

# VI PHẠM PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG THỜI KỲ DỊCH BỆNH COVID-19 THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP

■ TS. NGUYỄN THỊ NGA \*

**Tóm tắt:** Dịch bệnh Covid-19 bùng phát đã gây ra cuộc khủng hoảng và cơn chấn động chưa từng có trên phạm vi toàn cầu, để lại những hậu quả vô cùng nặng nề đến mọi mặt kinh tế - xã hội và phát triển của mọi quốc gia, trong đó có Việt Nam. Mặc dù đã đạt được những kết quả to lớn trong phòng ngừa, ứng phó với đại dịch Covid-19, được các nước trên thế giới và các tổ chức quốc tế đánh giá cao, nhưng Việt Nam đã và đang phải đối diện với nhiều nguy cơ, thách thức trước những hậu quả do dịch Covid-19 gây ra, tác động sâu sắc, làm biến đổi nhiều phương diện trong đời sống xã hội. Bài viết dưới đây phân tích, đánh giá việc vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng trong thời kỳ dịch bệnh Covid-19 dưới góc độ pháp luật.

**Abstract:** The outbreak of the Covid-19 epidemic has caused an unprecedented crisis and concussion on a global scale, leaving extremely heavy consequences on all aspects of the economy, society and development of all countries, including Vietnam. Although it has achieved great results in the prevention and response to the Covid-19 pandemic, which is highly appreciated by countries around the world and international organizations, Vietnam has been facing many risks, challenges and the consequences caused by the Covid-19 epidemic have profound impacts, changing many aspects of social life. The following article analyzes and evaluates violations of consumers' rights during the Covid-19 epidemic from a legal perspective.

## 1. Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và thực trạng vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong thời kỳ dịch bệnh Covid-19

Để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng, đồng thời nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước trong việc bảo vệ người tiêu dùng cũng như bảo đảm một nền thương mại lành mạnh, tiến bộ, góp phần giữ vững an ninh, trật tự, an toàn xã hội, ngày 17/11/2010, tại kỳ họp thứ 8, Quốc hội khóa XII đã thông qua Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Đây là văn bản pháp luật đầu tiên, quan

trọng nhất về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở nước ta quy định về các nguyên tắc, chính sách bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng; về quyền, nghĩa vụ của người tiêu dùng; những hành vi bị nghiêm cấm và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trong việc cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng. Theo đó, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là trách nhiệm chung của Nhà nước và toàn xã hội. Quyền lợi của người tiêu dùng được tôn trọng và bảo vệ theo quy định của pháp luật.

Sau khi Quốc hội ban hành Luật Bảo vệ quyền

\* Đại học Công nghiệp Hà Nội

lợi người tiêu dùng năm 2010, ngày 15/11/2013, Chính phủ đã ban hành Nghị định số 185/2013/NĐ-CP quy định 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 (Nghị định 185/2013/NĐ-CP). Trước những vấn đề mới nảy sinh trong các quan hệ dân sự có liên quan đến quyền lợi của người tiêu dùng đòi hỏi phải có sự điều chỉnh của pháp luật, ngày 19/11/2015, Chính phủ đã ban hành Nghị định số 124/2015/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 185/2013/NĐ-CP, trong đó đã chú trọng điều chỉnh một số vấn đề nảy sinh trong thực tế ảnh hưởng đến quyền lợi của người tiêu dùng.

Ngày nay, cùng với việc phát triển đa dạng các loại hình kinh doanh, dịch vụ, người tiêu dùng cũng ngày càng tham gia vào nhiều phương diện khác có dẫn đến yếu tố ảnh hưởng đến quyền lợi của mình. Vì vậy, việc bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng cũng không chỉ bó hẹp trong quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Thực tế pháp luật hiện nay cho thấy, các lĩnh vực pháp luật khác như pháp luật cạnh tranh, pháp luật về vệ sinh, an toàn thực phẩm, pháp luật về chất lượng sản phẩm..., thậm chí cả pháp luật dân sự, hình sự, một số luật chuyên ngành khác như Luật An ninh mạng, Luật Bảo vệ môi trường... đều có thêm mục đích bảo vệ người tiêu dùng. Tuy nhiên, nếu như những quy định pháp luật này bảo vệ người tiêu dùng theo phương pháp can thiệp vào hành vi của nhà sản xuất, kinh doanh, cung cấp sản phẩm hàng hóa dịch vụ thông qua những hạn chế hoặc cấm đoán hành vi, hoặc xác định như một hành vi có liên quan ảnh hưởng đến quyền lợi của người tiêu dùng, thì pháp luật bảo vệ người tiêu dùng (với tính cách là một chế định pháp luật độc lập) lại tạo

cho người tiêu dùng những khả năng và cơ hội thuận lợi hơn về cơ chế điều chỉnh của pháp luật trong quan hệ mua bán (theo pháp luật dân sự) mà một chủ thể pháp luật dân sự thông thường sẽ không có được.

Cùng với việc ban hành, hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, thời gian qua, Đảng, Nhà nước đã ban hành nhiều chủ trương, chính sách về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, xây dựng thị trường hàng hóa, dịch vụ lành mạnh, tiến bộ, phù hợp với sự phát triển của nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa, hội nhập quốc tế trong bối cảnh toàn cầu hóa. Một thực tế cho thấy, mặc dù vai trò người tiêu dùng ngày càng được nâng cao nhưng tình trạng vi phạm quyền lợi người tiêu dùng đã và đang xảy ra ngày càng phổ biến trên nhiều lĩnh vực của đời sống xã hội, nhiều vụ việc vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng xảy ra và hậu quả để lại rất nghiêm trọng. Đặc biệt, trong tình hình dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp do chủng mới của vi-rút corona (Covid-19) gây ra đang có diễn biến phức tạp, trước nguy cơ của dịch bệnh và sự gia tăng đột biến nhu cầu của người dân về một số mặt hàng vật tư y tế thiết yếu về phòng chống dịch như: Khẩu trang, dung dịch sát khuẩn và các loại thuốc tăng cường miễn dịch, thậm chí là nhu yếu phẩm..., một số đối tượng đã gia tăng đầu cơ, tăng giá, sản xuất hàng giả, hàng kém chất lượng, đặc biệt là mặt hàng khẩu trang y tế và dung dịch cồn sát khuẩn. Bên cạnh đó, trong thời gian dịch bệnh đang diễn biến phức tạp và trước yêu cầu về các biện pháp phòng chống dịch, trên thị trường đã xuất hiện một số loại hình kinh doanh, dịch vụ mới có tác động, ảnh hưởng đến quyền lợi của người tiêu dùng. Theo đó, xuất hiện nhiều hình thức lừa đảo hoặc cung cấp các dịch vụ không bảo đảm quyền lợi của người tiêu dùng như

bán hàng online, dịch vụ shipper hàng hóa, thương mại điện tử, bán hàng qua hình thức livestream...

Theo Cục Cảnh tranh và bảo vệ người tiêu dùng (Bộ Công Thương), thời gian qua, cơ quan này đã nhận được khiếu nại của người tiêu dùng phản ánh về hiện tượng một số cá nhân, tổ chức lợi dụng hoàn cảnh khó khăn, dịch bệnh để trục lợi, bán hàng trôi nổi, không rõ nguồn gốc xuất xứ, không bảo đảm chất lượng, tăng giá bán cho người tiêu dùng. Theo thông tin từ Bộ Công an, Cục Cảnh sát điều tra tội phạm về tham nhũng, kinh tế, buôn lậu (C03) đã triển khai quyết liệt các biện pháp nghiệp vụ, hướng dẫn hệ thống lực lượng chức năng tiến hành kiểm tra, đấu tranh, xử lý các vụ việc vi phạm. Chỉ trong tháng 4/2020, cơ quan này đã phát hiện, xử lý 26 vụ việc, thu giữ 422.000 khẩu trang y tế các loại và gần 4.000 chai dung dịch rửa tay không có hóa đơn chứng từ chứng minh nguồn gốc xuất xứ. Các đối tượng đã gia tăng sản xuất khẩu trang kém chất lượng hoặc đầu cơ hàng không rõ nguồn gốc, xuất xứ, nâng giá bán khẩu trang y tế cho người dân lên gấp 04 - 05 lần; mặt hàng thuốc tamiflu tăng giá từ 1,5 - 02 lần. Đặc biệt, lợi dụng việc giá khẩu trang và các thiết bị y tế phục vụ cho việc phòng, chống dịch bệnh tăng cao tại các nước láng giềng, một số đối tượng còn thu gom khẩu trang y tế và dung dịch rửa tay vận chuyển, buôn lậu qua biên giới để kiếm lời.

Trước tình hình vi phạm của nhiều đơn vị, cơ sở sản xuất, các cửa hàng thuốc, lực lượng quản lý thị trường tại các địa phương đã tích cực kiểm tra và xử lý các trường hợp vi phạm về giá bán, hàng không nhãn mác, hàng kém chất lượng. Cục Quản lý thị trường TP. Hồ Chí Minh phối hợp với các lực lượng chức năng phát hiện cửa hàng thuốc trên

địa bàn quận Tân Phú chứa hơn 100 nghìn chiếc khẩu trang 03 lớp không ghi thông số kỹ thuật theo quy định, không có hạn sử dụng và ngày, tháng sản xuất. Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số (Bộ Công Thương) đã phối hợp với các sàn thương mại điện tử như: Shopee.vn, Lazada.vn, Tiki.vn, Chotot.com, Vatgia.com, Fado.vn... thường xuyên rà soát và thông báo tới người bán về việc không lợi dụng dịch bệnh để tăng giá các sản phẩm hàng hóa phục vụ phòng dịch gây mất ổn định thị trường. Các sàn đã rà soát tổng số gần 224 nghìn gian hàng với trên 01 triệu sản phẩm và đã xử lý trên 30 nghìn gian hàng với gần 48 nghìn sản phẩm vi phạm.

Bên cạnh đó, nhiều vụ việc liên quan đến hàng kém chất lượng gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến tính mạng, sức khỏe của người tiêu dùng cũng đã xuất hiện trên thị trường trong thời gian dịch bệnh. Theo công bố của Viện Kiểm nghiệm an toàn vệ sinh thực phẩm quốc gia và Viện Y tế công cộng thành phố Hồ Chí Minh cho thấy, các mẫu pate Minh Chay có chứa độc tố botulimum do vi khuẩn yếm khí clostridium botulimum gây ra. Theo số liệu của Tổng cục Thống kê, chỉ tính riêng 06 tháng đầu năm 2020 cả nước đã xảy ra 40 vụ ngộ độc thực phẩm, 1.087 người mắc, 15 người tử vong.

Số liệu từ Cục Cảnh tranh và bảo vệ người tiêu dùng (Bộ Công Thương) cho biết, số lượng vụ việc khiếu nại của người tiêu dùng từ năm 2014 đến năm 2018 mỗi năm có trung bình gần 1.500 vụ khiếu nại của người tiêu dùng. Đặc biệt, trong 02 năm 2019 và 2020, số vụ việc xâm hại quyền lợi của người tiêu dùng đang tăng lên với mức báo động, nhất là lợi dụng tình trạng dịch bệnh Covid-19 để thực hiện các hành vi xâm hại quyền lợi của người tiêu dùng. Năm 2020, chỉ riêng

thành phố Hồ Chí Minh đã tiếp nhận hơn 200 khiếu nại của người tiêu dùng, nhất là tình trạng lừa gạt qua mạng xã hội liên quan đến việc nhận quà, khuyến mại hoặc ship hàng không đúng chất lượng và chủng loại, vận chuyển hàng cấm, hàng nhái... Lực lượng quản lý thị trường Thành phố đã kiểm tra, xử lý 3.862 vụ việc liên quan đến việc làm hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng, xử phạt 58 tỷ đồng. Lực lượng Công an thành phố Hồ Chí Minh năm 2020 đã phát hiện, xử lý trên 13.000 vụ làm hàng giả, hàng nhái, tạm giữ hàng hóa trên 150 tỷ đồng, khởi tố 98 vụ với 120 bị can. Ngày 17/3/2021, lực lượng quản lý thị trường phối hợp với Công an tỉnh Nam Định đã phát hiện kho chứa hàng giả các nhãn hàng nổi tiếng thế giới với khoảng 30.000 sản phẩm tại xã Vĩnh Hào, huyện Vụ Bản, tỉnh Nam Định. Ngày 25/3/2021, quản lý thị trường đã phát hiện một kho hàng tại phường Hoàng Liệt, quận Hoàng Mai, Hà Nội với hàng nghìn sản phẩm giả mạo các nhãn hàng thời trang nổi tiếng trên thế giới...

Như vậy, có thể thấy, việc xâm hại quyền lợi của người tiêu dùng trong thời kỳ dịch bệnh Covid-19 không chỉ là các mặt hàng về thiết bị, vật tư y tế phục vụ phòng, chống dịch mà còn “phát triển” sang nhiều loại dịch vụ, hàng hóa khác. Tình hình vi phạm pháp luật liên quan đến sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng nhái, hàng không rõ nguồn gốc, đặc biệt là lợi dụng dịch bệnh để trục lợi đang ảnh hưởng không nhỏ tới sức khỏe người tiêu dùng. Theo Ban Chỉ đạo quốc gia chống buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả (Ban chỉ đạo 389 Quốc gia), thời gian vừa qua đường dây nóng của Ban nhận được nhiều thông tin người dân phản ánh về việc một số cửa hàng thuốc tại các tỉnh, thành phố lợi dụng dịch bệnh viêm phổi cấp để bán hàng giá cao, hàng kém chất lượng đối

với hàng hóa là trang thiết bị y tế (khẩu trang, nước sát khuẩn) gây nhiều bức xúc. Lực lượng chức năng đã tích cực đấu tranh, phát hiện, thu giữ và xử lý rất nhiều trường hợp vi phạm. Các cơ quan chức năng như quản lý thị trường, công an, y tế tăng cường công tác quản lý nhà nước trong hoạt động sản xuất, kinh doanh các mặt hàng trang thiết bị y tế phục vụ công tác phòng, chống dịch viêm phổi cấp gây ra nhằm kiểm soát, phát hiện, xử lý nghiêm đối với các trường hợp sản xuất, kinh doanh hàng giả, hàng kém chất lượng với mục đích trục lợi. Tuy nhiên, thực tế trong quá trình xử lý các vi phạm vẫn còn nhiều khó khăn, nhất là liên quan đến việc áp dụng chế tài xử phạt.

## **2. Giải pháp**

Để nâng cao hiệu quả việc đưa pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng vào cuộc sống trong tình hình dịch bệnh Covid-19 tiếp tục diễn biến phức tạp như hiện nay, theo tác giả, cần thực hiện một số giải pháp cơ bản sau đây:

*Một là, nghiên cứu sửa đổi, bổ sung pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng*

Sau hơn 10 năm thực hiện Luật Bảo vệ người quyền lợi tiêu dùng năm 2010 và các văn bản hướng dẫn thi hành Luật đã góp phần bảo vệ có hiệu quả quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam. Tuy nhiên, trước tình hình kinh tế, xã hội trong nước và quốc tế đang có nhiều thay đổi, quá trình hội nhập quốc tế của Việt Nam ngày càng sâu rộng, toàn cầu hóa đang diễn ra mạnh mẽ, đặc biệt, với sự tác động của cuộc khủng hoảng y tế toàn cầu do dịch Covid-19 gây ra cùng với sự xuất hiện nhiều hình thức kinh doanh, tiêu dùng mới, các dịch vụ chia sẻ trên nền tảng công nghệ số cho thấy, việc thi hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 đã phát sinh nhiều vướng mắc, bất cập và một số quy định không còn phù

hợp với thực tiễn, cụ thể như: (i) Các quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng năm 2010 chỉ phù hợp với các giao dịch, dịch vụ, kinh doanh, tiêu dùng có tính “truyền thống” mà chưa theo kịp các phương thức kinh doanh, dịch vụ mới, hiện đại, nhất là loại hình thương mại điện tử và các mô hình kinh doanh dựa trên nền tảng của công nghệ số; (ii) Nhiều hành vi xâm phạm quyền lợi của người tiêu dùng mới xuất hiện nhưng chưa được đưa vào các hành vi nghiêm cấm hoặc có các chế tài, nghĩa vụ của chủ thể liên quan như dịch vụ vận chuyển hàng hóa qua trung gian, huy động vốn, góp vốn kinh doanh trên mạng, quảng cáo quá mức, sai sự thật, đưa thông tin thất thiệt, gây sốc nhằm thu hút khách hàng; các giao dịch thiếu cơ sở pháp lý đảm bảo...; (iii) Các quy định liên quan đến cung cấp bằng chứng giao dịch, bảo hành, thu hồi hàng hóa khuyết tật hiện còn quy định chung chung, lỏng lẻo, sơ sài làm cho các chủ thể liên quan gặp khó khăn trong thực hiện cũng như bảo vệ quyền lợi của mình; (iv) Các phương thức giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và các tổ chức, cá nhân kinh doanh chưa được quy định đầy đủ. Điển hình như, quy định không tương xứng với vụ việc khiếu nại nhiều người, áp dụng thủ tục của trọng tài thương mại để giải quyết tranh chấp tiêu dùng hay sự chưa phù hợp giữa Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và pháp luật tố tụng dân sự trong việc áp dụng thủ tục đơn giản, thủ tục rút gọn... khiến cho nhiều khiếu nại không được giải quyết.

Vi vậy, trong thời gian tới, cần sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Bảo vệ người tiêu dùng năm 2010 giúp bảo vệ tốt hơn nữa quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng, cũng như của các cơ quan, tổ chức, cá nhân kinh doanh. Việc sửa đổi, bổ

sung Luật này còn có ý nghĩa trong việc bảo đảm tính ổn định, tính thống nhất, đồng bộ, minh bạch, tiên bộ, khả thi, dễ tiếp cận, hiệu lực, hiệu quả của hệ thống pháp luật, phục vụ đắc lực cho việc thúc đẩy môi trường kinh doanh, tiêu dùng lành mạnh, bền vững tại Việt Nam, góp phần vào sự nghiệp phát triển đất nước trong thời kỳ mới. Đặc biệt, qua đại dịch Covid-19 đã xuất hiện nhiều phương thức, hành vi mới xâm hại đến quyền lợi của người tiêu dùng và thực trạng này sẽ còn diễn biến phức tạp trong thời gian tới. Vì vậy, đây cũng là “cơ hội” để nghiên cứu sửa đổi, bổ sung những quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không chỉ đối với Luật Bảo vệ người tiêu dùng mà còn cả các luật chuyên ngành khác như Luật An ninh mạng, pháp luật về khám chữa bệnh, hành nghề y dược tư nhân, về quản lý thị trường; các nghị định về xử phạt vi phạm hành chính có liên quan... Mặt khác, cần bổ sung quy định của pháp luật điều chỉnh hành vi của các doanh nghiệp sản xuất mặt hàng là trang thiết bị y tế phục vụ công tác phòng, chống dịch theo hướng kiểm soát chặt chẽ từ khâu sản xuất đến khâu phân phối nhằm tránh việc lợi dụng để tăng giá bán hoặc găm hàng đầu cơ, trục lợi khi có dịch. Đồng thời, để có thể hỗ trợ cho công tác quản lý của các cơ quan chức năng, rất cần đến sự hợp tác từ các doanh nghiệp và người tiêu dùng nhằm ngăn chặn nạn hàng giả, hàng xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ, hàng kém chất lượng và không rõ nguồn gốc xuất xứ.

**Hai là, nâng cao ý thức, trách nhiệm của người tiêu dùng**

Một trong những biện pháp hiệu quả trong thực thi pháp luật, trong đó có pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là phải nâng cao ý thức trách nhiệm của người dân. Qua nghiên cứu thực

tiên cho thấy các vi phạm pháp luật (nói chung) có vai trò rất quan trọng của yếu tố nạn nhân (người tiêu dùng). Nếu nạn nhân hiểu và có ý thức trách nhiệm trong việc thực thi pháp luật thì sẽ góp phần rất quan trọng vào việc bảo vệ bản thân, phòng ngừa, ngăn chặn vi phạm.

Theo quy định tại Điều 9 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010, người tiêu dùng có nghĩa vụ kiểm tra hàng hóa trước khi nhận; lựa chọn tiêu dùng hàng hóa, dịch vụ có nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng, không làm tổn hại đến môi trường, trái với thuần phong mỹ tục và đạo đức xã hội, không gây nguy hại đến tính mạng, sức khỏe của mình và của người khác; thực hiện chính xác, đầy đủ hướng dẫn sử dụng hàng hóa, dịch vụ. Mặt khác, người tiêu dùng cần thông tin cho cơ quan nhà nước, tổ chức, cá nhân có liên quan khi phát hiện hàng hóa, dịch vụ lưu hành trên thị trường không bảo đảm an toàn, gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến tính mạng, sức khỏe, tài sản của người tiêu dùng; hành vi của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ xâm phạm đến quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng.

Với số dân gần 100 triệu người, Việt Nam là một trong những quốc gia có số người tiêu dùng lớn trên thế giới. Tuy nhiên, thực tế hiện nay cho thấy, số người hiểu biết về pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng còn rất thấp, thậm chí nhiều người không biết về những quyền và nghĩa vụ của mình trong quan hệ với các chủ thể kinh doanh, dịch vụ với tư cách là người tiêu dùng. Điều này đã làm hạn chế rất lớn đến hiệu lực, hiệu quả của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong thực tế. Vì vậy, để nâng cao hiệu quả của pháp luật trong bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng cần đẩy mạnh công tác tuyên truyền, giáo dục, phổ

biến chính sách, pháp luật liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tập trung vào việc đẩy mạnh tuyên truyền nâng cao hiểu biết, nhận thức và vai trò của công tác bảo vệ người tiêu dùng đối với từng người dân, doanh nghiệp và xã hội; trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đối với người tiêu dùng; trách nhiệm của cơ quan quản lý nhà nước, tổ chức xã hội - nghề nghiệp trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng..., trong đó, chú trọng công tác tuyên truyền, giáo dục, phổ biến chính sách, pháp luật; thông tin về chất lượng hàng hóa, dịch vụ và cảnh báo về nguy cơ mất an toàn cho người tiêu dùng trên nguyên tắc công khai, minh bạch và đa dạng hóa phương thức truyền thông.

Cần đổi mới hình thức, biện pháp tuyên truyền, kết hợp giữa hình thức tuyên truyền, giáo dục thông qua các phương tiện truyền thông đại chúng (nhất là ở cơ sở) với các sinh hoạt cộng đồng, lồng ghép với các hoạt động khuyến mại, quảng bá sản phẩm, hàng hóa, các hoạt động văn hóa, nghệ thuật để tác động đa chiều đến nhận thức của người tiêu dùng. Bên cạnh đó, cần chú trọng tuyên truyền, phổ biến về các phương thức, thủ đoạn, các hành vi xâm hại đến quyền lợi của người tiêu dùng, qua đó có tác dụng cảnh báo, phòng ngừa, tạo dư luận phê phán, lên án các hành vi vi phạm pháp luật xâm hại đến quyền lợi của người tiêu dùng.

***Ba là, tăng cường trách nhiệm của các cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng***

Các cơ quan chức năng như ngành Công thương, chính quyền các cấp cần tăng cường trách nhiệm đối với công tác quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng để bảo đảm cho pháp luật được thực thi hiệu quả. Các cơ quan có thẩm

quyền cần quan tâm xây dựng tổ chức bộ máy chuyên trách về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, xác định rõ vai trò, đầu mối, điều tiết và giám sát các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; nâng cao năng lực thực thi pháp luật cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức tham gia công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, bảo đảm hiệu quả, hiệu lực quản lý nhà nước với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát, xử lý vi phạm và hỗ trợ người tiêu dùng. Đẩy mạnh xã hội hóa, nâng cao vai trò, trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ và tổ chức xã hội trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Thành lập các tổ chức hòa giải về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; đẩy mạnh công tác kiểm tra, đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ;

triển khai thực hiện Chương trình doanh nghiệp vì người tiêu dùng; tổ chức các hoạt động phát triển công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khác, phù hợp với tình hình thực tế tại mỗi địa bàn, đảm bảo đúng pháp luật hiện hành. Các cơ quan bảo vệ pháp luật đẩy mạnh công tác phát hiện, điều tra, xử lý kịp thời, nghiêm minh các hành vi vi phạm pháp luật và hành vi phạm tội, xâm hại đến quyền lợi của người tiêu dùng, qua đó có tác dụng phòng ngừa, răn đe, cảnh báo, giáo dục chung.

Các hoạt động trên nhằm góp phần xây dựng một môi trường tiêu dùng lành mạnh cho cả người tiêu dùng và các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; nâng cao trách nhiệm, khuyến khích sự hợp tác và phối hợp giữa các cơ quan quản lý nhà nước, các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trong việc thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng □

## Quyền con người trong tư pháp hình sự

(Tiếp theo trang 42)

sự và chính trị, Chính phủ có nghĩa vụ bảo đảm các cá nhân không bị phân biệt đối xử trong việc nhận lương hưu hoặc trợ cấp thất nghiệp. Mỗi hiệp ước nhân quyền đều ghi nhận nghĩa vụ không phân biệt đối xử. Ngoài ra còn có các hiệp ước chuyên môn

tập trung vào một số nhóm nhất định và nêu chi tiết các khía cạnh cụ thể mà các chính phủ cần lưu ý để đảm bảo quyền bình đẳng và không phân biệt đối xử của các cá nhân cũng như quyền con người được hưởng một cách tổng quát hơn □

1. Nguyễn Khắc Hải, *Quyền của phạm nhân trong thi hành án hình sự*, Tạp chí Nhân lực khoa học xã hội. Chuyên đề: số 1 (5/2019), Chính sách pháp luật thi hành án hình sự: Những vấn đề lý luận và thực tiễn cấp bách.

2. Andrew Coyle, *A Human rights approach to prison management*, International Centre for Prison Studies, London, 2002, p. 32.

3. Andrew Coyle, *A Human Rights Approach to Prison Management*, International Centre for Prison Studies, United Kingdom, 2002, p. 41-42.

4. *Guide on Article 5 of the Convention – Right to liberty and security*. © Council of Europe/European Court of Human Rights, 2020.