

Số: /BC-SCT

Điện Biên, ngày tháng 7 năm 2025

BÁO CÁO

Tình hình thi hành pháp luật trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp

(Phục vụ Đoàn kiểm tra theo Quyết định số 905/QĐ-BCT ngày 31/3/2025 của Bộ Công Thương)

Thực hiện Quyết định số 905/QĐ-BCT ngày 31/3/2025 của Bộ Công Thương về việc kiểm tra tình hình thi hành pháp luật trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp; Công văn số 558/CT-TK ngày 28/4/2025 của Ủy ban Cảnh tranh Quốc gia về việc kiểm tra tình hình thi hành pháp luật trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp.

Sở Công Thương tỉnh Điện Biên báo cáo tình hình thi hành pháp luật trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (từ ngày 01/01/2022 đến nay) và tình hình thi hành pháp luật trong lĩnh vực quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp (từ ngày 01/01/2018 đến nay), cụ thể như sau:

I. Thực trạng quản lý nhà nước trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp trên địa bàn tỉnh

1. Đối với lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1.1. Công tác chỉ đạo, triển khai thực hiện

Trong những năm qua, Sở Công Thương tỉnh Điện Biên luôn xác định công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là nhiệm vụ quan trọng, thường xuyên và lâu dài, đồng thời chủ động thực hiện các nhiệm vụ quản lý nhà nước trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo đúng chức năng, nhiệm vụ được giao.

* Giai đoạn trước ngày 01/7/2024:

Sở Công Thương thực hiện trách nhiệm quy định tại Điều 49 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 và khoản 1 Điều 35 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27/10/2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức một số hoạt động truyền thông về quyền lợi người tiêu dùng, xây dựng kế hoạch tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam hàng năm. Tiếp nhận trang thiết bị do Bộ Công Thương hỗ trợ để kết nối với Hệ thống Tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng qua đầu số 18006838; đồng thời cử cán bộ làm đầu mối tiếp nhận yêu cầu, khiếu

nại và giải quyết các yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng. Trong công tác thanh tra, kiểm tra đã tổ chức các đợt kiểm tra liên ngành, kiểm tra định kỳ tập trung vào các dịp cao điểm (Tết, Tháng hành động vì người tiêu dùng...). Đồng thời thực hiện chế độ báo cáo định kỳ gửi Bộ Công Thương và UBND tỉnh theo quy định.

*** Giai đoạn sau ngày 01/7/2024:**

Sở Công Thương thực hiện trách nhiệm quy định tại khoản 1 Điều 77 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 và các điều khoản liên quan tại Nghị định số 55/2024/NĐ-CP ngày 16/5/2024 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023. Đồng thời thực hiện cơ bản đầy đủ các chức năng, nhiệm vụ quản lý nhà nước theo quy định trước và đang tích cực chuyển tiếp thực hiện theo Luật mới năm 2023. Quý III/2024, Sở Công Thương đã tham mưu UBND tỉnh ban hành Quyết định số 32/2024/QĐ-UBND ngày 01/10/2024 về việc ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Điện Biên. Đầu năm 2025, phối hợp với Ủy ban Cảnh tranh Quốc gia - Bộ Công Thương tổ chức Hội nghị tuyên truyền, phổ biến Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan trên địa bàn tỉnh Điện Biên, nằm trong khuôn khổ các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2025.

1.2. Công tác ban hành các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn

- Tham mưu UBND tỉnh ban hành: Kế hoạch triển khai thi hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Điện Biên¹; các Kế hoạch tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2022, 2023, 2024, 2025²; 02 Quyết định công bố Danh mục thủ tục hành chính mới ban hành; được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở Công Thương tỉnh Điện Biên³; 02 Quyết định phê duyệt Quy trình nội bộ trong giải quyết thủ tục hành chính mới ban hành, thủ tục hành chính sửa đổi, bổ sung lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở Công Thương tỉnh Điện Biên⁴; Quyết định công bố thủ tục hành chính nội bộ giữa các cơ quan hành chính nhà nước thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở Công Thương tỉnh Điện Biên (*trong đó có thủ tục: Tham vấn ý kiến của cơ quan quản lý ngành, lĩnh vực, địa phương về hợp đồng mẫu, điều kiện giao dịch chung*)⁵; Quyết định ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Điện Biên⁶.

¹ Kế hoạch số 4888/KH-UBND ngày 19/10/2023.

² Kế hoạch số 3204/KH-UBND ngày 27/9/2021; Kế hoạch 3467/KH-UBND ngày 26/10/2022; Kế hoạch 4566/KH-UBND ngày 29/9/2023; Kế hoạch 4926/KH-UBND ngày 01/11/2024.

³ Quyết định số 1042/QĐ-UBND ngày 13/6/2024; Quyết định số 1401/QĐ-UBND ngày 08/8/2024.

⁴ Quyết định số 1329/QĐ-UBND ngày 25/7/2024; Quyết định số 1623/QĐ-UBND ngày 04/9/2024.

⁵ Quyết định số 928/QĐ-UBND ngày 08/5/2025.

⁶ Quyết định số 32/2024/QĐ-UBND ngày 01/10/2024

- Ban hành các văn bản: số 1221/SCT-QLTM ngày 15/8/2022 về việc cung cấp số liệu, thông tin kết quả triển khai công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2018 - 2022 trên địa bàn tỉnh Điện Biên gửi Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng; số 955/SCT-QLTM ngày 05/6/2024 về việc triển khai các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng gửi các Sở, ngành tỉnh, UBND các huyện thị xã thành phố và thương nhân trên địa bàn tỉnh; số 1534/SCT-QLTM ngày 09/9/2024 về việc yêu cầu đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 - gửi Công ty Cổ phần cấp nước Điện Biên, Trung tâm Nước sạch và Vệ sinh môi trường nông thôn tỉnh Điện Biên; các Kế hoạch tổ chức Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam của ngành Công Thương năm 2022, 2023, 2024, 2025⁷.

1.3. Công tác kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

Hiện tại trên địa bàn tỉnh Điện Biên hiện có 11 đơn vị, doanh nghiệp, chi nhánh kinh doanh 06 sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ⁸ thuộc danh mục phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định tại Quyết định số 07/2024/QĐ-TTg ngày 20/6/2024 của Thủ tướng Chính phủ, trong đó:

- Có 02 đơn vị, doanh nghiệp áp dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trong phạm vi tỉnh Điện Biên, gồm: (1) Công ty Cổ phần cấp nước Điện Biên; (2) Trung tâm nước sạch và vệ sinh môi trường nông thôn tỉnh Điện Biên. Đây là 02 đơn vị hoạt động trong lĩnh vực cung cấp nước sinh hoạt.

- Có 09 doanh nghiệp áp dụng hợp đồng mẫu, điều kiện giao dịch chung của Tập đoàn, Tổng Công ty có phạm vi hoạt động từ 02 tỉnh trở lên thực hiện đăng ký với Ủy ban Cảnh tranh quốc gia - Bộ Công Thương⁹.

Từ năm 2022 đến nay, Sở Công Thương đã tiếp nhận 03 lượt hồ sơ đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch lĩnh vực cung cấp nước sinh hoạt theo quy định tại điểm b khoản 2 Điều 80 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, gồm: Công ty Cổ phần cấp nước Điện Biên; Trung tâm nước sạch và vệ sinh môi trường nông thôn tỉnh Điện Biên; Trung tâm Kỹ thuật nông nghiệp, tài nguyên và môi trường. Sở Công Thương đã thẩm định và ban hành 03 Thông báo chấp nhận đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung của các đơn vị trên¹⁰.

⁷ Kế hoạch số 1505/KH-SCT ngày 21/10/2021; Kế hoạch số 1768/KH-SCT ngày 11/11/2022; Kế hoạch số 16/KH-SCT ngày 04/01/2024; Kế hoạch số 2343/KH-SCT ngày 27/12/2024.

⁸ Cung cấp điện phục vụ mục đích sinh hoạt; Cung cấp nước sinh hoạt; Truyền hình trả tiền; Dịch vụ viễn thông di động mặt đất; Dịch vụ viễn thông cố định mặt đất; Vận chuyển hành khách đường hàng không.

⁹ Bao gồm: (1) Công ty Điện lực Điện Biên; (2) CN CTCP - Tổng Công ty Truyền hình cáp Việt Nam tại tỉnh Điện Biên; (3) Trung tâm kinh doanh VNPT - Điện Biên - CN Tổng Công ty dịch vụ viễn thông; (4) Viettel Điện Biên - CN Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội; (5) CN Điện Biên - CTCP Viễn thông FPT; (6) Mobifone tỉnh Điện Biên - Công ty dịch vụ Mobifone khu vực 4 - CN TCT Viễn thông Mobifone; (7) CTCP Viễn thông di động Vietnamobile; (8) CN Tổng Công ty Hàng không Việt Nam - CTCP tại Điện Biên (Vietnam Airlines và VASCO); (9) CTCP Hàng không Vietjet (Vietjet Air).

¹⁰ Thông báo 2377/TB-SCT ngày 30/12/2024; Thông báo số 2393/TB-SCT ngày 31/12/2024; Thông báo số 912/TB-SCT ngày 20/5/2025 (*Trung tâm Nước sạch và Vệ sinh môi trường nông thôn tỉnh Điện Biên đổi tên thành Trung tâm Kỹ thuật nông nghiệp, tài nguyên và môi trường*).

(Có Báo cáo số 2326/BC-SCT ngày 25/12/2024 của Sở Công Thương tỉnh Điện Biên kèm theo)

1.4. Công tác tổ chức bộ máy, cơ sở vật chất, kinh phí và nguồn nhân lực

- Hiện tại, công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng do 01 cán bộ kiêm nhiệm thuộc Phòng Quản lý Thương mại phụ trách.

- Kinh phí được UBND tỉnh cấp hàng năm khoảng 50 - 100 triệu đồng, chủ yếu sử dụng cho hoạt động tổ chức Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam trên địa bàn tỉnh.

- Sở Công Thương tỉnh Điện Biên đã tiếp nhận trang thiết bị do Bộ Công Thương hỗ trợ để kết nối với Hệ thống Tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng qua đầu số 18006838; đồng thời cử cán bộ làm đầu mối tiếp nhận yêu cầu, khiếu nại và giải quyết các yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng.

1.5. Công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật

- Nhằm nâng cao hiệu quả phòng ngừa, đấu tranh, kịp thời ngăn chặn các hành vi vi phạm trong kinh doanh thương mại, phát huy vai trò, nhiệm vụ thực hiện tốt mục tiêu chính trị. Sở Công Thương tỉnh Điện Biên đã chỉ đạo Chi cục Quản lý thị trường tuyên truyền, phổ biến pháp luật trực tiếp đến trên 3.000 lượt tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh, thông qua công tác quản lý theo địa bàn, kiểm tra, xử lý vi phạm. Đồng thời, ký quy chế với 129 UBND xã, phường (trước khi sáp nhập), ban quản lý chợ và vận động trên 3.000 tổ chức, cá nhân ký cam kết không kinh hàng giả, hàng không rõ nguồn gốc xuất xứ, hàng xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ.

- Chọn lọc, biên tập, đăng tải hơn 120 tin, bài về hoạt động của lực lượng quản lý thị trường, công tác kiểm tra, xử lý vi phạm trên website <https://dienbien.dms.gov.vn/>, nhằm tuyên truyền pháp luật đến người tiêu dùng, cơ sở kinh doanh và răn đe các đối tượng vi phạm. Bên cạnh tổng đài 18006838 tiếp nhận từ Bộ Công Thương, Sở Công Thương tỉnh Điện Biên đã duy trì đường dây nóng Ban Chỉ đạo 389 tỉnh (0215.3812.389) và hòm thư điện tử (qlttdienbien@gmail.com) tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh, đơn thư khiếu nại về hành vi vi phạm pháp luật trong kinh doanh, kịp thời tiếp nhận, phản ánh của các tổ chức, cá nhân, cơ quan, đơn vị và người dân về các hành vi vi phạm trong hoạt động kinh doanh trên địa bàn tỉnh Điện Biên.

- Hàng năm, tổ chức tuyên truyền hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam, thông qua băng rôn, cờ phướn, tờ rơi, tặng vật phẩm tuyên truyền cho người tiêu dùng nhằm tạo hiệu ứng, lan tỏa trách nhiệm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tại các chợ, siêu thị, trung tâm thương mại trên địa bàn Thành phố Điện Biên Phủ¹¹.

¹¹ Từ năm 2022 đến nay, Sở Công Thương tỉnh Điện Biên đã triển khai căng treo 134 băng rôn, 268 cờ phướn, 3.600 tờ rơi (nội dung băng rôn: “Tiêu dùng an toàn trong thời kỳ bình thường mới”, “Thông tin minh bạch - Tiêu dùng an toàn”, Thông tin minh bạch - Tiêu dùng trách nhiệm”; Nội dung cờ phướn: “1800-6838- Tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng trên toàn quốc”, “Người tiêu dùng có quyền được an toàn, khiếu nại và bồi

- Tháng 3/2025, Sở Công Thương đã phối hợp với Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia tổ chức thành công Hội nghị tuyên truyền phổ biến Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan (*trong khuôn khổ các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2025*).

1.6. Hoạt động của Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Tỉnh Điện Biên chưa thành lập Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Các hoạt động bảo vệ người tiêu dùng hiện do Sở Công Thương tỉnh Điện Biên chủ trì thực hiện.

1.7. Tình hình thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm

- Sở Công Thương tỉnh Điện Biên luôn tăng cường công tác kiểm tra, giám sát trong các lĩnh vực được phân công: Năm 2024, thực hiện kiểm tra việc chấp hành các quy định của pháp luật về hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đối với Công ty Cổ phần cấp nước Điện Biên. Qua công tác kiểm tra cho thấy, Công ty Cổ phần cấp nước Điện Biên cơ bản thực hiện tốt các quy định về hợp đồng theo mẫu đã đăng ký với Sở Công Thương tỉnh Điện Biên; giải quyết thủ tục hợp đồng mua bán nước theo đúng quy trình; thu tiền sử dụng nước theo giá quy định và nộp phí môi trường đầy đủ; tuy nhiên vẫn còn tồn tại một số hạn chế. Sở Công Thương tỉnh Điện Biên đã chỉ ra và yêu cầu Công ty Cổ phần cấp nước Điện Biên khắc phục theo quy định.

- Từ năm 2022 đến nay, lực lượng quản lý thị trường đã tích cực, chủ động triển khai cũng như tăng cường công tác phối hợp với các lực lượng chức năng có liên quan kiểm tra, kiểm soát thị trường. Tổng số vụ kiểm tra: 3.289 vụ. Tổng số vụ xử phạt vi phạm hành chính: 1.328 vụ (*trong đó: Vi phạm lĩnh vực hàng lậu 02 vụ; hàng giả nhãn hiệu 12 vụ; lĩnh vực giá 647 vụ; an toàn thực phẩm 99 vụ; y tế 245 vụ; nông nghiệp 07 vụ; nguồn gốc xuất xứ 10 vụ; thương mại điện tử 10 vụ và vi phạm khác 296 vụ*). Tổng số tiền xử phạt nộp Ngân sách nhà nước: 3.411,883 triệu đồng. Trị giá hàng hóa vi phạm buộc tiêu hủy: 123,241 triệu đồng, bao gồm: gần 2.600 đơn vị sản phẩm thực phẩm bao gói sẵn các loại quá hạn sử dụng, hỏng mốc, 200 kg da trâu, 300 kg quả tươi không rõ nguồn gốc xuất xứ và 893 đơn vị sản phẩm phụ tùng xe máy các loại giả mạo nhãn hiệu HONDA, YAMAHA, 500 bao thuốc lá giả nhãn hiệu THĂNG LONG...

1.8. Công tác phối hợp giữa các sở, ngành

- Thường xuyên phối hợp với các sở, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố và các doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh trên địa bàn tỉnh; chủ động xây dựng kế hoạch, tổ chức triển khai các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam hàng năm, đảm bảo hiệu quả, tiết kiệm.

thường”; Tặng 2.400 túi vải, in nội dung “*Hãy trở thành người tiêu dùng thông thái để tự bảo vệ quyền lợi của chính mình*” và 2.000 móc khóa, in nội dung “*1800-6838 - Tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng trên toàn quốc*” và “*15-3 - Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam*”.

- Chỉ đạo lực lượng quản lý thị trường phối hợp chặt chẽ với các lực lượng chức năng thực hiện tốt nhiệm vụ kiểm tra, kiểm soát thị trường; xử lý nghiêm các hành vi vi phạm trong sản xuất kinh doanh, đặc biệt là kinh doanh hàng giả, hàng kém chất lượng, mất vệ sinh an toàn thực phẩm và vi phạm đo lường nhằm đảm bảo quyền lợi người tiêu dùng.

2. Đối với lĩnh vực quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp

2.1. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp bán hàng đa cấp trên địa bàn

*** Năm 2018:**

- Tính đến ngày 31/12/2018, số lượng doanh nghiệp bán hàng đa cấp đang hoạt động trên địa bàn tỉnh đã được Sở Công Thương xác nhận theo quy định tại Nghị định số 40/2018/NĐ-CP: 05 doanh nghiệp.

- Kết quả hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp năm 2018 của 05 doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh như sau: Doanh thu là 10.533.413.724 đồng. Tổng hoa hồng, tiền thưởng trả cho nhà phân phối là 1.766.390.828 đồng. Tổng số lượng người tham gia bán hàng đa cấp tính đến hết năm 2018 là 1.022 người.

*** Năm 2019:**

- Tính đến ngày 31/12/2019, số lượng doanh nghiệp bán hàng đa cấp đang hoạt động trên địa bàn tỉnh đã được Sở Công Thương xác nhận theo quy định tại Nghị định số 40/2018/NĐ-CP: 09 doanh nghiệp.

- Kết quả hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp năm 2019 của 09 doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh như sau: Doanh thu là 13.346,947 triệu đồng; Tổng hoa hồng, tiền thưởng trả cho nhà phân phối là 1.764,381 triệu đồng; Tổng số lượng người tham gia bán hàng đa cấp tính đến hết năm 2019 là 1.281 người.

*** Năm 2020:**

- Tính đến ngày 31/12/2020, số lượng doanh nghiệp bán hàng đa cấp đang hoạt động trên địa bàn tỉnh đã được Sở Công Thương xác nhận theo quy định tại Nghị định số 40/2018/NĐ-CP: 12 doanh nghiệp.

- Kết quả hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp năm 2020 của 12 doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh như sau: Doanh thu là 29.239,983 triệu đồng; Tổng hoa hồng, tiền thưởng trả cho nhà phân phối là 5.150,645 triệu đồng; Tổng số lượng người tham gia bán hàng đa cấp tính đến hết năm 2020 là 3.133 người.

*** Năm 2021:**

- Tính đến hết ngày 31/12/2021, số lượng doanh nghiệp bán hàng đa cấp đang hoạt động trên địa bàn tỉnh đã được Sở Công Thương xác nhận theo quy định tại Nghị định số 40/2018/NĐ-CP: 14 doanh nghiệp.

- Kết quả hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp năm 2021 của 14 doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh như sau: Doanh thu là 34.952,214 triệu đồng;

Tổng hoa hồng, tiền thưởng trả cho nhà phân phối là 11.399,959 triệu đồng; Tổng số lượng người tham gia bán hàng đa cấp tính đến hết năm 2021 là 3.335 người.

*** Năm 2022:**

- Tính đến hết ngày 31/12/2022, số lượng doanh nghiệp bán hàng đa cấp đang hoạt động trên địa bàn tỉnh đã được Sở Công Thương xác nhận theo quy định tại Nghị định số 40/2018/NĐ-CP: 13 doanh nghiệp.

- Kết quả hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp năm 2022 của 13 doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh như sau: Doanh thu là 21.138,425 triệu đồng; Tổng hoa hồng, tiền thưởng trả cho nhà phân phối là 5.797,452 triệu đồng; Tổng số lượng người tham gia bán hàng đa cấp tính đến hết năm 2022 là 2.397 người.

*** Năm 2023:**

- Tính đến hết ngày 31/12/2023, số lượng doanh nghiệp bán hàng đa cấp đang hoạt động trên địa bàn tỉnh đã được Sở Công Thương xác nhận theo quy định tại Nghị định số 40/2018/NĐ-CP và Nghị định số 18/2023/NĐ-CP: 13 doanh nghiệp.

- Kết quả hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp năm 2023 của 13 doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh như sau: Doanh thu là 22.072,39 triệu đồng; Tổng hoa hồng, tiền thưởng trả cho nhà phân phối là 3.704,81 triệu đồng; Tổng số lượng người tham gia bán hàng đa cấp tính đến hết năm 2023 là 2.325 người.

*** Năm 2024:**

- Tính đến hết ngày 31/12/2024, số lượng doanh nghiệp bán hàng đa cấp đang hoạt động trên địa bàn tỉnh đã được Sở Công Thương xác nhận theo quy định tại Nghị định số 40/2018/NĐ-CP và Nghị định số 18/2023/NĐ-CP: 12 doanh nghiệp.

- Kết quả hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp năm 2024 của 12 doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh như sau: Doanh thu là 23.357,61 triệu đồng; Tổng hoa hồng, tiền thưởng trả cho nhà phân phối là 3.599,27 triệu đồng; Tổng số lượng người tham gia bán hàng đa cấp tính đến hết năm 2024 là 2.553 người.

*** Công tác quản lý hoạt động tổ chức hội thảo, đào tạo bán hàng đa cấp tại địa phương:** Từ năm 2018 - 2024, Sở Công Thương không tiếp nhận hồ sơ thông báo tổ chức hội nghị, hội thảo, đào tạo về bán hàng đa cấp trên địa bàn tỉnh của các doanh nghiệp.

(Có Báo cáo tình hình hoạt động bán hàng đa cấp năm 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023, 2024 đính kèm theo)

2.2. Tình hình tổ chức bộ máy, cơ sở vật chất, kinh phí và nguồn nhân lực đảm bảo cho việc thi hành pháp luật kinh doanh theo phương thức đa cấp tại địa phương

- Hiện nay, Sở Công Thương đã phân công cho công chức Phòng Quản lý Thương mại theo dõi và quản lý đối với lĩnh vực hoạt động kinh doanh theo

phương thức đa cấp tại địa phương. Tuy nhiên công tác quản lý do công chức Phòng Quản lý Thương mại thực hiện kiêm nhiệm nhiều lĩnh vực khác dẫn đến việc theo dõi hoạt động đa cấp chưa được thực hiện thường xuyên và chuyên sâu.

- Kinh phí phục vụ cho công tác quản lý hoạt động kinh doanh đa cấp hiện nay được bố trí từ ngân sách địa phương chủ yếu thực hiện các chương trình tuyên truyền.

- Công chức thực hiện công tác quản lý về kinh doanh đa cấp chưa được đào tạo chuyên sâu, chủ yếu học hỏi qua kinh nghiệm thực tế và văn bản hướng dẫn của Bộ Công Thương. Do tính chất kiêm nhiệm và khối lượng công việc lớn, việc cập nhật, nắm bắt diễn biến hoạt động đa cấp trên địa bàn còn chưa kịp thời.

2.3. Tình hình thực hiện thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động bán hàng đa cấp tại địa phương

Kết quả thực hiện thủ tục hành chính: Thực hiện đúng theo quy trình bộ thủ tục hành chính đã được Ủy ban nhân dân tỉnh công bố (hồ sơ do Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Sở Công Thương tiếp nhận). Hồ sơ thực hiện đảm bảo thời hạn quy định.

* **Năm 2018:** Đã tiếp nhận/ trả kết quả **05 TTHC**, cụ thể như sau: Xác nhận tiếp nhận hồ sơ thông báo hoạt động bán hàng đa cấp đối với 01 công ty¹²; Xác nhận tiếp nhận thông báo sửa đổi, bổ sung hồ sơ thông báo hoạt động bán hàng đa cấp trên địa bàn tỉnh đối với 04 công ty¹³.

* **Năm 2019:** Đã tiếp nhận/ trả kết quả **09 TTHC**, cụ thể như sau: Xác nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp tại địa phương đối với 09 công ty¹⁴.

* **Năm 2020:** Đã tiếp nhận/ trả kết quả **05 TTHC**, cụ thể như sau: Xác nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp tại địa phương đối với 03 công ty¹⁵; Xác nhận đăng ký sửa đổi, bổ sung nội dung hoạt động bán hàng đa cấp tại địa phương 02 lần đối với 01 công ty¹⁶.

* **Năm 2021:** Đã tiếp nhận/ trả kết quả **03 TTHC**, cụ thể như sau: Xác nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp trên địa bàn tỉnh Điện Biên đối với 02 công ty¹⁷; Xác nhận đăng ký sửa đổi, bổ sung nội dung hoạt động bán hàng đa cấp tại địa phương đối với 01 công ty¹⁸.

¹² Công ty TNHH MTV New Image Việt Nam.

¹³ Công ty cổ phần tập đoàn liên kết Việt Nam; Công ty TNHH Nu Skin Enterprises Việt Nam; Công ty TNHH MTV Herbalife Việt Nam; Công ty TNHH Unicity Marketing Việt Nam.

¹⁴ Công ty TNHH Mỹ phẩm Thường Xuân; Công ty TNHH Thiên sư Việt Nam; Công ty cổ phần tập đoàn liên kết Việt Nam; Công ty TNHH Nu Skin Enterprises Việt Nam; Công ty TNHH Thương mại Lô Hội; Công ty TNHH MTV Herbalife Việt Nam; Công ty TNHH Amway Việt Nam; Công ty TNHH Unicity Marketing Việt Nam; Công ty TNHH Oriflame Việt Nam.

¹⁵ Công ty TNHH Seacret; Công ty TNHH Gcoop Việt Nam; Công ty TNHH Người Lái xe mặt trời.

¹⁶ Công ty TNHH Nu Skin Enterprise Việt Nam.

¹⁷ Công ty TNHH Total Swiss Việt Nam; Công ty TNHH Siberian Health quốc tế.

¹⁸ Công ty TNHH Siberian Health quốc tế.

* **Năm 2022:** Đã tiếp nhận/ trả kết quả **03 TTHC**, cụ thể như sau: Xác nhận đăng ký sửa đổi, bổ sung nội dung hoạt động bán hàng đa cấp tại địa phương đối với 03 công ty¹⁹.

* **Năm 2023:** Đã tiếp nhận/ trả kết quả **05 TTHC**, cụ thể như sau: Xác nhận đăng ký sửa đổi, bổ sung nội dung hoạt động bán hàng đa cấp tại địa phương đối với 03 công ty²⁰; Xác nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp tại địa phương đối với 01 công ty²¹; Xác nhận tiếp nhận hồ sơ thông báo chấm dứt hoạt động bán hàng đa cấp đối với 01 công ty²².

* **Năm 2024:** Đã tiếp nhận/ trả kết quả **12 TTHC**, cụ thể như sau: Xác nhận tiếp nhận hồ sơ thông báo chấm dứt hoạt động bán hàng đa cấp đối với 02 công ty²³; Xác nhận đăng ký sửa đổi, bổ sung nội dung hoạt động bán hàng đa cấp tại địa phương đối với 09 Công ty²⁴; Xác nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp tại địa phương đối với 01 công ty²⁵.

2.4. Công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp tại địa phương

- Phối hợp với các cơ quan truyền thông trên địa bàn tỉnh Điện Biên (Báo Điện Biên Phủ, Đài Phát Thanh - Truyền hình tỉnh) xây dựng tin bài, phóng sự tuyên truyền về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp. Nội dung tuyên truyền, phổ biến Nghị định số 40/2018/NĐ-CP ngày 12/3/2018 của Chính phủ về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp; Nghị định số 18/2023/NĐ-CP ngày 28/4/2023 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 40/2018/NĐ-CP ngày 12/3/2018 của Chính phủ về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp; cảnh báo các hiện tượng kinh doanh theo phương thức đa cấp biến tướng, nâng cao tinh thần cảnh giác cho nhân dân, nhất là đối tượng học sinh, sinh viên, người cao tuổi và nhân dân vùng sâu vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số ...

- Thường xuyên thông tin, tuyên truyền các quy định của pháp luật về kinh doanh theo phương thức đa cấp đến các cơ quan quản lý nhà nước và nhân dân trên địa bàn tỉnh.

- Hướng dẫn đôn đốc các doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân liên quan đến lĩnh vực kinh doanh theo phương thức đa cấp nắm bắt và tuân thủ đúng theo các quy

¹⁹ Công ty TNHH một thành viên NEW IMAGE Việt Nam; Công ty TNHH Nu Skin Enterprises Việt Nam; Công ty TNHH Oriflame Việt Nam.

²⁰ Công ty TNHH một thành viên NEW IMAGE Việt Nam; Công ty TNHH ORIFLAME Việt Nam; Công ty TNHH Một thành viên HERBALIFE Việt Nam.

²¹ Công ty TNHH ELKEN INTERNATIONAL Việt Nam.

²² Công ty cổ phần Tập đoàn liên kết Việt Nam.

²³ Công ty TNHH Total Swiss Việt Nam; Công ty TNHH Người lái xe Mặt trời Việt Nam

²⁴ Công ty TNHH Care For Việt Nam; Công ty TNHH Amway Việt Nam; Công ty TNHH Unicity Marketing Việt Nam; Công ty TNHH Elken International Việt Nam; Công ty TNHH Gcoop Việt Nam; Công ty TNHH Nu Skin Enterprises Việt Nam; Công ty TNHH Thiên sư Việt Nam; Công ty TNHH Thương mại Lô Hội; Công ty TNHH Seacret.

²⁵ Công ty TNHH Kyowon The Orm Việt Nam.

định của pháp luật. Hướng dẫn phổ biến pháp luật trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính liên quan.

- Phối hợp với các đơn vị liên quan, quản lý theo dõi và giám sát chặt chẽ hoạt động của các đơn vị kinh doanh theo phương thức đa cấp trên địa bàn tỉnh, giải quyết kịp thời khi có các thông tin phản hồi về các hành vi hoạt động bán hàng đa cấp bất chính.

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin hỗ trợ hiệu quả công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp và nâng cao hiệu quả tuyên truyền phổ biến pháp luật hoạt động bán hàng đa cấp. Cập nhật và đăng tải các thông tin về pháp luật quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp lên trang thông tin điện tử của Sở Công Thương.

2.5. Tình hình thanh tra, kiểm tra, giám sát hoạt động của doanh nghiệp bán hàng đa cấp và xử lý vi phạm trong hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp tại địa phương

- Năm 2022, Sở Công Thương tỉnh Điện Biên đã ban hành Quyết định số 1412/QĐ-SCT ngày 19/9/2022, Kiểm tra việc chấp hành các quy định của pháp luật về hoạt động bán hàng đa cấp trên địa bàn tỉnh Điện Biên đối với 06 công ty²⁶. Kết quả, đã thực hiện kiểm tra 5/6 công ty theo Quyết định và thực hiện xử phạt tổng số tiền là 40.000.000 đồng đối với 01 Công ty và 01 cá nhân: Công ty TNHH Nuskin Enterprises Việt Nam (số tiền 35.000.000 đồng) và Cà Văn Quân (Nhà phân phối của Công ty TNHH Thương mại Lô Hội, số tiền 5.000.000 đồng).

- Năm 2023, Sở Công Thương ban hành Quyết định số 666/QĐ-SCT ngày 08/5/2023, Quyết định số 669/QĐ-SCT ngày 08/5/2023 và Quyết định 670/QĐ-SCT ngày 08/4/2023 về việc kiểm tra việc chấp hành các quy định của pháp luật về hoạt động bán hàng đa cấp trên địa bàn tỉnh Điện Biên đối với 07 công ty²⁷. Kết quả kiểm tra: Các công ty được kiểm tra cơ bản đều chấp hành tốt các quy định của pháp luật về hoạt động bán hàng đa cấp trên địa bàn tỉnh, không phát sinh xử phạt.

- Công tác kiểm tra đã được triển khai thực hiện các bước đầy đủ; kịp thời nhắc nhở, chấn chỉnh doanh nghiệp kinh doanh đa cấp trên địa bàn tỉnh thực hiện theo quy định pháp luật.

- Sở Công Thương cùng các ngành, đơn vị, địa phương thực hiện tốt công tác quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp, các doanh nghiệp kinh doanh đa cấp trên địa bàn cơ bản chấp hành các quy định của pháp luật trong kinh doanh theo phương thức đa cấp và các quy định khác có liên quan, chấp hành chế độ báo cáo định kỳ. Hiện tại trên địa bàn tỉnh chưa phát hiện vi

²⁶ Công ty TNHH Thiên Sư Việt Nam; Công ty TNHH Nu Skin Enterprises Việt Nam; Công ty TNHH Thương mại Lô Hội; Công ty TNHH MTV Herbalife Việt Nam; Công ty TNHH Amway Việt Nam; Công ty TNHH Unicity Marketing Việt Nam.

²⁷ Công ty TNHH Seacret; Công ty TNHH Gcoop Việt Nam; Công ty TNHH Total Swiss Việt Nam; Công ty TNHH Người Lái xe mặt trời Việt Nam; Công ty TNHH Oriflame Việt Nam; Công ty TNHH MTV Herbalife Việt Nam; Công ty TNHH MTV New Image (hiện nay đã đổi tên thành Công ty TNHH Care For Việt Nam).

phạm liên quan đến hoạt động bán hàng đa cấp và chưa nhận thông tin phản ánh, khiếu nại liên quan đến hoạt động này.

2.6. Phối hợp với các sở, ban, ngành tại địa phương trong hoạt động quản lý nhà nước về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp

Sở Công Thương thường xuyên phối hợp, trao đổi thông tin giữa các cơ quan quản lý nhà nước ở Trung ương và địa phương (Công an, Quản lý thị trường ...) để kịp thời nắm bắt, giải quyết các vấn đề phát sinh liên quan đến công tác quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp.

II. Đánh giá tình hình ban hành văn bản quy định chi tiết thi hành văn bản quy phạm pháp luật trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp tại địa phương

1. Lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Sở Công Thương tỉnh Điện Biên đã chủ động kịp thời tham mưu UBND tỉnh ban hành Quyết định số 32/2024/QĐ-UBND ngày 01/10/2024 về việc ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Điện Biên. Quyết định có hiệu lực từ ngày 11/10/2024, tính khả thi cao, quy định phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng, nguyên tắc, nội dung, phương thức phối hợp trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh. Quy chế này áp dụng đối với các Sở, ban, ngành, đoàn thể cấp tỉnh; UBND các huyện, thị xã, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn; các tổ chức, cá nhân có liên quan trong công tác trao đổi, cập nhật thông tin về lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; hỗ trợ công tác điều tra xử lý xác minh hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng khi có tranh chấp phát sinh hoặc yêu cầu giải quyết; công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật liên quan đến việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; công tác kiểm tra, thanh tra việc chấp hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; giải quyết khiếu nại, tố cáo của người tiêu dùng; hỗ trợ người tiêu dùng; giám sát, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp

- Sở Công Thương tham mưu UBND tỉnh ban hành Quyết định số 17/2023/QĐ-UBND ngày 25/9/2023 về việc ban hành Quy chế phối hợp trong công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp trên địa bàn tỉnh Điện Biên. Các quy định tại Quyết định này mang tính thống nhất, đồng bộ với văn bản quy phạm pháp luật của cơ quan nhà nước cấp trên; không có quy định mâu thuẫn, chòng chẹo với văn bản quy phạm pháp luật khác và giữa các quy định trong văn bản quy định chi tiết, phù hợp với tình hình thực tế tại địa phương.

- Nhìn chung, việc ban hành đầy đủ các văn bản quy phạm pháp luật đã góp phần nâng cao hiệu quả công tác quản lý nhà nước cho hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và quản lý bán hàng đa cấp tại địa phương.

III. Đánh giá tình hình bảo đảm các điều kiện cho thi hành pháp luật trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp tại địa phương

1. Đối với lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Trong những năm qua, với sự quan tâm chỉ đạo từ UBND tỉnh và sự phối hợp chặt chẽ của các sở, ngành đã tạo điều kiện thuận lợi cho Sở Công Thương tỉnh Điện Biên thực hiện tốt nhiệm vụ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Qua đó công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh đã có những chuyển biến rõ nét. Công tác tuyên truyền, giáo dục, phổ biến chủ trương, đường lối của Đảng và chính sách của nhà nước bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được đẩy mạnh và có hiệu quả, góp phần nâng cao nhận thức và trách nhiệm của các cấp chính quyền, doanh nghiệp và người dân trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Hoạt động tuyên truyền, phổ biến pháp luật ngày càng sâu rộng, đa dạng về hình thức, phù hợp với từng đối tượng.

- Bên cạnh đó, công tác thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm thương mại, gian lận, hàng giả, hàng kém chất lượng được tăng cường, góp phần tạo lập môi trường kinh doanh lành mạnh, minh bạch, công bằng, góp phần bảo đảm trật tự, kỷ cương trong hoạt động thương mại và bảo vệ người tiêu dùng.

- Hiện nay, Sở Công Thương tỉnh Điện Biên được giao nhiệm vụ quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tuy nhiên chưa có bộ phận chuyên trách riêng mà chỉ bố trí một số cán bộ kiêm nhiệm trong Phòng Quản lý Thương mại. Ở cấp huyện (trước khi bỏ cấp huyện thực hiện chính quyền địa phương 2 cấp), phần lớn chưa có cán bộ phụ trách chuyên sâu về lĩnh vực này. Sở Công Thương tỉnh Điện Biên đã cử cán bộ, công chức, viên chức làm công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tham gia các hội nghị, hội thảo do Bộ Công Thương tổ chức như: Khóa đào tạo về Tổng đài tại Hải Phòng thuộc nhiệm vụ năm 2023 của Đề án phát triển hệ thống Tổng đài Tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng tại Bộ Công Thương giai đoạn 2021 - 2025; Hội thảo một số vấn đề về kiểm soát hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, điều kiện giao dịch chung; Hội thảo quốc tế về tuyên truyền, phổ biến Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng...

- Kinh phí dành cho công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương còn hạn chế, chủ yếu sử dụng nguồn ngân sách tỉnh hoặc lồng ghép trong các chương trình khác như chống buôn lậu, gian lận thương mại, an toàn thực phẩm... Điều này ảnh hưởng đến quy mô, tần suất và chất lượng các hoạt động tuyên truyền, kiểm tra, tập huấn.

- Hạ tầng phục vụ công tác thi hành pháp luật như văn phòng làm việc, thiết bị công nghệ, phương tiện kiểm tra, phương tiện truyền thông... cơ bản đáp ứng yêu cầu quản lý.

2. Lĩnh vực quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp

- Công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về quản lý kinh doanh đa cấp trên địa bàn địa phương đã được quan tâm triển khai thông qua nhiều hình thức như hội nghị, tin, bài, phóng sự trên báo, đài. Tuy nhiên, nhìn chung, mức độ kịp

thời và phù hợp giữa nội dung tuyên truyền với tình hình thực tiễn kinh tế - xã hội còn hạn chế. Một số nội dung vẫn còn mang tính khái quát, chưa sát với các hành vi vi phạm phổ biến hoặc tình huống cụ thể người dân thường gặp. Hiệu quả tiếp cận còn thấp, nhất là tại các khu vực vùng sâu, vùng xa.

- Hoạt động tập huấn về công tác quản lý hoạt động kinh doanh đa cấp chủ yếu thực hiện theo các chương trình của Bộ Công Thương.

- Sở Công Thương giao Công chức phòng Quản lý Thương mại thực hiện nhiệm vụ thi hành pháp luật trong lĩnh vực bán hàng đa cấp, do khối lượng công việc lớn nên phải thực hiện kiêm nhiệm với nhiều lĩnh vực khác dẫn đến công tác quản lý chưa được chặt chẽ và sâu sát, khó có thể bao quát được những hoạt động đa cấp bất hợp pháp.

- Kinh phí được phân bổ cho công tác thi hành pháp luật trong lĩnh vực bán hàng đa cấp tại địa phương còn rất hạn chế. Kênh cung cấp thông tin về doanh nghiệp bán hàng đa cấp của Bộ Công Thương hoạt động gián đoạn chưa hiệu quả dẫn đến công tác tra cứu thông tin của địa phương rất hạn chế, khó khăn trong công tác thực hiện nhiệm vụ.

IV. Đánh giá tình hình tuân thủ pháp luật trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp tại địa phương

1. Đối với lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Nhìn chung, các sở, ngành và UBND các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh cơ bản đã ban hành đầy đủ kế hoạch triển khai thi hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 và các văn bản hướng dẫn thi hành liên quan như Nghị định 55/2024/NĐ-CP ngày 16/5/2024 của Chính phủ, Quyết định 07/2024/QĐ-TTg ngày 20/6/2024 của Thủ tướng Chính phủ, Quyết định 32/2024/QĐ-UBND ngày 01/10/2024 của UBND tỉnh Điện Biên. Việc thực hiện nhiệm vụ theo chương trình, kế hoạch của Chính phủ và Bộ Công Thương cơ bản được triển khai đúng tiến độ, đảm bảo thời hạn, đặc biệt trong các đợt cao điểm như Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam 15/3. Các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn được ban hành bởi Sở Công Thương tỉnh Điện Biên và UBND tỉnh được soạn thảo đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục, không phát hiện văn bản trái luật hoặc không phù hợp với quy định hiện hành. Trong công tác giải quyết phản ánh, khiếu nại của người tiêu dùng, các cơ quan chức năng đã áp dụng đúng quy định của pháp luật, đảm bảo tính thống nhất và minh bạch trong xử lý. Không ghi nhận trường hợp cố ý vi phạm pháp luật trong thực hiện công vụ của cán bộ, công chức làm công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kỳ báo cáo.

- Các tổ chức, cá nhân kinh doanh cơ bản tuân thủ pháp luật. Nhận thức của người tiêu dùng ngày càng được cải thiện, tuy nhiên ở khu vực vùng sâu, vùng xa người dân vẫn chưa chủ động khiếu nại hoặc yêu cầu xử lý khi quyền lợi bị xâm phạm. Tỷ lệ người tiêu dùng đề nghị tư vấn, hỗ trợ khi có tranh chấp còn thấp.

2. Đối với lĩnh vực quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp trên địa bàn

Việc quản lý kinh doanh theo phương thức đa cấp hiện nay của Sở Công Thương tỉnh Điện Biên chỉ tập trung quản lý các doanh nghiệp kinh doanh có đăng ký hoạt động tại địa phương. Công chức theo dõi lĩnh vực này kiêm nhiệm thêm các mảng khác nên khó có thể bao quát được những hoạt động đa cấp bất hợp pháp. Đặc biệt trong bối cảnh phát triển công nghệ 4.0, các hoạt động trao đổi, giao dịch chủ yếu thông qua môi trường mạng Internet với các ứng dụng điện thoại phổ biến như: Facebook, Zalo, TelegramX, Viber, Zoommeeting... nên việc phát hiện hành vi đa cấp biến tướng ngày càng khó khăn.

Ngoài ra, việc đăng ký thành lập văn phòng đại diện tại địa phương chỉ mang tính chất đối phó. Tuy nhiên, thủ tục xác nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp tại địa phương không có quy định chi tiết về điều kiện, cơ sở vật chất, hoạt động của văn phòng đại diện.

V. Khó khăn, vướng mắc trong thực tiễn thực thi chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp trên địa bàn

1. Đối với lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1.1. Đối với cơ quan quản lý nhà nước

- Thiếu nguồn lực chuyên trách: Công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng chủ yếu được giao kiêm nhiệm tại các phòng, ban chuyên môn, trong khi khối lượng công việc ngày càng tăng do mở rộng phạm vi điều chỉnh (*theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023*). Nhiều cán bộ chưa được đào tạo chuyên sâu, thiếu kỹ năng chuyên môn về xử lý khiếu nại, thương mại điện tử.

- Kinh phí hạn chế: Kinh phí thực hiện công tác tuyên truyền, tổ chức kiểm tra, giải quyết khiếu nại, hỗ trợ pháp lý cho người tiêu dùng còn hạn hẹp, dẫn đến hoạt động chưa thường xuyên, chủ yếu sử dụng kinh phí lồng ghép, tập trung vào các đợt cao điểm.

- Trong công tác phối hợp giữa các cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh đôi lúc chưa kịp thời trong việc trao đổi thông tin.

- Đến nay, tỉnh Điện Biên chưa thành lập Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nên chưa có tổ chức xã hội chuyên trách đại diện cho tiếng nói và quyền lợi của người tiêu dùng, dẫn đến việc thiếu người đồng hành khi xảy ra tranh chấp.

- Sự phát triển nhanh của thương mại điện tử vượt quá khả năng giám sát của cơ quan quản lý địa phương.

1.2. Đối với doanh nghiệp, tổ chức, hiệp hội

Một bộ phận doanh nghiệp, nhất là doanh nghiệp nhỏ, hộ kinh doanh cá thể chưa nắm rõ các quy định, trách nhiệm sau bán hàng...

1.3. Đối với người tiêu dùng

- Do địa bàn tỉnh rộng, dân cư phân bố không đồng đều, đa dân tộc, điều kiện kinh tế còn khó khăn, nên tiếp cận thông tin hạn chế. Một bộ phận người tiêu dùng, đặc biệt ở vùng sâu, vùng xa, đồng bào dân tộc thiểu số, chưa hiểu rõ quyền và nghĩa vụ của mình, dễ bị lừa đảo hoặc chấp nhận các điều kiện giao dịch bất lợi.

- Việc phản ánh, kiến nghị của người tiêu dùng còn ít; nguyên nhân do nhận thức của người tiêu dùng trong việc bảo vệ quyền lợi của mình chưa cao, sự e ngại phản ánh, kiến nghị, khiếu nại khi tiêu dùng hàng hóa, dịch vụ không bảo đảm chất lượng; các hành vi, thủ đoạn sản xuất, kinh doanh hàng lậu, hàng nhái, hàng giả, hàng kém chất lượng... ngày càng tinh vi mà người tiêu dùng không thể nhận biết.

2. Đối với lĩnh vực quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp

- Các nhiệm vụ như tổ chức hội nghị, hội thảo, phát hành ấn phẩm, tài liệu tuyên truyền, xây dựng video chuyên đề không được bố trí nguồn kinh phí để địa phương triển khai.

- Các doanh nghiệp đã được xác nhận hoạt động kinh doanh đa cấp trên địa bàn tỉnh không có doanh nghiệp có trụ sở trên địa bàn tỉnh Điện Biên, mạng lưới người tham gia bán hàng đa cấp phân bố rải rác với địa hình phức tạp gây khó khăn trong công tác kiểm tra và quản lý.

- Hiện nay, trang thông tin điện tử của Bộ Công Thương để tra cứu hồ sơ, thông tin về các doanh nghiệp bán hàng đa cấp thường xuyên không truy cập vào được hoặc thông tin không được cập nhật đầy đủ, kịp thời. Theo quy định hiện nay, một số nội dung doanh nghiệp thay đổi như địa chỉ trụ sở chính (không thuộc địa bàn tỉnh), thay đổi danh sách hàng hóa kinh doanh, ... doanh nghiệp không cần làm thủ tục thông báo về Sở Công Thương, gây khó khăn cho công tác liên hệ và quản lý tại địa phương.

VI. Đề xuất, kiến nghị

1. Đối với lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1.1. Đề xuất, kiến nghị về sửa đổi, bổ sung chính sách, pháp luật

Đề nghị Bộ Công Thương xem xét, tham mưu bỏ Khoản 2 Điều 45 Nghị định 146/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 của Chính phủ ban hành Quy định về phân quyền, phân cấp trong lĩnh vực công nghiệp và thương mại. Lý do: Danh mục sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung nên do Bộ trưởng Bộ Công Thương quyết định, nếu để các tỉnh tự ban hành danh mục riêng sẽ gây khó khăn trong công tác quản lý chung.

1.2. Đề xuất, kiến nghị về giải pháp, cơ chế thực hiện

Để tiếp tục đẩy mạnh triển khai các hoạt động về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Điện Biên trong thời gian tới, Sở Công Thương tỉnh Điện Biên đề nghị Bộ Công Thương:

- Tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ đối với đội ngũ công chức thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước về Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tập huấn cho công chức phụ trách hệ thống Tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng tại địa phương.

- Ban hành quy định hướng dẫn kiểm soát hoạt động mua bán hàng hóa, dịch vụ trên nền tảng trực tuyến để làm cơ sở cho các địa phương kiểm soát hoạt động thương mại điện tử với các hình thức mua bán trực tuyến trên các website thương mại điện tử, qua các mạng xã hội như Facebook, Zalo...

- Quan tâm hướng dẫn công tác kiểm soát đối với hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung không thuộc phạm vi phải đăng ký để Sở Công Thương các tỉnh, thành phố có cơ sở triển khai thực hiện.

2. Đối với lĩnh vực quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp

2.1. Đề xuất, kiến nghị về sửa đổi, bổ sung chính sách, pháp luật

- Đề xuất doanh nghiệp bán hàng đa cấp phải “thành lập chi nhánh hoặc văn phòng đại diện tại từng địa phương nơi doanh nghiệp tổ chức hoạt động bán hàng đa cấp, trừ địa phương nơi đặt trụ sở chính của doanh nghiệp” đồng thời quy định rõ trách nhiệm của chi nhánh/văn phòng đại diện tại địa phương (*đảm bảo chi nhánh/ văn phòng đại diện hoạt động liên tục, có địa chỉ rõ ràng, dễ liên hệ; có người trực thường xuyên tại chi nhánh/ văn phòng đại diện, đảm bảo chức năng như một đầu mối làm việc tại địa phương; thực hiện đầy đủ việc tiếp nhận, giải đáp kịp thời các phản ánh, khiếu nại, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người tham gia bán hàng đa cấp tại địa phương; phối hợp chặt chẽ với cơ quan quản lý nhà nước địa phương trong công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát hoạt động bán hàng đa cấp*).

Lý do: Thực tế cho thấy, hiện nay nhiều doanh nghiệp bán hàng đa cấp khi triển khai hoạt động tại các địa phương chỉ cử người đại diện tại địa phương mang tính hình thức, đối phó, không bố trí người thường trực tại địa phương. Điều này gây khó khăn cho công tác kiểm tra, giám sát, quản lý của các cơ quan chức năng và làm phát sinh nhiều vụ việc khiếu nại, tranh chấp phức tạp. Việc quy định bắt buộc doanh nghiệp phải thành lập chi nhánh hoặc văn phòng đại diện thực sự hoạt động sẽ góp phần nâng cao trách nhiệm của doanh nghiệp, tạo kênh liên hệ rõ ràng, thuận tiện cho người tham gia bán hàng đa cấp và giúp cơ quan quản lý địa phương kịp thời phát hiện, xử lý các hành vi vi phạm.

2.2. Đề xuất, kiến nghị về giải pháp, cơ chế thực hiện

- Đề nghị Bộ Công Thương tiếp tục duy trì và vận hành trang thông tin điện tử cung cấp đầy đủ, thường xuyên thông tin của các doanh nghiệp hoạt

động bán hàng đa cấp để phục vụ công tác tra cứu của các cơ quan quản lý nhà nước ở địa phương.

- Tổ chức tập huấn cho các cán bộ làm công tác quản lý hoạt động bán hàng đa cấp tại địa phương, nhất là trong việc thực hiện nhiệm vụ “đào tạo kiến thức pháp luật về bán hàng đa cấp; kiểm tra kiến thức pháp luật về bán hàng đa cấp, kiến thức cho đầu mối tại địa phương”. Nhiệm vụ này trước đây được Bộ Công Thương thực hiện, hiện nay phân cấp về địa phương thực hiện.

- Xây dựng và bố trí kinh phí để tiếp tục thực hiện Đề án nâng cao hiệu quả công tác quản lý nhà nước trong hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp giai đoạn tiếp theo.

Trên đây là nội dung Báo cáo tình hình thi hành pháp luật trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (từ năm 2022 đến nay) và tình hình thi hành pháp luật trong lĩnh vực quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp (từ năm 2018 đến nay) trên địa bàn tỉnh Điện Biên. Kính gửi Đoàn kiểm tra theo Quyết định số 905/QĐ-BCT (Bộ Công Thương) tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Đoàn kiểm tra theo Quyết định số 905/QĐ-BCT ngày 31/3/2025 - Bộ Công Thương (b/c);
- Lưu: VT, QLTM.

GIÁM ĐỐC

Vũ Hồng Sơn