

- Nhóm điều khoản có dấu hiệu vi phạm về trách nhiệm bảo hành hàng hóa theo Điều 30 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023: 4% tổng số nội dung chưa tuân thủ.

- Nhóm điều khoản có dấu hiệu vi phạm về xác định thời điểm áp dụng của điều kiện giao dịch chung theo quy định tại Điều 27 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023: gần 100% tổng số ĐKGDC được rà soát.

Các nhóm điều khoản có dấu hiệu vi phạm điển hình trong HĐTM, ĐKGDC lĩnh vực thương mại điện tử được tổng hợp tại Phụ lục 05 Báo cáo tổng kết kèm theo.

Như vậy, trước xu thế phát triển kinh tế số ở nước ta, hoạt động kinh doanh, mua sắm phục vụ tiêu dùng trên nền tảng số, đặc biệt qua các nền tảng số trung gian quy mô lớn và rất lớn, ngày càng được hầu hết các doanh nghiệp và người dân lựa chọn. Đồng thời, để phát triển kinh tế số, việc xây dựng, hoàn thiện hệ thống chính sách, pháp luật điều chỉnh hoạt động kinh doanh trên nền tảng số là một nhu cầu tất yếu. Trong khi đó, việc thiếu vắng cơ chế kiểm soát HĐTM, ĐKGDC trước khi áp dụng với người tiêu dùng có thể dẫn đến nhiều rủi ro, bất lợi cho người tiêu dùng. Vì vậy, việc bổ sung dịch vụ “*nền tảng số trung gian quy mô lớn hoặc rất lớn cung cấp dịch vụ thương mại điện tử*” vào Danh mục phải đăng ký HĐTM, ĐKGDC thực sự cần thiết trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng bối cảnh hiện nay.

V. NHỮNG VẤN ĐỀ XIN Ý KIẾN

Trên cơ sở tổng hợp ý kiến tham gia đối với dự thảo Quyết định, Bộ Công Thương đã nghiêm túc nghiên cứu để tiếp thu, giải trình, hoàn thiện dự thảo Quyết định.

Một số vấn đề còn có ý kiến khác nhau gồm:

- Đề xuất bổ sung lĩnh vực mới: “bảo hiểm nhân thọ”¹⁹; “mua bán kỳ nghỉ du lịch, thẻ du lịch”²⁰; “bưu chính”²¹; “dịch vụ thương mại điện tử xuyên biên giới”²²; “mua bán nhà ở xã hội”²³; “dịch vụ phát hành thẻ ghi nợ nội địa, mở và sử dụng dịch vụ tài khoản thanh toán (áp dụng cho khách hàng cá nhân), vay vốn cá nhân (nhằm mục đích tiêu dùng)”²⁴; “mua bán nhà ở riêng lẻ, căn hộ lưu trú, vận chuyển hành khách đường bộ”²⁵;

- Đề xuất giữ: “điện thoại cố định mặt đất”²⁶.

¹⁹ Bộ Tư pháp, Sở Công Thương tỉnh Yên Bái và tỉnh Bắc Kạn.

²⁰ Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Sở Công Thương tỉnh An Giang.

²¹ Bộ Thông tin và Truyền thông.

²² Sở Công Thương tỉnh Bình Dương.

²³ Sở Công Thương tỉnh Trà Vinh.

²⁴ Sở Công Thương tỉnh Bắc Kạn.

²⁵ Sở Công Thương tỉnh Bình Định.

²⁶ Bộ Thông tin và Truyền thông.

100

- Đề xuất bỏ: “hợp đồng mua bán căn hộ chung cư”²⁷; bỏ “nền tảng số trung gian quy mô lớn hoặc rất lớn cung cấp dịch vụ thương mại điện tử”²⁸; “hợp đồng mua bán điện sinh hoạt”²⁹; “dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư”³⁰.

Ý kiến giải trình của Bộ Công Thương xin được trình bày cụ thể tại Bảng giải trình kèm theo.

Trên đây là Tờ trình về dự thảo Quyết định của Thủ tướng Chính phủ ban hành Danh mục sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, Bộ Công Thương kính trình Thủ tướng Chính phủ xem xét, quyết định./.

Xin gửi kèm theo: (1) Dự thảo Quyết định; (2) Báo cáo đánh giá tác động chính sách; (3) Báo cáo tổng kết kết quả thi hành các Quyết định của Thủ tướng Chính phủ ban hành Danh mục sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký HĐTM, ĐKGDC và các kiến nghị sửa đổi, bổ sung; (4) Báo cáo thẩm định; báo cáo giải trình, tiếp thu ý kiến thẩm định; (5) Bản tổng hợp, giải trình, tiếp thu ý kiến của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Các Phó Thủ tướng Chính phủ (để b/c);
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Tư pháp;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Vụ PC;
- Lưu: VT, CT.

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**



Nguyễn Sinh Nhật Tân

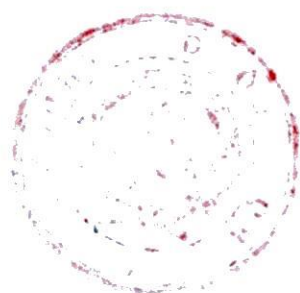
²⁷ Bộ Xây dựng và Bộ Công an.

²⁸ Liên đoàn Thương mại và Công nghiệp Việt Nam và UBND tỉnh Kiên Giang.

²⁹ Sở Công Thương tỉnh Quảng Ninh.

³⁰ Liên đoàn Thương mại và Công nghiệp Việt Nam.

12



Số: **31** /BC-BCTHà Nội, ngày **21** tháng **02** năm 2024

BÁO CÁO
ĐÁNH GIÁ TÁC ĐỘNG CỦA CHÍNH SÁCH
(Xây dựng dự thảo Quyết định của Thủ tướng Chính phủ ban hành
Danh mục sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký hợp đồng theo mẫu,
điều kiện giao dịch chung)

Bộ Công Thương kính báo cáo đánh giá tác động của chính sách trong xây dựng dự thảo Quyết định của Thủ tướng Chính phủ ban hành Danh mục sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung (Quyết định) như sau:

I. XÁC ĐỊNH VẤN ĐỀ BẮT CẬP TỔNG QUAN

1. Bối cảnh xây dựng chính sách

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ban hành ngày 17 tháng 11 năm 2010 và có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 7 năm 2011. Trong đó, việc ban hành Danh mục hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký HĐTM, ĐKGDC đã được quy định tại khoản 1 Điều 19 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010¹ và Thủ tướng Chính phủ đã ký các Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg ngày 13 tháng 01 năm 2012; Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg ngày 20 tháng 8 năm 2015; Quyết định số 38/2018/QĐ-TTg ngày 05 tháng 9 năm 2018 và Quyết định số 25/2019/QĐ-TTg ngày 13 tháng 8 năm 2019 (sau đây gọi chung là Quyết định số 02 và các Quyết định sửa đổi, bổ sung) ban hành Danh mục này.

Trải qua gần 12 năm thực thi, việc kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung (HĐTM, ĐKGDC) theo Danh mục ban hành kèm theo Quyết định số 02 và các Quyết định sửa đổi, bổ sung đã góp phần thay đổi mạnh mẽ, đồng thời kiến tạo các khuôn khổ, nền tảng cơ bản vững chắc để tạo dựng sự phát triển của công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Việt Nam, nhằm đảm bảo sự công bằng trong giao dịch dân sự giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh và người tiêu dùng và giảm thiểu nhiều tranh chấp trên thực tế.

¹ “Điều 19. Kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ thuộc Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu do Thủ tướng Chính phủ ban hành phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung với cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.”

Tuy nhiên, tình hình phát triển thương mại điện tử và kinh tế số ở Việt Nam hiện nay đã làm thay đổi điều kiện kinh tế - xã hội và nhu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng so với thời kỳ ban hành Quyết định số 02 và các Quyết định sửa đổi, bổ sung. Theo thống kê của Bộ Công Thương, thương mại điện tử năm 2022 tiếp tục là một trong những điểm sáng trong phát triển kinh tế số, với tốc độ tăng trưởng cao đạt 20% và doanh thu thương mại điện tử bán lẻ (B2C) đạt 16,4 tỷ USD, chiếm 7,5% tổng doanh thu bán lẻ hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng của cả nước. Số lượng người tiêu dùng mua sắm² trực tuyến (ước tính) năm 2021 đạt 54,6 triệu người; năm 2022 đạt 57 triệu người; dự báo con số này sẽ tăng lên 59-62 triệu người trong năm 2023. Về lựa chọn phương thức mua sắm, 48% người tiêu dùng ưu tiên lựa chọn phương thức mua sắm qua mạng; 15% lựa chọn mua sắm truyền thống và 37% không có sự ưu tiên lựa chọn. Ngoài ra, 93% người tiêu dùng mua sắm trực tuyến lựa chọn sẽ tiếp tục duy trì mua sắm qua mạng trong tương lai. Về các kênh mua sắm trực tuyến, 70% người tiêu dùng lựa chọn mua sắm qua website thương mại điện tử; 63% người tiêu dùng lựa chọn mua sắm qua các ứng dụng mua hàng trên thiết bị di động; và 65% mua sắm qua diễn đàn mạng xã hội.

Như vậy, thương mại điện tử Việt Nam hiện đang duy trì ở mức độ tăng trưởng cao, đã và đang trở thành kênh mua sắm hiện đại, quan trọng và thường xuyên của người tiêu dùng bên cạnh kênh mua sắm truyền thống nhiều năm qua. Với tốc độ phát triển vượt bậc, thị trường thương mại điện tử Việt Nam đã mang lại nhiều lợi ích cho cộng đồng, xã hội, đặc biệt là lợi ích cho doanh nghiệp và người tiêu dùng - vốn là hai chủ thể chính trong các giao dịch mua sắm tiêu dùng.

Tuy nhiên, với đặc thù là giao dịch mua sắm trực tuyến/trên không gian mạng, người tiêu dùng không được tiếp xúc trực tiếp và kiểm tra chất lượng sản phẩm (cho đến khi đã đồng ý giao kết hợp đồng/đồng ý giao dịch), cũng như không được thực sự tham gia vào quá trình soạn thảo các mẫu hợp đồng, điều khoản giao kết mà hoàn toàn do doanh nghiệp đơn phương soạn thảo, áp dụng với người tiêu dùng. Trong khi đó, về hình thức giao kết đối với người tiêu dùng trên nền tảng số, đặc biệt là nền tảng số trung gian quy mô lớn hoặc rất lớn, tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số này (chủ quản nền tảng số) đều soạn thảo và ban hành các điều khoản ổn định dưới dạng ĐKGDC để áp dụng với người tiêu dùng.

Vì vậy, dưới góc độ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, bên cạnh nhiều lợi ích thiết thực, mua sắm trong giao dịch thương mại điện tử cũng tiềm ẩn những rủi ro như: vấn nạn hàng giả, hàng nhái, nguy cơ bị lộ thông tin cá nhân, tranh chấp phát sinh từ những giao kết tiêu dùng không rõ ràng, thậm chí mang tính áp đặt, có lợi cho doanh nghiệp, hay hành vi khác của doanh nghiệp gây thiệt hại, vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng.

² Trong Báo cáo này, mua sắm bao gồm hoạt động mua sản phẩm, hàng hóa, cung ứng và sử dụng dịch vụ nói chung.

Việc phát sinh những vấn đề mới nêu trên đặt ra yêu cầu nghiên cứu, điều chỉnh Danh mục hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký HDTM, ĐKGDC nhằm đáp ứng nhiệm vụ quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong bối cảnh mới.

2. Mục tiêu xây dựng chính sách

a) Thể chế hóa đầy đủ, kịp thời đường lối, chủ trương của Đảng và chính sách, pháp luật của Nhà nước về kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, nhằm tăng cường hiệu lực, hiệu quả của công tác kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, góp phần thúc đẩy sự phát triển ổn định kinh tế - xã hội của đất nước;

b) Bảo đảm sự cân bằng trong giao dịch dân sự giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh; bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng đồng thời bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân kinh doanh chân chính.

c) Nâng cao tính thực tiễn, khả thi, bảo đảm tính đồng bộ, thống nhất của hệ thống pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tương thích với điều ước quốc tế có liên quan mà Việt Nam là thành viên.

II. ĐÁNH GIÁ TÁC ĐỘNG CỦA CHÍNH SÁCH

Để xây dựng dự thảo Quyết định, Bộ Công Thương thực hiện đánh giá chính sách *“Hoàn thiện Danh mục sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung nhằm phù hợp với điều kiện kinh tế - xã hội và nhu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong bối cảnh mới”*.

2.1. Xác định vấn đề bất cập

Đối với nhóm hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký HDTM, ĐKGDC thuộc Danh mục do Thủ tướng Chính phủ ban hành, nhà nước kiểm soát HDTM, ĐKGDC dưới hình thức yêu cầu đăng ký với cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có thẩm quyền và chỉ được sử dụng để giao kết với người tiêu dùng khi hoàn thành nghĩa vụ đăng ký.³

Hiện nay, Danh mục này bao gồm các nhóm hàng hóa, dịch vụ sau:⁴

- Cung cấp điện sinh hoạt;
- Cung cấp nước sinh hoạt;
- Truyền hình trả tiền;
- Dịch vụ điện thoại cố định mặt đất;

³ Khoản 1 Điều 19 Luật BVQLNTD; Điều 8 Nghị định 99/2011/NĐ-CP; Khoản 1 Điều 14 Nghị định 99/2011/NĐ-CP.

⁴ Theo các Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg, Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg, Quyết định số 38/2018/QĐ-TTg và Quyết định số 25/2019/QĐ-TTg.

- Dịch vụ thông tin di động mặt đất (hình thức thanh toán: trả sau); dịch vụ thông tin di động mặt đất (hình thức thanh toán: trả trước);
- Dịch vụ truy nhập internet;
- Vận chuyển hành khách đường hàng không;
- Vận chuyển hành khách đường sắt;
- Mua bán căn hộ chung cư, các dịch vụ sinh hoạt do đơn vị quản lý khu chung cư cung cấp.

Trong 09 lĩnh vực nêu trên, dịch vụ điện thoại cố định mặt đất được đưa vào Danh mục phải đăng ký HĐTM, ĐKGDC từ năm 2012 nhưng đến nay số lượng người tiêu dùng đã giảm mạnh (*chỉ còn chiếm khoảng 1,85% so với điện thoại di động và chủ yếu được cung cấp cho khối các cơ quan, tổ chức chính quyền, doanh nghiệp*)⁵, dẫn đến số lượng doanh nghiệp viễn thông cung cấp dịch vụ này và số lượng giao kết HĐTM, ĐKGDC cũng giảm đi đáng kể. Lượng hồ sơ nộp đăng ký lại cũng chiếm tỉ lệ ít (*chỉ dưới 30 hồ sơ từ năm 2012 tới nay*), thậm chí không phát sinh hồ sơ đăng ký lại trong mấy năm gần đây. Theo đó, việc kiểm soát HĐTM, ĐKGDC trong lĩnh vực này có thể thực hiện theo các phương thức khác (không phải đăng ký) như giám sát thi hành pháp luật, thanh tra, kiểm tra để vừa đảm bảo tính tuân thủ pháp luật vừa giúp giảm bớt thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân kinh doanh.

Tuy nhiên, như bối cảnh xây dựng chính sách đã nêu, thương mại điện tử và kinh tế số phát triển đã đặt ra nhu cầu mới về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Hiện nay, kênh thương mại điện tử, đặc biệt là trên các nền tảng số trung gian quy mô lớn hoặc rất lớn, có số lượng lớn người tiêu dùng, được sử dụng thường xuyên, liên tục và có tác động trực tiếp, lâu dài tới đời sống của người dân và hầu hết đều xác lập giao dịch thông qua hình thức HĐTM, ĐKGDC. Trong khi đó, kết quả giám sát đối với một số doanh nghiệp kinh doanh thương mại điện tử (trong đó có tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số trung gian quy mô lớn hoặc rất lớn) cho thấy, tính tuân thủ pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng về HĐTM, ĐKGDC còn khá thấp, được phản ánh thông qua đánh giá về các điều khoản có dấu hiệu vi phạm trong HĐTM, ĐKGDC do các doanh nghiệp này áp dụng. Vì vậy, trong trường hợp các điều khoản trong HĐTM, ĐKGDC của các doanh nghiệp này vi phạm quy định của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thì sẽ gây ra những rủi ro, thiệt hại, thậm chí ảnh hưởng đến quyền lợi của số lượng lớn người tiêu dùng đã lựa chọn sử dụng dịch vụ.

⁵ Đơn vị tính: Triệu thuê bao

Chỉ tiêu	2019	2020	2021	2022	2023
Số thuê bao điện thoại cố định	3.65	3.20	3.12	2.39	2.33
Số thuê bao điện thoại di động	126.1	123.6	122.6	127.9	124.4
Số thuê bao truy nhập Internet cố định	14.8	16.9	19.2	21.2	22.7

Nguồn: Bộ Thông tin và Truyền thông

Trước bối cảnh đó, Danh mục 09 nhóm hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký HDTM, ĐKGDC trên đây lại không có lĩnh vực thương mại điện tử. Điều này dẫn tới nhiều rủi ro có thể xảy ra cho người tiêu dùng và xã hội nếu không có biện pháp ngăn ngừa các điều khoản vi phạm pháp luật và bất công, mang tính áp đặt trong các HDTM, ĐKGDC của các tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số trung gian quy mô lớn hoặc rất lớn đối với người tiêu dùng từ trước khi hợp đồng được xác lập.

2.2. Mục tiêu giải quyết vấn đề

Xây dựng Danh mục sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký HDTM, ĐKGDC nhằm tăng cường kiểm soát, nâng cao hiệu quả bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch với tổ chức, cá nhân kinh doanh trong bối cảnh kinh tế - xã hội mới.

2.3. Giải pháp đề xuất để giải quyết vấn đề

Phương án 1: Bỏ dịch vụ "*điện thoại cố định mặt đất*" và bổ sung dịch vụ "Nền tảng số trung gian quy mô lớn hoặc rất lớn cung cấp dịch vụ thương mại điện tử"⁶ vào Danh mục hiện hành.

Phương án 2: Giữ nguyên Danh mục hiện hành.

2.4. Đánh giá tác động của các giải pháp đối với đối tượng chịu sự tác động trực tiếp của chính sách và các đối tượng khác có liên quan

Phương án 1: Bỏ dịch vụ "*điện thoại cố định mặt đất*" và bổ sung dịch vụ "Nền tảng số trung gian quy mô lớn hoặc rất lớn cung cấp dịch vụ thương mại điện tử" vào Danh mục hiện hành.

a) *Tác động về kinh tế, xã hội:*

❖ *Tác động tích cực:*

- Đối với Nhà nước: được trao thẩm quyền kiểm soát chặt chẽ hơn đối với HDTM, ĐKGDC được các tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số trung gian quy mô lớn hoặc rất lớn công bố và áp dụng với người tiêu dùng mua sắm trên các nền tảng số trung gian quy mô lớn hoặc rất lớn, tạo cơ sở pháp lý để bảo vệ tốt hơn quyền lợi người tiêu dùng trong bối cảnh kinh tế số phát triển mạnh mẽ tại Việt Nam hiện tại và tương lai. Đối với "*điện thoại cố định mặt đất*", việc loại bỏ dịch vụ này trong Danh mục hiện hành giúp cơ quan quản lý nhà nước tập trung được nguồn lực để kiểm soát HDTM, ĐKGDC trong lĩnh vực mới, tiềm ẩn nhiều nguy cơ ảnh hưởng đến quyền lợi của người tiêu dùng.

- Đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh:

⁶ Xác định phạm vi phải đăng ký trong lĩnh vực thương mại điện tử: là các HDTM, ĐKGDC (thường là ĐKGDC) được các tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số trung gian quy mô lớn hoặc rất lớn công bố và áp dụng với người tiêu dùng mua sắm trên các nền tảng số trung gian quy mô lớn hoặc rất lớn. Tên gọi chính xác của dịch vụ này sẽ được hoàn thiện sau, phù hợp với quy định pháp luật có hiệu lực tại thời điểm trình Thủ tướng Chính phủ.

+ Đối với các tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ "điện thoại cố định mặt đất": được giảm bớt thủ tục đăng ký HĐTM, ĐKGDC trước khi giao kết với người tiêu dùng;

+ Đối với các tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ "Nền tảng số trung gian quy mô lớn hoặc rất lớn cung cấp dịch vụ thương mại điện tử":

Thứ nhất, việc đăng ký HĐTM, ĐKGDC về cơ bản không phát sinh chi phí và nguồn lực của tổ chức, cá nhân kinh doanh, thể hiện ở việc: (i) đây là thủ tục hành chính không thu phí; (ii) Bộ Công Thương đã cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 (mức độ cao nhất) để tiếp nhận và xử lý hồ sơ đăng ký từ năm 2019 và được hơn 80% doanh nghiệp sử dụng⁷; (iii) Bộ Công Thương ban hành kèm theo Thông báo kết quả xử lý hồ sơ là danh mục chi tiết các điều khoản không phù hợp quy định và hướng sửa đổi (trong trường hợp hồ sơ không được chấp nhận đăng ký) để các doanh nghiệp có cơ sở và thuận lợi trong quá trình hoàn thiện hồ sơ.

Thứ hai, qua quá trình xử lý hồ sơ đăng ký, cơ quan nhà nước giúp doanh nghiệp phát hiện và loại bỏ những nội dung chưa phù hợp quy định pháp luật trong HĐTM, ĐKGDC.

Thứ ba, việc cơ quan nhà nước chấp nhận đăng ký và công bố công khai HĐTM, ĐKGDC của doanh nghiệp lên trang thông tin điện tử của cơ quan nhà nước sẽ là một yếu tố góp phần nâng cao uy tín của doanh nghiệp, củng cố lòng tin của người tiêu dùng, và qua đó, giúp tăng khả năng cạnh tranh một cách lành mạnh của doanh nghiệp trên thị trường.

Thứ tư, giúp nâng cao ý thức chấp hành pháp luật và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của doanh nghiệp. Thực tiễn triển khai thủ tục đăng ký tại các lĩnh vực khác cho thấy, sau quá trình đăng ký HĐTM, ĐKGDC, các doanh nghiệp có ý thức hơn trong việc xây dựng nhiều quy chế, quy trình, quy định nội bộ nhằm quản lý, điều hành và hướng tới công tác bảo vệ quyền lợi của khách hàng.

Thứ năm, việc kiểm soát của cơ quan nhà nước - đứng trên lập trường khách quan - là một trong những biện pháp hiệu quả để mang lại sự cân bằng lợi ích cho các bên, và qua đó, giảm thiểu tranh chấp với người tiêu dùng trong quá trình thực hiện hợp đồng.

- Đối với người tiêu dùng:

+ Một số lượng lớn người dân là người tiêu dùng được hưởng nhiều lợi ích từ việc cơ quan quản lý nhà nước kiểm soát HĐTM, ĐKGDC của các tổ chức

⁷ Toàn bộ quy trình tiếp nhận và xử lý hồ sơ được thực hiện trên hệ thống phần mềm điện tử đã góp phần làm minh bạch hóa quy trình, tránh gây phiền hà cũng như tạo nhiều điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp. Ngoài ra, doanh nghiệp đăng ký HĐTM, ĐKGDC tại Bộ Công Thương có thể gửi hồ sơ qua email hoặc bưu điện, không phải đến nộp trực tiếp. Đối với mọi phương thức đăng ký, tổ chức, cá nhân kinh doanh được nhận kết quả xử lý hồ sơ qua đường bưu điện và trên hệ thống dịch vụ công trực tuyến (nếu nộp qua cổng dịch vụ công trực tuyến).

thiết lập, vận hành nền tảng số trung gian quy mô lớn hoặc rất lớn, chẳng hạn như: được tăng khả năng tiếp cận thông tin và nội dung hợp đồng của người tiêu dùng trước khi xác lập giao dịch; được giao kết HĐTM, ĐKGDC có hình thức và nội dung minh bạch, công bằng, phù hợp quy định pháp luật, từ đó, giúp giảm thiểu rủi ro cho người tiêu dùng khi mua sắm hàng hóa và sử dụng dịch vụ trên môi trường thương mại điện tử/nền tảng số trung gian quy mô lớn hoặc rất lớn.

+ Đối với người tiêu dùng sử dụng dịch vụ “*điện thoại cố định mặt đất*”: không có. Bởi lẽ, với xu hướng tiêu dùng dịch vụ điện thoại cố định giảm mạnh trong mấy năm gần đây, việc kiểm soát HĐTM, ĐKGDC đối với dịch vụ này có thể được thực hiện bằng các phương thức khác (không phải đăng ký) như giám sát thi hành pháp luật, thanh tra, kiểm tra để vừa đảm bảo tính tuân thủ pháp luật, vừa giảm bớt thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân kinh doanh trong khi vẫn đảm bảo hiệu quả bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.

❖ *Tác động tiêu cực:*

- Đối với Nhà nước:

+ Đối với dịch vụ “*nền tảng số trung gian quy mô lớn hoặc rất lớn cung cấp dịch vụ thương mại điện tử*”: Tốn kém thêm nguồn lực để kiểm soát HĐTM, ĐKGDC trong lĩnh vực mới. Tuy nhiên, mức độ tốn kém thêm nguồn lực này dự kiến không quá lớn so với nguồn lực đang được huy động để kiểm soát HĐTM, ĐKGDC của 9 lĩnh vực hàng hóa, dịch vụ như hiện nay.

+ Đối với dịch vụ “*điện thoại cố định mặt đất*”: không có.

- Đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh:

+ Đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ “*nền tảng số trung gian quy mô lớn hoặc rất lớn cung cấp dịch vụ thương mại điện tử*”: phải thực hiện thêm thủ tục hành chính trước khi giao dịch với người tiêu dùng.

+ Đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ “*điện thoại cố định mặt đất*”: không có.

- Đối với người tiêu dùng: không có.

b) *Tác động về thủ tục hành chính:*

Chính sách không làm phát sinh thủ tục hành chính mới do thủ tục đăng ký HĐTM, ĐKGDC đã được quy định từ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010, tiếp tục được kế thừa tại Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023. Chính sách chỉ thay đổi một nhóm nhỏ đối tượng thực hiện thủ tục, cụ thể: bỏ thủ tục đăng ký HĐTM, ĐKGDC cho dịch vụ “*điện thoại cố định mặt đất*” và bổ sung thủ tục đăng ký HĐTM, ĐKGDC cho dịch vụ “*Nền tảng số trung gian quy mô lớn hoặc rất lớn cung cấp dịch vụ thương mại điện tử*”. Về cơ bản, thủ tục đăng ký HĐTM, ĐKGDC chỉ phát sinh chi phí in ấn và thời gian thực hiện

thủ tục đăng ký; có thể phát sinh chi phí đi lại hoặc hoặc cước phí chuyển phát trong trường hợp nộp trực tiếp hoặc qua đường bưu điện.

c) *Tác động về giới*: Không có

d) *Tác động đối với hệ thống pháp luật*:

Việc điều chỉnh Danh mục hiện hành theo phương án này không tác động nhiều đến hệ thống pháp luật. Tổng số văn bản quy phạm pháp luật cần ban hành là 01 Quyết định của Thủ tướng Chính phủ và thay thế 04 Quyết định của Thủ tướng Chính phủ.

Phương án 2: Giữ nguyên Danh mục hiện hành

a) *Tác động về kinh tế, xã hội*:

❖ Tác động tích cực:

- Đối với Nhà nước: không tốn kém nguồn lực để kiểm soát HĐTM, ĐKGDC trong lĩnh vực “Nền tảng số trung gian quy mô lớn hoặc rất lớn cung cấp dịch vụ thương mại điện tử”.

- Đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh:

+ Đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ “*nền tảng số trung gian quy mô lớn hoặc rất lớn cung cấp dịch vụ thương mại điện tử*”: các tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số trung gian quy mô lớn hoặc rất lớn không phải thực hiện thêm thủ tục hành chính trước khi giao dịch với người tiêu dùng.

+ Đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ “*điện thoại cố định mặt đất*”: không có.

- Đối với người tiêu dùng: không có

❖ Tác động tiêu cực:

- Đối với Nhà nước: không được trao công cụ kiểm soát đầy đủ, chặt chẽ, vì vậy không tăng cường được hiệu quả bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng mua sắm trên các nền tảng số trung gian quy mô lớn hoặc rất lớn.

- Đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh:

+ Tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số trung gian quy mô lớn hoặc rất lớn không có sự hỗ trợ của cơ quan quản lý nhà nước trong việc xem xét, góp ý, hướng dẫn sửa đổi, hủy bỏ các điều khoản vi phạm các quy định của pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng trong HĐTM, ĐKGDC áp dụng với người tiêu dùng. Điều này có thể dẫn đến việc tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số trung gian quy mô lớn hoặc rất lớn soạn thảo, áp dụng HĐTM, ĐKGDC có các điều khoản vi phạm pháp luật với người tiêu dùng, từ đó dẫn tới các rủi ro và hệ quả pháp lý không mong muốn cho doanh nghiệp.

+ Đối với dịch vụ “*điện thoại cố định mặt đất*”: tiếp tục phải thực hiện thủ tục đăng ký/đăng ký lại HĐTM, ĐKGDC trước khi giao kết với người tiêu dùng.

11

- Đối với người tiêu dùng:

+ Do không có sự kiểm soát của cơ quan quản lý nhà nước đối với HĐTM, ĐKGDC từ trước khi xác lập giao dịch (không có cơ chế phòng ngừa), người tiêu dùng có thể giao kết HĐTM, ĐKGDC với các điều khoản vi phạm pháp luật, mang tính áp đặt, bất công từ phía với tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số trung gian quy mô lớn hoặc rất lớn. Điều này dẫn đến quyền lợi của nhiều người tiêu dùng có thể chưa được đảm bảo trước, trong và sau quá trình giao kết hợp đồng với doanh nghiệp.

+ Đối với dịch vụ “*điện thoại cố định mặt đất*”: không có.

b) *Tác động về thủ tục hành chính:*

Chính sách không làm phát sinh thủ tục hành chính mới.

c) *Tác động đối với hệ thống pháp luật:*

Không có tác động đối với hệ thống pháp luật do quy định không thay đổi.

d) *Tác động về giới:* không có

2.5. Kiến nghị giải pháp lựa chọn

Sau khi phân tích, Bộ Công Thương quyết định chọn Phương án 1, không lựa chọn phương án 2 vì phương án 1 sẽ giúp giải quyết được vấn đề và mang lại nhiều lợi ích hơn.

Đối với việc bổ sung nghĩa vụ đăng ký HĐTM, ĐKGDC cho nhóm đối tượng mới là tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số trung gian quy mô lớn hoặc rất lớn, các chi phí phát sinh (*in ấn, thời gian thực hiện thủ tục đăng ký, đi lại hoặc hoặc cước phí chuyển phát hồ sơ*) đều không đáng kể và có thể cắt giảm do Bộ Công Thương đã cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 (mức độ cao nhất) để tiếp nhận và xử lý hồ sơ đăng ký. Theo đó, doanh nghiệp có thể thực hiện thủ tục đăng ký và nhận kết quả xử lý hồ sơ hoàn toàn trên môi trường điện tử.

Khi triển khai Phương án 1, cần lưu ý đến một số điểm sau:

+ Đảm bảo cung cấp giải pháp đăng ký và nhận kết quả xử lý hồ sơ thuận lợi, tiết kiệm chi phí và dễ thực hiện cho doanh nghiệp trong việc thực hiện thủ tục hành chính.

+ Đảm bảo có hướng dẫn cụ thể, rõ ràng đối với các hồ sơ không được chấp nhận, nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp trong việc hoàn thiện hồ sơ đăng ký.

III. Ý KIẾN THAM VẤN

Bộ Công Thương đã tiến hành lấy ý kiến đối với Báo cáo đánh giá tác động chính sách của dự thảo Quyết định trong quá trình xây dựng, hoàn thiện hồ sơ dự thảo Quyết định, cụ thể:

1. Ngày 16 tháng 10 năm 2023, Bộ Công Thương đã ban hành Quyết định số 2701/QĐ-BCT thành lập Tổ Soạn thảo Quyết định của Thủ tướng Chính phủ ban hành Danh mục sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký HDTM, ĐKGDC.

2. Ngày 24 tháng 10 năm 2023, Bộ Công Thương đã tổ chức họp Tổ Soạn thảo để xin ý kiến về dự thảo Quyết định và các tài liệu khác trong bộ hồ sơ trình xây dựng Quyết định.

3. Ngày... tháng...năm 2023, Bộ Công Thương đã đăng các dự thảo trên trang thông tin điện tử của Chính phủ, của Bộ Công Thương để lấy ý kiến các tổ chức, cá nhân theo quy định. Đồng thời, ngày...tháng...năm 2023, đã có Công văn số.../BCT-CT gửi lấy ý kiến các Bộ, ngành, cơ quan, tổ chức liên quan.

4. Cùng với việc đăng tải công khai các dự thảo, Bộ Công Thương đã tổ chức lấy ý kiến thông qua một số hình thức: ...

5. Trên cơ sở tổng hợp các ý kiến tham gia, Bộ Công Thương đã tiếp thu, chỉnh sửa hồ sơ Quyết định và có Công văn số .../BCT-CT ngày ... tháng ... năm ... gửi Bộ Tư pháp xin ý kiến thẩm định về hồ sơ Quyết định.

6. Ngàytháng... năm ..., Bộ Tư pháp đã có Báo cáo số/BCTĐ-BTP thẩm định về dự thảo Quyết định.

7. Trên cơ sở nghiên cứu, tiếp thu, giải trình ý kiến thẩm định của Bộ Tư pháp, Bộ Công Thương đã hoàn chỉnh hồ sơ dự thảo Quyết định để trình Thủ tướng Chính phủ xem xét, ban hành.

IV. GIÁM SÁT VÀ ĐÁNH GIÁ

1. Cơ quan chịu trách nhiệm tổ chức thi hành Quyết định

Trách nhiệm thi hành Quyết định là trách nhiệm của tất cả cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan, cụ thể:

a) Chính phủ thống nhất quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

b) Bộ Công Thương là cơ quan đầu mối giúp Chính phủ thống nhất quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

c) Bộ, cơ quan ngang Bộ, trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình, có trách nhiệm triển khai hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực được phân công quản lý, phối hợp với Bộ Công Thương thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

d) Ủy ban nhân dân các cấp, trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình, thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương.

2. Giám sát, đánh giá việc thực hiện Quyết định

- Quốc hội, Ủy ban thường vụ Quốc hội, Hội đồng Dân tộc, các Ủy ban của Quốc hội, đại biểu Quốc hội giám sát thi hành Quyết định.

11

- Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân giám sát việc triển khai thi hành Quyết định trong phạm vi địa phương.

- Mặt trận Tổ quốc Việt Nam giám sát việc thực hiện Quyết định của cơ quan quản lý nhà nước các cấp, tổ chức, cá nhân kinh doanh.

- Phân công, phối hợp liên ngành để triển khai thực hiện Quyết định, tập trung tăng cường chất lượng và hiệu quả công tác thanh tra, kiểm tra và xử lý, kiến nghị xử lý các hành vi vi phạm Quyết định.

Trên đây là nội dung Báo cáo đánh giá tác động của chính sách trong xây dựng Quyết định của Thủ tướng Chính phủ ban hành Danh mục sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, Bộ Công Thương kính báo cáo./. 

Nơi nhận:

- Thủ tướng Chính phủ (để b/c);
- Các Phó Thủ tướng Chính phủ (để b/c);
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Tư pháp;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Vụ PC;
- Lưu: VT, CT.



**KT. BỘ TRƯỞNG
THỦ TRƯỞNG**

Nguyễn Sinh Nhật Tân

