



Tiền và Quyền

của NGƯỜI TIÊU DÙNG

HOÀNG VÂN MAI

Chủ đề của tổ chức Quốc tế người tiêu dùng (CI - Consumers International) năm nay tập trung vào các vấn đề quyền của người tiêu dùng với phương châm người tiêu dùng đã bỏ tiền ra mua một hàng hóa/dịch vụ thì họ phải được hưởng hàng hóa/dịch vụ tương xứng. Điều này cũng là thực trạng nóng bỏng ở Việt Nam hiện nay.

Quyền của người tiêu dùng chưa được tôn trọng

Các quyền của người tiêu dùng đã được đề cập đến trong các văn bản quy phạm pháp luật của Việt

Nam. Chẳng hạn như Pháp lệnh bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (số 13/1999/PL-UBTVQH10, ngày 27/4/1999) ghi rõ: “Người tiêu dùng có quyền lựa chọn hàng hóa, dịch vụ; được cung cấp các thông tin trung thực về chất lượng, giá cả, phương pháp sử dụng hàng hóa, dịch vụ; được đảm bảo an toàn về tính mạng, sức khỏe và môi trường khi sử dụng hàng hóa, dịch vụ; được hướng dẫn những hiểu biết cần thiết về tiêu dùng”. Hay cao hơn nữa, trong Hiến pháp năm 1992, điều 28 cũng quy định: “Mọi hoạt động sản xuất, kinh doanh bất hợp pháp, mọi hành vi phá hoại nền kinh tế quốc dân làm thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tập thể và của công dân đều bị xử lý nghiêm minh theo pháp luật. Nhà nước có chính sách bảo hộ quyền lợi của người sản xuất và người tiêu dùng”.

Tuy nhiên trên thực tế quyền của người tiêu dùng Việt Nam đã và đang bị xâm hại nghiêm trọng. Hàng loạt hiểm họa từ các loại thực phẩm không đủ chất lượng do người sản xuất thiếu trách nhiệm thân nhiên bán trên thị trường được đưa tin hàng ngày trên các phương tiện thông tin đại chúng như: bì lợn thổi làm thức ăn; sử dụng

cồn pha màu mùi làm rượu độc gây chết người; rau quả “bẩn” có lượng tồn dư hóa chất, thuốc trừ sâu độc hại cho sức khỏe con người không được kiểm soát; chuyện lừa dối khách hàng khi sửa bột thiếu đạm so với công bố ảnh hưởng tới sức khỏe trẻ em. Rồi đến chuyện khách hàng sử dụng thẻ ATM đã gặp nhiều sự cố lúc sử dụng; chuyện nước bẩn, điện chập chờn mà vẫn tính đúng, tính đủ; túi xách, đồng hồ, mỹ phẩm “nhái” với giá tiền thật tràn lan tại các chợ, các cửa hàng...

Người tiêu dùng dù là người bỏ tiền ra để mua hàng hóa/dịch vụ từ các doanh nghiệp, nhưng lâu nay họ luôn ở thế yếu và không biết làm thế nào để bảo vệ quyền lợi chính đáng của họ.

Bảo vệ lợi ích người tiêu dùng khi quyền lợi bị xâm phạm

Luật sư Nguyễn Thành Long, thuộc Văn phòng luật sư Phạm và liên doanh, trình bày các qui định của pháp luật về trách nhiệm của nhà sản xuất/cung ứng nhằm mục tiêu bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng như sau:

Trách nhiệm của nhà sản xuất, cung ứng dịch vụ được pháp luật quy định

BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG



8 QUYỀN CƠ BẢN CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG

- 1 Quyền được thỏa mãn những nhu cầu cơ bản.
- 2 Quyền được an toàn.
- 3 Quyền được cung cấp thông tin.
- 4 Quyền được lựa chọn.
- 5 Quyền được lắng nghe hay được đại diện.
- 6 Quyền được khiếu nại, bồi thường.
- 7 Quyền được giáo dục về tiêu dùng.
- 8 Quyền được sống trong một môi trường lành mạnh và bền vững.

Nguồn: Bản hướng dẫn 8 quyền cơ bản của người tiêu dùng được Đại hội đồng Liên Hiệp Quốc phê chuẩn ngày 09/4/1985



NTD đi rút tiền thường bị tình trạng máy không rút tiền được

Nghị định 55/2008/NĐ-CP) bắt đầu được tính khi người tiêu dùng có **thông báo** cho nhà sản xuất, cung ứng dịch vụ về quyền lợi của mình bị xâm hại và yêu cầu giải quyết. Kể từ ngày có thông báo mà người tiêu dùng không được nhà sản xuất, cung ứng dịch vụ giải quyết thỏa đáng thì thời hiệu khiếu nại để yêu cầu cơ quan chức năng xử lý hành chính là 6 tháng. Các cơ quan chức năng sẽ tổ chức hòa giải, nếu không thành thì sẽ kiểm tra lại quá trình giải quyết khiếu nại của người chịu trách nhiệm về hàng hóa/dịch vụ, nếu có hành vi vi phạm pháp luật thì xử lý theo thẩm quyền. *(Quy định chi tiết việc thi hành Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được phân cho các cơ quan chức năng trong Nghị định 69/2001/NĐ-CP, theo đó, Bộ Khoa học, Công nghệ và Môi trường nay là Bộ khoa học và Công nghệ chịu trách nhiệm thống nhất quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong phạm vi cả nước. Đối với một số hàng hóa, dịch vụ đặc thù, Chính phủ giao trách nhiệm quản lý, kiểm tra, thanh tra cụ thể theo lĩnh vực chịu trách nhiệm của các Bộ).*

Hoặc người tiêu dùng có quyền khởi kiện nhà sản xuất, cung ứng dịch vụ ra Tòa án để yêu cầu bồi thường theo

thời hiệu chung là 2 năm (theo Bộ Luật dân sự 2005) kể từ ngày người tiêu dùng thông báo cho nhà sản xuất, cung ứng dịch vụ về quyền lợi của mình bị xâm phạm.

Hiện nay, thường người tiêu dùng bị xâm hại quyền lợi thường chấp nhận thiệt thòi vì không rõ luật định hoặc ngán ngại khiếu kiện.

Người tiêu dùng không cô độc

Năm 2010, tổ chức CI đã hỗ trợ cho người tiêu dùng bằng nhiều cách khác nhau như phổ biến các vấn đề tài chính trên chương trình phát thanh và truyền hình, tư vấn qua đường dây nóng cho khách hàng, đứng ra làm đại diện trong các vụ kiện...

Tại Việt Nam, có một số trường hợp người dân đòi hỏi cho quyền lợi của mình thành công nhờ vào sự phối hợp với các cơ quan chức năng và Hội Bảo vệ Người tiêu dùng như:

- Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ người tiêu dùng phía Nam đã hòa giải cho bà Nguyễn Quang Lệ Trinh ở quận Gò Vấp lấy lại số tiền 3.250 USD trong tổng số 6.000 USD tiền đặt cọc và chi phí bị mất khi bị Công ty Đầu tư Nguyễn và các cộng sự tư vấn về dịch vụ định cư tại Mỹ tư vấn với nội dung không rõ ràng;

- Văn phòng Bảo vệ Người tiêu dùng phía Nam can thiệp và hướng dẫn bà Loan viết đơn khiếu nại lên giám đốc Bệnh viện Đại học Y dược TP. HCM để đòi bồi thường ca phẫu thuật mũi thất bại tại đây và bệnh nhân này được bồi thường 80% chi phí mổ.

Đó là một trong những tín hiệu đáng mừng. Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dự kiến sẽ được Chính phủ xem xét thông qua vào tháng 10/2010 với định hướng sẽ tập trung quy định trách nhiệm của thương nhân trước, trong và sau khi giao dịch với người tiêu dùng. Hy vọng, quyền lợi của người tiêu dùng và của các doanh nghiệp làm ăn chân chính sẽ được đảm bảo hơn. □

rõ (theo Nghị định 55/2008/NĐ-CP):

- Điều 6. Trách nhiệm cung cấp thông tin kịp thời và chính xác
- Điều 7. Trách nhiệm bảo đảm tiêu chuẩn, đo lường và chất lượng.
- Điều 8. Trách nhiệm bảo hành.
- Điều 9. Trách nhiệm bảo đảm an toàn cho người tiêu dùng.
- Điều 10. Trách nhiệm giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng.

Khi lợi ích của người tiêu dùng bị xâm phạm, có thể khiếu nại trực tiếp với đơn vị sản xuất, cung ứng dịch vụ hoặc đơn vị nhập khẩu (không được khiếu kiện nhà sản xuất nước ngoài ghi trên hàng hóa).

Thời hiệu khiếu nại (theo Điều 17

