



CỤC CẠNH TRANH VÀ BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG

**BÁO CÁO THƯỜNG NIÊN**  
2018

# [ MỤC LỤC ]

Thuật ngữ viết tắt.....	4
Dấu ấn Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng.....	7
Cơ cấu tổ chức Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng.....	10

## [ QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ CẠNH TRANH ]

### 01

A - CÔNG TÁC XÂY DỰNG VĂN BẢN PHÁP LUẬT.....	14
1 - Các văn bản đã hoàn thành.....	14
2 - Các văn bản đang triển khai xây dựng.....	18
B - THỰC THI LUẬT VÀ CHÍNH SÁCH CẠNH TRANH.....	19
1 - Công tác điều tra các hành vi hạn chế cạnh tranh.....	19
2 - Công tác thẩm định hồ sơ đề nghị hưởng miễn trừ đối với thỏa thuận hạn chế cạnh tranh bị cấm.....	20
3 - Về tập trung kinh tế.....	12
4 - Điều tra và xử lý các vụ việc cạnh tranh không lành mạnh.....	26
5 - Quản lý hoạt động bán hàng đa cấp.....	28

## [QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG]

### 02

A - CÔNG TÁC XÂY DỰNG VĂN BẢN PHÁP LUẬT.....	32
B - CÔNG TÁC THỰC THI LUẬT VÀ CHÍNH SÁCH BVQL NTD.....	34
1 - Công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo của người tiêu dùng.....	34
2 - Công tác thu hồi sản phẩm khuyết tật.....	38
3 - Công tác thanh, kiểm tra vi phạm pháp luật bảo vệ người tiêu dùng.....	39
4 - Công tác kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.....	39
5 - Về công tác giám sát thi hành pháp luật bảo vệ người tiêu dùng.....	40
6 - Vận hành tổng đài hỗ trợ người tiêu dùng.....	40

## [CÁC HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ KHÁC]

### 03

1 - Hoạt động tuyên truyền .....	44
2 - Hợp tác quốc tế.....	46
3 - Công tác đàm phán và thực thi nội dung cạnh tranh tại các Hiệp định Thương mại Tự do (FTAs).....	48
4 - Phát triển mạng lưới các cơ quan, tổ chức có liên quan về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.....	49
5 - Công tác nghiên cứu.....	49

## [ KẾ HOẠCH NĂM 2019 ]

### 04

1 - Đánh giá chung.....	52
2 - Nhiệm vụ trọng tâm.....	53

## THUẬT NGỮ VIẾT TẮT

VIẾT TẮT	Ý NGHĨA
ACCP	Ủy ban bảo vệ người tiêu dùng ASEAN ( ASEAN Committee on Consumer Protection )
AEGC	Nhóm chuyên gia cạnh tranh ASEAN ( ASEAN Expert Group on Competition )
APEC	Diễn đàn hợp tác kinh tế Châu Á- Thái Bình Dương (Asia - Pacific Economic Cooperation)
ASEAN	Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á (Association of Southeast Asia Nations)
BHĐC	Bán hàng đa cấp
BVQLNTD	Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng
Cục CT&BVNTD	Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng
DN	Doanh nghiệp
ĐTTTT	Điều tra tiền tố tụng
EC	Ủy ban Châu Âu (European Commission)
EU	Liên minh Châu Âu (European Union)
HĐTM/ĐKGDC	Hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung
ICN	Mạng lưới cạnh tranh quốc tế (International Competition Network)

VIẾT TẮT	Ý NGHĨA
ICPEN	Mạng lưới bảo vệ người tiêu dùng quốc tế (International Consumer Protection Enforcement Network )
JICA	Cơ quan hợp tác quốc tế Nhật Bản (Japan International Cooperation Agency)
Lạm dụng VTTL/ĐQ	Lạm dụng vị trí thống lĩnh/độc quyền
M&A	Mua bán và sáp nhập doanh nghiệp (Merger and Acquisition)
NTD	Người tiêu dùng
OECD	Tổ chức Hợp tác và phát triển kinh tế (Organization for Economic Cooperation and Development)
TTHCCT	Thỏa thuận hạn chế cạnh tranh
TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
TP. HCM	Thành phố Hồ Chí Minh
VBQPPL	Văn bản quy phạm pháp luật
VCCA	Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng (Vietnam Competition & Consumer Authority)
VINASTAS	Hội tiêu chuẩn và bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam
WTO	Tổ chức Thương mại thế giới (World Trade Organization)





## [ CỤC CẠNH TRANH VÀ BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG ]

Cục Quản lý cạnh tranh được thành lập năm 2004 trực thuộc Bộ Công Thương, thực hiện công tác quản lý nhà nước các lĩnh vực cạnh tranh, bảo vệ người tiêu dùng và phòng vệ thương mại. Ngày 18 tháng 8 năm 2017, Cục Quản lý cạnh tranh được đổi tên thành Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng có chức năng thực thi pháp luật cạnh tranh và pháp luật bảo vệ người tiêu dùng với mục tiêu đảm bảo môi trường cạnh tranh lành mạnh, tạo cơ hội bình đẳng cho các doanh nghiệp tham gia trên thị trường và bảo vệ quyền và lợi ích chính đáng của người tiêu dùng.

Nổi bật trong năm 2018 là sự kiện Luật Cạnh tranh 2018 được ban hành. Ngày 12 tháng 6 năm 2018, Luật Cạnh tranh số 23/2018/QH14 được Quốc hội khóa XIV thông qua tại kỳ họp thứ 5 với 95,28% đại biểu biểu quyết tán thành thông qua, chính thức có hiệu lực từ ngày 01 tháng 7 năm 2019. Luật Cạnh tranh 2018 được xây dựng dựa trên sự kết hợp chặt chẽ giữa tư duy kinh tế và tư duy pháp lý, phù hợp với thực tiễn cạnh tranh trên thị trường và thông lệ quốc tế.

Về công tác thực thi, trong năm 2018, Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng đã đạt được kết quả: (i) hoàn thành điều tra chính thức vụ việc tập trung kinh tế Grab-Uber, chuyển Hội đồng cạnh xử lý; (ii) quản lý chặt chẽ hoạt động bán hàng đa cấp; (iii) xử lý thành công số lượng lớn khiếu nại về người tiêu dùng; và (iv) đang triển khai tổng kết Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Hướng tới năm 2019 với nhiều thay đổi về khuôn khổ pháp luật cũng như mô hình cơ quan cạnh tranh: Luật Cạnh tranh 2018 sẽ chính thức có hiệu lực từ ngày 01 tháng 7 năm 2019; Các nghị định quy định chi tiết Luật Cạnh tranh cũng sẽ được xây dựng và ban hành; Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia sẽ được thành lập. Đây sẽ là những nền tảng quan trọng để triển khai hiệu quả công tác quản lý cạnh tranh và bảo vệ người tiêu dùng trong thời gian tới.

# DẤU ẤN

## CỤC CẠNH TRANH VÀ BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG



2003

- ▶ Thành lập Ban Quản lý cạnh tranh trực thuộc Bộ Thương mại (nay là Bộ Công Thương)
- ▶ Với 07 cán bộ

Ngày 03 tháng 12 năm 2004  
Luật Cạnh tranh số 27/2004/QH11  
được Quốc hội thông qua

Thành lập Cục Quản lý cạnh tranh  
trực thuộc Bộ Thương mại (nay là Bộ Công Thương)

2004



2005

- ▶ 7/2005: Luật Cạnh tranh chính thức **có hiệu lực**
- ▶ Chính phủ ban hành các văn bản hướng dẫn thực thi Luật Cạnh tranh

Chính phủ ban hành Nghị định 06/NĐ-CP quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Cục Quản lý cạnh tranh

Tiến hành điều tra vụ việc cạnh tranh không lành mạnh đầu tiên

2006





**2007**

- ▶ Điều tra vụ việc hạn chế cạnh tranh đầu tiên
- ▶ Trở thành thành viên Nhóm Chuyên gia về cạnh tranh của ASEAN (Nhóm AEGC)
- ▶ Thành lập Văn phòng đại diện tại Tp. Hồ Chí Minh

Tiếp nhận hồ sơ thông báo tập trung kinh tế đầu tiên

Điều tra xử phạt hành vi lạm dụng vị trí thống lĩnh thị trường



Thành lập Trung tâm Thông tin cạnh tranh (CCID)

**2008****2009**

- ▶ Chính thức trở thành thành viên Mạng lưới cạnh tranh quốc tế (ICN)
- ▶ Thành lập Văn phòng đại diện tại Đà Nẵng và Trung tâm Đào tạo điều tra viên

Luật Bảo vệ quyền lợi Người tiêu dùng được Quốc hội thông qua

Điều tra xử phạt doanh nghiệp bảo hiểm về hành vi thỏa thuận ấn định giá trong lĩnh vực bảo hiểm xe cơ giới

Giữ chức Chủ tịch Nhóm chuyên gia cạnh tranh ASEAN (AEGC)

**2010****2011**

- ▶ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng chính thức có hiệu lực
- ▶ Chính phủ ban hành Nghị định 119/NĐ-CP sửa đổi bổ sung Nghị định 116/NĐ-CP quy định một số điều của Luật Cạnh tranh

**2013**

- ▶ Bộ Công Thương ban hành Quyết định 848/QĐ-BCT quy định chức năng nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Cục Quản lý cạnh tranh

Ban hành một số văn bản quy phạm pháp luật về công tác cạnh tranh và bảo vệ người tiêu dùng

**2014**

Tổng đài  
**1800 6838**

**2015**

- ▶ Ra mắt Tổng đài tư vấn hỗ trợ người tiêu dùng 1800 6838
- ▶ Hoàn thành Báo cáo tổng kết 10 năm thực thi Luật cạnh tranh

Dự án sửa đổi Luật cạnh tranh được Quốc hội đưa vào chương trình xây dựng và sửa đổi luật

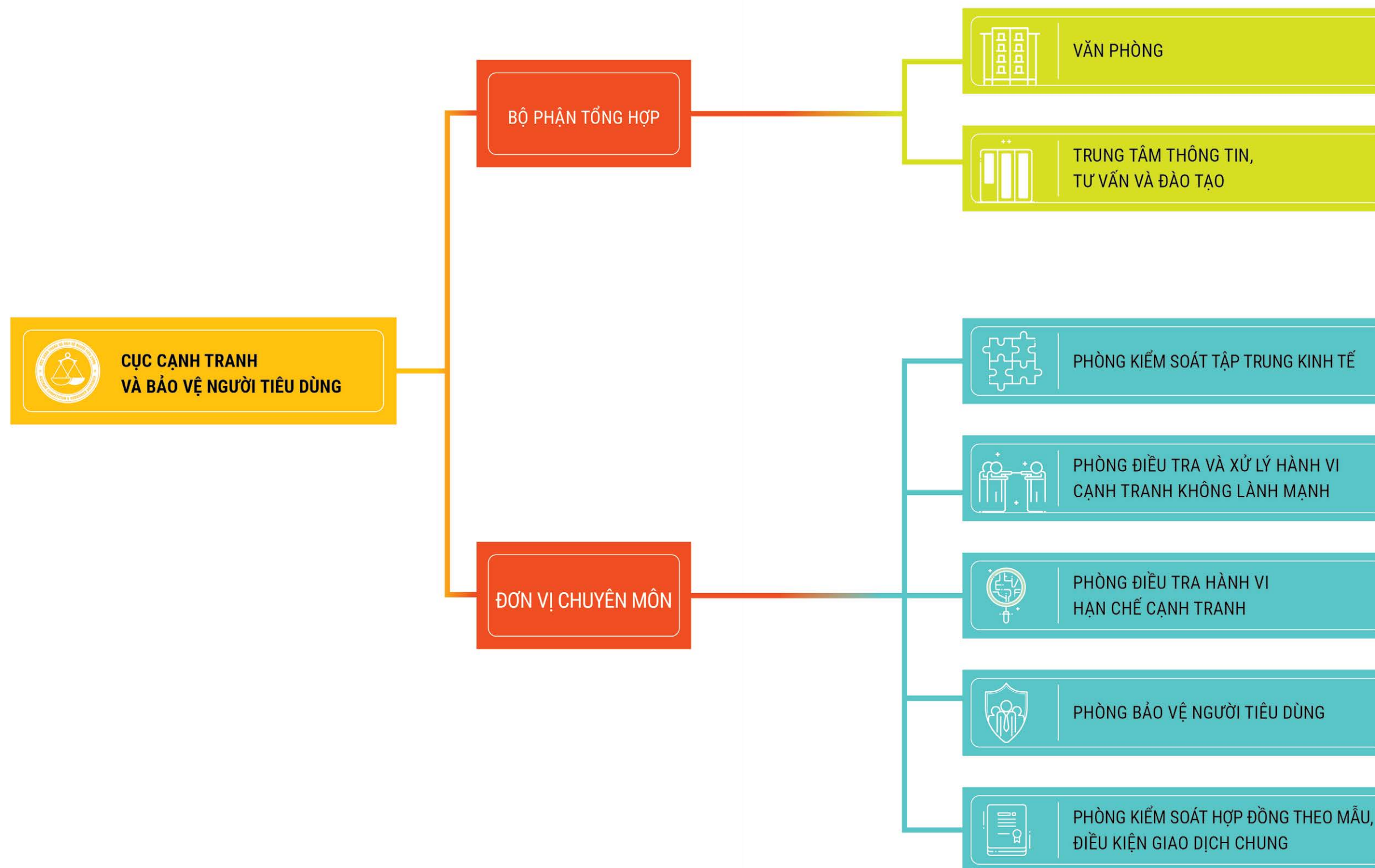
Thủ tướng Chính phủ chính thức công bố Ngày 15/3 hàng năm là Ngày Quyền người tiêu dùng Việt Nam

**2016****2017**

- ▶ Sửa đổi Luật cạnh tranh
- ▶ Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng ra đời (được tách ra từ Cục Quản lý cạnh tranh)

## CƠ CẤU TỔ CHỨC

### CỤC CẠNH TRANH VÀ BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG

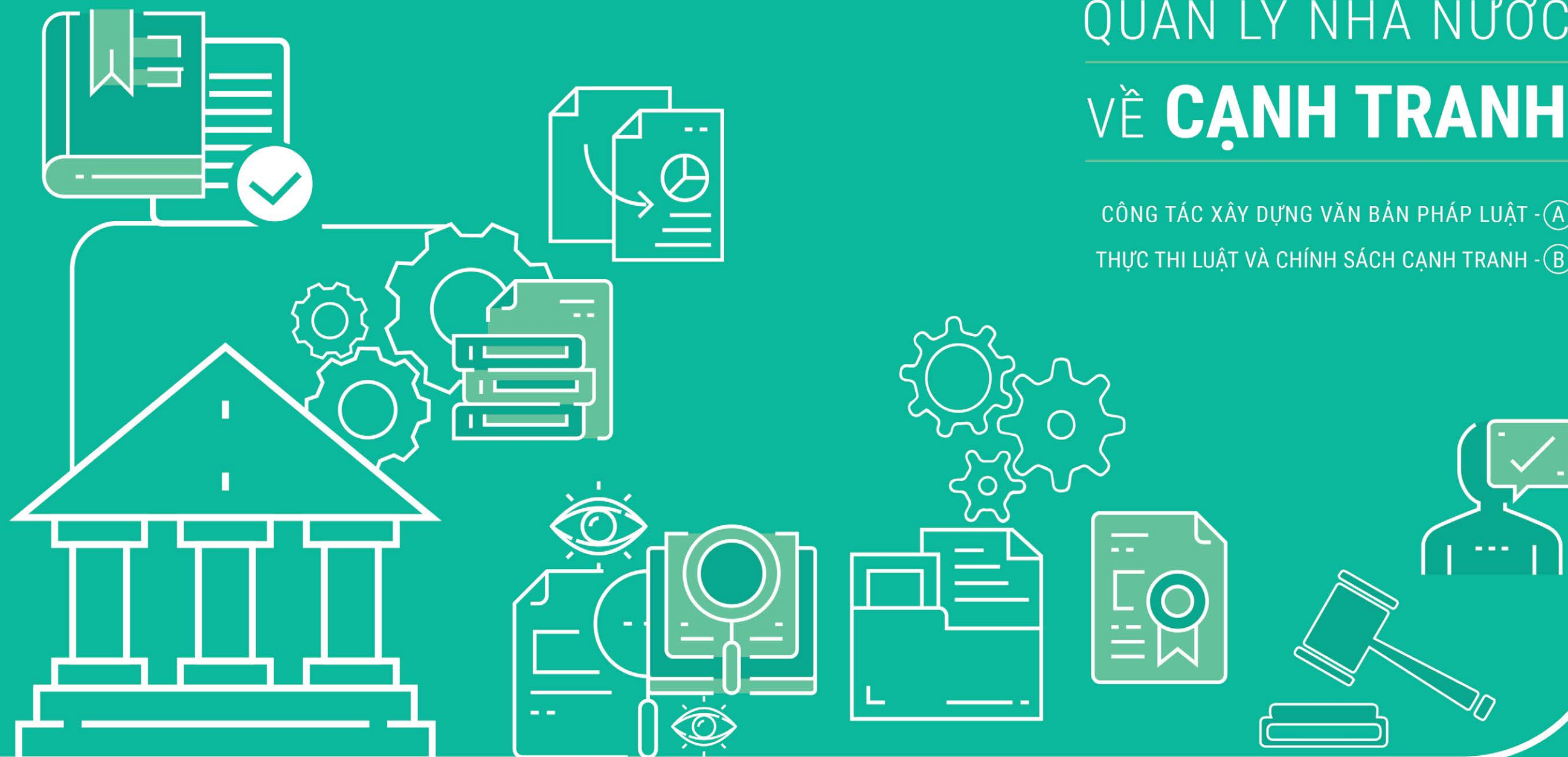




# QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ **CẠNH TRANH**

CÔNG TÁC XÂY DỰNG VĂN BẢN PHÁP LUẬT - (A)

THỰC THI LUẬT VÀ CHÍNH SÁCH CẠNH TRANH - (B)



## A - CÔNG TÁC XÂY DỰNG VĂN BẢN PHÁP LUẬT



### 1. CÁC VĂN BẢN ĐÃ HOÀN THÀNH

#### 1.1. Luật Cạnh tranh 2018 được ban hành

Ngày 12 tháng 6 năm 2018, Luật Cạnh tranh số 23/2018/QH14 được Quốc hội khóa XIV thông qua tại kỳ họp thứ 5 với 95,28% đại biểu biểu quyết tán thành thông qua, chính thức có hiệu lực từ ngày 01 tháng 7 năm 2019. Luật Cạnh tranh 2018 gồm 10 chương, 118 điều được xây dựng dựa trên sự kết hợp chặt chẽ giữa tư duy kinh tế và tư duy pháp lý, phù hợp với thực tiễn cạnh tranh trên thị trường và thông lệ quốc tế.

So với Luật Cạnh tranh 2004, Luật Cạnh tranh 2018 có nhiều sửa đổi, bổ sung quan trọng như:

- (i) Mở rộng phạm vi điều chỉnh đối với cả các hành vi hạn chế cạnh tranh, tập trung kinh tế diễn ra bên ngoài lãnh thổ Việt Nam nhưng gây tác động hoặc có khả năng gây tác động đến cạnh tranh trên thị trường Việt Nam.
- (ii) Mở rộng đối tượng áp dụng, theo đó, đối tượng áp dụng của Luật không chỉ là các doanh nghiệp, hiệp hội doanh nghiệp mà còn bao gồm cả các cơ quan, tổ chức, cá nhân trong nước và nước ngoài có liên quan đến quá trình cạnh tranh và điều tiết cạnh tranh trên thị trường. Luật quy định bổ sung “cơ quan, tổ chức, cá nhân trong nước và nước ngoài có liên quan” vào đối tượng áp dụng nhằm bao quát mọi chủ thể có thể thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật cạnh tranh được quy định trong luật.
- (iii) Sửa đổi và bổ sung hành vi cấm đối với cơ quan nhà nước. Trên cơ sở kế thừa quy định của Luật Cạnh tranh 2004, Luật tiếp tục quy định đồng thời có sửa đổi, bổ sung hành vi bị cấm đối với cơ quan nhà nước, theo đó, cơ quan nhà nước bị nghiêm cấm thực hiện các hành vi gây cản trở cạnh tranh trên thị trường.



(iv) Hoàn thiện quy định kiểm soát thỏa thuận hạn chế cạnh tranh và bổ sung quy định về chính sách khoan hồng nhằm tăng cường hiệu quả thực thi. Quy định kiểm soát thỏa thuận hạn chế cạnh tranh được sửa đổi, bổ sung để hoàn thiện theo hướng mở rộng và thay đổi cách quy định cấm đối với hành vi thỏa thuận hạn chế cạnh tranh. Luật quy định các tiêu chí đánh giá tác động hoặc khả năng gây tác động hạn chế cạnh tranh một cách đáng kể làm cơ sở quy định cấm đối với thỏa thuận hạn chế cạnh tranh theo hướng phân biệt rõ quy định cấm mặc nhiên đối với nhóm các thỏa thuận hạn chế cạnh tranh nghiêm trọng và quy định cấm theo nguyên tắc đánh giá tác động đối với nhóm các thỏa thuận hạn chế cạnh tranh khác bao gồm cả các thỏa thuận theo chiều dọc.

(v) Bổ sung tiêu chí xác định sức mạnh thị trường đáng kể làm cơ sở xác định doanh nghiệp, nhóm doanh nghiệp có vị trí thống lĩnh, vị trí độc quyền nhằm đảm bảo xác định chính xác sức mạnh thị trường của doanh nghiệp và phản ánh đúng thực tiễn cạnh tranh trên thị trường.

(vi) Thay đổi cách tiếp cận để hoàn thiện các quy định kiểm soát tập trung kinh tế, theo đó tập trung kinh tế được coi là quyền của doanh nghiệp trong hoạt động kinh doanh gắn với quyền tự do kinh doanh. Luật chỉ quy định cấm doanh nghiệp thực hiện tập trung kinh tế gây tác động hoặc có khả năng gây tác động hạn chế cạnh tranh một cách đáng kể trên thị trường.

(vii) Hoàn thiện quy định kiểm soát hành vi cạnh tranh không lành mạnh theo hướng loại trừ các quy định chông chéo, xung đột, mâu thuẫn với các pháp luật chuyên ngành nhằm đảm bảo sự thống nhất trong hệ thống pháp luật và phù hợp với các cam kết quốc tế mà Việt Nam là thành viên.

(viii) Tổ chức lại cơ quan cạnh tranh để tăng cường hiệu quả thực thi theo hướng tăng cường vị thế và tính độc lập của cơ quan cạnh tranh để tiến hành thông suốt các hoạt động tố tụng từ phát hiện, điều tra đến xử lý đối với hành vi vi phạm pháp luật về cạnh tranh và giải quyết khiếu nại quyết định xử lý vụ việc cạnh tranh.

(viii) Hoàn thiện quy định về trình tự, thủ tục trong tố tụng cạnh tranh với sự phân định rõ các khâu trong quá trình giải quyết vụ việc cạnh tranh, từ phát hiện, điều tra cho đến xử lý và giải quyết, gắn với trách nhiệm cụ thể của các cơ quan tiến hành tố tụng và người tiến hành tố tụng cạnh tranh, bảo đảm các hoạt động tố tụng cạnh tranh được rõ ràng, minh bạch.





### 1.2. Nghị định 40/2018/NĐ-CP về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp

Ngày 12 tháng 3 năm 2018, Chính phủ đã ban hành Nghị định số 40/2018/NĐ-CP về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp, có hiệu lực từ ngày 02 tháng 5 năm 2018 thay thế Nghị định số 42/2014/NĐ-CP về quản lý hoạt động bán hàng đa cấp.

Nghị định số 40/2018/NĐ-CP gồm 8 Chương, 61 Điều. So với Nghị định 42/2014/NĐ-CP, Nghị định 40/2018/NĐ-CP có một số sửa đổi, bổ sung quan trọng như:

- Nâng cao điều kiện đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp cả về điều kiện tài chính và điều kiện kỹ thuật;
- Bổ sung các quy định nâng cao tính minh bạch trong hoạt động của doanh nghiệp bán hàng đa cấp;
- Tăng cường phân cấp và nâng cao vai trò quản lý của cơ quan quản lý ở địa phương;
- Bổ sung quy định nâng cao ý thức, trách nhiệm của người tham gia bán hàng đa cấp.

### 1.3. Nghị định 141/2018/NĐ-CP ngày 8 tháng 10 năm 2018 sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định quy định xử lý vi phạm pháp luật trong hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp

Ngày 8 tháng 10 năm 2018, Thủ tướng Chính phủ ban hành Nghị định 141/2018/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định quy định xử lý vi phạm pháp luật trong hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp. Nghị định có hiệu lực từ ngày 25 tháng 11 năm 2018. So với các quy định xử phạt về bán hàng đa cấp trước đó, Nghị định 141/2018/NĐ-CP có một số sửa đổi, bổ sung quan trọng như:

- Cập nhật các hành vi vi phạm mới tương ứng với quy định tại Nghị định số 40/2018/NĐ-CP về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp;
- Nâng chế tài xử lý đối với nhiều hành vi vi phạm;
- Mở rộng đối tượng bị áp dụng chế tài xử lý vi phạm; và
- Mở rộng thẩm quyền xử phạt cho một số cơ quan có thẩm quyền.

### 1.4. Thông tư số 10/2018/TT-BCT quy định chi tiết một số điều của Nghị định số 40/2018/NĐ-CP ngày 12 tháng 3 năm 2018 của Chính phủ về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp

Ngày 12 tháng 3 năm 2018, Chính phủ ban hành Thông tư số 10/2018/TT-BCT quy định chi tiết một số điều của Nghị định 40/2018/NĐ-CP, cụ thể Thông tư hướng dẫn hai nội dung chính là khung chương trình đào tạo kiến thức pháp luật về bán hàng đa cấp và việc kiểm tra, cấp, thu hồi xác nhận kiến thức pháp luật về bán hàng đa cấp.

### 1.5. Các văn bản pháp luật khác

Bên cạnh việc chủ trì xây dựng các văn bản pháp luật trong lĩnh vực cạnh tranh, Cục CT&BVNTD đã tham gia đóng góp ý kiến xây dựng các văn bản quy phạm pháp luật khác nhằm mục đích hoàn thiện chính sách pháp luật chuyên ngành phù hợp với pháp luật cạnh tranh như góp ý đối với: Chính sách trong lĩnh vực biên soạn, xuất bản, in và phát hành sách giáo khoa giáo dục phổ thông; Đề án phát triển mía đường đến năm 2020; Dự thảo Nghị định sửa đổi Nghị định số 25/2011/NĐ-CP ngày 06 tháng 4 năm 2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Viễn thông và một số vấn đề liên quan đến khuyến mại trong kinh doanh dịch vụ viễn thông.



## HỘP TIN 1

### GÓP Ý ĐỐI VỚI ĐỀ ÁN PHÁT TRIỂN MÍA ĐƯỜNG ĐẾN NĂM 2020, ĐỊNH HƯỚNG ĐẾN NĂM 2030 CỦA BỘ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN

#### 1. Văn bản góp ý

Ngày 18 tháng 4 năm 2018, Bộ trưởng Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn ban hành Quyết định số 1369/QĐ-BNN-CBTTNS về việc phê duyệt Đề án phát triển mía đường đến năm 2020, định hướng đến năm 2030. Tại Điều 1, mục IV.3.a của Quyết định số 1369/QĐ-BNN-CBTTNS có quy định nội dung “nâng cao vai trò của Hiệp hội Mía đường Việt Nam trong việc xây dựng và thực hiện các cơ chế kiểm soát giá thu mua nguyên liệu mía của nông dân; giá bán buôn đường của các nhà máy; giá đường xuất khẩu; giá bán đường trên thị trường nội địa”.

#### 2. Quan ngại cạnh tranh và ý kiến đóng góp

Bộ Công Thương ủng hộ chủ trương của Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn thông qua việc ban hành Quyết định 1369/QĐ-BNN-CBTTNS để đề ra và thực hiện các giải pháp nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh và đảm bảo sự phát triển bền vững của ngành mía đường trong bối cảnh nước ta đã và đang hội nhập ngày càng sâu vào nền kinh tế khu vực và toàn cầu.

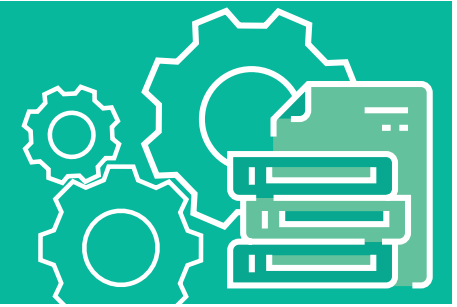
Tuy nhiên, sau khi rà soát trên cơ sở các quy định của pháp luật cạnh tranh, Bộ Công Thương cho rằng nội dung quy định tại Điều 1, mục IV.3.a trong Quyết định số 1369/QĐ-BNN-CBTTNS có thể dẫn tới nguy cơ vi phạm pháp luật cạnh tranh của Hiệp hội mía đường và các thành viên của Hiệp hội trong quá trình triển khai thực hiện. Cụ thể, Điều 9 Luật Cạnh tranh 2004 quy định cấm các doanh nghiệp có thị phần kết hợp trên thị trường liên quan trên 30% tham gia thỏa thuận ấn định giá hàng hoá, dịch vụ một cách trực tiếp hoặc gián tiếp, hoặc thỏa thuận hạn chế hoặc kiểm soát số lượng, khối lượng sản xuất, mua, bán hàng hoá, dịch vụ.

Vì vậy, ngày 07 tháng 5 năm 2018, Bộ Công Thương đã ban hành công văn số 3531/BCT-CT có ý kiến đề nghị Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn xem xét lại nội dung nêu tại Điều 1, mục IV.3.a nêu trên tại Quyết định 1369/QĐ-BNN-CBTTNS.

## 2. CÁC VĂN BẢN ĐANG TRIỂN KHAI XÂY DỰNG

- Nghị định quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Cạnh tranh;
- Nghị định quy định chi tiết Luật Cạnh tranh về xử lý vi phạm pháp luật trong lĩnh vực cạnh tranh;
- Nghị định quy định chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức của Ủy ban cạnh tranh Quốc gia.

## B - THỰC THI LUẬT VÀ CHÍNH SÁCH CẠNH TRANH



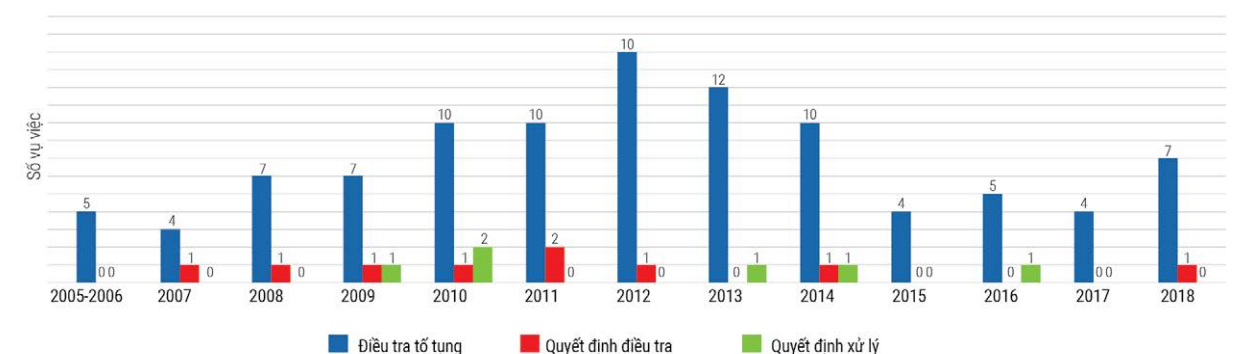
### 1

#### CÔNG TÁC ĐIỀU TRA CÁC HÀNH VI HẠN CHẾ CẠNH TRANH

Trong năm 2018, Cục tiếp tục tăng cường công tác điều tra các hành vi hạn chế cạnh tranh, thực hiện rà soát một số thị trường trọng điểm nhằm phát hiện, làm rõ các dấu hiệu vi phạm quy định của pháp luật cạnh tranh về hạn chế cạnh tranh.

Cụ thể, Cục CT&BVNTD đã tích cực triển khai xác minh, làm rõ một số hành vi có dấu hiệu vi phạm quy định của pháp luật cạnh tranh về thỏa thuận hạn chế cạnh tranh trong lĩnh vực đấu thầu tại nhiều địa phương trên cả nước như Hà Nội, Đà Nẵng, Tiền Giang, Cà Mau... Giải quyết các văn bản kiến nghị, phản ánh của các tổ chức, cá nhân về các hành vi có dấu hiệu vi phạm pháp luật cạnh tranh. Đồng thời, Cục cũng tăng cường công tác rà soát một số thị trường trọng điểm nhằm phát hiện dấu hiệu hành vi vi phạm tại một số thị trường như thị trường ô tô, xe máy, mía đường, xăng dầu... hoặc các thị trường mới nổi có cấu trúc đặc biệt như Grab/Uber, phát hành phim, du lịch... Bên cạnh đó, Cục CT&BVNTD đã xác minh, giải quyết một số vụ việc liên quan đến các lĩnh vực nông sản, bưu chính... và đã đưa ra các khuyến nghị phù hợp đối với các cơ quan quản lý chuyên ngành nhằm bảo đảm cạnh tranh trên thị trường.

Thống kê số vụ việc lạm dụng vị trí thống lĩnh/độc quyền, thỏa thuận HCCT





## CÔNG TÁC THẨM ĐỊNH HỒ SƠ ĐỀ NGHỊ HƯỞNG MIỄN TRỪ ĐỐI VỚI THỎA THUẬN HẠN CHẾ CẠNH TRANH BỊ CẤM

- Thực hiện giám sát thỏa thuận hạn chế cạnh tranh được cho hưởng miễn trừ giữa Tổng Công ty Hàng không Việt Nam và Công ty Societe Air France đối với dịch vụ vận chuyển hành khách bằng đường hàng không trên các đường bay HAN-CDG (và ngược lại) và SGN-CDG (và ngược lại) theo Quyết định số 3872/QĐ-BCT của Bộ Công Thương ngày 09 tháng 10 năm 2017.

- Thẩm định 01 hồ sơ đề nghị hưởng miễn trừ thỏa thuận hạn chế cạnh tranh của Công ty Cổ phần Hàng không Jetstar Pacific (Jetstar Pacific) đại diện cho nhóm các doanh nghiệp gồm Công ty Jetstar Pacific, Công ty Jetstar Airways PTY Limited (Jetstar Airways), Công ty Jetstar Asia Airways PTE. LTD (Jetstar Asia) và Công ty Jetstar Japan CO.LTD (Jetstar Japan). Ngày 30 tháng 8 năm 2018, Bộ Công Thương đã ban hành Quyết định số 3105/QĐ-BCT về việc cho hưởng miễn trừ đối với thỏa thuận hạn chế cạnh tranh giữa Công ty Cổ phần Hàng không Jetstar Pacific Airlines và Công ty Jetstar Asia Airways PTE.LTD trong phạm vi dịch vụ vận chuyển hành khách bằng đường hàng không trên đường bay Đà Nẵng - Singapore (và ngược lại).

## VỀ TẬP TRUNG KINH TẾ

Thực hiện chức năng quản lý nhà nước về tập trung kinh tế, năm 2018 Cục đã tiếp nhận và xử lý 04 hồ sơ thông báo tập trung kinh tế; tiếp nhận và trả lời tham vấn 03 hồ sơ tham vấn tập trung kinh tế của các doanh nghiệp; tiến hành rà soát 05 vụ việc tập trung kinh tế và tiến hành điều tra 01 vụ việc có dấu hiệu vi phạm pháp luật cạnh tranh về tập trung kinh tế, cụ thể:

### 3.1. Tiếp nhận và xử lý 04 hồ sơ thông báo tập trung kinh tế:

- (i) Hồ sơ thông báo TTKT của Toyota Motor Corporation và Mazda Motor Corporation;
- (ii) Hồ sơ thông báo TTKT của Công ty TNHH Nhà máy Bia Heineken Việt Nam mua lại Công ty TNHH Nhà máy bia Heineken Hà Nội;
- (iii) Hồ sơ thông báo TTKT của Công ty TNHH Bia và Nước Giải khát Heineken Việt Nam mua lại Công ty TNHH Bia và Nước giải khát Quốc tế;
- (iv) Hồ sơ thông báo TTKT của Công ty CP Tập đoàn Kỹ nghệ Gỗ Trường Thành và Công ty Cổ phần Sứ Thiên Thanh.

Qua quá trình thẩm định, các hồ sơ thông báo nói trên đều thuộc trường hợp được tiến hành tập trung kinh tế theo quy định pháp luật cạnh tranh.

## HỢP TIN 2

### THÔNG BÁO TTKT CỦA CÔNG TY TNHH NHÀ MÁY BIA HEINEKEN VIỆT NAM MUA LẠI CÔNG TY TNHH NHÀ MÁY BIA HEINEKEN HÀ NỘI

#### 1. Các bên liên quan

- Công ty TNHH Nhà máy bia Heineken Việt Nam
- Công ty TNHH Nhà máy bia Heineken Hà Nội

#### 2. Nội dung vụ việc

Nhằm mục đích tổ chức lại mô hình hoạt động và điều chỉnh lại hoạt động quản lý và sử dụng nhãn hiệu bia Heineken tại Việt Nam, Công ty TNHH Nhà máy Bia Heineken Việt Nam quyết định mua lại Công ty TNHH Nhà máy Bia Heineken Hà Nội theo hình thức nhận chuyển nhượng toàn bộ phần vốn góp. Sau khi mua lại, Heineken Việt Nam sẽ trở thành chủ sở hữu duy nhất của Heineken Hà Nội. Tuy nhiên, Heineken Việt Nam và Heineken Hà Nội vẫn là các pháp nhân độc lập.

#### 3. Kết quả xử lý

Ngày 28 tháng 9 năm 2018, Cục CT&BVNTD có công văn trả lời hồ sơ thông báo việc tập trung kinh tế cho Công ty TNHH Nhà máy Bia Heineken Việt Nam và Công ty TNHH Nhà máy Bia Heineken Hà Nội. Vụ việc TTKT của các công ty không thuộc trường hợp bị cấm theo pháp luật cạnh tranh. Theo đó, các công ty được tiến hành làm thủ tục tập trung kinh tế tại cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về doanh nghiệp.



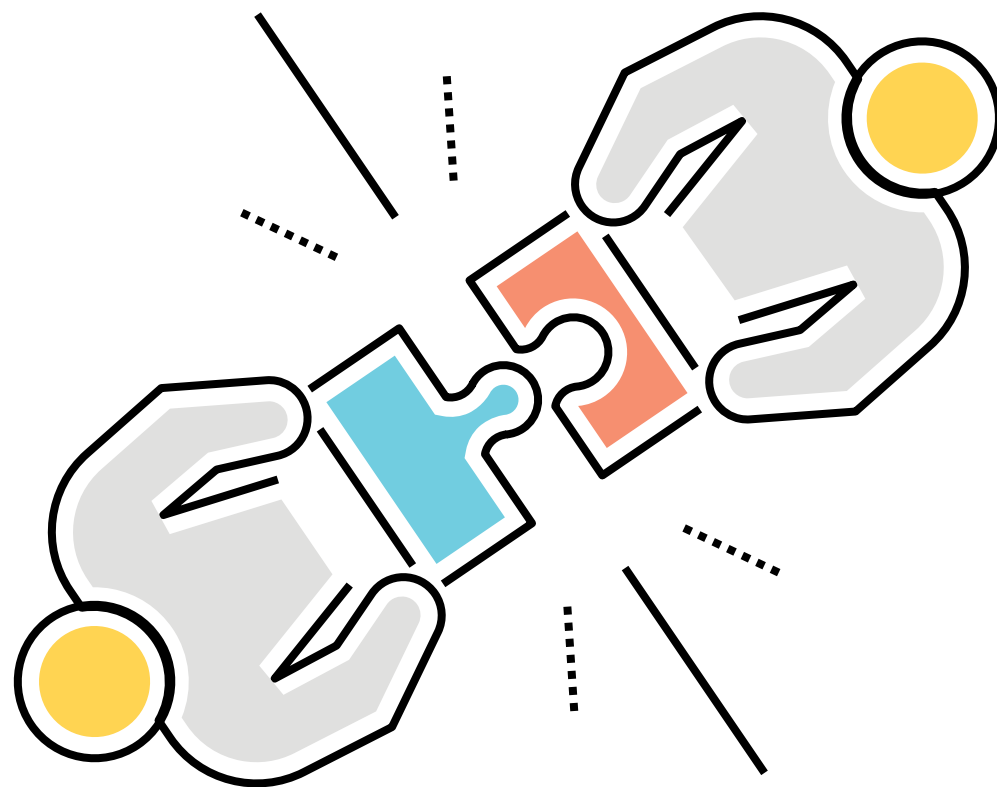


### 3.2. Tiếp nhận và trả lời tham vấn 03 hồ sơ tham vấn tập trung kinh tế của các doanh nghiệp:

- (i) Hồ sơ tham vấn TTKT của Công ty Cổ phần Bột giặt và Hóa chất Đức Giang;
  - (ii) Hồ sơ tham vấn TTKT của Công ty Cổ phần Gemadept và Công ty CJ Logistics Hong Kong Holdings Limited;
  - (iii) Hồ sơ tham vấn TTKT của Công ty cổ phần Giấy Sài Gòn và Tập đoàn Sojitz Nhật Bản;
- Các hồ sơ tham vấn của doanh nghiệp đều thuộc trường hợp được tiến hành tập trung kinh tế theo quy định của pháp luật cạnh tranh.

### 3.3. Rà soát 05 vụ việc tập trung kinh tế:

- (i) Vụ việc tập trung kinh tế thành lập Liên doanh Công ty TNHH Giải trí CJ HK giữa CH Holdings Limited và Công ty cổ phần sản xuất phim Hoan Khuê trên cơ sở thông tin phân ảnh của Hiệp hội phát hành và phổ biến phim Việt Nam;
- (ii) Vụ việc tập trung kinh tế giữa các doanh nghiệp như Motor Huyndai Hàn Quốc và Công ty CP Huyndai Thành Công Thương Mại;
- (iii) Công ty The Nawaplastic Industries (Saraburi) Co., Ltd (Thái Lan) và Công ty Cổ phần Nhựa Bình Minh;
- (iv) Công ty CP Dịch vụ Thương mại Tổng hợp Vincommerce mua lại hệ thống siêu thị Fivimart;
- (v) Công ty CP Quốc tế Sơn Hà và Công ty CP Sản xuất kinh doanh Toàn Mỹ.



## HỘP TIN 3

### CH HOLDINGS LIMITED VÀ CÔNG TY CP SẢN XUẤT PHIM HOAN KHUÊ

#### 1. Các bên liên quan

- CH Holdings Limited
- Công ty CP Sản xuất phim Hoan Khuê
- Công ty TNHH Giải trí CJHK

#### 2. Nội dung vụ việc

Công ty CH Holdings Limited (công ty con của CJ E&M Corporation- Hàn Quốc) và Công ty Cổ phần sản xuất phim Hoan Khuê cùng nhau góp vốn, tài sản để thành lập liên doanh là Công ty TNHH giải trí CJ HK (CJHK).

Việc các doanh nghiệp cùng nhau chuyển một phần tài sản, quyền, nghĩa vụ và lợi ích hợp pháp của mình để hình thành một doanh nghiệp mới (CJ HK) là hành vi tập trung kinh tế theo hình thức liên doanh quy định tại Khoản 4 Điều 16 và Khoản 4 Điều 17 Luật Cạnh tranh.

#### 3. Quan ngại về cạnh tranh

Việc thành lập liên doanh đã làm thay đổi cấu trúc thị trường sản xuất phim điện ảnh theo hướng gia tăng số lượng doanh nghiệp sản xuất phim điện ảnh và làm tăng mức độ cạnh tranh trên thị trường. Tuy nhiên, thị phần kết hợp của các bên tham gia tập trung kinh tế trên thị trường liên quan thấp hơn 30%. Do đó, vụ việc tập trung kinh tế không thuộc ngưỡng thông báo và không thuộc trường hợp bị cấm theo pháp luật cạnh tranh hiện hành.

Ngoài ra, Cục CT&BVNTD đã xem xét, đánh giá vụ việc TTKT dưới góc độ nhóm doanh nghiệp liên kết (quy định tại Điều 10 của Nghị định số 116/2005-NĐ-CP) cho thấy các doanh nghiệp trong nhóm doanh nghiệp liên kết thuộc Tập đoàn CJ Hàn Quốc có sức mạnh thị trường và vị trí thống lĩnh trong lĩnh vực sản xuất, phân phối và chiếu phim.

#### 4. Kết quả xử lý

Cục CT&BVNTD tiếp tục theo dõi và giám sát các thương vụ tập trung kinh tế cũng như hoạt động cạnh tranh nói chung trong lĩnh vực điện ảnh của các doanh nghiệp thuộc Tập đoàn CJ tại thị trường Việt Nam.

Các vụ việc trên, mặc dù có quan ngại nhất định về cạnh tranh, tuy nhiên đều không thuộc ngưỡng thông báo và không thuộc trường hợp bị cấm theo pháp luật cạnh tranh. Cục sẽ tiếp tục theo dõi và giám sát.

### 3.4. Tiến hành điều tra 01 vụ việc có dấu hiệu vi phạm pháp luật cạnh tranh

Ngày 18 tháng 5 năm 2018, Cục đã ban hành Quyết định số 64/QĐ-CT về việc điều tra chính thức vụ việc tập trung kinh tế giữa Grab và Uber tại thị trường Việt Nam.

## HỘP TIN 4

### VỤ VIỆC TẬP TRUNG KINH TẾ GRAB - UBER

#### 1. Các bên liên quan

- Tập đoàn Uber
- Tập đoàn Grab Inc.
- Công ty TNHH Uber Việt Nam
- Công ty TNHH GrabTaxi

#### 2. Nội dung vụ việc

Ngày 25/3/2018, Tập đoàn Uber và Tập đoàn Grab Inc. đã ký một thỏa thuận chuyển nhượng chung (Purchase Agreement) về việc Uber bán lại mảng hoạt động kinh doanh tại 08 thị trường thuộc khu vực Đông Nam Á, trong đó có Việt Nam, cho tập đoàn Grab Inc.

Tại Việt Nam, ngày 25/3/2018, Công ty TNHH GrabTaxi (GrabTaxi) và Công ty TNHH Uber Việt Nam cũng ký kết Hợp đồng mua bán, chuyển nhượng và tiếp nhận nghĩa vụ về việc Uber Việt Nam bán các tài sản, hoạt động kinh doanh, các lợi ích khác tại Việt Nam của Uber cho GrabTaxi.

Từ 23h59' ngày 08/4/2018 (giờ Việt Nam), ứng dụng của Uber tại Việt Nam chính thức không hoạt động.

Ngày 16 tháng 4 năm 2018, Cục trưởng Cục CT&BVNTD ban hành Quyết định số 45/QĐ-CT về việc điều tra sơ bộ vụ việc hạn chế cạnh tranh nhằm làm rõ nội dung liên quan đến vụ việc. Trên cơ sở kết quả điều tra sơ bộ, ngày 18 tháng 5 năm 2018, Cục trưởng Cục CT&BVNTD ban hành Quyết định số 64/QĐ-CT về việc điều tra chính thức vụ việc cạnh tranh. Ngày 30 tháng 11 năm 2018, Cục trưởng Cục CT&BVNTD đã ký kết luận điều tra vụ việc cạnh tranh theo quy định tại khoản 9, Điều 76 Luật Cạnh tranh.

### 3. Quan ngại về cạnh tranh

Căn cứ kết quả xác minh các tình tiết, chứng cứ của vụ việc, Cục CT&BVNTD đã xác định vụ việc Grab mua lại Uber có cấu thành hành vi vi phạm pháp luật cạnh tranh và kiến nghị phạt tiền đối với các doanh nghiệp vi phạm về:

- (i) Hành vi không thông báo tập trung kinh tế quy định tại Điều 20 Luật Cạnh tranh; và
- (ii) Hành vi tập trung kinh tế bị cấm quy định tại Điều 18 Luật Cạnh tranh.

Ngoài ra, Cục CT&BVNTD cũng xem xét, đánh giá tác động hạn chế cạnh tranh của vụ việc tới hoạt động cạnh tranh trên thị trường, cụ thể: Grab và Uber đều là hai doanh nghiệp có sức mạnh thị trường, cạnh tranh trực tiếp với nhau nên việc Grab thôn tóm Uber tại Đông Nam Á, trong đó có thị trường Việt Nam sẽ làm thay đổi cấu trúc thị trường theo hướng giảm số lượng chủ thể hoạt động trên thị trường và hình thành một doanh nghiệp có sức mạnh thị trường, theo đó tiềm ẩn nguy cơ lạm dụng vị trí thống lĩnh gây hạn chế cạnh tranh trên thị trường.

### 4. Kết quả xử lý

Cục CT&BVNTD đã hoàn thành điều tra vụ việc, chuyển chuyển báo cáo điều tra, kết luận điều tra cùng toàn bộ hồ sơ vụ việc cạnh tranh đến Hội đồng Cạnh tranh để xử lý theo quy định của pháp luật cạnh tranh trong đó kiến nghị Hội đồng cạnh tranh áp dụng một số biện pháp để khắc phục tác động hạn chế cạnh tranh của hành vi vi phạm.



## ĐIỀU TRA VÀ XỬ LÝ CÁC VỤ VIỆC CẠNH TRANH KHÔNG LÀNH MẠNH

Cục đã tiến hành điều tra xử phạt đối với 05 vụ việc với tổng số tiền phạt là 615 triệu đồng. Các vụ việc tập trung vào 03 nhóm hành vi: chỉ dẫn gây nhầm lẫn, quảng cáo đưa thông tin gây nhầm lẫn nhằm cạnh tranh không lành mạnh hoặc quảng cáo so sánh trực tiếp.

### Một số vụ việc tiêu biểu

Vụ việc: Cục CT&BVNTD phạt Công ty Cổ phần Thương mại dịch vụ An Sương 60 triệu đồng đối với hành vi quảng cáo nhằm cạnh tranh không lành mạnh dưới hình thức “so sánh trực tiếp hàng hóa của mình và hàng hóa của doanh nghiệp khác” vi phạm quy định tại khoản 1 Điều 45 Luật Cạnh tranh.

### HỘP TIN 5

#### CỤC CT&BVNTD PHẠT CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ AN SƯƠNG 60 TRIỆU ĐỒNG ĐỐI VỚI HÀNH VI QUẢNG CÁO NHẪM CẠNH TRANH KHÔNG LÀNH MẠNH

##### 1. Các bên liên quan

Công ty Cổ phần Ô tô Đô Thành khiếu nại Công ty Cổ phần Thương mại Dịch vụ An Sương

##### 2. Nội dung vụ việc

Căn cứ khiếu nại của Công ty Cổ phần Ô tô Đô Thành về việc Công ty Cổ phần Thương mại Dịch vụ An Sương đã có hành vi đăng video clip mang tên So sánh xe tải Tera 230 và IZ49 trên kênh Youtube “Ô tô An Sương – Chìa khóa trao tay” từ cuối năm 2017 với nội dung so sánh giữa sản phẩm ô tô tải Tera 230 của Công ty An Sương với sản phẩm xe tải IZ49 của Công ty Cổ phần Ô tô Đô Thành.

##### 3. Kết quả xử lý

Qua quá trình điều tra, Cục CT&BVNTD kết luận Công ty Cổ phần Thương mại dịch vụ An Sương đã “thực hiện hành vi quảng cáo nhằm cạnh tranh không lành mạnh dưới hình thức so sánh trực tiếp hàng hóa của mình và hàng hóa của doanh nghiệp khác” vi phạm quy định tại khoản 1 Điều 45 Luật Cạnh tranh và đã xử phạt Công ty Cổ phần Thương mại dịch vụ An Sương số tiền phạt 60 triệu đồng.

Vụ việc: Cục CT&BVNTD tiến hành điều tra và xử phạt Công ty TNHH Xuất nhập khẩu Mumuso Việt Nam số tiền phạt 110 triệu đồng đối với hành vi quảng cáo gây nhầm lẫn về xuất xứ hàng hóa, nơi sản xuất.



### HỘP TIN 6

#### XỬ PHẠT CÔNG TY TNHH XUẤT NHẬP KHẨU MUMUSO VIỆT NAM ĐỐI VỚI HÀNH VI QUẢNG CÁO GÂY NHẦM LẪN VỀ XUẤT XỨ HÀNG HÓA, NƠI SẢN XUẤT

##### 1. Bên liên quan

Công ty TNHH Xuất nhập khẩu Mumuso Việt Nam

##### 2. Nội dung vụ việc

Trên cơ sở kết luận kiểm tra đột xuất của Đoàn kiểm tra Bộ Công Thương đối với Công ty TNHH Xuất nhập khẩu Mumuso Việt Nam, Cục CT&BVNTD đã khởi xướng điều tra Công ty đối với hành vi quảng cáo gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng về nơi sản xuất, xuất xứ hàng hóa, vi phạm quy định tại khoản 3 Điều 45 Luật Cạnh tranh của Công ty TNHH Xuất nhập khẩu Mumuso Việt Nam theo thủ tục tố tụng cạnh tranh. Cụ thể:

Mặc dù nguồn gốc sản phẩm của Công ty chủ yếu từ Trung Quốc (chiếm trên 99,29%) nhưng Công ty đã quảng cáo công khai tại cửa ra vào các địa điểm kinh doanh: “Mumuso; Giá chỉ từ 22.000; KOREA”. Ngoài ra, trong các túi đựng sản phẩm dành cho người tiêu dùng khi mua sản phẩm tại các điểm kinh doanh của Công ty cũng có nội dung quảng cáo chữ KOREA (Hàn Quốc) như trên.

##### 3. Kết quả xử lý

Cục CT&BVNTD kết luận Công ty đã có hành vi cung cấp thông tin gây nhầm lẫn cho khách hàng về xuất xứ hàng hóa, nơi sản xuất của sản phẩm (gây nhầm lẫn giữa Hàn Quốc và Trung Quốc) vi phạm pháp luật cạnh tranh và xử phạt Công ty TNHH Xuất nhập khẩu Mumuso Việt Nam số tiền phạt 110 triệu đồng.



## QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG BÁN HÀNG ĐA CẤP

### a) Công tác kiểm tra, xử lý vi phạm

Cục đã tiến hành thanh kiểm tra và xử phạt 04 doanh nghiệp bán hàng đa cấp về hành vi vi phạm pháp luật bán hàng đa cấp với số tiền 1.060.000.000 đồng.

Vụ việc: Cục CT&BVNTD xử phạt Công ty Cổ phần Tập đoàn Sản xuất Thương mại Quốc tế Greenlife 510 triệu đồng về hành vi vi phạm pháp luật bán hàng đa cấp

## HỘP TIN 7

### XỬ PHẠT CÔNG TY CỔ PHẦN TẬP ĐOÀN SẢN XUẤT THƯƠNG MẠI QUỐC TẾ GREENLIFE 510 TRIỆU ĐỒNG VỀ HÀNH VI VI PHẠM PHÁP LUẬT BÁN HÀNG ĐA CẤP

#### 1. Bên liên quan

Công ty Cổ phần Tập đoàn Sản xuất Thương mại Quốc tế Greenlife

#### 2. Nội dung vụ việc

Căn cứ vào kết quả kiểm tra việc chấp hành pháp luật về bán hàng đa cấp, Cục CT&BVNTD tiến hành điều tra Công ty Cổ phần Tập đoàn Sản xuất Thương mại Quốc tế Greenlife về việc kinh doanh hàng hóa theo phương thức đa cấp. Kết quả điều tra kết luận Công ty Greenlife đã thực hiện các hành vi vi phạm sau đây:

- Hoạt động bán hàng đa cấp tại địa phương khi chưa có xác nhận tiếp nhận hồ sơ thông báo hoạt động bán hàng đa cấp của Sở Công Thương;
- Không thực hiện nghĩa vụ sửa đổi, bổ sung giấy chứng nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp khi có thay đổi, bổ sung liên quan đến hồ sơ đề nghị cấp giấy chứng nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp theo quy định của pháp luật;
- Thực hiện không đúng, không đầy đủ nghĩa vụ đào tạo cơ bản cho người tham gia bán hàng đa cấp theo quy định của pháp luật;
- Thực hiện không đúng, không đầy đủ nghĩa vụ về cấp thẻ thành viên mạng lưới bán hàng đa cấp cho người tham gia;
- Thực hiện không đúng, không đầy đủ nghĩa vụ báo cáo định kỳ với cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;

- Yêu cầu người muốn tham gia bán hàng đa cấp phải mua một số lượng hàng hóa dưới bất kỳ hình thức nào để được quyền tham gia mạng lưới bán hàng đa cấp;
- Cung cấp thông tin sai lệch hoặc gây nhầm lẫn về công dụng của hàng hóa để dụ dỗ người khác tham gia bán hàng đa cấp;
- Duy trì nhiều hơn một vị trí kinh doanh đa cấp đối với cùng một người tham gia bán hàng đa cấp.

#### 3. Kết quả xử lý

Cục CT&BVNTD phạt Công ty Cổ phần Tập đoàn Sản xuất Thương mại Quốc tế Greenlife số tiền phạt 510 triệu đồng đối với các vi phạm trên.

### b) Công tác cấp, cấp sửa đổi bổ sung Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động BHĐC

- Công tác cấp mới: Cục đã tiếp nhận 24 hồ sơ đề nghị cấp giấy chứng nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp. Cục không cấp mới trường hợp nào, đã trả lại 17 hồ sơ, đang xử lý 07 hồ sơ.
- Công tác cấp sửa đổi bổ sung giấy chứng nhận kinh doanh bán hàng đa cấp: Tổng số hồ sơ đã được cấp xác nhận sửa đổi bổ sung là 60 hồ sơ trong đó cấp sửa đổi bổ sung đối với 11 hồ sơ, trả lại 25, đang xử lý 24 hồ sơ.

### c) Công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo liên quan đến hoạt động BHĐC

Cục đã tiếp nhận và hướng dẫn giải quyết đối với 120 đơn thư đề nghị, đơn khiếu nại.



QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC

# VỀ **BẢO VỆ QUYỀN LỢI** **NGƯỜI TIÊU DÙNG**

CÔNG TÁC XÂY DỰNG VĂN BẢN PHÁP LUẬT - (A)

CÔNG TÁC THỰC THI LUẬT VÀ CHÍNH SÁCH BVQL NTD - (B)



Tổng đài  
**1800 6838**



1

Ngày 22 tháng 01 năm 2019, Ban Chấp hành Trung ương Đảng đã ban hành Chỉ thị số 30-CT/TW của Ban Bí thư về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng. Chỉ thị khẳng định bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là nhiệm vụ quan trọng, thường xuyên, lâu dài, là trách nhiệm của cấp ủy đảng, chính quyền, của cán bộ, đảng viên và các tổ chức trong hệ thống chính trị và toàn xã hội. Trên cơ sở đánh giá thực trạng và chỉ ra nguyên nhân của những bất cập, Chỉ thị đã đưa ra 06 nhóm giải pháp rất cụ thể đối với các cấp ủy, tổ chức đảng, chính quyền, Mặt trận Tổ quốc và đoàn thể các cấp nhằm phát huy những kết quả đạt được, khắc phục những hạn chế, yếu kém và nâng cao hiệu quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong tình hình mới.

2

**2.2. Quyết định của Thủ tướng Chính phủ về sửa đổi Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg ngày 28/08/2015** sửa đổi, bổ sung Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ban hành Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung (theo đó đánh giá để trình Thủ tướng Chính phủ loại bỏ lĩnh vực bảo hiểm nhân thọ ra khỏi Danh mục đăng ký hợp đồng mẫu, điều kiện giao dịch chung)





## B - CÔNG TÁC THỰC THI LUẬT VÀ CHÍNH SÁCH BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

1

### 1. CÔNG TÁC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG

Năm 2018, Cục đã tiếp nhận và giải quyết 443 đơn khiếu nại của người tiêu dùng qua các phương thức như: email, bưu điện và gửi trực tiếp trong đó phần lớn là tiếp nhận qua phương thức email (76% đơn khiếu nại). Tính đến hết năm 2018, hơn 94% đơn khiếu nại đã được giải quyết thành công trên cơ sở thống nhất phương án giải quyết giữa người tiêu dùng và doanh nghiệp; một số vụ việc không giải quyết thành do người tiêu dùng không cung cấp đủ thông tin làm cơ sở để xem xét giải quyết vụ việc.

Trong số đó, Cục đã giải quyết thành công một số vụ việc khiếu nại có mức độ và phạm vi ảnh hưởng lớn, sâu rộng tới số lượng lớn người tiêu dùng, cụ thể:

- Vụ việc 02 doanh nghiệp truyền hình trả tiền VTVcab và Viettel NextTV cắt hàng loạt kênh truyền hình trả tiền (hơn 10.000 phản ánh và khiếu nại của người tiêu dùng về vụ việc trên đã được gửi tới Cục CT&BVNTD).

- Vụ việc Apple làm chậm một số sản phẩm Iphone thế hệ cũ: Cục đã tiến hành trao đổi và làm việc nhiều lần với Đại diện Apple tại Việt Nam. Qua quá trình làm việc, Đại diện Apple tại Việt Nam đã cam kết và thực hiện Chương trình thay pin giá ưu đãi tại Việt Nam. Hiện tại, Cục CT&BVNTD tiếp tục xem xét, làm rõ các hành vi có dấu hiệu vi phạm pháp luật liên quan.

- Vụ việc liên quan đến các giao dịch mua bán trực tuyến: Năm 2018 ghi nhận số lượng các vụ khiếu nại trong giao dịch thương mại điện tử là 91 vụ việc, trong đó, tập trung phần lớn vào hoạt động của các trang web Lazada, Shopee, Sendo, Tiki... Trước thực trạng trên, bên cạnh việc phối hợp với doanh nghiệp xem xét và làm rõ các nội dung khiếu nại, Cục đã phối hợp với Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số thanh, kiểm tra hoạt động và xử lý vi phạm hành chính đối với hoạt động của một số trang web liên quan.

- Vụ việc mua bán bộ mỹ phẩm Deaura và hợp đồng vay tiền tại Công ty tài chính FE Credit, Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VP Bank).

- Vụ việc 82 người tiêu dùng phản ánh, kiến nghị liên quan đến dự án nhà chung cư 83 Ngọc Hội, Hoàng Mai, Hà Nội; vụ việc trên 200 NTD phản ánh, khiếu nại, tố cáo liên quan đến dự án D'Capitale Trần Duy Hưng; vụ việc hàng chục người tiêu dùng phản ánh, kiến nghị liên quan đến dự án Discovery Complex 302 Cầu Giấy, Hà Nội.

*Thông tin về một số vụ việc tiêu biểu*

## HỘP TIN 8

### VỤ VIỆC VTVCAB ĐÓT NGỌT CẮT HÀNG LOẠT KÊNH TRUYỀN HÌNH

#### 1. Các bên liên quan

- Tổng Công ty truyền hình cáp Việt Nam (VTVcab)
- Người tiêu dùng.

#### 2. Nội dung vụ việc

Tháng 3/2018, Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng (CT&BVNTD) đã nhận được nhiều thông tin phản ánh, khiếu nại của người tiêu dùng về việc Tổng Công ty truyền hình cáp Việt Nam (VTVcab) đột ngột cắt hàng loạt kênh truyền hình trả tiền mà không có thông báo trước cho người tiêu dùng, cụ thể:

VTVcab thực hiện việc điều chỉnh, sắp xếp, thay đổi kênh truyền hình. Tuy đã thực hiện thông báo về việc điều chỉnh nói trên qua các phương tiện thông tin đại chúng (website, chạy chữ trên nhiều kênh truyền hình của VTVcab, VTV, báo điện tử...) nhưng chi tiết về 23 kênh truyền hình bị cắt (HBO, Cinemax, FoxSport1, FoxSport2, AXN, RED, CNN, BBC, Cartoon Network, Disney Channel...) không được VTVcab báo trước và thông báo rõ ràng, cụ thể tới người tiêu dùng theo các phương thức quy định tại Hợp đồng cung cấp dịch vụ.

#### 3. Quan ngại về bảo vệ người tiêu dùng

Việc không thông báo rõ ràng, cụ thể tới người tiêu dùng về việc cắt 23 kênh truyền hình nói trên vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, cụ thể là trách nhiệm cung cấp thông tin đầy đủ, rõ ràng, kịp thời, chính xác cho người tiêu dùng liên quan đến sản phẩm của VTV cab. Bên cạnh đó, hợp đồng cung cấp dịch vụ truyền hình trả tiền là hợp đồng cung cấp dịch vụ liên tục, trả trước. Việc cắt kênh truyền hình được trả trước, không được sự đồng ý của khách hàng gây ảnh hưởng trực tiếp đến quyền lợi người tiêu dùng.

#### 4. Kết quả xử lý

Cục CT&BVNTD đã tổ chức buổi làm việc với VTV cab, xử lý vi phạm quy định pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng liên quan đến hành vi cung cấp thông tin cho người tiêu dùng, đồng thời ra thông báo đăng tải cam kết của doanh nghiệp đối với người tiêu dùng và hướng dẫn người tiêu dùng cách thức để được giải quyết yêu cầu/khiếu nại, cụ thể:

- VTVcab sẽ tư vấn, hướng dẫn và thuyết phục người tiêu dùng tiếp tục trải nghiệm các kênh truyền hình mới đến hết 30 tháng 4 năm 2018.

- Sau ngày 30 tháng 4 năm 2018, nếu người tiêu dùng có yêu cầu ngưng sử dụng dịch vụ, VTVcab sẽ đáp ứng như sau: (i) Hoàn trả số tiền 01 đến 02 tháng sử dụng trải nghiệm; (ii) Hoàn trả toàn bộ số tiền người tiêu dùng đã trả trước sau khi trừ đi số tiền đã sử dụng; (iii) Hoàn trả số tiền các trang thiết bị lắp đặt mà người tiêu dùng đã trả (giá trị hoàn trả theo hóa đơn, chứng từ do người tiêu dùng cung cấp) và VTVcab chỉ thu hồi lại các trang thiết bị mà VTVcab đã cung cấp miễn phí cho người tiêu dùng.

- VTVcab sẽ chấm dứt hợp đồng cung cấp dịch vụ sau khi hoàn thành tất cả các nghĩa vụ với người tiêu dùng.

Trong trường hợp cần tư vấn, hỗ trợ, người tiêu dùng có thể liên hệ qua:

- Tổng đài của VTVcab: 1900 1515
- Tổng đài tư vấn tiêu dùng của Cục CT&BVNTD (miễn phí) 1800. 6838 hoặc email: vcca@moit.gov.vn.

## VỤ VIỆC LIÊN QUAN TỚI TÍN DỤNG TIÊU DÙNG

## 1. Các bên liên quan

- Bên bị khiếu nại: Một số công ty tài chính cung cấp dịch vụ tín dụng tiêu dùng.
- Bên khiếu nại: Một số lượng lớn người không sử dụng dịch vụ của công ty nhưng liên tục bị “đòi nợ nhảm”.

## 2. Nội dung vụ việc

Trong 6 tháng đầu năm 2018, Cục CT&BVNTD đã tiếp nhận một số lượng lớn đơn khiếu nại liên quan đến việc bị “đòi nợ nhảm” từ các công ty cung cấp dịch vụ cho vay tiêu dùng. Theo đó, một số người tiêu dùng không sử dụng dịch vụ từ các công ty nhưng liên tục bị gọi điện, nhắn tin đòi nợ hoặc giục trả nợ cho người thân, đồng nghiệp, bạn bè đã vay tiêu dùng từ các công ty này. Một số cá nhân đã gọi điện, nhắn tin với lời lẽ xúc phạm người tiêu dùng, thậm chí cử người đến tận nhà đe dọa, gây áp lực.

## 3. Kết quả xử lý

Thực hiện yêu cầu từ Cục CT&BVNTD, các đơn vị liên quan đã tiến hành phối hợp với người tiêu dùng để giải quyết từng vụ việc cụ thể. Kết quả cho thấy, hầu hết các vụ việc phát sinh là do nguyên nhân: (i) Công ty không thực hiện xác minh lại thông tin chủ thuê bao điện thoại, ngay cả khi người tiêu dùng đã đề nghị Công ty kiểm tra và tiến hành điều chỉnh lại thông tin chủ thuê bao (người tiêu dùng mua lại sim số điện thoại, sim này thuộc về khách hàng vốn có khoản vay tại công ty tài chính nhưng do không có khả năng thanh toán nên đã vứt bỏ số sim, không thông báo tới công ty tài chính); (ii) Công ty không thực hiện việc xác nhận số điện thoại do người vay cung cấp trong hồ sơ vay trước khi phê duyệt khoản vay; (iii) Nhân viên của Công ty áp dụng các biện pháp thu hồi nợ không đúng quy trình (dọa nạt, đe dọa người tiêu dùng)... Đối với các vụ việc này, Công ty đã thực hiện việc xử lý các nhân viên vi phạm, cập nhật thông tin trong cơ sở dữ liệu và xin lỗi người tiêu dùng. Đối với một số vụ việc phát sinh do lỗi của người tiêu dùng (chủ yếu là vi phạm nghĩa vụ thanh toán), Cục đã yêu cầu các bên tiến hành thương lượng, hòa giải và tuân thủ đúng theo quy định của hợp đồng đã ký kết cũng như pháp luật có liên quan.

## 4. Khuyến nghị người tiêu dùng

- Khi bị “đòi nợ nhảm” cần ngay lập tức phản hồi cho đơn vị cung cấp dịch vụ tín dụng tiêu dùng kèm theo các tài liệu chứng minh (nếu có).
- Liên hệ với cơ quan bảo vệ người tiêu dùng, cơ quan thanh tra ngân hàng hoặc cơ quan quản lý chuyên ngành về viễn thông để được hỗ trợ.
- Trước khi thực hiện các giao dịch vay tín dụng tiêu dùng, cần tìm hiểu kỹ về đơn vị cung cấp dịch vụ, loại dịch vụ, hợp đồng tín dụng. Lưu ý các thông tin: mức lãi suất hàng tháng, tổng số tiền phải thanh toán và quyền và nghĩa vụ của các bên liên quan...

## VỤ VIỆC NGƯỜI TIÊU DÙNG BỊ “LỪA ĐẢO” KHI ĐƯỢC MỜI MUA HÀNG QUA ĐIỆN THOẠI

## 1. Các bên liên quan

Bên bị khiếu nại: Một số tổ chức, cá nhân quảng cáo qua điện thoại

Bên khiếu nại: Một số lượng lớn người tiêu dùng nhận được sản phẩm không đúng với quảng cáo

## 2. Nội dung vụ việc

Cục CT&BVNTD đã tiếp nhận một số đơn khiếu nại của người tiêu dùng về việc được mời mua hàng qua điện thoại. Cụ thể, sản phẩm được mời chào là điện thoại trị giá khoảng 4 triệu đồng, được tặng kèm thẻ mua sắm nhiều triệu đồng sử dụng được ở các siêu thị trên toàn quốc. Hàng được giao qua bưu điện với hình thức thu tiền khi nhận hàng (Cash On Delivery – C.O.D) và chỉ được mở hàng khi đã thanh toán. Tuy nhiên, sau khi thanh toán và nhận hàng, người tiêu dùng phát hiện sản phẩm là điện thoại có giá trị rất thấp và thẻ mua sắm không có giá trị sử dụng.

## 3. Kết quả xử lý

Việc xử lý các trường hợp nêu trên thường khó khăn do không thể xác định được đối tượng thực hiện việc liên hệ (do số điện thoại không đăng ký hoặc đăng ký thông tin thuê bao không chính chủ hoặc đối tượng thay đổi số điện thoại khác...). Do vậy, một trong những cách thức Cục tập trung thực hiện là chủ động đăng tải trên website của Cục hoặc phối hợp với các đơn vị báo chí để xây dựng và tuyên truyền các nội dung cảnh báo, lưu ý người tiêu dùng khi tiếp nhận các cuộc điện thoại thông báo trúng thưởng.

Đối với một số trường hợp có thể xác định được tổ chức, cá nhân liên hệ, Cục tiến hành chuyển thông tin và hỗ trợ các bên tiến hành thương lượng, thống nhất giải quyết vấn đề. Đối với các trường hợp không thể xác định được đối tượng thực hiện việc liên hệ, Cục hướng dẫn người tiêu dùng phản ánh tới các cơ quan công an để được hỗ trợ.

## 4. Khuyến nghị người tiêu dùng

Đối với các vụ việc này, Cục CT&BVNTD đã và đang phối hợp với các cơ quan quản lý nhà nước có liên quan (công an, quản lý thị trường, thương mại điện tử, viễn thông...) để xây dựng các biện pháp tăng cường quản lý và ngăn chặn các vụ việc vi phạm tương tự.

- Đối với phương thức mua hàng từ xa (online, điện thoại, truyền hình...), người tiêu dùng nên có sự kiểm tra, so sánh, đối chiếu thông tin, lựa chọn những tổ chức, cá nhân kinh doanh uy tín, có địa chỉ, có phương thức liên hệ rõ ràng.
- Thận trọng với những lời chào mời mua hàng hóa với giá quá thấp hoặc có điều kiện quá ưu đãi so với thị trường.
- Trước khi thực hiện các giao dịch vay tín dụng tiêu dùng, cần tìm hiểu kỹ về đơn vị cung cấp dịch vụ, loại dịch vụ, hợp đồng tín dụng. Lưu ý các thông tin: mức lãi suất hàng tháng, tổng số tiền phải thanh toán và quyền và nghĩa vụ của các bên liên quan...

Cục tiếp nhận và giám sát việc thực hiện 09 chương trình thu hồi sản phẩm khuyết tật, cụ thể:

TT	Nội dung	Số lượng	Đơn vị	Thời điểm bắt đầu	Hiện tượng (khuyết tật)
1	SUZUKI FU150FI RAIDER	4.443 Xe	Công ty TNHH Việt Nam Suzuki (Công ty VISUCO)	22/11/2018	Lỗi bộ ổ khóa điện chính
2	Nissan Navara LE và XE	3.073 xe	Công ty TNHH Nissan Việt Nam	20/12/2017	Lỗi bộ thổi túi khí bên hành khách
3	Lenovo ThinkPad X1 Carbon 5th Generation	72 sản phẩm	Công ty Lenovo (Singapore) Pte. Ltd. (Công ty Lenovo)	06/02/2018	Lỗi pin
4	Ô tô con Mitsubishi Lancer, Outlander Sport, Outlander PHEV, Outlander,	918 xe	Công ty TNHH ô tô Mitsubishi Việt Nam	07/05/ 2018	Lỗi mối hàn phần kim loại bên trong rơ-le không đủ tiêu chuẩn
5	Ấm điện KitchenAid	60 ấm điện	Công ty TNHH Đông Dương Sài Gòn	Từ tháng 3/2018	Tay cầm bị tách rời khỏi ấm
6	Honda City (đời 1.5L AT và 1.5L MT 2013 và 2014)	1552 xe	Công ty Honda Việt Nam	Ngày 10/03/2018 đến 09/03/2019	Bộ thổi túi khí
7	Quạt trần 3 cánh nhãn hiệu Mitsubishi Electric	15.133 chiếc	Công ty TNHH Mitsubishi Electric Việt Nam	Ngày 10/09/2018 đến ngày 10/12/2018	gia cố tăng cường an toàn cho một số mẫu quạt trần
8	Ô tô con Mitsubishi Outlander (2017 và 2018)	918 xe	Công ty TNHH ô tô Mitsubishi Việt Nam	19/11/2018 đến 18/11/2020	Phần mềm ASC ECU
9	Suzuki FU150FI	720 xe	Công ty TNHH Việt Nam Suzuki	Ngày 01/08/2018	Lỗi khung xe

Trong năm 2018, Cục đã tiến hành thanh tra chuyên ngành trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với 05 doanh nghiệp: Công ty Tài chính TNHH Một Thành Viên Home Credit Việt Nam và Công ty TNHH Dịch vụ EB (Big C); Công ty Cổ phần đầu tư Thế giới di động; Công ty TNHH TMDV Tân Hiệp Phát; Tổng công ty viễn thông Mobifone; xử phạt 03 doanh nghiệp vi phạm pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng với số tiền: 442.000.000 đồng.

Ngoài ra, trong khuôn khổ phối hợp giữa Cục CT&BVNTD và Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số, Cục đã cử người tham gia 11 đoàn thanh, kiểm tra do Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số thực hiện, tiến hành xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng với tổng số tiền là 150.000.000 đồng.

- Trong năm 2018, Cục tiếp nhận 539 hồ sơ đăng ký HĐM/ĐKGDC và tiếp nhận thẩm định 245 bộ hồ sơ bảo hiểm nhân thọ theo Quy chế phối hợp giữa Bộ Công Thương và Bộ Tài chính trong việc phê chuẩn sản phẩm, đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đối với bảo hiểm nhân thọ.

- Cục đã xử lý 529 hồ sơ, còn 10 hồ sơ đang xử lý. Trong số hồ sơ đã xử lý, có 207 hồ sơ được chấp nhận, chiếm tỷ lệ khoảng 39%, còn lại là không chấp nhận và xin rút. Cụ thể hồ sơ thuộc các lĩnh vực trong năm 2018 so với cùng kỳ năm ngoái như sau:

Năm	Chung cư	Bảo hiểm	Ngân hàng	Viễn thông	Vận tải	Điện nước
2017	240	233	318	57	1	8
2018	152	240	108	30	3	6





## VỀ CÔNG TÁC GIÁM SÁT THI HÀNH PHÁP LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

+ Năm 2018, Cục đã hoàn thành báo cáo chuyên đề “Giám sát thi hành pháp luật về kiểm soát HDM/ĐKGDC tại địa phương qua 6 năm”. Báo cáo đã đánh giá tổng thể những mặt tích cực, tồn tại của việc kiểm soát HDTM, ĐKGDC tại các địa phương trong thời gian qua, từ đó đưa ra một số giải pháp góp phần nâng cao tính hiệu quả và thống nhất trong hoạt động quản lý nhà nước trong công tác này.

+ Bên cạnh đó, Cục đang triển khai chuyên đề “Giám sát thi hành pháp luật về áp dụng HDM/ĐKGDC trong lĩnh vực nhà chung cư”. Hiện nay đã gửi văn bản yêu cầu báo cáo đến khoảng 200 doanh nghiệp là chủ đầu tư dự án nhà chung cư được Cục chấp thuận đăng ký HDM/ĐKGDC trong năm 2017-2018. Kết quả giám sát sẽ được hoàn thành trong nửa đầu năm 2019.

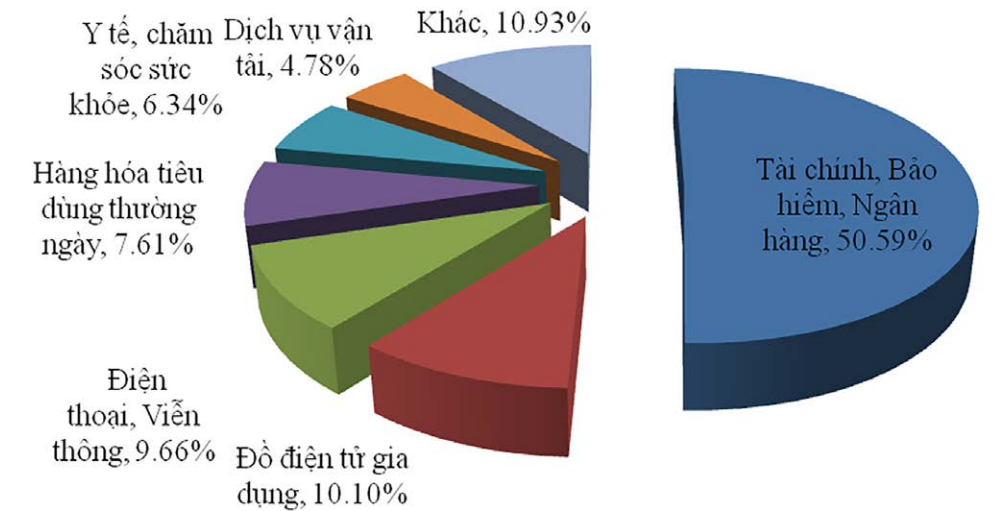
## VẬN HÀNH TỔNG ĐÀI HỖ TRỢ NGƯỜI TIÊU DÙNG

Trong năm 2018, Tổng đài đã nhận được 8,505 cuộc gọi của người tiêu dùng, trong đó số cuộc gọi được trả lời, tư vấn là 5,205 cuộc; tỷ lệ đáp ứng nhu cầu tư vấn, hỗ trợ của người tiêu dùng đạt 61.2%. Trong số các cuộc gọi được trả lời, có 2050 cuộc gọi có liên quan đến các vấn đề tranh chấp giữa người tiêu dùng và các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ trong một số lĩnh vực cụ thể, được thống kê chi tiết trong Bảng 2 dưới đây:

*Thống kê cuộc gọi được ghi nhận, tư vấn theo ngành hàng thông qua Tổng đài 1800.6838*

TT	Hàng hóa, dịch vụ	Số lượng cuộc gọi ghi nhận	Tỷ lệ
1	Tài chính, Bảo hiểm, Ngân hàng	1.037	50.59%
2	Đồ điện tử gia dụng	207	10.10%
3	Điện thoại, Viễn thông	198	9.66%
4	Hàng hóa tiêu dùng thường ngày	156	7.61%
5	Y tế, chăm sóc sức khỏe	130	6.34%
6	Dịch vụ vận tải	98	4.78%
7	Thời trang, trang sức	26	1.27%
8	Du lịch, nhà hàng	25	1.22%
9	Bất động sản, nhà ở	24	1.17%
10	Nội thất, ngoại thất	23	1.12%
11	Máy tính, kết nối internet	21	1.02%
12	Giáo dục, giải trí	18	0.88%
13	Năng lượng, môi trường	3	0.15%
14	Thiết bị văn phòng	6	0.29%
15	Khác	78	3.80%
<b>Tổng</b>		<b>2.050</b>	<b>100%</b>

Theo thống kê của Trung tâm, trong số 14 ngành hàng, lĩnh vực kinh doanh thường xảy ra tranh chấp tiêu dùng, thì dịch vụ tín dụng tiêu dùng thuộc ngành hàng tài chính, bảo hiểm, ngân hàng được người tiêu dùng phản ánh, khiếu nại thông qua Tổng đài nhiều nhất, chiếm tới 50.59% trong tổng số các cuộc gọi được ghi nhận, tư vấn.



Bên cạnh đó, số lượng phản ánh của người tiêu dùng về chất lượng hàng hoá, dịch vụ; trách nhiệm bảo hành hàng hoá; điều kiện giao dịch... cũng xảy ra khá phổ biến ở các lĩnh vực đồ điện tử gia dụng (chiếm 10.1%); điện thoại, viễn thông (chiếm 9.66%); hàng hoá tiêu dùng thường ngày (chiếm 7.61%); y tế, chăm sóc sức khỏe (chiếm 6.34%) và dịch vụ vận tải (chiếm 4.78%). Phản ánh trong các lĩnh vực hàng hoá, dịch vụ khác chỉ chiếm 10.93% số lượng cuộc gọi được ghi nhận, tư vấn qua Tổng đài.



# CÁC HOẠT ĐỘNG

## HỖ TRỢ

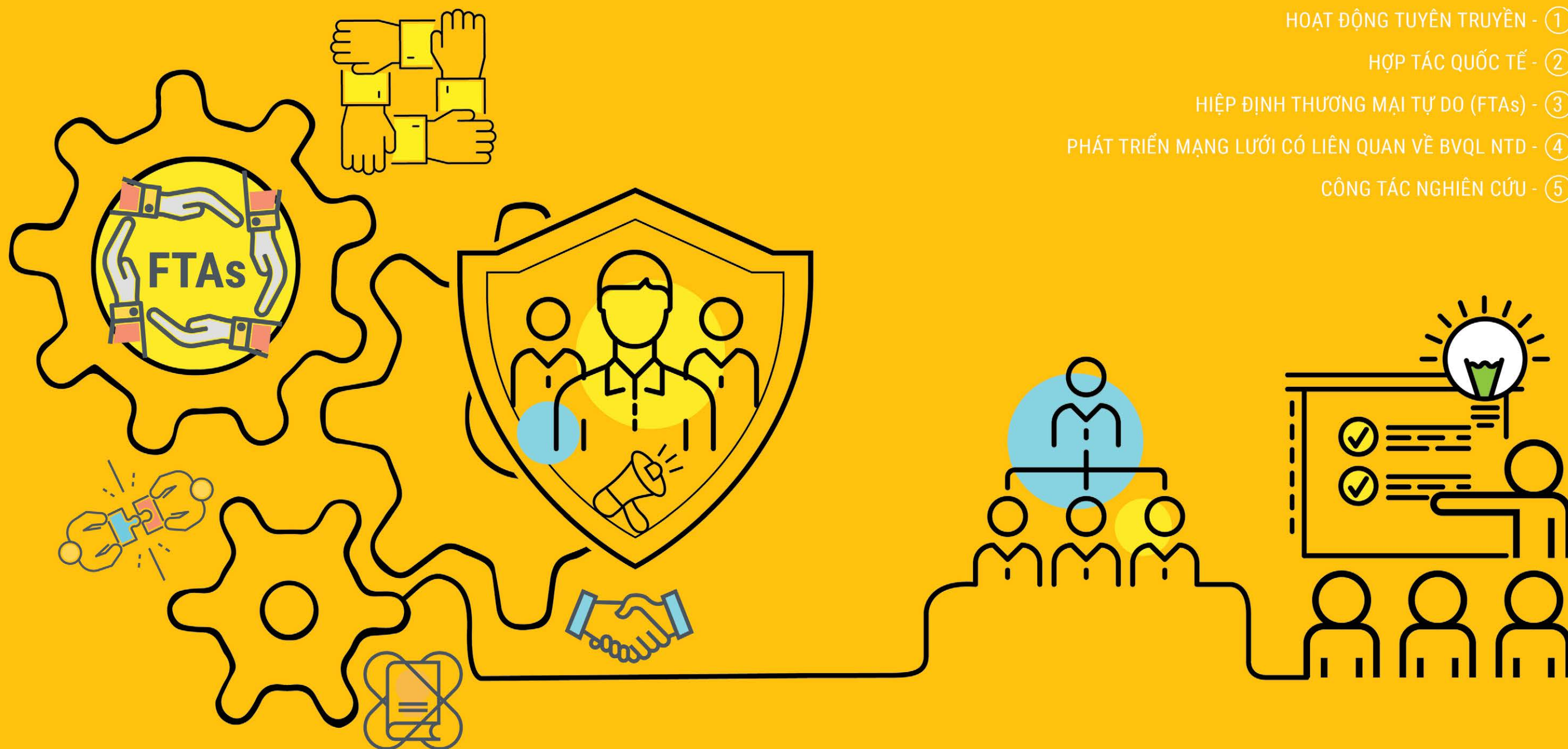
HOẠT ĐỘNG TUYÊN TRUYỀN - ①

HỢP TÁC QUỐC TẾ - ②

HIỆP ĐỊNH THƯƠNG MẠI TỰ DO (FTAs) - ③

PHÁT TRIỂN MẠNG LƯỚI CÓ LIÊN QUAN VỀ BVQL NTD - ④

CÔNG TÁC NGHIÊN CỨU - ⑤







### 1.1 Về cạnh tranh

- Thực hiện kế hoạch triển khai việc thực thi Luật Cạnh tranh theo Quyết định số 1227/2018/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ, Cục đã xây dựng chương trình và triển khai công tác tuyên truyền và phổ biến Luật Cạnh tranh năm 2018:

+ Tổ chức 06 hội thảo tuyên truyền, phổ biến, giới thiệu các điểm mới của Luật Cạnh tranh năm 2018 tại cả ba miền Bắc – Trung – Nam cho hơn 600 lượt đại biểu tham dự.

+ Phối hợp với các cơ quan nhà nước tại một số địa phương như Hà Nội, Nam Định, TP. Hồ Chí Minh... để tổ chức các hội thảo tuyên truyền, phổ biến Luật Cạnh tranh năm 2018.

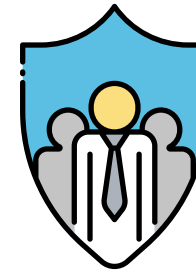
+ Ngoài ra, Cục tích cực phối hợp với các đơn vị, tổ chức khác như Hiệp hội doanh nghiệp Nhật Bản tại Việt Nam, Hội Luật gia Việt Nam, các công ty Luật để tổ chức hội thảo tuyên truyền Luật Cạnh tranh 2018, đồng thời lấy ý kiến về dự thảo Nghị định quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Luật Cạnh tranh.

- Cục CT&BVNTD đã tổ chức nhiều hoạt động tuyên truyền, phổ biến pháp luật về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp theo quy định của Nghị định 40/2018/NĐ-CP và Thông tư số 10/2018/TT-BCT, cụ thể:

+ Trình Bộ Công Thương ban hành Đề án nâng cao hiệu quả công tác quản lý nhà nước trong hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp;

+ Phối hợp với Hiệp hội thương mại Hoa Kỳ tại Việt Nam (Amcham) tổ chức 03 hội thảo tại Hà Nội, Nghệ An và TP. Hồ Chí Minh để phổ biến Nghị định số 40/2018/NĐ-CP cho đại diện Sở Công Thương các địa phương trên toàn quốc; các doanh nghiệp bán hàng đa cấp;

+ Tổ chức 14 hội nghị, hội thảo tại Hà Nội, Nghệ An, Đà Nẵng, Nha Trang, TP. Hồ Chí Minh và Cần Thơ để phổ biến Nghị định số 40/2018/NĐ-CP cho các doanh nghiệp bán hàng đa cấp;



+ Tổ chức 18 khoá đào tạo kiến thức pháp luật về bán hàng đa cấp theo Chương trình đã được Bộ Công Thương công nhận để đào tạo cho hơn 2,000 cá nhân có nhu cầu đào tạo kiến thức pháp luật về bán hàng đa cấp theo Thông tư số 10/2018/TT-BCT;

+ Cục cũng đã chủ động đưa ra cảnh báo đối với hành vi có dấu hiệu bán hàng đa cấp không phép của Công ty Atomy, Công ty Hoàng Gia, hoạt động của Future Net nhằm ngăn chặn hành vi vi phạm pháp luật và bảo vệ lợi ích chính đáng cho người tiêu dùng.

### 1.2. Về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Tổ chức Lễ Phát động Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam

Ngày 15 tháng 3 năm 2018, tại thành phố Đà Nẵng, Bộ Công Thương đã phối hợp với Ủy ban nhân dân thành phố Đà Nẵng tổ chức Lễ Phát động Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2018 với chủ đề “Kinh doanh lành mạnh - Tiêu dùng bền vững”. Buổi Lễ diễn ra dưới sự chủ trì của Lãnh đạo Bộ Công Thương, đại diện các Bộ, ngành Trung ương tại Thành phố Đà Nẵng, Lãnh đạo Ủy ban nhân dân Thành phố Đà Nẵng và các sở, ban ngành, Sở Công Thương và Hội Bảo vệ người tiêu dùng Thành phố Đà Nẵng và một số tỉnh, thành phố lân cận.

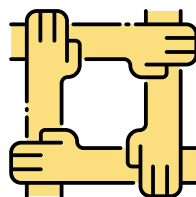
- Tổ chức các hội thảo, tập huấn, khóa đào tạo

Nằm trong chuỗi các sự kiện hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam, trong tháng 3 năm 2018, với chủ đề “Kinh doanh lành mạnh – Tiêu dùng bền vững”, bên cạnh sự kiện Lễ phát động tại Thành phố Đà Nẵng, Cục đã chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tổ chức 12 hội thảo, tập huấn, khóa đào tạo tại các địa phương (Hà Nội, Đà Nẵng, Nghệ An, Hải Dương, Điện Biên...).

- Phối hợp với Tập đoàn tài chính quốc tế (IFC) tổ chức Hội thảo “Giải quyết tranh chấp người tiêu dùng thông qua hoà giải” tại Hà Nội nhằm tuyên truyền, phổ biến về vai trò, ý nghĩa của hoà giải trong giải quyết tranh chấp người tiêu dùng.







### a) Hợp tác đa phương

Với tư cách là thành viên của Nhóm chuyên gia về Chính sách cạnh tranh ASEAN (AEGC) và Ủy ban ASEAN về bảo vệ người tiêu dùng (ACCP), Cục đã tham gia đầy đủ các cuộc họp thường niên của AEGC và ACCP (Cuộc họp AEGC lần thứ 21 tại Singapore Cuộc họp ACCP lần thứ 17 tại Philippines; lần thứ 18 tại Singapore). Tại đó, đại diện Cục đã tích cực tham gia đóng góp ý kiến xây dựng kế hoạch về cạnh tranh và bảo vệ người tiêu dùng các nước ASEAN đến năm 2025. Bên cạnh đó, Cục đã triển khai các hoạt động nhằm tăng cường công tác thực thi pháp luật cạnh tranh và bảo vệ người tiêu dùng khu vực như tham gia các hội nghị/hội thảo/khóa đào tạo học tập, chia sẻ kinh nghiệm về công tác xây dựng và thực thi pháp luật cạnh tranh và bảo vệ người tiêu dùng cấp độ quốc gia và khu vực.

Cục đã phối hợp với Ban Thư ký ASEAN rà soát nội dung 03 văn kiện về lĩnh vực cạnh tranh để thông qua tại Hội nghị AEM 50 (tháng 9/2018) bao gồm: (i) Khung hợp tác khu vực ASEAN về cạnh tranh (ASEAN Regional Cooperation Framework); (ii) Bộ công cụ tiêu chuẩn phù hợp chính sách cạnh tranh cho doanh nghiệp ASEAN (Competition Compliance Toolkit for business in ASEAN); (iii) Sổ tay về chính sách và luật cạnh tranh cho doanh nghiệp ASEAN (Handbook on competition policy and law for business in ASEAN).

Nhằm tăng cường kinh nghiệm trong công tác xây dựng, thực thi pháp luật cạnh tranh và bảo vệ người tiêu dùng, Cục đã triển khai các hoạt động hợp tác về cạnh tranh và bảo vệ người tiêu dùng với một số tổ chức liên quan như:

- Cử cán bộ tham gia và trình bày tại các hội nghị/hội thảo do Mạng lưới cạnh tranh toàn cầu (ICN), Mạng lưới thực thi và bảo vệ người tiêu dùng quốc tế (ICPEN), Nhóm Luật và chính sách cạnh tranh APEC (CPLG), Hội nghị Liên hiệp Quốc tế về Thương mại và Phát triển (UNCTAD), Tổ chức Hợp tác và Phát triển (OECD) ... tổ chức;
- Phối hợp với Trung tâm chính sách OECD – Hàn Quốc tổ chức Hội thảo khu vực về cạnh tranh tại Hà Nội. (Ngày 14-15 tháng 11 năm 2018).



### b) Hợp tác song phương

Để phục vụ công tác chuyên môn đặc biệt là trong điều tra và xử lý vụ việc cạnh tranh và bảo vệ người tiêu dùng, Cục CT&BVNTD thường xuyên hợp tác với các cơ quan cạnh tranh trong và ngoài khu vực thông qua các hoạt động như trao đổi thông tin, chia sẻ kinh nghiệm, tham vấn ý kiến... Năm 2018 vừa qua, trong quá trình điều tra và xử lý vụ việc cạnh tranh Grab mua lại hoạt động kinh doanh của Uber trên thị trường Việt Nam, Cục đã tham vấn, trao đổi thông tin, chia sẻ kinh nghiệm với hầu hết các cơ quan cạnh tranh trong khu vực như Xinh-ga-po, In-đô-nê-xi-a, Phi-líp-pin, Ma-lay-xi-a, Hàn Quốc, Nhật Bản... thông qua trao đổi điện đàm, gặp gỡ thảo luận trực tiếp bên lề các cuộc họp/hội nghị/hội thảo được tổ chức trong khuôn khổ hợp tác song phương và đa phương.

Bên cạnh đó, Cục tiếp tục triển khai các hoạt động hợp tác song phương với một số cơ quan cạnh tranh và bảo vệ người tiêu dùng truyền thống như Nhật Bản, Hàn Quốc, Hoa Kỳ, Úc thông qua các hoạt động như trao đổi thông tin, tổ chức đoàn khảo sát học tập kinh nghiệm như:

- Tổ chức Đoàn khảo sát học tập kinh nghiệm xây dựng pháp luật cạnh tranh tại Nhật Bản;
- Phối hợp với Ủy ban Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng Úc tổ chức tổ chức hoạt Hội nghị cạnh tranh khu vực tại Hà Nội và Tp. Hồ Chí Minh;



- Tiếp nhận chuyên gia Ủy ban Thương mại Liên bang Hoa Kỳ tham gia giảng dạy tại các Khóa đào tạo cạnh tranh tại Ninh Bình;
- Tiếp nhận chuyên gia Ủy ban Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng Úc sang làm việc ngắn hạn sang làm việc tại Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng Úc.

## CÔNG TÁC ĐÀM PHÁN VÀ THỰC THI NỘI DUNG CẠNH TRANH TẠI CÁC HIỆP ĐỊNH THƯƠNG MẠI TỰ DO (FTAs)

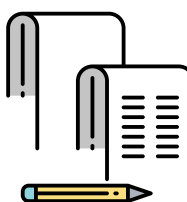


### 3.1. Các FTA đã ký kết và đang thực thi

Tính đến nay, trong số các Hiệp định thương mại tự do (FTA) Việt Nam đã tham gia ký kết và có hiệu lực có 04 Hiệp định có Chương riêng về chính sách cạnh tranh gồm:

- + Hiệp định thương mại tự do ASEAN-Úc-New Zealand (AANZFTA);
- + Hiệp định thương mại tự do giữa Việt Nam và Hàn Quốc (VKFTA);
- + Hiệp định đối tác kinh tế Việt Nam – Nhật Bản trong khuôn khổ Hiệp định đối tác kinh tế toàn diện ASEAN – Nhật Bản (AJCEP); và
- + Hiệp định thương mại tự do Việt Nam – Liên minh Kinh tế Á – Âu (EAEUFTA).

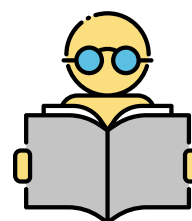
Những cam kết về cạnh tranh trong các Hiệp định này gồm các quy định về cơ quan thực thi pháp luật cạnh tranh, quy định về các hành vi phản cạnh tranh, thủ tục công bằng trong thực thi pháp luật cạnh tranh, bảo mật thông tin, minh bạch hóa, cơ chế hợp tác, tham vấn, thông báo trong các vấn đề về cạnh tranh, hỗ trợ kỹ thuật và cơ chế giải quyết tranh chấp. Trong khuôn khổ cam kết, cơ quan cạnh tranh các nước thành viên trong đó có Việt Nam đã tiến hành triển khai một số hoạt động hợp tác và thực thi một số điều khoản hợp tác về cạnh tranh theo Hiệp định. Cụ thể, các nước thành viên đã triển khai các hoạt động hợp tác như: (i) trao đổi thông tin về chính sách và pháp luật cạnh tranh; (ii) tham gia hội thảo, hội nghị, khóa đào tạo cấp khu vực và chuyên sâu trong lĩnh vực cạnh tranh; (iii) phối hợp tổ chức một số hội thảo khu vực về cạnh tranh tại Việt Nam; (iv) trao đổi chuyên gia cạnh tranh hỗ trợ kỹ thuật, cử cán bộ Cục sang thực tập tại cơ quan cạnh tranh Hàn Quốc, vv...



### 3.2. Các FTA đã hoàn tất đàm phán

Năm 2018, Cục tiếp tục các công việc liên quan đến công tác rà soát pháp lý, cụ thể:

- Đối với Hiệp định thương mại tự do giữa Việt Nam và EU (EVFTA), Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng đã phối hợp rà soát pháp lý lời văn các chương cạnh tranh, doanh nghiệp nhà nước nhằm đảm bảo lợi ích và các cam kết các Bên đã đàm phán.
- Trong khuôn khổ Hiệp định Đối tác Toàn diện và Tiến bộ xuyên Thái Bình Dương (CPTPP), Cục CT&BVNTD đã phối hợp với Vụ Pháp chế (Bộ Công Thương) rà soát Dự thảo Danh mục văn bản quy phạm pháp luật kiến nghị sửa đổi, bổ sung, ban hành mới và bãi bỏ để thực thi Hiệp định CPTPP. Đối với lĩnh vực cạnh tranh, Luật Cạnh tranh (sửa đổi) đã được xây dựng theo hướng đảm bảo các quy định pháp luật để Việt Nam thực thi đầy đủ các cam kết trong Chương Cạnh tranh của Hiệp định CPTPP.
- Đối với Hiệp định Đối tác Kinh tế toàn diện khu vực (RCEP), Nhóm cấp kỹ thuật đã kết thúc đàm phán lời văn Chương Cạnh tranh, đảm bảo tiến độ đàm phán chung của Hiệp định.



### 3.3. Các FTA có khả năng đàm phán trong tương lai

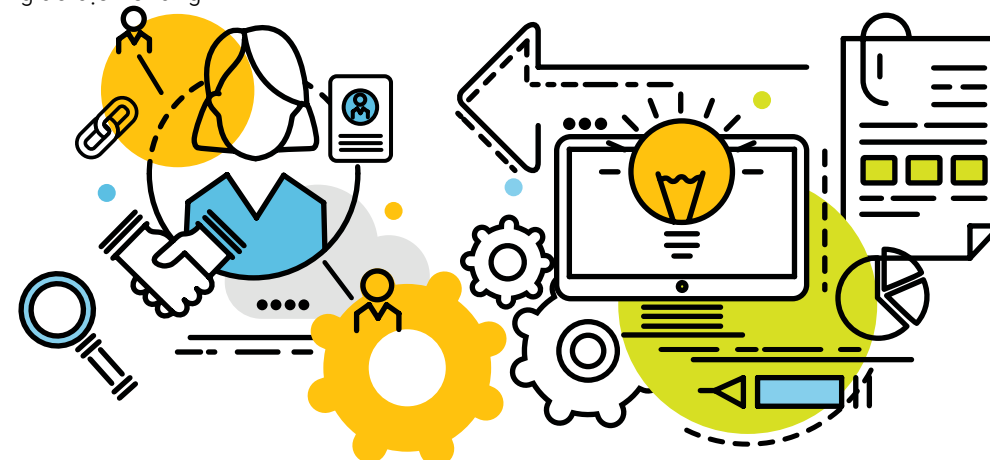
Cục cũng phối hợp góp ý Dự thảo Đề án nghiên cứu sơ bộ về khả năng đàm phán FTA với Thổ Nhĩ Kỳ, về nội dung cạnh tranh và doanh nghiệp nhà nước trong khuôn khổ hướng tới việc hình thành Khu vực mậu dịch tự do FTAAP.

## PHÁT TRIỂN MẠNG LƯỚI CÁC CƠ QUAN, TỔ CHỨC CÓ LIÊN QUAN VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

Năm 2018, có 04 Hội Bảo vệ người tiêu dùng được thành lập mới nâng tổng số Việt Nam có 57 Hội Bảo vệ người tiêu dùng, bao gồm 01 Hội hoạt động trên phạm vi cả nước (Hội Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam) và 56 Hội hoạt động tại các tỉnh, thành phố tương ứng.

## CÔNG TÁC NGHIÊN CỨU

- Phối hợp với Văn phòng Hội đồng cạnh tranh thực hiện Đề tài nghiên cứu: “Kiểm soát tập trung kinh tế trong thời kỳ hội nhập kinh tế quốc tế”.
- Triển khai thực hiện Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Bộ “Giải pháp nâng cao hiệu quả công tác kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung”.
- Phối hợp với Chính phủ Úc thực hiện 05 báo cáo nghiên cứu về các lĩnh vực liên quan đến cạnh tranh và bảo vệ người tiêu dùng:
  - (i) Báo cáo nghiên cứu vấn đề cạnh tranh trong lĩnh vực kinh doanh trên nền tảng đa diện;
  - (ii) Báo cáo nghiên cứu “Kinh nghiệm quốc tế về các quy định kiểm soát tập trung kinh tế”
  - (iii) Báo cáo giải quyết tranh chấp tiêu dùng xuyên biên giới, kinh nghiệm quốc tế và một số kiến nghị cho Việt Nam;
  - (iv) Báo cáo xác định sức mạnh thị trường đáng kể;
  - (v) Sổ tay hướng dẫn doanh nghiệp về quy trình đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.





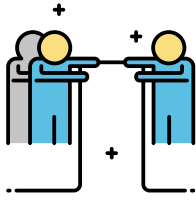
# KẾ HOẠCH NĂM 2019

ĐÁNH GIÁ CHUNG - ①

NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM - ②







### 1.1. Về cạnh tranh

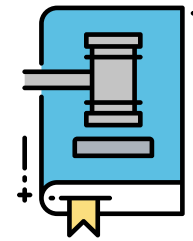
Năm 2019, công tác quản lý cạnh tranh bao gồm hoạt động kiểm soát các hành vi hạn chế cạnh tranh, tập trung kinh tế và cạnh tranh không lành mạnh sẽ có nhiều thay đổi đáng kể. Đặc biệt, kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2019 khi Luật Cạnh tranh 2018 có hiệu lực, các quy định kiểm soát hành vi hạn chế cạnh tranh, tập trung kinh tế, cạnh tranh không lành mạnh và tổ tụng cạnh tranh có nhiều thay đổi theo hướng được hoàn thiện hơn về khuôn khổ pháp lý. Điều này đòi hỏi cơ quan thực thi phải có sự thay đổi để thích ứng và đồng thời thực hiện tốt các công tác chuẩn bị cả về cơ sở vật chất và nguồn nhân lực để tăng cường hiệu quả thực thi. Dự báo trong thời gian tới các vụ việc vi phạm quy định kiểm soát hành vi hạn chế cạnh tranh, cạnh tranh không lành mạnh hay số lượng hồ sơ thông báo tập trung kinh tế theo quy định của Luật Cạnh tranh 2018 sẽ tăng lên đặc biệt đối với hồ sơ thông báo tập trung kinh tế (Theo tiêu chí ngưỡng thông báo, dự báo sẽ có khoảng 50-100 hồ sơ thông báo tập trung kinh tế/ năm).



### 1.2. Về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2019 có nhiều thay đổi về môi trường tiêu dùng, đặt ra một số thách thức về hoạt động quản lý nhà nước trong các lĩnh vực chuyên ngành cũng như lĩnh vực bảo vệ người tiêu dùng, cụ thể:

- Sự xuất hiện của một số mô hình kinh doanh mới dẫn tới sự thay đổi trong hành vi, môi trường tiêu dùng (mô hình Grab trong dịch vụ vận tải; mô hình Airbnb trong dịch vụ du lịch và khách sạn; mô hình Lazada, Tiki, Sendo...trong lĩnh vực bán lẻ; mô hình Tima.vn, Vaymuon.vn...trong dịch vụ tài chính).
- Xuất hiện một số bất cập, khoảng trống trong các chính sách quản lý, điều chỉnh các mô hình kinh doanh mới, trong đó, có một số nội dung liên quan trực tiếp tới quyền lợi người tiêu dùng.
- Vấn đề bảo mật thông tin của người tiêu dùng ngày càng trở nên quan trọng, đặc biệt trong thời kỳ Cách mạng công nghiệp 4.0, khi dữ liệu trở thành đầu vào bắt buộc cho phần lớn các quyết định, chính sách kinh doanh của doanh nghiệp.
- Nhận thức của người tiêu dùng về quyền lợi người tiêu dùng đã có sự chuyển biến theo hướng tích cực, dẫn tới, các yêu cầu của người dân đối với hoạt động của các tổ chức, cơ quan trong lĩnh vực bảo vệ người tiêu dùng ngày càng tăng cao và chặt chẽ hơn.



### 2.1. Xây dựng văn bản pháp luật

- Xây dựng 03 Nghị định hướng dẫn thực thi Luật cạnh tranh 2018 bao gồm: (1) Nghị định của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Cạnh tranh; (2) Nghị định của Chính phủ quy định chi tiết Luật Cạnh tranh về xử lý vi phạm pháp luật trong lĩnh vực cạnh tranh; và (3) Nghị định của Chính phủ quy định chi tiết nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ủy Ban cạnh tranh quốc gia.

- Quyết định sửa đổi, bổ sung Quyết định 35/2015/QĐ-TTg liên quan đến lĩnh vực bảo hiểm nhân thọ.

- Hoàn thiện công tác xây dựng và tổ chức thực thi Chỉ thị của Ban Bí thư về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.

- Hoàn thành Đề án Tổng kết thi hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản hướng dẫn.



### 2.2. Kiện toàn bộ máy Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia

Ngày 12 tháng 6 năm 2018, chính thức có hiệu lực từ ngày 01 tháng 7 năm 2019. Để chuẩn bị điều kiện thực thi Luật Cạnh tranh 2018, ngày 12 tháng 7 năm 2018, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 851/QĐ-TTg giao Bộ Công Thương (Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng) là đơn vị chủ trì xây dựng 03 Nghị định quy định chi tiết Luật Cạnh tranh 2018 trong đó có Nghị định quy định chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức của Ủy ban cạnh tranh Quốc gia. Đây là nền tảng, cơ sở hình thành cơ cấu, bộ máy tổ chức của Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia Việt Nam.

Thực hiện nhiệm vụ được giao, Cục đang chủ trì xây dựng Nghị định quy định về chức năng nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức của Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia trên cơ sở tái cơ cấu theo hướng hợp nhất mô hình hai cơ quan cạnh tranh hiện tại, đảm bảo mối quan hệ chặt chẽ tác động qua lại giữa chức năng về quản lý cạnh tranh và bảo vệ người tiêu dùng. Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia sẽ đảm bảo đầy đủ các yếu tố về (i) tính độc lập; (ii) tính minh bạch; (iii) yêu cầu về nguồn lực (tài chính và nhân sự); và (iv) đảm bảo về quyền hạn, chức năng và nhiệm vụ cho công tác thực thi.

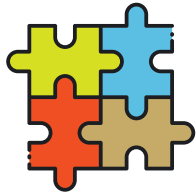


### 2.3. Tuyên truyền phổ biến pháp luật cạnh tranh và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Luật cạnh tranh năm 2018 dự kiến sẽ có hiệu lực vào ngày 1 tháng 7 năm 2019. Cùng với đó, dự kiến trong năm 2019 các Nghị định hướng dẫn Luật sẽ được ban hành và có hiệu lực trong năm 2019. Để nhanh chóng đưa Luật Cạnh tranh 2018 vào cuộc sống, Cục CT&BVNTD trong thời gian tới sẽ đẩy mạnh công tác tuyên truyền phổ biến pháp luật cạnh tranh tới cộng đồng doanh nghiệp và các tổ chức, cá nhân liên quan.

- Tổ chức triển khai hiệu quả Ngày quyền người tiêu dùng Việt Nam 15 tháng 3 năm 2019.

- Đẩy mạnh các hoạt động tuyên truyền, nâng cao nhận thức về bảo vệ người tiêu dùng, trong đó, tập trung vào các hoạt động có tính trọng tâm như Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam, các hoạt động, sự kiện mang tính chất kết nối, tương tác với cộng đồng.



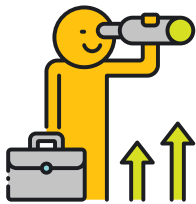
### 2.4. Kiểm soát tập trung kinh tế

Liên quan công tác kiểm soát tập trung kinh tế: Cục sẽ

- Tiếp tục nghiên cứu, rà soát 02 vụ việc tập trung kinh tế: Công ty CP Dịch vụ Thương mại Tổng hợp Vincommerce mua lại hệ thống siêu thị Fivimart; và Công ty CP Quốc tế Sơn Hà mua lại Công ty CP Sản xuất kinh doanh Toàn Mỹ;

- Tiếp tục điều tra bổ sung vụ việc Grab-Uber;

- Theo dõi, giám sát và giải quyết hồ sơ thông báo tập trung kinh tế.



### 2.5. Điều tra hành vi hạn chế cạnh tranh

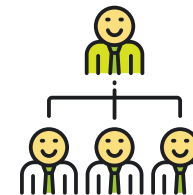
- Tiến hành điều tra 02 đến 03 vụ việc hạn chế cạnh tranh. Ngoài ra, Cục sẽ thực hiện điều tra tiền tố tụng từ 10 đến 15 vụ việc, thu thập các thông tin liên quan, nhằm phát hiện và tạo cơ sở, tiền đề phục vụ quá trình điều tra vụ việc hạn chế cạnh tranh trong đó tập trung vào một số vụ việc như: Sản xuất kinh doanh ô tô, phân phối dược phẩm, sản xuất kinh doanh thép, lĩnh vực bán lẻ và bia, rượu, nước giải khát.

- Tiếp tục chủ động rà soát, góp ý trong các văn bản hành chính có dấu hiệu vi phạm quy định Luật Cạnh tranh ảnh hưởng đến cạnh tranh trên thị trường. Bên cạnh đó, Cục cũng sẽ đẩy mạnh công tác tham vấn khi nhận được các yêu cầu thẩm vấn có liên quan.



### 2.5. Điều tra và xử lý hành vi cạnh tranh không lành mạnh

Cục khẩn trương kết thúc điều tra đối với các vụ việc của năm 2018 đang còn trong thời hạn và dự kiến tiến hành điều tra mới đối với 15-20 vụ việc cạnh tranh không lành mạnh. Tiếp tục phối hợp tốt với các cơ quan chuyên môn như Cục Sở Hữu Trí Tuệ, Tổng Cục Quản lý thị trường... trong quá trình điều tra và xử lý hành vi cạnh tranh không lành mạnh.



### 2.7. Quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp

Cục tiếp tục thực hiện nghiêm túc Quyết định số 1822/QĐ-BCT ngày 25 tháng 05 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Công Thương về việc ban hành Đề án nâng cao hiệu quả công tác quản lý nhà nước trong hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp; đồng thời, quản lý chặt chẽ hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp theo quy định tại Nghị định 40/2018/NĐ-CP, thu hồi giấy chứng nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp đối với doanh nghiệp không đáp ứng quy định tại Nghị định mới, tiếp tục thanh tra, kiểm tra, xử lý trường hợp vi phạm liên quan đến quy định về bán hàng đa cấp trên thị trường.



### 2.8. Về thực thi bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Triển khai Đề án Tổng kết thi hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản hướng dẫn.

- Tăng cường phối hợp với Sở Công Thương các tỉnh, thành phố nhằm thống nhất mô hình cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ người tiêu dùng; nâng cao kỹ năng, trình độ chuyên môn nghiệp vụ của cán bộ thực thi, đặc biệt là tại cấp huyện, xã.

- Hỗ trợ, phối hợp Hội Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam và các Hội Bảo vệ người tiêu dùng trên cả nước trong việc kiện toàn bộ máy và nâng cao hiệu quả hoạt động.

- Nghiên cứu, thực hiện các hoạt động bảo vệ người tiêu dùng trong các lĩnh vực chuyên đề, mới, có ảnh hưởng tới quyền lợi người tiêu dùng, ví dụ: thương mại điện tử, cho vay tiêu dùng...

- Chú trọng các hoạt động dành cho nhóm người tiêu dùng đặc biệt (phụ nữ, trẻ nhỏ, người già) hoặc người tiêu dùng ở vùng sâu, vùng xa.

- Tăng cường kêu gọi và khuyến khích sự hỗ trợ, tham gia của các nguồn lực xã hội hóa, bao gồm cộng đồng doanh nghiệp, các tổ chức nước ngoài, các hiệp hội và các phương tiện báo chí.

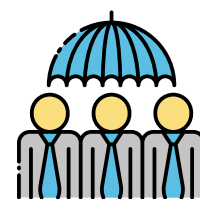


## 2.9. Công tác kiểm soát Hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

- Tiếp tục thực hiện TTHC đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đối với các lĩnh vực theo quyết định của Thủ tướng Chính phủ.
- Tiếp tục tiếp nhận và giải quyết yêu cầu của người tiêu dùng liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của Cục.
- Thực hiện chuyên đề “Giám sát thi hành pháp luật về áp dụng hợp đồng mẫu, điều kiện giao dịch chung đối với lĩnh vực nhà chung cư”.
- Thực hiện chuyên đề “Giám sát thi hành pháp luật về áp dụng hợp đồng mẫu, điều kiện giao dịch chung đối với lĩnh vực thương mại điện tử”.
- Thực hiện thanh tra, kiểm tra theo kế hoạch 04 doanh nghiệp trong lĩnh vực tài chính, ngân hàng.
- Thực hiện báo cáo tổng kết công tác kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung giai đoạn 2012-2018 để phục vụ tổng kết thực thi Luật BVNTD 2010.
- Thực hiện đề tài NCKH cấp Bộ về “Kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung - Thực trạng và giải pháp”



## 2.10. Về hoạt động của đơn vị sự nghiệp

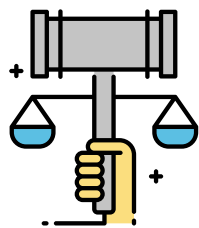


### a) Về công tác thông tin, tư vấn và hỗ trợ người tiêu dùng

- Hoàn thành việc xây dựng trang thông tin điện tử mới của Cục và của Trung tâm nhằm đáp ứng những yêu cầu mới (tăng cường tính tương tác với doanh nghiệp, người tiêu dùng; cơ quan quản lý nhà nước khác (Sở Công Thương địa phương)) và phù hợp với chức năng, nhiệm vụ mới (sau khi tái cơ cấu trở thành Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng và tương lai trở thành Ủy ban cạnh tranh Quốc gia);
- Tiếp tục đảm bảo công nghệ thông tin và quản trị mạng nội bộ của Cục;
- Xây dựng và thường xuyên cập nhật cơ sở thông tin, dữ liệu của Cục làm cơ sở tra cứu cho các đơn vị chuyên môn trong quá trình triển khai công việc và cho các doanh nghiệp trong quá trình tuân thủ, áp dụng quy định của pháp luật về cạnh tranh, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp;
- Tiếp tục vận hành Tổng đài tư vấn và hỗ trợ người tiêu dùng, tiến tới nâng cấp và mở rộng thêm máy trạm tại TP. Hồ Chí Minh, đồng thời, tuyển dụng, đào tạo tổng đài viên mới nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu tư vấn, hỗ trợ của người tiêu dùng.

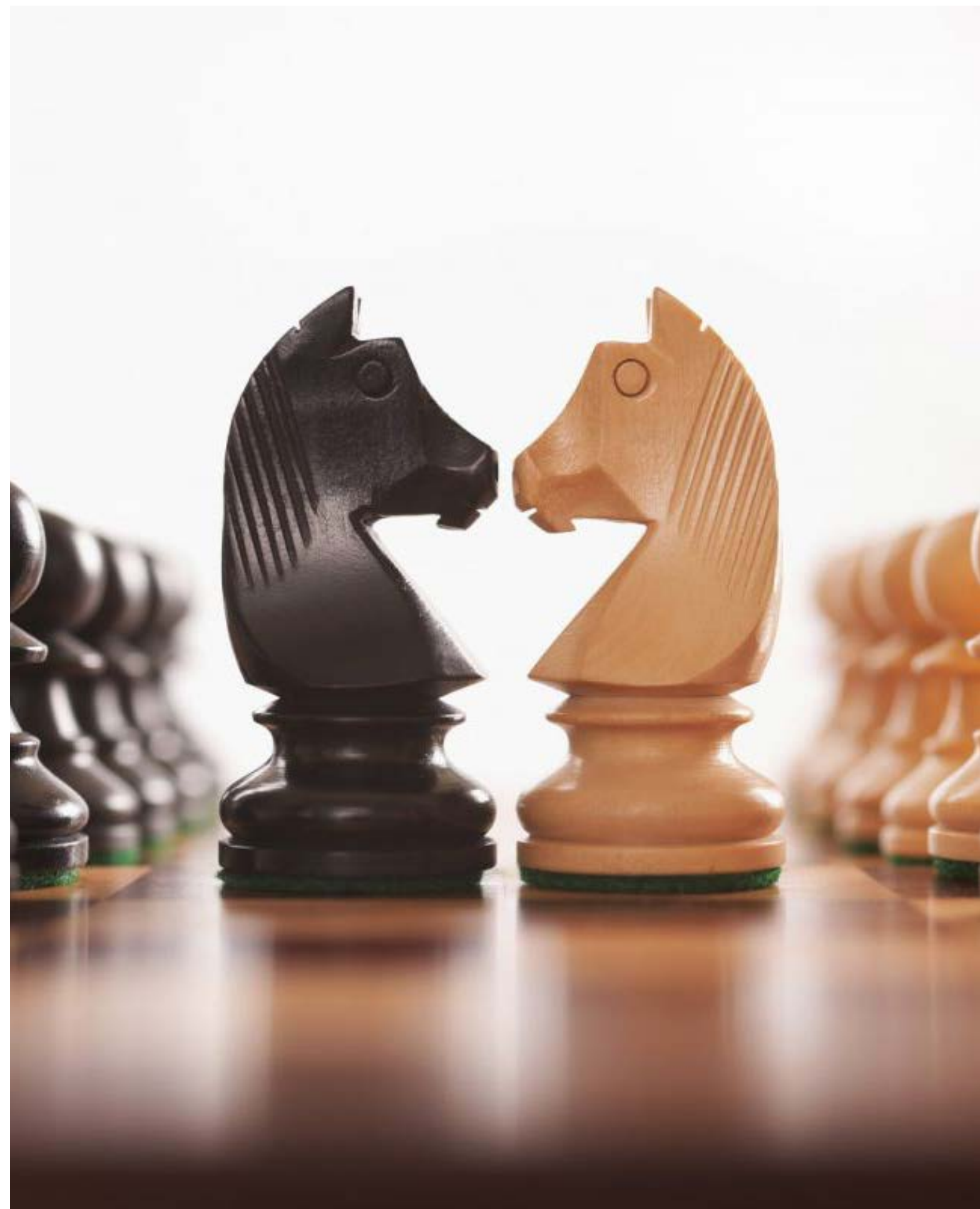






#### b) Về công tác tuyên truyền, phổ biến, đào tạo pháp luật

- Tiếp tục tổ chức các khóa đào tạo và cấp chứng chỉ hoàn thành khoá đào tạo kiến thức pháp luật về bán hàng đa cấp cho các cá nhân liên quan theo Chương trình đã được công nhận;
- Xây dựng các sách hướng dẫn, sách hỏi-đáp, sổ tay/cẩm nang tuân thủ pháp luật cạnh tranh nhằm phổ biến pháp luật cho các đối tượng chịu sự điều chỉnh của Luật Cạnh tranh số 23/2018/QH14;
- Tập trung tổ chức các hội nghị, hội thảo tuyên truyền, phổ biến chung về Luật Cạnh tranh số 23/2018/QH14 và các văn bản hướng dẫn thi hành Luật Cạnh tranh ở một số tỉnh, thành phố lớn trên cả nước;
- Xây dựng và tổ chức các khoá đào tạo tuân thủ pháp luật cạnh tranh cho các cơ quan, tổ chức, cá nhân có nhu cầu;
- Tổ chức các hội nghị, hội thảo tổng kết 10 năm thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; thực hiện nghiên cứu, rà soát Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng để đề xuất hoàn thiện khuôn khổ pháp luật trong công tác bảo vệ người tiêu dùng tại Việt Nam;
- Phối hợp với các tổ chức, cá nhân có liên quan xây dựng và tổ chức các chương trình đào tạo kỹ năng tư vấn, tiếp nhận, hoà giải, giải quyết tranh chấp người tiêu dùng cho các cán bộ, công chức, viên chức thực hiện công tác bảo vệ người tiêu dùng tại Trung ương và địa phương.



**BỘ CÔNG THƯƠNG**  
**CỤC CẠNH TRANH VÀ BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG**

---

 Số 25 - Ngô Quyền - Hoàn Kiếm - Hà Nội

 +84.24-222 050 02

 +84.24-222 050 03

 1800 6838

 [www.vcca.gov.vn](http://www.vcca.gov.vn)

 [vcca@moit.gov.vn](mailto:vcca@moit.gov.vn)