**THỰC TRẠNG VÀ HIỆU QUẢ ÁP DỤNG CÁC CHẾ TÀI HÀNH CHÍNH NHẰM  
 BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG Ở VIỆT NAM HIỆN NAY**   
TS. Dương Anh Sơn, Khoa Kinh tế, Đại học Quốc gia TP. HCM

**Đặt vấn đề:** Người tiêu dùng là một bộ phận quan trọng trong xã hội, chính họ là động lực thúc đẩy việc sản xuất và tiêu thụ hàng hóa, bởi vì nếu không có người tiêu dùng thì sẽ không có sản xuất. Chính vì lẽ đó nên họ phải được đảm bảo an toàn về tính mạng, sức khỏe khi mua và sử dụng hàng hóa của các nhà sản xuất hay kinh doanh, không những thế họ còn có quyền yêu cầu pháp luật bảo vệ trong trường hợp hàng hóa được họ mua gây thiệt hại đến tài sản của họ, đến môi trường sống xung quanh. Nhận thức được tầm quan trọng của việc bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng nên Liên hợp quốc đã đưa ra 8 quyền của người tiêu dùng, đó là: quyền được đáp ứng 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. Trong pháp luật Việt Nam quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng được bảo vệ bằng nhiều cách thức khác nhau, bằng nhiều văn bản pháp luật khác nhau như: Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (năm 1999), Luật chất lượng hàng hóa năm 21.11.2007, Pháp lệnh về quảng cáo... và các Nghị định hướng dẫn thi hành. Tuy nhiên, những quy định này vẫn còn chung chung, các chính sách cũng không thật rõ, nên vẫn chưa tạo lập được cơ chế thực sự hiệu quả bảo vệ người tiêu dùng. Cùng bởi việc ban hành các văn bản quy phạm pháp luật, quyền lợi của người tiêu dùng ở Việt Nam được bảo vệ bằng các loại chế tài khác nhau. Hiện nay, pháp luật Việt Nam quy định đã có cả 3 loại chế tài được áp dụng đối với cá nhân, tổ chức có hành vi xâm hại quyền lợi của người tiêu dùng. Chế tài dân sự (thông qua hợp đồng, khởi kiện dân sự); các chế tài về hành chính; chế tài hình sự. Nhưng thực tế thì người dân không có cơ chế hữu hiệu để sử dụng quyền khiếu kiện của mình đến các cơ quan hành chính, tư pháp để áp dụng các chế tài đó. Bài viết này đề cập đến thực trạng và hiệu quả của việc áp dụng các chế tài hành chính đối với các hành vi xâm hại đến quyền lợi của người tiêu dùng.   
  
Chế tài hành chính là những chế tài do cơ quan chức năng áp dụng đối với các cá nhân, tổ chức sản xuất, kinh doanh có hành vi vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng trên cơ sở của pháp luật. Để đánh giá được thực trạng và hiệu quả của việc áp dụng các chế tài hành chính nhằm bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng cần phải xem xét mức độ xâm hại quyền lợi người tiêu dùng hiện nay.   
  
Khi nói đến thực trạng áp dụng các chế tài hành chính đối với hành vi vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng không thể không đề cập đến hai vấn đề: i) hoạt động của cơ quan quản lý Nhà nước khi áp dụng các chế tài hành chính; ii) mức xử phạt hành chính theo quy định của pháp luật.   
  
Có thể nói rằng, ở Việt Nam chúng ta trong thời gian gần đây bên cạnh những lợi ích có được từ một thị trường rộng lớn và cạnh tranh, trên thị trường đang ngày càng xuất hiện nhiều hành vi gây ảnh hưởng đến quyền lợi người tiêu dùng như buôn bán hàng giả, hàng nhái, hàng hóa, dịch vụ kém chất lượng... Đặc biệt trong thời gian gần đây, nhiều phương thức bán hàng mới như bán hàng qua mạng, qua điện thoại, v.v…cũng đang du nhập vào Việt Nam. Các hành vi vi phạm đến quyền lợi của người tiêu dùng cũng tinh vi và phức tạp hơn, quyền lợi của người tiêu dùng cũng vì vậy mà dễ bị xâm phạm hơn.  
   
Một trong những vấn đề nóng bỏng và đáng lo ngại là liên tiếp các vụ vi phạm về chất lượng hàng hoá và vệ sinh an toàn thực phẩm bị phát hiện, gây ảnh hưởng trực tiếp tới sức khoẻ, đời sống của người tiêu dùng. Hàng tiêu dùng, thực phẩm kém chất lượng, không đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm đang bán tràn lan trên thị trường.   
  
Hàng loạt vụ hàng giả, hàng kém chất lượng và không đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm gần đây đã cho thấy quyền lợi của người tiêu dùng bị vi phạm nghiêm trọng, nhiều vụ vi phạm rất tinh vi. Điển hình là vụ các doanh nghiệp đã đưa ra thị trường sản phẩm xì dầu có chứa chất 3-MCPD, một chất gây ung thư, ảnh hưởng đến sức khoẻ người tiêu dùng. Sau khi Sở Y tế TP.HCM công bố 17/21 doanh nghiệp sản xuất xì dầu có nồng độ chất 3-MCPD gây ung thư được lưu hành trên thị trường đã khiến người tiêu dùng không thể chọn được thực phẩm an toàn. Hàng loạt vụ ngộ độc thức ăn xảy ra liên tiếp ở các khu công nghiệp, khu chế xuất, sữa được chế biến từ sữa bột nhưng lại ghi là sữa tươi nguyên chất. Nhưng điều đáng nói là, chỉ sau khi báo chí đồng loạt lên tiếng thì cơ quan chức năng của Nhà nước mới nhảy vào cuộc. Tuy nhiên việc áp dụng các biện pháp xử phạt hành chính không triệt để, thông thường là chỉ yêu cầu chấm dứt hành vi vi phạm.   
  
Đối với việc sản xuất và tiêu thụ các sản phẩm không phải là thực phẩm cũng tương tự. Hàng hóa kém chất lượng gây thiệt hại cho tính mạng, sức khỏe của người mua, người sử dụng nhưng rất ít khi bị phát hiện và xử lý. Ở các điểm kinh doanh xăng dầu thường xuyên có tình trạng xăng bị bơm thiếu, kém chất lượng nhưng không thấy có sự phản ứng từ các cơ quan chức năng. Điều này có thể nói rằng, các cơ quan quản lý thị trường của chúng ta hoạt động kém hiệu quả.   
  
Một trong những lý do dẫn đến việc áp dụng các chế tài hành chính đối với hành vi vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng không hiệu quả là do mức xử phạt hành chính do pháp luật quy định quá thấp. Ví dụ, Nghị định 45 của Chính phủ về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực y tế quy định hành vi sản xuất, kinh doanh thực phẩm đã bị biến chất, có tạp chất lạ hoặc nhiễm các chất độc hại có nguy cơ gây hại đối với sức khoẻ con người thì bị phạt tối đa 15 triệu đồng. Mức phạt quá nhẹ này khiến nhiều cơ sở sản xuất, kinh doanh sẵn sàng nộp phạt để rồi tiếp tục tái phạm. Vì mức xử phạt đối với cá nhân, tổ chức có hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng có thể nói là quá thấp như vậy nên trong thực tế thường có tình trạng, mặc dù biết là vi phạm pháp luật nhưng vẫn vi phạm, bởi vì những người này ý thức được rằng với mức phạt thấp như vậy thì vi phạm pháp luật vẫn có lợi.   
  
Việc áp dụng các chế tài hành chính nhằm bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng không hiệu quả, ngoài những lý do nói trên còn có lý do là do các cán bộ, công chức chưa thực sự làm tròn bổn phận công chức của mình.   
  
Như vậy có thể nói rằng, ở Việt Nam trong thời gian qua, việc áp dụng các chế tài hành chính nhằm bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng là rất không hiệu quả. Chính vì vậy mà các vụ việc vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng liên tiếp xảy ra.   
  
Thực tế cho thấy rằng, quyền lợi của người tiêu dùng không những bị xâm hại liên quan đến không những hàng hóa được sản xuất trong nước mà còn liên quan đến hàng nhập khẩu. Gần đây, một loạt thông tin từ các nước trên thế giới về hàng tiêu dùng, hàng thực phẩm của Trung Quốc không an toàn cho người sử dụng, trong khi đó, các mặt hàng này đang chiếm lĩnh thị trường nước ta, vậy mà các cơ quan chức năng vẫn chưa đưa ra bất kỳ một lời cảnh báo nào đến người tiêu dùng. Thông qua việc kiểm tra, kiểm nghiệm các mặt hàng đang có vấn đề, ngành y tế mới chỉ phát hiện trong son môi của Trung Quốc có chứa chất sudan, còn các mặt hàng khác như: hàng dệt may, đồ chơi trẻ em, thực phẩm, hoa quả... đều chưa xác định được có chất gây độc. Trong khi đó, lượng hàng Trung Quốc đang tràn vào thị trường nước ta ngày càng nhiều và tại một số cửa khẩu, chưa qua kiểm dịch, kiểm soát chất lượng. Người tiêu dùng trong nước vẫn mua các loại hàng này về sử dụng, mà không biết những hàng hoá này ngày ngày ảnh hưởng đến sức khoẻ của mình[1].   
  
 Theo thống kê hiện nay, hàng năm Hiệp hội bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng nhận được khoảng 1000 đơn khiếu nại của người tiêu dùng. Con số này là quá ít so với sự vi phạm trong thực tế. Trong số này có đến 80% đơn khiếu nại được giải quyết bằng hòa giải[2]. Sở dĩ có tình trạng nói trên có thể do hai nguyên nhân:   
  
Thứ nhất, có thể là người tiêu dùng không biết quyền lợi của mình bị vi phạm, điều này cho thấy khả năng bảo vệ, phản ứng và nhận thức về vai trò, vị trí của người tiêu dùng còn chưa rõ, do đời sống kinh tế, hiểu biết pháp luật của người dân còn hạn chế;   
Thứ hai, có thể do cơ quan quản lý nhà nước bảo vệ, hướng dẫn, định hướng cho người tiêu dùng bảo vệ mình như thế nào còn chưa đầy đủ, thực chất tới người dân[3];   
  
Thứ ba, các cơ quan chức năng của Nhà nước hoạt đông không hiệu quả, điều này dẫn đến việc người tiêu dùng có tâm lý ngại lên tiếng, ngại khiếu kiện vì sợ phiền toái. Ngoài ra, người tiêu dùng ở Việt Nam rất thiếu thông tin nên trở thành những người chịu thiệt thòi nhất. Vì vậy, trong bối cảnh mới, người tiêu dùng cần chủ động phát hiện và khiếu nại về các hành vi gây ảnh hưởng đến quyền lợi của mình; biết tự bảo vệ mình trong tiêu dùng, nâng cao ý thức về quyền và trách nhiệm của mình và đấu tranh cho quyền và lợi ích hợp pháp đó.   
  
Như vậy có thể nói rừng, việc bảo vệ người tiêu dùng như hiện nay còn hạn chế, việc áp dụng các chế tài hành chính đối với các hành vi xâm hại quyền lợi của người tiêu dùng còn kém hiệu quả. Điều đó không chỉ thiệt hại trực tiếp tới người tiêu dùng mà trong xu thế toàn cầu hoá thì còn ảnh hưởng tới cả nền kinh tế. Trước tình trạng này, bảo vệ người tiêu dùng đang trở thành một vấn đề được cả cộng đồng xã hội quan tâm, đòi hỏi phải có sự nỗ lực, phối hợp tích cực của các bộ, các ngành, các tổ chức bảo vệ người tiêu dùng cũng như chính bản thân người tiêu dùng. Trước tiên người tiêu dùng phải được trang bị đầy đủ các kiến thức có liên quan để có thể tự bảo vệ quyền lợi của mình. Bên cạnh đó, các cơ quan quản lý nhà nước phải được trang bị đầy đủ các công cụ cần thiết để đảm bảo lợi ích chính đáng của người tiêu dùng.     
  
Kết luận: Biện pháp xử lý hiện nay của chúng ta đối với các trường hợp vi phạm quyền lợi người tiêu dùng còn khá lúng túng. Để nâng cao hiệu quả áp dụng các chế tài hành chính nhằm bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng, chúng tôi cho rằng, trước hết cần phải hoàn thiện các văn bản pháp luật trong lĩnh vực này, ví dụ, cần sớm ban hành Luật bảo vệ quyền  lợi của người tiêu dùng; thứ hai, phải thiết lập được và hoàn thiệnn cơ chế phối hợp giữa các cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong việc phát hiện và xử lý những trường hợp vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng; nâng cao hiệu quả hoạt động của các cơ quan quản lý nhà nước như cơ quan y tế, quản lý thị trường  ở các địa phương bởi vì chính họ là người thực hiện việc kiểm tra, giám sát chất lượng, nguồn gốc của hàng hóa và trực tiếp áp dụng chế tài hành chính đối với những trường hợp vi phạm; cuối cùng là cần phải xem xét lại mức xử phạt phù hợp.

[1] Xem: Bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng, những vấn đề đặt ra   
http://www.baohungyen.vn/content/viewer.asp?a=5709&z=73

[2] Xem: tlđd.

[3] Xem: http://www.vovnews.vn/?page=109&nid=46669