

**ĐẠI HỌC HUẾ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC LUẬT**



NGUYỄN HỮU TRỊ

**PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG
TRONG LĨNH VỰC KINH DOANH DƯỢC PHẨM**

Chuyên ngành: Luật Kinh tế

Mã số: 838 0107

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ LUẬT HỌC

THỪA THIÊN HUẾ, năm 2022

Công trình được hoàn thành tại:
Trường Đại học Luật, Đại học Huế

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS Trần Thị Huệ

Phản biện 1:

Phản biện 2:

Luận văn sẽ được bảo vệ trước Hội đồng chấm Luận văn thạc sĩ
họp tại: Trường Đại học Luật

Vào lúc.....giờ.....ngày ... tháng ... năm

MỤC LỤC

MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của việc nghiên cứu đề tài.....	1
2. Tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài.....	2
3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu đề tài	5
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	5
5. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu.....	6
6. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của Luận văn.....	6
7. Kết cấu của Luận văn.....	7
CHƯƠNG 1. MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG LĨNH VỰC KINH DOANH DƯỢC PHẨM.....	8
1.1. Khái quát về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm.....	8
1.1.1. Khái niệm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.....	8
1.1.2. Khái quát về kinh doanh dược phẩm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm	8
1.2. Khái quát pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm.....	9
1.2.1. Khái niệm, đặc điểm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm.....	9
1.2.2. Nội dung pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm	10
1.3. Yếu tố tác động đến pháp luật và thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm	10
Tiểu kết Chương 1.....	11
CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG PHÁP LUẬT VÀ THỰC TIỄN THỰC HIỆN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG LĨNH VỰC KINH DOANH DƯỢC PHẨM.....	12
2.1. Thực trạng pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm.....	12
2.1.1. Pháp luật ghi nhận về quyền, nghĩa vụ của người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm	12
2.1.2. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thông qua các quy định của pháp luật về cơ quan quản lý nhà nước trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm.....	13

2.1.3. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thông qua các quy định về trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân kinh doanh trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm	13
2.1.4. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thông qua các quy định về những hành vi bị nghiêm cấm trong kinh doanh dược phẩm.....	14
2.1.5. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thông qua quy định về xử lý vi phạm và quyền yêu cầu cơ quan quản lý nhà nước bảo vệ quyền lợi phát sinh trong lĩnh vực dược phẩm	14
2.1.6. Đánh giá quy định của pháp luật Việt Nam về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm	15
2.2. Thực tiễn thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm	15
2.2.1. Đánh giá những kết quả của việc thực hiện các quy định của pháp luật Việt Nam về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm	15
2.2.2. Những hạn chế, khó khăn của việc thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm.....	16
Tiểu kết Chương 2.....	18
CHƯƠNG 3. ĐỊNH HƯỚNG, GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VÀ NÂNG CAO HIỆU QUẢ THỰC HIỆN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG LĨNH VỰC KINH DOANH DƯỢC PHẨM.....	19
3.1. Định hướng hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm.....	19
3.1.1. Quán triệt quan điểm của Đảng và Nhà nước ta về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nói chung và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm nói riêng.....	19
3.1.2. Hoàn thiện hệ thống pháp luật liên quan đến việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm, bắt đầu từ việc rà soát, hệ thống hóa các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.....	19
3.1.3. Hoàn thiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm ở Việt Nam phải xuất phát từ thực tiễn, bên cạnh đó tham khảo, tiếp thu kinh nghiệm của các nước trên thế giới..	20
3.1.4. Sửa đổi, bổ sung, đồng bộ và thống nhất các quy định của pháp luật	20
3.2. Giải pháp hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm	20

3.3. Giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm	21
Tiểu kết Chương 3.....	23
KẾT LUẬN	24
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của việc nghiên cứu đề tài

Trong nền kinh tế thị trường, người tiêu dùng có vai trò quan trọng mang tính quyết định sự tồn tại và phát triển của một doanh nghiệp, một thương hiệu. Có thể nói người tiêu dùng chính là động lực để thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế, mặc dù hiểu biết của người tiêu dùng ngày càng được nâng cao nhưng vì chưa nhận thức đầy đủ quyền và trách nhiệm của mình, không có đầy đủ kiến thức về mọi mặt và thường hành động riêng lẻ nên trong mối quan hệ của họ với các nhà sản xuất, kinh doanh thì người tiêu dùng thường đứng ở thế yếu và chịu nhiều thiệt thòi. Họ luôn yếu thế trong việc tiếp cận, xử lý các thông tin về hàng hóa, dịch vụ trong quan hệ mua bán, trao đổi; hơn nữa họ còn yếu thế trong việc đàm phán, thiết lập hợp đồng giao dịch. Họ càng không có khả năng chi phối giá cả, các điều kiện kinh doanh, giao dịch trên thị trường và luôn phải chịu mọi rủi ro trong quá trình tiêu dùng hàng hóa, dịch vụ. Cơ chế thị trường đem lại cho người tiêu dùng nhiều sự lựa chọn hơn nhưng mặt khác người tiêu dùng cũng đứng trước nguy cơ mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ không đạt tiêu chuẩn, không an toàn, đặc biệt là trong lĩnh vực dược phẩm. Do đó, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là trách nhiệm chung của toàn xã hội; trong đó Nhà nước với vai trò là hạt nhân quản lý đã ban hành các chính sách pháp luật trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Có thể thấy, trước khi mở cửa nền kinh tế vào năm 1986, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng chưa được chú trọng do thời kỳ này mọi hàng hóa, dịch vụ đều do các doanh nghiệp nhà nước hoặc thành phần kinh tế tập thể sản xuất, kinh doanh và phải tuân thủ chặt chẽ các chỉ tiêu chất lượng do Nhà nước quy định. Người tiêu dùng được cấp phát, mua sản phẩm theo định mức quy định nên không phải lo lắng về chất lượng của sản phẩm hàng hóa, dịch vụ. Tuy nhiên, sau năm 1986 Việt Nam đã thực hiện chính sách đổi mới, mở cửa, xóa bỏ bao cấp và từng bước chuyển dịch sang nền kinh tế nhiều thành phần theo cơ chế thị trường cũng đã nảy sinh những hành vi xâm hại nghiêm trọng đến quyền và lợi ích chính đáng của người tiêu dùng. Vì vậy, Nhà nước đã chú trọng hơn đến việc ban hành pháp luật nhằm điều chỉnh các quan hệ phát sinh trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Cho đến nay, Việt Nam đã xây dựng một hệ thống pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tương đối vững chắc và đồng bộ bao gồm: Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 và nhiều văn bản khác có liên quan đã góp phần quan trọng trong việc cải thiện chất lượng bảo vệ người tiêu dùng. Tuy nhiên, trước những thách thức mạnh mẽ của quá trình hội nhập quốc tế thì một số quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dần bộc lộ nhiều hạn chế; ảnh hưởng đến hiệu quả bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nói chung và trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm nói riêng.

Vì vậy, với mong muốn nghiên cứu một cách toàn diện các vấn đề lý luận pháp luật và thực tiễn về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm, tác giả đã lựa chọn đề tài **“Pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm”** làm Luận văn thạc sĩ Luật học của mình.

2. Tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài

Liên quan đến vấn đề pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nói chung và trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm nói riêng, trong thời gian qua đã nhận được nhiều sự quan tâm nghiên cứu đến từ các chuyên gia, học giả, các nhà nghiên cứu trong giới luật học nước ta với những cấp độ nghiên cứu khác nhau, trong đó tiêu biểu như:

Luận án tiến sĩ Luật học *“Hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay”* năm 2013 của tác giả Nguyễn Thị Thu tại Học viện Khoa học xã hội. Luận án nghiên cứu một cách có hệ thống khái niệm về người tiêu dùng, quan hệ tiêu dùng, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; Phân tích vị trí vai trò của người tiêu dùng cũng như sự cần thiết phải bảo vệ người tiêu dùng; Làm rõ bản chất của quan hệ tiêu dùng, vị trí và vai trò của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hệ thống pháp luật, giải quyết một cách thỏa đáng những vấn đề mang tính lý luận của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đồng thời xác định được những nội dung không thể thiếu được coi là nội hàm mà lĩnh vực pháp luật này buộc phải có. Luận án nghiên cứu, phân tích, đánh giá một cách có hệ thống và toàn diện thực trạng pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của Việt Nam. Trên cơ sở đó chỉ ra sự khiếm khuyết, bất hợp lý cần sửa đổi, bổ sung của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sao cho phù hợp với đòi hỏi khách quan của nền kinh tế thị trường cũng như phù hợp với điều kiện văn hóa, xã hội và yêu cầu xây dựng Nhà nước pháp quyền của Việt Nam trong thời kỳ hội nhập quốc tế. Luận giải và đề xuất cụ thể, toàn diện các giải pháp nhằm đáp ứng được yêu cầu bảo vệ hữu hiệu người tiêu dùng khi quyền lợi của họ bị xâm phạm khá nghiêm trọng như trong bối cảnh hiện nay; Đề ra định hướng, các kiến nghị nhằm hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay.

Luận án tiến sĩ Luật học *“Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu ở Việt Nam hiện nay”* năm 2017 của tác giả Nguyễn Công Đại tại Học viện Khoa học xã hội. Luận án nghiên cứu một cách toàn diện các vấn đề lý luận và thực tiễn về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng mẫu. Cụ thể, về phương diện lý luận, dựa trên cơ sở phân tích một cách có hệ thống về quan hệ giữa người tiêu dùng với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu, luận án góp phần hoàn thiện cơ sở lý luận cho việc bảo

vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu, đặc biệt là về hình thức và phương thức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu. Về phương diện thực tiễn, trên cơ sở nghiên cứu, phân tích, đánh giá một cách có hệ thống và toàn diện thực trạng pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu ở Việt Nam. Luận án chỉ ra những thành công cũng như khiếm khuyết, hạn chế cần sửa đổi, bổ sung của pháp luật Việt Nam về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu. Cuối cùng, Luận án tìm cách luận giải các cơ sở khoa học của những giải pháp được đề xuất nhằm đáp ứng yêu cầu bảo vệ người tiêu dùng trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu ở Việt Nam hiện nay.

Luận án tiến sĩ Luật học “*Pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực an toàn, vệ sinh thực phẩm ở Việt Nam hiện nay*” năm 2017 của tác giả Phạm Văn Hào tại Học viện Khoa học xã hội. Luận án đã làm sáng tỏ thêm những vấn đề lý luận về pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực an toàn vệ sinh thực phẩm như: xây dựng khái niệm và làm rõ đặc điểm, nội dung, nguyên tắc pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực an toàn vệ sinh thực phẩm. Luận án phân tích, bình luận, đánh giá một cách toàn diện và khách quan về thực trạng pháp luật, cũng như thực tiễn thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực an toàn vệ sinh thực phẩm ở Việt Nam. Qua đó làm rõ thành tựu và những điểm còn bất cập chưa hợp lý, thiếu khả thi của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực an toàn vệ sinh thực phẩm ở Việt Nam trên thực tế. Cuối cùng qua phân tích, tham khảo nội dung có liên quan đến đề tài Luận án từ pháp luật của một số nước và các hướng dẫn của Liên Hợp Quốc về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và an toàn vệ sinh thực phẩm, Luận án đưa ra kiến nghị để sửa đổi, bổ sung, ban hành quy định mới để hoàn thiện pháp luật, cũng như tổ chức thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực an toàn vệ sinh thực phẩm ở Việt Nam.

Luận văn thạc sĩ Luật học “*Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong giao dịch thương mại điện tử*” năm 2018 của tác giả Tống Phước Long tại trường Đại học Luật Huế. Luận văn làm rõ được một số vấn đề lý luận về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong giao dịch điện tử; đồng thời tiến hành nghiên cứu, phân tích, đánh giá có hệ thống và toàn diện thực trạng pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong thương mại điện tử. Luận văn chỉ ra được những hạn chế, bất cập cần sửa đổi, bổ sung của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong giao dịch thương mại điện tử sao cho phù hợp với thực tiễn khách quan của nền kinh tế thị trường; phù hợp với điều kiện văn hóa, xã hội Nhà nước pháp quyền trong thời kỳ hội nhập quốc tế. Luận giải và đề xuất các giải pháp

nhằm đáp ứng được yêu cầu bảo vệ hữu hiệu quyền lợi người tiêu dùng khi tham gia hoạt động thương mại điện tử trong bối cảnh bị xâm phạm khá nghiêm trọng; đưa ra định hướng, kiến nghị nhằm hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong giao dịch thương mại điện tử ở Việt Nam hiện nay.

Luận văn thạc sĩ Luật học “*Pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam trong lĩnh vực mua bán căn hộ chung cư - Thực trạng và giải pháp hoàn thiện*” năm 2020 của tác giả Phạm Thị Anh Đào tại trường Đại học Luật Hà Nội. Luận văn đã hệ thống khái quát các vấn đề lý luận về căn hộ chung cư và pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực mua bán căn hộ chung cư. Luận văn chỉ ra được những ưu điểm, hạn chế trong quy định của pháp luật Việt Nam về vấn đề bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực mua bán căn hộ chung cư khi đi sâu phân tích thực trạng pháp luật qua thực tiễn thi hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực mua bán căn hộ chung cư Việt Nam; từ đó đưa ra giải pháp nhằm hoàn thiện pháp luật về vấn đề này.

Sách chuyên khảo “*Hỏi - Đáp pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*” xuất bản năm 2016 tại Nhà xuất bản Hồng Đức được hỗ trợ xuất bản bởi dự án JICA “Tăng cường năng lực thực thi Luật và Chính sách bảo vệ người tiêu dùng” do Cục quản lý cạnh tranh biên soạn. Trong giai đoạn 2011-2015, các cơ quan quản lý nhà nước, các tổ chức xã hội, đoàn thể đã nỗ lực thực hiện đồng bộ nhiều biện pháp nhằm triển khai thực thi các quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Một trong những nhiệm vụ trọng tâm của công tác này là hoạt động tuyên truyền, nâng cao nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Nhằm tiếp tục tuyên truyền, nâng cao nhận thức của xã hội về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đặc biệt với mục đích phổ biến các quy định chung của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tới các đối tượng khác nhau, từ người tiêu dùng tới các tổ chức, cơ quan có liên quan, Cục Quản lý cạnh tranh, Bộ Công Thương đã biên soạn và phát hành ấn phẩm. Tài liệu được biên soạn dưới dạng các câu hỏi và câu trả lời ngắn gọn, rõ ràng và được phân chia theo từng chủ đề thống nhất. Các ví dụ đưa ra trong tài liệu được mô phỏng theo các vụ việc thực tế của người tiêu dùng nhằm đảm bảo tính dễ hiểu, thiết thực và cập nhật của thông tin. Thông qua tài liệu này, người tiêu dùng sẽ dễ dàng tiếp cận và tìm hiểu các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; nghiên cứu các tình huống áp dụng quy định trong thực tế và qua đó, có những hiểu biết toàn diện và đầy đủ hơn về quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng.

Bên cạnh đó, liên quan đến vấn đề pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng còn có một số bài viết đã được công bố trên các Tạp chí khoa học như:

Phạm Thu Hằng (2014) “*Giải pháp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*” trên tạp chí Dân chủ và Pháp luật số 1, tr.16 - tr.20; Đinh Thị Lan Anh (2015) “*Bảo*

vệ thông tin cá nhân trong thương mại điện tử theo pháp luật Việt Nam” trên tạp chí Dân chủ và Pháp luật số 7 (280); Ngô Văn Hiệp (2016) “Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong giao kết và thực hiện hợp đồng gia nhập” trên tạp chí Dân chủ và Pháp luật số 4 (289); Đoàn Thanh Hải (2019) “Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng giao kết từ xa - Giải pháp “quyền rút lui” của pháp luật châu Âu và kinh nghiệm cho Việt Nam” trên tạp chí Nhà nước và Pháp luật số 9 (377), tr.45; Đặng Thị Vũ Hương (2018) “Ảnh hưởng của hiệp định đối tác toàn diện và tiến bộ xuyên Thái Bình Dương trong việc hoàn thiện khung pháp lý về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng thương mại điện tử” trên tạp chí Nghề luật, Học viện Tư pháp số 4/2018.

Tóm lại, các công trình nghiên cứu kể trên đã tiếp cận vấn đề bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở những khía cạnh khác nhau nhưng đã làm rõ được một số vấn đề lý luận pháp luật và thực tiễn về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Song vẫn chưa có công trình nào nghiên cứu toàn diện vấn đề bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh được phẩm hiện nay. Do đó, trên cơ sở kế thừa ưu điểm của những tác giả đi trước, Luận văn tiếp tục đi sâu nghiên cứu vấn đề pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh được phẩm.

3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu đề tài

3.1. Mục đích nghiên cứu đề tài

Luận văn có mục đích nghiên cứu là nhằm đưa ra các giải pháp góp phần hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh được phẩm tại Việt Nam.

3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu đề tài

Để đạt được mục đích nghiên cứu, Luận văn có các nhiệm vụ cơ bản sau đây:

Một là, hệ thống hóa các cơ sở lý luận pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh được phẩm.

Hai là, phân tích và làm rõ nội dung pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh được phẩm hiện hành.

Ba là, phân tích và làm rõ thực tiễn thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh được phẩm tại Việt Nam.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

4.1. Đối tượng nghiên cứu

Luận văn đi sâu nghiên cứu các đối tượng sau đây:

Một là, các vấn đề lý luận pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh được phẩm đã được công bố.

Hai là, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh được phẩm thông qua Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản hướng dẫn liên quan.

Ba là, thực tiễn thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh được phẩm tại Việt Nam.

4.2. Phạm vi nghiên cứu

Luận văn có phạm vi nghiên cứu như sau:

Một là, nội dung nghiên cứu: Luận văn nghiên cứu những vấn đề lý luận và thực tiễn về pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh được phẩm theo quy định của pháp luật Việt Nam hiện nay.

Hai là, không gian nghiên cứu: Việt Nam.

Ba là, thời gian nghiên cứu: Giai đoạn 2017 - 2021.

5. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu

5.1. Phương pháp luận

Luận văn sử dụng phương pháp luận duy vật biện chứng của chủ nghĩa Mác - Lênin dựa trên các quan điểm, đường lối lãnh đạo của Đảng và chính sách pháp luật của Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam.

5.2. Phương pháp nghiên cứu

Luận văn sử dụng một số phương pháp nghiên cứu sau:

Một là, phương pháp hệ thống hóa lý thuyết nhằm làm rõ các vấn đề lý luận pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh được phẩm.

Hai là, phương pháp phân tích, đánh giá nhằm làm rõ nội dung quy định của pháp luật Việt Nam hiện hành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh được phẩm.

Ba là, phương pháp tổng hợp, thống kê nhằm làm rõ tình hình thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh được phẩm tại Việt Nam thời gian qua.

Bốn là, phương pháp so sánh, bình luận nhằm đưa ra những ưu điểm, hạn chế trong quy định của pháp luật cũng như thực tiễn thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh được phẩm tại Việt Nam.

Năm là, phương pháp liệt kê, chứng minh, logic cũng được sử dụng trong Luận văn nhằm triển khai các nội dung nghiên cứu.

6. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của Luận văn

6.1. Ý nghĩa khoa học của Luận văn

Luận văn đã khái quát một cách có hệ thống và tương đối đầy đủ các vấn đề lý luận pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh được phẩm. Làm rõ được những ưu điểm, hạn chế còn tồn tại trong quy

định của pháp luật Việt Nam hiện hành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm; qua đó, Luận văn đưa ra các giải pháp góp phần hoàn thiện pháp luật trong lĩnh vực này. Kết quả nghiên cứu khoa học của Luận văn sẽ là tài liệu tham khảo trong quá trình học tập, nghiên cứu và xây dựng pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm.

6.2. Ý nghĩa thực tiễn của Luận văn

Luận văn đã làm rõ được những ưu điểm và vướng mắc còn tồn tại trong quá trình thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm tại Việt Nam thời gian qua. Từ đó, Luận văn có các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm thời gian tới. Kết quả nghiên cứu thực tiễn của Luận văn có giá trị tham khảo dành cho các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền, người tiêu dùng và các cá nhân, tổ chức kinh doanh trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở lĩnh vực kinh doanh dược phẩm hiện nay.

7. Kết cấu của Luận văn

Luận văn gồm có phần Mở đầu, nội dung và Danh mục tài liệu tham khảo; trong đó nội dung của Luận văn được kết cấu thành ba chương như sau:

Chương 1. Một số vấn đề lý luận pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm.

Chương 2. Thực trạng pháp luật và thực tiễn thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm.

Chương 3. Định hướng, giải pháp hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm.

CHƯƠNG 1

MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG LĨNH VỰC KINH DOANH DƯỢC PHẨM

1.1. Khái quát về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm

1.1.1. Khái niệm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Người tiêu dùng (consumer) là thuật ngữ có nội hàm khá rộng. Việc xác định rõ ràng, chính xác nội hàm của khái niệm này là việc làm hết sức quan trọng với mục tiêu trước hết đó là bảo vệ hiệu quả quyền lợi chính đáng của người tiêu dùng, tránh sự lạm dụng cơ chế bảo vệ người tiêu dùng để trục lợi, cũng như tránh sự can thiệp quá sâu và không cần thiết của nhà nước vào các quan hệ dân sự. Dưới góc độ pháp lý, việc xác định chủ thể nào là NTD rất quan trọng vì đó là đối tượng được bảo vệ theo pháp luật bảo vệ NTD. Khái niệm NTD chỉ xuất hiện với tư cách là chủ thể pháp luật từ khi lĩnh vực pháp luật về bảo vệ NTD ra đời¹. Theo pháp luật bảo vệ NTD, NTD được hưởng sự ưu tiên hơn so với chủ thể luật dân sự khác trong các giao dịch với thương nhân bán hàng hóa, dịch vụ. Sở dĩ, NTD được ưu tiên so với thương nhân trong quan hệ tiêu dùng bởi họ có nhiều yếu thế hơn như thiếu thông tin về hàng hóa, dịch vụ, yếu về khả năng đàm phán khi giao kết hợp đồng, yếu về khả năng chịu rủi ro phát sinh trong quá trình tiêu dùng. Bởi vậy, dưới góc độ pháp lý việc xác định chủ thể nào là NTD và là đối tượng được bảo vệ của pháp luật bảo vệ NTD có vai trò vô cùng quan trọng. Từ khái niệm “người tiêu dùng” nêu trên có thể rút ra một số đặc điểm như sau: *Thứ nhất*, về chủ thể: người tiêu dùng bao gồm cá nhân, gia đình, tổ chức; *Thứ hai*, về hành vi: NTD có hành vi là mua hàng hóa, dịch vụ với mục đích tiêu dùng, sinh hoạt; *Thứ ba*, về mục đích: NTD mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ với mục đích tiêu dùng, sinh hoạt cho chính họ. Có thể hiểu, BVQLNTD là việc bảo đảm quyền lợi, lợi ích của cá nhân, gia đình, tổ chức khi tham gia giao dịch, sử dụng hàng hóa, dịch vụ và chống lại mọi sự xâm phạm quyền lợi của cá nhân, gia đình, tổ chức đó.

1.1.2. Khái quát về kinh doanh dược phẩm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm

Luật Dược năm 2016 quy định như sau: *Kinh doanh dược* là việc thực hiện một, một số hoặc tất cả các công đoạn của quá trình đầu tư, từ sản xuất đến tiêu

¹ Trường Đại học Luật Hà Nội (2014), *Giáo trình Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, NXB Công an nhân dân, Hà Nội, tr.8

thụ sản phẩm hoặc cung ứng dịch vụ liên quan đến thuốc và nguyên liệu làm thuốc trên thị trường nhằm Mục đích sinh lời.² Bên cạnh đó, các hình thức kinh doanh thuốc cũng được quy định rõ trong Luật Dược năm 2005 như sau: kinh doanh thuốc bao gồm các hình thức sản xuất, xuất khẩu, nhập khẩu, bán buôn, bán lẻ, dịch vụ bảo quản và dịch vụ kiểm nghiệm thuốc. Từ những định nghĩa và phân tích nêu trên có thể rút ra một số đặc điểm của dược phẩm và kinh doanh dược phẩm như sau: *Thứ nhất*, dược phẩm có tính xã hội cao; *Thứ hai*, dược phẩm có hàm lượng chất xám cao và trình độ kỹ thuật, công nghệ tiên tiến; *Thứ ba*, để sản xuất ra các loại dược phẩm thì phải bỏ ra một thời gian, chi phí khổng lồ cho nghiên cứu và phát triển; *Thứ tư*, kinh doanh dược phẩm là ngành kinh doanh có tính độc quyền cao và mang lại nhiều lợi nhuận; *Thứ năm*, phải tuân thủ chặt chẽ các tiêu chuẩn về chất lượng của mỗi quốc gia và thế giới; *Thứ sáu*, thị trường thuốc cũng có tính chất đặc biệt so với thị trường các loại hàng hoá tiêu dùng khác. Dựa trên khái niệm về BVQLNTD nói chung và những phân tích về dược phẩm, kinh doanh dược phẩm nêu trên, có thể rút ra một định nghĩa như sau: *BVQLNTD trong kinh doanh dược phẩm là việc bảo đảm quyền lợi, lợi ích của cá nhân, gia đình, tổ chức khi tham gia giao dịch, sử dụng các loại dược phẩm và chống lại mọi sự xâm phạm quyền lợi của cá nhân, gia đình, tổ chức đó.*

1.2. Khái quát pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm

1.2.1. Khái niệm, đặc điểm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm

Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm là hệ thống những nguyên tắc và quy phạm pháp luật do Nhà nước ban hành dùng để điều chỉnh về việc sử dụng các biện pháp chống lại mọi hoạt động xâm phạm đến quyền lợi của người tiêu dùng khi NTD tham gia quan hệ với cá nhân, tổ chức kinh doanh dược phẩm. Bên cạnh các đặc điểm chung, thì pháp luật BVQLNTD trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm có những đặc điểm riêng: *Thứ nhất*, chủ thể của pháp luật BVQLNTD trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm bao gồm các cơ quan quản lý Nhà nước, các tổ chức, cá nhân kinh doanh trong lĩnh vực dược phẩm và người tiêu dùng; *Thứ hai*, nguồn của pháp luật BVQLNTD trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm; *Thứ ba*, nội dung của pháp luật BVQLNTD trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm; *Thứ tư*, pháp luật BVQLNTD trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm đưa ra những điều kiện bắt

² Khoản 43 Điều 2 Luật Dược năm 2016

buộc cá nhân, tổ chức kinh doanh dược phẩm phải tuân thủ để khắc phục những bất lợi của NTD trong quan hệ với các cá nhân, tổ chức đó. Từ những phân tích về khái niệm và đặc điểm nêu trên, có thể đưa ra khái niệm: “*Pháp luật về BVQLNTD trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm là hệ thống các nguyên tắc và các quy phạm pháp luật do Nhà nước ban hành nhằm bảo vệ quyền lợi và mang lại sự công bằng cho NTD trong các quan hệ tiêu dùng dược phẩm*”.

1.2.2. Nội dung pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm

Phạm vi nội dung pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm bao gồm: *Một là*, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm quy định rất chi tiết và rõ ràng quyền, nghĩa vụ của người tiêu dùng. *Hai là*, pháp luật quy định về cơ quan quản lý nhà nước trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm. *Ba là*, pháp luật quy định về trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân kinh doanh trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm. *Bốn là*, pháp luật quy định về những hành vi bị nghiêm cấm trong kinh doanh dược phẩm. *Năm là*, pháp luật quy định về xử lý vi phạm và quyền yêu cầu cơ quan quản lý nhà nước bảo vệ quyền lợi phát sinh trong lĩnh vực dược phẩm.

1.3. Yếu tố tác động đến pháp luật và thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm

Khi xã hội ngày càng phát triển thì pháp luật BVQLNTD trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm sẽ càng cần thiết và được quan tâm. Tuy nhiên, việc ban hành các quy định pháp luật và áp dụng pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm đôi khi còn chịu sự tác động của một số những yếu tố chủ quan hoặc khách quan, cụ thể: *Thứ nhất*, xây dựng hệ thống pháp lý và sự quản lý của các cơ quan chức năng có liên quan. *Thứ hai*, yếu tố lợi nhuận của các cơ sở sản xuất kinh doanh. *Thứ ba*, hoạt động của các cơ quan áp dụng pháp luật. *Thứ tư*, kiến thức pháp lý và thực tiễn, sự am hiểu về dược phẩm cũng như cách thức tiêu dùng. *Thứ năm*, điều kiện vật chất – kỹ thuật cần thiết đảm bảo cho hoạt động áp dụng pháp luật BVQLNTD trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm.

Tiểu kết Chương 1

Người tiêu dùng là bộ phận quan trọng nhất của nền kinh tế mỗi quốc gia. BVQLNTD luôn là vấn đề được các nhà nghiên cứu khoa học trên thế giới quan tâm và không ngừng thực hiện. Trong lĩnh vực dược phẩm, việc BVQLNTD luôn là vấn đề được đưa lên hàng đầu bởi nó ảnh hưởng trực tiếp đến an toàn tính mạng và sức khỏe của con người. BVQLNTD trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm là việc bảo đảm quyền lợi, lợi ích của cá nhân, gia đình, tổ chức khi tham gia giao dịch, sử dụng các loại dược phẩm và chống lại mọi sự xâm phạm quyền lợi của cá nhân, gia đình, tổ chức đó. Việc BVQLNTD được thực hiện thông qua một công cụ được coi là có hiệu quả nhất chính là pháp luật.

Pháp luật về BVQLNTD trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm là hệ thống các nguyên tắc và các quy phạm pháp luật do Nhà nước ban hành nhằm bảo vệ quyền lợi và mang lại sự công bằng cho NTD trong các quan hệ tiêu dùng dược phẩm. Pháp luật BVQLNTD trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm vừa có những đặc điểm chung của pháp luật BVQLNTD, vừa có những đặc điểm riêng biệt sau: *Thứ nhất*, chủ thể của pháp luật BVQLNTD trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm bao gồm các cơ quan quản lý Nhà nước, các tổ chức, cá nhân kinh doanh trong lĩnh vực dược phẩm và người tiêu dùng. *Thứ hai*, nguồn của pháp luật BVQLNTD trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm rất đa dạng, phong phú và được quy định ở nhiều văn bản pháp luật khác nhau. *Thứ ba*, nội dung của pháp luật BVQLNTD trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm sẽ bao gồm các quy định chủ yếu về việc bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng khi NTD tham gia quan hệ với các tổ chức, cá nhân kinh doanh trong lĩnh vực dược phẩm. *Thứ tư*, pháp luật BVQLNTD trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm đưa ra những điều kiện bắt buộc cá nhân, tổ chức kinh doanh dược phẩm phải tuân thủ để khắc phục những bất lợi của NTD trong quan hệ với các cá nhân, tổ chức đó.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG PHÁP LUẬT VÀ THỰC TIỄN THỰC HIỆN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG LĨNH VỰC KINH DOANH DƯỢC PHẨM

2.1. Thực trạng pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm

2.1.1. Pháp luật ghi nhận về quyền, nghĩa vụ của người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm

Trên cơ sở các quy định pháp luật quốc tế, Luật BVQLNTD năm 2010 của Việt Nam, tại Điều 8 cũng ghi nhận 8 quyền gồm³: *Thứ nhất*, được bảo đảm an toàn tính mạng, sức khỏe, tài sản, quyền, lợi ích hợp pháp khác khi tham gia giao dịch, sử dụng hàng hóa, dịch vụ do tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ cung cấp. *Thứ hai*, được cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; nội dung giao dịch hàng hóa, dịch vụ; nguồn gốc, xuất xứ hàng hóa; được cung cấp hóa đơn, chứng từ, tài liệu liên quan đến giao dịch và thông tin cần thiết khác về hàng hóa, dịch vụ mà người tiêu dùng đã mua, sử dụng. *Thứ ba*, lựa chọn hàng hóa, dịch vụ, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ theo nhu cầu, điều kiện thực tế của mình; quyết định tham gia hoặc không tham gia giao dịch và các nội dung thỏa thuận khi tham gia giao dịch với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ. *Thứ tư*, góp ý kiến với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ về giá cả, chất lượng hàng hóa, dịch vụ, 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, dịch vụ;...

Quy định cụ thể về nghĩa vụ của người tiêu dùng được ghi nhận tại Điều 9 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010, cụ thể: (1) 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. (2) 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;

³ Mai Kim Hân, *Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hoạt động dược phẩm, thuốc chữa bệnh*, Tạp chí Khoa học và Kinh tế phát triển số 10, Trường Đại học Nam Cần Thơ

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.

2.1.2. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thông qua các quy định của pháp luật về cơ quan quản lý nhà nước trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm

Điều 4 Luật Dược 2016 quy định: Chính phủ thống nhất quản lý nhà nước về Dược. Bộ Y tế chịu trách nhiệm trước Chính phủ thực hiện quản lý nhà nước về dược. Bộ, cơ quan ngang bộ trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình thực hiện quản lý nhà nước về dược và phối hợp với Bộ Y tế trong việc thực hiện quản lý nhà nước về dược theo phân công của Chính phủ. Ủy ban nhân dân các cấp trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình thực hiện quản lý nhà nước về dược tại địa phương. Như vậy, theo quy định, Bộ Y tế là cơ quan chủ quản thực hiện quản lý nhà nước về dược. Sở Y tế có trách nhiệm: Kiểm tra, giám sát và phối hợp với các cơ sở đào tạo, cập nhật kiến thức chuyên môn về dược trên địa bàn quy định tại Điều 9 của Nghị định này trong việc tổ chức đào tạo, cập nhật kiến thức chuyên môn về dược. Ngoài ra, Sở Y tế tiến hành cập nhật trên Cổng thông tin điện tử của đơn vị danh sách người đã hoàn thành chương trình đào tạo, cập nhật kiến thức chuyên môn về dược tại các cơ sở đào tạo trên địa bàn; công bố trên Cổng thông tin điện tử của đơn vị về tình trạng hoạt động của cơ sở đào tạo, cập nhật kiến thức chuyên môn về dược trên địa bàn.

2.1.3. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thông qua các quy định về trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân kinh doanh trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm

Tại Điều 12 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010, quy định cụ thể trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh nói chung trong đó có trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong lĩnh vực dược phẩm nói riêng trong việc cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng, bao gồm: 1. Ghi nhãn hàng hóa theo quy định của pháp luật; 2. Niêm yết công khai giá hàng hóa, dịch vụ tại địa điểm kinh doanh, văn phòng dịch vụ; 3. Cảnh báo khả năng hàng hóa, dịch vụ có ảnh hưởng xấu đến sức khỏe, tính mạng, tài sản của người tiêu dùng và các biện pháp phòng ngừa; 4. Cung cấp thông tin về khả năng cung ứng linh kiện, phụ kiện thay thế của hàng hóa; 5. Cung cấp hướng dẫn sử dụng; điều kiện, thời hạn, địa điểm, thủ tục bảo hành trong trường hợp hàng hóa, dịch vụ có bảo hành; 6. Thông báo chính xác, đầy đủ cho người tiêu dùng về hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trước khi giao dịch. Có thể thấy, việc cung cấp thông tin về các loại hàng hóa là dược phẩm vô cùng

quan trọng để đảm bảo quyền, lợi ích của người tiêu dùng. Việc cung cấp các thông tin như nhãn, giá thành, các hướng dẫn sử dụng... là yếu tố cần thiết để người tiêu dùng có thể lựa chọn loại dược phẩm phù hợp với an toàn tính mạng, sức khỏe của chính bản thân.

Bên cạnh những quy định chung tại Luật BVQLNTD năm 2010 thì trong quá trình kinh doanh trong lĩnh vực dược phẩm, cá nhân, tổ chức kinh doanh phải đảm bảo các điều kiện theo quy định của những văn bản pháp luật chuyên ngành, đặc biệt là Luật Dược 2016, cụ thể như sau: *Thứ nhất*, quy định về vị trí công việc phải có Chứng chỉ hành nghề dược. *Thứ hai*, quy định về điều kiện cấp chứng chỉ hành nghề dược. *Thứ ba*, quy định về hoạt động kinh doanh dược và cơ sở kinh doanh, điều kiện kinh doanh dược

2.1.4. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thông qua các quy định về những hành vi bị nghiêm cấm trong kinh doanh dược phẩm

Do tầm quan trọng và sự ảnh hưởng của dược phẩm tới sức khỏe, tính mạng của người dân nên kinh doanh dược phẩm là một trong những ngành nghề kinh doanh có điều kiện. Nhằm tạo hành lang pháp lý cho tổ chức, cá nhân kinh doanh trong lĩnh vực dược phẩm, bảo vệ tốt nhất cho quyền lợi của NTD khi tham gia quan hệ với tổ chức, cá nhân kinh doanh trong lĩnh vực dược phẩm và đảm bảo quản lý Nhà nước, Điều 6 Luật Dược năm 2016 quy định những hành vi bị nghiêm cấm trong kinh doanh dược phẩm. Ngoài ra, để BVQLNTD trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm thì bên cạnh những hành vi cấm trong kinh doanh dược phẩm được ghi nhận riêng tại Luật Dược 2016 thì những hành vi bị cấm trong kinh doanh dược phẩm cũng được ghi nhận chung trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010, Luật Cạnh tranh 2004 và một số văn bản pháp luật khác có liên quan. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định những hành vi bị cấm đối với các tổ chức cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hoá, dịch vụ phục vụ tiêu dùng tại Điều 10. Như vậy, để đảm bảo quyền lợi cho người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm một cách tối đa và hiệu quả nhất thì các văn bản pháp luật như Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Luật Cạnh tranh, Luật Dược... đã qui định khá chi tiết các hành vi bị cấm trong kinh doanh dược phẩm, tránh đem lại những hậu quả, bất lợi không đáng có đến cho người tiêu dùng.

2.1.5. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thông qua quy định về xử lý vi phạm và quyền yêu cầu cơ quan quản lý nhà nước bảo vệ quyền lợi phát sinh trong lĩnh vực dược phẩm

Thứ nhất, đối với việc xử lý vi phạm pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Việc kiểm soát các hoạt động kinh doanh dược phẩm nhằm bảo vệ quyền

lợi NTD là cơ sở để xác định hành vi vi phạm, qua đó các chủ thể quản lý nhà nước có thể yêu cầu cá nhân, tổ chức kinh doanh phải thực hiện pháp luật nghiêm túc, đồng thời, các hành vi vi phạm phải bị xử lý nghiêm minh.

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.

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 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.

2.1.6. Đánh giá quy định của pháp luật Việt Nam về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm

Về cơ bản, sự ra đời các văn bản pháp luật BVQLNTD, đặc biệt là Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 đã là một bước tiến của công tác xây dựng luật pháp tại Việt Nam khi pháp điển hóa ở mức cao đối với một trong những vấn đề quan trọng trong đời sống kinh tế xã hội và đáp ứng yêu cầu, đòi hỏi từ thực tiễn của công tác BVQLNTD tại thời điểm được ban hành. Nhìn chung, có thể đánh giá các văn bản quy phạm pháp luật về BVQLNTD đã góp phần tạo dựng một số kết quả nổi bật BVQLNTD trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm được phát huy và đạt được những thành công như sau: Thứ nhất, xây dựng được một hệ thống văn bản quy phạm pháp luật quy định vấn đề BVQLNTD trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm. Thứ hai, bước đầu đã hình thành được một hệ thống cơ quan quản lý nhà nước từ trung ương đến địa phương và hệ thống các tổ chức xã hội trên cả nước. Thứ ba, đẩy mạnh công tác tuyên truyền, giáo dục và phổ biến chính sách pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2.2. Thực tiễn thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm

2.2.1. Đánh giá những kết quả của việc thực hiện các quy định của pháp luật Việt Nam về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm

- Công tác kiểm soát chất lượng thuốc được đảm bảo

Chất lượng thuốc đã được quản lý chặt chẽ và toàn diện ở tất cả các khâu từ sản xuất, bảo quản, lưu thông, phân phối, bán buôn, bán lẻ. Công tác kiểm tra, giám sát chất lượng thuốc lưu hành trên thị trường tiến hành thường xuyên, có nề nếp từ trung ương đến các địa phương nhờ đó tỷ lệ thuốc không đạt chất lượng trong các năm gần đây được duy trì ở mức thấp dưới 2% trên tổng số mẫu lấy trên thị trường.

- Nhận thức của người tiêu dùng liên quan đến quyền lợi của bản thân khi tham gia vào các quan hệ với tổ chức, cá nhân kinh doanh:

Cục quản lý cạnh tranh phối hợp với Viện nghiên cứu thương mại – Bộ Công Thương đã tiến hành khảo sát và đưa ra kết quả về nhận thức của người tiêu dùng trên một số tỉnh, thành phố trong cả nước. Theo đó: Tỷ lệ số người tiêu dùng cho rằng mình đã từng nghe, biết đến Luật BVQLNTD trước khi nhận được bảng câu hỏi khảo sát chiếm 70%.

- Cơ quan quản lý nhà nước đã tích cực tham gia thực hiện chức năng nhiệm vụ mà pháp luật quy định, tham gia thanh tra, kiểm tra, phát hiện, xử lý nhiều hành vi và vụ án liên quan tới lĩnh vực Dược phẩm:

Trong thời gian qua, các cơ quan quản lý nhà nước từ trung ương đến địa phương đã phối hợp chặt chẽ, tập trung huy động toàn bộ lực lượng vào cuộc, tổ chức nhiều đoàn thanh tra, kiểm tra đột xuất, từ đó phát hiện, truy xuất tận gốc các vụ vi phạm và xử lý nghiêm theo đúng pháp luật; góp phần ngăn chặn hiệu quả, tiến đến dứt điểm tình trạng vi phạm trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm của các cá nhân, tổ chức và đảm bảo quyền lợi của NTD.

2.2.2. Những hạn chế, khó khăn của việc thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm

2.2.2.1. Hạn chế trong việc thực hiện các quy định pháp luật về quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm

Thứ nhất, quyền được đảm bảo tính mạng, sức khỏe người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm. 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,...

Thứ hai, quyền được cung cấp thông tin và tiếp cận thuốc thiết yếu. Một số cá nhân, tổ chức 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.

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.

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.

2.2.2.2. Hạn chế liên quan đến các quy định pháp luật về xử phạt hành vi vi phạm trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm

- **Các quy định về chế tài hành chính** xử phạt hành vi vi phạm các quy định về kinh doanh dược phẩm còn nhẹ và chưa đủ răn đe. Các quy định về xử phạt hành chính đối với các hành vi vi phạm về dược được quy định tại Nghị định 117/2020/NĐ-CP của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực y tế và Nghị định sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 115/2018/NĐ-CP ngày 04 tháng 9 năm 2018 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính về an toàn thực phẩm và Nghị định số 117/2020/ NĐ-CP ngày 28 tháng 9 năm 2020 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực y tế.

- **Chế tài hình sự:** Điều 194 BLHS 2015 quy định về tội sản xuất, buôn bán hàng giả là thuốc chữa bệnh, thuốc phòng bệnh. Tuy nhiên, BLHS năm 2015 và các văn bản hướng dẫn thi hành chưa giải thích cụ thể như thế nào là “hàng giả”.

- **Chế tài dân sự:** Một số quy định liên quan đến chế tài dân sự đối với hành vi vi phạm trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm giữa Luật BVQLNTD với các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan chưa thực sự thống nhất và đồng bộ với nhau dẫn đến quyền lợi của NTD trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm chưa được bảo đảm một cách triệt để. Các quy định liên quan đến trình tự, thủ tục và án phí khởi kiện, bồi thường thiệt hại chưa thực sự bảo đảm tốt quyền lợi của NTD.

Tiểu kết Chương 2

Trong chương 2, tác giả đã đề cập đến hệ thống văn bản quy phạm pháp luật điều chỉnh liên quan đến BVQLNTD trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm với hai văn bản quan trọng nhất đó là Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 và Luật Dược năm 2016, đồng thời tác giả đã phân tích cụ thể những quy định pháp luật liên quan.

Bên cạnh đó, trong chương này tác giả đã nêu ra những thực trạng thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm. Qua việc tìm hiểu, nghiên cứu các số liệu cũng như các vụ việc có liên quan xảy ra trên thực tế cho thấy, bên cạnh những kết quả đạt được từ việc thực hiện pháp luật, thì việc thực hiện pháp luật cũng bộc lộ một số những khó khăn, hạn chế nhất định mà xuất phát chủ yếu từ các quy định của pháp luật như chưa được hợp nhất, chế tài chưa đủ tính răn đe, chưa có sự phối hợp đồng bộ giữa các cơ quan quản lý,... Như vậy, việc đưa ra những định hướng, giải pháp hoàn thiện quy định của pháp luật và nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực dược phẩm là nhu cầu bức thiết hiện nay.

CHƯƠNG 3

ĐỊNH HƯỚNG, GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VÀ NÂNG CAO HIỆU QUẢ THỰC HIỆN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ \QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG LĨNH VỰC KINH DOANH DƯỢC PHẨM

3.1. Định hướng hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm

3.1.1. Quán triệt quan điểm của Đảng và Nhà nước ta về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nói chung và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm nói riêng

BVQLNTD nói chung và BVQLNTD trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm nói riêng là một vấn đề quan trọng, đã và đang nhận được sự quan tâm đặc biệt của Đảng, Nhà nước và toàn xã hội. Quan điểm chung trong tư tưởng chỉ đạo của Đảng và Nhà nước đều xác định đây là trách nhiệm của toàn xã hội, nhưng trách nhiệm của cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm là quan trọng. Ngày 22 tháng 01 năm 2019, Ban Bí thư Trung ương Đảng khóa XII đã ban hành Chỉ thị số 30-CT/TW về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Trong Chỉ thị số 30-CT/TW, Ban Bí thư cũng xác định việc hoàn thiện khuôn khổ pháp luật, mà trọng tâm là việc sửa đổi, bổ sung Luật Bảo vệ quyền người tiêu dùng chính là một trong những giải pháp quan trọng để đẩy mạnh công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nói chung.

3.1.2. Hoàn thiện hệ thống pháp luật liên quan đến việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm, bắt đầu từ việc rà soát, hệ thống hóa các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan

Có thể thấy hiện nay các quy định liên quan đến việc BVQLNTD trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm còn nằm rải rác ở nhiều văn bản quy phạm pháp luật có giá trị pháp lý khác nhau. Điều này gây ra rất nhiều khó khăn trong quá trình áp dụng các quy định của pháp luật vào thực tiễn, chông chéo giữa các quy định của các văn bản quy phạm pháp luật cùng quy định về một nội dung. Do đó, một yêu cầu cấp thiết đặt ra khi tiến hành hoàn thiện hệ thống quy định của pháp luật về BVQLNTD trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm cần phải rà soát, hệ thống các quy định pháp luật này một cách hợp lý và khoa học.

3.1.3. Hoàn thiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm ở Việt Nam phải xuất phát từ thực tiễn, bên cạnh đó tham khảo, tiếp thu kinh nghiệm của các nước trên thế giới

Nguyên tắc quản lý nhà nước bằng pháp luật đòi hỏi mọi hoạt động của các cơ quan nhà nước, trong đó có hoạt động xây dựng, ban hành văn bản quy phạm pháp luật phải dựa trên cơ sở Hiến pháp, Luật và văn bản của cơ quan nhà nước cấp trên. Tuy nhiên, ngoài việc bảo đảm tính hợp pháp, các quy định đó còn cần phải bảo đảm tính khả thi. Việc đảm bảo tính khả thi khi xây dựng và ban hành quy định pháp luật là một trong những nguyên tắc cơ bản, ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng của văn bản pháp luật, hiệu quả quản lý nhà nước. Sau khi được ban hành, các văn bản này thể hiện sự phù hợp với thực tiễn cuộc sống, biểu hiện sự hợp lý, mang lại hiệu quả cao nhất về kinh tế - chính trị, xã hội, đạt được mục đích của quản lý nhà nước.⁴

3.1.4. Sửa đổi, bổ sung, đồng bộ và thống nhất các quy định của pháp luật

Một trong những yếu tố đánh giá mức độ hoàn thiện của của hệ thống pháp luật đó là tính thống nhất, đồng bộ và khả thi của của các văn bản quy phạm pháp luật. Do đó, việc xây dựng các quy định pháp luật về BVQLNTD trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm phải đáp ứng được yêu cầu trên. Do đó, hệ thống pháp luật cần phải có những thay đổi, sửa đổi, bổ sung để đáp ứng yêu cầu hiện tại. Cần phải có sự thống nhất đồng bộ giữa Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Luật Dược năm 2016, Bộ luật hình sự năm 2015, Bộ luật dân sự năm 2015... và một số các văn bản pháp luật khác có liên quan. Đặc biệt, trong quy định về chế tài xử lý hành vi vi phạm trong lĩnh vực kinh doanh dược cần có sự đồng bộ giữa các văn bản luật trong đó cần lưu ý tới chế tài dân sự về bồi thường thiệt hại.

3.2. Giải pháp hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm

Thứ nhất, liên quan đến vấn đề thông tin cho người tiêu dùng, ngoài trách nhiệm cung cấp thông tin trung thực, đầy đủ và không gây nhầm lẫn, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 đã quy định rõ những thông tin thuộc diện phải cung cấp cho người tiêu dùng nhằm tăng khả năng cân nhắc, lựa chọn

⁴ TS. Phan Trung Hiền, Nguyễn Thị Mỹ Tiên, *Tính khả thi của văn bản quy phạm pháp luật và đề xuất các giải pháp*, Tạp chí Nghiên cứu lập pháp, Viện nghiên cứu lập pháp thuộc Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Số 16(272), tháng 8/2014

của người tiêu dùng, đồng thời đề cao trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người tiêu dùng, bởi thực tế bao giờ nhà cung cấp cũng hiểu rõ hơn so với người tiêu dùng về sản phẩm, chất lượng và các khả năng rủi ro khi sử dụng hàng hoá, dịch vụ.

Thứ hai, cần nâng mức xử phạt đối với hành vi vi phạm của tổ chức, cá nhân kinh doanh được phạm để đảm bảo tính răn đe. Nghị định số 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 hay Nghị định 117/2020/NĐ-CP của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực y tế cũng chỉ quy định mức tiền phạt tối đa áp dụng cho tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm trong lĩnh vực kinh doanh được là 100 triệu đồng so với pháp luật của nhiều quốc gia trên thế giới (mức tiền phạt tối đa với hành vi vi phạm pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Pháp là 30000 Euro, ở Hàn Quốc là 30 triệu Won), mức phạt tiền này vẫn còn là quá nhẹ.

Thứ ba, Quy định cụ thể về khái niệm “hàng giả” và hành vi “sản xuất, buôn bán hàng giả” trong Nghị định số 98/2020/NĐ-CP ngày 26/8/2020 của Chính phủ 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; cũng như cấu thành tội phạm của tội sản xuất, buôn bán hàng giả là thuốc chữa bệnh, thuốc phòng bệnh thay vì chỉ quy định theo hình thức liệt kê hoặc dẫn chiếu đến các văn bản pháp luật chuyên ngành.

Thứ tư, hoàn thiện chế tài trách nhiệm dân sự do vi phạm quy định của pháp luật về chất lượng sản phẩm, hàng hoá trên cơ sở Bộ luật Dân sự, Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hoá có những quy định như sau: Cần bảo đảm tính tương thích giữa Luật BVQLNTD với các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan nhằm tạo điều kiện tối đa để NTD tham gia khởi kiện bảo vệ quyền lợi của mình và được hưởng mức bồi thường phù hợp. Đặc biệt, trong trường hợp, NTD phát hiện ra được phẩm không bảo đảm an toàn và chưa sử dụng mà có yêu cầu khởi kiện, thì cần áp dụng nguyên tắc suy đoán thiệt hại và buộc cá nhân, tổ chức kinh doanh bồi thường. Bởi, Điều 23 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng còn quy định việc bồi thường thiệt hại được thực hiện theo quy định của Bộ Luật Dân sự.

3.3. Giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm

Muốn thực hiện pháp luật có hiệu quả và đúng đắn thì cần có sự quản lý đúng đắn từ phía các cơ quan nhà nước có thẩm quyền và sự hiểu biết sâu rộng

về các ngành luật khác nhau cũng như nhận thức được vai trò và ảnh hưởng của các chế định pháp luật khi được áp dụng trên thực tế. Và muốn có hiểu biết, nhận thức đúng thì phải thực hiện tốt công tác giáo dục và tuyên truyền pháp luật:

- **Đối với các cơ quan quản lý:** cần nâng cao năng lực quản lý nhà nước. Cần phải thường xuyên tổ chức những buổi tập huấn, hội thảo chuyên đề để trao đổi kinh nghiệm, nâng cao kiến thức chuyên môn trong lĩnh vực bảo vệ người tiêu dùng nói chung và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm nói riêng. Từ việc nhận thức rõ trách nhiệm của mình họ sẽ có những biện pháp quyết đoán hơn, mạnh tay hơn khi xử lý các vụ vi phạm, đảm bảo quyền được thông tin và đặc biệt là quyền được bồi thường thiệt hại của người tiêu dùng.

- **Đối với cá nhân, tổ chức kinh doanh dược phẩm:** Thực hiện nghiêm túc quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Thông tin trung thực về sản phẩm hàng hóa, dịch vụ; có trách nhiệm trong giao dịch với người tiêu dùng. Có các chính sách chăm sóc khách hàng phù hợp. Đồng thời nâng cao ý thức bảo vệ người tiêu dùng của tổ chức, cơ sở sản xuất, kinh doanh dược phẩm, thuốc chữa bệnh.

- **Đối với người tiêu dùng:** Trước hết họ phải được giáo dục để có những hiểu biết nhất định về quyền và trách nhiệm của mình. Người tiêu dùng chiếm số lượng đông đảo nhưng họ lại là những cá thể hoạt động lẻ lẻ bởi vậy cần tạo được mối liên hệ cộng đồng giữa những người tiêu dùng để họ có thể cảnh báo cho nhau những tác hại khi sử dụng dược phẩm không đảm bảo chất lượng và góp tiếng nói chung để đòi quyền lợi khi có sự vi phạm xảy ra (ví dụ yêu cầu bồi thường thiệt hại).

Tiểu kết Chương 3

Từ việc nghiên cứu đánh giá thực trạng các quy định pháp luật và thực trạng thực hiện các quy định pháp luật về BVQLNTD trong lĩnh vực dược phẩm tại Chương 2 thì tại Chương 3 của luận văn, tác giả đã thực hiện một số nhiệm vụ như sau:

Thứ nhất, đưa ra những định hướng nhằm hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thi hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực dược phẩm.

Thứ hai, trên cơ sở định hướng, luận văn đã đưa ra một số giải pháp nhằm hoàn thiện quy định pháp luật và nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực dược phẩm. Trong đó chia ra làm hai nhóm giải pháp:

+ Giải pháp hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm;

+ Giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm .

KẾT LUẬN

Sau khi thực hiện nghiên cứu Đề tài: “*Pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm*” trong khuôn khổ Luận văn thạc sĩ Luật học, tác giả rút ra những kết luận sau đây:

- Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nói chung và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm nói riêng là nhu cầu tự nhiên không chỉ đối với bản thân người tiêu dùng, mà còn cần thiết để nền kinh tế phát triển. Trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm – đây là lĩnh vực có liên quan trực tiếp đến an toàn tính mạng, vấn đề sức khỏe của người tiêu dùng. Chính vì vậy, việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm lại càng được trở nên cần thiết và quan trọng hơn bao giờ hết. Điều đó cũng đặt ra vấn đề trách nhiệm lớn lao cho các nhà quản lý trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Về mặt lý luận, Luận án đã phân tích và làm rõ được một số khái niệm có liên quan như: người tiêu dùng, quyền lợi người tiêu dùng, dược phẩm, kinh doanh dược phẩm, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm. Bên cạnh đó, tác giả đã phân tích và rút ra được khái niệm, đặc điểm của Pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm trên cơ sở những khái niệm về pháp luật và pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nói chung.

- Về mặt pháp lý, Luận văn đã phân tích được các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, trong đó bao gồm: các quy định về quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng; quy định của pháp luật về cơ quan quản lý nhà nước trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm; quy định về trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân kinh doanh trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm; quy định về những hành vi bị nghiêm cấm trong kinh doanh dược phẩm; quy định về xử lý vi phạm và quyền yêu cầu cơ quan quản lý nhà nước bảo vệ quyền lợi phát sinh trong lĩnh vực dược phẩm.

- Về mặt thực tiễn, trên cơ sở các quy định pháp luật đã phân tích cũng như nghiên cứu các số liệu, vụ việc trên thực tiễn Luận văn đã rút ra được một số kết quả đạt được từ việc thực hiện pháp luật. Bên cạnh những kết quả đạt được thì việc thực hiện pháp luật cũng bộc lộ một số những khó khăn, hạn chế nhất định mà xuất phát chủ yếu từ các quy định của pháp luật như chưa được hợp nhất, chế tài chưa đủ tính răn đe, chưa có sự phối hợp đồng bộ giữa các cơ quan quản lý,... Từ việc nghiên cứu đánh giá thực trạng các quy định pháp luật và thực

trạng thực hiện các quy định pháp luật về BVQLNTD trong lĩnh vực dược phẩm tác giả đã đưa ra những định hướng nhằm hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thi hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực dược phẩm. Và trên cơ sở định hướng, luận văn đã đưa ra một số giải pháp nhằm hoàn thiện quy định pháp luật và nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực dược phẩm. Trong đó chia ra làm hai nhóm giải pháp: Giải pháp hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm; Giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm .

Do điều kiện tiếp cận các nguồn tài liệu cũng như kinh nghiệm còn hạn chế, tác giả mong sẽ nhận được những ý kiến đóng góp quý báu của các Thầy, cô để Luận văn được hoàn thiện hơn./.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Hiến pháp năm 2013
2. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010
3. Luật Cảnh tranh năm 2005
4. Luật Dược năm 2005
5. Luật Dược năm 2016
6. Bộ luật Hình sự năm 2015
7. Bộ luật Dân sự năm 2015
8. Nghị định số 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
9. Nghị định 54/2017/NĐ-CP của Chính phủ hướng dẫn Luật dược năm 2016
10. Nghị định 75/2017/NĐ-CP của Chính Phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Y tế
11. Nghị định 117/2020/NĐ-CP của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực y tế
12. Quyết định số 7868/QĐ-BYT năm 2018 của Bộ Y tế quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Cục Quản lý Dược thuộc Bộ Y tế.
13. Bộ Y tế, Cục Quản lý Dược, Tài liệu giới thiệu Luật Dược
14. Bộ Y tế, Tờ trình Về việc ban hành Quyết định phê duyệt Chiến lược quốc gia phát triển ngành dược Việt Nam giai đoạn đến năm 2030 và tầm nhìn đến 2045
15. Bộ Công Thương (2021), Khởi tố vụ án sản xuất, buôn bán thuốc đông y gia truyền, thực phẩm chức năng giả do Cục QLTT Hà Nam chuyển giao, xem tại: <https://moit.gov.vn/quan-ly-thi-truong/khoi-to-vu-an-san-xuat-buon-ban-thuoc-dong-y-gia-truyen-thuc.html>, truy cập lần cuối ngày 10/01/2022
16. Cục Quản lý cạnh tranh (2009), *Tài liệu phục vụ công tác xây dựng Luật Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam: "So sánh Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng một số nước trên thế giới - Bài học kinh nghiệm và đề xuất một số nội dung cơ bản quy định trong dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của Việt Nam"*, Hà Nội
17. Dược phẩm là gì? Vị trí, vai trò và đặc điểm của dược phẩm, xem tại: <https://luanvan1080.com/duoc-pham-la-gi.html>, truy cập lần cuối ngày 08/01/2022

18. Lê Thị Thùy Dung (2017), Hệ lụy khi sử dụng thuốc giả, thuốc kém chất lượng, xem tại: <https://suckhoedoisong.vn/he-luy-khi-su-dung-thuoc-gia-thuoc-kem-chat-luong-169130301.htm>, truy cập lần cuối ngày 10/01/2022

19. Mai Kim Hân, *Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hoạt động dược phẩm, thuốc chữa bệnh*, Tạp chí Khoa học và Kinh tế phát triển số 10, Trường Đại học Nam Cần Thơ

20. Nguyễn Thanh Lý (2019), *Bàn về khái niệm người tiêu dùng và cơ sở phát sinh quyền được bảo vệ của người tiêu dùng*, Tạp chí Nghề luật, Học viện Tư pháp, số 6/2019

21. Nguyễn Thị Vân Anh (2010), *Tổng quan về hệ thống pháp luật Việt Nam hiện hành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, Hội thảo khoa học Pháp luật bảo vệ người tiêu dùng ở Việt Nam – thực trạng và hướng hoàn thiện, Trường Đại học Luật Hà Nội

22. Phạm Văn Hào, *Chế tài xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực an toàn thực phẩm*, Tạp chí Luật học, Trường Đại học Luật Hà Nội, số 05/2017

23. Phạm Văn Hào (2017), Luận án Tiến sĩ Luật học, *Pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực an toàn, vệ sinh thực phẩm ở Việt Nam hiện nay*, Hà Nội

24. Thái Bình (2021), *Cục Quản lý Dược cảnh báo hành vi tẩy xóa, thay đổi hạn dùng của thuốc để đưa ra thị trường*, xem tại: <https://suckhoedoisong.vn/cuc-quan-ly-duoc-can-bao-hanh-vi-tay-xoa-thay-doi-han-dung-cua-thuoc-de-dua-ra-thi-truong-169211205183330142.htm>, truy cập lần cuối ngày 10/01/2022

25. Thu Hiền (2016), *Khảo sát nhận thức của người tiêu dùng về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Việt Nam*, xem tại: <https://sct.quangbinh.gov.vn/3cms/khao-sat-nhan-thuc-cua-nguoi-tieu-dung-ve-bao-ve-quyen-loi-nguoi-tieu-dung-tai-viet-nam.htm>, truy cập lần cuối ngày 10/01/2022

26. Trường Đại học Luật Hà Nội (2014), *Giáo trình Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, NXB Công an nhân dân, Hà Nội, tr.8

27. Trường Đại học Luật Hà Nội (2017), *Giáo trình Lý luận chung về nhà nước và pháp luật*, NXB Công an nhân dân, Hà Nội

28. Xuân Thành (2021), *Dược phẩm Sài Gòn bị xử phạt do hành nghề dược không có chứng chỉ*, xem tại: <https://www.phapluatplus.vn/y-te/duoc-pham-sai-gon-bi-xu-phat-do-hanh-nghe-duoc-khong-co-chung-chi-d170328.html>, truy cập lần cuối ngày 10/01/2022.