

ĐÁNH GIÁ NHỮNG ĐIỂM MỚI CỦA LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG NĂM 2023 TRONG LĨNH VỰC DƯỢC PHẨM

NGUYỄN HỮU TRỊ*

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 đã khắc phục được một số bất cập của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 trong lĩnh vực dược phẩm. Tuy nhiên, việc thực thi vẫn gặp khó khăn do thiếu hướng dẫn cụ thể và sự đồng bộ quản lý. Vì vậy, cần có những giải pháp cụ thể nhằm hoàn thiện văn bản hướng dẫn, tăng cường tuyên truyền và cải thiện cơ chế xử lý khiếu nại, góp phần nâng cao hiệu quả bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong bối cảnh mới.

Từ khóa: Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; so sánh pháp luật; dược phẩm; những điểm mới; đồng bộ quản lý.

The 2023 Law on Protection of Consumer Rights addresses several shortcomings of the 2010 Law on Protection of Consumer Rights in the pharmaceutical sector. However, implementation remains challenging due to the lack of specific guidelines and the absence of coordinated management. Therefore, concrete solutions are needed to improve guiding documents the implementation of regulations, strengthen public communication, and enhance complaint-handling mechanisms, thereby contributing to greater effectiveness in protecting consumer rights in the new context.

Keywords: Protection of consumer rights; legal comparison; pharmaceuticals; new provisions; coordinated management.

NGÀY NHẬN: 05/5/2025

NGÀY PHẢN BIỆN, ĐÁNH GIÁ: 26/7/2025

NGÀY DUYỆT: 15/8/2025

DOI: <https://doi.org/10.59394/qlnn.355.2025.1275>

1. Đặt vấn đề

Hệ thống các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực dược phẩm bước đầu đã tạo nền tảng, cơ sở để bảo vệ người tiêu dùng khi tham gia vào các giao dịch trong lĩnh vực dược phẩm. Tuy nhiên, các quy định của pháp luật còn chưa cụ thể và rõ ràng, chồng chéo giữa các quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nói chung và các quy định về bảo vệ quyền lợi

người tiêu dùng trong lĩnh vực dược phẩm nói riêng. Bên cạnh đó, trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân kinh doanh hay các cơ quan quản lý nhà nước trong lĩnh vực này cũng được quy định rải rác trong các văn bản pháp luật khác nhau nên các cơ chế bảo vệ cũng chưa thực sự được rõ ràng. Điều này đặc biệt có ý nghĩa đối với người tiêu dùng cá nhân, những người thường không có

* NCS của Trường Đại học Luật, Đại học Huế

nhiều nguồn lực để theo đuổi các vụ kiện kéo dài. Đồng thời, tạo điều kiện thuận lợi hơn cho người tiêu dùng trong việc tiếp cận và thực thi quyền lợi của mình một cách hiệu quả hơn. Do vậy, yêu cầu đặt ra là cần xây dựng một khung pháp lý vững chắc bảo vệ quyền lợi cho người tiêu dùng trong lĩnh vực được phẩm, giúp xây dựng niềm tin của người tiêu dùng.

2. Đánh giá một số điểm mới của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 trong lĩnh vực được phẩm

Một là, quy định pháp luật về hệ thống cơ quan, tổ chức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực được phẩm.

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 (sau đây viết tắt là Luật năm 2023) có các quy định về hoạt động của tổ chức chính trị xã hội trong việc tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Việc mở rộng phạm vi tổ chức xã hội có quyền tự mình khởi kiện vụ án bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vì lợi ích công cộng là sự phù hợp với nguyên tắc và quan điểm bảo vệ người tiêu dùng; đồng thời, là trách nhiệm của toàn xã hội (khoản 2 Điều 50). *Luật* cũng đã mở rộng về thẩm quyền tiếp nhận thông tin về hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân kinh doanh (khoản 1 Điều 50), trong đó quy định “cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền”, có nghĩa là các cơ quan quản lý nhà nước không phải cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nhưng có thẩm quyền thì vẫn được tiếp nhận thông tin về hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân kinh doanh. Sự thay đổi này là phù hợp và cần thiết, bởi sẽ mở rộng điều kiện cho người tiêu dùng và cá nhân, tổ chức khác thực hiện quyền và nghĩa vụ của mình, tạo ra sự tương thích với quy định về chức năng và nhiệm vụ của các cơ quan quản lý nhà nước.

Hai là, quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực

được phẩm thông qua quy định về phương thức giải quyết tranh chấp.

Ngoài việc tiếp tục quy định về khái niệm vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cũng như điều kiện áp dụng thủ tục rút gọn theo quy định tại khoản 1 Điều 317 *Bộ luật Tố tụng dân sự* năm 2015 (sửa đổi, bổ sung năm 2025) thì điểm mới cơ bản của phương thức giải quyết tranh chấp tại tòa án được ghi nhận tại *Luật năm 2023*, như: quy định về vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có giá trị giao dịch dưới 100 triệu đồng được giải quyết theo thủ tục rút gọn mà không phải đáp ứng các điều kiện; quy định về án phí đối với vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được thực hiện theo quy định của pháp luật về án phí, lệ phí Tòa án (Điều 71); quy định công khai thông tin về vụ án dân sự bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vì lợi ích công cộng do tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khởi kiện (Điều 72); quy định về tiền bồi thường thiệt hại trong vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vì lợi ích công cộng do tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khởi kiện (Điều 73). Những điểm mới này đã tạo ra một khung pháp lý vững chắc và hiệu quả hơn, giúp đơn giản hóa quy trình tố tụng, khuyến khích sự tham gia của các tổ chức xã hội và tăng cường khả năng bảo vệ quyền lợi công cộng. Điều này góp phần quan trọng vào việc xây dựng một môi trường kinh doanh lành mạnh, công bằng và bảo vệ người tiêu dùng tốt hơn.

3. Những vấn đề pháp lý đặt ra

a. Đối với các quy định về hệ thống cơ quan, tổ chức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực được phẩm

Hiện nay, Việt Nam đang có 56 hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Trong đó có một hội là hoạt động trên phạm vi cả nước, các hội còn lại hoạt động trên địa bàn tỉnh, thành phố¹. Tuy nhiên, các hội bảo vệ quyền

lợi người tiêu dùng trong thời gian qua đã có sự gia tăng về số lượng nhưng chưa bảo đảm về chất lượng, các hội này đều đang hoạt động trong tình trạng “ba không” (*không trụ sở, không kinh phí, không nhân sự*). Nguyên nhân của hoạt động thiếu hiệu quả trước hết là do sự thiếu quan tâm của các chính quyền địa phương khi không có sự hỗ trợ cần thiết (đặc biệt là sự hỗ trợ ban đầu khi các hội mới thành lập)². Do đó, để nâng cao hiệu quả thi hành *Luật năm 2023* về hệ thống cơ quan, tổ chức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực dược phẩm, cần triển khai một số giải pháp sau:

Thứ nhất, pháp luật đã có quy định về việc hỗ trợ kinh phí đối với các hoạt động bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng do Nhà nước giao cho các tổ chức xã hội về lĩnh vực này. Theo đó, chủ tịch UBND cấp tỉnh quyết định giao nhiệm vụ gắn với nhiệm vụ của Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho tổ chức xã hội có đủ điều kiện hoạt động trên phạm vi tỉnh. Tuy nhiên, quy định này vẫn chưa được vận dụng và thực hiện ở nhiều địa phương. Chính vì vậy, để hoạt động này được sớm triển khai đồng bộ, sở Công Thương cần chủ động hướng dẫn các hội ở địa phương, xây dựng các đề án, đề xuất để trình cấp có thẩm quyền phê duyệt về việc giao nhiệm vụ gắn với nhiệm vụ nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Song hành với đó, sở Công Thương cũng cần trực tiếp đề xuất với UBND tỉnh căn cứ vào điều kiện của tỉnh mình giao nhiệm vụ và bố trí kinh phí phù hợp cho Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Thứ hai, thiết lập cơ chế chịu trách nhiệm của người có trách nhiệm trong quản lý, kiểm soát lĩnh vực dược phẩm. Cần có chế tài quy trách nhiệm đối với người đứng đầu bộ quản lý ngành, lĩnh vực và địa phương khi để phát sinh ra các loại dược phẩm, thuốc, thực phẩm chức năng... kém chất lượng, không an toàn khi sử dụng. Xử lý nghiêm

khắc các tổ chức, cá nhân sản xuất dược phẩm không an toàn hoặc có dấu hiệu bao che, tiếp tay cho sản xuất, vận chuyển, kinh doanh dược phẩm không an toàn, không được kiểm định rõ ràng và gây nguy hại cho người tiêu dùng...

b. Đối với các quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực dược phẩm thông qua quy định về phương thức giải quyết tranh chấp

Trong các phương thức giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng với thương nhân được quy định tại Chương V *Luật năm 2023*: “hòa giải là phương thức được sử dụng phổ biến nhất, chiếm 80% các vụ việc khiếu nại của người tiêu dùng”. Tuy nhiên, kết quả hòa giải nhiều khi không được các bên nghiêm túc thực thi do giá trị pháp lý của biên bản hòa giải thành công là không cao. Thực tế này cho thấy, việc người tiêu dùng có được bảo đảm quyền lợi hay không sẽ phụ thuộc rất lớn vào ý thức, trách nhiệm của thương nhân và sự phản ánh năng lực thực hiện, sự giám sát của cơ quan quản lý nhà nước cũng như nhận thức của người tiêu dùng trong việc thực hiện quyền khiếu nại³.

Bên cạnh đó, phương thức giải quyết tranh chấp bằng trọng tài hay tòa án lại không được nhiều người tiêu dùng lựa chọn bởi thời gian giải quyết lâu, nhiều thủ tục, quy trình phức tạp, lệ phí cao trong khi giá trị của vụ việc vi phạm quyền lợi trên thực tế thường là thấp. Năm 2020, chỉ có 3 bản án đòi bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng do vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng trên tổng số 1.759 bản án dân sự về đòi bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng của Tòa án nhân dân các cấp trong cả nước được công bố (mức tỷ lệ 0,17%)⁴. Qua đó cho thấy, việc khởi kiện các thương nhân ra tòa án vẫn là một “khoảng cách rất xa”, khó tiếp cận trong nhận thức của người tiêu dùng.

Ở Việt Nam, tòa án hiện nay cũng chưa va chạm nhiều, ngại va chạm, đồng thời, kỹ

năng, kinh nghiệm xét xử tập thể gần như chưa đạt. Cụ thể việc xét xử tập thể từ vụ kiện iPhone tự ý nâng cấp chương trình, làm thiệt hại cho nhiều người tiêu dùng và điều này chưa từng có tiền lệ trước đây⁵. Do vậy, trong cơ chế khởi kiện tập thể liên quan đến tiêu dùng, Việt Nam có thể áp dụng mô hình chung theo hướng: (1) Cho phép một người đại diện hoặc một số người đại diện thay mặt cho tập thể người tiêu dùng bị thiệt hại, bị xâm phạm đến quyền, lợi ích hợp pháp; (2) Với tư cách là nguyên đơn, không có quyền, nghĩa vụ mâu thuẫn hoặc xung đột giữa các nguyên đơn; (3) Về đơn khởi kiện, cần tạo ra một mẫu đơn riêng đối với khởi kiện tập thể, vì khởi kiện tập thể thông thường mang tính chất phức tạp và có liên quan đến lợi ích cả tập thể; (4) Về mẫu đơn: cho phép người đại diện hoặc một số người đại diện trong đơn cùng nhau thực hiện việc ký tên khởi kiện; (5) Đơn khởi kiện ghi đầy đủ nội dung, thông tin cần thiết của người đại diện đối với việc khởi kiện tập thể; gửi đơn khởi kiện tuân theo khoản 1 Điều 190 *Bộ luật Tố tụng dân sự* năm 2015 (sửa đổi, bổ sung năm 2025) thông qua hình thức nộp đơn trực tiếp tại tòa án hoặc nộp gián tiếp bằng đường bưu chính; điều kiện về nghĩa vụ chứng minh chứng cứ (Điều 91); giao nộp chứng cứ (Điều 96); (6) Nghĩa vụ nộp tạm ứng án phí, lệ phí (Điều 146), bảo đảm chế độ xét xử sơ thẩm, phúc thẩm (Điều 17), bảo đảm hiệu lực của bản án, quyết định của Tòa án (Điều 19).

4. Kết luận

Luật năm 2023 được ban hành trong bối cảnh nền kinh tế số và thương mại điện tử phát triển mạnh mẽ, đã bổ sung và sửa đổi nhiều quy định để phù hợp hơn với thực tiễn, đặc biệt là việc mở rộng phạm vi bảo vệ, định nghĩa lại “người tiêu dùng”, tăng cường trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân kinh doanh và bổ sung các cơ chế xử lý tranh chấp mới như hòa giải trực tuyến⁶. Để bảo đảm *Luật năm 2023* phát huy vai trò, đồng thời,

triển khai các giải pháp đồng bộ từ nâng cao nhận thức pháp luật, tăng cường hiệu quả giám sát đến cải thiện cơ chế giải quyết tranh chấp, cần tiếp tục tuyên truyền sâu rộng, đặc biệt tại các vùng nông thôn và người tiêu dùng yếu thế nhằm nâng cao kiến thức pháp luật và nâng cao ý thức về quyền lợi cá nhân. Các cơ quan quản lý cần được trao thêm quyền hạn và nguồn lực để giám sát chặt chẽ hoạt động kinh doanh, nhất là trên các sàn thương mại điện tử; đồng thời, xây dựng các hệ thống trực tuyến để tiếp nhận và xử lý nhanh chóng các khiếu nại của người tiêu dùng. Việc khuyến khích áp dụng các phương thức giải quyết tranh chấp ngoài tòa án, như hòa giải hoặc trọng tài thương mại cũng là giải pháp cần thiết để giảm tải áp lực cho hệ thống tư pháp và tạo điều kiện thuận lợi hơn cho các bên liên quan □

Chú thích:

1. *Những thành tựu và kết quả đạt được trong công tác thực thi trách nhiệm của tổ chức xã hội trong việc tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*. <https://tapchicongthuong.vn>, ngày 18/11/2022.

2. Lã Trường Anh (2019). *Trách nhiệm của các tổ chức xã hội trong bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng theo pháp luật Việt Nam hiện nay*. Luận án tiến sĩ, Học viện Khoa học xã hội, tr. 34.

3. Bộ Công Thương (2022). *Báo cáo số 155/BC-BCT ngày 19/9/2022 tổng kết thi hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản hướng dẫn*.

4. Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng - Bộ Công Thương (2019). *Báo cáo nghiên cứu tổng kết 09 năm (2011 - 2019) thực thi Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*. Hà Nội, tr. 3.

5. Phạm Công Thiên Đình (2022). *Giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng với thương nhân bằng Tòa án theo pháp luật Việt Nam hiện nay*. Luận án tiến sĩ, Học viện Khoa học xã hội, tr. 79.

6. Trường Đại học Luật TP. Hồ Chí Minh (2023). *Những điểm mới của Luật Bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng năm 2023*. Kỷ yếu Hội thảo khoa học, tr. 83.