

XỬ LÝ VI PHẠM HÀNH CHÍNH XÂM PHẠM QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

● NGUYỄN THỊ THU THỦY

TÓM TẮT:

Luật Bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng (BVQLNTD) năm 2010 có hiệu lực ngày 01/7/2011, đã góp phần BVQLNTD trong hoạt động thương mại. Tuy nhiên, trên thực tế, quyền lợi của người tiêu dùng (NTD) vẫn đang bị xâm phạm ở nhiều vấn đề khác nhau, đặc biệt là vấn đề hàng nhái, hàng giả, hàng kém chất lượng, bảo hành hàng hóa, thương mại điện tử,... Bài viết làm rõ quyền lợi của NTD trong hoạt động thương mại, xử lý vi phạm khi có hành vi xâm phạm về quyền lợi của NTD trong thời gian vừa qua.

Từ khóa: người tiêu dùng, bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng, xử lý vi phạm hành chính, Nghị định số 98/2020/NĐ-CP.

1. Đặt vấn đề

Trong thời gian vừa qua, nhiều vụ việc gây xô xao dư luận về xâm phạm quyền lợi của NTD trong hoạt động thương mại, gây thiệt hại cho NTD về tài chính, niềm tin vào doanh nghiệp, tâm lý nghi ngờ,... Năm 2020, Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng đã nhận được các yêu cầu, kiến nghị, khiếu nại của người tiêu dùng tăng đột biến so với những năm trước.

Cụ thể, tính đến hết ngày 31/12/2020, Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng đã tiếp nhận được 1.428 phản ánh, yêu cầu, kiến nghị, khiếu nại của NTD, chủ yếu thông qua các phương thức như: Thư điện tử (tại địa chỉ: khieunai@bvntd.gov.vn); Hệ thống tiếp nhận yêu cầu, kiến nghị, khiếu nại trực tuyến (tại địa chỉ: <http://khieunai.bvntd.gov.vn>) và qua đường bưu điện¹.

Khi tham gia vào hoạt động thương mại, nhiều NTD vẫn chưa biết cách bảo vệ quyền và lợi ích cho mình. Do đó, bên cạnh việc nâng cao ý thức của NTD, rất cần sự vào cuộc của các cơ quan quản lý nhà nước, tăng cường vai trò, trách nhiệm của các cấp chính quyền hơn nữa, để từ đó phát hiện kịp thời và xử lý dứt điểm vấn đề này, tạo niềm tin cho NTD.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Chính sách của Nhà nước về BVQLNTD

Pháp luật quy định về quyền lợi của NTD hiện nay được quy định ở nhiều văn bản luật khác nhau. Trong đó, phải kể đến Luật Bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng năm 2010 và những văn bản hướng dẫn thực hiện với những quy định chi tiết, cụ thể². Những quyền này hoàn toàn phù hợp với Nghị quyết số 39/248 ngày 09/4/1985 của Đại hội đồng Liên hiệp quốc.

Để thực hiện quyền lợi của mình, NTD có 8 quyền cơ bản: Được bảo đảm an toàn; Được cung cấp thông tin; Lựa chọn hàng hóa, dịch vụ; Góp ý kiến; Tham gia xây dựng và thực thi chính sách, pháp luật về BVQL NTD; Được yêu cầu bồi thường thiệt hại, khiếu nại, tố cáo, khởi kiện; Được tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn kiến thức về tiêu dùng hàng hóa, dịch vụ³.

Bộ Công Thương và UBND các cấp là những cơ quan trọng công tác quản lý nhà nước về BVQLNTD, hướng đến mục tiêu công tác xã hội hóa BVQLNTD.

Trong thời gian qua, Ban Bí thư đã ban hành Chỉ thị số 30-CT/TW, ngày 22/1/2019 về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác BVQLNTD. Chính phủ (cụ thể là Bộ Công Thương) và UBND các cấp xác định việc “BVQLNTD là trách nhiệm chung xuyên suốt và lâu dài của Nhà nước và toàn xã hội”⁴, được cụ thể hóa trong nhiều văn bản quy phạm pháp luật, như: Nghị quyết số 82/NQ-CP là Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TW ngày 22 tháng 01 năm 2019; Kế hoạch hành động số 1907/QĐ-BCT nhằm cụ thể hóa các nhiệm vụ, giải pháp có liên quan đến ngành Công Thương, chương trình hành động cụ thể giúp NTD ở mọi lúc, mọi nơi phản ánh đến cơ quan quản lý nhà nước khi quyền lợi của mình bị xâm phạm nhanh nhất, như: Tổng đài tư vấn hỗ trợ người tiêu dùng; Chương trình doanh nghiệp vì NTD.

Qua đó có “khoảng 90% yêu cầu, kiến nghị, khiếu nại của NTD đã được giải quyết thành công trên cơ sở khuyến nghị thương lượng giữa hai bên. Các yêu cầu, kiến nghị, khiếu nại còn lại (khoảng 10%) đang trong quá trình giải quyết hoặc tạm dừng giải quyết do NTD đã tự thương lượng thành công với tổ chức, cá nhân kinh doanh hoặc không cung cấp đủ các thông tin, chứng cứ theo yêu cầu để chứng minh phản ánh, khiếu nại của mình là có căn cứ”⁵.

Hiện nay, do ảnh hưởng của dịch bệnh Covid - 19, phần nào cũng ảnh hưởng đến quyền lợi của NTD như doanh nghiệp không thực hiện đúng cam kết, cung cấp hàng hóa không đảm bảo chất lượng, giá cả hàng hóa gia tăng,... Do đó, đòi hỏi cơ quan quản lý nhà nước cần phải tăng cường công tác thanh kiểm tra, giám sát xử lý hỗ trợ BVQLNTD.

2.2. Vi phạm pháp luật về BVQLNTD

Hiện nay, Luật Bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng, Luật Thương mại, Luật Tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật, Luật An toàn thực phẩm, Luật Chất lượng sản phẩm hàng hóa, Bộ luật Dân sự, Bộ luật Hình sự,... chưa được thực thi vào cuộc sống như mong muốn. Những vấn đề xâm phạm quyền lợi của NTD diễn ra ngày một nhiều, ở các lĩnh vực khác nhau.

Hành vi mà các chủ thể là cá nhân xâm phạm tới quyền lợi NTD, “tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử phạt vi phạm hành chính hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự, nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật”⁶.

Hành vi vi phạm quyền lợi NTD thực hiện dưới hình thức hành động hoặc không hành động xâm phạm tới những lĩnh vực mà quyền lợi NTD được bảo vệ như:

- Hành vi vi phạm về chất lượng hàng hóa, dịch vụ như hàng kém chất lượng, hàng hóa không bảo đảm, vi phạm về vệ sinh an toàn thực phẩm, hàng giả, hàng nhái,... gây hệ lụy tiêu cực ảnh hưởng rất lớn đến sức khỏe của NTD, niềm tin của NTD và tính minh bạch của hàng hóa, giảm uy tín của các nhà sản xuất chân chính. Đây là hành vi quy định trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đó là trách nhiệm của thương nhân⁷, mà còn được quy định trong Luật Thương mại, thương nhân có nghĩa vụ tuân thủ “nguyên tắc bảo vệ lợi ích chính đáng của NTD”⁸. Khi thấy có dấu hiệu hàng hóa có khuyết tật, kịp thời tiến hành mọi biện pháp cần thiết để ngừng việc cung cấp hàng hóa có khuyết tật trên thị trường; Thông báo công khai về hàng hóa có khuyết tật và việc thu hồi hàng hóa đó ít nhất 05 số liên tiếp trên báo ngày hoặc 05 ngày liên tiếp trên các phương tiện thông tin đại chúng⁹.

- Hành vi vi phạm về bảo hành hàng hóa (các mặt hàng điện tử, điện lạnh, ...) với những phiếu bảo hành sơ sài, yêu cầu về quy trình thủ tục, đòi hỏi phải có chứng từ gốc,... làm cho NTD thiệt thòi rất nhiều do không hiểu rõ về quy định bảo hành, nên thiệt hại về tài sản. Pháp luật đã quy định rõ: bảo hành là một bộ phận của trách nhiệm pháp lý phát sinh trong các quan hệ giữa người tiêu dùng và nhà sản xuất, nhà cung cấp dịch vụ, “người bán phải có trách nhiệm bảo hành đối với sản phẩm, linh kiện,

phụ kiện, dịch vụ của mình”¹⁰. Quy định là như thế, nhưng thực tế, nhiều doanh nghiệp trốn tránh nghĩa vụ, giảm chi phí, đạt lợi ích cho mình.

- Hành vi vi phạm về giá, định lượng của hàng hóa (tăng giá, hoặc giảm trọng lượng trong các sản phẩm hàng hoá. Đây là hành vi không chỉ quy định trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định đó là trách nhiệm của thương nhân¹¹ mà còn được quy định trong Luật Thương mại, thương nhân có nghĩa vụ tuân thủ “nguyên tắc bảo vệ lợi ích chính đáng của người tiêu dùng”¹², Luật Giá năm 2012 quy định Nhà nước thực hiện chính sách, biện pháp bình ổn giá nhằm kiểm soát lạm phát, ổn định tình hình kinh tế - xã hội.

- Hành vi thực hiện các hoạt động xúc tiến thương mại như quảng cáo, khuyến mại không trung thực, lừa dối NTD như “mua một tặng một; khuyến mại giảm giá, bốc thăm trúng thưởng,... Đây là hành vi được quy định rõ trong Luật Thương mại, Luật Quảng cáo. Điều 8 Luật Chất lượng sản phẩm hàng hóa năm 2007; Luật Cạnh tranh quy định: nghiêm cấm hoạt động khuyến mại nhằm cạnh tranh không lành mạnh (cấm doanh nghiệp tổ chức khuyến mại mà gian dối về giải thưởng; khuyến mại không trung thực hoặc gây nhầm lẫn về hàng hóa, dịch vụ để lừa dối khách hàng...”¹³

- Hành vi vi phạm quyền lựa chọn của NTD, thường thấy trong các trường hợp hợp đồng mẫu, như hợp đồng tín dụng, hợp đồng cung ứng dịch vụ,... những hợp đồng thực hiện giao dịch trên nền tảng internet (thương mại điện tử). Với đặc thù của phương thức giao kết hợp đồng qua mạng điện tử (giao kết từ xa), NTD không được tiếp xúc trực tiếp và kiểm tra chất lượng sản phẩm (cho đến khi đã đồng ý giao kết hợp đồng), không được tham gia vào quá trình soạn thảo các mẫu hợp đồng, điều khoản giao kết mà hoàn toàn do doanh nghiệp đơn phương và chủ động soạn thảo, áp dụng. Chính vì vậy, vấn đề về vi phạm quyền lợi NTD cũng như các vụ việc tranh chấp giữa doanh nghiệp và NTD phát sinh từ những giao kết tiêu dùng chưa đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật cũng đang có chiều hướng gia tăng cả về số lượng và tính chất phức tạp.

- Hành vi vi phạm không hướng dẫn cách sử dụng, bảo quản sản phẩm, hàng hoá dẫn đến NTD không biết cách bảo quản hàng hóa hoặc sử dụng sai mục đích ảnh hưởng đến sự an toàn về tính

mạng, sức khỏe của NTD. Được Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định đó là trách nhiệm của thương nhân¹⁴, Luật Thương mại, trong đó thương nhân có nghĩa vụ tuân thủ “nguyên tắc bảo vệ lợi ích chính đáng của NTD”¹⁵.

Thực tế cho thấy, các hành vi xâm phạm quyền lợi NTD ngày càng gia tăng, ảnh hưởng nhiều đến quyền lợi NTD, do vậy các hành vi này cần phải được xử lý nghiêm. Bởi lẽ, sản phẩm được sản xuất ra mà không được NTD tiêu thụ sẽ làm ảnh hưởng đến quá trình hoạt động kinh doanh của các thương nhân, hệ quả gián tiếp là nền kinh tế không phát triển được.

Việc xác định hành vi vi phạm của tổ chức, cá nhân trên các lĩnh vực xâm phạm tới quyền lợi của NTD cần xác định rõ các yếu tố cấu thành như sau:

- Chủ thể của hành vi:

+ Đối với các loại hình doanh nghiệp tổ chức là “pháp nhân” thì hành vi vi phạm hành chính do người đại diện, người được giao nhiệm vụ nhân danh tổ chức hoặc người thực hiện hành vi theo sự chỉ đạo, điều hành, phân công, chấp thuận của tổ chức và theo quy định của pháp luật phải bị xử phạt hành chính.

+ Đối với loại hình doanh nghiệp không có tư cách pháp nhân thì chủ thể vi phạm hành chính ở loại hình doanh nghiệp đó sẽ là chủ doanh nghiệp. Người chủ doanh nghiệp là cá nhân thỏa mãn các điều kiện độ tuổi, năng lực hành vi dân sự đầy đủ.

- Hành vi: Chủ sở hữu doanh nghiệp khi thực hiện hành vi xâm phạm tới quyền lợi NTD một cách cố ý, thấy rõ hậu quả hành vi, mong muốn đạt được “lợi ích” khi thực hiện hành vi vi phạm đó.

- Khách thể của hành vi xâm phạm tới quyền lợi NTD chính là NTD, là cá nhân, tổ chức mua và sử dụng hàng hóa được Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và những Luật khác, văn bản hướng dẫn quy định nhưng các doanh nghiệp cố ý không thực hiện hoặc có thực hiện nhưng thực hiện không đúng đã gây ra những thiệt hại về sức khỏe, tính mạng, niềm tin, doanh nghiệp chân chính, môi trường kinh doanh.

2.3. Xử lý vi phạm hành chính về hành vi xâm phạm quyền lợi NTD

Nhằm đảm bảo môi trường kinh doanh lành mạnh, cá nhân, tổ chức vi phạm pháp luật về BVQLNTD thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm

mà bị xử phạt hành chính hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự, nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.¹⁶

Dưới góc độ xử lý vi phạm hành chính xâm phạm quyền lợi NTD được áp dụng khi và chỉ khi hành vi đó là hành vi có lỗi do cá nhân, tổ chức thực hiện, vi phạm quy định của pháp luật về quản lý nhà nước mà không phải là tội phạm và theo quy định của pháp luật phải bị xử phạt vi phạm hành chính.¹⁷

Tùy từng hành vi xâm phạm quyền lợi NTD mà áp dụng chế tài hành chính ở những văn bản pháp luật khác nhau, cụ thể:

- Đối với hành vi sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm: được quy định tại Mục 9 Chương II từ Điều 9 đến Điều 14 của Nghị định số 98/2020/NĐ-CP với mức phạt tiền tối đa trong lĩnh vực BVQLNTD là 100.000.000 đồng, tùy từng hành vi mà chủ thể vi phạm còn có thể bị áp dụng hình thức xử phạt bổ sung và các biện pháp khắc phục hậu quả.

- Đối với hành vi vi phạm về chất lượng hàng hóa (thời hạn của hàng hóa, hàng hóa không rõ nguồn gốc xuất xứ): được quy định tại Nghị định số 98/2020/NĐ-CP với mức phạt từ 300.000 đồng đến dưới 100.000.000 đồng. Đối với người sản xuất, nhập khẩu các mặt hàng là thực phẩm, phụ gia thực phẩm, chất hỗ trợ chế biến thực phẩm, chất bảo quản thực phẩm, thuốc phòng bệnh và thuốc, nguyên liệu làm thuốc, mỹ phẩm, trang thiết bị y tế; Là chất tẩy rửa, hóa chất, chế phẩm diệt côn trùng, diệt khuẩn dùng trong lĩnh vực gia dụng và y tế, sản phẩm xử lý môi trường nuôi trồng thủy sản, sản phẩm xử lý chất thải chăn nuôi, thuốc thú y, phân bón, xi măng, chất kích thích tăng trưởng, giống cây trồng, giống vật nuôi, giống thủy sản, thức ăn thủy sản; Hàng hóa khác thuộc danh mục ngành, nghề đầu tư kinh doanh có điều kiện thì bị phạt tiền gấp 2 lần mức tiền phạt, ngoài ra còn bị áp dụng hình thức xử phạt bổ sung và các biện pháp khắc phục hậu quả.

- Đối với hành vi đầu cơ hàng hóa và găm hàng: được quy định tại Nghị định số 98/2020/NĐ-CP¹⁸.

+ Về hành vi đầu cơ hàng hóa: Tùy từng hành vi vi phạm, mức phạt thấp nhất là 5.000.000 đồng đến dưới 100.000.000 đồng. Ngoài ra, chủ thể vi phạm còn có thể bị áp dụng hình thức xử phạt bổ sung và các biện pháp khắc phục hậu quả.

+ Về hành vi găm hàng: Tùy từng hành vi vi phạm, mức phạt thấp nhất là 5.000.000 đồng đến dưới 30.000.000 đồng. Ngoài ra, chủ thể vi phạm còn có thể bị áp dụng hình thức xử phạt bổ sung.

- Đối với hành vi vi phạm về hoạt động xúc tiến thương mại: được quy định tại Điều 33 Nghị định số 98/2020/NĐ-CP với mức phạt từ 5.000.000 đồng đến 30.000.000 đồng. Ngoài ra, thương nhân còn bị áp dụng phạt tiền gấp 2 lần mức tiền phạt trong trường hợp hành vi vi phạm được thực hiện trên địa bàn từ 2 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trở lên. Ngoài ra, còn có thể bị áp dụng thêm hình thức phạt bổ sung và biện pháp khắc phục hậu quả.

- Đối với hành vi vi phạm về bảo vệ thông tin của NTD: được quy định tại Điều 46 Nghị định số 98/2020/NĐ-CP với mức phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng, thậm chí còn bị phạt tiền gấp 2 lần các mức tiền phạt đối với trường hợp thông tin có liên quan là thông tin thuộc về bí mật cá nhân của NTD.

- Đối với hành vi vi phạm về cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho NTD: được quy định tại Điều 47 Nghị định số 98/2020/NĐ-CP với mức phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 50.000.000 đồng. Ngoài ra, chủ thể vi phạm còn có thể bị áp dụng hình thức xử phạt bổ sung và các biện pháp khắc phục hậu quả.

- Đối với hành vi vi phạm về đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung: được quy định tại Điều 49 Nghị định số 98/2020/NĐ-CP với mức phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 50.000.000 đồng, thậm chí còn bị phạt tiền gấp 2 lần mức tiền phạt đối với hành vi vi phạm quy định tại khoản 1 và 2 Điều này trong trường hợp hành vi vi phạm được thực hiện trên địa bàn từ 2 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trở lên.

- Đối với hành vi vi phạm về trách nhiệm bảo hành hàng hóa: được quy định tại Điều 49 Nghị định số 98/2020/NĐ-CP với mức phạt tiền từ 5.000.000 đồng đến 100.000.000 đồng.

- Đối với hành vi vi phạm về trách nhiệm thu hồi hàng hóa có khuyết tật: được quy định tại Điều 49 Nghị định số 98/2020/NĐ-CP với mức phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 50.000.000 đồng. Ngoài ra, chủ thể vi phạm còn có thể bị áp dụng hình thức khắc phục hậu quả.

- Đối với hành vi vi phạm về thương mại điện tử: được quy định tại Điều 62 đến Điều 66 Nghị định số 98/2020/NĐ-CP với mức phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 50.000.000 đồng. Ngoài ra, chủ thể vi phạm còn có thể bị áp dụng hình thức xử phạt bổ sung và các biện pháp khắc phục hậu quả.

Như vậy, với các hình thức xử phạt được quy định rõ tại Nghị định số 98/2020/NĐ-CP như vậy đủ sức răn đe đối với các hành vi xâm phạm quyền lợi NTD khi mà “vấn nạn này” đã và đang ngày một gia tăng, sẽ góp phần đẩy lùi hiện tượng này ra khỏi môi trường kinh doanh.

Do đặc thù của hoạt động BVQLNTD ở các lĩnh vực khác nhau, nhằm tăng cường công tác BVQLNTD. Việc phân định thẩm quyền xử phạt xâm phạm quyền lợi NTD, tại Điều 88 Nghị định số 98/2020/NĐ-CP quy định rất rõ việc phân cấp, phân quyền từ cấp Trung ương đến cấp địa phương có thẩm quyền được xử phạt, thẩm quyền có thẩm quyền tịch thu tang vật, phương tiện vi phạm hành chính không phụ thuộc vào giá trị tang vật, phương tiện; các chức danh khác có thẩm quyền tịch thu tang vật, phương tiện có giá trị không vượt quá 2 lần mức tiền phạt theo thẩm quyền.

- Về thủ tục xử phạt vi phạm hành chính xâm phạm quyền lợi NTD, Nghị số 98/2020/NĐ-CP quy định phải đảm bảo tính kịp thời lập biên bản, đồng thời, bảo đảm nâng cao hơn nữa quyền giải trình của cá nhân, tổ chức vi phạm. Đây là quy định mang tính nhân văn, là cơ hội cho doanh nghiệp chứng minh về hành vi vi phạm, bảo vệ quyền lợi hơn cho mình. Việc giải trình được thực hiện trong thời hạn 05 ngày kể từ ngày lập biên bản.

- Thời hạn ra quyết định xử phạt vi phạm xâm phạm quyền lợi NTD, thời hạn ra quyết định xử phạt là 7 ngày làm việc kể từ ngày lập biên bản hành chính.

Hành vi xâm phạm quyền lợi NTD tùy theo mức độ vi phạm được áp dụng bởi nhiều các chế tài như hành chính, dân sự, hình sự. Riêng với chế tài hành chính chủ yếu được quy định tập trung trong Nghị định số 98/2020/NĐ-CP nhằm đảm bảo sự thống nhất trong các văn bản luật, đặc biệt hiện nay Việt Nam đã và đang tham gia vào nhiều hoạt động thương mại quốc tế. Những quy định về xử lý vi phạm quyền lợi NTD cần phải đảm bảo phù hợp với cam kết quốc tế là điều hết sức cần

thiết, đồng thời cũng làm hạn chế tình trạng vi phạm quyền lợi NTD góp phần cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh.

2.4. Một số kiến nghị nhằm góp phần hoàn thiện quy định pháp luật về xử phạt vi phạm hành chính xâm phạm quyền lợi tiêu dùng

NTD đóng góp vai trò rất lớn trong hoạt động tiêu thụ sản phẩm đầu ra của các thương nhân, do vậy, NTD cần tập trung lưu ý một số vấn đề sau đây:

- Đối với một số hành vi thương nhân vi phạm về chất lượng hàng hóa, đầu cơ găm hàng, xúc tiến thương mại, bảo vệ thông tin khách hàng, cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho NTD, bảo hành hàng hóa căn cứ vào số lần vi phạm, ngoài mức phạt tiền, phạt bổ sung, khắc phục hậu quả thì nên áp dụng thu hồi Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp.

- Đối với hành vi làm hàng giả không nên áp dụng hình thức xử phạt hành chính mà đây là hành vi cố ý, đủ dấu hiệu của tội phạm, nên áp dụng hình thức truy cứu trách nhiệm hình sự, cá nhân, tổ chức là chủ sở hữu doanh nghiệp có hành vi vi phạm, bị cấm thành lập doanh nghiệp sau thời gian 3 năm.

- Đối với hoạt động vi phạm BVQLNTD đối với một số hoạt động trong thương mại điện tử, xem xét cân nhắc biệt là trong quá trình thực hiện các ngày mua sắm trực tuyến, mùa mua sắm trực tuyến do cơ quan nhà nước hoặc doanh nghiệp tổ chức hành vi tái phạm nên áp dụng hình thức thu hồi Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp, cá nhân, tổ chức là chủ sở hữu doanh nghiệp có hành vi vi phạm, bị cấm thành lập doanh nghiệp sau thời gian 3 năm.

- Tuyên truyền, tập huấn, tọa đàm, nói chuyện chuyên đề để phổ biến cho NTD biết cách phối hợp với cơ quan chức năng để đảm bảo quyền lợi cho mình, hoặc các phương thức để bảo vệ quyền lợi của mình.

- Tăng cường công tác tuyên truyền phổ biến pháp luật, để NTD nhận thức rõ quyền và lợi ích của mình. Nhiều vụ việc tâm lý NTD còn e ngại, sợ va chạm, giá trị món hàng không lớn, thường bỏ qua, chính điều này để thương nhân thực hiện hành vi xâm phạm quyền lợi NTD gia tăng.

- Tăng cường hoạt động thanh kiểm tra của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Một số vụ việc,

cơ quan quản lý thị trường vào cuộc vẫn còn chậm dẫn đến khi xử lý vụ việc không kịp thời ảnh hưởng đến quyền lợi của NTD.

- Rà soát một số quy định chưa phù hợp với thực tế, để kiến nghị sửa đổi như cơ chế 3 bên: NTD, nhà phân phối, nhà sản xuất phân định rõ trách nhiệm của các bên trong việc bảo vệ quyền lợi của NTD.

- Đối với hoạt động thương mại điện tử, quy định pháp luật mang tính bắt buộc yêu cầu nhà sản xuất cần minh bạch thông tin chính xác về giá cả, hàng hóa, quy định về giao hàng, đổi trả, một cách đầy đủ, cung cấp đường dây nóng, nhằm tôn trọng người tiêu dùng.

- Tăng cường quy định nội dung về nghĩa vụ của nhà sản xuất phải hoàn lại tiền cho NTD đối với các sản phẩm không đạt yêu cầu.

- Đảm bảo sự thống nhất giữa pháp luật Việt Nam và pháp luật quốc tế để thực thi bộ quy tắc nhằm đảm bảo việc mua sắm trực tuyến ngày một an toàn hơn.

- Nâng cao hiệu quả thực thi thông qua việc xây dựng, ban hành những văn bản hướng dẫn có liên

quan đến NTD, hướng dẫn các doanh nghiệp tuân thủ trách nhiệm đối với NTD.

3. Kết luận

Hoạt động tiêu dùng, mua bán hàng hóa, sử dụng dịch vụ được thực hiện bởi những NTD, góp phần tăng trưởng, thúc đẩy phát triển kinh tế của đất nước. Tuy nhiên, bên cạnh đó, vì mục đích lợi nhuận, nên một số doanh nghiệp đã xâm phạm tới quyền lợi của NTD. Những vi phạm của doanh nghiệp đối với NTD, tùy theo mức độ mà áp dụng chế tài hành chính, dân sự, hình sự. Mức độ phổ biến nhất khi xử lý hiện nay là chế tài hành chính áp dụng bởi Nghị định số 98/2020/NĐ-CP với những hình thức phạt tiền, phạt bổ sung, áp dụng biện pháp khắc phục hậu quả.

Tuy nhiên, để tránh việc phát sinh tranh chấp với doanh nghiệp, NTD hãy là những “nhà thông minh” biết cách sử dụng, lựa chọn các sản phẩm, dịch vụ có nguồn gốc, xuất xứ, thông tin sản phẩm minh bạch,... từ đó góp phần loại bỏ những doanh nghiệp thực hiện hoạt động kinh doanh không chân chính ra khỏi thị trường, tạo lập nên môi trường kinh doanh trong sạch, bền vững ■

TÀI LIỆU TRÍCH DẪN:

^{1,5}Báo cáo của Cục Cảnh tranh và Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2020 của Bộ Công Thương.

^{2,4}Khoản 1 Điều 4 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010.

³Điều 8 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010.

⁶Khoản 1 Điều 11 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010.

^{7,10}Điều 21 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010.

^{8,12,15}Điều 14 Luật Thương mại năm 2005.

⁹Điều 22 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010.

^{11,14}Điều 12 Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010.

¹³Điều 46 Luật Cảnh tranh năm 2018.

¹⁶Khoản 1, 2 Điều 11 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010.

¹⁷Khoản 2 Điều 2 Luật Xử lý vi phạm hành chính năm 2012.

¹⁸Điều 31 Nghị định số 98/2020/NĐ-CP quy định về xử phạt hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Quốc hội (2012). *Luật số 16/2012/QH13: Luật Quảng cáo, ban hành ngày 21 tháng 6 năm 2012.*

2. Quốc hội (2007). *Luật số 05/2007/QH12: Luật Chất lượng, sản phẩm hàng hóa, ban hành ngày 21 tháng 11 năm 2007.*
3. Quốc hội (2012). *Luật số 11/2012/QH13: Luật Giá, ban hành ngày 20 tháng 6 năm 2012.*
4. Quốc hội (2010). *Luật số 55/2010/QH12: Luật An toàn thực phẩm, ban hành ngày 17 tháng 6 năm 2010.*
5. Lưu Hiệp (2021). Buôn lậu vẫn diễn biến phức tạp trong đại dịch Covid-19. Truy cập tại <https://cand.com.vn/Thi-truong/Buon-lau-van-dien-bien-phuc-tap-trong-dai-dich-COVID-19-i621943/>
6. Nhận diện những chương trình khuyến mại ảo. Truy cập tại <https://sites.google.com/site/muabandhaugia/nhan-dien-nhung-chuong-trinh-khuyen-mai-ao>

Ngày nhận bài: 5/11/2021

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 5/12/2021

Ngày chấp nhận đăng bài: 15/12/2021

Thông tin tác giả:

TS. NGUYỄN THỊ THU THỦY

Khoa Luật kinh tế

Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh

HANDLING ADMINISTRATIVE VIOLATIONS OF CONSUMER RIGHTS

● Ph.D **NGUYEN THI THU THUY**

Faculty of Economic Law

Banking University of Ho Chi Minh City

ABSTRACT:

The Law on Protection of Consumers Rights in 2010 took effect on July 1, 2011. The law has contributed to protecting the interests of consumers in commercial activities. However, consumers' rights are still being violated in many different issues, especially issues relating to counterfeit goods, poor quality goods, warranty of goods, e-commerce, etc. This paper clarifies the rights of consumers in commercial activities and the provisions on handling violations of consumer rights.

Keywords: consumer, protecting the consumer interests, handling administrative violations, the Decree 98/2020/ND-CP.