

# GIẢI PHÁP BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀ DOANH NGHIỆP TRONG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

---

*Hà Nội, ngày 20 tháng 8 năm 2020*

**PHÒNG BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG,  
CỤC CẠNH TRANH VÀ BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG**



# NỘI DUNG

---

---

I. MỘT SỐ HÀNH VI VI PHẠM TRONG  
THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

---

II. GIẢI PHÁP BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀ  
DOANH NGHIỆP

---



# HÀNH VI VI PHẠM QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG



Cung cấp thông tin

Thực hiện điều kiện giao dịch chung

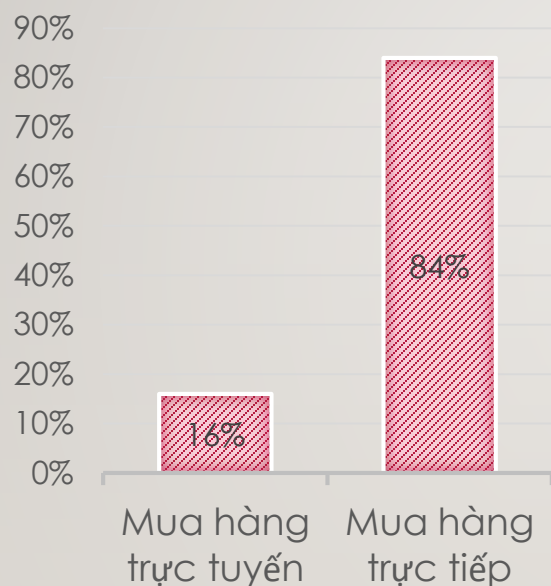
Niêm yết giá

Cung cấp bằng chứng giao dịch

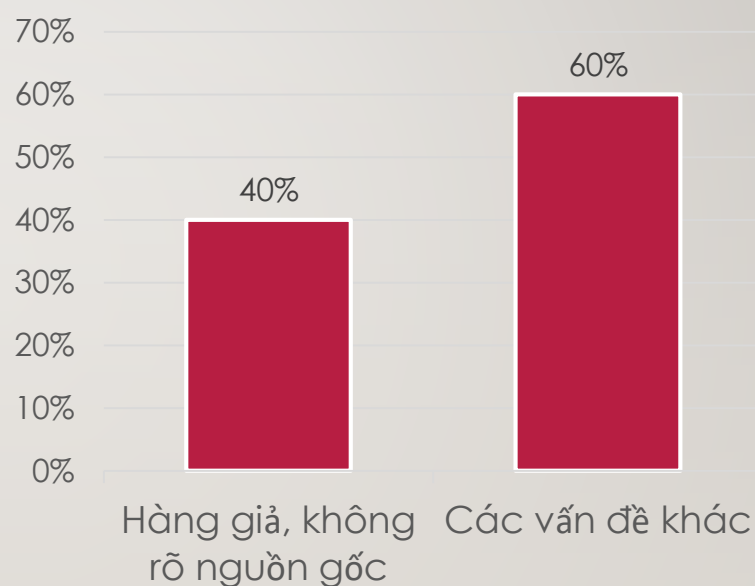
Giao nhận



## TỶ LỆ KHIẾU NẠI MUA SẴM TRỰC TUYẾN



## TỶ LỆ KHIẾU NẠI VỀ HÀNG GIÁ KHI MUA SẴM TRỰC TUYẾN



**TÌNH HÌNH KHIẾU NẠI TRONG GIAO DỊCH  
THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ TẠI CỤC CT&BVNTD NĂM 2019**



## MỘT SỐ VỤ VIỆC:

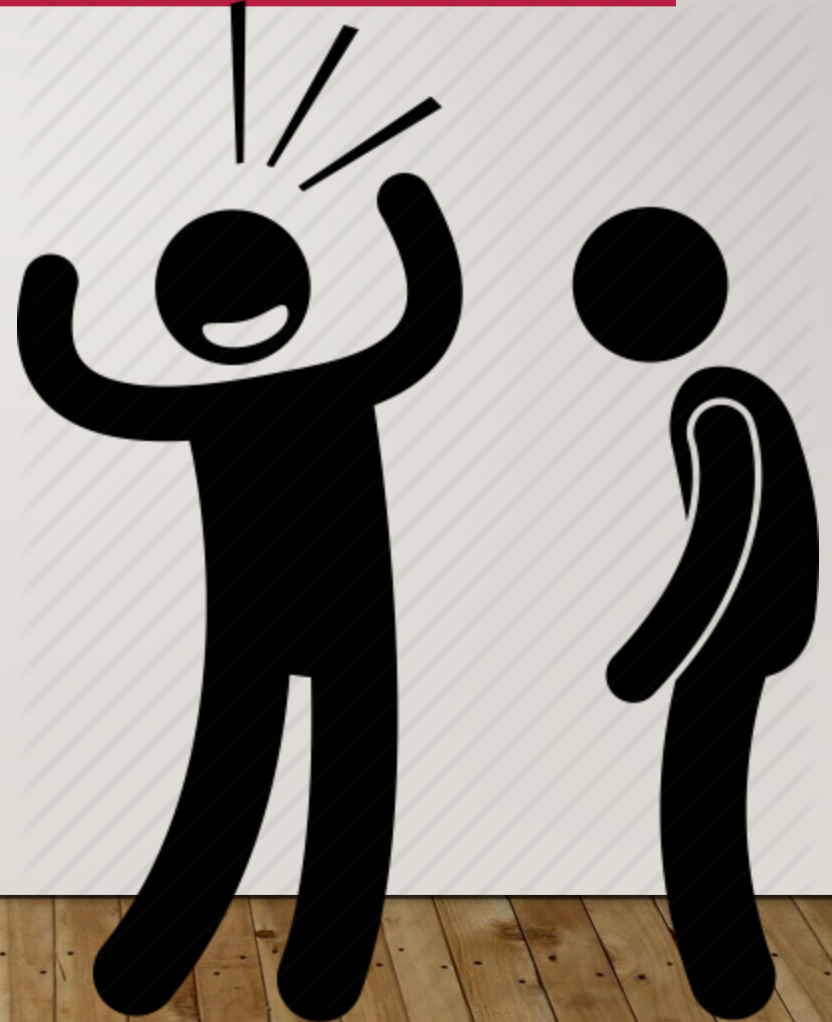
- Mua hàng không đúng như nội dung quảng cáo: màu sắc, tính năng, thương hiệu, hàng giả,...;
- Bị bên thứ ba mạo danh giao hàng khi mua qua Sàn;
- Thu thập, sử dụng thông tin trái phép.
- Kéo dài thời gian giải quyết khiếu nại...



# HÀNH VI GÂY ẢNH HƯỞNG LỢI ÍCH CỦA DOANH NGHIỆP

---

- Gửi khiếu nại nhiều lần tới nhiều cơ quan, báo chí.
- Đưa ra yêu cầu bồi thường không có cơ sở pháp lý.
- Đưa thông tin không đầy đủ trên các phương tiện báo chí, diễn đàn.



# GIẢI PHÁP BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG – DOANH NGHIỆP

## DOANH NGHIỆP

Thực thi quy định pháp luật bảo vệ người tiêu dùng

Xây dựng cơ chế thực thi và giám sát việc thực thi bảo vệ người tiêu dùng

Tham gia Chương trình Doanh nghiệp vì người tiêu dùng tại

<https://dn.bvntd.gov.vn/>

## NGƯỜI TIÊU DÙNG

Thực hiện nghĩa vụ của người tiêu dùng

Tham khảo, đánh giá thông tin trước khi giao dịch

Tiêu dùng có trách nhiệm

# GIẢI PHÁP BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG – DOANH NGHIỆP

## CƠ QUAN NHÀ NƯỚC

Sửa đổi Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Xây dựng đề án, kế hoạch, chương trình bảo vệ người tiêu dùng

Tăng cường tuyên truyền, tư vấn, giải quyết khiếu nại, thanh, kiểm tra

## HỘI BVNTD

Thực hiện tuyên truyền, nâng cao nhận thức bảo vệ người tiêu dùng

Hỗ trợ công tác tư vấn, giải quyết khiếu nại

Chủ động phản ánh các vấn đề, xu hướng bảo vệ người tiêu dùng



# CẢM ƠN SỰ CHÚ Ý!

**Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng**

**Địa chỉ: 25 Ngô Quyền, Hoàn Kiếm, Hà Nội**

**Điện thoại: 024 222 05022 - Fax: 024 222 05003**

<http://vcca.gov.vn/>

-

<https://dn.bvntd.gov.vn/>

