ở góc độ này, BVQLNTD đối với hàng hóa nhập khẩu phức tạp hơn nhiều so với hàng hóa nội địa. Vì có yếu tố quốc tế và đa hệ thống pháp luật nên BVQLNTD đối với hàng hóa nhập khẩu có thể phát sinh xung đột pháp luật giữa quy định của Việt Nam và nước xuất khẩu, do đó cần xác định rõ nguồn luật áp dụng và thứ tự ưu tiên áp dụng.

¹ PGS.TS Nguyễn Như Phát (2010), Kỳ yếu Hội thảo Pháp ngữ khu vực “Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng: Từ hai góc nhìn Á - Âu”, diễn ra ngày 27 - 28/9/2010 do Viện Nhà nước và Pháp luật, Cục Quản lý cạnh tranh (Bộ Công thương) tổ chức với sự hỗ trợ của Bộ Ngoại giao Cộng hòa Pháp và Tổ chức quốc tế Pháp ngữ.

² Nguyễn Thanh Lý (2019), “Bản về khái niệm người tiêu dùng và cơ sở phát sinh quyền được bảo vệ của người tiêu dùng”, *Tạp chí Nghề Luật*, số tháng 6/2019.

³ Viện Nhà nước và Pháp luật (1999), Sách tham khảo: *Tìm hiểu Luật bảo vệ NTD các nước và vấn đề bảo vệ NTD ở Việt Nam*, Nxb. Lao động, Hà Nội, tr.23-24.

2. Thực trạng bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu ở Việt Nam hiện nay

Dù ra đời muộn hơn một số nước trên thế giới, nhưng pháp luật BVQLNTD ở Việt Nam đã có những bước phát triển nhanh chóng từ với ba dấu mốc pháp lý là Pháp lệnh BVQLNTD năm 1999, LBVQLNTD năm 2010 và LBVQLNTD năm 2023. Nhằm BVQLNTD đối với hàng hóa nhập khẩu, pháp luật đã có những quy định xác lập quyền của người tiêu dùng; quy định về tiêu chuẩn, chất lượng hàng hóa nhập khẩu; quy định về trách nhiệm của cá nhân, tổ chức sản xuất, kinh doanh hàng hóa nhập khẩu; quy định về trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức xã hội BVQLNTD đối với hàng hóa nhập khẩu.

Thứ nhất, quy định về quyền của người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu.

Theo LBVQLNTD năm 2023 (có hiệu lực từ ngày 1/7/2024), người tiêu dùng tại Việt Nam được công nhận và bảo vệ với 11 quyền cơ bản⁴. Đối với hàng hóa nhập khẩu, các quyền của người tiêu dùng được cụ thể hóa gồm:

(1) Quyền được bảo vệ tính mạng, sức khỏe, danh dự, nhân phẩm, uy tín, tài sản và thông tin cá nhân khi tham gia giao dịch, sử dụng hàng hóa nhập khẩu.

(2) Quyền được cung cấp hóa đơn, chứng từ, tài liệu liên quan đến giao dịch; thông tin kịp thời, chính xác, đầy đủ về hàng hóa nhập khẩu, nội dung giao dịch, nguồn gốc, xuất xứ hàng hóa nhập khẩu và về tổ chức, cá nhân kinh doanh.

(3) Quyền lựa chọn hàng hóa nhập khẩu, tổ chức, cá nhân kinh doanh theo

nhu cầu, điều kiện thực tế của mình; quyết định tham gia hoặc không tham gia giao dịch; thỏa thuận các nội dung giao dịch với tổ chức, cá nhân kinh doanh; được cung cấp hàng hóa nhập khẩu đúng với nội dung đã giao kết.

(4) Quyền góp ý với tổ chức, cá nhân kinh doanh về giá, chất lượng hàng hóa nhập khẩu, phong cách phục vụ, phương thức giao dịch và nội dung liên quan đến giao dịch giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh.

(5) Quyền yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh bồi thường thiệt hại khi hàng hóa nhập khẩu có khuyết tật, hoặc không phù hợp tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật, không bảo đảm an toàn, đo lường, số lượng, khối lượng, chất lượng, công dụng, giá, nội dung khác theo quy định của pháp luật hoặc không đúng với đăng ký, thông báo, công bố, niêm yết, quảng cáo, giới thiệu, giao kết, cam kết của tổ chức, cá nhân kinh doanh.

(6) Quyền tham gia xây dựng chính sách, pháp luật về BVQLNTD.

(7) Quyền được khiếu nại, tố cáo, khởi kiện hoặc đề nghị tổ chức xã hội khởi kiện để bảo vệ quyền lợi của mình.

(8) Quyền được tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn về kiến thức và kỹ năng tiêu dùng hàng hóa nhập khẩu.

(9) Quyền được tạo điều kiện lựa chọn môi trường tiêu dùng lành mạnh và bền vững.

(10) Quyền được bảo vệ khi sử dụng dịch vụ công.

(11) Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

⁴ Điều 4, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023.

Những quyền này của người tiêu dùng đều là những quyền cơ bản và thiết yếu trong nền kinh tế hiện đại, đặc biệt trong bối cảnh toàn cầu hóa, khi hàng hóa nhập khẩu ngày càng phổ biến và dễ tiếp cận. Cơ sở pháp lý của quyền này không chỉ được ghi nhận trong các luật như: LBVQLNTD năm 2023, Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa năm 2007, Luật An toàn thực phẩm năm 2010, Luật Hải quan năm 2014, Luật An ninh mạng năm 2018, Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân 2025... mà nhiều hiệp định thương mại như TRIPS, CPTPP, EVFTA,... cũng đặt ra yêu cầu về bảo vệ người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu.

Mặc dù, hành lang pháp lý nhằm BVQLNTD đối với hàng hóa nhập khẩu ở Việt Nam không ngừng được hoàn thiện nhằm đáp ứng yêu cầu thực tiễn. Song bối cảnh hội nhập và phát triển của thương mại điện tử đã tạo ra những thách thức lớn trên cả khía cạnh pháp lý và khía cạnh thực thi pháp luật. Nguyên nhân xuất phát từ sự khác biệt về chuẩn mực và tiêu chuẩn giữa các quốc gia khiến việc kiểm định an toàn hàng hóa nhập khẩu gặp khó khăn. Mặc dù LBVQLNTD 2023 đã có những sửa đổi đáng kể, nhưng việc thực thi trong môi trường kỹ thuật số xuyên biên giới còn gặp nhiều hạn chế. Trong khi đó, quy định pháp lý về kiểm soát thông tin cá nhân do các nền tảng thương mại điện tử quốc tế thu thập còn thiếu cơ chế thực thi hiệu quả⁵. Việt Nam chưa có đầy đủ các hiệp định tương trợ tư pháp song phương hoặc đa phương để xử lý các vụ việc xâm phạm thông tin cá nhân người tiêu dùng một cách nhanh chóng⁶. Ngoài ra, một số

quyền của người tiêu dùng bị đánh giá là hình thức, thiếu tính khả thi như: Quyền tham gia xây dựng chính sách, pháp luật về BVQLNTD; Quyền được được tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn về kiến thức và kỹ năng tiêu dùng sản phẩm, hàng hóa...

Thứ hai, quy định về tiêu chuẩn, chất lượng của hàng hóa nhập khẩu

Để BVQLNTD, bảo vệ môi trường, an toàn xã hội và thúc đẩy phát triển bền vững, việc kiểm soát chất lượng hàng hóa nhập khẩu là hết sức cần thiết. Pháp luật đã có nhiều quy định nhằm thiết lập tiêu chuẩn, chất lượng của hàng hóa nhập khẩu. Theo quy định tại Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa năm 2007, hàng hóa nhập khẩu vào Việt Nam phải đáp ứng các yêu cầu về tiêu chuẩn công bố áp dụng và quy chuẩn kỹ thuật tương ứng. Cụ thể, Điều 16 của Luật này quy định rằng tổ chức, cá nhân nhập khẩu phải chịu trách nhiệm về chất lượng hàng hóa nhập khẩu và phải đảm bảo rằng hàng hóa nhập khẩu tuân thủ đúng các quy định của pháp luật về tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật, ghi nhãn và an toàn đối với sức khỏe con người, động vật, thực vật, tài sản và môi trường. Pháp luật Việt Nam phân loại các yêu cầu kỹ thuật đối với hàng hóa nhập khẩu thành hai nhóm chính: tiêu chuẩn (voluntary standards) và quy chuẩn kỹ thuật (mandatory regulations). Trong đó, tiêu chuẩn là những quy định có tính chất khuyến khích, do tổ chức, cá nhân tự nguyện áp dụng để bảo đảm chất lượng sản phẩm. Quy chuẩn kỹ thuật là những quy định bắt buộc phải tuân thủ, các quy chuẩn này được quy định trong nhiều văn bản

⁵ Nguyễn Giang Trường (2024), “Thực trạng về vấn đề bảo vệ dữ liệu cá nhân, kinh nghiệm một số quốc gia, khu vực và đề xuất hoàn thiện pháp luật ở Việt Nam hiện nay”, Tạp chí *Công thương*, số 12 tháng 5/2024.

⁶ Bạch Thị Nhã Nam (2022), “Hoàn thiện pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân”, Tạp chí *Nghiên cứu Lập pháp*, số 05 (453), tháng 3/2022.

pháp luật do Bộ Khoa học và Công nghệ, Bộ Y tế, Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Bộ Công Thương,... ban hành.

Tuy nhiên, các quy định về tiêu chuẩn, chất lượng hàng hóa nhập khẩu còn nhiều bất cập như: Nhiều hàng hóa nhập khẩu cùng lúc chịu sự điều chỉnh của nhiều bộ ngành, dẫn đến tình trạng quy định chồng chéo, mâu thuẫn. Một số lĩnh vực vẫn chưa có quy chuẩn kỹ thuật bắt buộc, hoặc quy chuẩn đã lỗi thời, không phù hợp với thực tiễn và công nghệ mới. Quy trình kiểm tra chất lượng chủ yếu vẫn thực hiện thủ công, kéo dài thời gian thông quan. Cơ chế một cửa quốc gia dù đã triển khai nhưng chưa đồng bộ giữa các cơ quan chuyên ngành, dẫn đến tình trạng doanh nghiệp phải nộp nhiều hồ sơ cho nhiều đơn vị. Một số cơ quan kiểm tra chưa được trang bị đầy đủ cơ sở vật chất, thiết bị kiểm định hiện đại. Nhân lực kiểm tra còn mỏng, thiếu chuyên môn sâu, đặc biệt trong lĩnh vực công nghệ cao, dược phẩm, thiết bị y tế,...

Thứ ba, quy định về trách nhiệm của cá nhân, tổ chức kinh doanh hàng hóa nhập khẩu.

Trong chuỗi sản xuất - kinh doanh hàng hóa nhập khẩu, có nhiều chủ thể khác nhau cùng tham gia và đều có ảnh hưởng nhất định trong việc BVQLNTD. Các chủ thể này gọi chung là cá nhân, tổ chức kinh doanh hàng hóa nhập khẩu, có thể bao gồm: Nhà sản xuất; tổ chức, cá nhân nhập khẩu; đơn vị phân phối, bán lẻ; tổ chức đánh giá, kiểm định, chứng nhận hàng hóa... Mỗi chủ thể trong chuỗi cung ứng đều có vai trò và trách nhiệm pháp lý riêng biệt, và chỉ khi tất cả các mắt xích này thực hiện đúng trách nhiệm thì quyền lợi của người tiêu dùng mới được bảo vệ một cách hiệu quả.

LBVQLNTD năm 2023, trách nhiệm của cá nhân, tổ chức kinh doanh hàng hóa nhập khẩu được quy định tại Chương 2, từ Điều 14 đến Điều 36. Theo đó, trách nhiệm của cá nhân, tổ chức kinh doanh hàng hóa nhập khẩu có thể chia thành bốn nhóm trách nhiệm sau: (1) Nhóm trách nhiệm bảo đảm an toàn và chất lượng hàng hóa nhập khẩu đối với người tiêu dùng; (2) Nhóm trách nhiệm cung cấp thông tin về hàng hóa nhập khẩu; (3) Nhóm trách nhiệm trong giao kết hợp đồng, hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung; (4) Nhóm trách nhiệm sản phẩm đối với hàng hóa nhập khẩu. So với LBVQLNTD năm 2010 thì LBVQLNTD năm 2023 quy định khá cụ thể về trách nhiệm của cá nhân, tổ chức kinh doanh hàng hóa nhập khẩu. Tuy nhiên, thực tiễn thực hiện pháp luật vẫn phát sinh nhiều bất cập như: Thông tin cá nhân của người tiêu dùng dễ dàng bị thu thập, sử dụng với mục đích lừa đảo, quấy rối, đặc biệt khó kiểm soát hành vi thu thập và sử dụng thông tin cá nhân của người tiêu dùng từ các nhà cung cấp nước ngoài. Bên cạnh đó, bất cập trong phân định trách nhiệm giữa các chủ thể tham gia chuỗi cung ứng hàng hóa nhập khẩu, đặc biệt là khi xảy ra vi phạm, rủi ro phát sinh, doanh nghiệp thường đổ lỗi cho nhà sản xuất nước ngoài và từ chối bồi thường hoặc hỗ trợ đầy đủ cho người tiêu dùng. Trong khi, người tiêu dùng gặp khó khăn trong khiếu nại xuyên biên giới. Người tiêu dùng hầu như không có khả năng khiếu nại hay khởi kiện nhà sản xuất ở nước ngoài khi có tranh chấp, nhưng hợp đồng mua bán hàng hóa nhập khẩu có thể lồng ghép các điều khoản như “trách nhiệm thuộc về nhà sản xuất”. Nhiều trường hợp, hàng hóa được nhập khẩu qua nhiều tầng lớp trung gian, từ nhà phân phối chính thức đến đại

lý, chi nhánh hoặc cả các kênh thương mại điện tử xuyên biên giới (Shopee, Lazada, TikTok...), gây khó khăn trong việc xác định ai là người chịu trách nhiệm cuối cùng khi hàng hóa gây thiệt hại.

Thứ tư, quy định về trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức xã hội nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu.

Các cơ quan nhà nước giữ vai trò trung tâm trong việc thiết lập và vận hành hệ thống pháp luật nhằm bảo vệ người tiêu dùng. Bên cạnh đó, các cơ quan nhà nước đóng vai trò quan trọng trong công tác kiểm tra, giám sát và xử lý vi phạm. Thông qua hệ thống các cơ quan quản lý nhà nước như Bộ Công thương, cơ quan quản lý thị trường, cơ quan Hải quan, Bộ Khoa học và Công nghệ, Bộ Y tế... Trong chuỗi các cơ quan có trách nhiệm bảo vệ người tiêu dùng, cơ quan Hải quan giữ vai trò đặc biệt quan trọng, là lực lượng “gác cổng” đầu tiên trong kiểm soát hàng hóa nhập khẩu, bảo đảm chỉ những hàng hóa hợp pháp, có chất lượng, an toàn mới được phép lưu thông trên thị trường nội địa. Ngoài ra, các cơ quan nhà nước thực hiện chức năng thanh tra, kiểm tra chất lượng hàng hóa nhập khẩu, kiểm tra việc ghi nhãn hàng hóa, kiểm tra an toàn thực phẩm và xử lý nghiêm các hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng.

Song hành với vai trò của các cơ quan nhà nước, các tổ chức xã hội - đặc biệt là các tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cũng giữ một vị trí then chốt trong hệ thống bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu. Các tổ chức này, với tư cách là cầu nối giữa người tiêu dùng và cơ quan nhà nước hoặc doanh nghiệp,

có thể thực hiện nhiều chức năng quan trọng như tiếp nhận phản ánh, khiếu nại của người tiêu dùng; tư vấn, hỗ trợ pháp lý; giám sát hoạt động kinh doanh và phản biện chính sách...

Không thể phủ nhận vai trò của các cơ quan nhà nước và tổ chức xã hội trong BVQLNTD, tuy nhiên thực tế cho thấy vai trò này vẫn chưa được pháp luật quy định rõ ràng và phát huy đầy đủ. Cụ thể một số bất cập sau: (1) Luật Hải quan năm 2014 chỉ tập trung vào nhiệm vụ kiểm tra, giám sát hàng hóa xuất nhập khẩu liên quan đến thuế, buôn lậu, và gian lận thương mại, mà chưa đề cập đến trách nhiệm cụ thể của cơ quan Hải quan trong việc bảo vệ người tiêu dùng. (2) Việc chia sẻ thông tin giữa cơ quan Hải quan và các cơ quan quản lý chuyên ngành như Bộ Công Thương, Bộ Y tế, Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn... còn chậm, thiếu đồng bộ, gây khó khăn trong việc phát hiện sớm và ngăn chặn hàng hóa không đạt tiêu chuẩn nhập khẩu⁷. (3) Việc hậu kiểm sau thông quan chủ yếu tập trung vào nghĩa vụ thuế và thủ tục khai báo, ít chú trọng đến việc đánh giá tác động của hàng hóa nhập khẩu đối với người tiêu dùng. Trong khi đó, nhiều loại hàng hóa chỉ phát sinh rủi ro trong quá trình sử dụng, nên cơ chế hậu kiểm là cực kỳ quan trọng nhưng lại chưa được pháp luật điều chỉnh tương xứng. (4) Thực tiễn cũng đặt ra nhiều nghi vấn đối với năng lực của các tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nếu không có sự phối hợp chặt chẽ với các quan chức năng và cơ quan chuyên môn. Các quy định về quyền hạn, nghĩa vụ và cơ chế hoạt động của Hội còn chung chung, thiếu cụ thể. Chẳng hạn: Thiếu quy

⁷ Minh Đức (2019), “Tạo đột phát về kiểm tra chất lượng hàng hóa nhập khẩu”, *Báo Quân đội nhân dân*, link: <https://www.qdnd.vn/kinh-te/cac-van-de/tao-dot-pha-ve-kiem-tra-chat-luong-hang-hoa-nhap-khau-646210>

định cụ thể về quyền giám sát thị trường và kiểm định độc lập của các Hội BVQLNTD đối với hàng hóa nhập khẩu. Chưa có cơ chế tài chính bền vững để Hội hoạt động hiệu quả, dẫn đến phụ thuộc vào ngân sách địa phương hoặc tài trợ không ổn định⁸. Thiếu quy định về phối hợp liên ngành giữa Hội BVQLNTD với cơ quan Hải quan, quản lý thị trường, tiêu chuẩn đo lường chất lượng khi phát hiện hàng hóa nhập khẩu vi phạm quyền lợi người tiêu dùng.

3. Một số giải pháp hoàn thiện pháp luật và tăng cường thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu

Người tiêu dùng Việt Nam ngày càng có nhu cầu sử dụng hàng hóa nhập khẩu với kỳ vọng tiếp cận những sản phẩm chất lượng cao, công nghệ hiện đại, đa dạng về chủng loại. Tuy nhiên, thực tế cho thấy, việc sử dụng hàng hóa nhập khẩu vẫn tiềm ẩn nhiều nguy cơ gây hại đến sức khỏe, tính mạng người tiêu dùng và môi trường sống. Trước thực trạng trên, chúng tôi đề xuất các giải pháp hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật như sau:

Thứ nhất, cần đảm bảo quyền được bảo vệ tính mạng, sức khỏe, danh dự, nhân phẩm, uy tín, tài sản và thông tin cá nhân khi tham gia giao dịch, sử dụng hàng hóa nhập khẩu thông qua việc hoàn thiện các quy định trong Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân năm 2025, gắn kết chặt chẽ với LBVQLNTD năm 2023. Đặc biệt, trong bối cảnh kinh tế số và thương mại điện tử phát triển mạnh mẽ, dữ liệu cá nhân của người tiêu dùng đang trở thành đối tượng bị thu thập, phân tích và khai thác bởi các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa nhập khẩu. Những

hành vi thu thập, xử lý trái phép hoặc lạm dụng dữ liệu cá nhân không chỉ xâm phạm quyền riêng tư mà còn ảnh hưởng đến quyền lợi kinh tế, tinh thần của người tiêu dùng. Trước thực trạng đó, cần thực thi nghiêm túc các quy định của Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân năm 2025, đặc biệt là các nguyên tắc xử lý dữ liệu cá nhân như: nguyên tắc đồng ý, nguyên tắc mục đích cụ thể, nguyên tắc hạn chế phạm vi xử lý, nguyên tắc bảo mật và trách nhiệm giải trình. Đồng thời, cần cụ thể hóa trách nhiệm bảo vệ dữ liệu cá nhân trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023. Luật này đã ghi nhận quyền được bảo mật thông tin và quyền được bảo vệ dữ liệu cá nhân là một trong các quyền cơ bản của người tiêu dùng. Tuy nhiên, để đảm bảo hiệu quả thực thi, cần ban hành các văn bản hướng dẫn chi tiết, đặc biệt là quy định rõ trách nhiệm của nhà nhập khẩu, nhà phân phối và đơn vị bán lẻ hàng hóa nhập khẩu khi tham gia vào các giao dịch tiêu dùng có thu thập dữ liệu cá nhân của người tiêu dùng.

Thứ hai, cần hiện thực hóa các quyền của người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu. Đặc biệt, quyền góp ý, khiếu nại và được lắng nghe là một trong tám quyền cơ bản của người tiêu dùng được Liên Hợp Quốc công nhận, tuy nhiên, nếu tổ chức kinh doanh không có nghĩa vụ phản hồi đúng hạn, quyền này trở thành hình thức, người tiêu dùng không có cơ sở để bảo vệ lợi ích khi bị vi phạm bởi hàng hóa nhập khẩu. Do đó, để thực hiện được quyền của người tiêu dùng về góp ý với tổ chức, cá nhân kinh doanh về giá, chất lượng hàng hóa nhập khẩu, phong cách phục vụ, phương thức giao dịch và nội dung liên quan đến giao dịch giữa người tiêu dùng và tổ chức,

⁸ Báo cáo thường niên Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng năm 2021.

cá nhân kinh doanh⁹ cần bổ sung quy định ràng buộc tổ chức kinh doanh phải phản hồi góp ý trong thời hạn nhất định, đặc biệt với hàng hóa nhập khẩu có nguy cơ cao (thực phẩm, mỹ phẩm, thuốc...). Quy định thời hạn phản hồi sẽ tạo cơ chế cảnh báo sớm và xử lý nhanh chóng, giảm thiểu hậu quả cho cả hai bên. Nhiều quốc gia phát triển như EU, Nhật Bản, Hàn Quốc đã có quy định cụ thể về thời gian phản hồi tối đa đối với khiếu nại của người tiêu dùng (thường trong vòng 7 - 15 ngày làm việc). Việt Nam, khi tham gia các FTA và cam kết quốc tế, cũng cần điều chỉnh để đáp ứng yêu cầu pháp lý về bảo vệ người tiêu dùng trong thương mại xuyên biên giới, cũng như tạo khung pháp lý tương thích với chuẩn mực quốc tế, hỗ trợ xử lý tranh chấp trong giao dịch xuyên biên giới.

Thứ ba, cần rà soát và bổ sung quy định về trách nhiệm xây dựng và cập nhật tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật theo hướng lấy người tiêu dùng làm trung tâm. Pháp luật về tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật của hàng hóa nhập khẩu cần bổ sung quy định mang tính nguyên tắc, yêu cầu việc xây dựng và ban hành tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật phải dựa trên đánh giá tác động đến quyền lợi người tiêu dùng, đồng thời lồng ghép các yêu cầu bảo vệ người tiêu dùng như: giới hạn tiếp xúc với hóa chất độc hại, mức độ phát xạ điện từ, nguy cơ cháy nổ, tuổi thọ sản phẩm tối thiểu, thông tin bắt buộc thể hiện trên bao bì,... Ngoài ra, cần quy định rõ trách nhiệm của các bộ, ngành trong việc rà soát và cập nhật định kỳ quy chuẩn kỹ thuật phù hợp với sự phát triển của công nghệ và thay đổi của thị trường.

Thứ tư, bổ sung quy định về trách nhiệm của cơ quan hải quan trong BVQLNTD đối với hàng hóa nhập khẩu.

Trong bối cảnh hàng hóa nhập khẩu ngày càng đa dạng, việc kiểm soát chất lượng và bảo đảm an toàn cho người tiêu dùng đặt ra yêu cầu cấp thiết đối với các cơ quan chức năng, đặc biệt là cơ quan Hải quan - lực lượng kiểm soát đầu vào của hàng hóa quốc tế. Việc hàng hóa nhập khẩu không đảm bảo chất lượng, tiềm ẩn nguy cơ ảnh hưởng đến sức khỏe, tính mạng người tiêu dùng là mối quan ngại ngày càng lớn, trong khi vai trò của cơ quan Hải quan vẫn chưa được thể chế hóa một cách đầy đủ và hiệu quả trong pháp luật hiện hành. Do đó, cần thiết phải hoàn thiện các quy định pháp luật liên quan nhằm củng cố và nâng cao vai trò của cơ quan Hải quan như một chủ thể quan trọng trong việc BVQLNTD đối với hàng hóa nhập khẩu. Cụ thể: Luật Hải Quan cần sửa đổi, bổ sung để khẳng định rõ vai trò của cơ quan Hải quan trong việc hỗ trợ kiểm tra chất lượng hàng hóa, giám sát nguồn gốc, xuất xứ, an toàn thực phẩm và nhãn hàng hóa. Có thể bổ sung một điều riêng hoặc nội dung trong phần nguyên tắc hoạt động, quy định rõ trách nhiệm phối hợp với cơ quan quản lý chuyên ngành để bảo vệ người tiêu dùng. Ngoài ra, cần tăng cường trách nhiệm hậu kiểm và cơ chế truy xuất nguồn gốc. Bổ sung quy định pháp luật về trách nhiệm của cơ quan Hải quan trong công tác hậu kiểm đối với hàng hóa nhập khẩu đã lưu hành¹⁰, đặc biệt là các mặt hàng tiêu dùng có nguy cơ cao như mỹ phẩm, thực phẩm chức năng, đồ điện tử. Luật cũng cần quy định rõ trách nhiệm xử lý cán bộ nếu để

⁹ Điều 4, LBVQLNTD năm 2023.

¹⁰ Minh Ngọc (2025), “Tăng cường hậu kiểm sản phẩm trên thị trường”, Tạp chí *Diễn đàn doanh nghiệp*, link: <https://diendanodoanhnghep.vn/tang-cuong-hau-kiem-san-pham-tren-thi-truong-10155868.html>

lọt hàng hóa gây nguy hiểm cho sức khỏe người tiêu dùng.

Thứ năm, hoàn thiện quy định về vai trò của tổ chức xã hội BVQLNTD trong BVQLNTD đối với hàng hóa nhập khẩu. LBVQLNTD cần tiếp tục sửa đổi, bổ sung theo hướng quy định cụ thể hơn về vai trò của Hội BVQLNTD trong lĩnh vực hàng hóa nhập khẩu, đặc biệt là các quyền sau: (1) Yêu cầu kiểm định độc lập đối với hàng hóa nghi ngờ vi phạm chất lượng; (2) Đề nghị cơ quan có thẩm quyền tạm đình chỉ lưu thông hàng hóa nhập khẩu không an toàn; (3) Tham gia vào các đoàn kiểm tra liên ngành hoặc phối hợp giám sát thị trường.

Kết luận

Trong bối cảnh nền kinh tế thị trường ngày càng hội nhập sâu rộng, hàng hóa nhập khẩu ngày càng trở nên phổ biến và chiếm tỷ trọng lớn trong tiêu dùng của người dân Việt Nam. Tuy nhiên, đi kèm với đó là những nguy cơ tiềm ẩn liên quan đến chất lượng, nguồn gốc xuất xứ, tính an toàn và minh bạch thông tin của hàng hóa nhập khẩu. Trước thực trạng đó, việc hoàn thiện pháp luật và tăng cường thực thi pháp luật nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu là yêu cầu cấp thiết, có ý nghĩa thực tiễn sâu sắc. Để tăng cường hiệu quả bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với hàng hóa nhập khẩu, Việt Nam cần tiếp tục hoàn thiện pháp luật theo hướng rõ ràng, khả thi và phù hợp với thực tiễn thương mại quốc tế. Các quy định pháp luật cần cụ thể hóa quyền của người tiêu dùng, tiêu chuẩn chất lượng hàng hóa và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa nhập khẩu trong việc bảo đảm chất lượng, minh bạch thông tin và chịu trách nhiệm đối với sản phẩm lưu thông trên thị trường. Đồng

thời, cần tăng cường năng lực quản lý nhà nước, đặc biệt là vai trò của cơ quan Hải quan trong hoạt động kiểm tra chất lượng, hậu kiểm, và xử lý vi phạm. Bên cạnh đó, nâng cao vai trò của các tổ chức xã hội trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cũng là yếu tố then chốt nhằm tạo nên môi trường tiêu dùng an toàn, minh bạch và bền vững.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Thanh Lý, “Bàn về khái niệm người tiêu dùng và cơ sở phát sinh quyền được bảo vệ của người tiêu dùng”, *Tạp chí Nghề Luật*, số tháng 6/2019.
2. Viện Nhà nước và Pháp luật (1999), Sách tham khảo: *Tìm hiểu Luật bảo vệ NTD các nước và vấn đề bảo vệ NTD ở Việt Nam*, Nxb. Lao động, Hà Nội.
3. Nguyễn Giang Trường, “Thực trạng về vấn đề bảo vệ dữ liệu cá nhân, kinh nghiệm một số quốc gia, khu vực và đề xuất hoàn thiện pháp luật ở Việt Nam hiện nay”, *Tạp chí Công thương*, Số 12 tháng 5/2024.
4. Bạch Thị Nhã Nam, “Hoàn thiện pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân”, *Tạp chí Nghiên cứu Lập pháp*, số 05 (453), tháng 3/2022.
5. Minh Đức (2019), “Tạo đột phá về kiểm tra chất lượng hàng hóa nhập khẩu”, *Báo Quân đội nhân dân*, link: <https://www.qdnd.vn/kinh-te/cac-van-de/tao-dot-pha-ve-kiem-tra-chat-luong-hang-hoa-nhap-khau-646210>
6. Minh Ngọc (2025), “Tăng cường hậu kiểm sản phẩm trên thị trường”, *Tạp chí Diễn đàn doanh nghiệp*, link: <https://diendandoanhngiep.vn/tang-cuong-hau-kiem-san-pham-tren-thi-truong-10155868.html>