**SỰ PHỐI HỢP GIỮA CÁC CƠ QUAN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC TRONG   
BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG**   
   
**TS Nguyễn Đức Minh**   
**Viện Nhà nước và Pháp luật**

**I. Trách nhiệm của Nhà nước trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**   
  
Quan hệ giữa người tiêu dùng và người bán, người cung cấp hàng hoá, dịch vụ là quan hệ dân sự (mang tính chất tư)[1] và tranh chấp, thiệt hại từ quan hệ đó về nguyên tắc trước hết cần phải do hai bên tự giải quyết. Sự tồn tại của nhóm quy phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hệ thống pháp luật[2] với các quy định về trách nhiệm của người sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ và của người tiêu dùng đã phản ánh và cho thấy sự can thiệp của nhà nước vào mối quan hệ giữa các chủ thể này. Vấn đề đặt ra ở đây là liệu sự can thiệp với mục đích bảo vệ phái yếu và quyền bình đẳng của các chủ thể dân sự của nhà nước là chính đáng và không mâu thuẫn với nguyên tắc tự do của kinh tế thị trường và sự phát triển của các hoạt động kinh doanh? Nói cụ thể hơn, khi xây dựng pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nhà làm luật cần phải lý giải và biện hộ nhu cầu can thiệp của nhà nước vào quan hệ kinh doanh và tiêu dùng.   
  
Lý do trước hết của việc nhà nước bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là đảm bảo sự bình đẳng, sự cân bằng về lợi ích giữa các chủ thể trong quan hệ pháp luật và qua đó cũng tạo nên sự ổn định về xã hội. Một điều rõ ràng mà chúng ta có thể nhận thấy là trong quan hệ mua bán, trao đổi, do những hạn chế về thông tin, kiến thức chuyên môn, về các nguồn lực, khả năng đàm phán khi ký kết hợp đồng và khả năng tự bảo vệ khi tranh chấp nên người tiêu dùng thường ở vị thế yếu hơn so với người sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ. Trong xã hội công nghiệp và nhất là trong bối cảnh toàn cầu hóa như hiện nay, hàng hóa, dịch vụ không còn là sản phẩm của sản xuất giản đơn hay do một nhà sản xuất, kinh doanh cung cấp mà là sự kết tinh của khoa học, công nghệ, là kết quả của quá trình sản xuất mang tính chuyên môn hóa cao, của sự tham gia của một chuỗi các nhà sản xuất, phân phối, kinh doanh ở các vùng lãnh thổ khác nhau. Như vậy, với kinh nghiệm và sự cảm nhận không thông qua sự trợ giúp của các phương tiện kỹ thuật thì người tiêu dùng tự mình khó có thể đánh giá đúng được giá trị thực tế, chất lượng sản phẩm, dịch vụ, xuất xứ hàng hóa .v.v., và từ đó khó phát hiện được các khuyết tật của hàng hóa, dịch vụ để quyết định giao dịch hoặc không giao dịch với người sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ. Ngoài ra, sự phức tạp của các quy định pháp luật cũng làm cho người tiêu dùng thêm khó khăn trong việc hiểu và vận dụng chúng. Do người sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ hoạt động thường xuyên, chuyên nghiệp, giao dịch với nhiều đối tượng khách hàng nên họ có nhiều kiến thức chuyên môn, kinh nghiệm nghề nghiệp hơn so với người tiêu dùng. Thêm vào đó, số lượng người sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ hạn chế (trong sự so sánh với số lượng người tiêu dùng) cũng như việc sử dụng các hợp đồng được soạn thảo sẵn và nghệ thuật quảng cáo của người sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ cũng làm cho người tiêu dùng thêm hạn chế khả năng lựa chọn, tự thể hiện hoặc bị chi phối, tác động khi quyết định trong đàm phán, ký kết hợp đồng. Điều cũng cần phải nói thêm là với tài sản, vốn kinh doanh, bộ máy giúp việc, các phương tiện kỹ thuật phục vụ hoạt động kinh doanh, người sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có nhiều lợi thế hơn người tiêu dùng về phương diện nguồn lực tài chính, kỹ thuật, nhân sự.   
  
Chỉ sự bất cân bằng trong quan hệ giữa người sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ và người tiêu dùng không đủ là lý do để nhà nước can dự vào mối quan hệ của họ. Nếu người tiêu dùng mặc dù có vị thế bất lợi hơn so với người sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ nhưng vẫn đạt được lợi ích từ sự giao dịch và quyền lợi của họ không bị xâm phạm thì đương nhiên sự can thiệp của nhà nước vào quan hệ của họ là không được phép. Tất nhiên, trong trường hợp này để đạt được lợi ích của mình thì các chủ thể cần phải tôn trọng lợi ích của người khác và của xã hội. Như vậy, nhà nước chỉ can thiệp vào quan hệ sản xuất, phân phối, trao đổi, tiêu dùng của người tiêu dùng khi quyền lợi của họ bị người khác xâm phạm hoặc bị đe dọa xâm phạm. Ở đây, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng góp phần khắc phục hậu quả của hành vi cạnh tranh không lành mạnh cũng như những mặt trái của quá trình sản xuất, tiêu dùng. Tuy nhiên, liệu sự can thiệp này có được thực hiện cả khi không có yêu cầu của chính người bị xâm hại là vấn đề còn phải tranh luận.     
  
Nhà nước đặt ra pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và bảo đảm thực thi nó không chỉ nhằm bảo vệ người tiêu dùng, đúng như từ này diễn tả, mà còn vì lợi ích của chính Nhà nước và của người sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ. Như là ví dụ có thể dẫn chứng là nếu không có dịch cúm gà H5N1 mà người chăn nuôi cũng có lỗi do không tiêm vắc cin phòng bệnh cho gia cầm và do chế biến, buôn bán gia cầm có mầm bệnh thì mấy năm qua ngành y tế không mất hàng trăm tỷ đồng chi cho y tế dự phòng, mua thuốc dự trữ và trang thiết bị phục vụ khám và điều trị bệnh cúm gia cầm. Nếu coi mỗi người dân là một người tiêu dùng thì nước ta có hơn 80 triệu người tiêu dùng. Như vậy bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là bảo vệ số đông của xã hội. Nếu nhà nước làm tốt công tác này thì sẽ tạo ra sự an toàn trong tâm lý của người dân và với điều đó nhà nước sẽ tranh thủ được sự ủng hộ của xã hội. Ngoài ra cũng cần nhấn mạnh mối quan hệ giữa niềm tin của người tiêu dùng và sự phát triển sản xuất, kinh doanh. Tiêu dùng cá nhân của người tiêu dùng, nhất là ở các nước kinh tế phát triển chiếm tỷ trọng lớn trong tổng sản phẩm quốc dân của quốc gia[3]. Nếu hàng hóa, sản phẩm, dịch vụ không đảm bảo chất lượng và qua đó quyền lợi của người tiêu dùng bị xâm hại thì họ sẽ mất niềm tin và giảm bớt nhu cầu tiêu thụ hàng hóa, sản phẩm, dịch vụ. Điều này sẽ hạn chế sự phát triển của sản xuất, kinh doanh. Ở nước ta đã có giai đoạn phích nước, quạt điện, xe máy, hoa quả, bia, thực phẩm, đồ chơi trẻ em .v.v. do Trung Quốc sản xuất tràn ngập thị trường. Nhưng do chất lượng của các mặt hàng đó không ổn định hoặc không an toàn trong sử dụng nên sau một thời gian đã bị giảm doanh thu tiêu thụ ở nước ta. Trong tiêu dùng cũng có giai đoạn người dân nước ta sùng bái hàng nhập khẩu hoặc hàng hóa, dịch vụ được sản xuất, cung cấp bởi các nhà đầu tư nước ngoài. Nguyên nhân của tình trạng đó là do hàng hóa, dịch vụ của các doanh nghiệp trong nước kém chất lượng. Nhiều người sản xuất, kinh doanh không chân chính đã lợi dụng tâm lý đó của người tiêu dùng để sản xuất hàng giả, hàng nhái mang thương hiệu của các hãng có uy tín hoặc gắn với xuất xứ nước ngoài. Ở đây, cơ chế bảo vệ người tiêu dùng kém hiệu quả đã là mảnh đất để các vi phạm quyền sở hữu trí tuệ phát triển và điều này đã làm tổn hại sự phát triển lành mạnh của sản xuất và thị trường. Thiệt hại từ hành vi cạnh tranh không lành mạnh hoặc cung cấp sản phẩm, dịch vụ không đảm bảo tiêu chuẩn chất lượng đã đăng ký của người sản xuất, kinh doanh không chỉ gây hại cho người tiêu dùng mà còn làm tổn hại đến hình ảnh, uy tín của quốc gia hoặc của địa phương nơi xuất xứ của sản phẩm, dịch vụ. Nếu tôm của một doanh nghiệp Việt Nam bị hạn chế nhập khẩu vào thị trường Mỹ, Tây Âu, Nhật Bản do dư lượng kháng sinh hoặc nuôi bằng thức ăn có chất kích thích thì người tiêu dùng ở các quốc gia và khu vực đó sẽ không lưu tâm tên của doanh nghiệp có sản phẩm bị hạn chế nhập khẩu mà e ngại khi mua các sản phẩm thủy sản khác có xuất xứ từ Việt Nam. Một ví dụ khác là nhiều hàng nhái, sản phẩm kém chất lượng do một số doanh nghiệp không chân chính của Trung Quốc sản xuất, kinh doanh đã làm thiệt hại cho người tiêu dùng Việt Nam và làm họ mất niềm tin, cảnh giác, thận trọng trong tiêu thụ, sử dụng các hàng hóa khác có nguồn gốc từ Trung Quốc.    
  
Từ các lý do nói trên, sự can thiệp hợp lý của nhà nước vào quan hệ giữa  người sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ và người tiêu dùng là cần thiết. Vai trò trọng tài, giám sát và sự can thiệp của nhà nước với mục tiêu đảm bảo sự bình đẳng, tạo ra sự cân bằng trên thực tế về lợi ích giữa người sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ và người tiêu dùng là biện pháp bảo đảm các quyền cơ bản của người tiêu dùng đã được nhiều quốc gia thành viên Liên hợp quốc công nhận[4]. Sự chen ngang của nhà nước vào quan hệ giữa người sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ và người tiêu dùng một mặt nhằm bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng trước sự xâm hại, lạm dụng, bóc lột, khai thác thu lợi bất chính của người sản xuất, kinh doanh. Mặt khác, thông qua các biện pháp chế tài áp dụng đối với hành vi gây thiệt hại quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng nhà nước hạn chế những tác động tiêu cực từ mặt trái của sự phát triển kinh tế thị trường, ngăn ngừa các hành vi xâm phạm lợi ích chung của xã hội, quyền và lợi ích chính đáng của người tiêu dùng từ phía nhà sản xuất, kinh doanh[5]. Từ đó củng cố niềm tin của người tiêu dùng và hình thành nên môi trường kinh doanh văn minh[6].   
  
**II. Những tồn tại của sự phối hợp giữa các cơ quan quản lý nhà nước trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**  
*1. Phân chia thẩm quyền quản lý của các cơ quan quản lý nhà nước trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*   
  
Khi nhà nước đã biện hộ được hành động can thiệp hợp lý của mình vào quan hệ giữa  người sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ và người tiêu dùng với mục tiêu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thì vấn đề cần phải làm là xây dựng cơ chế và tổ chức thực thi có hiệu quả nhiệm vụ đó. Ở nghĩa rộng, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được xem là nhiệm vụ của tất cả các cơ quan trong bộ máy nhà nước. Với tư cách là cơ quan quyền lực, Quốc hội có nhiệm vụ ban hành luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoặc giao cho Ủy ban Thường vụ Quốc hội ban hành pháp lệnh về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (như thực tế hiện nay ở nước ta). Chính phủ thống nhất quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong phạm vi cả nước. Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Hội đồng nhân dân và Uỷ ban nhân dân các cấp tùy theo chức năng, nhiệm vụ của mình ban hành và tổ chức thực hiện các chính sách, văn bản quy phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; chỉ đạo hoặc phối hợp với các cơ quan khác trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tuyên truyền, giáo dục, phổ biến pháp luật và những hiểu biết liên quan đến việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; hợp tác quốc tế trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; 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; xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng[7]. Viện Kiểm sát và Tòa án nhân dân trong phạm vi chức năng của mình có nhiệm vụ bảo vệ pháp chế, bảo vệ quyền và lợi ích chính đáng cũng như tính mạng, tài sản, tự do, danh dự và nhân phẩm của công dân[8].   
  
Theo nghĩa rộng này, sự can thiệp của nhà nước vào quan hệ kinh doanh và tiêu dùng để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được diễn ra theo ba cấp độ:   
  
Thứ nhất: Nhà nước đòi hỏi các nhà sản xuất, kinh doanh, cung cấp dịch vụ tôn trọng quyền lợi người tiêu dùng, đặt ra các quy tắc cần chú ý và các hành vi bị cấm trong quan hệ với người tiêu dùng. Nhà nước kiểm tra, giám sát việc thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, thực hiện các biện pháp phòng ngừa vi phạm pháp luật.     
  
Thứ hai: Cơ quan nhà nước giải quyết khiếu nại, tố cáo của người tiêu dùng.   
  
Thứ ba: Cơ quan nhà nước giải quyết tranh chấp giữa người sản xuất, kinh doanh, cung cấp dịch vụ và người tiêu dùng, bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mỗi bên; áp dụng chế tài đối với hành vi vi phạm của người sản xuất, kinh doanh, cung cấp dịch vụ.   
  
Theo nghĩa hẹp, hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc trách nhiệm vụ chủ yếu của các cơ quan hành pháp. Khi quy định nội dung quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Pháp lệnh bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã tiếp cận theo nghĩa hẹp này. Chính vì thế, Điều 19 Pháp lệnh giao cho Chính phủ quy định cụ thể cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng chịu trách nhiệm trước Chính phủ thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Mặc dù hiểu theo nghĩa hẹp như vậy nhưng trong thiết chế thực thi pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của nước ta không tồn tại một cơ quan chuyên trách về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được xác định là trách nhiệm và thẩm quyền của các Bộ và Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân các cấp.   
  
Theo sự phân cấp dọc, ở trung ương chức năng và nhiệm vụ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được giao cho Bộ Công thương[9]. Phù hợp với chức năng đó, Bộ Công thương có nhiệm vụ, quyền hạn tổ chức thực hiện cơ chế, chính sách, các quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật[10]. Bộ Y tế tham gia vào công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng với tư cách là cơ quan chuyên môn thực hiện chức năng quản lý nhà nước về chăm sóc và bảo vệ sức khỏe nhân dân, trong đó có lĩnh vực dược, mỹ phẩm, an toàn vệ sinh thực phẩm[11]. Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Bộ Thủy sản tham gia gián tiếp vào hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thông qua thực hiện chức năng quản lý nhà nước về an toàn nông sản, lâm sản, thuỷ sản và muối trong quá trình sản xuất đến khi đưa ra thị trường[12]. Ngoài các Bộ nói trên, các Bộ khác như Bộ Khoa học và Công nghệ, Bộ Quốc phòng, Bộ Công an, Bộ Văn hoá - Thông tin[13], Bộ Nội vụ, Bộ Tài chính, Bộ Kế hoạch và Đầu tư cũng tham gia ở các mức độ khác nhau vào hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, trước hết trong công tác bảo đảm vệ sinh an toàn thực phẩm[14].   
  
Khác với ở trung ương, ở cấp địa phương công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không được phân định một cách rành mạch. Về nguyên tắc Hội đồng nhân dân như là cơ quan quyền lực Nhà nước ở địa phương và Uỷ ban nhân dân như là cơ quan chấp hành của Hội đồng nhân dân và cơ quan hành chính Nhà nước ở địa phương có trách nhiệm chấp hành và tổ chức thi hành Hiến pháp, luật, các văn bản của các cơ quan Nhà nước cấp trên, trong đó có pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Cơ quan chuyên môn nào của Hội đồng nhân dân và Uỷ ban nhân dân giúp các cơ quan này trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thì không được xác định rõ ràng. Trong Nghị định của Chính phủ số 13/2008/NĐ-CP ngày 04/02/2008 quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương và Nghị định của Chính phủ số 14/2008/NĐ-CP ngày 04/02/2008 quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh chúng ta không tìm thấy quy định nào về chức năng bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh và cấp huyện như pháp luật đã xác định cho Bộ Công Thương và cho Cục Quản lý cạnh tranh. Nghị định số 13/2008/NĐ-CP chỉ quy định nhiệm vụ tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân cấp tỉnh thực hiện chức năng quản lý thị trường của Sở Công Thương, chức năng quản lý nhà nước về mỹ phẩm, dược phẩm và vệ sinh an toàn thực phẩm của Sở Y tế. Ở cấp huyện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực y tế theo Nghị định số 14/2008/NĐ-CP được thực hiện thông qua hoạt động của Phòng Y tế trong tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân cấp huyện thực hiện chức năng quản lý nhà nước về mỹ phẩm, vệ sinh an toàn thực phẩm. Còn việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực thương mại gắn liền với công tác quản lý thị trường do các đội quản lý thị trường trực thuộc Chi cục quản lý thị trường đảm nhiệm[15]. Theo hai Nghị định này, cơ quan Thanh tra cấp tỉnh và cấp huyện tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân cùng cấp thực hiện chức năng quản lý nhà nước về công tác thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo, thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn thanh tra và phòng, chống tham nhũng.   
Như vậy, công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng chỉ mới được chú trọng ở cấp trung ương. Ở cấp tỉnh và đặc biệt ở cấp huyện, chứ chưa nói đến cấp xã, người tiêu dùng khi bị vi phạm quyền lợi trong các lĩnh vực không liên quan đến thương mại, sử dụng dược phẩm và mỹ phẩm, vệ sinh an toàn thực phẩm sẽ không biết cậy nhờ vào sự bảo vệ của cơ quan nhà nước nào, ngoài việc khởi kiện ra tòa án. Đây là một hạn chế rất lớn của cơ chế thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, bởi cho đến nay hơn 70% dân số Việt Nam vẫn đang sống ở địa bàn nông thôn (cấp xã, huyện và tỉnh). Khi bị xâm hại người tiêu dùng phải gửi đơn lên tận cơ quan nhà nước có thẩm quyền ở trung ương để khiếu nại, tố cáo và đề nghị giải quyết thì họ sẽ không đủ thời gian, tiền bạc để thực hiện quyền công dân của mình và điều này sẽ làm giảm bớt hiệu quả của quy định về quyền của người tiêu dùng.   
  
Theo sự phân cấp ngang, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc trách nhiệm của tất cả các Bộ, trước hết là của các Bộ và cơ quan được xác định trong Điều 11 Nghị định của Chính phủ số 69/2002/NĐ-CP ngày 02/10/2001 quy định chi tiết thi hành Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Sự tham gia của các Bộ vào công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được thực hiện qua các hoạt động như: ban hành văn bản quy phạm pháp luật; chỉ đạo, kiểm tra, thanh tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong phạm vi ngành, lĩnh vực của mình quản lý; giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong phạm vi thẩm quyền được phân cấp; tuyên truyền, giáo dục, phổ biến kiến thức, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong phạm vi ngành, lĩnh vực do Bộ, ngành phụ trách. Đối với một số hàng hoá, dịch vụ đặc thù có liên quan đến môi trường sống, chất lượng, giá cả, vệ sinh, an toàn, sức khoẻ và tính mạng của người tiêu dùng, nhiệm vụ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các Bộ có liên quan được quy định cụ thể như sau[16]:   
  
Bộ Thương mại chủ trì và phối hợp với các Bộ có liên quan thực hiện quản lý, kiểm tra, thanh tra việc lưu thông trên thị trường đối với các loại hàng hoá, dịch vụ bị cấm sản xuất, kinh doanh, xuất nhập khẩu hoặc sản xuất, kinh doanh, xuất nhập khẩu có điều kiện; đối với việc niêm yết giá hàng hoá, dịch vụ và thực hiện theo giá đã niêm yết; tiến hành xử lý nhằm ngăn chặn việc lưu thông trên thị trường các loại hàng giả, hàng chất lượng kém, hàng hoá vi phạm Quy chế ghi nhãn hàng hoá, các loại hàng hoá và dịch vụ không đảm bảo an toàn, gây nguy hại đến sức khoẻ người tiêu dùng; thanh tra, kiểm tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về quảng cáo thương mại theo thẩm quyền.   
  
Bộ Y tế thực hiện việc quản lý, kiểm tra, thanh tra đối với dược phẩm, dược liệu, trang thiết bị, dụng cụ y tế, các loại mỹ phẩm ảnh hưởng trực tiếp đến sức khoẻ con người, chất lượng thực phẩm tươi sống, thực phẩm đã qua chế biến công nghiệp; các loại nước uống, rượu và thuốc lá.   
  
Bộ Xây dựng thực hiện việc quản lý, kiểm tra, thanh tra trong tất cả các khâu từ quy hoạch, thiết kế, thi công, nghiệm thu công  trình xây dựng dân dụng.   
  
Bộ Giao thông vận tải thực hiện việc quản lý, kiểm tra, thanh tra chất lượng các phương tiện giao thông vận tải đường thủy, đường bộ, đường sắt, ga đường sắt, bến cảng và các trang thiết bị sử dụng cùng với phương tiện vận tải nhằm đảm bảo an toàn cho người tiêu dùng trong các dịch vụ về vận chuyển hoặc khi người tiêu dùng mua để sử dụng các phương tiện, thiết bị này.   
  
Cục Hàng không dân dụng Việt Nam thực hiện việc quản lý, kiểm tra, thanh tra các phương tiện vận chuyển hàng không, sân bay, cảng hàng không và các phương tiện, trang thiết bị, dụng cụ phục vụ vận chuyển hàng không.   
  
Bộ Văn hóa - Thông tin chủ trì, phối hợp với Bộ Khoa học, Công nghệ và Môi trường và các Bộ chuyên ngành thực hiện việc quản lý, kiểm tra, thanh tra các hoạt động tuyên truyền, thông tin, quảng cáo về hàng hoá, văn hóa phẩm và dịch vụ trên các phương tiện thông tin đại chúng; hoạt động về báo chí, xuất bản theo quy định của pháp luật.   
  
Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn thực hiện việc quản lý, kiểm tra, thanh tra chất lượng phân bón, thuốc thú y, thuốc bảo vệ thực vật, giống cây, giống con, các sản phẩm sinh học phục vụ trồng trọt và chăn nuôi, thức ăn gia súc.   
  
Bộ Công nghiệp chủ trì, phối hợp với các Bộ, ngành có liên quan thực hiện việc quản lý, kiểm tra, thanh tra chất lượng theo quy định của pháp luật đối với các loại hàng hóa vật liệu nổ công nghiệp, các loại hóa chất công nghiệp, hàng hóa, máy móc, trang thiết bị công nghiệp.   
  
  Bộ Thủy sản chủ trì, phối hợp với các Bộ, ngành có liên quan thực hiện việc quản lý, kiểm tra, thanh tra chất lượng các chủng loại động, thực vật thủy sản, thức ăn cho thủy sản, hải sản, thuốc bảo vệ và thuốc thú y thủy sản, ngư lưới, dịch vụ đánh cá.   
Tổng cục Bưu điện thực hiện việc quản lý, kiểm tra, thanh tra giá cả, chất lượng dịch vụ, mạng lưới, vật tư, thiết bị, công trình bưu chính viễn thông, mạng Internet.   
  
  Bộ Khoa học, Công nghệ và Môi trường thực hiện việc thống nhất quản lý, kiểm tra, thanh tra hoạt động khoa học, công nghệ và môi trường, tiêu chuẩn đo lường chất lượng, sở hữu công nghiệp và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.   
  
Ngoài các cơ quan hành pháp nói trên, trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các cơ quan nhà nước cũng phải kể đến vai trò của tòa án nhân dân các cấp. Ở đây vai trò của tòa án nhân dân được phản ánh thông qua hoạt động giải quyết các vụ án dân sự, xét xử các vụ án hình sự về các tội xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng như tội buôn bán hàng giả, tội lừa dối khách hàng, tội quảng cáo gian dối, tội vi phạm các quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm .v.v.     
  
*2. Thực trạng của sự phân công, phối hợp hoạt động giữa các cơ quan quản lý nhà nước trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*  
2.1. Về phân công nhiệm vụ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng   
  
Từ các quy định về cơ quan và thẩm quyền quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã viện dẫn ở trên cho thấy công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã xác định được địa chỉ và nhiệm vụ của các cơ quan quản lý nhà nước. Tuy nhiên, sự phân định chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan quản lý nhà nước trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng còn có sự chồng chéo, chưa rõ ràng.         
  
Theo Điều 8 và 9 Nghị định của Chính phủ số 69/2002/NĐ-CP ngày 02/10/2001 quy định chi tiết thi hành Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Bộ Khoa học, Công nghệ và Môi trường chịu trách nhiệm trước Chính phủ thống nhất quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong phạm vi cả nước và Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng giúp Bộ Khoa học, Công nghệ và Môi trường thực hiện chức năng, nhiệm vụ này. Tuy nhiên, trong các Nghị định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức Bộ Khoa học, Công nghệ và Môi trường[17] lại không đề cập đến nhiệm vụ này. Theo Nghị định số 189/2007/NĐ-CP ngày 27/12/2007 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức Bộ Công Thương thì Bộ Công Thương có chức năng quản lý nhà nước về công nghiệp và thương mại, trong đó có lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Điều đáng nói là cho đến nay quy định của Nghị định số 69/2002/NĐ-CP của Chính phủ quy định chi tiết thi hành Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vẫn chưa được bổ sung, sửa đổi về sự thay đổi chức năng, nhiệm vụ quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của Bộ Khoa học, Công nghệ và Môi trường và các Nghị định của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức Bộ Công Thương và Bộ Khoa học và Công nghệ không có chỉ dẫn thay thế nội dung này của Nghị định số 69/2002/NĐ-CP.   
  
Tương tự như vậy, việc phân công trách nhiệm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với một số hàng hoá, dịch vụ đặc thù có liên quan đến môi trường sống, chất lượng, giá cả, vệ sinh, an toàn, sức khoẻ và tính mạng của người tiêu dùng cần phải được Chính phủ xem xét, sửa đổi, bổ sung, điều chỉnh kịp thời phù hợp với điều kiện kinh tế - xã hội trong từng thời kỳ[18]. Từ khi Chính phủ ban hành Nghị định số 69/2002/NĐ-CP ngày 02/10/2001 quy định chi tiết thi hành Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đến nay nhiều Bộ đã có thay đổi về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức. Tuy nhiên, thẩm quyền và sự phân công, phối hợp giữa các cơ quan quản lý chuyên ngành liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và Nghị định hướng dẫn Pháp lệnh chưa được sửa đổi.   
  
Trong lĩnh vực thương mại nhiệm vụ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được thực hiện chủ yếu thông qua hoạt động của Cục Quản lý cạnh tranh và lực lượng quản lý thị trường. Cục Quản lý cạnh tranh chức năng giúp Bộ trưởng Bộ Thương mại (nay là Bộ Công Thương) thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng[19]. Trong cơ cấu tổ chức của Cục Quản lý cạnh tranh có Ban bảo vệ người tiêu dùng. Ban này giúp Cục trưởng thực hiện chức năng quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Một trong các chức năng của Cục quản lý cạnh tranh liên quan đến hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là giải quyết khiếu nại, tố cáo theo thẩm quyền và xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng[20]. Tuy nhiên, những loại hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng nào và liệu tất cả các khiếu nại, tố cáo về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đều thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan này chưa được quy định rõ ràng và chưa được phân biệt với thẩm quyền của cơ quan quản lý thị trường hoặc với thẩm quyền của các cơ quan thanh tra chuyên ngành.   
  
2.2. Năng lực quản lý của cơ quan bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng   
  
Cục quản lý cạnh tranh là cơ quan chuyên trách ở trung ương về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Tuy nhiên, do hạn chế về kinh nghiệm quản lý (do mới được thành lập vào đầu năm 2006[21]) và nhân sự (giới hạn trong định mức biên chế của Bộ Thương mại) nên khó có thể nói hoạt động của Cục quản lý cạnh tranh và trước hết là Ban bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đáp ứng được yêu cầu mà thực tiễn công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đang đặt ra.   
  
2.3. Phạm vi phối hợp hoạt động giữa các cơ quan quản lý nhà nước trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng    
  
Do quyền lợi người tiêu dùng có liên quan đến rất nhiều lĩnh vực thuộc thẩm quyền quản lý của nhiều bộ, ngành và do ở nước ta không có cơ quan riêng chuyên trách về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nên sự phân công rành mạch thẩm quyền và sự phối hợp hoạt động chặt chẽ giữa các cơ quan quản lý nhà nước trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là việc làm có ý nghĩa. Các cơ quan quản lý nhà nước trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cần phối hợp trong các hoạt động như: xây dựng chính sách, văn bản quy phạm pháp luật, cấp giấy chứng nhận hành nghề hoặc giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh; thanh tra, kiểm tra; trao đổi thông tin, văn bản; tuyên truyền, tập huấn, đào tạo; tổ chức kiểm nghiệm, giám định và tổ chức các đoàn thanh tra, kiểm tra liên ngành. Chẳng hạn trong lĩnh vực thương mại cần có sự phối hợp hoạt động của các Bộ về: quản lý, kiểm tra, thanh tra việc lưu thông trên thị trường đối với các loại hàng hoá, dịch vụ bị cấm sản xuất, kinh doanh, xuất nhập khẩu hoặc sản xuất, kinh doanh, xuất nhập khẩu có điều kiện; đối với việc niêm yết giá hàng hoá, dịch vụ và thực hiện theo giá đã niêm yết; tiến hành xử lý nhằm ngăn chặn việc lưu thông trên thị trường các loại hàng giả, hàng chất lượng kém, hàng hoá vi phạm Quy chế ghi nhãn hàng hoá, các loại hàng hoá và dịch vụ không đảm bảo an toàn, gây nguy hại đến sức khoẻ người tiêu dùng. Trong lĩnh vực văn hóa, thông tin sự phối hợp hoạt động của các Bộ liên quan đến việc thực hiện quản lý, kiểm tra, thanh tra các hoạt động tuyên truyền, thông tin, quảng cáo về hàng hoá, văn hóa phẩm và dịch vụ trên các phương tiện thông tin đại chúng; hoạt động về báo chí, xuất bản theo quy định của pháp luật. Trong lĩnh vực nuôi trồng, chế biến thủy sản cần có sự phối hợp giữa các Bộ, ngành có liên quan thực hiện việc quản lý, kiểm tra, thanh tra chất lượng các chủng loại động, thực vật thủy sản, thức ăn cho thủy sản, hải sản, thuốc bảo vệ và thuốc thú y thủy sản, ngư lưới, dịch vụ đánh cá .v.v.[22] Tuy nhiên, ngoài công tác vệ sinh an toàn thực phẩm, sự phối hợp hoạt động giữa các cơ quan quản lý nhà nước trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng với các nội dung đề cập ở trên vẫn còn hạn chế. Hiện tượng tăng giá mũ bảo hiểm xe máy và việc không kiểm soát được chất lượng của nhiều loại mũ bảo hiểm kém chất lượng lưu hành trên thị trường trong thời gian qua đã phản ánh sự phối hợp thiếu đồng bộ của các cơ quan quản lý nhà nước có liên quan trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.   
  
Trong lĩnh vực vệ sinh an toàn thực phẩm, về thể chế Chính phủ đã ban hành chương trình mục tiêu quốc gia về vệ sinh an toàn thực phẩm giai đoạn 2006-2010[23]. Bên cạnh đó, Thủ tướng Chính phủ cũng có chỉ thị về việc triển khai các biện pháp bảo đảm vệ sinh an toàn thực phẩm[24]. Về các cơ quan tổ chức thực thi pháp luật về vệ sinh an toàn thực phẩm Điều 43 Pháp lệnh về vệ sinh an toàn thực phẩm quy định: Chính phủ thống nhất quản lý nhà nước về vệ sinh an toàn thực phẩm. Ủy ban nhân dân các cấp trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình thực hiện quản lý nhà nước về vệ sinh an toàn thực phẩm tại địa phương. Bộ Y tế chịu trách nhiệm trước Chính phủ thực hiện công tác quản lý nhà nước về vệ sinh an toàn thực phẩm và chủ trì phối hợp với các bộ, ngành có liên quan thực hiện việc quản lý nhà nước về vệ sinh an toàn thực phẩm trong quá trình lưu thông. Việc quản lý nhà nước về vệ sinh an toàn thực phẩm trong quá trình sản xuất do các bộ, ngành quản lý chuyên ngành chủ trì phối hợp với Bộ Y tế, các bộ, ngành có liên quan thực hiện[25]. Như vậy, vai trò nòng cốt của các Bộ và sự tham gia, phối hợp của các Bộ khác trong quản lý nhà nước về vệ sinh an toàn thực phẩm được phân định theo ngành và theo quá trình sản xuất, lưu thông. Trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực y tế, Bộ Y tế đã phân cấp cụ thể nhiệm vụ quản lý và tham gia quản lý nhà nước về vệ sinh an toàn thực phẩm cho các cơ quan Y tế ở các tuyến Trung ương, tỉnh, huyện và xã[26]. Ngoài ra, Bộ Y tế còn ban hành Chương trình hành động về vệ sinh an toàn thực phẩm thực hiện Nghị quyết số 16/2007/NQ-CP ngày 27/02/2007 của Chính phủ về ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Nghị quyết Hội nghị lần thứ 4 Ban Chấp hành Trung ương Đảng khoá X về một số chủ trương, chính sách lớn để nền kinh tế phát triển nhanh và bền vững khi Việt Nam là thành viên của Tổ chức Thương mại thế giới[27]. Trong lĩnh vực nông nghiệp, Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn ban hành  quy định về quản lý sản xuất và kinh doanh rau an toàn và phân công nhiệm vụ thực hiện quản lý nhà nước về lĩnh vực này cho các bộ phận có liên quan của ngành[28]. Trong hoạt động quản lý liên ngành về vệ sinh an toàn thực phẩm Bộ Y tế đã cùng với Bộ Công Thương (Bộ Công nghiệp[29] và Bộ Thương mại[30]), Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn[31] xây dựng các thông tư liên tịch về quan hệ phối hợp thực hiện chức năng quản lý nhà nước về vệ sinh an toàn thực phẩm. Để giúp Thủ tướng Chính phủ chỉ đạo và phối hợp hoạt động giữa các Bộ, ngành trong việc giải quyết những vấn đề quan trọng liên ngành về vệ sinh an toàn thực phẩm Thủ tướng Chính phủ thành lập Ban chỉ đạo liên ngành về vệ sinh an toàn thực phẩm[32]. Ban chỉ đạo liên ngành về vệ sinh an toàn thực phẩm với sự tham gia của đại diện các Bộ quản lý về y tế, nông nghiệp và phát triển nông thôn, thuỷ sản, công thương, khoa học và công nghệ, giáo dục và đào tạo, văn hoá, thông tin công an, tài chính có nhiệm vụ: nghiên cứu, đề xuất với Thủ tướng Chính phủ về những chủ trương, giải pháp, cơ chế, chính sách trong quản lý nhà nước về vệ sinh an toàn thực phẩm; giúp Thủ tướng Chính phủ điều phối hoạt động của các Bộ, ngành có liên quan trong xử lý những vấn đề liên ngành về vệ sinh an toàn thực phẩm; chỉ đạo, theo dõi, kiểm tra và đôn đốc các Bộ, ngành, ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương thực hiện có hiệu quả công tác quản lý nhà nước về vệ sinh an toàn thực phẩm.   
  
2.4. Thực trạng bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của hệ thống tòa án   
  
Trong thời gian qua ở nước ta đã xảy ra nhiều vụ vi phạm quyền lợi người tiêu dùng, thậm chí có trường hợp nhà sản xuất, kinh doanh gây thiệt hại cho một số lượng lớn người tiêu dùng như vụ xăng pha aceton năm 2006, vụ nước tương có chứa chất 3-MCPD, nhưng số vụ kiện xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng được đưa ra xét xử tại tòa án còn rất ít. Điều này không nói lên hiệu quả hoạt động của ngành tòa án mà có lý do từ cơ chế khởi kiện. Nguyên tắc tự định đoạt của đương sự đảm bảo quyền quyết định và tự chủ của người khởi kiện, nhưng chính nguyên tắc này lại hạn chế sự ủy quyền khởi kiện, nhất là trong trường hợp hành vi vi phạm xâm hại đến lợi ích của nhiều người và do những lý do khác nhau họ không muốn hoặc không có khả năng khởi kiện. Mặt khác, cho đến nay trong pháp luật nước ta chưa có quy định về khởi kiện tập thể hoặc thủ tục khởi kiện đối với các chủ thể tham gia vào chuỗi phân phối (nhà sản xuất, nhà phân phối và người bán lẻ). Ngoài ra, các khó khăn đối với người tiêu dùng trong việc cung cấp chứng cứ và chứng minh, án phí cũng là những rào cản họ thực hiện quyền khởi kiện của mình[33].     
**III. Kết luận và kiến nghị**  
  
1. Nhà nước can thiệp vào quan hệ giao dịch giữa người sản xuất, kinh doanh, cung cấp dịch vụ và người tiêu dùng trong tiêu dùng hàng hoá, dịch vụ với mục tiêu chính là bảo vệ người tiêu dùng, đảm bảo sự bình đẳng của các bên nhưng không thay thế vai trò tự bảo vệ mình của người tiêu dùng. Tăng cường đội ngũ công chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cả về số lượng và chất lượng, đảm bảo cho họ đủ kinh phí hoạt động, điều kiện và phương tiện làm việc, phân định rõ thẩm quyền quản lý nhà nước gắn liền với tăng cường sự phối hợp hoạt động giữa các cơ quan bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là việc làm cần thiết nhưng chưa chỉ điều đó thì đủ để tạo ra một cơ chế bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có hiệu quả. Bên cạnh phương thức can thiệp, bảo vệ của các cơ quan quản lý nhà nước, nhà nước cần khuyến khích vai trò tự bảo vệ mình của người tiêu dùng. Việc tổ chức các trung tâm tư vấn cho người tiêu dùng có sự bảo trợ của nhà nước ở các huyện nhằm cung cấp cho người tiêu dùng đầy đủ thông tin, sự hiểu biết chuyên môn để giúp họ có đủ khả năng nhận thức và quyết định chính xác trong các giao dịch mua bán hoặc dịch vụ cần được xem là một trong những nhiệm vụ hạt nhân của chính sách bảo vệ người tiêu dùng của nhà nước. Cùng với hệ thống tư pháp hoạt động có hiệu quả và công chức tư pháp làm việc khách quan, công tâm, có uy tín với người dân, áp dụng các chế tài dân sự và hình sự nghiêm khắc, thì thủ tục khởi kiện (bao gồm cả khởi kiện tập thể) đơn giản cho phép người tiêu dùng dễ tiếp cận với công lý cũng là những nhân tố khuyến khích, tạo điều kiện cho người tiêu dùng thực hiện quyền khởi kiện của mình.     
  
2. Nâng cấp Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoặc trong khi điều này chưa đạt được thì sửa đổi nghị định hướng dẫn thi hành Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là các công việc cần được chú ý. Trong việc xây dựng Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nhà làm luật nên có cách nhìn mới về người tiêu dùng. Khái niệm người tiêu dùng theo Điều 1 Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hiện hành được hiểu theo nghĩa hẹp là “người tiêu dùng cuối cùng”, chỉ bao gồm người mua, sử dụng hàng hoá, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng sinh hoạt của cá nhân, gia đình và tổ chức.  Điều này sẽ hạn chế phạm vi bảo vệ của các cơ quan quản lý nhà nước. Nên chăng khái niệm người tiêu dùng được mở rộng thêm cả tổ chức, cá nhân mua hàng hóa, nhận cung cấp dịch vụ phục vụ cho mục đích kinh doanh hoặc hành nghề độc lập của mình. Ngoài ra, trong sự hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cần có sự sửa đổi, bổ sung, điều chỉnh các quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các cơ quan quản lý nhà nước trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khi sử dụng các hàng hoá, dịch vụ đặc thù có liên quan đến môi trường sống, chất lượng, giá cả, vệ sinh, an toàn, sức khoẻ và tính mạng. Đặc biệt, pháp luật cần xác định rõ nhiệm vụ, quyền hạn của Cục quản lý cạnh tranh trong giải quyết khiếu nại tố cáo, xử lý hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và phân định ranh giới với thẩm quyền của lực lượng quản lý thị trường, thanh tra chuyên ngành về lĩnh vực này. Ngoài ra, việc bổ sung thêm nhiệm vụ tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân thực hiện chức năng bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh và cấp huyện cũng góp phần củng cố hệ thống cơ quan bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở địa phương. Nhà nước có thể thành lập ở mỗi quận, huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh một trung tâm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng với sự tham gia của liên ngành: quản lý thị trường, y tế, nông nghiệp và phát triển nông thôn, công an, tài chính .v.v. Ở các Trung tâm này có thiết lập đường dây nóng để tiếp nhận nhanh chóng các khiếu nại tố cáo của người tiêu dùng. Các trung tâm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở cấp huyện được trang bị thẩm quyền đình chỉ việc thực hiện hành vi vi phạm, tạm giữ tang vật và giấy phép kinh doanh, xử phạt vi phạm hành chính hoặc kiến nghị người có thẩm quyền xử phạt hành chính theo quy định của pháp luật về xử phạt vi phạm hành chính.      
3. Cùng với hoàn thiện pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng, nhà nước cần hỗ trợ các hiệp hội doanh nghiệp xây dựng và thực hiện các quy tắc ứng xử ghi nhận các trách nhiệm của doanh nghiệp đối với xã hội.     
    
    
 

[1] Theo Điều 1 của Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của Ủy ban Thường vụ Quốc hội số 13/1999/PL-UBTVQH10 ngày 27/4/1999 người tiêu dùng được định nghĩa là người mua, sử dụng hàng hoá, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng sinh hoạt của cá nhân, gia đình và tổ chức. Như vậy, quan hệ giữa người tiêu dùng và người bán, người cung cấp hàng hoá, dịch vụ phát sinh trên cơ sở quan hệ hợp đồng dân sự.

[2] Liệt kê chi tiết các văn bản pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng xem: Đinh Thị Mai Phương, Tổng quan cơ chế pháp lý bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam, Báo cáo tại buổi tọa đàm: „Cơ chế pháp lý bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng: thực tiễn Việt Nam và kinh nghiệm quốc tế“ do Viện Khoa học Pháp lý (Bộ Tư pháp) tổ chức tại Hà Nội ngày 14-15/8/2007.

[3] Ở Quécbec (Canada) tiêu dùng cá nhân của người tiêu dùng chiếm 60% tổng sản phẩm quốc nội của Bang này. Yvan Turcotte, Sự tham gia của Chính phủ vào vấn đề bảo vệ người tiêu dùng, Báo cáo tại buổi tọa đàm: „Cơ chế pháp lý bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng: thực tiễn Việt Nam và kinh nghiệm quốc tế“ do Viện Khoa học Pháp lý (Bộ Tư pháp) tổ chức tại Hà Nội ngày 14-15/8/2007.

[4] Đó là quyền được thỏa mãn những nhu cầu cơ bản, quyền được an toàn, quyền được thông tin, quyền được lựa chọn, quyền được lắng nghe, quyền được khiếu nại và bồi thường, quyền được giáo dục về tiêu dùng và quyền được có môi trường sống lành mạnh và bền vững. Các quyền này được ghi nhận trong Bản hướng dẫn ngày 9/4/1985 của Liên hợp quốc về bảo vệ người tiêu dùng. Ở nước ta, các quyền này của người tiêu dùng cũng được ghi nhận trong Chương II của Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của Ủy ban Thường vụ Quốc hội số 13/1999/PL-UBTVQH10 ngày 27/4/1999.

[5] Về ý nghĩa của sự can thiệp bằng pháp luật để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng xem thêm: Dương Thị Thanh Mai, Hoàn thiện pháp luật bảo vệ người tiêu dùng ở Việt Nam – Một vài gợi mở từ góc nhìn lý luận, Báo cáo tại buổi tọa đàm: „Cơ chế pháp lý bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng: thực tiễn Việt Nam và kinh nghiệm quốc tế“ do Viện Khoa học Pháp lý (Bộ Tư pháp) tổ chức tại Hà Nội ngày 14-15/8/2007.

[6] Chẳng hạn, chấm dứt được các hành vi kinh doanh không lành mạnh, mang tính chụp giật, thiếu văn hóa như: chèo kéo, bám theo khách du lịch để bán hàng ở các điểm du lịch; nâng giá hàng hóa, dịch vụ ở các vùng bị thiên tai, bão lụt hoặc trong các dịp lễ, tết; thu phí trông giữ phương tiện giao thông gấp nhiều lần mức nhà nước quy định tại các bệnh viện, điểm tham quan, đền, chùa .v.v. sẽ góp phần tạo nên sự văn minh trong kinh doanh ở các nơi đó.

[7] Điều 18 Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của Ủy ban Thường vụ Quốc hội số 13/1999/PL-UBTVQH10 ngày 27/4/1999.

[8] So sánh Điều 126 Hiến pháp 1992.

[9] Điều 1 Nghị định của Chính phủ số 189/2007/NĐ-CP ngày 27/12/2007 quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Công Thương.

[10] Khoản 20b Điều 2 Nghị định của Chính phủ số 189/2007/NĐ-CP ngày 27/12/2007 quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Công Thương.

[11] Điều 1 Nghị định của Chính phủ số 188/2007/NĐ-CP ngày 27/12/2007 quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Y tế. Chi tiết về nhiệm vụ, quyền hạn về dược, mỹ phẩm, vệ sinh an toàn thực phẩm của Bộ Y tế xem các khoản 9 và 10 Điều 2 của Nghị định này.

[12] So sánh phần quy định về nhiệm vụ của Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Bộ Thuỷ sản trong Chỉ thị của Thủ tướng Chính phủ số 06/2007/CT-TTg ngày 28/3/2007 về việc triển khai các biện pháp cấp bách bảo đảm vệ sinh an toàn thực phẩm.

[13] Được chia, tách và sáp nhập thành hai Bộ: Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, và Bộ Thông tin và Truyền thông.

[14] Chi tiết về nhiệm vụ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các Bộ này trong lĩnh vực vệ sinh an toàn thực phẩm xem Chỉ thị của Thủ tướng Chính phủ số 06/2007/CT-TTg ngày 28/3/2007 về việc triển khai các biện pháp cấp bách bảo đảm vệ sinh an toàn thực phẩm.

[15] Khoản 3 Điều 2 Nghị định số 10/CP ngày 23/1/1995 của Chính phủ về tổ chức, nhiệm vụ và quyền hạn của Quản lý thị trường.

[16] Điều 11 Nghị định của Chính phủ số 69/2002/NĐ-CP ngày 02/10/2001 quy định chi tiết thi hành Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Tên gọi của một số Bộ trong đoạn trích dẫn trên vẫn ghi theo quy định của Điều 11, chưa được chỉnh sửa theo tên gọi hiện hành.

[17] Nghị định số 22-CP ngày 22/5/1993 của Chính phủ quy định nhiệm vụ, quyền hạn và tổ chức bộ máy của Bộ Khoa học và Công nghệ và Môi trường; Nghị định số 54/2003/NĐ-CP ngày 19/5/2003 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Khoa học và Công nghệ và Nghị định số 28/2004/NĐ-CP ngày 16/01/2004 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 54/2003/NĐ-CP.

[18] Điều 11 Nghị định của Chính phủ số 69/2002/NĐ-CP ngày 02/10/2001 quy định chi tiết thi hành Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

[19] Điều 1 Nghị định của Chính phủ số 06/2006/NĐ-CP ngày 09/01/2006 quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Cục Quản lý cạnh tranh.

[20] Theo khoản 7 Điều 2 Nghị định số 06/2006/NĐ-CP ngày 09 tháng 01 năm 2006 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Cục Quản lý cạnh tranh.

[21] Theo Nghị định số 06/2006/NĐ-CP ngày 09 tháng 01 năm 2006 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Cục Quản lý cạnh tranh.

[22] So sánh Điều 11 Nghị định của Chính phủ số 69/2002/NĐ-CP ngày 02/10/2001 quy định chi tiết thi hành Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

[23] Quyết định của Thủ tướng Chính phủ số 149/2007/QĐ-TTg ngày 10/9/2007 về việc phê duyệt chương trình mục tiêu quốc gia về vệ sinh an toàn thực phẩm giai đoạn 2006-2010.

[24] Chỉ thị của Thủ tướng Chính phủ số 06/2007/CT-TTg ngày 28/3/2007 về việc triển khai các biện pháp cấp bách bảo đảm về vệ sinh an toàn thực phẩm.

[25] Điều 43 Pháp lệnh của Ủy ban Thường vụ Quốc hội số 12/2003/PL-UBTVQH11 ngày 26/11/2003 về vệ sinh an toàn thực phẩm.

[26] Chi tiết về nhiệm vụ quản lý nhà nước về vệ sinh an toàn thực phẩm xem Quyết định số 12/2006/QĐ-BYT ngày 09/3/2006 của Bộ trưởng Bộ Y tế.

[27] Theo Quyết định của Bộ Y tế số 57/QĐ-BYT ngày 09/01/2008 ban hành Chương trình hành động của Bộ Y tế về vệ sinh an toàn thực phẩm thực hiện Nghị quyết số 16/2007/NQ-CP ngày 27 tháng 02 năm 2007 của Chính phủ về ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Nghị Quyết Hội nghị lần thứ 4 Ban Chấp hành Trung ương Đảng khoá X về một số chủ trương, chính sách lớn để nền kinh tế phát triển nhanh và bền vững khi Việt Nam là thành viên của Tổ chức Thương mại thế giới.

[28] Xem Quyết định số 106/2007/QĐ-BNN ngày 28/12/2007 của Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn ban hành quy định về quản lý sản xuất và kinh doanh rau an toàn.

[29] Chi tiết về nhiệm vụ của từng Bộ trong từng lĩnh vực phối hợp xem thông tư liên tịch của Bộ Y tế - Bộ Công nghiệp số 16/2005/TTLT-BYT-BCN ngày 20/5/2005 hướng dẫn phân công, phối hợp thực hiện chức năng quản lý nhà nước về vệ sinh an toàn thực phẩm.

[30] Chi tiết về nhiệm vụ của từng Bộ trong từng lĩnh vực phối hợp xem Thông tư liên tịch của Bộ Y tế - Bộ Thương mại số 18/2005/TTLT-BYT-BTM ngày 12/7/2005 về quan hệ phối hợp trong việc thực hiện chức năng quản lý nhà nước về vệ sinh an toàn thực phẩm.

[31] Chi tiết về nhiệm vụ của từng Bộ trong từng lĩnh vực phối hợp xem Thông tư liên tịch của Bộ Y tế - Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn số 01/2006/TTLT-BYT-BNN ngày 04/01/2006 hướng dẫn phân công, phối hợp thực hiện chức năng quản lý nhà nước về vệ sinh an toàn thực phẩm.

[32] Theo Quyết định của Thủ tướng Chính phủ số 48/2005/QĐ-TTg ngày 08/3/2005 về việc thành lập Ban chỉ đạo liên ngành về vệ sinh an toàn thực phẩm.

[33] Về vấn đề này xem thêm Tưởng Duy Lượng, Vai trò của hệ thống tòa án trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Báo cáo tại buổi tọa đàm: „Cơ chế pháp lý bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng: thực tiễn Việt Nam và kinh nghiệm quốc tế“ do Viện Khoa học Pháp lý (Bộ Tư pháp) tổ chức tại Hà Nội ngày 14-15/8/2007.