

ĐẠI HỌC HUẾ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC LUẬT



LÊ ÁNH DƯƠNG

**BẢO ĐẢM THỰC THI QUYỀN LỢI CỦA
NGƯỜI TIÊU DÙNG, QUA THỰC TIỄN
TỈNH THỪA THIÊN HUẾ**

Chuyên ngành: Luật Kinh tế

Mã số: 8 38 01 07

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ LUẬT HỌC

THỪA THIÊN HUẾ, năm 2018

Công trình được hoàn thành tại:

Trường Đại học Luật, Đại học Huế

Người hướng dẫn khoa học: **TS. Cao Đình Lành**

Phản biện 1:

Phản biện 2:

Luận văn sẽ được bảo vệ trước Hội đồng chấm luận văn thạc sĩ họp
tại: Trường Đại học Luật

Vào lúc.....giờ.....ngày.....tháng năm.....

MỤC LỤC

MỞ ĐẦU	5
1. Tính cấp thiết của đề tài	5
2. Tình hình nghiên cứu của đề tài.....	5
3. Mục đích, nhiệm vụ nghiên cứu và phạm vi nghiên cứu của đề tài ..	6
4. Đối tượng nghiên cứu và phạm vi nghiên cứu	7
5. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu	7
6. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của luận văn.....	8
7. Bố cục của luận văn	8
CHƯƠNG 1. NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ BẢO ĐẢM THỰC THI QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG.....	9
1.1. Khái niệm và đặc điểm người tiêu dùng.....	9
1.1.1. Khái niệm.....	9
1.1.2. Đặc điểm của người tiêu dùng.....	9
1.2. Khái niệm bảo đảm thực thi quyền lợi người tiêu dùng.....	9
1.3. Nội dung pháp luật về bảo đảm thực thi quyền lợi người tiêu dùng	10
1.3.1. Về hệ thống văn bản pháp luật.....	10
1.3.2. Các chủ thể có trách nhiệm bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng	10
1.3.3. Các biện pháp xử lý đối với cá nhân, tổ chức có hành vi vi phạm pháp luật về bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng.....	11
1.4. Các yếu tố tác động đến việc bảo đảm thực thi quyền lợi người tiêu dùng.....	12
Kết luận chương 1	12
CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG PHÁP LUẬT VỀ BẢO ĐẢM THỰC THI QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀ THỰC TIỄN THỰC HIỆN TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH THỪA THIÊN HUẾ	13
2.1. Tình hình về bảo đảm thực thi quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.....	13
2.1.1. Đặc điểm kinh tế - xã hội của tỉnh Thừa Thiên Huế	13
2.1.2. Thực tiễn bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng tại tỉnh Thừa Thiên Huế.....	13
2.1.2.1. Những kết quả đạt được trong việc bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng tại tỉnh Thừa Thiên Huế.....	13
2.1.2.1. Những tồn tại, hạn chế trong việc bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng tại tỉnh Thừa Thiên Huế.....	15

2.2. Thực trạng pháp luật về bảo đảm thực thi quyền lợi người tiêu dùng qua thực tiễn của tỉnh Thừa Thiên Huế.....	16
2.2.1. Vấn đề trách nhiệm của cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên và không phải đăng kí kinh doanh tại Thừa Thiên Huế	16
2.2.2. Vấn đề trách nhiệm của ban quản lí chợ, thương nhân kinh doanh, trung tâm thương mại tại Thừa Thiên Huế	17
2.2.3. Vấn đề trách nhiệm của ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế	18
Kết luận chương 2	19
CHƯƠNG 3. ĐỊNH HƯỚNG, GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VÀ NÂNG CAO HIỆU QUẢ TỔ CHỨC THỰC HIỆN BẢO ĐẢM THỰC THI QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH THỪA THIÊN HUẾ	20
3.1. Định hướng hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả tổ chức thực hiện bảo đảm thực thi quyền lợi người tiêu dùng	20
3.1.1. Nhu cầu hoàn thiện pháp luật về bảo đảm thực thi quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.....	20
3.1.2. Định hướng hoàn thiện pháp luật về bảo đảm thực thi quyền lợi người tiêu dùng.....	20
3.2. Giải pháp hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả tổ chức thực hiện bảo đảm thực thi quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.....	21
3.2.1. Giải pháp nhằm nâng cao trách nhiệm của cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên và không phải đăng kí kinh doanh tại Thừa Thiên Huế.....	21
3.2.2. Giải pháp nâng cao trách nhiệm của ban quản lí chợ, thương nhân kinh doanh, trung tâm thương mại tại Thừa Thiên Huế	21
3.2.3. Giải pháp nâng cao trách nhiệm của Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế	22
Kết luận chương 3	23
KẾT LUẬN	24

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Thời gian gần đây, tình trạng vi phạm quyền lợi người tiêu dùng diễn ra phổ biến với các hành vi vi phạm ngày càng tinh vi và thủ đoạn hơn. Vấn đề đầu tiên phải nói đến là chất lượng hàng hóa. Nạn hàng giả, hàng nhái, hàng vi phạm sở hữu trí tuệ, hàng kém chất lượng, hàng không đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm đang có xu hướng gia tăng ở mức báo động cao như: sữa có chứa melamine; rượu có chứa độc tố, mỹ phẩm chứa hoá chất không được phép sử dụng, thực phẩm chứa chất bảo quản, thuốc kích thích tăng trưởng, chứa dư lượng chất kháng sinh quá mức cho phép, thuốc bảo vệ thực vật không được phép sử dụng.... Mặt khác, một số quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng bộc lộ sự bất cập, quy định đề ra trong Luật chưa được cụ thể hóa và thực hiện nghiêm túc; công tác quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng còn nhiều hạn chế; công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng còn yếu kém... Trong bối cảnh đó, vấn đề hoàn thiện luật pháp về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là yêu cầu cấp thiết.

Vì vậy, tác giả đã lựa chọn đề tài “*Bảo đảm thực thi quyền lợi của người tiêu dùng, qua thực tiễn tại tỉnh Thừa Thiên Huế*” làm đề tài Luận văn thạc sĩ luật học của mình. Qua việc triển khai nghiên cứu để làm sáng tỏ hơn nữa một số vấn đề lý luận và thực tiễn việc bảo đảm thực thi quyền của người tiêu dùng. Để từ đó đưa ra những kiến nghị trong việc nâng cao hiệu quả hơn nữa trong các quy định pháp luật và thực tiễn áp dụng những quy định này.

2. Tình hình nghiên cứu của đề tài

Cho đến nay đã có khá nhiều các công trình nghiên cứu có liên quan đến hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng như: *Pháp luật Việt Nam về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh siêu thị* (Luận văn thạc sĩ luật học tại Khoa Luật, Đại học Quốc gia Hà Nội của Nguyễn Thanh Hiếu năm 2015; *Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến ý định mua rau an toàn của người tiêu dùng* (Luận văn thạc sĩ Quản trị kinh doanh, Đại học Đà Nẵng của Văn Thị Khánh Nhi năm 2015; *Pháp luật quảng cáo thương mại với vấn đề bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong điều kiện công nghệ số hiện nay* (Luận văn thạc sĩ luật kinh tế tại Đại học luật, Đại học Huế của Vũ Văn Quyết năm 2017; *Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực vệ sinh an toàn thực phẩm*

(Luận văn thạc sĩ luật kinh tế tại Đại học luật, Đại học Huế của Lê Văn Nhật Phương năm 2017; *Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hoạt động khuyến mãi theo pháp luật Việt Nam* (Luận văn thạc sĩ luật kinh tế tại Đại học luật, Đại học Huế của Hoàng Thị Kim Cương năm 2017; *Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hoạt động sản xuất, kinh doanh thực phẩm nông sản* (Luận văn thạc sĩ luật kinh tế tại Đại học luật, Đại học Huế của Hoàng Văn Khơi năm 2016.

Trên thực tế vấn đề nghiên cứu chính và ưu tiên của tác giả là tập trung vào nghiên cứu, phân tích vấn đề bảo đảm thực thi quyền lợi của người tiêu dùng, đặc biệt là thực tiễn tại tỉnh Thừa Thiên Huế và đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện hệ thống pháp luật bảo đảm quyền lợi của người tiêu dùng trong thời gian tới.

Đề tài “*Bảo đảm thực thi quyền của người tiêu dùng qua thực tiễn tại tỉnh Thừa Thiên Huế*” của tác giả tập trung nghiên cứu những vấn đề các mang tính chất hẹp hơn, sâu hơn tại một địa bàn cụ thể. Do đó, đây là một đề tài mang tính mới mẻ, đánh giá đúng thực trạng ở thời điểm hiện tại và không có sự trùng lặp với các công trình đã được công bố trước đây.

3. Mục đích, nhiệm vụ nghiên cứu và phạm vi nghiên cứu của đề tài

3.1. Mục đích nghiên cứu

Đề tài nhằm luận giải cơ sở lý luận về pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế, nghiên cứu quan hệ trong pháp luật để đưa ra các giải pháp và thực tế thực thi.

3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu

Luận văn có nhiệm vụ giải quyết những vấn đề sau:

- Phân tích những vấn đề lý luận cơ bản pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- Phân tích, đánh giá các quy định của pháp luật Việt Nam hiện hành về nhằm bảo đảm thực thi quyền lợi của người tiêu dùng.
- Đánh giá tình hình thực thi pháp luật về thực thi quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế thời gian qua.
- Đưa ra một số giải pháp nhằm hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả tổ chức thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nhằm bảo đảm thực thi quyền lợi người tiêu dùng.

4. Đối tượng nghiên cứu và phạm vi nghiên cứu

4.1. Đối tượng nghiên cứu:

Đề tài tập trung chủ yếu vào những các quan điểm, các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và thực tiễn thi hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

4.2. Phạm vi nghiên cứu

- Phạm vi về không gian: Đề tài tập trung nghiên cứu quy định pháp luật về thực thi quyền lợi người tiêu dùng.

- Phạm vi về thời gian: Đề tài nghiên cứu các quy định pháp luật về bảo vệ quyền của người tiêu dùng qua thực tiễn tại tỉnh Thừa Thiên Huế. Do đó, tác giả hạn chế về mặt phạm vi thời gian từ năm 2010 đến nay.

5. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu

5.1. Phương pháp luận

Luận văn được thực hiện trên cơ sở của phương pháp luận là phép biện chứng duy vật; quan điểm đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước về bảo đảm thực thi quyền lợi của người tiêu dùng.

5.2. Phương pháp nghiên cứu

Để triển khai luận văn, tác giả đã sử dụng đồng bộ một số các phương pháp nghiên cứu cụ thể sau đây:

- *Phương pháp phân tích, tổng hợp*: Phương pháp này được sử dụng trong chủ yếu là Chương 1 và Chương 2 để phân tích các cơ sở lý luận, các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng theo pháp luật Việt Nam hiện hành; từ đó rút ra những hạn chế, nguyên nhân của những hạn chế và đề ra các giải pháp phù hợp nhằm giải quyết những hạn chế, tồn tại trong việc bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.

- *Phương pháp diễn giải quy nạp*: Được sử dụng trong luận văn để diễn giải các số liệu, các nội dung trích dẫn liên quan và được sử dụng tất cả các chương của luận văn.

- *Phương pháp thu thập thông tin*: Thu thập, phân tích và khai thác thông tin từ các nguồn có sẵn liên quan đến đề tài nghiên cứu, bao gồm các Văn kiện, Nghị quyết của Đảng; Luật, Nghị định của Chính phủ; các quy định của bộ ngành ở Trung ương và địa phương; các công trình nghiên cứu, các báo cáo, tài liệu thống kê của chính quyền, ban ngành đoàn thể, tổ chức, cá nhân liên quan trực tiếp hoặc gián tiếp có liên quan đến hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng qua thực tiễn tại tỉnh Thừa Thiên Huế.

- *Phương pháp lịch sử cụ thể*: Phương pháp này được sử dụng ở Chương 1 của Luận văn để tìm hiểu lịch sử hình thành của quy định pháp luật liên quan đến bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.

6. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của luận văn.

Cung cấp thông tin thực tiễn và đề xuất những giải pháp tham khảo đối với các nhà quản lý nhằm bảo đảm thực thi quyền của người tiêu dùng qua thực tiễn tại tỉnh Thừa Thiên Huế.

7. Bố cục của luận văn

Với mục đích, phạm vi nghiên cứu đã được xác định như trên, luận văn được xây dựng theo bố cục như sau:

Phần mở đầu

Chương 1: Những vấn đề lý luận về bảo đảm thực thi quyền lợi người tiêu dùng.

Chương 2: Thực trạng pháp luật về bảo đảm thực thi quyền lợi người tiêu dùng và thực tiễn thực hiện trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

Chương 3: Định hướng, giải pháp hoàn thiện pháp luật và nâng cao tổ chức thực hiện bảo đảm thực thi quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

CHƯƠNG 1

NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ BẢO ĐẢM THỰC THI QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

1.1. Khái niệm và đặc điểm người tiêu dùng

1.1.1. Khái niệm

Ở Việt Nam, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong đó Luật Bảo vệ người tiêu dùng tại Điều 3 đã quy định về khái niệm người tiêu dùng như sau: “NTD là người mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, tổ chức”. Với cách quy định trên có thể thấy nếu đối chiếu pháp luật của EU và Mỹ có thể thấy nội hàm NTD trong pháp luật Việt Nam rộng hơn khi không chỉ giới hạn người tiêu dùng ở mức độ là “cá nhân người tiêu dùng” mà còn là “tổ chức tiêu dùng”.

1.1.2. Đặc điểm của người tiêu dùng

Thứ nhất, người tiêu dùng theo pháp luật Việt Nam bao gồm cá nhân hoặc tổ chức. Đối với người tiêu dùng là cá nhân do không có giới hạn về việc sử dụng hàng hóa, dịch vụ nên không áp dụng vấn đề năng lực chủ thể với cá nhân người tiêu dùng. Tóm lại, mọi cá nhân và tổ chức đều là đối tượng “người tiêu dùng” theo quy định của pháp luật hiện hành tại Việt Nam.

Thứ hai, người tiêu dùng sử dụng hàng hóa, dịch vụ không vì mục đích sinh lợi.

Thứ ba, trong quan hệ với cá nhân, tổ chức kinh doanh, người tiêu dùng được xác định là bên yếu thế.

Với những phân tích nêu trên, có thể thấy, việc bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng là rất cần thiết nhằm cân bằng quyền lợi của người tiêu dùng và thương nhân cung ứng dịch vụ, hàng hóa. Và vì vậy, vai trò của nhà nước trong vấn đề này một lần nữa được nhấn mạnh nhằm bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng được duy trì và thực hiện đầy đủ.

1.2. Khái niệm bảo đảm thực thi quyền lợi người tiêu dùng

Về khái niệm quyền lợi của người tiêu dùng, Luật BVQLNTD 2010 đã quy định rõ. Bảo đảm được hiểu là tạo điều kiện để chắc chắn giữ gìn được, hoặc thực hiện được, hoặc có được những gì cần thiết¹. Vì vậy, *bảo đảm quyền lợi của người tiêu dùng được hiểu là: tạo điều kiện để người tiêu dùng chắc chắn giữ gìn được,*

¹ http://tratu.soha.vn/dict/vn_vn/B%E1%BA%A3o_%C4%91%E1%BA%A3m

hoặc thực hiện được, hoặc có được những quyền cơ bản của người tiêu dùng.

1.3. Nội dung pháp luật về bảo đảm thực thi quyền lợi người tiêu dùng

1.3.1. Về hệ thống văn bản pháp luật

Hiện nay, đối với lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đạo luật điều chỉnh trực tiếp đối với vấn đề này chính là Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010. Đạo luật này được Quốc hội thông qua năm 2010 sau 10 thực thi Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Với sự ra đời của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010, hàng loạt các văn bản pháp luật khác có liên quan cũng được ban hành sau đó nhằm bảo đảm thực thi Luật. Việc ban hành đạo luật này là vô cùng cần thiết trong bối cảnh quyền lợi của người tiêu dùng bị vi phạm ngày càng nghiêm trọng trong mọi lĩnh vực đời sống xã hội. Sau khi Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được thông qua, Chính phủ đã ban hành nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 10 năm 2011 quy định chi tiết hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ người tiêu dùng 2010.

Sự ra đời của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các đạo luật liên quan là một trong những bước tiến quan trọng của quá trình xây dựng hành lang pháp lý để bảo đảm quyền con người một cách toàn diện trong đó có bảo đảm quyền con người dưới góc độ là người tiêu dùng. Không chỉ dừng lại ở đó, các đạo luật ra đời đã chấm dứt tình trạng quy định manh mún phân tán ở nhiều văn bản trong quá trình thực thi vấn đề bảo vệ quyền của người tiêu dùng.

1.3.2. Các chủ thể có trách nhiệm bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng

Vai trò, nhiệm vụ và thẩm quyền của các chủ thể có trách nhiệm bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng chính là các cơ quan quản lý nhà nước. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã quy định rõ về trách nhiệm của các cơ quan quản lý như sau: Chính phủ thống nhất quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Bộ Công Thương chịu trách nhiệm trước Chính phủ thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Bộ, cơ quan ngang Bộ trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp với Bộ Công Thương thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng².

² Điều 47 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010.

Như vậy, theo quy định hiện nay, hệ thống cơ quan quản lý nhà nước trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được phân thành hai cấp như sau:

- Ở trung ương: Chính phủ, Bộ Công thương, Cục Quản lý cạnh tranh, Phòng Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Ở địa phương: UBND cấp tỉnh, Sở Công thương, UBND cấp huyện.

Có thể thấy, trách nhiệm của các cơ quan có thẩm quyền đã được quy định một cách minh thị, sự phân cấp quản lý đối với vấn đề bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng theo tác giả là cần thiết trong bối cảnh các tranh chấp liên quan đến quyền lợi người tiêu dùng đang ngày một gia tăng đòi hỏi sự can thiệp và quản lý của các cơ quan nhà nước trong lĩnh vực này. Tuy nhiên, cũng cần lưu ý rằng, trách nhiệm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không chỉ thuộc về các cơ quan quản lý nhà nước mà đây còn là trách nhiệm chung của toàn xã hội theo quy định tại Điều 4 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010. Điều đó cho thấy, bản thân người tiêu dùng và các cá nhân, tổ chức kinh doanh cũng phải góp phần vào công cuộc bảo đảm quyền lợi của người tiêu dùng vì hơn ai hết đây là những chủ thể trực tiếp tham gia vào quan hệ tiêu dùng.

1.3.3. Các biện pháp xử lý đối với cá nhân, tổ chức có hành vi vi phạm pháp luật về bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng

Các loại chế tài hiện nay đang được sử dụng bao gồm: chế tài hành chính, chế tài dân sự, chế tài hình sự. Nội dung sau lần lượt phân tích các loại chế tài áp dụng đối với các hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng.

- *Một là, chế tài hành chính*

Đối với chế tài này, vai trò của các cơ quan có thẩm quyền là rất quan trọng, đặc biệt đối với vấn đề thanh, kiểm tra và xử lý các vi phạm. Một trong các loại chế tài mà cơ quan chức năng có thể áp dụng khi phát hiện có vi phạm trong lĩnh vực này đó chính là chế tài hành chính. Văn bản pháp luật hiện hành điều chỉnh vấn đề này là Nghị định 185/2013/NĐ-CP ngày 15 tháng 11 năm 2013 của Chính phủ về xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được sửa đổi bổ sung bởi Nghị định 124/2015/NĐ-CP ngày 19 tháng 11 năm 2015 có hiệu lực chính thức kể từ ngày 05 tháng 01 năm 2016. Các nghị định này quy định về hành vi vi phạm hành chính, hình thức xử phạt, mức xử phạt, biện pháp khắc

phục hậu quả, thẩm quyền lập biên bản vi phạm hành chính, thẩm quyền xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Hai là, chế tài dân sự

Chế tài dân sự được áp dụng đối với các hành vi vi phạm trong lĩnh vực này bao gồm các yêu cầu bồi thường thiệt hại hoặc phạt hợp đồng (phạt hợp đồng chỉ áp dụng khi các bên tham gia giao dịch quy định về vấn đề này).

Ba là, chế tài hình sự

Chế tài hình được xem là loại chế tài nghiêm khắc nhất hiện nay điều chỉnh các hành vi vi phạm pháp luật trong lĩnh vực bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng. Chế tài hình sự là các hình phạt được áp dụng cho những hành vi gây nguy hiểm cho xã hội được quy định trong pháp luật hình sự.

Với các phân tích nêu trên, một điều khôn thể phủ nhận đó là nỗ lực của các cơ quan nhà nước trong quá trình xây dựng một cơ chế bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng. Bên cạnh đó, cũng cần nhìn nhận rằng, quá trình thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không phải là lúc nào cũng “trái đầy hoa hồng”. Thực trạng quyền lợi người tiêu dùng bị vi phạm đang rất nhức nhối hiện nay. Vậy, yếu tố nào được cho là ảnh hưởng đến việc bảo đảm thực thi quyền lợi người tiêu dùng. Nội dung dưới đây là làm sáng tỏ cho câu hỏi trên.

1.4. Các yếu tố tác động đến việc bảo đảm thực thi quyền lợi người tiêu dùng

Thứ nhất, các quy định pháp luật hiện hành.

Thứ hai, hoạt động của các cơ quan nhà nước, tổ chức xã hội.

Thứ ba, trách nhiệm và ý thức của các tổ chức, cá nhân kinh doanh.

Thứ tư, nhận thức của người tiêu dùng

Kết luận chương 1

Bảo đảm quyền lợi của người tiêu dùng là một nhu cầu bức thiết hiện nay. Đây là trách nhiệm không của riêng các cơ quan quản lý nhà nước mà còn là trách nhiệm của toàn xã hội trong đó có bản thân người tiêu dùng và đặc biệt là các cá nhân, tổ chức kinh doanh trên thị trường. Khó khăn trong công tác thi hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hiện là vấn đề mà cả nước nói chung và tỉnh Thừa Thiên Huế nói riêng đang gặp phải.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG PHÁP LUẬT VỀ BẢO ĐẢM THỰC THI QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀ THỰC TIỄN THỰC HIỆN TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH THỪA THIÊN HUẾ

2.1. Tình hình về bảo đảm thực thi quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế

2.1.1. Đặc điểm kinh tế - xã hội của tỉnh Thừa Thiên Huế

Nằm ở khu vực Miền Trung Việt Nam, Thừa Thiên Huế là một trong những trọng điểm kinh tế với tốc độ phát triển và tăng trưởng khá ấn tượng trong những năm vừa qua. Tổng sản phẩm trong tỉnh (GRDP) năm 2016 ước tính tăng 7,11% so năm 2015; trong đó khu vực công nghiệp và xây dựng tăng 8,48%; đóng góp 2,99 điểm phần trăm vào tăng trưởng chung; khu vực dịch vụ tăng 8,02%, đóng góp 4,26 điểm phần trăm; khu vực nông, lâm, thủy sản giảm 1,16%, làm giảm 0,14 điểm phần trăm mức tăng chung.

Trong lĩnh vực xúc tiến đầu tư, thương mại, tỉnh Thừa Thiên Huế đã đứng ra đăng cai tổ chức nhiều sự kiện, hội nghị, chương trình quan trọng để tăng cơ hội kết nối và kinh doanh cho doanh nghiệp trong địa bàn tỉnh. Với các sự kiện nổi bật như Festival Huế (được tổ chức định kì hai năm một lần), Festival Làng Nghề truyền thống thật sự là cơ hội tốt để quảng bá hình ảnh và thúc đẩy phát triển kinh tế của tỉnh nhà. Ở các địa phương trong tỉnh, các hoạt động hỗ trợ thúc đẩy khôi phục và phát triển các sản phẩm truyền thống tại các làng nghề.

Chính các yếu tố văn hóa đã gắn kết sự phát triển kinh tế và mang lại bản sắc riêng cho Thừa Thiên Huế, đồng thời một lần nữa xây dựng môi trường đầu tư kinh doanh lành mạnh và thu hút các nhà đầu tư bên ngoài vào đầu tư, thực hiện dự án ở tỉnh nhà.

2.1.2. Thực tiễn bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng tại tỉnh Thừa Thiên Huế.

2.1.2.1. Những kết quả đạt được trong việc bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng tại tỉnh Thừa Thiên Huế

Một là, công tác bảo đảm quyền lợi của người tiêu dùng của cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

Cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong vấn đề bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh hiện nay là Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Công thương, Chi cục Quản lí thị trường và Hội tiêu chuẩn bảo vệ người tiêu dùng. Các cơ quan đã tổ chức và phối hợp tổ

chức cũng như thực hiện nhiều hoạt động nhằm bảo đảm và nâng cao hiệu quả thực thi công tác đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng. Cụ thể, Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế đã thành lập Ban chỉ đạo liên ngành Vệ sinh an toàn thực phẩm theo quyết định Số: 2412/QĐ-UBND của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Tỉnh Thừa Thiên Huế. Để đảm bảo quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn đặc biệt trong lĩnh vực vệ sinh an toàn thực phẩm – một lĩnh vực mà quyền lợi của người tiêu dùng rất dễ bị xâm phạm, Ban chỉ đạo đã ban hành kế hoạch số 2187/KH-BCĐLNVSATTP (Kế hoạch của Ban chỉ đạo liên ngành vệ sinh an toàn thực phẩm tỉnh Thừa Thiên Huế). Gần đây nhất, với mục tiêu khẳng định vai trò, vị trí, tầm quan trọng của công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Sở Công Thương tỉnh Thừa Thiên Huế đã phối hợp với Hội Tiêu chuẩn và bảo vệ người tiêu dùng (Hội TC&BVNTD) và một doanh nghiệp trên địa bàn tổ chức lễ phát động hưởng ứng Ngày quyền lợi người tiêu dùng Việt Nam 2018 vào ngày 15 tháng 3 năm 2018.

Hai là, đối với vấn đề xử lý, kiểm tra, thanh tra việc chấp hành quy định pháp luật về bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng.

Với thẩm quyền của mình, các cơ quan chức năng trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế như Sở Công Thương tỉnh Thừa Thiên Huế, Chi cục Quản lý thị trường đã tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra và xử lý các trường hợp vi phạm quy định pháp luật liên quan đến bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng. Trong năm 2017, Chi cục QLTT tỉnh tiến hành kiểm tra 2.376 vụ, trong đó số vụ vi phạm 464 vụ, số vụ xử lý 1.912 vụ; tổng giá trị thực hiện trên 6,3 tỷ đồng gồm tiền xử phạt vi phạm hành chính, tiền bán hàng tịch thu, giá trị hàng tịch thu chờ bán đấu giá và hàng tiêu hủy³. Lĩnh vực chống sản xuất, buôn bán, vận chuyển, tàng trữ hàng cấm, hàng nhập lậu kiểm tra và xử lý 1.027 vụ, xử phạt tiền 2,5 tỷ đồng, tịch thu tang vật vi phạm có giá trị hơn 13 tỷ đồng; Lĩnh vực chống sản xuất, buôn bán hàng giả và vi phạm quyền sở hữu trí tuệ đã tiến hành kiểm tra 27 vụ, xử phạt vi phạm hành chính 59,5 triệu đồng, tịch thu tang vật vi phạm có giá trị 1,2 tỷ đồng; Lĩnh vực chống gian lận thương mại và các vi phạm khác đã tiến hành kiểm tra 2.914 vụ, xử phạt vi phạm hành chính, truy thu thuế hơn 54 tỷ đồng, tịch thu tang vật vi phạm có giá trị 3,1 tỷ đồng.

³ <https://goo.gl/xXuQZa>

2.1.2.1. Những tồn tại, hạn chế trong việc bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng tại tỉnh Thừa Thiên Huế

Các tồn tại, hạn chế trong vấn đề bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng tại tỉnh Thừa Thiên Huế có thể kể đến gồm:

Một là, sự hạn chế của các cơ quan chức năng trong vấn đề thực thi quy định pháp luật nhằm bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng.

Lực lượng chức năng thực thi công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hiện nay tại Tỉnh Thừa Thiên Huế chưa đáp ứng được nhu cầu, có thể là vừa *thiếu và yếu* trong bối cảnh các vi phạm trong lĩnh vực này càng gia tăng cùng với sự gia tăng về mức độ tinh vi và phức tạp của các cá nhân, tổ chức kinh doanh có hành vi vi phạm. Thực tế là, lực lượng chức năng hiện nay còn quá thiếu so với nhu cầu được đặt ra. Có thể thấy rõ thông qua hoạt động của một số cơ quan tại địa phương hiện nay như Sở Công Thương tỉnh Thừa Thiên Huế, cơ quan này không có một bộ phận chuyên trách để giải quyết các vấn đề liên quan đến bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng.

Hai là, sự thiếu đồng bộ và bất cập của các quy định pháp luật có liên quan.

Đây có thể nói đây là tình trạng chung của nhiều ngành, lĩnh vực tại Việt Nam hiện nay. Các quy định pháp luật trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hiện nay nhìn chung còn nhiều bất cập, chồng chéo và khá mơ hồ dẫn đến hiệu quả thực thi chưa cao.

Ba là, sự lỏng lẻo trong công tác thanh, kiểm tra của cơ quan chức năng đối với chất lượng hàng hóa, dịch vụ

Tình trạng gian lận thương mại phổ biến nhất có thể kể đến trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế hiện nay đó là sản xuất hàng hóa, cung ứng dịch vụ có chất lượng thấp hơn rất nhiều so với chất lượng được ghi trên bao bì hàng hóa hoặc chất lượng dịch vụ như cam kết hoặc quảng cáo của nhà cung cấp. Địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế rộng cũng là một nguyên nhân khiến cho công tác thanh kiểm tra chưa được thực hiện sát sao. Trong bối cảnh mọi địa phương đều có vi phạm quyền lợi người tiêu dùng thì việc phân bổ cán bộ phụ trách xử lý tại các địa phương vùng ven vẫn còn nhiều bất cập, nhiều địa phương chỉ có 01 hoặc thậm chí không có cán bộ phụ trách công tác xử lý, giải quyết quyền lợi của người tiêu dùng.

Bốn là, chưa đầu tư hợp lý vào các tổ chức xã cũng như các nguồn lực bên ngoài trong công tác bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng

Đây thực trạng chung không chỉ ở Thừa Thiên Huế mà còn ở nhiều địa phương khác của cả nước. Kinh phí dành cho các tổ chức xã hội và các nguồn lực khác hầu như chưa được đầu tư thích đáng, tương xứng với vai trò của các tổ chức. Ví dụ như Hội tiêu chuẩn và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, để hoạt động được Hội tiêu chuẩn và bảo vệ người tiêu dùng phải có kinh phí hoạt động và vấn đề này hiện nay vẫn còn “để ngỏ” cùng với hoạt động của tổ chức này.

Năm là, nguyên nhân từ người tiêu dùng

Người tiêu dùng theo lẽ thường chính là đối tượng định hướng và quyết định đến sự thành bại đến hoạt động kinh doanh của thương nhân. Tuy nhiên, thực tế tại Thừa Thiên Huế lại theo một chiều hướng ngược lại. Với bản tính ôn hòa, dĩ hòa vi quý, người Huế rất ít khi thể hiện sự bất đồng một cách quyết liệt, càng ngại xử dụng đến công cụ pháp luật để bảo vệ quyền lợi của chính mình. Nói cách khác, người tiêu dùng hầu như không có thói quen tự bảo vệ chính mình. Một thực trạng thường thấy là khi phát hiện ra quyền lợi của mình bị xâm phạm thì người tiêu dùng thường bỏ qua, ngại đấu tranh, khiếu nại vì nguyên nhân. Chính vì lẽ đó, công tác bảo vệ người tiêu dùng nên được bắt đầu từ việc nâng cao ý thức của người tiêu dùng trước tiên. Bên cạnh đó, cùng với sự phối hợp của các cơ quan chức năng, vấn đề bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng mới có cơ hội được đẩy lùi.

2.2. Thực trạng pháp luật về bảo đảm thực thi quyền lợi người tiêu dùng qua thực tiễn của tỉnh Thừa Thiên Huế

2.2.1. Vấn đề trách nhiệm của cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên và không phải đăng ký kinh doanh tại Thừa Thiên Huế

Điều 7 Luật Bảo vệ người tiêu dùng 2010 và Điều 4 của Nghị định số 99/2011/NĐ – CP ngày 27/10/2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (Nghị định 99/2011/NĐ – CP) đã quy định trách nhiệm của cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên không phải đăng ký kinh doanh gồm: bảo đảm chất lượng, số lượng, công dụng, an toàn thực phẩm của hàng hóa, dịch vụ mà mình cung cấp cho người tiêu dùng theo quy định của pháp

luật về bảo vệ người tiêu dùng, pháp luật về thương mại và các pháp luật khác có liên quan; không được cung cấp cho người tiêu dùng các loại hàng hóa, dịch vụ quy định tại khoản 1 Điều 5 Nghị định số 39/2007/NĐ-CP ngày 16 tháng 3 năm 2007 của Chính phủ về cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên không phải đăng ký kinh doanh; cung cấp đúng, đầy đủ thông tin về hàng hóa, dịch vụ mà mình cung cấp cho người tiêu dùng theo quy định của pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng, pháp luật về thương mại và pháp luật khác có liên quan.

Hiện nay, trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế, số lượng cá nhân có hoạt động thương mại thường xuyên, độc lập và không đăng kí kinh doanh hầu như chưa được thống kê đầy đủ và không thể kiểm soát. Do không bắt buộc đăng kí kinh doanh nên các cá nhân này chủ yếu kinh doanh tự phát, địa điểm kinh doanh di chuyển thường xuyên. Vấn đề quản lý chất lượng hàng hóa, dịch vụ do các cá nhân kinh doanh này cung cấp cho người tiêu dùng dường như không được các cơ quan chức năng quan tâm đúng mực. Bên cạnh đó, tác giả cho rằng, việc quy định trách nhiệm của cá nhân hoạt động thương mại như trên vẫn còn khá chung chung, chỉ dừng ở mức độ nguyên tắc và đa phần đã được ghi nhận trong Luật Bảo vệ người tiêu dùng 2010 và các luật khác có liên quan, vì vậy không giải quyết được vấn đề đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng trong giao dịch với đối tượng đặc thù là cá nhân hoạt động thương mại độc lập thường xuyên không phải đăng kí kinh doanh. Thực tế tại Tỉnh Thừa Thiên Huế cho thấy, trong giao dịch với cá nhân kinh doanh không phải đăng kí, dường như các nhóm quyền của người tiêu dùng ít nhiều đều bị vi phạm. Việc nâng cao trách nhiệm của cá nhân có hoạt động thương mại một cách thường xuyên liên tục là rất cần thiết. Tình trạng trên dẫn đến hệ quả là cơ quan chức năng không kiểm soát được chất lượng hàng hóa và dịch vụ do các cá nhân kinh doanh cung cấp. Hoạt động kinh doanh gây mất mỹ quan đô thị và quan trọng hơn là quyền lợi của người tiêu dùng rất khó được đảm bảo khi họ tham gia giao dịch với các cá nhân kinh doanh.

2.2.2. Vấn đề trách nhiệm của ban quản lí chợ, thương nhân kinh doanh, trung tâm thương mại tại Thừa Thiên Huế

Các thiết chế thuộc quản lí nhà nước tham gia bảo đảm quyền lợi của người tiêu dùng trong giao dịch với cá nhân hoạt động thương mại độc lập thường xuyên không phải đăng kí kinh doanh

được đề cập trong Nghị định 99/2011/NĐ – CP bao gồm: Ban quản lý chợ, thương nhân kinh doanh chợ, trung tâm thương mại và Ủy ban nhân dân cấp xã. Tình trạng chung trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế hiện nay là vai trò của ban quản lý chợ, thương nhân kinh doanh và ban quản lý trung tâm thương mại là rất mờ nhạt, hầu như chưa giúp ích được nhiều cho người tiêu dùng trong vấn đề bảo vệ quyền lợi của họ trước các giao dịch với cá nhân, tổ chức kinh doanh, cân đối chứng chỉ được đặt ở cổng chính ở chợ, là nơi ít có giao dịch cần sử dụng đến cân đối chứng, trong khi ở các khu vực cung cấp hàng hóa, dịch vụ tươi, thực phẩm thì lại không có cân đối chứng. Bên cạnh đó quy định ban quản lý chợ, trung tâm thương mại phải định kỳ sáu (06) tháng một lần thông báo, phối hợp với các cơ quan chức năng trong việc kiểm soát chất lượng, số lượng, nguồn gốc, an toàn thực phẩm đối với hàng hóa, dịch vụ trong phạm vi chợ, trung tâm thương mại do mình quản lý. Theo tác giả, hoạt động kiểm tra định kì cần được tăng cường và không chỉ dừng lại ở sáu tháng một lần vì đặc thù của giao dịch giữa người tiêu dùng và cá nhân kinh doanh không đăng kí là diễn ra thường xuyên và liên tục, việc kiểm tra định kì sáu tháng một lần theo tác giả là vẫn chưa đủ đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng. Một nội dung quan trọng nữa cũng rất cần được quan tâm được quy định tại nghị định này đó chính là vai trò hòa giải tranh chấp giữa người tiêu dùng và người bán hàng trong phạm vi chợ, trung tâm thương mại khi được yêu cầu của ban quản lý chợ, trung tâm thương mại. Tuy nhiên, với việc quy định chức năng hòa giải cho ban quản lý chợ, trung tâm thương mại, tác giả cho rằng cần có các quy định đi kèm về yêu cầu trình độ chuyên môn trong lĩnh vực pháp lí có liên quan đối với các cá nhân đảm nhiệm công tác hòa giải làm việc trong ban quản lý chợ, trung tâm thương mại để nâng cao chất lượng trong công tác hòa giải⁴.

2.2.3. Vấn đề trách nhiệm của ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế

Ủy ban nhân dân cấp xã cũng là một trong chủ thể trực tiếp chịu trách nhiệm bảo đảm quyền lợi của người tiêu dùng trong các giao dịch với cá nhân có hoạt động thương mại độc lập thường

⁴ Cao Đình Lành, Trần Thị Nhật Anh, Trường Đại học Luật, Đại học Huế, *Trách nhiệm của các bên liên quan bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng trong giao dịch với cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên và không phải đăng kí kinh doanh*, Kỉ yếu Hội thảo quốc tế Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Huế, 2017, tr. 296.

xuân không đăng kí kinh doanh. Tại Thừa Thiên Huế hiện có 152 đơn vị hành chính cấp xã⁵, hoạt động của các cơ quan này đối với vấn đề bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dường như còn bỏ ngỏ. Bản thân người tiêu dùng trên địa bàn cũng hầu như chưa biết đến vai trò của chính quyền cấp xã trong vấn đề bảo vệ quyền lợi cho người tiêu dùng. Chính sự hạn chế trong việc quản lí, kiểm soát các đối tượng này là mầm mống cho các vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng trong các giao dịch được xác lập. Bên cạnh đó, khoản 5 Điều 6 Nghị định 99/2011/NĐ-CP giao trách nhiệm cho ủy ban nhân dân cấp xã tuyên truyền, khuyến khích các cá nhân không hoạt động thương mại ngoài phạm vi chợ, trung tâm thương mại; tạo điều kiện để các cá nhân hoạt động kinh doanh trong phạm vi chợ, trung tâm thương mại. Thực tế cho thấy là ngay cả khi cơ quan chức năng thực hiện chiến dịch “dành lại vỉa hè” từ các hộ kinh doanh nhỏ lẻ thông qua các biện pháp cưỡng chế di dời, phạt tiền vẫn không mang lại tác dụng một cách rõ rệt. Thói quen kinh doanh tùy tiện của các chủ thể kinh doanh nhân khiến cho việc quản lí hoạt động và các điều kiện kinh doanh của chủ thể này gần như không thể thực hiện được. Chính vì vậy quy định khuyến khích, tạo điều kiện theo tác giả không còn phù hợp trong tình hình thực tế.

Kết luận chương 2

Thực trạng vi phạm pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong cả nước và tại địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế đang diễn ra ngày một nghiêm trọng và với mức độ phức tạp và tinh vi của hành vi của hành vi vi phạm ngày một tăng. Với hệ thống pháp luật hiện hành liên quan đến quyền lợi người tiêu dùng và những gì đang diễn ra trên thị trường, có thể khẳng định quá trình thực thi pháp luật trong lĩnh vực này còn rất nhiều vấn đề tồn tại và cần được khắc phục. Trách nhiệm của các cơ quan chức năng và cả nhà làm luật trong trường hợp này cần được đề cập. Rõ ràng, với các quy định hiện nay cộng với tình trạng thiếu trách nhiệm trong quá trình thực thi, hành lang pháp lý để bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng vẫn chưa thực sự phát huy được tác dụng của nó.

⁵ <https://goo.gl/DbWmgN>

CHƯƠNG 3

ĐỊNH HƯỚNG, GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VÀ NÂNG CAO HIỆU QUẢ TỔ CHỨC THỰC HIỆN BẢO ĐẢM THỰC THI QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH THỪA THIÊN HUẾ

3.1. Định hướng hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả tổ chức thực hiện bảo đảm thực thi quyền lợi người tiêu dùng

3.1.1. Nhu cầu hoàn thiện pháp luật về bảo đảm thực thi quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế

Bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng rõ ràng là một trong những vấn đề xã hội đáng quan tâm nhất hiện nay. Vấn đề này không chỉ là trách nhiệm của các nhà nước mà còn là trách nhiệm của toàn xã hội, quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng đã và đang bị vi phạm một cách nghiêm trọng hơn bao giờ hết không chỉ trên cả nước mà còn ở các địa phương trong đó có tỉnh Thừa Thiên Huế. Soi chiếu nội dung các văn bản hiện hành điều chỉnh về vấn đề bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng, có thể thấy vẫn còn nhiều nội dung bất cập. Đây là vấn đề cần được giải quyết triệt để nhằm tạo thúc đẩy quá trình tạo cho người tiêu dùng một môi trường kinh doanh lành mạnh, công bằng và giảm đi vai trò yếu thế vốn đã tồn tại rất lâu trong quan hệ giữa người tiêu dùng và cá nhân, tổ chức kinh doanh. Để làm được điều này, đòi hỏi không chỉ là sự vào cuộc của các cơ quan chức năng trong việc cải thiện hiệu quả thực thi pháp luật mà còn là trách nhiệm của các cơ quan lập pháp trong vấn đề hoàn thiện các quy định liên quan.

3.1.2. Định hướng hoàn thiện pháp luật về bảo đảm thực thi quyền lợi người tiêu dùng

Thứ nhất, hoàn thiện pháp luật về bảo đảm thực thi quyền lợi người tiêu dùng phải phù hợp với Hiến pháp và pháp luật

Thứ hai, hoàn thiện pháp luật bảo đảm thực thi quyền lợi người tiêu dùng phải đảm bảo tính đồng bộ và tính khả thi

Thứ ba, hoàn thiện pháp luật bảo đảm thực thi quyền lợi người tiêu dùng phải đảm bảo hài hòa lợi ích giữa người tiêu dùng và cá nhân, tổ chức sản xuất, kinh doanh thực phẩm

Thứ tư, hoàn thiện pháp luật bảo đảm thực thi quyền lợi người tiêu dùng phải gắn với xã hội hóa công tác bảo vệ người tiêu dùng

Thứ năm, hoàn thiện pháp luật bảo đảm thực thi quyền lợi người tiêu dùng phải quán triệt quan điểm lãnh đạo của Đảng về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

3.2. Giải pháp hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả tổ chức thực hiện bảo đảm thực thi quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế

3.2.1. Giải pháp nhằm nâng cao trách nhiệm của cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên và không phải đăng kí kinh doanh tại Thừa Thiên Huế

Cần nâng cao trách nhiệm của cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên và không phải đăng kí kinh doanh bằng việc bổ sung các chế tài cần thiết dành cho đối tượng này. Tác giả cho rằng, vấn đề trách nhiệm của các cá nhân kinh doanh không thể được thực thi một cách có hiệu quả nếu không có những chế tài riêng biệt nhằm răn đe và nâng cao tinh thần trách nhiệm của họ bên cạnh các chế tài trong lĩnh vực hành chính, dân sự và hình sự hiện hành. Một môi trường kinh doanh lành mạnh, tự do không phải là một môi trường kinh doanh tự phát mà là một môi trường mà các chủ thể kinh doanh phải có trách nhiệm trong việc duy trì sự lành mạnh, công bằng đó và được nhà nước đảm bảo thực hiện bằng các quy định pháp luật.

3.2.2. Giải pháp nâng cao trách nhiệm của ban quản lí chợ, thương nhân kinh doanh, trung tâm thương mại tại Thừa Thiên Huế

Một là, không ngừng nâng cao khả năng tiếp cận quản lí cơ quan nhà nước đối với các cá nhân hoạt động thương mại thường xuyên liên tục, không đăng kí kinh doanh. Để làm được điều đó, các cơ quan chức năng cần kiên quyết xóa bỏ chợ tạm, chợ cóc, chợ tự phát và các hành vi kinh doanh lấn chiếm lòng đường, vỉa hè. Ngoại trừ các cá nhân có địa điểm kinh doanh cố định, hợp pháp, cần tập trung những đối tượng còn lại về một địa điểm hoặc khu vực cố định để dễ dàng quản lí. Bên cạnh những địa điểm kinh doanh hợp pháp, chỉ cho phép kinh doanh tại các chợ, trung tâm thương mại hoặc các địa điểm tập trung được nhà nước cho phép. Việc làm này là cần thiết nhằm siết chặt công tác quản lí, kiểm soát hoạt động kinh doanh, đảm bảo các điều kiện kinh doanh được đáp ứng và công tác thực thi pháp luật trong vấn đề bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng được tiến hành hiệu quả.

Hai là, giải pháp tiếp theo nên được thực hiện đó là nâng cao trình độ, năng lực chuyên môn về mặt pháp lý của Ban quản lý chợ, thương nhân kinh doanh chợ, trung tâm thương mại nhằm nâng cao vai trò của cơ quan này trong công tác hòa giải tranh chấp giữa người tiêu dùng với cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên. Với việc được Nghị định 99/2011/NĐ – CP giao cho vai trò hòa giải trong tranh chấp giữa người tiêu dùng và tiểu thương kinh doanh trong phạm vi chợ, thiết nghĩ nên bổ sung quy định kèm theo về điều kiện năng lực chuyên môn liên quan đến lĩnh vực pháp lý nhằm bảo đảm hiệu quả cho công tác hòa giải, tạo dựng được niềm tin của tiểu thương cũng như người tiêu dùng vào chủ thể trung gian giải quyết tranh chấp. Thiết lập đường dây nóng giữa người tiêu dùng và ban quản lý chợ để người tiêu dùng có thể kịp thông báo cho ban quản lý chợ về những hành vi vi phạm của các tiểu thương đang kinh doanh ở chợ.

Ba là, đối với các chợ và trung tâm mua sắm, cần bổ sung quy định về vị trí đặt và số lượng cân đối chứng được sử dụng trong chợ, trung tâm thương mại nhằm đảm bảo tốt nhất quyền lợi của người tiêu dùng theo hướng nên đặt cân đối chứng ở một khoảng cách phù hợp với các gian hàng thường xuyên sử dụng cân để kiểm tra, đối chứng trọng lượng hàng hóa. Bên cạnh đó, cần có quy định về số lượng cân đối chứng. Theo đó, số lượng cân đối xứng trong chợ hoặc trung tâm thương mại được sử dụng phải tùy thuộc vào diện tích của chợ, trung tâm thương mại hoặc số lượng gian hàng có trong chợ, trung tâm thương mại để đảm bảo tối đa quyền lợi của người tiêu dùng trong giao dịch với tiểu thương. Tránh tình trạng cân đối xứng được bố trí mà không xử lý hoặc ít được xử dụng, Bên cạnh đó, công tác kiểm tra chất lượng của cân đối chứng cũng nên được xem xét, do điều kiện được đặt ở nơi đông đúc và không được quan tâm đúng mức, chất lượng và hiệu quả cân đối chứng có thể bị suy giảm hoặc không có khả năng xử dụng. Tác giả kiến nghị ban quản lý chợ cần thường xuyên kiểm tra chất lượng cân đối chứng đồng thời thường xuyên có các biện pháp bảo dưỡng hoặc thay thế cần thiết để đảm bảo hoạt động của cân đối chứng tại chợ được diễn ra hiệu quả.

3.2.3. Giải pháp nâng cao trách nhiệm của Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế

Đối với vai trò của Ủy ban nhân dân cấp xã, tác giả cho rằng muốn tăng cường trách nhiệm của cơ quan này trong hoạt động bảo

đảm quyền lợi của người tiêu dùng, cần rút ngắn thời gian định kì thông báo và phối hợp kiểm soát chất lượng, số lượng, nguồn gốc, an toàn thực phẩm đối với hàng hóa, dịch vụ trong phạm vi chợ, trung tâm thương mại đối với ban quản lý chợ, trung tâm thương mại từ sáu tháng một lần xuống ba tháng một lần. Việc nâng cao tần suất kiểm tra hoạt động kinh doanh của tiểu thương trong chợ, trung tâm thương mại sẽ là cách thức hiệu quả để nâng cao ý thức kinh doanh của tiểu thương và cũng là biện pháp nhằm bảo đảm quyền lợi của người tiêu dùng trong giao dịch với cá nhân hoạt động thương mại độc lập thường xuyên. Bên cạnh đó, giữa ban quản lý chợ và Ủy ban nhân dân cấp xã cũng cần tăng cường công tác phối kết hợp trong hoạt động kiểm tra, giám sát vấn đề bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng. Trong trường hợp này, vai trò của các cơ quan trên là vô cùng quan trọng vì đây là những thiết chế thường xuyên tiếp xúc trực tiếp với người tiêu dùng, nắm được tình hình, đặc điểm của địa bàn nơi mình quản lý, chính vì lẽ đó khi giải quyết các trường hợp vi phạm quyền lợi người tiêu dùng sẽ dễ dàng đề xuất nhiều hướng giải quyết mềm dẻo và phù hợp với đặc điểm của từng địa phương.

Kết luận chương 3

Pháp luật bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng hiện hành cũng như nhiều lĩnh vực pháp lý khác vẫn còn nhiều hạn chế và tồn tại cần được giải quyết. Những nỗ lực cải cách của cơ quan nhà nước đối với vấn đề hoàn thiện pháp luật là rất đáng ghi nhận. Tuy nhiên, để các quy định liên quan thực sự được áp dụng một cách có hiệu quả trên thực tế, các giải pháp đưa ra cần phải bám sát thực tế đang diễn ra. Điều quan trọng là phải gắn các giải pháp với những gì đang diễn ra trên thực tế. Tránh trường hợp tiếp tục quy định chung chung, mang tính nguyên tắc không phù hợp với thực tiễn giải quyết quyền lợi người tiêu dùng. Để làm được điều này, vai trò của các chủ thể có trách nhiệm, đặc biệt là ban quản lý chợ, trung tâm thương mại, thương nhân và Ủy ban nhân dân cấp xã cần nâng cao nhận thức, năng lực pháp lý trong lĩnh vực liên quan nhằm tăng khả năng xử lý các vấn đề thuộc thẩm quyền và trách nhiệm của mình đồng thời góp phần nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật về bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng.

KẾT LUẬN

Bảo đảm thực thi quyền của người tiêu dùng là vấn đề đã, đang và sẽ tiếp tục nhận được sự quan tâm của toàn xã hội trong thời gian sắp tới. Với hệ thống pháp luật hiện hành mà trung tâm là Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010, quyền lợi của người tiêu dùng đã cơ bản được bảo vệ. Tuy nhiên, tại khắp các địa phương trên cả nước trong đó có Thừa Thiên Huế, tình trạng vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng vẫn tiếp tục diễn ra. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là nhiệm vụ cấp bách, là nền tảng cơ bản để bảo vệ chất lượng sống của con người và bảo đảm sự phát bền vững của xã hội. Đây là trách nhiệm của không chỉ riêng cơ quan nhà nước mà còn là nhiệm vụ của các chủ thể khác có liên quan bao gồm của cá nhân, tổ chức kinh doanh và đặc biệt là bản thân người tiêu dùng. Chính người tiêu dùng cần phải biết được mình có những quyền gì và sử dụng những cơ chế nào để bảo vệ quyền lợi cho chính mình. Tóm lại, ý thức, trách nhiệm và nhận thức của các bên liên quan theo tác giả là yếu tố mấu chốt quyết định hiệu quả thực thi của pháp luật về bảo đảm quyền của người tiêu dùng tại Việt Nam hiện nay.