

Kính gửi Ông/Bà Cán Xuân Thành,

Ngày 12/01/2026, Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia, Bộ Công Thương đã nhận được thông tin phản ánh/kiến nghị của Ông/Bà liên quan đến hàng hóa, dịch vụ của Công ty TNHH kinh doanh thương mại và dịch vụ Vinfast.

Sau khi xem xét nội dung đơn và các tài liệu liên quan, căn cứ quy định tại Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023; Nghị định số 146/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ quy định về phân quyền, phân cấp trong lĩnh vực công nghiệp và thương mại; Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh; Quyết định số 3756/QĐ-BCT ngày 26 tháng 12 năm 2025 của Bộ Công Thương quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia, Ủy ban có ý kiến như sau:

### **1. Thẩm quyền của cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

Trong quá trình giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh, theo quy định của Luật BVQLNTD, cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có thẩm quyền hỗ trợ người tiêu dùng thông qua việc “*chuyển yêu cầu của người tiêu dùng đến tổ chức, cá nhân kinh doanh được yêu cầu thương lượng*” trong trường hợp người tiêu dùng đã gửi yêu cầu thương lượng nhưng tổ chức, cá nhân kinh doanh không trả lời trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu hoặc từ chối thương lượng mà không có lý do chính đáng.

Trường hợp kết quả thương lượng không thành, người tiêu dùng có thể tham khảo phương thức giải quyết khác quy định tại Điều 54 của Luật BVQLNTD.

#### **Một số lưu ý khi gửi yêu cầu hỗ trợ thương lượng**

- Yêu cầu hỗ trợ thương lượng được thực hiện sau khi người tiêu dùng đã gửi yêu cầu thương lượng nhưng tổ chức, cá nhân kinh doanh không trả lời trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu hoặc từ chối thương lượng mà không có lý do chính đáng;

- Các trường hợp không tiếp nhận và giải quyết yêu cầu hỗ trợ thương lượng được quy định tại Điều 58 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

- Hình thức, nội dung gửi yêu cầu hỗ trợ thương lượng phải đáp ứng các quy định tại khoản 2 Điều 6 Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

### **2. Thẩm quyền của Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia**

Ngày 12 tháng 6 năm 2025, Chính phủ ban hành Nghị định số 146/2025/NĐ-CP quy định về phân quyền, phân cấp trong lĩnh vực công nghiệp và thương mại, có

hiệu lực từ ngày 01 tháng 7 năm 2025. Theo đó, khoản 1 Điều 46 của Nghị định quy định trách nhiệm tiếp nhận và giải quyết yêu cầu hỗ trợ thương lượng của người tiêu dùng quy định tại khoản 3 Điều 56, Điều 57, Điều 58, Điều 77 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sẽ do **Ủy ban nhân dân cấp tỉnh (Sở Công Thương)** thực hiện.

Căn cứ quy định tại Nghị định số 146/2025/NĐ-CP, kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2025, trường hợp có yêu cầu hỗ trợ, người tiêu dùng liên hệ **Sở Công Thương tại địa phương nơi công dân cư trú hoặc nơi doanh nghiệp đang hoạt động** để được hướng dẫn, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Trên đây là nội dung thông tin hướng dẫn, Ủy ban gửi để Ông/Bà được biết và thực hiện.

Trân trọng./.