

PHÁP LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG HOẠT ĐỘNG DƯỢC PHẨM, THUỐC CHỮA BỆNH

Mai Kim Hân⁹⁸

Tóm tắt: Thực tế cho thấy người tiêu dùng đang là đối tượng chịu thiệt thòi khi thực hiện các hành vi tiêu dùng trong nền kinh tế. So với các doanh nghiệp thì người tiêu dùng thường ở vào vị trí yếu thế hơn về thông tin của sản phẩm, nên doanh nghiệp dễ dàng lợi dụng nhằm kiếm lời bất chính. Hành vi xâm hại quyền lợi người tiêu dùng rất phổ biến ảnh hưởng đến nền kinh tế nước ta. Đặc biệt là quyền lợi người tiêu dùng trong hoạt động dược phẩm, thuốc chữa bệnh hiện nay, trong hoạt động này người tiêu dùng thường bị xâm hại quyền được đảm bảo tính mạng, sức khỏe, quyền được thông tin và quyền được khiếu nại, khiếu kiện, bồi thường thiệt hại khi có hành vi vi phạm xảy ra. Nhiều trường hợp người tiêu dùng không chỉ bị thiệt hại về kinh tế mà còn ảnh hưởng nghiêm trọng đến sức khỏe, thậm chí mất mạng khi sử dụng dược phẩm, thuốc chữa bệnh kém chất lượng, thuốc giả,... Do đó, yêu cầu đặt ra là làm thế nào để quyền và lợi ích hợp pháp chính đáng của người tiêu dùng trong hoạt động dược phẩm, thuốc chữa bệnh được bảo vệ, cũng như việc nâng cao ý thức của doanh nghiệp, của người dân và của toàn xã hội về vấn đề bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Từ khóa: Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, dược phẩm, thuốc chữa bệnh.

Abstract: The reality shows that consumers are disadvantaged when they implement consumer behaviors in the economy. Compared to businesses, consumers are often in a weaker position in terms of product information, so businesses can easily take advantage of them to make illegal profits. Acts of infringing on consumers interests are very common which affect the economy. In particular, consumers nowadays are often infringed the right to ensure life and health, to be informed and the right to complain, sue, and compensate for damage in pharmaceutical and medicine activities. In many cases, consumers not only suffer from economic losses but also seriously affect their health, even lose their lives when using pharmaceuticals, poor quality medicines, counterfeit drugs, etc. The question is how to protect the legitimate rights and interests of consumers in pharmaceutical and medical activities, as well as raise awareness of businesses, people and the whole commune about consumer protection issues.

Keywords: Protection of consumers' interests, pharmaceuticals, medicines.

1. Sự cần thiết bảo vệ người tiêu dùng trong hoạt động dược phẩm, thuốc chữa bệnh

Người tiêu dùng là người mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ do các doanh nghiệp, cơ sở sản xuất kinh doanh cung cấp. Trong hoạt động dược phẩm, thuốc chữa bệnh là những người mua, sử dụng dược phẩm, thuốc chữa bệnh. Người tiêu dùng mua, sử dụng nhiều thì doanh nghiệp, các cơ sở sản xuất mới tăng doanh thu và tồn tại được. Chính vì vậy, sức mua, sử dụng của người tiêu dùng còn là yếu tố quyết định sự tồn tại của các doanh nghiệp, thúc đẩy phát triển kinh tế.

⁹⁸ Thạc sĩ Luật Kinh tế - Giảng viên Khoa Luật, Trường Đại học Nam Cần Thơ.

Thứ nhất, đối với Nhà nước. Nhà nước ta là nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa, điều này được quy định cụ thể trong Hiến pháp 2013 mọi hoạt động trong xã hội tuân thủ theo những quy định của Hiến pháp và pháp luật. Nhà nước của nhân dân, do nhân dân và vì nhân dân nên nhà nước bảo vệ tất cả những quyền và lợi ích hợp pháp của nhân dân. Như vậy, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nói riêng cũng như việc bảo vệ quyền công dân nói chung là một phần đảm bảo tính chất của nhà nước ta là nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa. Thực hiện tốt điều này không chỉ đảm bảo quyền lợi người tiêu dùng trong hoạt động dược phẩm, thuốc chữa bệnh mà còn nâng cao uy tín, vị thế của nhà nước của dân, do dân và vì dân của nước ta. Mặt khác, thực hiện bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sẽ làm hạn chế đi những hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng từ đó góp phần đảm bảo trật tự an toàn, kỷ cương xã hội.

Thứ hai, đối với nền kinh tế. Quyền lợi người tiêu dùng được đảm bảo trong lĩnh vực dược phẩm, thuốc chữa bệnh sẽ giúp người tiêu dùng an tâm hơn khi sử dụng các loại dược phẩm, thuốc chữa bệnh. Có thể nói bên cạnh thuốc chữa bệnh thì các dược phẩm như thực phẩm chức năng hỗ trợ cho sức khỏe của con người được sản xuất trên thị trường ngày càng nhiều. Một khi người tiêu dùng tin tưởng thì nhu cầu sử dụng của người tiêu dùng ngày càng tăng lên, khi đó các doanh nghiệp, cơ sở sản xuất sẽ lên kế hoạch đưa ra nhiều sản phẩm nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao đó. Từ đó sẽ tăng tính cạnh tranh giữa các chủ cơ sở sản xuất với nhau. Một mặt thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế thị trường diễn ra sôi nổi hơn, mặt khác giúp cho các chủ cơ sở, doanh nghiệp có kế hoạch, chiến lược phát triển lâu dài phù hợp với tình hình thực tế. Đảm bảo cung cầu nền kinh tế thị trường thúc đẩy sự phát triển kinh tế trong hoạt động dược phẩm, thuốc chữa bệnh nói riêng và nền kinh tế của đất nước nói chung.

Thứ ba, đối với người tiêu dùng. Dược phẩm, thuốc chữa bệnh được sử dụng nhằm hỗ trợ, đảm bảo sức khỏe của con người, người tiêu dùng mua, sử dụng dược phẩm, thuốc chữa bệnh cho chính bản thân mình hoặc cho những người thân trong gia đình. Do đó, khi có phát sinh những tranh chấp giữa người tiêu dùng và nhà sản xuất thì cơ sở để xác định quyền lợi của các bên là dựa trên những quy định của pháp luật. Một trong những quyền lợi mà pháp luật ghi nhận là quyền được đảm bảo an toàn tính mạng, sức khỏe của người tiêu dùng,... Chính vì vậy, bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng có ý nghĩa rất lớn đối với sự an toàn sức khỏe, tính mạng,... Trong việc mua dược phẩm, thuốc chữa bệnh thì quyền lợi này càng phải được tôn trọng và bảo vệ. Một khi quyền lợi của mình được đảm bảo thì người tiêu dùng mới an tâm sử dụng các loại dược phẩm, thuốc chữa bệnh nhằm nâng cao, hỗ trợ sức khỏe của bản thân và những người thân trong gia đình. Do dược phẩm, thuốc chữa bệnh là loại hàng hóa đặc biệt có tầm ảnh hưởng rất lớn đến tính mạng và sức khỏe của con người cho nên bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hoạt động dược phẩm, thuốc chữa bệnh là vô cùng cần thiết.

2. Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hoạt động dược phẩm, thuốc chữa bệnh

2.1. Quyền lợi người tiêu dùng trong hoạt động dược phẩm, thuốc chữa bệnh

Người tiêu dùng nói chung và người tiêu dùng trong hoạt động dược phẩm, thuốc chữa bệnh nói riêng đều có những quyền theo quy định tại Điều 8 của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010. Theo đó, người tiêu dùng trong hoạt động dược phẩm, thuốc chữa bệnh sẽ có những quyền như sau:

Thứ nhất, quyền được đảm bảo tính mạng, sức khỏe, tài sản, quyền, lợi ích hợp pháp khác khi tham gia giao dịch, sử dụng hàng hóa do tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa cung cấp. Đối với người tiêu dùng trong hoạt động dược phẩm, thuốc chữa bệnh thì quyền được đảm bảo an toàn tính mạng, sức khỏe được đặt lên hàng đầu. Bởi lẽ, mục đích của người tiêu dùng khi sử dụng dược phẩm,

thuốc chữa bệnh là có được sức khỏe tốt, an toàn về tính mạng, sức khỏe nghĩa là bảo vệ con người tránh được các nguy cơ đe dọa cuộc sống và an toàn về tinh thần là tránh được những sợ hãi, lo lắng. Người tiêu dùng mua dược phẩm, thuốc chữa bệnh để thỏa mãn nhu cầu của mình thì vấn đề an toàn cần được pháp luật bảo vệ. Theo quy định của pháp luật nước ta thì người tiêu dùng được quyền bảo vệ tránh khỏi những dược phẩm, thuốc chữa bệnh có hại cho thể chất, sức khỏe và tinh thần để người tiêu dùng có cảm giác yên tâm về an toàn thân thể, sức khỏe của bản thân và những người thân.

Thứ hai, quyền được cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa; nội dung giao dịch hàng hóa; nguồn gốc, xuất xứ hàng hóa; được cung cấp hóa đơn, chứng từ, tài liệu liên quan, thông tin cần thiết về hàng hóa mà người tiêu dùng đã mua, sử dụng. Đối với người tiêu dùng trong hoạt động dược phẩm, thuốc chữa bệnh thì thông tin về sản phẩm mà họ mua, sử dụng là rất cần thiết. Tuy nhiên, không phải lúc nào các nhà sản xuất, kinh doanh cũng cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin của dược phẩm, thuốc chữa bệnh, đôi khi vì lợi nhuận họ còn cố tình làm sai lệch thông tin những sản phẩm làm nhảm lẫn trong quá trình lựa chọn hàng hóa của người tiêu dùng. Điều này sẽ vi phạm quyền lợi người tiêu dùng mà pháp luật bảo vệ, theo quy định của pháp luật người tiêu dùng có quyền được cung cấp đầy đủ thông tin xác thực và tin cậy về chất lượng, giá thành cũng như tính năng sử dụng của dược phẩm, thuốc chữa bệnh để người tiêu dùng đưa ra quyết định tiêu dùng. Bất cứ nội dung gì cũng cần thông tin cho người tiêu dùng biết, nội dung thông tin cho người tiêu dùng cần phải được thực hiện thông qua việc ghi nhãn mác, hướng dẫn sử dụng hay qua quảng cáo giới thiệu dược phẩm, thuốc chữa bệnh.

Thứ ba, quyền được lựa chọn hàng hóa, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa theo nhu cầu, điều kiện thực tế của mình. Người tiêu dùng có quyền lựa chọn dược phẩm, thuốc chữa bệnh cho phù hợp với nhu cầu của mình, họ được toàn quyền quyết định trong việc có nên tiêu dùng hay không để đảm bảo được quyền lợi và sự an toàn của mình. Quyền được pháp luật công nhận về sự lựa chọn tức là người tiêu dùng tự mình có quyền quyết định sự tiêu dùng của mình, mà không bị bất cứ hành vi nào ngăn cản. Bất kỳ hành vi ép buộc, dụ dỗ,... người tiêu dùng mua, sử dụng dược phẩm, thuốc chữa bệnh đều không được chấp nhận. Thậm chí ngay cả khi người sản xuất dược phẩm, thuốc chữa bệnh độc quyền trong việc cung cấp cũng không được ép buộc người tiêu dùng mua dược phẩm, thuốc chữa bệnh của họ.

Thứ tư, quyền được góp ý kiến với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa về giá cả, chất lượng hàng hóa, 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. Nói cách khác quyền này còn được hiểu là quyền được lắng nghe của người tiêu dùng, lắng nghe từ các nhà sản xuất, kinh doanh có liên quan. Người tiêu dùng có quyền liên hệ, bày tỏ ý kiến với nhà sản xuất kinh doanh dược phẩm, thuốc chữa bệnh do họ cung ứng cũng như việc góp ý với nhà nước, các cơ quan, tổ chức có liên quan đến những vấn đề của họ. Người tiêu dùng có thể trực tiếp đề xuất ý kiến của mình hoặc thông qua các cơ quan chức năng, hội bảo vệ người tiêu dùng hay thông qua đại diện của mình để đưa ra ý kiến.

Thứ năm, quyền được tham gia xây dựng và thực thi chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Đây không chỉ là quyền của người tiêu dùng nói riêng mà còn là quyền của công dân nói chung “*Công dân có quyền tham gia quản lý nhà nước và xã hội, tham gia thảo luận và kiến nghị với cơ quan nhà nước về các vấn đề của cơ sở, địa phương và cả nước*”⁹⁹. Điều này thể hiện rõ

⁹⁹ Khoản 1 Điều 8 Hiến pháp 2013.

quyền công dân của cá nhân tham gia vào xây dựng các chính sách pháp luật của nhà nước ta. Người tiêu dùng có quyền tham gia trực tiếp đưa ra ý kiến, suy nghĩ của mình để xây dựng văn bản pháp luật nhằm bảo vệ quyền lợi của mình.

Thứ sáu, quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại khi hàng hóa 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 đã công bố, niêm yết, quảng cáo hoặc cam kết. Người tiêu dùng có quyền được bồi thường về vật chất lẫn tinh thần do những vấn đề trên phát sinh. Các nhà sản xuất dược phẩm, thuốc chữa bệnh có trách nhiệm bồi thường thiệt hại nếu sản phẩm của mình gây tổn hại đến người tiêu dùng. Nhà sản xuất kinh doanh phải bồi thường cho người tiêu dùng nếu dược phẩm, thuốc chữa bệnh họ cung ứng không đúng với nội dung đã giới thiệu, quảng cáo, giao kết hợp đồng. Các khiếu nại, khiếu kiện của người tiêu dùng được giải quyết bằng nhiều con đường khác nhau, trong đó có việc thương lượng, hòa giải, trọng tài và bằng con đường Tòa án, bằng cách trực tiếp giữa người cung ứng và người tiêu dùng hoặc thông qua các cơ quan, tổ chức có liên quan khác.

Thứ bảy, quyền khiếu nại, tố cáo, khởi kiện hoặc đề nghị tổ chức xã hội khởi kiện để bảo vệ quyền lợi của mình theo quy định của pháp luật. Đây là một quyền Hiến định không chỉ trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng mà còn là quyền công dân trong các mối quan hệ xã hội khác. Quyền của người tiêu dùng được tôn trọng và bảo vệ mạnh mẽ nên Nhà nước trao cho người tiêu dùng được quyền khiếu nại, khiếu kiện những hành vi ảnh hưởng đến lợi ích, quyền lợi của mình. Thậm chí người tiêu dùng cũng có thể tự mình hoặc thông qua người đại diện hoặc Hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đứng ra khiếu nại, khởi kiện.

Thứ tám, được tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn kiến thức về tiêu dùng dược phẩm, thuốc chữa bệnh. Hành vi tiêu dùng là một hành vi phức tạp và bị chi phối bởi nhiều yếu tố, đặc biệt là trong lĩnh vực dược phẩm, thuốc chữa bệnh có liên quan đến tính mạng, sức khỏe của con người. Người tiêu dùng có quyền được hướng dẫn, tư vấn hỗ trợ những kiến thức và kỹ năng tiêu dùng. Khi kiến thức kỹ năng tiêu dùng được nâng cao, người tiêu dùng có khả năng tự bảo vệ mình tránh khỏi những thiệt thòi không đáng có. Quyền được tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn kiến thức về tiêu dùng có thể được thực hiện thông qua các phương tiện thông tin đại chúng, báo chí, hội thảo, triển lãm,...

2.2. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hoạt động dược phẩm, thuốc chữa bệnh

Người tiêu dùng trong hoạt động dược phẩm, thuốc chữa bệnh có đầy đủ tám quyền theo Điều 8 của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Bất kỳ hành vi nào xâm phạm đến quyền lợi người tiêu dùng thì người tiêu dùng sẽ được pháp luật can thiệp bảo vệ. Để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thì pháp luật quy định việc xử lý vi phạm, yêu cầu và giải quyết yêu cầu bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng khi có hành vi xâm hại đến quyền lợi của người tiêu dùng như sau:

Thứ nhất, đối với việc xử lý vi phạm pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Được quy định tại Điều 11 của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010. Theo đó, cá nhân vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thì 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. Đối với tổ chức thì không chịu trách nhiệm hình sự, tuy nhiên Bộ Luật hình sự 2015 đã bổ sung chủ thể chịu trách nhiệm hình sự đó là tổ chức là pháp nhân thương mại, trong đó có Điều 194 quy định về tội sản xuất, buôn bán hàng giả là thuốc chữa bệnh, thuốc phòng bệnh. Bên cạnh đó cơ sở để xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được quy định tại Nghị định

185/2013/NĐ-CP quy định 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 và Nghị định 124/2015/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 185/2013/NĐ-CP quy định 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. Như vậy, tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị truy cứu trách nhiệm hình sự, hành chính và bồi thường thiệt hại theo pháp luật dân sự. Phạm vi xử lý vi phạm trong lĩnh vực hình sự được mở rộng thêm đối với pháp nhân thương mại và mức xử phạt vi phạm hành chính được nâng lên, từ đó tạo nên tính răn đe, nghiêm khắc của pháp luật nước ta.

Thứ hai, yêu cầu cơ quan quản lý nhà nước bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Quyền lợi người tiêu dùng chỉ được bảo vệ khi có hành vi vi phạm mà hành vi đó được phát hiện và yêu cầu giải quyết. Bởi lẽ trên thực tế quyền lợi người tiêu dùng trong hoạt động được phẩm, thuốc chữa bệnh bị xâm hại rất nhiều nhưng không phải hành vi vi phạm nào cũng bị phát hiện hoặc bị phát hiện được yêu cầu giải quyết và cũng có nhiều trường hợp không được giải quyết hoặc giải quyết không thỏa đáng. Vì vậy, số vụ việc phát hiện yêu cầu giải quyết nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng chỉ là một phần trong số các vi phạm xảy ra trên thực tế. Chủ thể có quyền được yêu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật bao gồm có người tiêu dùng và tổ chức xã hội, việc yêu cầu này có thể thực hiện một cách trực tiếp hoặc bằng văn bản. Yêu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là động thái tích cực góp phần củng cố, đảm bảo quyền lợi người tiêu dùng được tôn trọng và bảo vệ trên thực tế. Chính vì vậy, khi có hành vi vi phạm xảy ra người tiêu dùng phải nắm rõ những quyền lợi của mình và nhờ đến sự can thiệp cần thiết của các cơ quan chức năng để quyền và lợi ích hợp pháp của mình được đảm bảo.

Thứ ba, tiếp nhận và giải quyết yêu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Dựa trên hai hình thức yêu cầu trực tiếp và bằng văn bản nên việc tiếp nhận yêu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cũng được thực hiện theo hai hình thức như sau:

- Trường hợp yêu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được lập bằng văn bản, cán bộ phụ trách tiếp nhận có trách nhiệm xem xét và tiếp nhận yêu cầu.

- Trường hợp yêu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được trình bày trực tiếp, cán bộ phụ trách tiếp nhận phải lập thành văn bản và yêu cầu người tiêu dùng hoặc người đại diện của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản đó.

Trong trường hợp cần thiết thì cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sẽ thực hiện biện pháp khắc phục hậu quả hoặc xử lý vi phạm hành chính. Theo đó, biện pháp khắc phục hậu quả bao gồm: Buộc tổ chức, cá nhân kinh doanh thực phẩm, thuốc chữa bệnh thu hồi, tiêu hủy hàng hóa hoặc ngừng cung cấp; Đình chỉ hoặc tạm đình chỉ hoạt động kinh doanh của tổ chức, cá nhân vi phạm; Buộc tổ chức, cá nhân kinh doanh thực phẩm, thuốc chữa bệnh loại bỏ điều vi phạm quyền lợi người tiêu dùng ra khỏi hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

Bên cạnh việc yêu cầu và giải quyết yêu cầu nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thì trong quá trình kiểm tra, thực hiện quyền hạn, trách nhiệm của mình các cơ quan chức năng vẫn có thể bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khi phát hiện và xử lý vi phạm. Trường hợp này không nhất thiết phải có yêu cầu của người tiêu dùng, tổ chức xã hội.

3. Thực trạng bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hoạt động dược phẩm, thuốc chữa bệnh

Khung pháp lý bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nói chung và người tiêu dùng trong hoạt động dược phẩm, thuốc chữa bệnh hiện nay được quy định khá là cụ thể trong các văn bản quy phạm pháp luật và các văn bản hướng dẫn thực hiện. Tuy nhiên, quyền lợi của người tiêu dùng trong hoạt động dược phẩm, thuốc chữa bệnh vẫn chưa được bảo vệ thỏa đáng, tình trạng xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng trong hoạt động này vẫn còn tồn tại trên thực tế. Một số thực trạng bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hoạt động dược phẩm, thuốc chữa bệnh như sau:

Thứ nhất, quyền được đảm bảo tính mạng, sức khỏe người tiêu dùng trong hoạt động dược phẩm, thuốc chữa bệnh. Người tiêu dùng sử dụng các loại dược phẩm, thuốc chữa bệnh luôn mong muốn có một sức khỏe tốt hơn, phục vụ cho đời sống vật chất và tinh thần của con người. Tuy nhiên, trên thực tế sức khỏe của người tiêu dùng được xem nhẹ, đó là việc nhà sản xuất, kinh doanh dược phẩm, thuốc chữa bệnh kém chất lượng, thuốc giả, không rõ nguồn gốc, chứa các chất nguy hại cho người tiêu dùng,... Nhiều trường hợp người tiêu dùng sử dụng dược phẩm, thuốc chữa bệnh không đạt được kết quả mong muốn mà còn bị ngộ độc, nhập viện, dị ứng,... người tiêu dùng phải nhập viện vì tình trạng sử dụng các loại thuốc không đảm bảo bảo an toàn, kém chất lượng, không những phản tác dụng mà còn làm cho tình trạng sức khỏe tệ hơn.

Thứ hai, quyền được cung cấp thông tin. Đây là nghĩa vụ của nhà sản xuất, kinh doanh dược phẩm, thuốc chữa bệnh, các thông tin đáng tin cậy cho người tiêu dùng về giá cả, chất lượng thuốc, dược phẩm, công dụng,... Một số nhà sản xuất, kinh doanh không cung cấp đầy đủ các hướng dẫn rõ ràng, trung thực các thông tin để người tiêu dùng lựa chọn dược phẩm, thuốc đúng với nhu cầu của mình. Hiện tượng thông tin ghi nhãn không đúng với thực tế nhằm làm cho người tiêu dùng nhầm lẫn với nhiều nơi, nhiều lúc tồn tại trên thực tế khá nhiều. Nhà sản xuất, kinh doanh dược phẩm, thuốc chữa bệnh phải tự chịu trách nhiệm về tính trung thực của nhãn hàng, nội dung thông tin đến khách hàng về xuất xứ, hàng hóa và thành phần định lượng. Do đó, nội dung thông tin được ghi trên nhãn hàng hóa thì người tiêu dùng có thể biết được công dụng, thành phần, giá cả,... của dược phẩm, thuốc chữa bệnh để quyết định có mua sản phẩm đó hay không. Những thông tin trên không đúng sự thật sẽ làm cho người tiêu dùng có những quyết định sai lầm và sẽ chịu thiệt hại về kinh tế, an toàn sức khỏe,...

Thứ ba, quyền được khiếu nại, khiếu kiện và bồi thường thiệt hại. Sự tác động của nền kinh tế thị trường với sự cạnh tranh gay gắt giữa các nhà sản xuất, kinh doanh đã góp phần tích cực trong việc cải thiện thái độ phục vụ người tiêu dùng. Tuy nhiên, phần lớn người tiêu dùng vẫn chưa nhận được sự tôn trọng, lắng nghe và tiếp thu ý kiến, nhất là trong việc cam kết bảo đảm chất lượng của sản phẩm và giải quyết khiếu nại, khiếu kiện, bồi thường thiệt hại. Trên thực tế khi nhận được đơn khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến sản phẩm do mình cung cấp một số doanh nghiệp chưa có biện pháp xử lý, bồi thường thiệt hại một cách kịp thời và hợp lý. Việc giải quyết khiếu nại, khiếu kiện của người tiêu dùng ở nước ta chưa thực sự đáp ứng được nhu cầu thực tế. Trong nhiều trường hợp, do ý thức chưa đầy đủ các quyền và nghĩa vụ của mình, tâm lý ngại đấu tranh, ngại tranh chấp, ngại phiền hà nên người tiêu dùng bỏ qua quyền được khiếu nại, khiếu kiện. Một số người tiêu dùng chỉ lên tiếng khi bị thiệt thòi với giá trị kinh tế lớn hoặc khi một nhóm lớn các người tiêu dùng chịu ảnh hưởng. Bên cạnh đó khi có vấn đề cần khiếu nại thì người tiêu dùng còn lúng túng không biết cơ quan nào có thẩm quyền giải quyết khiếu nại của mình và thủ tục giải quyết được thực hiện như thế nào.

Thứ tư, một trong những hoạt động ảnh hưởng đến quyền lợi người tiêu dùng trong hoạt động dược phẩm, thuốc chữa bệnh đó là tình trạng thuốc giả. Thuốc giả được làm chủ yếu ở nước ta qua việc sử dụng bột mì và dùng bao bì giống chính hãng, nên không có tác dụng điều trị. Hoặc thuốc được làm có chứa dược chất nhưng ở liều thấp hơn so với quy định nên tác dụng điều trị thấp hoặc gần như không có tác dụng. Theo Sở Y tế thành phố Hồ Chí Minh thì các loại thuốc giả được phát hiện chủ yếu là các loại kháng sinh như Ampiciline, Amoxicillin,... và các loại thuốc điều trị khác như Viagra hay Cialis,... thông thường các loại thuốc của các hãng tân dược nổi tiếng trên thế giới hay bị làm giả nhiều nhất vì có giá trị cao nên mang lại lợi nhuận lớn. Việt Nam là nước có mẫu thuốc giả lưu thông đứng thứ hai ở Đông Nam Á.

4. Nguyên nhân và giải pháp hoàn thiện thực trạng bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hoạt động dược phẩm, thuốc chữa bệnh

4.1. Nguyên nhân thực trạng bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hoạt động dược phẩm, thuốc chữa bệnh

Có nhiều nguyên nhân chủ quan và khách quan khác nhau dẫn đến thực trạng bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Tuy nhiên, nguyên nhân chủ yếu dẫn đến sự tồn tại của những thực trạng này đó là khung pháp lý còn lỏng lẻo, yếu tố lợi nhuận trong sản xuất kinh doanh và sự thiếu kiến thức tiêu dùng, am hiểu về dược phẩm, thuốc chữa bệnh cũng như tâm lý e ngại của người tiêu dùng.

Thứ nhất, hệ thống pháp lý chưa đầy đủ và sự quản lý còn lỏng lẻo của các cơ quan chức năng. Những quy định của pháp luật là công cụ hữu hiệu nhất nhà nước thực hiện để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hoạt động dược phẩm, thuốc chữa bệnh. Hệ thống pháp lý chưa đầy đủ sẽ tạo kẽ hở cho các cơ sở sản xuất, kinh doanh dược phẩm, thuốc chữa bệnh lợi dụng thực hiện những hoạt động ảnh hưởng đến quyền lợi của người tiêu dùng. Ngoài ra, sự quản lý, kiểm tra, giám sát và đôn đốc thực hiện của nhà nước và các cơ quan chức năng trong hoạt động này là rất cần thiết nhằm phát hiện và xử lý kịp thời các hành vi vi phạm. Tuy nhiên, khung pháp lý bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở nước ta còn chưa hoàn thiện, nhất là trong lĩnh vực dược phẩm, thuốc chữa bệnh, pháp luật còn thiếu những quy định về bảo vệ người tiêu dùng cho lĩnh vực này. Thiếu những quy định của pháp luật và việc tham gia quản lý của cơ quan nhà nước có thẩm quyền thì quyền lợi của người tiêu dùng rất dễ bị xâm hại bởi sẽ không có đủ chế tài cũng như quy định để xử phạt hoạt động gây hại người tiêu dùng.

Thứ hai, lợi nhuận của các cơ sở sản xuất, kinh doanh dược phẩm, thuốc chữa bệnh. Mục đích của hoạt động sản xuất, kinh doanh là lợi nhuận. Do đó, các nhà sản xuất, kinh doanh vì lợi ích của mình mà có những hành vi vi phạm đến quyền lợi của người tiêu dùng, để tăng lợi nhuận thì một số doanh nghiệp thường lợi dụng những kẽ hở của pháp luật, công tác quản lý và lòng tin của người tiêu dùng để thực hiện những hành vi gian dối làm tổn hại đến lợi ích của người tiêu dùng dưới nhiều hình thức khác nhau như việc cung cấp những dược phẩm, thuốc chữa bệnh kém chất lượng, gian lận, đưa ra những thông tin thiếu trung thực, để gây hiểu nhầm,... làm cho người tiêu dùng lựa chọn những loại dược phẩm, thuốc chữa bệnh thiếu an toàn ảnh hưởng trực tiếp đến sức khỏe của bản thân và người thân trong gia đình. Chính vì vậy, mục đích lợi nhuận của nhà sản xuất, kinh doanh là một trong những nguyên nhân ảnh hưởng đến quyền lợi người tiêu dùng trong hoạt động dược phẩm, thuốc chữa bệnh.

Thứ ba, sự thiếu kiến thức, thiếu sự am hiểu về dược phẩm, thuốc chữa bệnh, tâm lý e ngại của người tiêu dùng. Trong quan hệ kinh tế thì bên cạnh quan hệ giữa các nhà sản xuất với nhau còn có quan hệ giữa người tiêu dùng và nhà sản xuất, kinh doanh. Người tiêu dùng là lực lượng chiếm số

lượng lớn trong mỗi quan hệ này, nhưng vì chưa nhận thức đầy đủ các quyền lợi và trách nhiệm của mình, không có đầy đủ kiến thức về mọi mặt và thường hành động riêng lẻ nên trong mỗi quan hệ này, người tiêu dùng thường ở vị trí chịu nhiều thiệt thòi hơn. Người tiêu dùng thường không có đủ kiến thức cũng như về điều kiện kỹ thuật để tự mình biết được các loại dược phẩm, thuốc chữa bệnh có tốt như thông tin nhà sản xuất đã công bố. Do đó, người tiêu dùng luôn ở vị trí bất lợi hơn so với nhà sản xuất, kinh doanh. Ở vị thế yếu hơn nên tâm lý người tiêu dùng thường e ngại trong quan hệ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại các cơ quan nhà nước có thẩm quyền, thậm chí họ còn đơn độc trong các vụ kiện đòi quyền lợi chính đáng của mình. Đây là một trong những nguyên nhân làm cho quyền lợi người tiêu dùng bị hạn chế trên thực tế hiện nay.

4.2. Giải pháp hoàn thiện thực trạng bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hoạt động dược phẩm, thuốc chữa bệnh

Xuất phát từ những thực trạng và nguyên nhân dẫn đến sự hạn chế của việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hoạt động dược phẩm, thuốc chữa bệnh. Những giải pháp phù hợp với nguyên nhân tồn tại sẽ góp phần tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc, định hướng hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hoạt động dược phẩm, thuốc chữa bệnh được thực hiện có hiệu quả hơn.

Thứ nhất, tiếp tục hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nói chung và pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hoạt động dược phẩm, thuốc chữa bệnh. Đặc biệt là trong giai đoạn sửa đổi, bổ sung hoàn thiện nhiều văn bản pháp luật và văn bản xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vừa mới được ban hành. Đồng thời cần có những quy định cụ thể về cơ chế phối hợp giữa các ban ngành, nên đưa ra cơ chế giải quyết khiếu nại, tố cáo đơn giản và những chế tài đủ mạnh để mang tính thực thi cao. Đặc biệt là trong những trường hợp thuốc giả, thuốc kém chất lượng... ảnh hưởng an toàn tính mạng người tiêu dùng. Ngoài ra, cơ quan quản lý nhà nước phải chủ động thanh tra, kiểm tra các cơ sở sản xuất kinh doanh dược phẩm, thuốc chữa bệnh có đầy đủ giấy phép kinh doanh mới cấp giấy phép và tăng cường kiểm tra quá trình sản xuất cho đến khâu đưa ra thị trường tiêu thụ các loại dược phẩm, thuốc chữa bệnh.

Thứ hai, nâng cao ý thức bảo vệ người tiêu dùng của tổ chức, cơ sở sản xuất, kinh doanh dược phẩm, thuốc chữa bệnh. Điều này xuất phát từ thực tế các tổ chức sản xuất, kinh doanh còn chưa nhận thức được đầy đủ về trách nhiệm và ý nghĩa của việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Do đó, việc phổ biến giáo dục cho các doanh nghiệp về những vấn đề này là hết sức cần thiết trong việc nâng cao ý thức và có tác dụng răn đe. Bên cạnh đó đối với các tổ chức sản xuất, kinh doanh dược phẩm, thuốc chữa bệnh có nhận thức đầy đủ về trách nhiệm và ý nghĩa của việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thì nhà nước cần có các biện pháp để khuyến khích tích cực hơn trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Nhà nước có thể tổ chức các chương trình bình chọn và trao giải cho các doanh nghiệp có hàng hóa dịch vụ chất lượng tốt, hài hòa lợi ích của người tiêu dùng.

Thứ ba, tuyên truyền, giáo dục nâng cao khả năng tự bảo vệ của người tiêu dùng. Nội dung của tuyên truyền, giáo dục phải bao gồm nội dung các quyền lợi pháp của người tiêu dùng, cách thức để người tiêu dùng có thể tự bảo vệ mình khi quyền lợi bị xâm phạm cũng như bổ sung những kiến thức về tiêu dùng. Tuyên truyền giáo dục cho người tiêu dùng có thể được thực hiện qua nhiều kênh thông tin như truyền hình, báo chí, hội thảo, tờ rơi... thậm chí có thể đưa giáo dục tiêu dùng vào nội dung giáo dục cơ bản. Ở nước ta hiện nay, việc tuyên truyền giáo dục người tiêu dùng mới chỉ được chú trọng thực hiện tại các thành phố, khu vực nông thôn và miền núi hầu như người tiêu dùng ít được tiếp cận với hoạt

động này. Vì vậy, để nâng cao hiệu quả của công tác này, cần đẩy mạnh các chương trình giáo dục tiêu dùng đến cả các khu vực vùng sâu, vùng xa để đảm bảo sự công bằng, mọi người dân đều được biết đến kiến thức tiêu dùng. Đồng thời, các cơ quan truyền thông cần thường xuyên đưa tin về các hoạt động bảo vệ người tiêu dùng cũng như các hành vi của đơn vị sản xuất kinh doanh để cảnh báo trước cho người tiêu dùng và để người tiêu dùng không sử dụng sản phẩm của đơn vị đó. Bên cạnh đó, phải đưa ra cả những hiện tượng tích cực, những cơ sở sản xuất dược phẩm, thuốc chữa bệnh chân chính đảm bảo có những sản phẩm chất lượng để định hướng cho người tiêu dùng biết, lựa chọn và sử dụng những loại dược phẩm, thuốc chữa bệnh chất lượng.

5. Kết luận

Người tiêu dùng trong hoạt động dược phẩm, thuốc chữa bệnh chiếm đa số trong tổng số người tiêu dùng ở nước ta hiện nay. Bởi lẽ nhu cầu sử dụng dược phẩm, thuốc chữa bệnh của con người trên thực tế chiếm số lượng lớn, pháp luật hiện hành bảo vệ người tiêu dùng bằng những quy định cụ thể về quyền hạn của người tiêu dùng, việc xử lý vi phạm, yêu cầu và giải quyết yêu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng,... Khi có một hành vi vi phạm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hoạt động dược phẩm, thuốc chữa bệnh được phát hiện và xử lý thì chế tài áp dụng có thể tùy tính chất, mức độ và hành vi sẽ chịu trách nhiệm hành chính, hình sự hoặc bồi thường thiệt hại. Những quy định của pháp luật đã phân nào góp phần bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hoạt động dược phẩm, thuốc chữa bệnh. Tuy nhiên, thực tiễn cho thấy quyền lợi người tiêu dùng trong hoạt động này đang bị xâm hại nghiêm trọng, đặc biệt là ảnh hưởng đến tính mạng, sức khỏe mà pháp luật đang bảo vệ người tiêu dùng. Bên cạnh đó quyền được thông tin, quyền khiếu nại, khiếu kiện và bồi thường thiệt hại chưa được đảm bảo thỏa đáng. Những thực trạng này cần có khung pháp lý hoàn chỉnh, được tuyên truyền, giáo dục cho người tiêu dùng và cả tổ chức sản xuất, kinh doanh dược phẩm, thuốc chữa bệnh. Đồng thời, sự tham gia, phối hợp giữa các cơ quan chức năng có thẩm quyền cũng góp phần nâng cao, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, hạn chế đến mức thấp nhất những hành vi xâm hại quyền lợi người tiêu dùng diễn ra trên thực tế hiện nay.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Hiến pháp 2013
- [2] Bộ Luật hình sự 2015
- [3] Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010
- [4] Nghị định 99/2011/NĐ-CP Quy định chi tiết và hướng dẫn một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng
- [5] Nghị định 185/2013/NĐ-CP quy định 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
- [6] Nghị định 124/2015/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 185/2013/NĐ-CP quy định 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.
- [7] Bùi Nguyên Khánh, “Giải quyết tranh chấp giữa doanh nghiệp và người tiêu dùng”, Báo cáo khoa học, 2012.
- [8] Đặc san truyền hình pháp luật, “Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”, Hội đồng phối hợp công tác phổ biến, giáo dục pháp luật của Chính phủ, 2011.
- [9] Lê Minh Hùng (2003), “Điều kiện thương mại chung - nhu cầu điều chỉnh pháp luật từ phương diện bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở nước ta hiện nay”, Tạp chí Nhà nước và Pháp luật, 2003.
- [10] Lê Thị Hải Ngọc (2014), “Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sau 03 năm đi vào cuộc sống”, Tạp chí Dân chủ và Pháp luật, 2014.
- [11] Thị Mỹ Loan, “Hỏi đáp về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”, Cục quản lý cạnh tranh - Bộ Thương mại (Bộ Công thương), Nxb Lao động - Xã hội, 2007.
- [12] Đỗ Thị Ngọc, “Vấn đề bảo vệ người tiêu dùng trên cơ sở xem xét một số vụ việc cụ thể tại Việt Nam”, Tạp chí Nhà nước và Pháp luật, 2007.