



**BỘ CÔNG THƯƠNG  
CỤC QUẢN LÝ CẠNH TRANH**

---

## **BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT NGƯỜI TIÊU DÙNG**

### **I. THÔNG TIN CHUNG**

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã được Quốc hội khóa XII thông qua ngày 17 tháng 11 năm 2010 và có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 7 năm 2011. Trong thời gian 5 năm vừa qua kể từ khi Luật này có hiệu lực, các cơ quan quản lý nhà nước, các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã tích cực triển khai nhiều hoạt động thực thi Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đặc biệt là việc đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật nhằm nâng cao nhận thức về quyền của người tiêu dùng, trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người tiêu dùng, phát triển hệ thống cơ quan bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, góp phần xây dựng một môi trường tiêu dùng và kinh doanh lành mạnh.

Bên cạnh đó, công tác hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (BVQLNTD) cũng đã được các cơ quan, tổ chức có liên quan quan tâm, chú trọng, với dấu ấn là ngày 10 tháng 07 năm 2015, theo đề nghị của Bộ Công Thương, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 1035/Q-TTg lấy ngày 15 tháng 3 hàng năm là **Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam**.

Nhằm có cái nhìn tổng quát đối với kết quả triển khai các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong thời gian qua, tạo cơ sở cho việc nâng cao hiệu quả, hiệu lực thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong thời gian tới, với sự hỗ trợ của Tổ chức Hợp tác Quốc tế Đức (GIZ), Cục Quản lý cạnh tranh đã phối hợp với Viện Nghiên cứu Thương mại, Bộ Công Thương tiến hành khảo sát ý kiến, nhận thức của người tiêu dùng trên một số tỉnh, thành phố trong cả nước. Dưới đây là kết quả tổng hợp cho Dự án khảo sát nêu trên, cụ thể như sau:

#### **1. Mục đích khảo sát**

Đánh giá nhận thức của Người tiêu dùng về công tác BVQLNTD ở Việt Nam trong giai đoạn 2011-2015, tạo cơ sở đề xuất, xây dựng các giải pháp nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật BVQLNTD trong thời gian tới.

## **2. Đối tượng và số lượng khảo sát**

- Khảo sát được thực hiện qua hình thức phỏng vấn trực tiếp;
- Đối tượng được khảo sát là người tiêu dùng nói chung ở Việt Nam (được chia làm các nhóm: Công chức, viên chức; Chủ công ty, Doanh nghiệp; Nhân viên Công ty; Học sinh, Sinh viên; Nội trợ; Cá nhân tự do và đối tượng khác).
- Tổng số bản khảo sát trực tiếp được sử dụng để làm báo cáo là **3.000 bản** (hoàn thiện), cụ thể phân bổ như sau:

- |                     |                       |
|---------------------|-----------------------|
| ○ Thanh Hoá 200 Bản | ○ Nghệ An 200 Bản     |
| ○ Hà Tĩnh 200 Bản   | ○ Tiền Giang 200 Bản  |
| ○ Hà Nội 400 Bản    | ○ Phú Thọ 200 Bản     |
| ○ Đắk Lắk 200 Bản   | ○ Hồ Chí Minh 400 Bản |
| ○ Hải Phòng 300 Bản | ○ Quảng Ninh 200 Bản  |
| ○ Đà Nẵng 300 Bản   | ○ Bình Dương 200 Bản  |

## **3. Thời gian và cách thức chọn mẫu**

Khảo sát được thực hiện trong tháng 3 và 4 năm 2016 thông qua sự hợp tác, phối hợp với một số Hội BVQLNTD và chuyên gia tại các địa phương nói trên.

Trước khi tiến hành khảo sát, nhóm khảo sát đã tập huấn, hướng dẫn cho các chuyên gia và đơn vị thực hiện cách thức chọn mẫu. Theo đó, khảo sát loại trừ các đối tượng người tiêu dùng là các cán bộ, nhân viên đang công tác tại các đơn vị quản lý nhà nước trực tiếp về BVQLNTD (như Phòng Quản lý thương mại của Sở Công Thương,...), các Hội BVQLNTD,...

## **4. Các nội dung chính của bảng câu hỏi khảo sát**

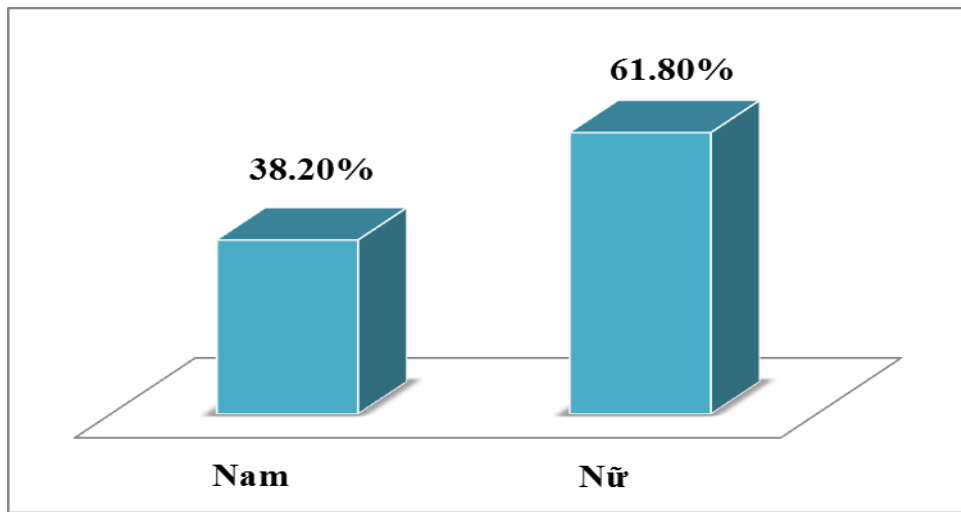
Việc khảo sát tập trung vào các nội dung chính sau:

- Đánh giá hiểu biết của người tiêu dùng về Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;
- Đánh giá hiểu biết của người tiêu dùng về cơ quan, tổ chức bảo vệ người tiêu dùng;
- Nhận diện hành vi, lĩnh vực thường bị vi phạm quyền lợi người tiêu dùng;
- Đánh giá ứng xử của người tiêu dùng, doanh nghiệp khi có tranh chấp;
- Đánh giá của người tiêu dùng về cơ quan, tổ chức BVQLNTD;
- Đánh giá về hoạt động của Tổng đài 1800-6838;
- Đề xuất về phương thức, cách thức nâng cao hiệu quả công tác BVQLNTD.

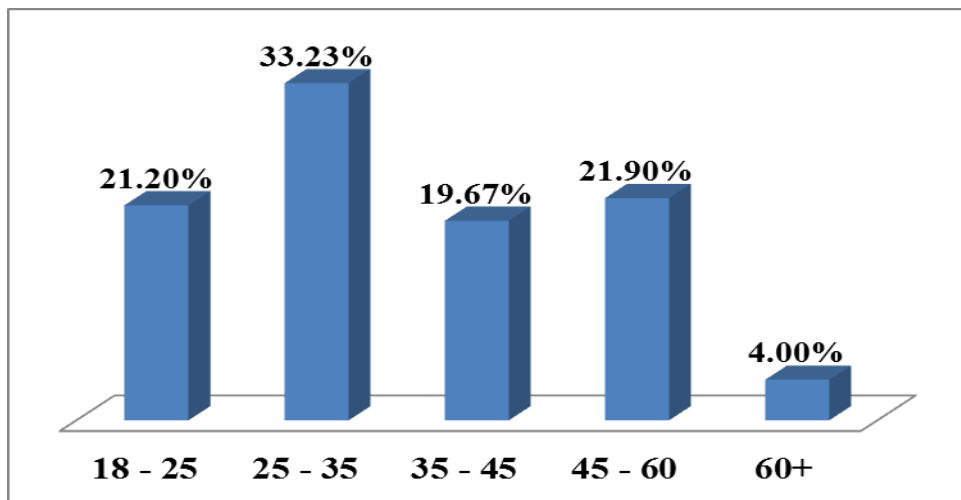
**Danh sách câu hỏi như ở phần cuối của Báo cáo này.**

## 5. Cơ cấu đối tượng khảo sát

Trong số 3.000 người tham gia khảo sát trực tiếp, có 61,8% là Nữ và 38,2% là Nam, tập trung chủ yếu trong độ tuổi từ 25 - 35 (chiếm 33,23%).



*Biểu đồ 1: Tỷ lệ người được khảo sát theo giới tính*

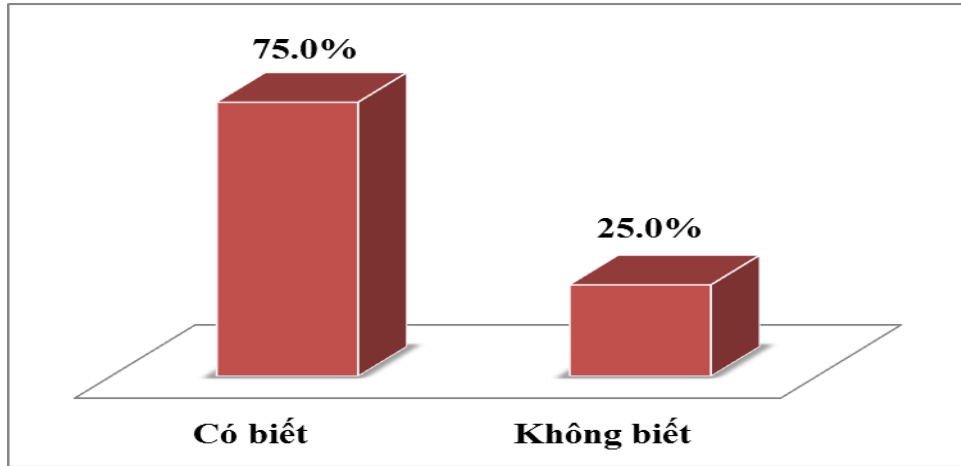


*Biểu đồ 2: Tỷ lệ người được khảo sát theo độ tuổi*

## II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

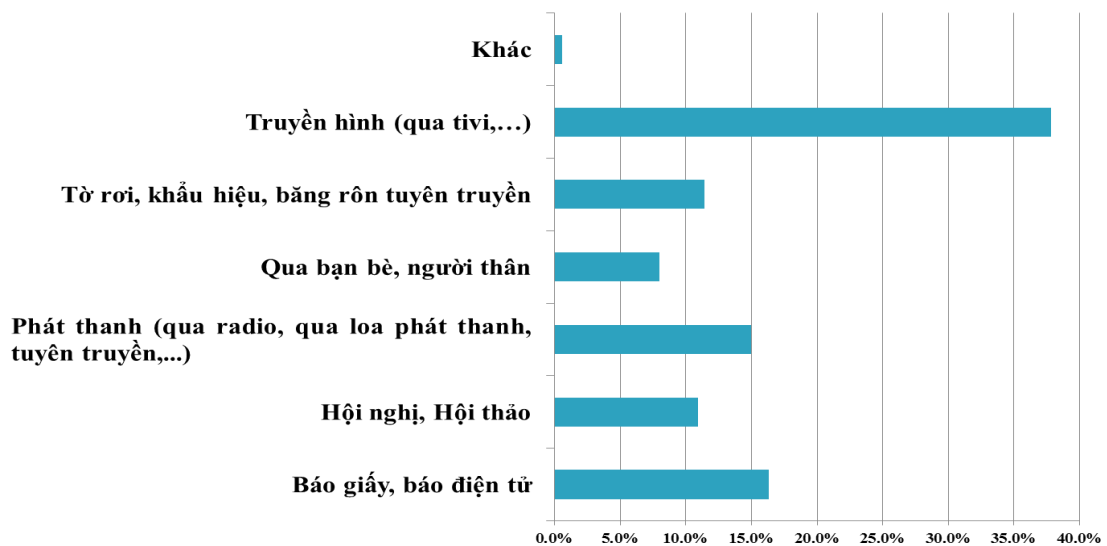
### 1. Vấn đề 1: Đánh giá hiểu biết của người tiêu dùng về Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Hơn 70% số người tiêu dùng được hỏi, cho rằng mình đã từng nghe, hoặc biết đến Luật BVQLNTD trước khi nhận được bảng câu hỏi khảo sát.



Biểu đồ 3. Mức độ người tiêu dùng biết đến Luật BVQLNTD.

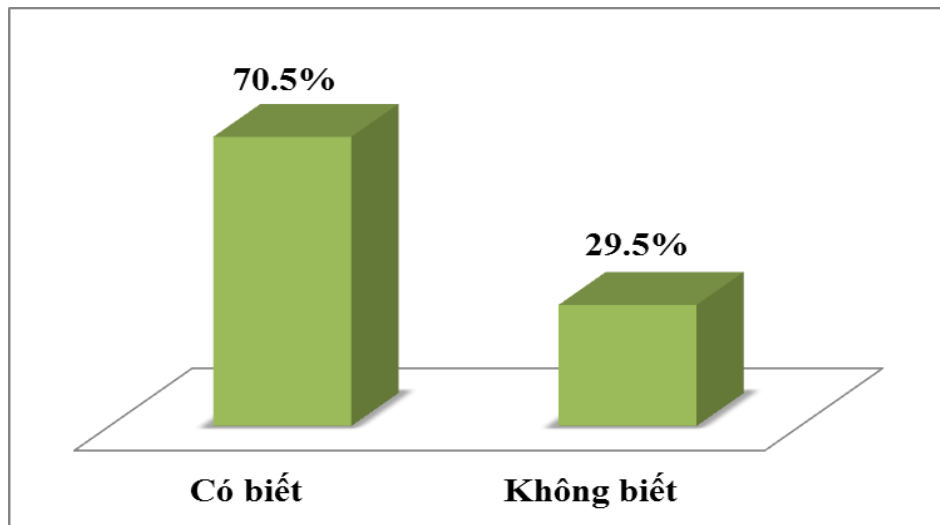
Tỷ lệ này cho thấy tổng số người biết đến Luật BVQLNTD là chiếm phần lớn trong tổng số người được khảo sát. Qua tỷ lệ này, phần nào cho thấy công tác tuyên truyền, phổ biến kiến thức, pháp luật về BVQLNTD thời gian qua đã đạt được kết quả đáng ghi nhận.



Biểu đồ 4. Các phương thức tuyên truyền giúp người tiêu dùng biết về Luật BVQLNTD.

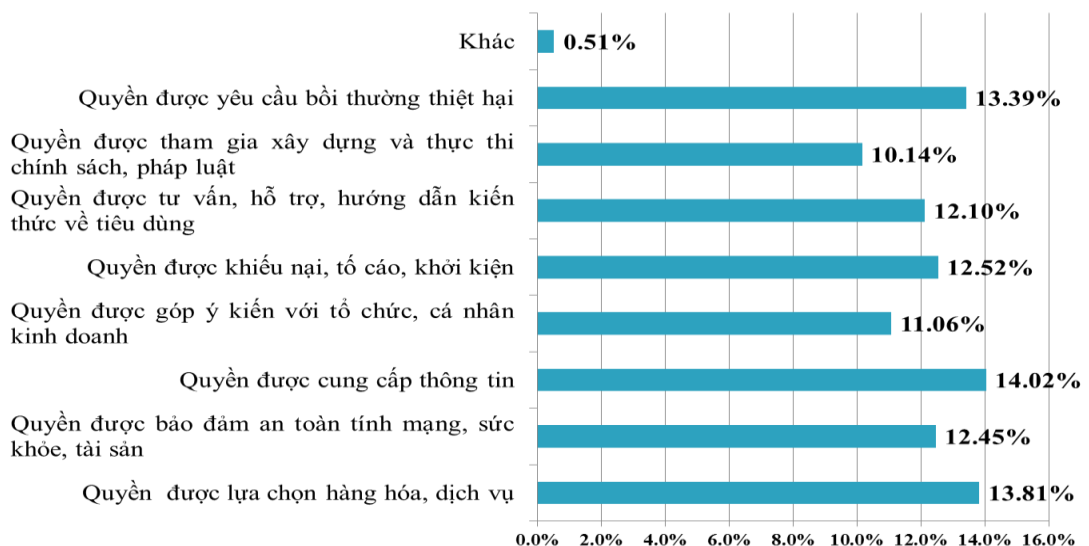
Qua biểu đồ trên cho thấy truyền hình; báo chí (báo giấy, báo điện tử); phát thanh (radio,...); tờ rơi, băng rôn, khẩu hiệu,...là những phương thức tuyên truyền chiếm tỷ lệ cao nhất mà thông qua đó người tiêu dùng biết đến Luật BVQLNTD.

Có đến 71% số người tham gia khảo sát trả lời biết đến các quyền cơ bản của người tiêu dùng. Mặc dù nhiều câu trả lời là chưa đầy đủ do người tiêu dùng chỉ chọn một số quyền cơ bản trong danh sách 8 quyền mà bảng khảo sát đưa ra. Với kết quả này cho thấy người tiêu dùng đã ngày một ý thức hơn về các quyền của mình khi tham gia giao dịch với các tổ chức, cá nhân kinh doanh.



*Biểu đồ 5. Mức độ biết về quyền của người tiêu dùng*

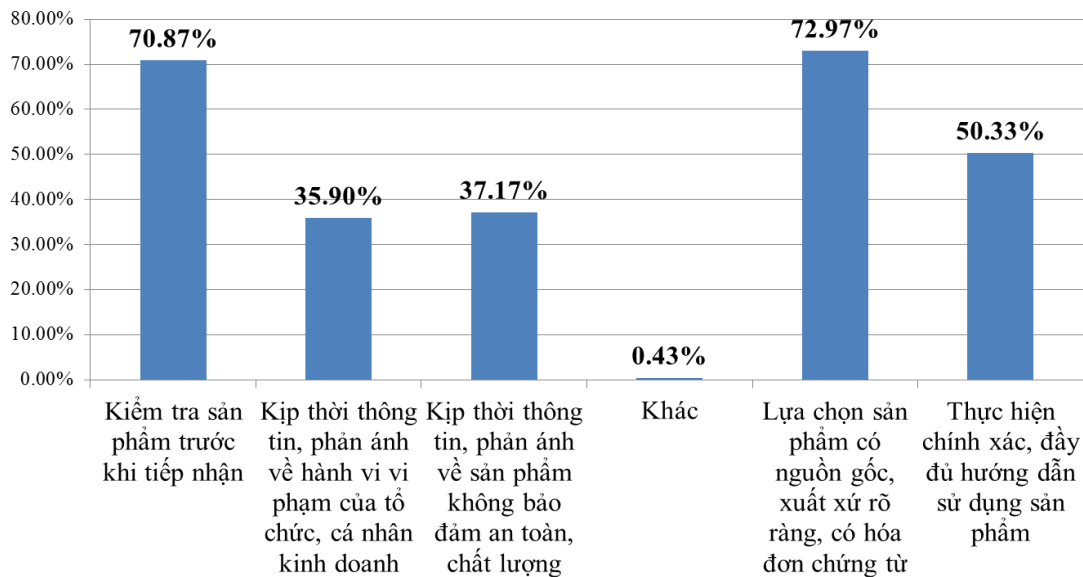
Trong số những quyền cơ bản mà người tiêu dùng lựa chọn thì Quyền được cung cấp thông tin; Quyền được lựa chọn hàng hóa, dịch vụ; Quyền được yêu cầu bồi thường thiệt hại; Quyền được khiếu nại, tố cáo, khởi kiện là những quyền chiếm tỷ lệ lựa chọn cao nhất. Điều đó cho thấy mức độ quan trọng cũng như tâm lý quan tâm, tìm hiểu của người tiêu dùng đối với những quyền, lợi ích “sát sườn” với mình. Đây cũng là những quyền phổ biến mà người tiêu dùng thường sử dụng đến đầu tiên khi có tranh chấp với tổ chức, cá nhân kinh doanh.



*Biểu đồ 6. Mức độ hiểu biết về các quyền cơ bản của người tiêu dùng*

Khi được hỏi về những trách nhiệm mà người tiêu dùng cần lưu ý thực hiện tốt trong quá trình mua, sử dụng hàng hoá, dịch vụ trên thị trường, hầu hết những người được hỏi đều cho rằng cần Lựa chọn sản phẩm có nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng,

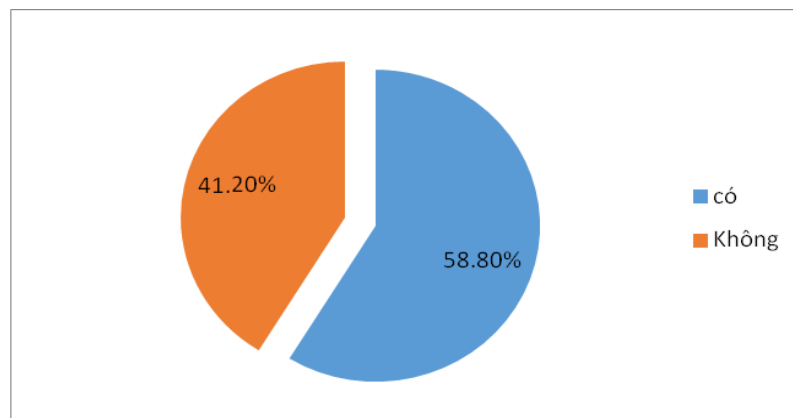
có hoá đơn chứng từ (chiếm 72,97%); Kiểm tra sản phẩm trước khi tiếp nhận (chiếm 70,87%); và Thực hiện chính xác, đầy đủ hướng dẫn sử dụng sản phẩm (chiếm 50,33%). Điều này cho thấy, bên cạnh nhận thức về các quyền cơ bản của mình thì người tiêu dùng cũng đang nhận thức tốt hơn về các trách nhiệm, đặc biệt trách nhiệm lựa chọn sản phẩm có nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng, có hoá đơn chứng từ; kiểm tra sản phẩm trước khi tiếp nhận; thực hiện chính xác, đầy đủ hướng dẫn sử dụng sản phẩm, khi tham gia giao dịch mua hàng hóa và tiêu dùng.



*Biểu đồ 7. Mức độ hiểu biết về trách nhiệm của người tiêu dùng khi mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ*

## **2. Vấn đề 2: Đánh giá hiểu biết của người tiêu dùng về các cơ quan quản lý nhà nước, tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD**

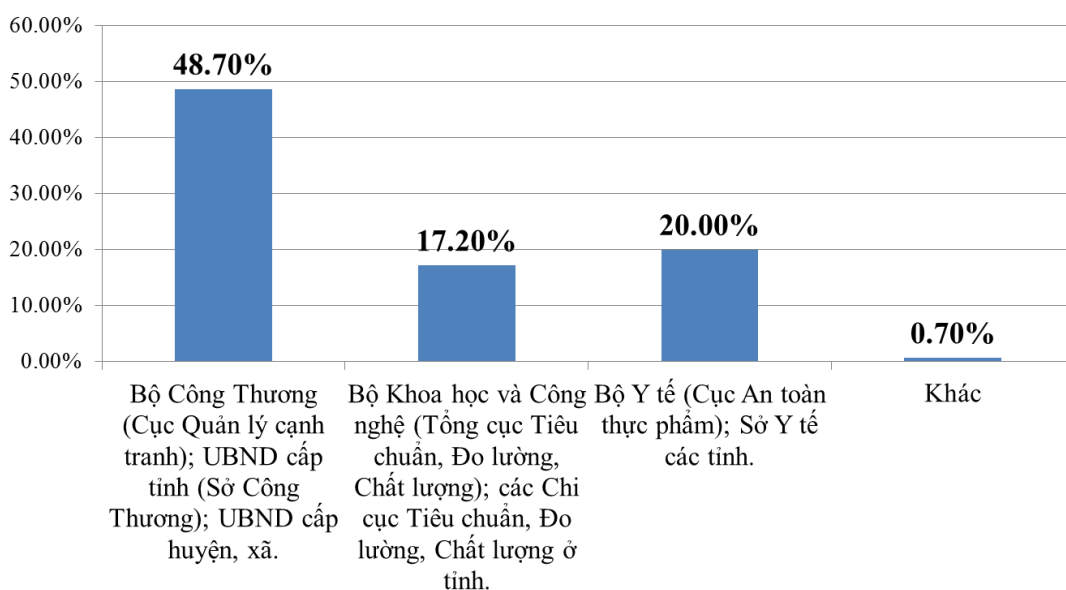
Hơn một nửa số người tham gia khảo sát trả lời là có biết đến cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD (58,80%). Tuy nhiên, con số này chưa thực sự phản ánh chính xác tỷ lệ người lựa chọn đúng tên các cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD bởi vì bảng câu hỏi đưa ra 4 lựa chọn. Một số người mặc dù trả lời có biết đến cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD, nhưng khi lựa chọn tên cơ quan chuyên trách thì không đúng. Chính vì vậy, dữ liệu về lựa chọn chính xác tên cơ quan chuyên trách về BVQLNTD cần được cân nhắc, xem xét khi phân tích.



*Biểu đồ 8. Mức độ biết đến cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD*

Kết quả khảo sát cho thấy có 48,7% trên tổng số người được khảo sát trả lời đúng phương án đưa ra (Bộ Công Thương (Cục Quản lý cạnh tranh) và UBND cấp tỉnh (Sở Công Thương)); 20,0% cho rằng các cơ quản lý nhà nước về BVQLNTD là Bộ Y tế (Cục An toàn thực phẩm) và Sở Y tế các tỉnh; 17,20% thì lại cho rằng quản lý nhà nước về BVQLNTD là chức năng của Bộ Khoa học và Công nghệ (Tổng cục Tiêu chuẩn, Đo lường, Chất lượng) và các Chi cục Tiêu chuẩn, Đo lường, Chất lượng ở tỉnh.

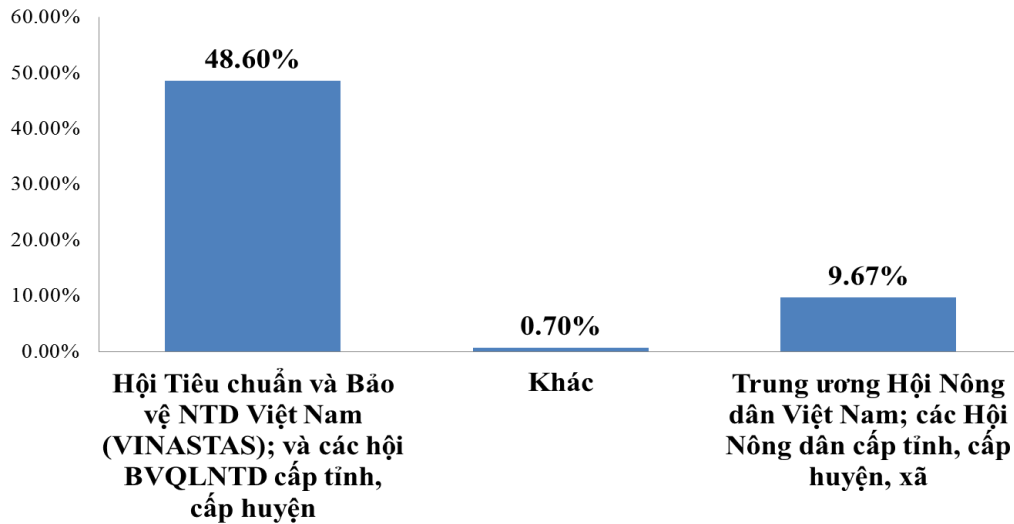
Tỷ lệ trả lời chính xác là 48,7% cho thấy chức năng, vai trò của các cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD đã được nhiều người tiêu dùng biết đến và ghi nhận. Để có được kết quả này, có phần quan trọng của công tác tuyên truyền, thông tin tới người người tiêu dùng. Trong thời gian vừa qua, bên cạnh việc nỗ lực hỗ trợ, tư vấn, giải quyết khiếu nại cho người tiêu dùng, thì các cơ quan, tổ chức có liên quan như Bộ Công Thương, Cục Quản lý cạnh tranh, Sở Công Thương, các Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các cơ quan truyền thông, báo chí đã tích cực đẩy mạnh hoạt động tuyên truyền, phổ biến pháp luật, nâng cao nhận thức, kiến thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho người tiêu dùng và các tổ chức, cá nhân kinh doanh. Kết quả khảo sát nói trên đã thể hiện phần nào tính hiệu quả của công tác tuyên truyền, thông tin trong thời gian qua.



*Biểu đồ 9. Tỷ lệ người tiêu dùng lựa chọn đâu là các cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD*

Tỷ lệ số lượng người tiêu dùng biết đến các Tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD thấp hơn (52%) so với số người biết đến Cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD (58,80%). Tuy nhiên, khi lựa chọn phương án chính xác đâu là các Tổ chức xã hội về BVQLNTD, thì các tỷ lệ này là ngang nhau, cụ thể có 48,60% số người được hỏi trả lời chính xác Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ NTD Việt Nam (VINASTAS) và các Hội BVQLNTD cấp tỉnh, cấp huyện là các Tổ chức xã hội

tham gia BVQLNTD; 16,39% cho rằng đó là Trung ương Hội Nông dân Việt Nam và các Hội Nông dân cấp tỉnh, cấp huyện, xã; 1,19% đưa ra phương án khác.



*Biểu đồ 10. Tỷ lệ người tiêu dùng chọn đâu là các Tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD*

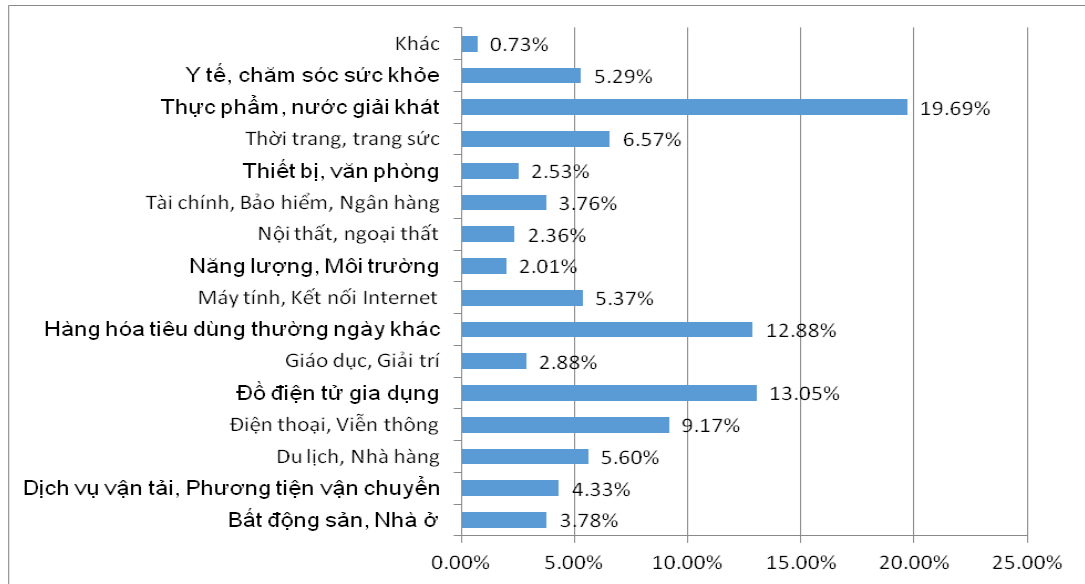
### **3. Vấn đề 3: Nhân diện các hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng phân theo nhóm hàng hóa, dịch vụ và hành vi vi phạm**

#### **Theo nhóm hàng hóa, dịch vụ:**

Hơn một nửa số người tiêu dùng tham gia khảo sát trả lời đã từng bị xâm phạm quyền lợi với tư cách là người tiêu dùng trong khoảng thời gian từ năm 2011 đến 2015 (chiếm 56%).

Những nhóm hàng hóa, dịch vụ được nhiều người tiêu dùng phản ánh đã từng bị xâm phạm quyền lợi trong thời gian qua là Thực phẩm, nước giải khát (19,69%), Đồ điện tử gia dụng (13,05%), Hàng hoá tiêu dùng thường ngày khác (12,88%), Điện thoại, viễn thông (9,17%), Thời trang, trang sức (6,57%), Du lịch, nhà hàng (5,6%), Máy tính, kết nối Internet (5,37%), Y tế, chăm sóc sức khỏe (5,29%). Điều này thể hiện đúng thực trạng thị trường tiêu dùng, cũng như các khiếu nại chủ yếu của người tiêu dùng hiện nay, trong đó vấn đề về thực phẩm không an toàn, mất vệ sinh, chất lượng, chế độ bảo hành đồ điện tử gia dụng, điện thoại, dịch vụ viễn thông,...đang gây nhiều bức xúc cho người tiêu dùng.

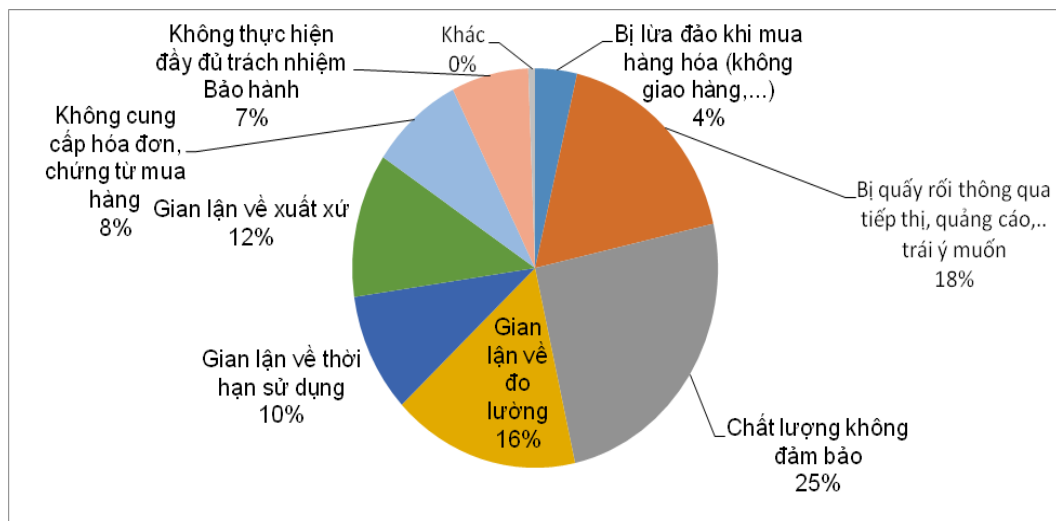




*Biểu đồ 11. Xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng phân theo nhóm hàng hoá, dịch vụ*

### Theo nhóm hành vi vi phạm:

Nhóm những hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng được người tiêu dùng cho biết đã từng gặp nhiều nhất trong thời gian vừa qua như Chất lượng không đảm bảo (25%), Bị quấy rối thông qua tiếp thị, quảng cáo trái ý muốn (18%), Gian lận về đo lường (16%), Gian lận về xuất xứ (12%), Gian lận về thời hạn sử dụng (10%), Không cung cấp hóa đơn, chứng từ mua hàng (8%), Không thực hiện đầy đủ trách nhiệm Bảo hành (7%)... cũng đã phản ánh phần nào thực tế hiện nay.

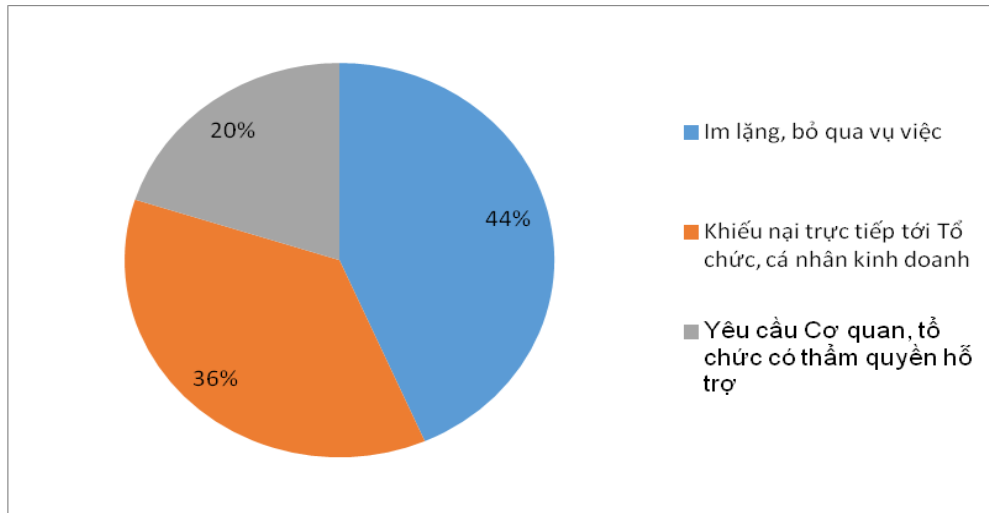


*Biểu đồ 12. Xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng phân theo hành vi vi phạm*

### 4. Vấn đề 4: Về ứng xử của người tiêu dùng, doanh nghiệp khi xảy ra tranh chấp trong tiêu dùng

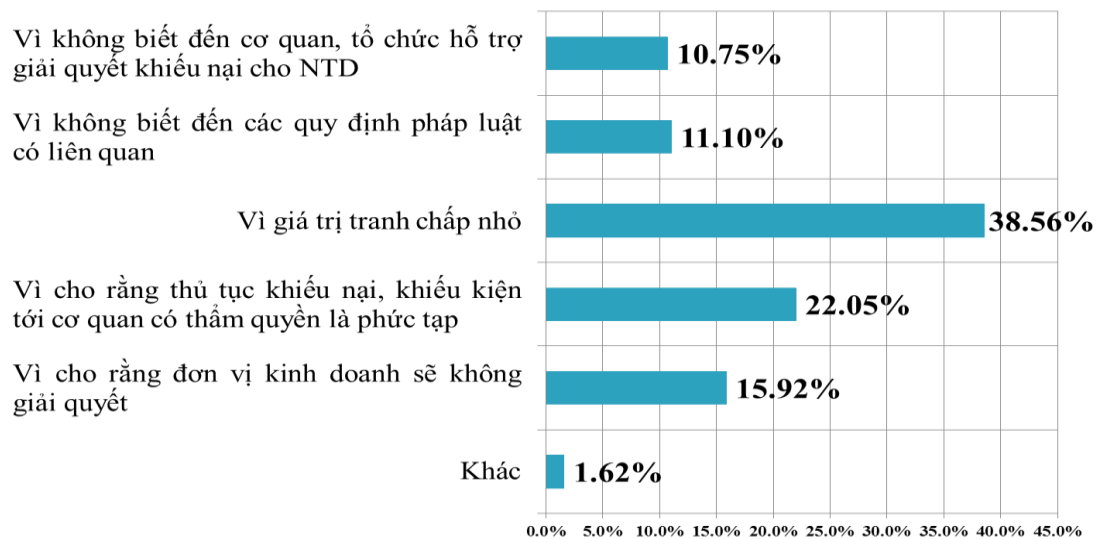
Mặc dù số lượng người tham gia khảo sát trả lời đã từng bị xâm phạm quyền lợi với tư cách là người tiêu dùng là khá lớn (56%), xảy ra trong nhiều lĩnh vực hàng

hoá, dịch vụ khác nhau, nhưng số lượng người quyết định phương án để có thể tự bảo vệ mình như chủ động khiếu nại trực tiếp tới tổ chức, cá nhân kinh doanh hoặc yêu cầu các cơ quan, tổ chức BVQLNTD hỗ trợ vẫn chưa đáp ứng được mong muốn của các cơ quan quản lý nhà nước. Cụ thể, khi được hỏi “Trong quá trình mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ và xảy ra tranh chấp với tổ chức, cá nhân kinh doanh, thì thường chọn phương án nào?” Có tới 44% số người được hỏi chọn phương án Im lặng và bỏ qua vụ việc; 20% chọn phương án Yêu cầu hỗ trợ từ Cơ quan, tổ chức BVQLNTD; 36% thực hiện việc Khiếu nại đến tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch.



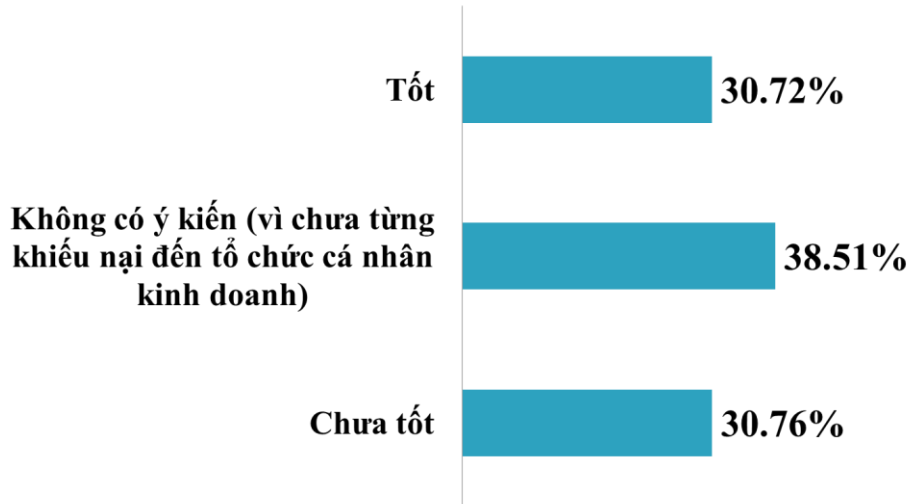
*Biểu đồ 12. Cách thức giải quyết tranh chấp*

Lý do được người tham gia khảo sát đưa ra cho việc Im lặng, bỏ qua vụ việc là vì Giá trị tranh chấp nhỏ (38.56%); Vì cho rằng thủ tục khiếu nại, khiếu kiện tới cơ quan có thẩm quyền phức tạp (22.05%); Vì cho rằng đơn vị kinh doanh sẽ không giải quyết (15,92%); Vì không biết đến quy định pháp luật có liên quan (11,1%); Vì không biết đến cơ quan, tổ chức hỗ trợ giải quyết khiếu nại cho người tiêu dùng (10,75%),...

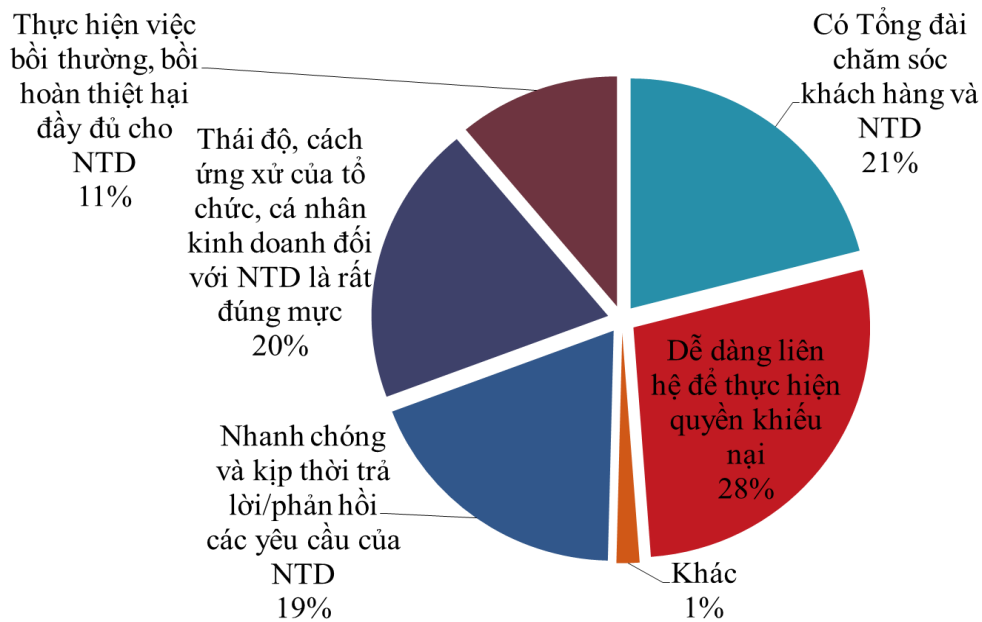


*Biểu đồ 13. Lý do của việc người tiêu dùng chọn Im lặng, bỏ qua vụ việc*

30,72% số người tham gia khảo sát cho rằng tổ chức, cá nhân kinh doanh giải quyết tốt khiếu nại của người tiêu dùng. Theo đó, lý do mà người tiêu dùng đã lựa chọn phương án này được thể hiện như biểu đồ phía dưới. Trong số đó, những lý do chiếm tỷ lệ được lựa chọn cao nhất như Dễ dàng liên hệ để thực hiện quyền khiếu nại (28%); Có Tổng đài chăm sóc khách hàng và người tiêu dùng (21%), Thái độ, cách ứng xử của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với NTD là đúng mực (20%), ...



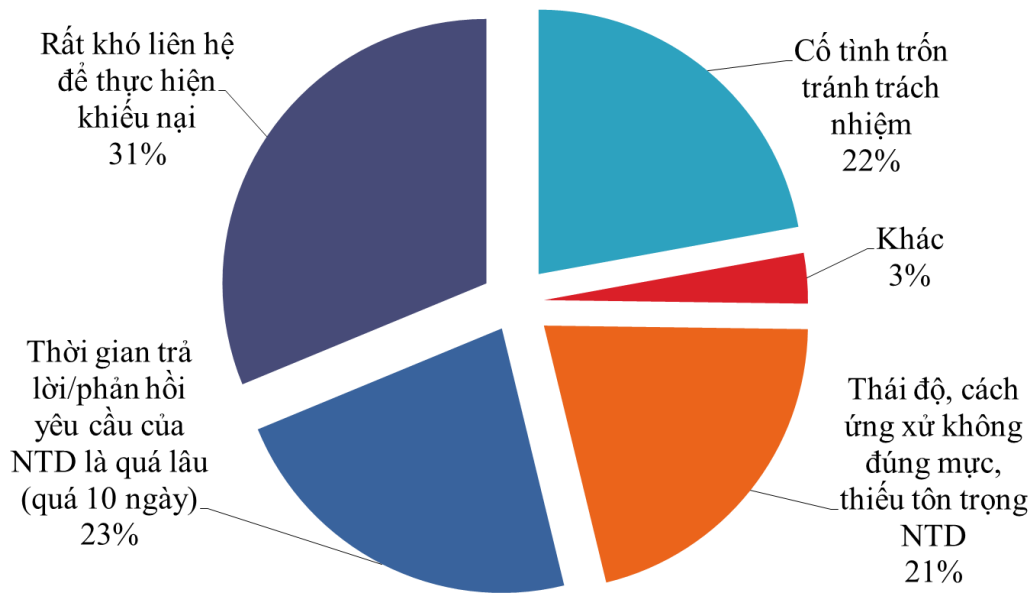
Biểu đồ 14. Đánh giá đối với Tổ chức, cá nhân kinh doanh về việc giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng



Biểu đồ 15: Lý do đánh giá tổ chức, cá nhân kinh doanh giải quyết Tốt khiếu nại của người tiêu dùng

30,76% cho rằng các tổ chức, cá nhân kinh doanh giải quyết Chưa Tốt các khiếu nại, khiếu kiện của người tiêu dùng và 38,51% không có ý kiến vì chưa từng khiếu nại đến các tổ chức, cá nhân kinh doanh. Các lý do chính của việc đưa ra đánh giá chưa tốt đối với các tổ chức, cá nhân kinh doanh là vì Rất khó liên hệ để thực hiện khiếu nại (31%); Thời gian trả lời/phản hồi yêu cầu của người tiêu dùng là quá

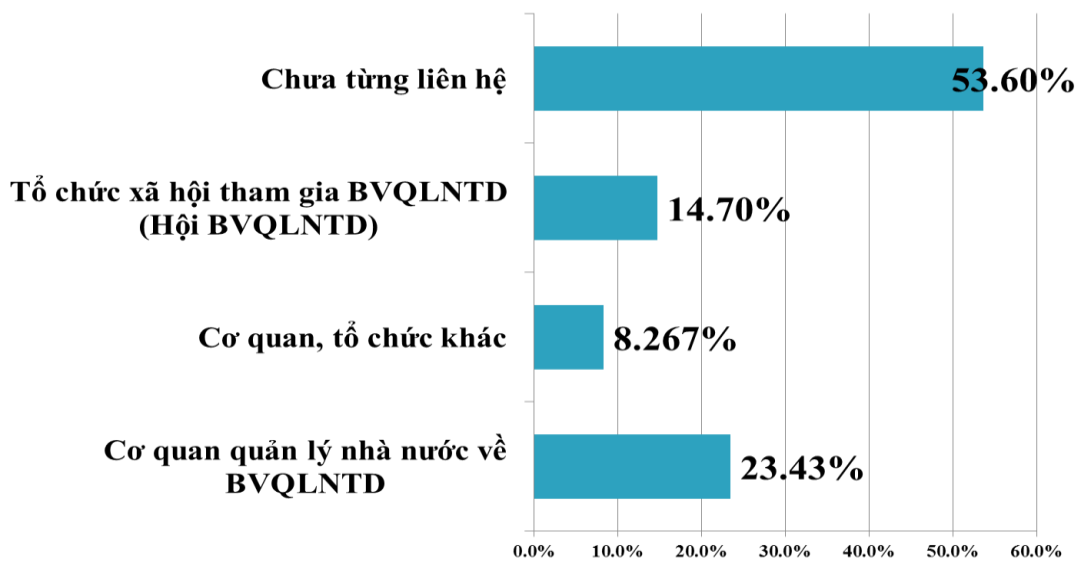
lâu (23%); Cố tình trốn tránh trách nhiệm (22%); Thái độ, cách xử sự không đúng mực, thiếu tôn trọng người tiêu dùng (21%),...



Biểu đồ 16: Lý do đánh giá tổ chức, cá nhân kinh doanh giải quyết Không Tốt khiếu nại của người tiêu dùng

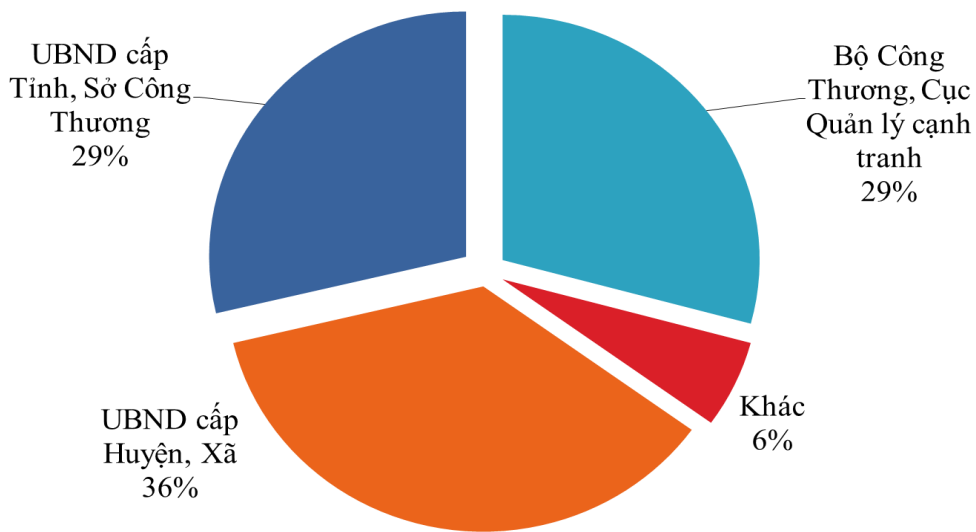
### 5. Vấn đề 5: Đánh giá của người tiêu dùng về cơ quan, tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Khi được hỏi: “Ông/Bà đã từng liên hệ tới cơ quan, tổ chức nào để yêu cầu hỗ trợ giải quyết tranh chấp?” thì có đến 53,60% số người được hỏi chưa từng liên hệ với bất kỳ cơ quan, tổ chức nào. Và có 23,43% đã liên hệ với các Cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD; 14,70% đã liên hệ với các Tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD; 8,27% đã liên hệ với các cơ quan, tổ chức khác.



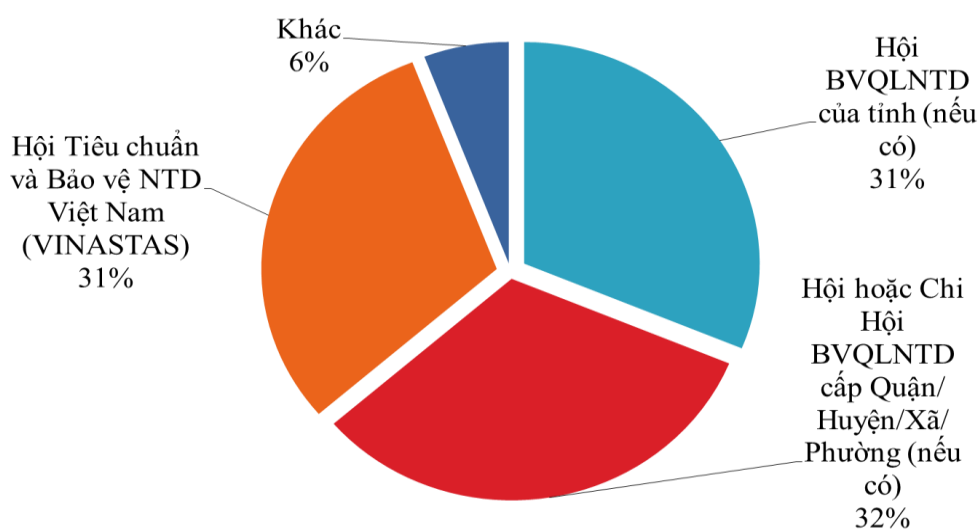
Biểu đồ 17. Tỷ lệ người tiêu dùng liên hệ cơ quan, tổ chức để yêu cầu giải quyết khiếu nại

Trong số người tiêu dùng lựa chọn liên hệ đến các Cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD thì có 36% đã liên hệ tới UBND cấp Huyện, Xã; 29% trả lời là đã liên hệ tới Bộ Công Thương, Cục Quản lý cạnh tranh, và ngang bằng với tỷ lệ chọn liên hệ đến UBND cấp tỉnh, Sở Công Thương.



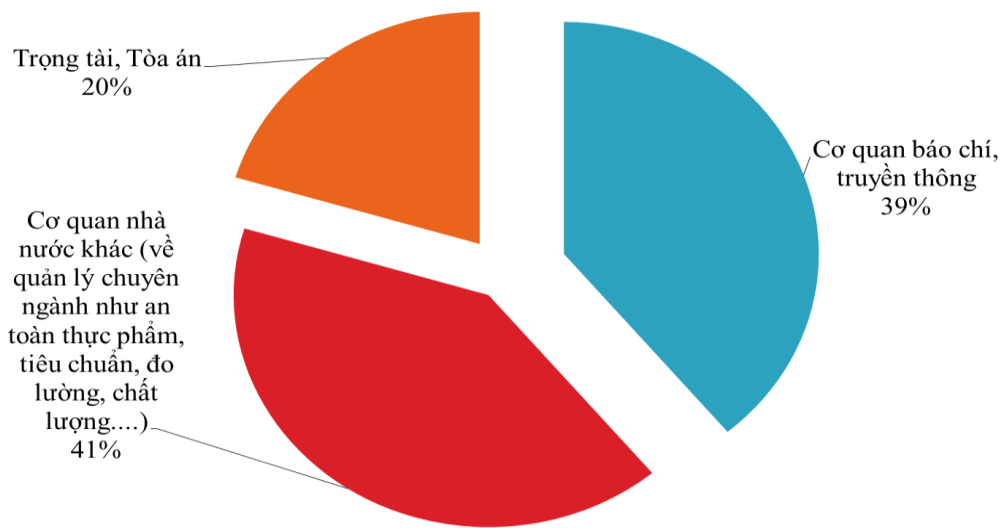
*Biểu đồ 18. Tỷ lệ người tiêu dùng liên hệ tới các Cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD*

Đối với việc liên hệ tới các Tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD, có 32% đã liên hệ với Hội/chi Hội BVQLNTD ở cấp Quận, Huyện, Phường, Xã và 31% số người tham gia khảo sát đã liên hệ với VINASTAS, 31% liên hệ tới Hội BVQLNTD cấp Tỉnh. Các tỷ lệ này gần như bằng nhau, phần nào cho thấy mức độ hiểu biết của người tiêu dùng về chức năng của các tổ chức này là như nhau. Trên thực tế thì nếu tại địa phương cư trú đã thành lập Hội/ chi Hội BVQLNTD thì người tiêu dùng thường ưu tiên tìm đến Hội/chi Hội này để yêu cầu sự giúp đỡ.



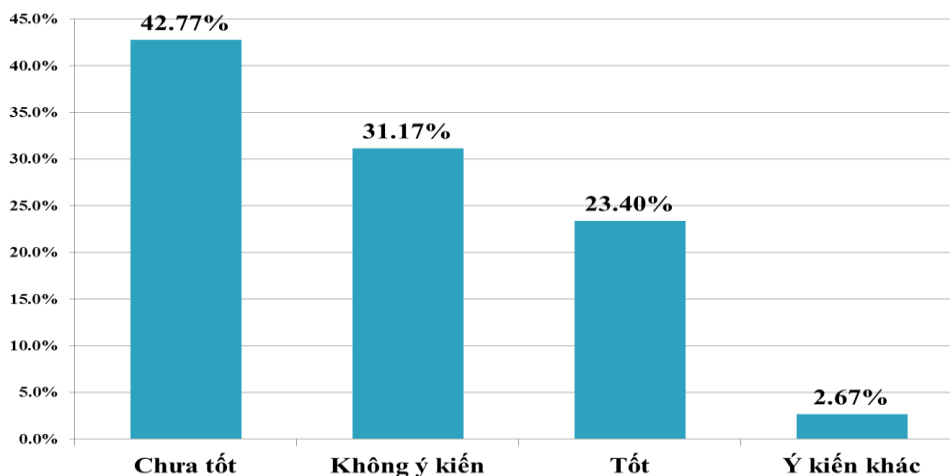
*Biểu đồ 19: Tỷ lệ người tiêu dùng liên hệ tới các Tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD*

Bên cạnh các cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD và các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD thì bảng khảo sát cũng cho phép lựa chọn phương án liên hệ tới các cơ quan, tổ chức khác (cơ quan quản lý chuyên ngành, cơ quan báo chí, trọng tài, tòa án). Cụ thể, có 41% người tiêu dùng trả lời đã liên hệ tới Cơ quan nhà nước khác (về quản lý chuyên ngành như an toàn thực phẩm, tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng...); 39% liên hệ tới Cơ quan báo chí, truyền thông 39% và 20% tìm đến Trọng tài, Tòa án. Như vậy có thể thấy các cơ quan báo chí, truyền thông cũng đang ngày giữ vai trò quan trọng trong hoạt động BVQLNTD, kết quả này hoàn toàn phù hợp với thực tế hiện nay khi nhiều người tiêu dùng coi báo chí, truyền thông như một kênh để truyền thông điệp tới tổ chức, cá nhân kinh doanh khi quyền lợi của họ bị vi phạm mà không biết “kêu” đến ai và phải làm như thế nào.



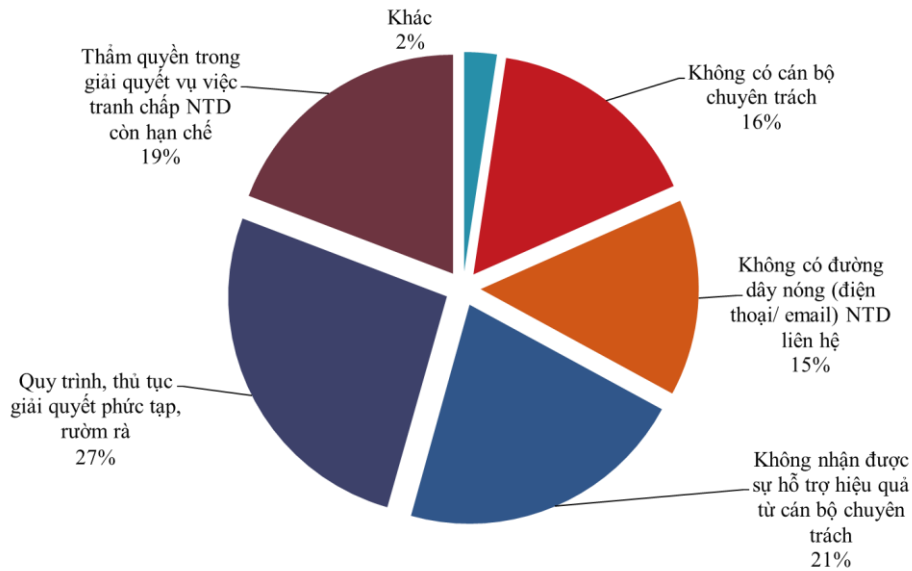
*Biểu đồ 20: Tỷ lệ người tiêu dùng liên hệ tới các cơ quan chức năng khác*

Tỷ lệ người tham gia khảo sát đánh giá Tốt về công tác giải quyết khiếu nại người tiêu dùng tại các Cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD không cao (23,4%). Trong khi đó tỷ lệ đánh giá Chưa Tốt lên tới 42,77% và 31,17% cho biết không có ý kiến (vì chưa từng liên hệ hoặc không biết đến các cơ quan này).



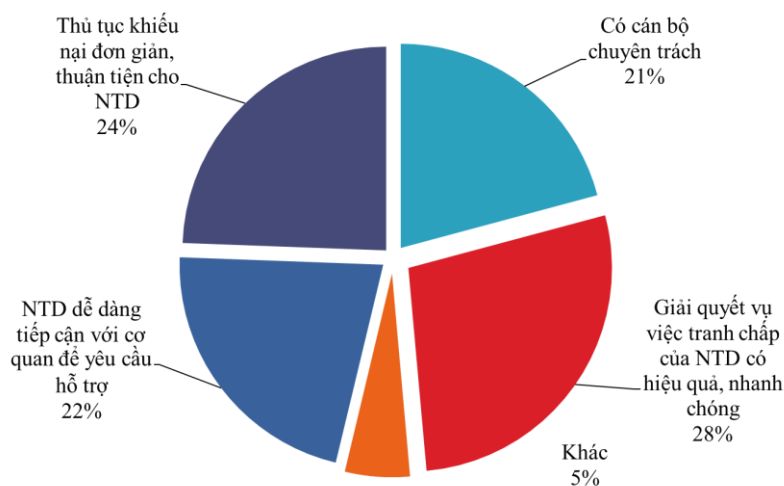
*Biểu đồ 21: Đánh giá về giải quyết khiếu nại người tiêu dùng của các Cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD*

Lý do cho việc đưa ra đánh giá Chưa Tốt đối với công tác giải quyết khiếu nại người tiêu dùng tại các Cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD có thể được liệt kê ra như Quy trình, thủ tục giải quyết phức tạp, rườm rà (27%); Không nhận được sự hỗ trợ hiệu quả từ cán bộ chuyên trách (21%); Thẩm quyền trong giải quyết vụ việc tranh chấp NTD còn hạn chế (19%); Không có đường dây nóng (điện thoại/ email) để NTD liên hệ (15%) và Không có cán bộ chuyên trách (16%);...



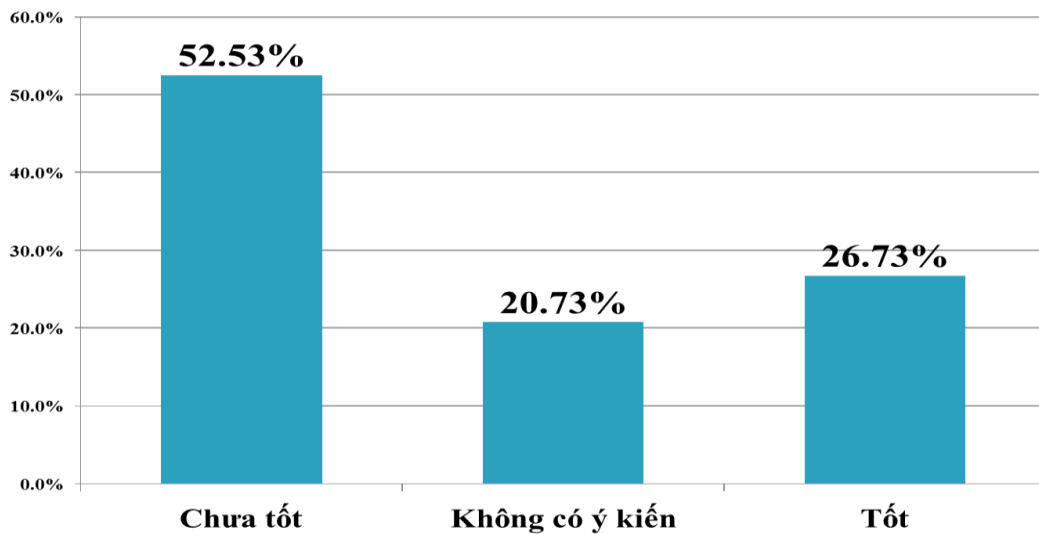
*Biểu đồ 22. Lý do đánh giá Chưa tốt về giải quyết khiếu nại người tiêu dùng tại các Cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD*

Việc đánh giá Tốt được đưa ra do công tác giải quyết khiếu nại người tiêu dùng tại các cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD có một số ưu điểm chính sau: Giải quyết vụ việc tranh chấp của người tiêu dùng có hiệu quả, nhanh chóng (28%); Thủ tục khiếu nại đơn giản, thuận tiện cho người tiêu dùng (24%); Người tiêu dùng dễ tiếp cận với cơ quan để yêu cầu hỗ trợ (22%); Có cán bộ chuyên trách (21%),...



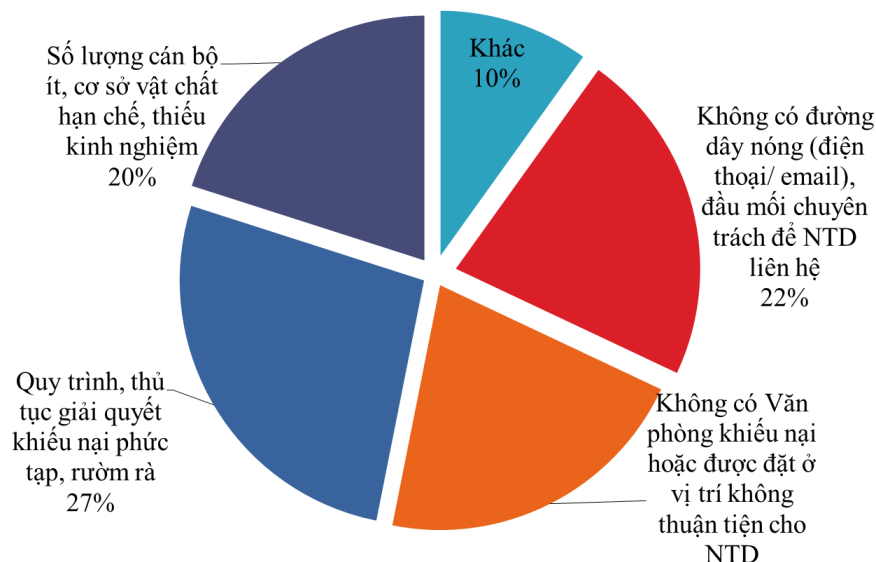
*Biểu đồ 23. Lý do đánh giá Tốt về giải quyết khiếu nại người tiêu dùng tại các Cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD*

Khi đánh giá về các hoạt động BVQLNTD của các Hội BVQLNTD có 26,73% cho đánh giá Tốt, 52,53% đánh giá Chưa tốt và 20,73% không có ý kiến (do chưa từng liên hệ hoặc biết đến các Hội BVQLNTD này).



*Biểu đồ 24. Đánh giá về hoạt động BVQLNTD của các Tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD*

Lý do được người tiêu dùng đưa ra cho đánh giá Chưa Tốt tập trung vào các nội dung như do Quy trình, thủ tục giải quyết khiếu nại phức tạp, rườm rà (27%); Không có đường dây nóng (điện thoại/ email), đầu mối chuyên trách để người tiêu dùng liên hệ (22%); Không có Văn phòng khiếu nại hoặc được đặt ở vị trí không thuận tiện cho người tiêu dùng (21%); Số lượng cán bộ ít, cơ sở vật chất hạn chế, thiếu kinh nghiệm (20%).

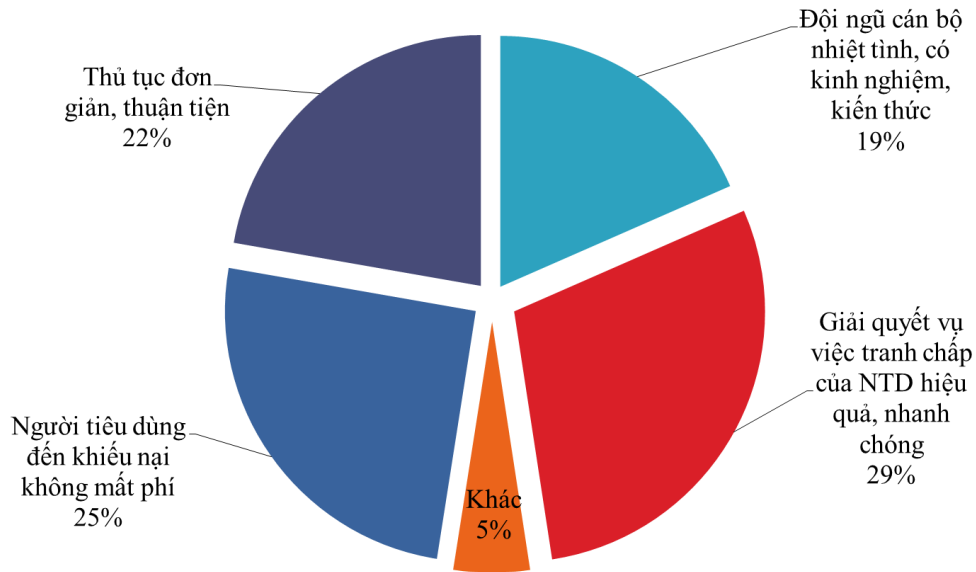


*Biểu đồ 25. Lý do đánh giá Chưa Tốt về hoạt động BVQLNTD của các Hội BVQLNTD*

Lý do cho đánh giá Tốt như Giải quyết vụ việc tranh chấp của người tiêu dùng hiệu quả, nhanh chóng (29%); Người tiêu dùng đến khiếu nại không mất phí



(25%); Thủ tục đơn giản, thuận tiện (22%); Đội ngũ cán bộ nhiệt tình, có kinh nghiệm, kiến thức (19%),...

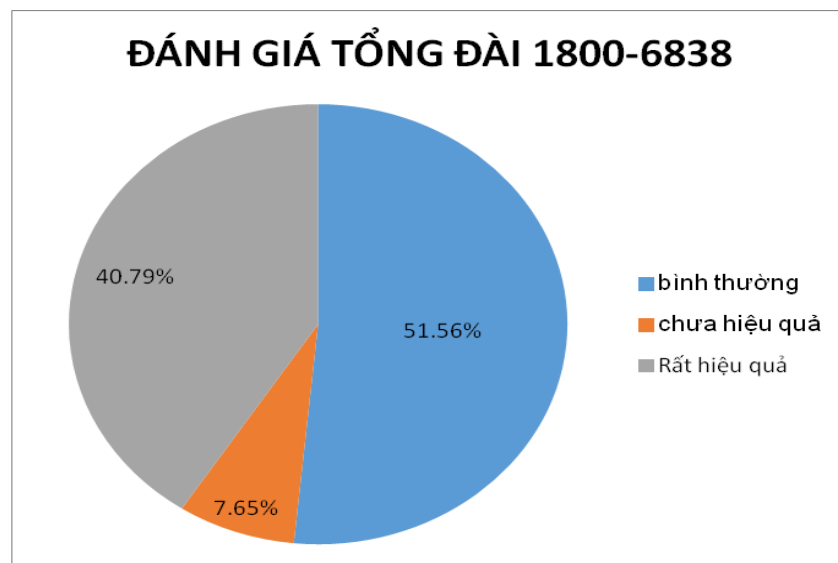


Biểu đồ 26. Lý do đánh giá Tốt về hoạt động BVQLNTD của các Hội BVQLNTD

#### 6. Vấn đề 6: Đánh giá về hoạt động của Tổng đài Tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng (1800-6838)

Trong số 3.000 khảo sát được người tiêu dùng tham gia đánh giá, có 25% số người được hỏi (~750 người) biết đến Tổng đài Tư vấn, hỗ trợ Người tiêu dùng 1800-6838 của Cục Quản lý cạnh tranh.

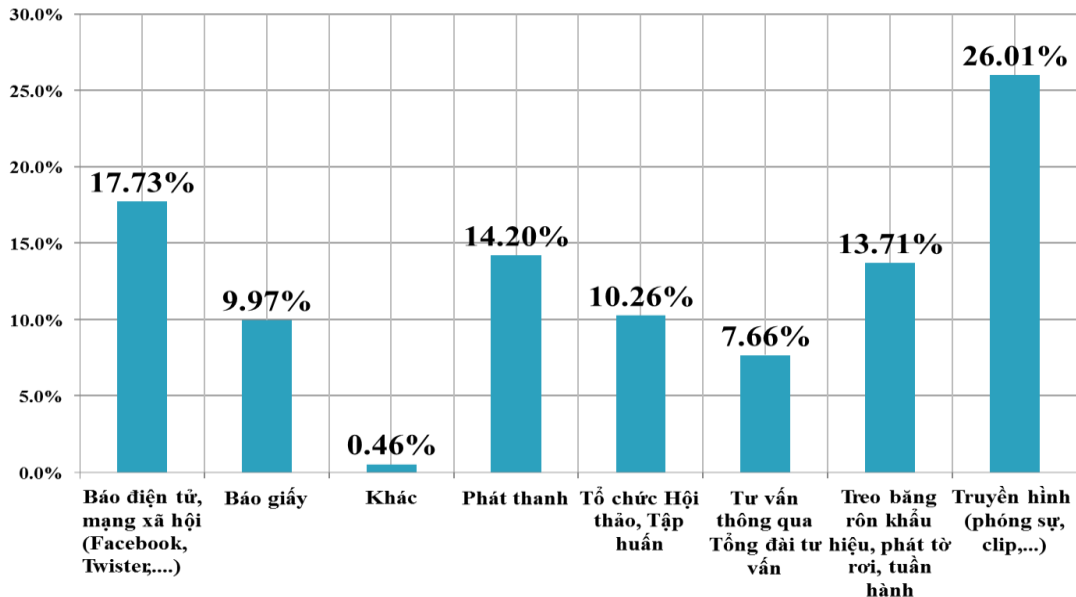
Trong đó, có 40,79% người tiêu dùng cho rằng Tổng đài 1800-6838 đã hoạt động rất hiệu quả, 51,66% cho rằng hoạt động Bình thường và chỉ có ~8% cho rằng Tổng đài 1800-6838 hoạt động chưa hiệu quả.



Biểu đồ 27. Đánh giá hiệu quả Tổng đài 1800-6838

## 7. Vấn đề 7: Đánh giá, đề xuất về phương thức, cách thức nâng cao hiệu quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

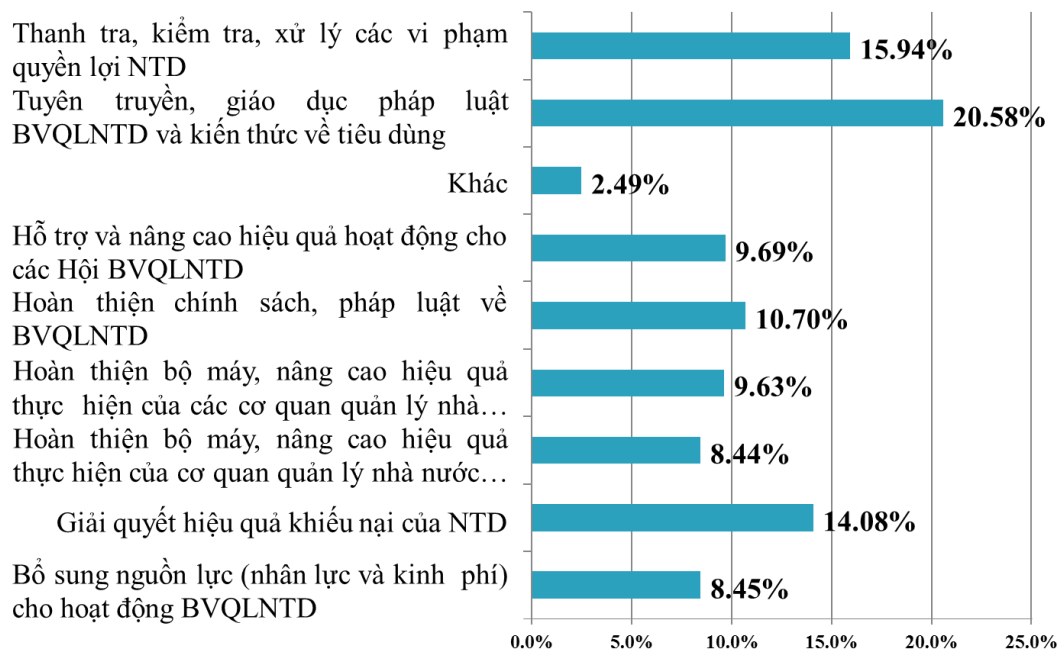
Đối với công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật BVQLNTD, hầu hết người tham gia khảo sát cho rằng nên tăng cường công tác tuyên truyền trên truyền hình (26,01%); thông qua báo điện tử, trang tin, trang mạng xã hội facebook, twister...(17,73%); thông qua phát thanh (radio,..) (14,2%); treo băng rôn khẩu hiệu, phát tờ rơi, tuần hành (13,71%); tổ chức hội thảo, tập huấn (10,26%).



*Biểu đồ 28. Phương thức truyền truyền, thông tin cần được tăng cường cho người tiêu dùng*

Kết quả khảo sát cũng cho thấy người tiêu dùng mong muốn trong thời gian tới Nhà nước cần ưu tiên, tích cực tăng cường các hoạt động như dưới đây để nâng cao hiệu quả công tác BVQLNTD:

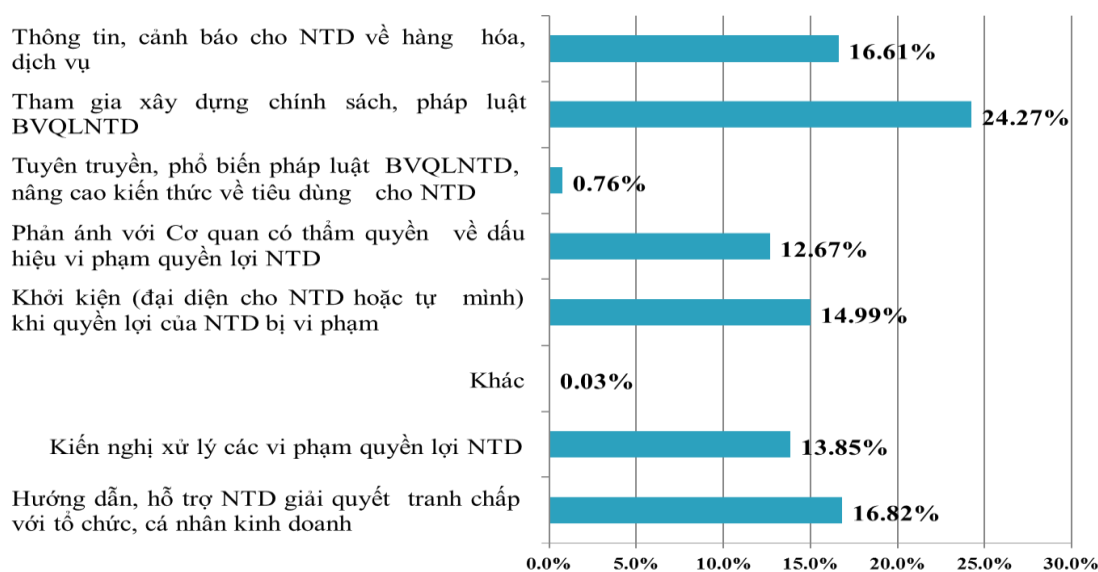
- Tuyên truyền, giáo dục pháp luật BVQLNTD và kiến thức tiêu dùng (20.58%)
- Thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm quyền lợi người tiêu dùng (15.49%).
- Giải quyết hiệu quả khiếu nại của người tiêu dùng (14,08%)
- Hoàn thiện chính sách, pháp luật về BVQLNTD (10,7%)
- Hỗ trợ và nâng cao hiệu quả hoạt động cho các Hội BVQLNTD (9,7%)
- Hoàn thiện bộ máy, nâng cao hiệu quả thực hiện của các cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD.



*Biểu đồ 29. Những hoạt động Nhà nước cần tăng cường trong thời gian tới để nâng cao hiệu quả công tác BVQLNTD*

**Đối với các Hội BVQLNTD, người tiêu dùng đề xuất cần tăng cường các hoạt động như sau trong thời gian tới:**

- Tham gia xây dựng chính sách, pháp luật BVQLNTD (24.27%);
- Hướng dẫn, hỗ trợ NTD giải quyết tranh chấp với tổ chức, cá nhân kinh doanh (16,82%);
- Thông tin, cảnh báo cho người tiêu dùng về hàng hóa, dịch vụ (16,61%);
- Khởi kiện (đại diện cho người tiêu dùng hoặc tự mình) khi quyền lợi của người tiêu dùng bị vi phạm (15%);
- Kiến nghị xử lý các vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng (13,85%);...



*Biểu đồ 30. Hoạt động cần được các Hội BVQLNTD tăng cường trong thời gian tới để nâng cao vai trò là tổ chức đại diện cho NTD*

### **Các đề xuất, kiến nghị khác của người tiêu dùng:**

- Tuyên truyền Luật BVQLNTD đến tận địa phương, tới tận người tiêu dùng ở nông thôn, vùng sâu, vùng xa, thông qua nhiều hình thức khác nhau.
- Cần đẩy mạnh công tác tuyên truyền để mọi người dân biết đúng quyền lợi và nghĩa vụ của người tiêu dùng. Cần có kênh trao đổi thông tin nhanh chóng, thuận tiện để mọi người dân dễ dàng tiếp cận thông tin.
- Mở rộng Tổng đài Tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng (1800-6838), tăng cường năng lực tiếp nhận để đáp ứng nhu cầu tư vấn thường xuyên và lâu dài của người tiêu dùng.
- Xây dựng chuyên mục thường xuyên về BVQLNTD phát trên Đài Truyền hình, phát thanh. Tổ chức các cuộc thi tìm hiểu trên Truyền hình, mạng xã hội về BVQLNTD.
- Tuyên truyền, thông tin, hướng dẫn cho người tiêu dùng về cách thức, phương thức và cơ quan, tổ chức mà họ có thể gửi khiếu nại, tố cáo đến.
- Quan tâm hơn đến người tiêu dùng, thu thập ý kiến, đề xuất của nhân dân và người tiêu dùng để kịp thời hỗ trợ và BVQLNTD tốt nhất. Thúc đẩy công tác BVQLNTD bằng mọi hình thức có thể.
- Tuyên truyền mạnh mẽ và thường xuyên hơn để người tiêu dùng nhận biết hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng, hàng hóa độc hại, các hành vi gian lận thương mại,...(thông qua hội thảo, truyền hình, truyền thanh, xây dựng tài liệu tuyên truyền như đĩa CD, clip, ...để phân phát tới cấp phường, xã, thị trấn, xóm,...)
- Các cơ quan, tổ chức có liên quan cần nâng cao hơn tinh thần trách nhiệm trong BVQLNTD.
- Cần xây dựng cơ chế phối hợp hiệu quả giữa Hội BVQLNTD và các cơ quan quản lý nhà nước và giữa các cơ quan quản lý nhà nước với nhau để nâng cao hiệu quả hoạt động BVQLNTD.
- Tăng cường kiểm tra và xử lý nghiêm đối với kinh doanh hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng, gian lận thương mại, vi phạm vệ sinh an toàn thực phẩm, vi phạm quản lý chất lượng sản phẩm,....
- Thống nhất số điện thoại đường dây nóng cho người tiêu dùng trên toàn quốc.
- Tăng cường kiểm tra, quản lý các hoạt động quảng cáo hàng hóa-dịch vụ tới người tiêu dùng, đặc biệt quảng cáo trên các phương tiện truyền thông (truyền hình, báo, đài,...). Tăng cường quản lý và xử lý các quảng cáo bằng tin nhắn, gọi điện thoại, tin nhắn rác.
- Tăng cường tập huấn cho những người làm công tác BVQLNTD ở địa phương, đặc biệt là cán bộ của Hội BVQLNTD. Nâng cao trình độ, chuyên môn cho cán bộ Phường, Xã, Thị trấn,...về BVQLNTD. Phổ biến các tài liệu về BVQLNTD tới địa phương, nâng cao khả năng tư vấn và hỗ trợ người tiêu dùng cho các cán bộ.

- Thực hiện nghiên cứu, khảo sát thực tế về người tiêu dùng để tập hợp, xử lý ý kiến phản ánh, xác định nhu cầu, nguyện vọng của người tiêu dùng.
- Hỗ trợ thêm kinh phí cho các Hội BVQLNTD ở địa phương hoạt động.
- Kiểm tra, giám sát chặt chẽ hơn các hoạt động kinh doanh hàng hóa-dịch vụ (niêm yết giá cả, nguồn gốc xuất xứ, thời hạn sử dụng...) để người tiêu dùng yên tâm mua và sử dụng.
- Giải quyết hiệu quả, kịp thời và dứt điểm các khiếu nại, tố cáo của người tiêu dùng. Xây dựng, thực hiện quy trình khiếu nại cho người tiêu dùng đơn giản và thuận tiện.
- Thông tin công khai các vụ việc vi phạm quyền lợi người tiêu dùng và doanh nghiệp vi phạm trên các phương tiện truyền thông.
- Tăng cường thanh tra, kiểm tra đột xuất các cơ sở sản xuất- kinh doanh. Nên giao cho 1 cơ quan có toàn quyền thực thi nhiệm vụ, không cần thiết phải có sự phối hợp quá nhiều cơ quan để tránh rò rỉ thông tin.
- Sửa đổi, bổ sung các Nghị định xử lý vi phạm hành chính đảm bảo đủ sức răn đe, đặc biệt trong lĩnh vực an toàn thực phẩm, hàng giả, hàng nhái, kém chất lượng.
- Cần thiết lập các Văn phòng BVQLNTD ở địa phương để người tiêu dùng được bảo vệ tốt hơn.
- Tăng cường tuyên truyền pháp luật BVQLNTD cho các tổ chức, cá nhân kinh doanh.
- Cần hoàn thiện hệ thống tổ chức, bộ máy và nâng cao năng lực cho cơ quan quản lý nhà nước và Hội BVQLNTD từ TW đến địa phương.
- Xây dựng các tổ chức hòa giải tại các làng, ấp,.. để tạo điều kiện cho người tiêu dùng dễ tiếp cận và được hỗ trợ. Tăng cường thành lập các Hội BVQLNTD ở cấp Huyện, Thị trấn.
- Thống nhất hệ thống, tổ chức, tên gọi từ TW đến địa phương của cơ quan, tổ chức về BVQLNTD.
- Tăng cường nguồn nhân lực cho các cơ quan BVQLNTD.
- Hoàn thiện bộ máy, nâng cao hiệu quả, hiệu lực thực hiện của cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD ở địa phương. Các cơ quan quản lý nhà nước từ cấp huyện trở lên cần có cơ quan BVQLNTD độc lập, có chuyên môn.
- Phối hợp các cơ quan có liên quan để tăng cường hoạt động kiểm tra vào các dịp cao điểm (tết, ngày lễ,...)
- Các cơ quan, tổ chức có liên quan cần quan tâm và có trách nhiệm hơn đến BVQLNTD.
- Công khai số điện thoại, đầu mối liên lạc của cơ quan, tổ chức giải quyết BVQLNTD, đặc biệt tại Trung tâm thương mại và Ban quản lý Chợ.

- Tăng cường việc xã hội hóa công tác về BVQLNTD.
- Tăng cường hơn nữa trách nhiệm quản lý nhà nước về BVQLNTD. Tăng cường hơn nữa việc kiểm tra chất lượng sản phẩm trước khi cho ra thị trường.
- Tăng cường liên kết giữa cơ quan quản lý nhà nước - Doanh nghiệp và NTD trong việc đối thoại, xử lý khiếu nại. Kêu gọi doanh nghiệp cùng chung sức tăng cường hoạt động tuyên truyền, phối hợp BVQLNTD, đặc biệt là trách nhiệm xã hội của các doanh nghiệp.
- Công khai đường dây nóng hỗ trợ, tư vấn người tiêu dùng trên bao bì sản phẩm, tại cơ sở kinh doanh để người tiêu dùng tiện thông tin, phản ánh.
- Bộ Công Thương có văn bản chỉ đạo Sở Công Thương thường xuyên tổ chức Hội thảo cho người tiêu dùng hiểu được quyền an toàn, thực trạng và giải pháp sắp tới.
- Bộ Công Thương phối hợp với cơ quan chức năng tiếp tục xây dựng các văn bản pháp luật và xử lý nghiêm những hành vi, những doanh nghiệp vi phạm đối với người tiêu dùng.

### **III. KẾT LUẬN**

Kết quả khảo sát toàn diện về nhận thức và hiểu biết của người tiêu dùng ở Việt Nam đã đáp ứng cơ bản mục tiêu đặt ra thông qua việc cung cấp những thông tin khá cụ thể và thiết thực về thực trạng công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong thời gian qua. Việc phân tích nguyên nhân và các nhận định, ý kiến của người tiêu dùng tham gia khảo sát sẽ là cơ sở để cải thiện hiệu quả trong tổ chức thực hiện công tác BVQLNTD trong thời gian tới.

Trên đây là toàn bộ nội dung Báo cáo Kết quả khảo sát về nhận thức của người tiêu dùng về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam.

**PHIẾU KHẢO SÁT**

**Nhận thức của Người tiêu dùng đối với hoạt động Bảo vệ quyền lợi  
Người tiêu dùng ở Việt Nam**

Để đánh giá nhận thức của Người tiêu dùng về công tác Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam thời gian qua, đồng thời nhằm nâng cao hiệu quả thực thi trong thời gian tới, Cục Quản lý cạnh tranh và Viện Nghiên cứu thương mại (thuộc Bộ Công Thương) thực hiện khảo sát nhận thức của Người tiêu dùng tại Việt Nam. Rất mong nhận được sự hợp tác của Ông/Bà trong việc hoàn thành **Phiếu khảo sát** dưới đây.

Trong phiếu khảo sát này:

- “**Người tiêu dùng**” được viết tắt là **NTD**
- “**Bảo vệ quyền lợi Người tiêu dùng**” được viết tắt là **BVQLNTD**
- “**Ủy ban Nhân dân**” được viết tắt là **UBND**
- **Mỗi câu trả lời có thể có một hoặc nhiều lựa chọn**, xin hãy đánh dấu (X) vào ô diễn tả chính xác ý kiến của Ông/Bà, trừ trường hợp có hướng dẫn khác.

**PHẦN I: THÔNG TIN VỀ NGƯỜI ĐƯỢC KHẢO SÁT**

1. Họ và tên:.....
2. Giới tính:  Nam  Nữ
3. Độ tuổi: .....
4. Địa chỉ:.....
5. Ngành nghề làm việc:
 

<input type="checkbox"/> Công chức, viên chức	<input type="checkbox"/> Nội trợ
<input type="checkbox"/> Chủ công ty, Doanh nghiệp	<input type="checkbox"/> Cá nhân tự do
<input type="checkbox"/> Nhân viên Công ty	
<input type="checkbox"/> Học sinh, Sinh viên	<input type="checkbox"/> Khác ( <i>đề nghị cho biết cụ thể</i> ):.....
6. Điện thoại:..... Email:.....

**PHẦN II: CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM**

**1. Trước khi nhận được bản câu hỏi này, Ông/Bà có biết đến Luật Bảo vệ quyền lợi Người tiêu dùng (Luật BVQLNTD) hay không?**

- Có biết.** Ông/Bà biết về Luật BVQLNTD thông qua hình thức nào?
- Truyền hình (qua tivi,...)
  - Phát thanh (qua radio, qua loa phát thanh,..)
  - Báo giấy, báo điện tử
  - Tờ rơi, khẩu hiệu, băng rôn tuyên truyền
  - Hội nghị, Hội thảo
  - Qua bạn bè, người thân
  - Hình thức khác.....

**Chưa biết.**

**2. Ông/Bà có biết các Quyền cơ bản của NTD hay không?**

- Có biết.** Nếu có thì theo Ông/Bà, NTD có những quyền cơ bản nào dưới đây?



- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Quyền được cung cấp thông tin                                  | <input type="checkbox"/> Quyền được yêu cầu bồi thường thiệt hại                     |
| <input type="checkbox"/> Quyền được lựa chọn hàng hóa, dịch vụ                          | <input type="checkbox"/> Quyền được khiếu nại, tố cáo, khởi kiện                     |
| <input type="checkbox"/> Quyền được bảo đảm an toàn tính mạng, sức khỏe, tài sản        | <input type="checkbox"/> Quyền được tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn kiến thức về tiêu dùng |
| <input type="checkbox"/> Quyền được góp ý kiến với tổ chức, cá nhân kinh doanh          | <input type="checkbox"/> Tất cả các quyền nêu trên                                   |
| <input type="checkbox"/> Quyền được tham gia xây dựng và thực thi chính sách, pháp luật | <input type="checkbox"/> Ý kiến khác:.....   |

Chưa biết.

**3. Theo Ông/Bà, khi tiến hành mua, sử dụng hàng hóa - dịch vụ, với tư cách là NTD thì Ông/Bà cần lưu ý thực hiện tốt những trách nhiệm nào dưới đây?**

- Kiểm tra sản phẩm trước khi tiếp nhận
- Lựa chọn sản phẩm có nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng, có hóa đơn chứng từ
- Thực hiện chính xác, đầy đủ hướng dẫn sử dụng sản phẩm
- Kịp thời thông tin, phản ánh về hành vi vi phạm của tổ chức, cá nhân kinh doanh
- Kịp thời thông tin, phản ánh về sản phẩm không bảo đảm an toàn, chất lượng
- Ý kiến khác:.....

**4. Ông/ Bà có biết đến các Cơ quan Quản lý nhà nước về BVQLNTD hay không?**

Có biết. Nếu có, thì theo Ông/ Bà, đâu là các Cơ quan Quản lý nhà nước về BVQLNTD?

- Bộ Công Thương (Cục Quản lý cạnh tranh);  
Và UBND cấp tỉnh (Sở Công Thương); UBND cấp Huyện, Xã.
- Bộ Y tế (Cục An toàn thực phẩm); Sở Y tế các tỉnh.
- Bộ Khoa học và Công nghệ (Tổng cục Tiêu chuẩn, Đo lường, Chất lượng);  
Và các Chi cục Tiêu chuẩn, Đo lường, Chất lượng ở tỉnh.
- Ý kiến khác:.....

Chưa biết

**5. Ông/ Bà có biết đến các Tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD hay không?**

Có biết. Nếu có thì theo Ông/ Bà, đâu là các Tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD?

- Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ NTD Việt Nam (VINASTAS); và các Hội BVQLNTD cấp tỉnh, cấp huyện.
- Trung ương Hội Nông dân Việt Nam; và các Hội Nông dân cấp tỉnh, cấp huyện, xã.
- Ý kiến khác:.....

Chưa biết

**6. Trong thời gian qua (2011-2015), Ông/Bà đã từng bị xâm phạm quyền lợi với tư cách là NTD hay chưa?**

Đã từng. Nếu đã từng, đề nghị Ông/Bà cho biết:

**Ông/Bà đã bị xâm phạm bởi những hành vi nào sau đây?**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Thông tin, quảng cáo sai lệch, gian dối     | <input type="checkbox"/> Bị quấy rối thông qua tiếp thị, quảng cáo,.. trái ý muốn |
| <input type="checkbox"/> Chất lượng không đảm bảo                    | <input type="checkbox"/> Không cung cấp hóa đơn, chứng từ mua hàng                |
| <input type="checkbox"/> Gian lận về đo lường                        | <input type="checkbox"/> Bị lừa đảo khi mua hàng hóa (không giao hàng,...)        |
| <input type="checkbox"/> Gian lận về xuất xứ                         | <input type="checkbox"/> Hành vi khác.....  |
| <input type="checkbox"/> Gian lận về thời hạn sử dụng                |   |
| <input type="checkbox"/> Không thực hiện đầy đủ trách nhiệm Bảo hành |   |

**Ông/Bà đã bị xâm phạm thuộc những ngành/lĩnh vực sản xuất, kinh doanh nào sau đây?**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Đồ điện tử gia dụng                     | <input type="checkbox"/> Nội thất, ngoại thất                |
| <input type="checkbox"/> Thực phẩm, nước giải khát               | <input type="checkbox"/> Tài chính, Bảo hiểm, Ngân hàng      |
| <input type="checkbox"/> Bất động sản, Nhà ở                     | <input type="checkbox"/> Thiết bị, văn phòng                 |
| <input type="checkbox"/> Dịch vụ vận tải, Phương tiện vận chuyển | <input type="checkbox"/> Thời trang, trang sức               |
| <input type="checkbox"/> Du lịch, Nhà hàng                       | <input type="checkbox"/> Y tế, chăm sóc sức khỏe             |
| <input type="checkbox"/> Giáo dục, Giải trí                      | <input type="checkbox"/> Điện thoại, Viễn thông              |
| <input type="checkbox"/> Máy tính, Kết nối Internet              | <input type="checkbox"/> Hàng hóa tiêu dùng thường ngày khác |
| <input type="checkbox"/> Năng lượng, Môi trường                  | <input type="checkbox"/> Lĩnh vực khác.....                  |

Chưa.

**7. Trong quá trình mua, sử dụng hàng hóa - dịch vụ và xảy ra tranh chấp với tổ chức, cá nhân kinh doanh, Ông/Bà thường chọn phương án nào sau đây? (Có thể lựa chọn 1 hoặc nhiều Phương án trả lời).**

**Khiếu nại trực tiếp tới Tổ chức, Cá nhân kinh doanh**

**Yêu cầu Cơ quan, Tổ chức có thẩm quyền hỗ trợ**

**Im lặng, bỏ qua vụ việc. Xin Ông/Bà cho biết các lý do nào dưới đây:**

- Vì giá trị tranh chấp nhỏ
- Vì cho rằng đơn vị kinh doanh sẽ không giải quyết
- Vì không biết đến các quy định pháp luật có liên quan
- Vì không biết đến cơ quan, tổ chức hỗ trợ giải quyết khiếu nại cho NTD
- Vì cho rằng thủ tục khiếu nại, khiếu kiện tới cơ quan có thẩm quyền là phức tạp
- Ý kiến khác.....

**8. Xin Ông/Bà cho biết đánh giá của mình đối với Tổ chức, Cá nhân kinh doanh khi giải quyết các khiếu nại của Ông/Bà?**

**Tốt, Xin Ông/Bà cho biết lý do nào dưới đây:**

- Dễ dàng liên hệ để thực hiện quyền khiếu nại
- Có Tổng đài chăm sóc khách hàng và NTD
- Nhanh chóng và kịp thời trả lời/phản hồi các yêu cầu của NTD
- Thái độ, cách ứng xử đúng mực, NTD thấy được tôn trọng
- Thực hiện việc bồi thường, bồi hoàn thiệt hại đầy đủ cho NTD
- Ý kiến khác.....

**Chưa tốt, Xin Ông/Bà cho biết lý do nào dưới đây:**

- Rất khó liên hệ để thực hiện khiếu nại
- Thời gian trả lời/phản hồi yêu cầu của NTD là quá lâu (quá 10 ngày)
- Thái độ, cách ứng xử không đúng mực, thiếu tôn trọng NTD
- Cố tình trốn tránh trách nhiệm
- Ý kiến khác.....

**Không có ý kiến** (vì chưa từng khiếu nại đến tổ chức, cá nhân kinh doanh).

**9. Xin cho biết Ông/Bà đã từng liên hệ tới Cơ quan, Tổ chức nào dưới đây để yêu cầu hỗ trợ giải quyết tranh chấp với tổ chức, cá nhân kinh doanh:**

**Cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD.** Xin cho biết cụ thể tên Cơ quan đã liên hệ:

- Bộ Công Thương, Cục Quản lý cạnh tranh
- UBND cấp Tỉnh, Sở Công Thương
- UBND cấp Huyện, Xã
- Ý kiến khác.....

**Tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD (Hội BVQLNTD).** Xin cho biết cụ thể tên Tổ chức đã liên hệ:

- Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ NTD Việt Nam (VINASTAS)
- Hội BVQLNTD của tỉnh (nếu có)
- Hội hoặc Chi Hội BVQLNTD cấp Quận/ Huyện/Xã/Phường (nếu có)
- Ý kiến khác.....

**Cơ quan, tổ chức khác:**

- Trọng tài, Tòa án
- Cơ quan báo chí, truyền thông
- Cơ quan nhà nước khác (như quản lý an toàn thực phẩm, tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng....). Xin cho biết tên cụ thể: .....

**Ý kiến khác**.....

**10. Xin Ông/Bà cho biết đánh giá của mình đối với công tác giải quyết khiếu nại của NTD của Cơ quan Quản lý nhà nước về BVQLNTD mà Ông/Bà đã từng liên hệ hoặc biết đến?**

**Tốt, Xin Ông/Bà cho biết lý do nào dưới đây:**

- Giải quyết vụ việc hiệu quả, nhanh chóng
- Có cán bộ chuyên trách
- Thủ tục khiếu nại đơn giản, thuận tiện cho NTD
- NTD dễ dàng tiếp cận với cơ quan để yêu cầu hỗ trợ
- Ý kiến khác.....

**Chưa tốt, Xin Ông/Bà cho biết lý do nào dưới đây:**

- Không có đường dây nóng (điện thoại/ email) để NTD liên hệ
- Không có cán bộ chuyên trách
- Quy trình, thủ tục giải quyết phức tạp, rườm rà
- Không nhận được sự hỗ trợ hiệu quả từ cán bộ chuyên trách

- Thẩm quyền trong giải quyết vụ việc tranh chấp NTD còn hạn chế
- Ý kiến khác.....

**Không có ý kiến** (vì không biết hoặc chưa từng liên hệ đến các cơ quan quản lý nhà nước này).

**11. Xin Ông/Bà cho biết đánh giá của mình đối với hoạt động BVQLNTD của các Hội BVQLNTD mà Ông/Bà đã từng liên hệ hoặc được biết?**

**Tốt**, Xin Ông/Bà cho biết lý do nào dưới đây:

- Giải quyết vụ việc tranh chấp của NTD hiệu quả, nhanh chóng
- Người tiêu dùng đến khiếu nại không mất phí
- Thủ tục đơn giản, thuận tiện
- Đội ngũ cán bộ nhiệt tình, có kinh nghiệm, kiên thức
- Ý kiến khác.....

**Chưa tốt**, Xin Ông/Bà cho biết lý do nào dưới đây:

- Không có đường dây nóng (điện thoại/ email), đầu mối chuyên trách để NTD liên hệ
- Không có Văn phòng khiếu nại hoặc được đặt ở vị trí không thuận tiện cho NTD
- Số lượng cán bộ ít, cơ sở vật chất hạn chế, thiếu kinh nghiệm
- Quy trình, thủ tục giải quyết khiếu nại phức tạp, rườm rà
- Ý kiến khác.....

**Không có ý kiến** (vì không biết hoặc chưa từng liên hệ đến các Hội BVQLNTD này).

**12. Ông/Bà có biết đến Tổng đài Tư vấn, hỗ trợ Người tiêu dùng (số ĐT: 1800-6838) của Cục Quản lý cạnh tranh, Bộ Công Thương không?**

**Có biết**. Nếu có, Ông/Bà đánh giá như thế nào về tính hiệu quả của Tổng đài này trong việc hỗ trợ NTD và Ông/Bà?

- Rất hiệu quả
- Bình thường
- Không hiệu quả

**Chưa biết**.

**13. Theo Ông /Bà, những phương thức tuyên truyền, thông tin nào dưới đây cần được tăng cường để đem lại hiệu quả cao nhất cho NTD?**

- Truyền hình (phóng sự, clip,...)
- Phát thanh
- Báo giấy
- Báo điện tử, mạng xã hội (Facebook, Twister,...)
- Tổ chức Hội thảo, Tập huấn
- Treo băng rôn khẩu hiệu, phát tờ rơi, tuần hành
- Tư vấn thông qua Tổng đài tư vấn
- Hình thức khác:.....

**14. Theo Ông/Bà, Nhà nước cần tăng cường hoạt động nào dưới đây trong thời gian tới để nâng cao hiệu quả công tác BVQLNTD?**

- Tuyên truyền, giáo dục pháp luật BVQLNTD và kiến thức về tiêu dùng
- Thanh tra, kiểm tra, xử lý các vi phạm
- Hoàn thiện bộ máy, nâng cao hiệu quả thực hiện của các cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD ở Địa phương

quyền lợi NTD

- Giải quyết hiệu quả khiếu nại của NTD
- Bổ sung nguồn lực (nhân lực và kinh phí) cho hoạt động BVQLNTD
- Hoàn thiện bộ máy, nâng cao hiệu quả thực hiện của cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD ở Trung ương

- Hỗ trợ và nâng cao hiệu quả hoạt động cho các Hội BVQLNTD
- Hoàn thiện chính sách, pháp luật về BVQLNTD
- Ý kiến khác.....

**15. Theo Ông/Bà, Hội BVQLNTD nên tăng cường các hoạt động nào dưới đây trong thời gian tới để nâng cao vai trò là tổ chức xã hội đại diện cho NTD?**

- Hướng dẫn, hỗ trợ NTD giải quyết tranh chấp với tổ chức, cá nhân kinh doanh
- Khởi kiện (đại diện cho NTD hoặc tự mình) khi quyền lợi của NTD bị vi phạm
- Phản ánh với Cơ quan có thẩm quyền về dấu hiệu vi phạm quyền lợi NTD
- Thông tin, cảnh báo cho NTD về hàng hóa, dịch vụ

- Kiến nghị xử lý các vi phạm quyền lợi NTD.
- Tham gia xây dựng chính sách, pháp luật BVQLNTD
- Tuyên truyền, phổ biến pháp luật BVQLNTD, nâng cao kiến thức về tiêu dùng cho NTD
- Ý kiến khác .....

**16. Ý kiến đề xuất khác để đẩy mạnh công tác BVQLNTD ở Việt Nam trong thời gian tới?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Xin trân trọng cảm ơn!**

....., Ngày tháng 03 năm 2016  
**Người tiêu dùng**  
(Ký tên)