

Quyền của người tiêu dùng gắn liền với "làm ăn tử tế" và minh bạch trong giải quyết các vấn đề liên quan đến hàng hóa

08:00 15/03/2023

Thời gian qua, công tác bảo vệ quyền của người tiêu dùng đã được quan tâm, góp phần không nhỏ làm lành mạnh hóa thị trường. Để tạo ra thị trường hàng hóa chất lượng, người tiêu dùng thông minh là một yếu tố, hai yếu tố khác là nhà sản xuất, kinh doanh phải tử tế và cơ quan quản lý phải minh bạch trong giải quyết các vấn đề liên quan đến hàng hóa.

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã thực hiện được hơn 10 năm. Trong quá trình đó, luật đã có những tác dụng tích cực; 8 quyền của người tiêu dùng ngày càng được xã hội quan tâm hơn.

Luật ngày càng được thực thi hiệu quả và sâu rộng hơn trong đời sống kinh tế - xã hội. Quyền lợi của người tiêu dùng đã được coi trọng, nhiều vụ việc vi phạm đã được xem xét và xử lý, giải quyết kịp thời, đúng pháp luật. Đối với các doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh, dịch vụ, công tác này đã được quan tâm và coi trọng, các doanh nghiệp đã đầu tư vào sản xuất, chủ động xây dựng và phát triển thương hiệu đơn vị, của sản phẩm, tạo niềm tin cho khách hàng bằng chất lượng và giá cả hợp lý.

Đối với người tiêu dùng, một khi vị thế đã được nâng lên, trên cơ sở nắm vững các quyền của mình, họ yên tâm mua bán hàng hóa và sử dụng dịch vụ trên thị trường, lựa chọn những địa chỉ đáng tin cậy để gửi gắm niềm tin thực sự của mình với những thương hiệu đã có chỗ đứng lâu dài trên thị trường nội địa.

Các lực lượng thực thi pháp luật như quản lý thị trường, y tế, khoa học và công nghệ, công an kinh tế... từng bước làm tròn nhiệm vụ của mình ở từng địa bàn được phân công...



Cần thực hiện nhiều giải pháp để Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam có ý nghĩa thiết thực hơn.

Tuy nhiên, nghiêm túc đánh giá, công tác bảo vệ quyền của người tiêu dùng trong xã hội còn có những hạn chế nhất định.

Trên thực tế, những hiện tượng buôn bán hàng hóa, hoạt động dịch vụ còn có những khiếm khuyết, vi phạm đến quyền của người tiêu dùng trong một xã hội ngày càng phát triển mạnh mẽ và hiện đại văn minh hơn, quy mô về sức mua xã hội đã có nhiều thay đổi so với nhiều năm trước. Ngày nay, hoạt động mua bán không chỉ diễn ra trực tiếp, mà còn mua bán trên mạng thông qua các nền tảng số được thiết lập.

Về thực thi pháp luật, qua thông kê cho ta thấy, còn nhiều sơ hở trong công tác quản lý giá cả, chất lượng hàng hóa, trách nhiệm đến cùng của DN, cá nhân sản xuất, kinh doanh đối với người tiêu dùng còn khiếm khuyết một khi có những khiếu nại.

Đối với nhiều người tiêu dùng, có lúc còn đơn giản trong mua sắm, mãi chạy theo xu hướng mới, còn ham những sản phẩm có thương hiệu, nhất là thương hiệu nổi tiếng, song giá lại phải làm sao mềm - phù hợp với thu nhập của mình. Chính vì mua hàng rầm, hàng giả rẻ như vậy nên rất dễ phát sinh các khiếu kiện, các cơ quan chức năng rất khó xử lý.

Các luật có liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có những nội dung còn chồng chéo, hiệu lực thi hành chưa được cụ thể, chưa rõ ràng, dễ nhầm lẫn trong quá trình thực hiện và dễ bị lợi dụng. Có những quy định còn bất cập. Ví

dụ, vấn đề chỉ hậu kiểm sau khi bán các sản phẩm liên quan đến dinh dưỡng, sức khỏe của con người, nhưng thực tế công tác này không theo kịp được sự vận động của hàng hóa diễn ra liên tục. Chính vì vậy, khi phát hiện sai, có khiếu kiện, thì chúng ta mới hậu kiểm và chậm được xử lý chỉ vì những văn bản cho phép hậu kiểm trên, khiến vụ việc chậm được giải quyết, hoặc giải quyết khi sự việc đã rồi. Điều này, chắc chắn sẽ gây ra những hệ lụy khó lường mà trong thực tế đã có những vụ cụ thể (vụ pate Minh chay ở Đông Anh, Hà Nội là một ví dụ)...

Từ thực trạng những bất cập, tồn tại đó, Quốc hội đang bàn – xem xét, để sớm sửa đổi Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sát với thực tế cuộc sống hiện tại hơn.



Người tiêu dùng cần nắm vững pháp quyền của mình trong quan hệ mua bán, giao dịch, thụ hưởng dịch vụ trên thị trường.

Theo chuyên gia Vũ Vinh Phú, để ngăn ngừa và khắc phục kịp thời những sai phạm, xin nêu một số giải pháp cơ bản sau đây: Trước hết, cần rà soát các luật, các quy định hiện hành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với tình hình cuộc sống thực tại; xây dựng ý thức tự giác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các đơn vị sản xuất, kinh doanh dịch vụ; tăng cường chất lượng công tác kiểm tra, ngăn ngừa, uốn nắn các vi phạm có khả năng xảy ra dẫn tới vi phạm pháp luật; nâng cao hiệu quả, sự phối hợp của các lực lượng làm nhiệm vụ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Đối với người tiêu dùng, cần nắm vững pháp quyền của mình trong quan hệ mua bán, giao dịch, thụ hưởng dịch vụ trên thị trường. Các cơ quan thông tấn, báo chí cần nắm bắt thông tin kịp thời những sự việc để các lực lượng kiểm tra xử lý và giải quyết, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở các vùng, miền, địa phương trong cả nước.

Các cơ quan chức năng, Hiệp hội Bán lẻ Việt Nam, Hiệp hội Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam, các hiệp hội ngành nghề, ngành hàng cần nâng cao quyền uy và trách nhiệm của mình. Khi tham gia giải quyết các vụ việc, các hiệp hội cần công tâm, phân biệt đúng - sai của sự việc, đảm bảo tính khách quan, trung thực của tổ chức mà doanh nghiệp và người tiêu dùng gửi gắm, tin tưởng.

Công tác bảo vệ người tiêu dùng - rất cần công tác thi đua khen thưởng và xử lý giải quyết vụ việc một cách nghiêm minh; bảo vệ những thương hiệu làm ăn tử tế, nghiêm khắc phê bình và cần thiết phải xử lý để đủ sức răn đe trước những vi phạm đang xảy ra thường xuyên ở nước ta.

Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là trách nhiệm chung của toàn xã hội, của chính người tiêu dùng. Người tiêu dùng cần phải biết và bảo vệ quyền của mình khi mua hàng hóa. Họ phải hỏi rõ nguồn gốc, xuất xứ, giá tiền, thuế của hàng hóa...Người tiêu dùng tự ý thức quyền của mình thì mới tự bảo vệ được mình trước "ma trận" hàng hóa hiện nay.

So với các nước trong khu vực, Việt Nam là một trong những quốc gia đầu tiên ban hành văn bản pháp luật để điều chỉnh vấn đề bảo vệ người tiêu dùng với Pháp lệnh Bảo vệ người tiêu dùng (Pháp lệnh số 13/1999/PL-UBTVQH10 ngày 27/04/1999).

Bà Nguyễn Thị Hải Minh, luật gia Đoàn Luật gia TP. Hà Nội chia sẻ: "Người tiêu dùng sẽ được bảo vệ quyền của mình khi có đủ các yếu tố sau: Thứ nhất, người tiêu dùng phải là người tiêu dùng thông thái, hiểu rõ quyền và trách nhiệm khi tiêu dùng hàng hóa sản phẩm để là thành tố tạo ra chất lượng hàng hóa tốt. Thứ hai, nhà sản xuất, kinh doanh hàng hóa phải là người tử tế thì họ sẽ sản xuất ra sản phẩm tốt, kinh doanh hàng hóa đúng chất lượng, đúng quy định. Cuối cùng, cơ quan quản lý Nhà nước về hàng hóa phải thực hiện giải quyết những vấn đề của hàng hóa, liên quan đến người tiêu dùng thật minh bạch, công khai."

Điều 8, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 quy định:

1. Được bảo đảm an toàn tính mạng, sức khỏe, tài sản, quyền, lợi ích hợp pháp khác khi tham gia giao dịch, sử dụng hàng hóa, dịch vụ do tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ cung cấp.
2. Được cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; nội dung giao dịch hàng hóa, dịch vụ; nguồn gốc, xuất xứ hàng hóa; được cung cấp hóa đơn, chứng từ, tài liệu liên quan đến giao dịch và thông tin cần thiết khác về hàng hóa, dịch vụ mà người tiêu dùng đã mua, sử dụng.
3. Lựa chọn hàng hóa, dịch vụ, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ theo nhu cầu, điều kiện thực tế của mình; quyết định tham gia hoặc không tham gia giao dịch và các nội dung thỏa thuận khi tham gia giao dịch với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.
4. Góp ý kiến với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ về giá cả, chất lượng hàng hóa, dịch vụ, phong cách phục vụ, phương thức giao dịch và nội dung khác liên quan đến giao dịch giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.
5. Tham gia xây dựng và thực thi chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
6. Yêu cầu bồi thường thiệt hại khi hàng hóa, dịch vụ không đúng tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật, chất lượng, số lượng, tính năng, công dụng, giá cả hoặc nội dung khác mà tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đã công bố, niêm yết, quảng cáo hoặc cam kết.

Thanh Hà