



VĂN PHÒNG QUỐC HỘI  
THƯ VIỆN QUỐC HỘI

# THÔNG TIN THAM KHẢO THỰC HIỆN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG TẠI VIỆT NAM



# THÔNG TIN THAM KHẢO

## THƯ VIỆN QUỐC HỘI

Chỉ đạo biên soạn:

Nguyễn Mạnh Hùng,

Phó Chủ nhiệm Văn phòng Quốc hội

Chịu trách nhiệm nội dung:

Trịnh Ngọc Cường,

Giám đốc Thư viện Quốc hội

Phát hành:

Vụ Hành chính

Số lượng in 1.000 cuốn,

khổ 21cmx29cm

Biên tập và sửa bản in:

Trịnh Ngọc Cường, Trần Thị Thu Trang,

Chu Quang Lưu, Vũ Thị Vân,

Nguyễn Thị Thu Trang.

Thiết kế bìa:

Vũ Xuân Nhựt

Ảnh bìa:

Nguồn: Internet

Liên hệ và góp ý xin gửi về:

Thư viện Quốc hội, Văn phòng Quốc hội

Địa chỉ: Nhà Quốc hội, Đường Độc lập,

Ba Đình, Hà Nội

Điện thoại: 84.080.41459;

Email: [thuvienquochoi@quochoi.vn](mailto:thuvienquochoi@quochoi.vn)

### MỤC LỤC Số 03/2022

#### VẤN ĐỀ VÀ CHÍNH SÁCH

- 4** Một số bất cập, hạn chế và kiến nghị trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng **TS. Trần Văn Khải**
- 9** Pháp luật bảo vệ người tiêu dùng của Việt Nam – Thực trạng và yêu cầu hoàn thiện **TS. Đoàn Quang Đông**
- 17** Sự tương thích và không tương thích giữa Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 và Bộ luật Tố tụng Dân sự năm 2015 – Một số kiến nghị hoàn thiện pháp luật **ThS. Vũ Hoàng Anh**
- 24** Nghĩa vụ chứng minh trong các vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam **TS. Nguyễn Thị Thu Thủy**
- 31** Bàn về chế định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đối với người tiêu dùng trong bối cảnh CMCN 4.0 **Ths. Đinh Thị Hồng Trang**
- 37** Thực trạng pháp luật Việt Nam về giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh **PGS.TS. Nguyễn Thị Vân Anh**
- 42** Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010 **TS. Cao Xuân Quảng**
- 45** Hoàn thiện quy định về kiểm soát nội dung hợp đồng theo mẫu trong pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay **TS. Trần Văn Biên**
- 51** Bảo đảm quyền lợi khách hàng khi tham gia hợp đồng tín dụng cá nhân **Trần Thị Diệu Hà**
- 57** Chế tài hành chính trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay **TS. Trần Thị Bích Nga**
- 61** Một số kiến nghị nhằm nâng cao hiệu quả bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng qua thu hồi hàng hóa khuyết tật **TS. Phan Thị Lan Phương**
- 66** Bình luận về trách nhiệm của thương nhân trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng **Ths. Đậu Anh Tuấn - Tạ Thanh Hoa**
- 72** **KINH NGHIỆM NƯỚC NGOÀI**
- 79** Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khi mua sắm tại một số nước thuộc liên minh châu Âu **TS. Trần Kim Chi**
- 79** Thực trạng và các kiến nghị nhằm bảo vệ người tiêu dùng tài chính dễ bị tổn thương dưới góc độ so sánh **TS. Nguyễn Kiên Bích Tuyền**
- 86** **THÔNG TIN ĐỊNH LƯỢNG**
- 86** Một số thông tin số liệu liên quan đến người tiêu dùng ở Việt Nam **Chu Quang Lưu**
- 92** **GIỚI THIỆU SÁCH**
- 92** Truyền thông và kinh doanh – Liệu lợi nhuận có thách thức lợi ích công **Vũ Thị Vân**
- 94** **TÀI LIỆU SỐ**
- 94** Tổng hợp thông tin về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong bộ sưu tập số tại Thư viện Quốc hội **ThS. Đinh Thị Hạnh Mai - Trịnh Đức Hiếu**

\* Lưu hành nội bộ

Copyright © 2022 TVQH

Bản quyền tài liệu thuộc về Thư viện Quốc hội.

Việc sử dụng mọi thông tin trong tài liệu phải tuân thủ theo các quy định của pháp luật về bản quyền.

# THÔNG TIN THAM KHẢO



## LỜI GIỚI THIỆU

Kính thưa Quý đại biểu và bạn đọc!

Theo Chương trình hoạt động của Quốc hội tại kỳ họp thứ 4, Quốc hội khóa XV, Quốc hội sẽ thảo luận, cho ý kiến về dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (sửa đổi) nhằm hoàn thiện khung pháp lý trong công tác bảo vệ quyền lợi, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng cũng như quyền và lợi ích hợp pháp của các tổ chức, cá nhân kinh doanh. Đồng thời bảo đảm tính ổn định, thống nhất, đồng bộ, khả thi, hiệu lực và hiệu quả của hệ thống pháp luật, phục vụ đắc lực cho việc xây dựng môi trường kinh doanh, tiêu dùng lành mạnh, bền vững ở Việt Nam.

Để phục vụ nhu cầu tham khảo của các vị đại biểu Quốc hội trong quá trình nghiên cứu, cho ý kiến đối với dự án Luật này, Thư viện Quốc hội tổ chức biên soạn và phát hành Thông tin tham khảo số 03/2022 với chủ đề “Thực hiện pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng tại Việt Nam”. Ấn phẩm gồm 17 bài nghiên cứu, bài giới thiệu được sắp xếp theo 05 chuyên mục: Vấn đề và chính sách, Lập pháp nước ngoài, Thông tin định lượng, Giới thiệu sách và Tài liệu số, với sự tham gia của các chuyên gia và đội ngũ nghiên cứu của Thư viện Quốc hội. Các bài viết trong ấn phẩm này được lựa chọn, xem xét cẩn trọng, ngắn gọn, vừa tôn trọng ý kiến của tác giả vừa đảm bảo tính khách quan.

Thư viện Quốc hội xin trân trọng gửi đến các vị đại biểu Quốc hội và quý bạn đọc để nghiên cứu, tham khảo. Chúng tôi mong nhận được phản hồi từ quý vị để ngày càng hoàn thiện và nâng cao chất lượng Thông tin tham khảo trong các số tiếp theo.

Xin trân trọng cảm ơn!

**THƯ VIỆN QUỐC HỘI**



# MỘT SỐ BẤT CẬP, HẠN CHẾ VÀ KIẾN NGHỊ TRONG VIỆC BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

■ TS. Trần Văn Khải<sup>1</sup>



Ảnh minh họa.

Nguồn: Tác giả

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (BVQLNTD) đã được Quốc hội khóa XII, kỳ họp thứ 8 thông qua ngày 17/11/2010 và có hiệu lực thi hành từ ngày 01/7/2011. Đây là đạo luật hướng tới bảo vệ quyền con người, quyền của người tiêu dùng trong quá trình hội nhập quốc tế sâu rộng và xây dựng nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa của nước ta. Trong gần 12 năm thực thi, Luật BVQLNTD và các văn bản hướng dẫn Luật đã góp phần thay đổi mạnh mẽ, kiến tạo khung khổ pháp lý, tạo nền tảng cơ bản vững chắc để tiếp tục thúc đẩy phát triển công tác BVQLNTD tại Việt Nam. Tuy nhiên, cùng với sự phát triển nhanh chóng của đời sống kinh tế, xã hội trong nước và tác động của hội nhập quốc tế, nhiều nội dung của Luật đã bộc lộ không ít bất cập. Bên cạnh đó, việc tổ chức thực hiện Luật còn có những hạn chế.

## 1. Bất cập, hạn chế trong việc Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

**Bất cập, hạn chế trong các quy định pháp luật:** (1) Các cơ quan quản lý nhà nước chưa phát huy rõ vai trò, trách nhiệm của trong lĩnh vực bảo vệ người tiêu dùng; (2) Luật BVQLNTD chưa “định vị” được vị trí trong quan hệ với các Luật chuyên ngành cũng như chưa quy định rõ về trách nhiệm của các cơ quan tổ chức khác trong việc phối hợp thực hiện các quy định của Luật BVQLNTD; (3) Chưa có cơ chế kêu gọi toàn xã hội tham gia vào công tác BVQLNTD, đặc biệt chưa có cơ chế phù hợp để thành lập và tạo điều kiện cho các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ người tiêu dùng hoạt động chuyên nghiệp, hiệu quả; (4) Một số quy định hiện nay chỉ phù hợp với các giao dịch, kinh doanh – tiêu dùng có tính “truyền thống” mà chưa tính đến mô hình

1. Ủy viên Thường trực Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường của Quốc hội khóa XV.

kinh doanh có yếu tố mới, đặc biệt là mô hình ứng dụng sự phát triển của thương mại điện tử, các mô hình kinh doanh dựa trên nền tảng chia sẻ, kinh tế số và khoa học công nghệ 4.0; **(5)** Một số trách nhiệm bảo vệ người tiêu dùng của doanh nghiệp đã không còn phù hợp, đầy đủ do sự xuất hiện của nhóm người tiêu dùng mới hoặc hành vi tiêu dùng mới; **(6)** Nhiều hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng mới xuất hiện nhưng chưa được bổ sung vào phần các hành vi cấm hoặc nghĩa vụ của các chủ thể có liên quan; **(7)** Các quy định liên quan đến hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung chưa thực sự chặt chẽ, đầy đủ, rõ ràng, đặc biệt là trong bối cảnh thời đại cách mạng công nghiệp lần thứ 4, khi sự phát triển không ngừng của Internet càng làm gia tăng vai trò của hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; **(8)** một số quy định còn thiếu tính linh hoạt, không cho phép tính toán đến hoàn cảnh, lĩnh vực kinh doanh đặc thù của từng loại thị trường; **(9)** Các quy định liên quan đến cung cấp bằng chứng giao dịch, bảo hành, thu hồi hàng hóa khuyết tật được thiết kế lỏng lẻo và sơ sài khiến các chủ thể liên quan gặp khó trong việc thực hiện; **(10)** Các phương thức giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và các tổ chức, cá nhân kinh doanh chưa được quy định phù hợp và đầy đủ khiến cho nhiều khiếu nại không được giải quyết; **(11)** Cơ chế tiếp nhận và giải quyết yêu cầu BVQLNTD tại cơ quan nhà nước hiện tại được thiết kế “lửng lơ” (chỉ quy định rõ về ủy ban nhân dân cấp huyện) khiến thực tế không phát huy được hiệu quả. **(12)** Chưa thể hiện rõ vai trò, trách nhiệm của người tiêu dùng trong việc thúc đẩy sản xuất, tiêu dùng bền vững.

**Bất cập, hạn chế liên quan đến chủ thể thực thi:** **(1)** Nguồn lực và kinh phí hoạt động hạn chế. Thực tế cho thấy, ngân sách hàng năm dành cho hoạt động BVQLNTD tại Trung ương và địa phương rất ít, không tương xứng với khối lượng công việc mà các cơ quan tổ chức thực thi. Về nhân lực, các cơ quan đang trong tình trạng một người phải thực hiện nhiều nhiệm vụ; **(2)** Mô hình hoạt động chưa hoàn thiện và thống nhất. Ở cấp Trung ương, nhiệm vụ BVQLNTD chủ yếu được giao cho 02 đơn vị cấp Phòng của Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng thuộc

Bộ Công Thương. Mô hình này quá khiêm tốn so với yêu cầu từ thực tế Việt Nam cũng như kinh nghiệm quốc tế (một cơ quan ngang Bộ ở Úc, một cơ quan thuộc Văn phòng Chính phủ ở Thái Lan, một Cục thuộc Ủy ban thương mại lành mạnh Hoa Kỳ...). Ở cấp địa phương, chưa có sự thống nhất về việc giao nhiệm vụ BVQLNTD cho cấp Phòng thuộc Sở Công Thương. Cụ thể, đa số (50/63) các Sở Công Thương giao chức năng BVQLNTD cho Phòng Quản lý thương mại. Một số khác (13/63) giao cho các phòng, ban khác như Phòng Xuất nhập khẩu, Phòng Kế hoạch Tài chính, Thanh tra Sở. Việc không thống nhất trong mô hình tổ chức hoạt động có thể gây ra sự gián đoạn, không xuyên suốt trong quá trình triển khai thực hiện BVQLNTD.

**Bất cập, hạn chế của Hội bảo vệ người tiêu dùng:** **(1)** Về mạng lưới: Vẫn còn 8/63 tỉnh, thành phố chưa thành lập Hội bảo vệ người tiêu dùng; nhiều địa phương có Hội nhưng chỉ ở cấp tỉnh, chưa có ở cấp huyện và cơ sở. Điều này đồng nghĩa với việc ở những nơi đó, người tiêu dùng chưa có điều kiện tiếp cận với Hội khi cần sự giúp đỡ; **(2)** Về địa vị pháp lý: Đa số các Hội hiện nay mang tên là Hội bảo vệ người tiêu dùng với tên gọi, tôn chỉ, mục đích được khẳng định rõ trong điều lệ là Tổ chức xã hội của người tiêu dùng. Tuy nhiên, thực tế vẫn có một số Hội lấy tên là Hội Tiêu chuẩn và BVQLNTD hoặc Hội Đo lường, tiêu chuẩn và bảo vệ người tiêu dùng. Với tên gọi như vậy, các Hội này được hiểu là tổ chức xã hội – nghề nghiệp, không phải là tổ chức xã hội, do vậy, không được vận dụng các quy định của Luật BVQLNTD; **(3)** Về nhân lực của các Hội: Hội viên tuy đông, nhưng cán bộ trực tiếp hoạt động lại thiếu, phần lớn các Hội chỉ có từ 2-3 cán bộ thường trực làm việc; **(4)** Về cơ sở vật chất: Hầu hết Hội bảo vệ người tiêu dùng các tỉnh, thành phố đều không có trụ sở, phải thuê, mượn; thiết bị, phương tiện làm việc sơ sài, thiếu thốn. Thậm chí, Hội Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam hiện nay chưa có trụ sở, phải mượn tạm một phòng của đơn vị khác để làm việc. **(5)** Về kinh phí: Phần lớn các Hội phải tự tìm nguồn để trang trải cho hoạt động, như kinh phí thuê trụ sở, chi thường xuyên để duy trì hoạt động của bộ máy văn phòng, bộ phận tư vấn giải quyết khiếu nại; tổ chức các hội

ngợi, hội thảo, sự kiện... Luật BVQLNTD quy định, khi thực hiện nhiệm vụ được cơ quan nhà nước giao, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ người tiêu dùng được Nhà nước hỗ trợ kinh phí và các điều kiện khác theo quy định của pháp luật. Nghị định 99/2011/NĐ - CP cũng đã hướng dẫn. Tuy nhiên đến nay chỉ có 16 Hội của địa phương được giao nhiệm vụ và hỗ trợ kinh phí, trong đó có 7 Hội được công nhận Hội đặc thù.

#### **Bất cập, hạn chế của người tiêu dùng: (1)**

Nhận thức của người tiêu dùng còn hạn chế, thường ở trạng thái bị động, đợi để được các cơ quan, tổ chức bảo vệ; (2) Người tiêu dùng lợi dụng các quy định pháp luật để cản trở, gây khó khăn cho hoạt động của cơ quan, doanh nghiệp. Thực tế giải quyết các vụ việc khiếu nại cho thấy, một số ít người tiêu dùng có biểu hiện lợi dụng các quy định pháp luật BVQLNTD để đưa ra các yêu cầu, đòi hỏi không có cơ sở, có dấu hiệu quấy rối, gây cản trở, ảnh hưởng đến hoạt động của cơ quan nhà nước, của doanh nghiệp; (3) Áp dụng công nghệ thông tin: Trong thời gian gần đây, sự xuất hiện của thế hệ người tiêu dùng trẻ, sử dụng các phương thức giao dịch trên môi trường có kết nối Internet ngày càng tăng, dẫn tới các phương thức liên hệ giữa người tiêu dùng và cơ quan nhà nước cũng cần thay đổi, đáp ứng yêu cầu thực tế.

#### **Bất cập, hạn chế của Doanh nghiệp: Một**

số doanh nghiệp chưa thực hiện tốt các quy định của Luật BVQLNTD, có các hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng, trong đó nổi bật là các nhóm hành vi: (1) Vi phạm về bảo vệ thông tin người tiêu dùng: Một số doanh nghiệp đã không thông báo rõ ràng, công khai hoặc có thông báo nhưng nội dung không đầy đủ theo quy định về mục đích thu thập, sử dụng thông tin về người tiêu dùng. Đặc biệt là một số đơn vị thực hiện chức năng tư vấn, hỗ trợ tài chính trực tuyến, doanh nghiệp lớn, hoạt động trong lĩnh vực siêu thị, điện máy cũng có sai phạm hoặc chưa thực hiện đúng trách nhiệm bảo vệ thông tin của người tiêu dùng; (2) Vi phạm về cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng, thường là che giấu thông tin hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ, sai lệch, không chính xác cho người tiêu dùng theo quy định,

ví dụ như cung cấp thông tin gây hiểu nhầm về hàng hóa, dịch vụ, về chính sách đổi trả sản phẩm, về uy tín, khả năng kinh doanh, khả năng cung cấp hàng hóa, dịch vụ của doanh nghiệp... Đối với trách nhiệm của các bên thứ ba trong cung cấp thông tin cho người tiêu dùng cũng có những dấu hiệu vi phạm như việc quảng cáo, cung cấp thông tin thổi phồng, gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng về hàng hóa, sản phẩm, chương trình khuyến mại...; (3) Vi phạm về đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung: Thực tế kiểm soát trong thời gian qua cho thấy, việc chấp hành nghĩa vụ đăng ký Hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung thuộc các lĩnh vực theo quyết định của Thủ tướng Chính phủ, lĩnh vực bảo hiểm nhân thọ chấp hành nghiêm túc nhất (chiếm gần 100%); Lĩnh vực viễn thông, truyền hình chấp hành tương đối nghiêm túc; các lĩnh vực còn lại gồm tài chính, ngân hàng, chung cư, vận tải hàng không, vận tải đường sắt thực hiện chưa được nghiêm túc. Ở các địa phương, việc thực hiện nghĩa vụ đăng ký Hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung chủ yếu thuộc lĩnh vực cung cấp điện, nước sinh hoạt, truyền hình trả tiền; (4) Vi phạm về thực hiện hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung: Hành vi vi phạm thường thấy là doanh nghiệp có niêm yết điều kiện giao dịch chung tại điểm giao dịch, tuy nhiên, các điều kiện giao dịch chung không xác định rõ thời điểm áp dụng hoặc không được niêm yết ở nơi thuận lợi tại địa điểm giao dịch để người tiêu dùng có thể nhìn thấy; (5) Vi phạm về giao kết hợp đồng, điều kiện giao dịch chung với người tiêu dùng có điều khoản không có hiệu lực: Nội dung của các hợp đồng, điều kiện giao dịch chung của doanh nghiệp phần lớn đều tồn tại một số điều khoản không có hiệu lực, trong đó, tập trung vào nội dung: loại trừ trách nhiệm của doanh nghiệp đối với người tiêu dùng; và hạn chế, loại trừ quyền khiếu nại, khởi kiện của người tiêu dùng; (6) Hành vi vi phạm khác: Trong quá trình thanh, kiểm tra, các cơ quan quản lý cũng ghi nhận một số các vi phạm khác của doanh nghiệp, cụ thể: về trách nhiệm bảo hành hàng hóa (không thực hiện đúng thời hạn bảo hành, không đổi mới sản phẩm cho người tiêu dùng theo quy định); không cung cấp hợp đồng/hóa đơn cho người tiêu dùng sau khi ký kết;



có hành vi quấy rối người tiêu dùng (đặc biệt trong các giao dịch gọi điện thu/nhắc nợ của các đơn vị cho vay tiêu dùng)...

### **Bất cập, hạn chế trong quá trình thực thi:**

**(1)** Công tác chuẩn bị tài liệu tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về BVQLNTD còn nhiều bất cập, hạn chế; Nội dung phổ biến pháp luật BVQLNTD còn dàn trải, thiếu trọng tâm, trọng điểm, chưa sát với nhu cầu; Đối tượng phổ biến mới chỉ tập trung ở các tỉnh, thành phố lớn, vào nhóm công chức, viên chức, cán bộ thực hiện công tác BVQLNTD tại cấp tỉnh, chưa lan tỏa tới các vùng sâu, vùng xa, chưa tiếp cận trực tiếp tới người tiêu dùng; Cách thức triển khai công tác phổ biến pháp luật BVQLNTD chậm được đổi mới, thiếu linh hoạt, ít sáng tạo; việc ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác phổ biến pháp luật BVQLNTD vẫn còn ở mức khiêm tốn. Việc phối hợp trong công tác phổ biến pháp luật BVQLNTD giữa các Bộ, ngành có liên quan còn chưa được triển khai chặt chẽ, hiệu quả chưa cao; Chất lượng đội ngũ thực hiện phổ biến pháp luật BVQLNTD còn hạn chế; Nguồn lực bảo đảm cho công tác phổ biến pháp luật BVQLNTD hạn chế, ảnh hưởng đến chất lượng và hiệu quả của công tác tuyên truyền pháp luật BVQLNTD; **(2)** Tiếp nhận và giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức cá nhân kinh doanh chưa hiệu quả, chưa đáp ứng được thực tế; **(3)** Thu hồi sản phẩm có khuyết tật trong Luật BVQLNTD mới chỉ quy định về trách nhiệm báo cáo của doanh nghiệp khi kết thúc chương trình thu hồi, chưa có cơ chế, quy định để doanh nghiệp báo cáo/xin phép về việc thực hiện chương trình tới cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD; **(4)** Kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung chưa có sự phối hợp tốt giữa Bộ Công Thương và một số Sở Công Thương về nội dung, quy trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ và đăng tải các hợp đồng được chấp nhận. Công tác hậu kiểm còn hạn chế, tình trạng các hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung có các nội dung vi phạm quyền lợi người tiêu dùng là khá phổ biến trên thực tế. Chế tài xử lý vi phạm hành chính chưa tương xứng với mức độ vi phạm, chưa đủ sức răn đe. Thủ tục tuyên vô hiệu hay giải quyết tranh chấp tại Tòa án vẫn còn nhiều bất cập như thời gian

kéo dài, thủ tục phức tạp, thậm chí nhiều nơi Tòa án còn chưa căn cứ vào Luật BVQLNTD trong việc giải quyết tranh chấp; **(5)** Sự phối hợp của các Bộ ngành và cơ quan, tổ chức khác trong hệ thống cơ quan hành chính còn nặng theo hướng một chiều (từ trên xuống dưới), tính mệnh lệnh, chỉ thị. Các mối quan hệ ngang cấp giữa các cơ quan, tổ chức với nhau còn lỏng lẻo, thiếu tính chủ động trong công tác BVQLNTD.

## **2. Kiến nghị, đề xuất**

**Đối với Quốc hội:** **(1)** Xem xét và thông qua Luật BVQLNTD (sửa đổi), đảm bảo chất lượng và tiến độ xây dựng, giải quyết được các tồn tại, hạn chế của thực tế, tạo động lực tiếp tục nâng cao hiệu quả công tác BVQLNTD; **(2)** Sửa đổi, hoàn thiện các văn bản quy phạm pháp luật thuộc các lĩnh vực có liên quan như Luật Giao dịch điện tử, Luật An ninh mạng... để tránh chồng chéo, bảo đảm tính thống nhất của hệ thống pháp luật, qua đó, tăng cường hiệu quả cho công tác BVQLNTD; **(3)** Chỉ đạo Hội đồng nhân dân các cấp tăng cường kiểm tra, giám sát, đôn đốc Ủy ban nhân dân cùng cấp xây dựng, ban hành, triển khai các chương trình, đề án về BVQLNTD ở địa phương; **(4)** Tiếp tục chỉ đạo, ban hành các chính sách, chương trình tổng thể, các đề án để thúc đẩy công tác BVQLNTD trên phạm vi cả nước.

**Đối với Chính phủ:** Chỉ đạo các bộ, ngành và các tỉnh, thành phố theo chức năng của mình thực hiện các nhiệm vụ cụ thể: **(1)** Tăng cường triển khai Nghị quyết số 82/NQ-CP ngày 26/5/2020 của Chính phủ về việc ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện 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 BVQLNTD; **(2)** Chỉ đạo Bộ Công Thương và các bộ, ngành có liên quan chủ động rà soát, tăng cường các hoạt động BVQLNTD trong quá trình thực thi nhiệm vụ theo chức năng của Bộ được giao thay mặt Chính phủ để quản lý nhà nước về lĩnh vực BVQLNTD; **(3)** Chỉ đạo các bộ, ngành và các cơ quan ngang bộ, các cơ quan thuộc Chính phủ tích cực tham gia xây dựng, góp ý đối với Luật BVQLNTD (sửa đổi) và các nghị định để hướng dẫn triển khai sau khi Luật BVQLNTD (sửa đổi) được ban hành; **(4)** Chỉ đạo các bộ,

cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ chủ động nghiên cứu và tự mình hoặc đề xuất cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung đối với một số văn bản quy phạm pháp luật có tính chuyên ngành để bảo đảm sự phù hợp của các quy định pháp luật và tăng cường việc bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng; **(5)** nghiên cứu ban hành cơ chế phối hợp hiệu lực, hiệu quả giữa các cơ quan ở Trung ương, giữa các cơ quan ở Trung ương và địa phương theo cả chiều dọc và chiều ngang trong việc triển khai công tác BVQLNTD; **(6)** Tăng cường hợp tác quốc tế, có các chính sách hỗ trợ về nguồn lực để hoàn thiện hệ thống cơ quan quản lý nhà nước và tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD theo đúng chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước.

**Đối với Bộ Công Thương: (1)** Hoàn thiện cơ cấu tổ chức, phân công đơn vị đầu mối trong việc triển khai công tác BVQLNTD trong lĩnh vực được phân công quản lý; tăng cường các hoạt động tuyên truyền, phổ biến kiến thức về BVQLNTD; đẩy mạnh công tác kiểm tra, thanh tra các hoạt động BVQLNTD theo đúng quy định của pháp luật; **(2)** Tăng cường triển khai thực hiện Chỉ thị số -30CT/TW của Ban bí thư về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác BVQLNTD và các nội dung theo chức năng, nhiệm vụ được giao; **(3)** Tăng cường hỗ trợ nguồn lực để Hội bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam hoạt động hiệu quả.

Đối với các địa phương: **(1)** Tăng cường vai trò lãnh đạo của Tỉnh ủy/ Thành ủy đối với công tác BVQLNTD theo tinh thần chỉ đạo của Chỉ thị số 30-CT/TW của Ban bí thư về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác BVQLNTD tại địa phương; **(2)** Tăng cường quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh đối với công tác BVQLNTD theo Nghị quyết số 82/NQ-CP ngày 26/5/2020 của Chính phủ về việc ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TW; **(3)** Đẩy mạnh hoạt động BVQLNTD ở địa phương theo hướng phân công rõ đơn vị đầu mối và cơ chế phối hợp trong triển khai hoạt động BVQLNTD trên trong phạm vi địa phương quản lý; chú trọng kiện toàn và đẩy mạnh hoạt động BVQLNTD ở cấp huyện và cấp cơ sở xã, phường; đẩy mạnh công tác

tuyên truyền, phổ biến thông tin về quyền lợi và kiến thực đối với người tiêu dùng; **(4)** Tăng cường vai trò của Hội đồng nhân dân tỉnh trong việc giám sát triển khai công tác BVQLNTD ở địa phương; **(5)** Hỗ trợ và đẩy mạnh hoạt động hỗ trợ Hội bảo vệ người tiêu dùng ở địa phương, nhất là Hội ở tuyến cơ sở, bảo đảm Hội hoạt động có hiệu quả.

**Đối với Tòa án nhân dân tối cao: (1)** Tăng cường hợp tác quốc tế trong giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh nước ngoài; **(2)** Khẩn trương hướng dẫn giải quyết các vụ án dân sự về BVQLNTD theo thủ tục rút gọn tại tòa; **(3)** Tổ chức xã hội đại diện người tiêu dùng khởi kiện hoặc tự mình khởi kiện vì lợi ích công cộng không phải nộp tạm ứng án phí, tạm ứng lệ phí Tòa án; **(4)** Bố trí đưa nguồn tiền bồi thường thiệt hại trong vụ án dân sự về BVQLNTD do tổ chức xã hội khởi kiện vì lợi ích công cộng được sử dụng để phục vụ cho các hoạt động chung vì quyền lợi người tiêu dùng.

**Đối với Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam: (1)** Tham gia, phối hợp với các cơ quan và tổ chức trong việc tuyên truyền để người dân, người tiêu dùng và toàn xã hội hiểu rõ và tham gia thực hiện chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước về công tác BVQLNTD; **(2)** Đẩy mạnh hoạt động của các tổ chức chính - trị xã hội, chính trị - nghề nghiệp như Đoàn Thanh niên, Hội Liên hiệp phụ nữ, Hội Cựu chiến binh... tham gia các hoạt động BVQLNTD; phối hợp với các cơ quan chức năng giám sát việc thực hiện các quy định của pháp luật về BVQLNTD.

**Đối với doanh nghiệp sản xuất hàng hóa và dịch vụ:** Đối với các doanh nghiệp sản xuất, cung ứng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cần đẩy mạnh các hoạt động sản xuất và cung ứng để có được các sản phẩm, hàng hóa và dịch vụ tốt, chất lượng cao, thân thiện với môi trường để phục vụ người tiêu dùng; Chấp hành đầy đủ các quy định của pháp luật về BVQLNTD trong quá trình sản xuất và kinh doanh.

**Đối với người tiêu dùng:** Đối với người tiêu dùng, cần nâng cao nhận thức về các quyền của mình đã được pháp luật bảo hộ và sẵn sàng khiếu nại khi các quyền tiêu dùng của mình bị xâm hại./



# PHÁP LUẬT BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG CỦA VIỆT NAM – THỰC TRẠNG VÀ YÊU CẦU HOÀN THIỆN

■ TS. Đoàn Quang Đông<sup>1</sup>



Ảnh minh họa.

Nguồn: <https://tapchicongthuong.vn/>

## 1. Tổng quan về pháp luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

BVQLNTD là một lĩnh vực rộng, liên quan đến nhiều ngành, nhiều lĩnh vực, do vậy pháp luật BVQLNTD cũng bao gồm các văn bản pháp luật ở các lĩnh vực khác nhau, điều chỉnh trực tiếp hoặc gián tiếp quyền lợi của người tiêu dùng.

Văn bản điều chỉnh gián tiếp BVQLNTD bao gồm: Hiến pháp năm 2013, Bộ Luật dân sự năm 2015, Bộ Luật Tố tụng dân sự năm 2015,

Bộ Luật tố tụng hình sự năm 2015 sửa đổi và bổ sung năm 2021, Luật An toàn thông tin mạng năm 2015, Luật An toàn thực phẩm năm 2010, Luật BVQLNTD năm 2010, Luật Bưu chính năm 2010, Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa năm 2007, Luật Điện lực năm 2004 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Điện lực năm 2012, Luật Đo lường năm 2011, Luật Doanh nghiệp năm 2014, Luật Du lịch năm 2017...

Văn bản điều chỉnh trực tiếp lĩnh vực BVQLNTD bao gồm: Pháp lệnh BVQLNTD

1. Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng, Bộ công Thương

năm 1999, Luật BVQLNTD năm 2010 và các văn bản hướng dẫn luật.

Đặc biệt, ngày 22 tháng 01 năm 2019, Ban Bí thư đã ban hành Chỉ thị số -30CT/TW về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng. Tiếp đó, ngày 26 tháng 5 năm 2020, Chính phủ đã ban hành Nghị quyết số 82/NQ-CP ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Chỉ thị số -30CT/TW.

## 2. Thực trạng pháp luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

### Thực trạng ban hành văn bản pháp luật

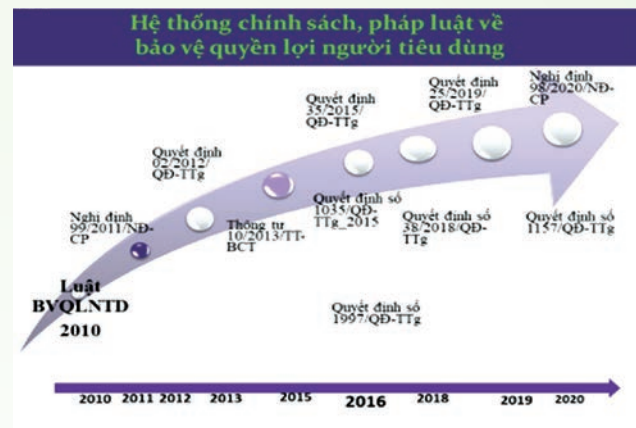
Từ khi có Luật BVQLNTD năm 2010 đến nay, Bộ Công Thương đã phối hợp với các bộ, ban, ngành ở Trung ương và địa phương chủ trì xây dựng, trình cấp có thẩm quyền ban hành các văn bản sau:

+ Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 11 năm 2010 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật BVQLNTD.

+ Nghị định số 19/2012/NĐ-CP ngày 16 tháng 3 năm 2012 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực BVQLNTD.

+ Nghị định số 98/2020/NĐ-CP ngày 26 tháng 8 năm 2020 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và BVQLNTD (thay thế cho Nghị định số 185/2013/NĐ-CP và Nghị định số 124/2015/NĐ-CP).

+ Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg, Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg, Quyết định số 25/2019/QĐ-TTg sửa đổi Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg của Chính phủ về việc ban hành Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.



Nguồn: Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng

+ Thông tư số 10/2013/TT-BCT ngày 30 tháng 5 năm 2013 của Bộ Công Thương về ban hành mẫu đơn đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

+ Quyết định số 1035/QĐ-TTg ngày 10 tháng 7 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ về Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam.

+ Quyết định số 1997/QĐ-TTg ngày 18 tháng 10 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình phát triển các hoạt động BVQLNTD giai đoạn 2016-2020.

+ Quyết định số 1157/QĐ-TTg ngày 12 tháng 7 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình phát triển các hoạt động BVQLNTD giai đoạn 2021-2025.

+ Chỉ thị số 30-CT/TW ngày 22 tháng 01 năm 2019 của Ban Bí thư về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm của Nhà nước đối với công tác BVQLNTD và Nghị quyết số 82/NQ-CP, ngày 26 tháng 5 năm 2020 của Chính phủ về Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TW.

Nhìn từ các văn bản ban hành của Ban Bí thư Trung ương Đảng, Quốc hội, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ cho ta thấy sự quan tâm sâu sắc của Lãnh đạo Đảng, Quốc hội, Chính phủ đối với công tác BVQLNTD, do vậy đã hình thành nên khuôn khổ pháp lý tương đối hoàn chỉnh nhằm điều chỉnh các quan hệ, hành vi trong lĩnh vực BVQLNTD.

### **Thực trạng triển khai Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

Luật BVQLNTD quy định các nhóm đối tượng và nội dung chính sau: Quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ (doanh nghiệp), trách nhiệm của cơ quan quản lý nhà nước, trách nhiệm của các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD, các phương thức giải quyết khiếu nại người tiêu dùng.

#### **Về thực thi quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng:**

Điều 8 Luật BVQLNTD quy định người tiêu dùng có 8 quyền, bao gồm: quyền được bảo đảm an toàn; quyền được cung cấp các thông tin; quyền được lựa chọn hàng hoá, dịch vụ; quyền được góp ý kiến; quyền được tham gia xây dựng và thực thi chính sách, pháp luật; quyền được yêu cầu bồi thường thiệt hại; quyền được khiếu nại, tố cáo, khởi kiện; quyền được tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn kiến thức về tiêu dùng hàng hóa, dịch vụ. Các quyền này về cơ bản là tương đồng với 8 quyền theo Hướng dẫn của Liên hiệp quốc về Bảo vệ người tiêu dùng<sup>2</sup>.

Nhằm cân bằng giữa quyền lợi và nghĩa vụ, tại điều 9 Luật BVQLNTD cũng quy định các nghĩa vụ của người tiêu dùng: (1) Kiểm tra hàng hoá 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; 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.

Thời gian qua, các quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng được được các cơ quan quản lý nhà nước từ Trung ương đến địa phương và các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD đảm bảo thực thi trong các hoạt động mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ hàng ngày.

#### **Thực thi trách nhiệm của doanh nghiệp**

Trách nhiệm của doanh nghiệp đối với người tiêu dùng bao gồm: Trách nhiệm cung cấp thông tin; trách nhiệm cung cấp bằng chứng giao dịch; trách nhiệm bảo vệ thông tin của người tiêu dùng; trách nhiệm của bên thứ ba; trách nhiệm đăng ký, áp dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; trách nhiệm bảo hành; trách nhiệm thu hồi sản phẩm khuyết tật; trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng; trách nhiệm giải quyết khiếu nại cho người tiêu dùng được quy định từ Điều 12 đến Điều 23 và Điều 31 của Luật BVQLNTD.

Sau gần 10 năm thực thi Luật BVQLNTD, đa số các doanh nghiệp đã bước đầu biết và vận dụng ở các mức độ khác nhau các quy định pháp luật BVQLNTD trong hoạt động kinh doanh của mình. Một số doanh nghiệp đã hiểu và vận dụng tốt, có hiệu quả các quy định pháp luật BVQLNTD, từ đó tạo ra lợi thế cạnh tranh cho doanh nghiệp trong việc cung cấp sản phẩm hàng hóa, dịch vụ cũng như tạo ra cơ sở cho sự phát triển bền vững và lâu dài của thương hiệu, doanh nghiệp và sản phẩm.

2. Ngày 15-3-1983, Liên hiệp quốc đã chính thức tuyên bố ngày 15-3 là "Ngày Quyền của người tiêu dùng thế giới" đồng thời khẳng định 8 quyền cơ bản của người tiêu dùng gồm: (1) quyền được thỏa mãn những nhu cầu cơ bản; (2) quyền được an toàn; (3) quyền được thông tin; (4) quyền được lựa chọn; (5) quyền được lắng nghe; (6) quyền được khiếu nại và bồi thường; (7) quyền được giáo dục và đào tạo về tiêu dùng; (8) quyền có môi trường sống lành mạnh và bền vững. Ngày 8/4/1985, Đại hội đồng Liên hiệp quốc đã phê chuẩn Bản Hướng dẫn của người tiêu dùng về bảo vệ người tiêu dùng dựa trên nguyên tắc của 8 quyền của người tiêu dùng đã nêu trên. Ngày nay, hoạt động của Tổ chức Quốc tế người tiêu dùng (CI) và các Tổ chức người tiêu dùng ở các nước đều xoay quanh việc thực hiện 8 quyền trên.



### **Thực thi trách nhiệm cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ**

Cùng với sự phát triển của thương mại điện tử, quy định này ngày càng trở nên quan trọng khi quyết định mua hàng hóa, dịch vụ của người tiêu dùng phần lớn dựa vào thông tin nhận được từ phía người bán. Do sức ép cạnh tranh giữa các doanh nghiệp và sự thay đổi trong nhận thức của người tiêu dùng, hiện tại, đa số các doanh nghiệp chân chính đều chú trọng và quan tâm tới việc cung cấp thông tin đúng, đủ, và thuận tiện cho người tiêu dùng. Việc niêm yết giá bán được thực hiện công khai và rõ ràng.

### **Thực thi trách nhiệm đăng ký, áp dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung**

Từ năm 2012 đến cuối năm 2020, Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng – Bộ Công thương đã tiếp nhận và xử lý trên 4.480 bộ hồ sơ đăng ký. 100% hồ sơ xử lý đúng thời hạn luật định và đảm bảo không gây trở ngại, khó khăn cho quá trình sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp. Tại các địa phương, số liệu thống kê cho thấy, trong giai đoạn 2012-2020, đã có 3.759 bộ hồ sơ gửi đăng ký tại các Sở Công Thương. Số liệu trên cho thấy sự chủ động và tích cực tuân thủ quy định pháp luật về trách nhiệm đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung của các doanh nghiệp, từ đó giảm thiểu các quy định bất hợp lý cho người tiêu dùng.

### **Thực thi trách nhiệm bảo hành**

Căn cứ quy định của Bộ luật Dân sự và Luật BVQLNTD, việc bảo hành hàng hóa, dịch vụ không phải là trách nhiệm bắt buộc, tuy nhiên, nếu đã có cam kết về bảo hành thì các tổ chức, cá nhân phải nghiêm túc thực hiện vì các nội dung cam kết này là một

yếu tố quan trọng ảnh hưởng tới quyết định mua hàng hóa, dịch vụ của người tiêu dùng. Kết quả giám sát thị trường, giải quyết khiếu nại và yêu cầu của người tiêu dùng thời gian vừa qua và kết quả báo cáo của các doanh nghiệp tham gia hoạt động Tổng kết thi hành pháp luật BVQLNTD cho thấy, đa số các doanh nghiệp đã coi chính sách bảo hành là phương tiện để tăng cường sức cạnh tranh của hàng hóa trên thị trường. Phần lớn các sản phẩm bày bán hiện đều được doanh nghiệp chủ động áp dụng chính sách bảo hành. Nhiều doanh nghiệp thành lập bộ phận chuyên trách hoặc thuê đơn vị ngoài để thực hiện hoạt động bảo hành. Trong quá trình phát sinh bảo hành, doanh nghiệp đều chủ động phát hành các giấy tờ để cung cấp, cập nhật thông tin về tiến độ bảo hành cho người tiêu dùng, cung cấp hàng hóa để người tiêu dùng dùng tạm trong thời gian đợi bảo hành hoặc cung cấp các thông tin hướng dẫn để người tiêu dùng chủ động lựa chọn phương án bảo hành phù hợp với nhu cầu. Các thông tin về chính sách bảo hành của doanh nghiệp đều được công khai trên trang thông tin điện tử hoặc gửi kèm khi người tiêu dùng mua hàng hóa.

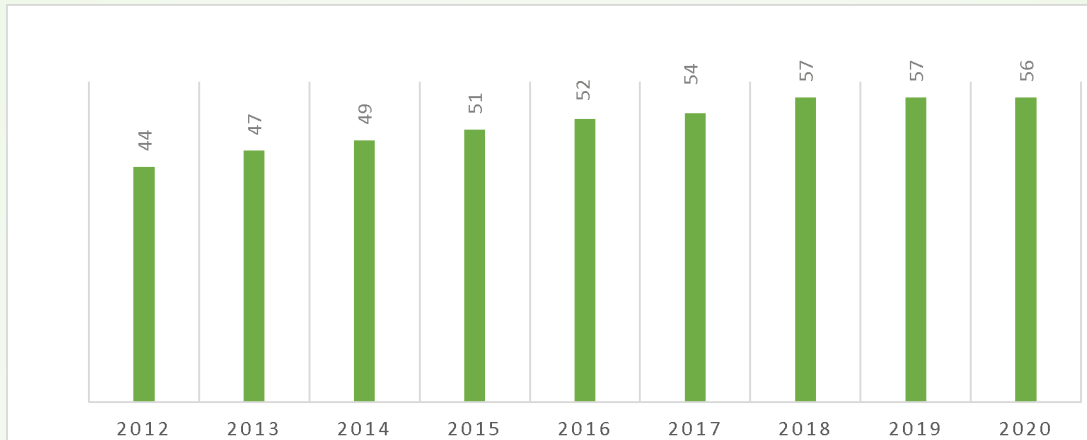
### **Thực thi trách nhiệm thu hồi hàng hóa có khuyết tật**

Các quy định về thu hồi sản phẩm khuyết tật được coi là một trong những nội dung mới và tiến bộ của Luật BVQLNTD so với Pháp lệnh BVQLNTD năm 1999. Theo số liệu báo cáo, trong giai đoạn 2011 – 2020, Bộ Công Thương đã tiếp nhận và giám sát tổng số 159 vụ việc thu hồi sản phẩm khuyết tật liên quan đến hàng trăm triệu sản phẩm ô tô, xe máy, máy tính, điện thoại, pin, quạt, mỹ phẩm, đồ chơi trẻ em... (bảng 1)

**Bảng 1: Số liệu thu sản phẩm khuyết tật giai đoạn 2012-2020**

Năm	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Số lượng	9	18	17	19	33	17	9	4	33

Nguồn: Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng



Nguồn: Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng

### **Thực thi trách nhiệm giải quyết yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng**

Phần lớn các doanh nghiệp (đặc biệt là các doanh nghiệp có quy mô lớn, kinh doanh theo phương thức hiện đại hoặc trong các lĩnh vực như thương mại điện tử, tài chính, ngân hàng...) đều ban hành chính sách tiếp nhận, giải quyết yêu cầu của người tiêu dùng, có bộ phận chuyên môn phụ trách tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, xây dựng hệ thống cơ sở dữ liệu về khiếu nại của người tiêu dùng và áp dụng đa dạng các phương thức tiếp nhận và trao đổi thông tin với người tiêu dùng (Hotline, Email, chat trực tuyến, facebook). Theo thống kê của các cơ quan nhà nước, các tổ chức xã hội, tỷ lệ giải quyết khiếu nại thành công đều đạt ở mức tối thiểu là 80% số lượng vụ việc tiếp nhận<sup>3</sup>. Điều đó cho thấy, sự phối hợp thiện chí và hiệu quả giữa doanh nghiệp và các đơn vị liên quan trong việc tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng.

### **Hoạt động quản lý nhà nước về BVQLNTD**

Căn cứ quy định của Luật BVQLNTD và các văn bản hướng dẫn, sau gần 10 năm thực thi Luật, kết quả cho thấy đã hình thành được hệ thống các cơ quan nhà nước chịu trách nhiệm BVQLNTD từ Trung ương đến địa phương, cụ thể:

- Tại Trung ương: Nhiệm vụ BVQLNTD tại Bộ Công Thương được giao chủ yếu cho Cục

Quản lý cạnh tranh (nay là Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng). Trong cơ cấu tổ chức của Cục, Phòng Bảo vệ người tiêu dùng và Phòng Kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung là hai đơn vị thực hiện chức năng BVQLNTD.

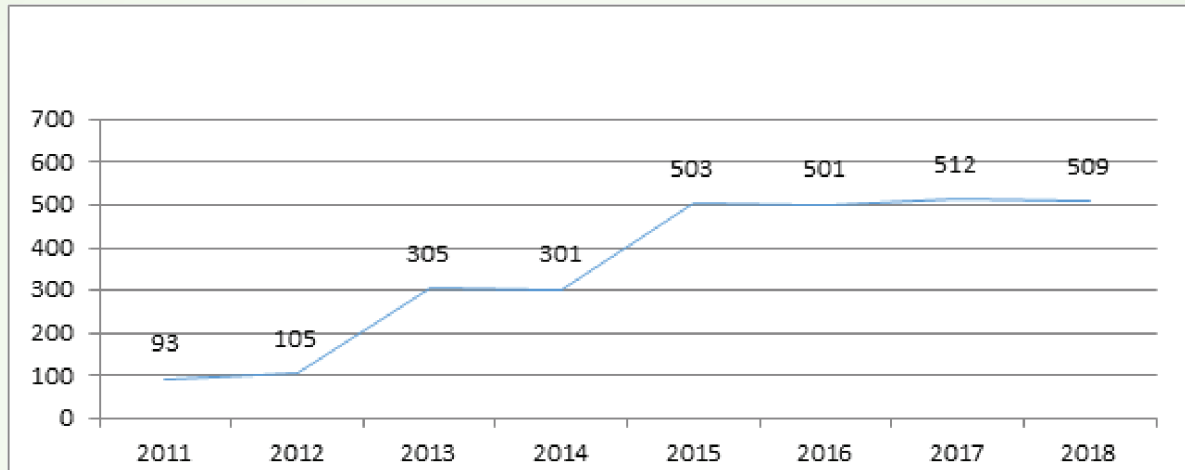
- Tại địa phương (cấp tỉnh): Sở Công Thương là cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, thực hiện chức năng tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quản lý nhà nước về công thương, bao gồm các ngành và lĩnh vực BVQLNTD tại địa phương. Để triển khai thực hiện, hiện nay, 100% Sở Công Thương đã giao nhiệm vụ BVQLNTD cho các Phòng chuyên môn, ví dụ Phòng Quản lý thương mại, Phòng Kế hoạch, Tài chính, Thanh tra Sở,...

- Tại cấp huyện: Phòng Kinh tế hoặc Phòng Kinh tế và Hạ tầng thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện là cơ quan chuyên môn có chức năng tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân cấp huyện thực hiện quản lý nhà nước về công thương, trong đó có nội dung tham mưu về BVQLNTD.

### **Hoạt động của các tổ chức xã hội (Hội BVQLNTD)**

Trong giai đoạn 2011 – 2018, triển khai Luật BVQLNTD, số lượng các tổ chức xã hội tham gia công tác bảo vệ người tiêu dùng (các hội bảo vệ người tiêu dùng) đã có sự gia

3. Báo cáo Tổng kết thi hành Luật BVQLNTD của Bộ Công Thương.



Nguồn: Báo cáo tổng kết 8 năm thi hành Luật BVQLNTD

tăng đáng kể, từ 44 Hội trên cả nước vào năm 2012 tăng lên 57 Hội vào năm 2018. Tại một số tỉnh, thành đã phát triển mạng lưới Hội xuống cấp huyện, xã. Có được sự phát triển về số lượng và mạng lưới trên là do sự quan tâm, phối hợp của các cơ quan từ Trung ương đến địa phương, đặc biệt là sự hoạt động tích cực, chủ động của các địa phương trong việc thành lập Ban vận động để thành lập các Hội. Việc hình thành hệ thống các hội BVQLNTD từ Trung ương đến địa phương đã góp phần hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước thực hiện một phần nhiệm vụ được giao đồng thời góp phần tích cực đảm bảo các quyền của người tiêu dùng được thực thi trong thực tiễn.

#### **Hoạt động giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng**

Hoạt động giải quyết khiếu nại người tiêu dùng được thực hiện chủ yếu ở Bộ Công Thương, Sở Công Thương các tỉnh và Hội Bảo vệ người tiêu dùng trên cả nước.

Tại Bộ Công Thương, việc tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại, yêu cầu, tư vấn, cung cấp thông tin trong lĩnh vực BVQLNTD được thực hiện thông qua các phương thức: (i) Qua website [www.vcca.gov.vn](http://www.vcca.gov.vn); (ii) Qua thư điện tử (email): [vcca@moit.gov.vn](mailto:vcca@moit.gov.vn); và (iii) Gửi qua đường bưu điện hoặc liên hệ trực tiếp tại Văn phòng. Số lượng vụ việc khiếu nại của người tiêu dùng gửi đến Bộ tăng từ 26 vụ trong năm 2011 lên 263 vụ vào năm 2012, 450 vụ vào năm 2013 và duy trì trung bình

gần 1.500 vụ trong giai đoạn 2014-2019. Tỷ lệ giải quyết thành công các vụ việc tại Bộ trung bình năm trên 90%. Đối với các vụ việc không giải quyết thành công phần lớn là do người tiêu dùng không cung cấp đầy đủ hồ sơ, giấy tờ hoặc không làm rõ được nội dung vụ việc, dẫn tới không có cơ sở để giải quyết.

Tại các địa phương: Trong các năm 2011-2012, các địa phương chưa tập trung nhiều vào việc tiếp nhận và giải quyết yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng. Do đó, số lượng vụ việc tại các tỉnh, thành phố chỉ khoảng 100 vụ việc mỗi năm. Đến giai đoạn 2013-2014, số lượng vụ việc tăng lên khoảng 300 vụ việc mỗi năm. Giai đoạn 2015-2019 ghi nhận số lượng vụ việc được tiếp nhận và giải quyết tại các Sở Công Thương và Ủy ban nhân dân cấp huyện đã tăng lên trên 500 vụ và trên 85% vụ việc được giải quyết thành công.

Tại các Hội Bảo vệ người tiêu dùng: Một trong những thành công rõ nét của các Hội Bảo vệ người tiêu dùng là việc được người dân tin tưởng và tìm đến khi có các tranh chấp phát sinh trong quá trình tiêu dùng. Trong giai đoạn 2011-2017, các Hội bảo vệ người tiêu dùng trên cả nước đã tư vấn, giải quyết 10.745 vụ khiếu nại của người tiêu dùng.

#### **Kết quả đạt được**

*Thứ nhất:* Quyền của người tiêu dùng đã được quy định rõ trong Luật BVQLNTD và một số các văn bản pháp luật có chuyên ngành,



đã có hệ thống cơ quan quản lý nhà nước và tổ chức xã hội tham gia đảm bảo quyền của người tiêu dùng được thực thi.

*Thứ hai*, đã xây dựng và trình cấp có thẩm quyền ban hành chủ trương, chính sách của Đảng và hệ thống văn bản pháp luật của Nhà nước điều chỉnh các đối tượng trong lĩnh vực BVQLNTD.

*Thứ ba*, đã hình thành được hệ thống cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD từ Trung ương đến địa phương.

*Thứ tư*, các doanh nghiệp đã nhận thức và dần tự nguyện thực hiện trách nhiệm đối với người tiêu dùng, coi việc thực hiện các trách nhiệm là lợi thế kinh doanh của doanh nghiệp trong quá trình cung cấp hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng.

*Thứ năm*, các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD đã có nhiều nỗ lực, cố gắng triển khai hoạt động, dần khẳng định vai trò là cầu nối giữa người tiêu dùng với cơ quan quản lý nhà nước và cộng đồng doanh nghiệp.

*Thứ sáu*, các khiếu nại của người tiêu dùng đã được các cơ quan quản lý nhà nước và các hội bảo vệ người tiêu dùng từ Trung ương đến địa phương cùng tham gia giải quyết.

### **Tồn tại và hạn chế**

Bên cạnh thành công, công tác BVQLNTD của Việt Nam vẫn còn một số tồn tại, hạn chế như sau:

*Thứ nhất*, một số quy định pháp luật chưa điều chỉnh kịp hoặc không có quy định điều chỉnh các hoạt động, hành vi mới xuất hiện liên quan đến các giao dịch xuyên biên giới hoặc nền tảng không gian trực tuyến (môi trường mạng).

*Thứ hai*, hệ thống cơ quan quản lý nhà nước chưa hoàn thiện, chưa có sự thống nhất trong giao nhiệm vụ BVQLNTD tại các Sở Công Thương, chưa kêu gọi được sự vào cuộc của toàn hệ thống chính trị với công tác BVQLNTD. Ngoài ra, vấn đề hạn chế về kinh phí và nguồn lực hiện cũng

đang diễn ra phổ biến tại phần lớn các cơ quan, địa phương.

*Thứ ba*, quy định về giải quyết tranh chấp người tiêu dùng chưa thực sự thuận tiện cho người tiêu dùng, chưa có quy định về giải quyết tranh chấp xuyên biên giới cũng như chưa có các quy định về giải quyết trên môi trường mạng cho người tiêu dùng.

*Thứ tư*, hoạt động của các Hội Bảo vệ người tiêu dùng gặp rất nhiều khó khăn.

*Thứ năm*, xuất hiện các phương thức kinh doanh và hành vi tiêu dùng mới, chưa được định nghĩa rõ ràng, dẫn tới, các quy định về trách nhiệm BVQLNTD chưa kịp điều chỉnh theo hành vi này.

### **Nguyên nhân của tồn tại và hạn chế**

- Các cấp lãnh đạo, cán bộ thực thi tại các cơ quan, tổ chức, địa phương chưa nhận thức đầy đủ tầm quan trọng, vai trò, sự cần thiết của công tác BVQLNTD, dẫn tới việc triển khai các nhiệm vụ chưa được quán triệt đầy đủ, hoặc có triển khai nhưng mang tính hình thức, chưa đi sâu vào chất lượng, hiệu quả.

- Hạn chế về nguồn lực (nhân lực, vật lực, tài chính) cho triển khai hoạt động BVQLNTD.

- Nhận thức của toàn xã hội với công tác BVQLNTD chưa cao.

- Chưa có cơ chế hiệu quả để hỗ trợ hoạt động của các Hội BVQLNTD.

- Công tác BVQLNTD mới dừng ở ngành công thương, chưa kêu gọi được sự vào cuộc của các cấp, các ngành và toàn bộ hệ thống chính trị tham gia.

## **3. Yêu cầu hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

Bên cạnh việc tận dụng các cơ hội lịch sử mà cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 đem lại cho phát triển kinh tế - xã hội của đất nước, chúng ta cũng cần nghiên cứu các giải pháp nhằm hạn chế tác động tiêu cực do cách mạng công nghiệp 4.0 đem lại cho người tiêu dùng cũng như việc thực hiện cam kết trong

các hiệp định tự do thế hệ mới mà Việt Nam đã tham gia. Điều đó đặt ra các yêu cầu hoàn thiện quy định pháp luật về BVQLNTD. Tác giả đề xuất một số kiến nghị nhằm hoàn thiện Luật BVQLNTD theo hướng sau:

- Đối với phạm vi điều chỉnh của Luật BVQLNTD cần nghiên cứu sửa đổi, bổ sung nội dung có tính đến yếu tố về giao dịch xuyên biên giới, mua hàng trên môi trường mạng thay vì các giao dịch truyền thống thông thường.

- Đối với trách nhiệm của tổ chức cá nhân kinh doanh hàng hóa dịch vụ: cần rà soát bổ sung các hành vi mới liên quan đến giao dịch trên môi trường mạng, giao dịch trong nền kinh tế chia sẻ, đồng thời bổ sung trách nhiệm của tổ chức cá nhân kinh doanh hàng hóa dịch vụ dưới tác động của cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ 4 như: Trách nhiệm cung cấp thông tin (thông tin của người tiêu dùng không chỉ dừng lại ở thông tin cá nhân của người tiêu dùng mà còn bao gồm cả các thông tin có liên quan đến quá trình giao dịch của người tiêu dùng), trách nhiệm bảo vệ thông tin trên môi trường mạng, trách nhiệm của bên thứ ba, trách nhiệm trong việc cung cấp và sử dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung với sự tham gia của nhiều bên trong hoạt động cung cấp hàng hóa dịch vụ cho người tiêu dùng.

- Đối với hoạt động giải quyết khiếu nại cho người tiêu dùng, bên cạnh việc hoàn thiện quy định pháp luật theo hướng tiện lợi, đơn giản dễ tiếp cận phù hợp với giá trị và đặc điểm các giao dịch tiêu dùng hàng ngày, cần bổ sung quy định về giải quyết khiếu nại xuyên biên giới, giải quyết khiếu nại trên nền tảng internet (bằng các app được cài đặt trên điện thoại hoặc máy tính).

- Đối với hoạt động quản lý nhà nước về BVQLNTD cần bổ sung quy định nhằm huy động sự vào cuộc của các bộ, ngành có liên quan, cũng như sự vào cuộc của cả hệ thống chính trị đối với công tác BVQLNTD theo tinh thần chỉ đạo của Chỉ thị số 30/CT-TW của

Ban Bí thư Trung ương Đảng về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác BVQLNTD.

- Đối với các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD cần bổ sung các quy định nhằm khuyến khích sự tham gia toàn xã hội đối với công tác BVQLNTD, có cơ chế, tạo điều kiện về cơ sở vật chất cho các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD hoạt động, đồng thời có quy định nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD trong bối cảnh cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 hiện nay.

- Trước tình trạng ô nhiễm môi trường ngày càng nghiêm trọng cũng như tài nguyên thiên nhiên ngày một cạn kiệt, vấn đề sản xuất và tiêu dùng bền vững cần được các quốc gia trên thế giới quan tâm và hành động hơn bao giờ hết. Do vậy, cần bổ sung các quy định liên quan đến trách nhiệm của người sản xuất và người tiêu dùng để sản xuất và tiêu dùng bền vững trong Luật BVQLNTD (sửa đổi).

- Cuối cùng, để chủ trương đường lối chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước về BVQLNTD đến với toàn xã hội cần đẩy mạnh các hoạt động tuyên truyền bằng các phương thức khác nhau, phù hợp với từng nhóm đối tượng người tiêu dùng./.

## Tài liệu tham khảo

1. Luật BVQLNTD năm 2010.
2. Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 11 năm 2010 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật BVQLNTD.
3. Chỉ thị số 30-CT/TW ngày 22 tháng 01 năm 2019 của Ban Bí thư về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm của Nhà nước đối với công tác BVQLNTD.
4. Nghị quyết số 82/NQ-CP ngày 26 tháng 5 năm 2020 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TW.
5. Các báo cáo của Hội Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam và các địa phương trong cả nước.
6. Báo cáo Tổng kết 10 năm thực thi Luật BVQLNTD.
7. Hồ sơ xin ý kiến về Dự thảo Luật BVQLNTD (sửa đổi).

# SỰ TƯƠNG THÍCH VÀ KHÔNG TƯƠNG THÍCH GIỮA LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG NĂM 2010 VÀ BỘ LUẬT TỔ TỤNG DÂN SỰ NĂM 2015 – MỘT SỐ KIẾN NGHỊ HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT

■ ThS. Vũ Hoàng Anh<sup>1</sup>



Ảnh minh họa.

Nguồn: <http://quochoi.vn>

**Tóm tắt:** Nhu cầu tiêu dùng là một trong những nhu cầu phổ biến nhất của đời sống. Khi tranh chấp phát sinh từ hoạt động tiêu dùng xảy ra, vấn đề BVQLNTD luôn khó khăn và phức tạp. Pháp luật Việt Nam đã quy định nhiều phương thức khác nhau để BVQLNTD, trong đó có phương thức tố tụng dân sự. Việc sử dụng trình tự giải quyết tranh chấp tại tòa án là một phương thức hữu hiệu trong việc BVQLNTD. Bài viết này nhằm chỉ ra những điểm tương thích và không tương thích giữa Luật BVQLNTD năm 2010 và Bộ luật Tố tụng dân sự năm 2015 (gọi tắt là BLTTDS 2015) về các quy định liên quan đến việc giải quyết tranh chấp để BVQLNTD, từ đó đưa ra các kiến nghị nhằm hoàn thiện pháp luật.

## 1. Phân loại thủ tục bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Hiện nay, theo quy định của BLTTDS 2015 có hai thủ tục áp dụng giải quyết tranh chấp về bồi thường thiệt hại để BVQLNTD, đó là thủ tục giải quyết vụ án thông thường và thủ tục rút gọn (còn được hiểu là thủ tục đơn giản). Hai thủ tục này đều được sử dụng để giải quyết các tranh chấp, mâu thuẫn, xung đột về quyền lợi dân sự hợp pháp nhưng điều kiện áp dụng không giống nhau. Đa phần các vụ án sẽ được giải quyết bởi thủ tục thông thường, chỉ có một số ít vụ án đáp ứng quy định của Điều 317 BLTTDS 2015 mới được áp dụng theo thủ tục rút gọn. BLTTDS 2015 xây dựng thủ tục rút

1. Khoa pháp luật dân sự, Trường Đại học Luật Hà Nội.



gọn với mục đích giảm lược quy trình tố tụng và rút ngắn thời gian giải quyết vụ án dân sự, giúp đương sự và Tòa án giảm bớt công sức, thời gian, chi phí trong quá trình giải quyết vụ án. Tuy nhiên, việc trả lời câu hỏi: khi nào được áp dụng thủ tục rút gọn để giải quyết các tranh chấp liên quan đến người tiêu dùng là vấn đề cần phải trao đổi.

Hiện nay, quy định về việc áp dụng thủ tục rút gọn trong Luật BVQLNTD năm 2010 và BLTTDS 2015 để giải quyết các vụ án liên quan đến người tiêu dùng có nhiều điểm không tương thích. Luật BVQLNTD năm 2010 tại Điều 41 đưa ra ba điều kiện áp dụng thủ tục rút gọn bao gồm:

- Cá nhân là người tiêu dùng khởi kiện; tổ chức, cá nhân trực tiếp cung cấp hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng bị khởi kiện;
- Vụ án đơn giản, chứng cứ rõ ràng;
- Giá trị giao dịch dưới 100 triệu đồng.

Trong khi đó, BLTTDS 2015 tại Điều 317 lại đưa ra các điều kiện áp dụng thủ tục rút gọn như sau:

- Vụ án có tình tiết đơn giản, quan hệ pháp luật rõ ràng, đương sự đã thừa nhận nghĩa vụ; tài liệu, chứng cứ đầy đủ, bảo đảm đủ căn cứ để giải quyết vụ án và Tòa án không phải thu thập tài liệu, chứng cứ;

- Các đương sự đều có địa chỉ nơi cư trú, trụ sở rõ ràng;

- Không có đương sự cư trú ở nước ngoài, tài sản tranh chấp ở nước ngoài, trừ trường hợp đương sự ở nước ngoài và đương sự ở Việt Nam có thỏa thuận đề nghị Tòa án giải quyết theo thủ tục rút gọn hoặc các đương sự đã xuất trình được chứng cứ về quyền sở hữu hợp pháp tài sản và có thỏa thuận thống nhất về việc xử lý tài sản.

So sánh hai quy định trên, có thể thấy điểm khác nhau cơ bản trong việc áp dụng thủ tục rút gọn BVQLNTD đó là: BLTTDS 2015 có thêm các điều kiện khác so với Luật

BVQLNTD năm 2010 như: “*đương sự đã thừa nhận nghĩa vụ; tài liệu, chứng cứ đầy đủ, bảo đảm đủ căn cứ để giải quyết vụ án và Tòa án không phải thu thập tài liệu, chứng cứ; Các đương sự đều có địa chỉ nơi cư trú, trụ sở rõ ràng; vụ án không có đương sự ở nước ngoài, tài sản ở nước ngoài*” và không có điều kiện “*Giá trị giao dịch dưới 100 triệu đồng*”. Điểm không tương thích này dẫn đến nhiều ý kiến khác nhau trong việc xác định điều kiện sử dụng thủ tục rút gọn để giải quyết tranh chấp nhằm BVQLNTD.

Ý kiến thứ nhất cho rằng, điều kiện áp dụng thủ tục rút gọn được xác định là việc kết hợp giữ hai quy định tại Điều 317 BLTTDS 2015 và Điều 41 Luật BVQLNTD năm 2010. Nếu xác định điều kiện theo ý kiến này thì khả năng áp dụng thủ tục rút gọn đối với các vụ án BVQLNTD trở nên khó khăn hơn. Tư duy áp dụng pháp luật theo ý kiến này khó có thể bảo vệ tốt quyền lợi của người tiêu dùng bằng phương thức tố tụng dân sự bởi nó không có tính khả thi và gây nhiều bất lợi cho người tiêu dùng trong quá trình bảo vệ quyền lợi tại Tòa án. Thêm nữa, việc áp dụng hiệu lực các văn bản pháp luật theo ý kiến này là không phù hợp với quy định của Luật ban hành văn bản quy phạm năm 2015.

Ý kiến thứ hai cho rằng, vì Luật BVQLNTD năm 2010 là luật chuyên ngành nên việc áp dụng thủ tục rút gọn phải tuân theo quy định của luật này. Việc áp dụng pháp luật theo ý kiến này sẽ khắc phục được những yếu điểm của ý kiến thứ nhất. Điều kiện áp dụng thủ tục rút gọn với những vụ án liên quan đến người tiêu dùng được rộng mở hơn. Tuy nhiên, hiện nay cũng chưa có hướng dẫn về ba điều kiện được quy định tại Điều 41. Câu hỏi đặt ra là hiểu thế nào là vụ án có tính chất đơn giản, chứng cứ đã rõ ràng? Và mức ngạch 100 triệu đồng được đưa ra chưa đủ sự thuyết phục (mức ngạch trên căn cứ vào cơ sở nào, sự thay đổi về điều kiện kinh tế có làm ảnh hưởng đến mức ngạch không?)<sup>2</sup>. Ngoài ra, ý kiến cho rằng khi có hai văn bản pháp luật cùng quy định về một vấn đề nhưng

2. Nguyễn Trọng Điệp, *Tố tụng rút gọn trong giải quyết tranh chấp tiêu dùng*, Tạp chí Khoa học Đại học Quốc gia Hà Nội, số 2/2015, tr.42.

có nội dung khác nhau thì phải áp dụng pháp luật chuyên ngành chỉ là việc ngầm hiểu và không có cơ sở pháp lý cụ thể được ghi nhận trong Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015 hay trong BLTTDS 2015 và Luật BVQLNTD năm 2010.

Ý kiến thứ ba cho rằng, việc áp dụng thủ tục rút gọn phải tuân theo BLTTDS 2015 vì Điều 156 Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015 đưa ra nguyên tắc áp dụng đó là “Trong trường hợp các văn bản quy phạm pháp luật do cùng một cơ quan ban hành có quy định khác nhau về cùng một vấn đề thì áp dụng quy định của văn bản quy phạm pháp luật ban hành sau”. Vì BLTTDS 2015 ban hành sau Luật BVQLNTD năm 2010 nên các quy định về thủ tục rút gọn phải tuân theo BLTTDS 2015. Tác giả cho rằng theo quy định của pháp luật hiện hành, nếu xét về tính hợp pháp thì ý kiến thứ ba là có cơ sở hơn cả.

Như vậy, Luật BVQLNTD (sửa đổi) cần sửa cụm từ “thủ tục đơn giản” thành “thủ tục rút gọn”. Việc sửa đổi này nhằm thống nhất việc sử dụng cụm từ “thủ tục rút gọn” với quy định về giải quyết vụ án dân sự theo thủ tục rút gọn tại BLTTDS năm 2015 (Chương XVIII và XIX). Việc quy định thống nhất nêu trên sẽ tạo căn cứ pháp lý để áp dụng thủ tục rút gọn tại Tòa đối với các vụ án dân sự về BVQLNTD, tiếp tục nâng cao hiệu quả giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và doanh nghiệp. Bên cạnh đó, Điều 41 Luật BVQLNTD cần sửa đổi như sau: “Vụ án dân sự về BVQLNTD được giải quyết theo thủ tục rút gọn quy định trong pháp luật về tố tụng dân sự”.

## 2. Nghĩa vụ chứng minh trong vụ án về BVQLNTD

Chứng minh trong tố tụng dân sự là hoạt động xác định sự thật, làm rõ các tình tiết,

sự kiện trong vụ án dân sự. Việc xác định ai là chủ thể có nghĩa vụ chứng minh chủ yếu trong tố tụng đều dựa vào một nguyên lý chung là “Ai đưa ra yêu cầu, người đó phải chứng minh”. Trong tố tụng dân sự, đương sự chính là chủ thể của quan hệ pháp luật có tranh chấp, là người đưa ra yêu cầu nên phải có nghĩa vụ chứng minh<sup>3</sup>. Theo đó, người tiêu dùng hoặc đại diện hợp pháp của người tiêu dùng là chủ thể có “gánh nặng” chứng minh chủ yếu trong vụ án yêu cầu bồi thường thiệt hại do sản phẩm có khuyết tật gây ra.

Hoạt động chứng minh của người tiêu dùng hoặc người đại diện của họ bản chất là việc thuyết phục Tòa án bảo vệ quyền lợi và chấp nhận yêu cầu. Người tiêu dùng phải làm rõ các tình tiết, sự kiện trong vụ việc dân sự để Tòa án thấy rằng thực sự tồn tại một quyền lợi hợp pháp đã bị xâm phạm (tài sản, hoặc sức khỏe bị thiệt hại do sản phẩm có khuyết tật gây ra). Tuy nhiên, nếu quy định mọi gánh nặng chứng minh đều đặt ở người tiêu dùng thì có hợp lý hay không trong khi người tiêu dùng được coi là chủ thể yếu thế hơn trong vụ án. Trong quá trình xây dựng pháp luật, xoay quanh vấn đề này còn có nhiều trao đổi khác nhau.

Thứ nhất, các trao đổi xoay quanh học thuyết cổ điển. Học thuyết này thường gắn với việc xem xét hành vi. Nếu một hành vi của một chủ thể là không hợp lý (ngay cả khi đó là sự bất cẩn) thì người đó phải chịu trách nhiệm do hành vi của mình gây ra. Nếu hành vi của một người là hợp lý thì người đó sẽ không phải chịu trách nhiệm, kể cả khi hành vi đó dẫn đến thiệt hại. Luận giải cổ điển cho rằng căn bản của trách nhiệm dân sự ngoài hợp đồng dựa trên ý niệm lỗi của người gây thiệt hại<sup>4</sup>. Nói cách khác, “cần phải có một sự quá thất (có lỗi) mới có trách nhiệm dân sự”<sup>5</sup>. Nghĩa là, người bị thiệt hại muốn được

3. Vũ Hoàng Anh, *Quyền của nguyên đơn trong tố tụng dân sự Việt Nam Luận văn thạc sĩ Luật học, trường Đại học Luật Hà Nội 2017, tr. 28.*

4. Khuất Quang Phát – Ngô Thu Trang, *Lí luận về chế định trách nhiệm sản phẩm trong pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Tạp chí luật học số 8/2016, tr.70.*

5. Tác giả Vũ Văn Mẫu trong công trình “Việt Nam dân luật lược khảo: Quyền II: Nghĩa vụ và kế ước” từng nhận định, nói tới trách nhiệm dân sự phải hội tụ ba điều kiện “Sự tổn hại, sự quá thất và mối tương quan nhân quả giữa sự quá thất và sự tổn hại”.

bồi thường thì phải chứng minh lỗi của người gây thiệt hại<sup>6</sup>. Để có cơ sở cho việc khởi kiện dựa trên sự bất cẩn từ phía người sản xuất, người bị thiệt hại phải chứng minh được: (1) Nghĩa vụ của người sản xuất; (2) Sự vi phạm nghĩa vụ đó; (3) Thiệt hại; (4) Mối liên hệ giữa vi phạm đó với thiệt hại<sup>7</sup>.

*Thứ hai*, về học thuyết trách nhiệm nghiêm ngặt: học thuyết này không quan tâm đến hành vi của các bên mà chỉ quan tâm đến sản phẩm đã gây thiệt hại cho người tiêu dùng. Người tiêu dùng không bị buộc phải chứng minh hành vi của nhà sản xuất khi thiết kế sản phẩm là không hợp lý mà chỉ cần chỉ ra rằng sản phẩm có khiếm khuyết<sup>8</sup>. Trong trường hợp này người tiêu dùng chỉ cần chứng minh ba yếu tố: (1) có thiệt hại thực tế xảy ra; (2) có hành vi trái pháp luật gây thiệt hại; (3) Có mối quan hệ nhân quả giữa sự kiện gây thiệt hại trái luật và thiệt hại thực tế xảy ra. Có thể thấy, học thuyết này bảo vệ hiệu quả hơn quyền lợi của người tiêu dùng, bởi trong trường hợp thiệt hại xảy ra mà không có ai chứng kiến hoặc xảy ra mà không do lỗi của ai, nếu không chứng minh được bên sản xuất có lỗi người tiêu dùng vẫn có khả năng được bồi thường. Khiên cưỡng áp dụng chặt chẽ học thuyết cổ điển là gián tiếp bác bỏ quyền bồi thường của nạn nhân<sup>9</sup>. Trong thực tiễn vấn đề chứng minh lỗi bất cẩn của nhà sản xuất là rất khó. Chính vì thế, không phải trường hợp nào người tiêu dùng cũng thành công trong việc chứng minh sự tồn tại của lỗi từ nhà sản xuất mặc dù có thể chứng minh được sự tồn tại của khuyết tật và mối quan hệ nhân quả giữa khuyết tật và thiệt hại xảy ra<sup>10</sup>.

Hiện nay, pháp luật của rất nhiều quốc gia đã áp dụng học thuyết trách nhiệm nghiêm ngặt để bảo vệ lợi ích tốt nhất cho người tiêu dùng. Đơn cử, pháp luật về người tiêu dùng ở Thái Lan quy định: Về trách nhiệm chứng minh, để yêu cầu một người kinh doanh phải chịu trách nhiệm, người bị thiệt hại hay đại diện của người đó phải chứng minh rằng người bị thiệt hại đã phải chịu mất mát hay thiệt hại do sản phẩm đó, và người đó đã tuân thủ đúng các chỉ dẫn về sử dụng, bảo quản sản phẩm trong điều kiện bình thường, nhưng không cần phải chứng minh rằng nhà kinh doanh đó đã có lỗi gây ra mất mát hay thiệt hại<sup>11</sup>.

Kế thừa những điểm tích cực của học thuyết trách nhiệm nghiêm ngặt pháp luật Việt Nam đã có nhiều điểm tiến bộ trong việc BVQLNTD. Cụ thể, Điều 42 Luật BVQLNTD năm 2010 có quy định: *“Người tiêu dùng có nghĩa vụ cung cấp chứng cứ và chứng minh trong vụ án dân sự để bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình theo quy định của pháp luật về tố tụng dân sự, trừ việc chứng minh lỗi của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có nghĩa vụ chứng minh mình không có lỗi gây ra thiệt hại.”* Để đảm bảo sự tương thích với Luật BVQLNTD, điểm a khoản 1 Điều 91 BLTTDS 2015 đã ghi nhận nội dung tương tự quy định của Điều 42, đồng thời bổ sung thêm quy định: *“Tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD không có nghĩa vụ chứng minh lỗi của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ theo quy định của Luật BVQLNTD”*. Như vậy, pháp luật hiện hành đã có một bước tiến mới trong việc BVQLNTD. Người tiêu dùng được giảm bớt gánh nặng chứng minh trong quá trình giải quyết vụ án.

6. Nguyễn Văn Hợi, *Trách nhiệm bồi thường thiệt hại do tài sản gây ra theo pháp luật dân sự Việt Nam*, Luận án Tiến sĩ luật học, Trường Đại học Luật Hà Nội, tr. 23 (Luận án này được tải lên web của Trường Đại học Luật Hà Nội ngày 18/5/2017 – Bảo vệ thành công ngày 26/06/2017).

7. Lê Hồng Hạnh, *Trách nhiệm sản phẩm và việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong pháp luật Việt Nam*, Ki yếu Hội thảo “Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng: Từ hai góc nhìn Á – Âu”, Nhà pháp luật Việt Pháp – Cục quản lý cạnh tranh, 2010, tr.75.

8. Lê Hồng Hạnh, tài liệu đã trích dẫn, tr.75.

9. Khuất Quang Phát – Ngô Thu Trang, *Tài liệu đã trích dẫn*, tr.71.

10. Lê Hồng Hạnh – Trương Hồng Quang, *Các nguyên lý cơ bản của chế định trách nhiệm sản phẩm tại Hoa Kỳ và một số quốc gia trên thế giới*, Tạp chí Nhà nước và pháp luật số 2/2010, tr 41, 42.

11. Trần Thị Quang Hồng - Trương Hồng Quang, *Chế định trách nhiệm sản phẩm của một số quốc gia Asean*, Tạp chí Luật học số 07/2010, tr. 53.



Để được bồi thường thiệt hại, người tiêu dùng hoặc đại diện của họ chỉ cần chứng minh được ba yếu tố, đó là: (1) có thiệt hại thực tế xảy ra; (2) Có hành vi trái pháp luật gây thiệt hại; (3) có mối quan hệ nhân quả giữa sự kiện gây thiệt hại trái luật và thiệt hại thực tế xảy ra. Nghĩa vụ chứng minh lỗi được đảo cho bên trực tiếp sản xuất sản phẩm có khuyết tật.

Trong trường hợp này, quy định về đảo nghĩa vụ chứng minh hay chuyển nghĩa vụ chứng minh cho bên sản xuất sản phẩm là một sự bù đắp cho vị thế chứng minh thiệt hại của người tiêu dùng<sup>12</sup>, bởi trong cách nhìn của pháp luật bảo vệ người tiêu dùng, người tiêu dùng được coi là đối tượng “yếu thế” trong tương quan với các chủ thể kinh doanh trên thị trường<sup>13</sup>. Quy định này đã tạo ra vị thế công bằng tương đối giữa người tiêu dùng và bên sản xuất sản phẩm. Tuy nhiên, cần phải khẳng định rằng, người tiêu dùng chỉ được loại trừ nghĩa vụ chứng minh lỗi của bên đã sản xuất sản phẩm có khuyết tật, để được bồi thường thiệt hại, người tiêu dùng vẫn phải chứng minh được các yếu tố khác như đã phân tích ở trên. Không nên hiểu rằng người tiêu dùng được loại trừ toàn bộ nghĩa vụ chứng minh.

Theo đó, để bảo đảm sự tương thích với BLTTDS 2015, Điều 41 Luật BVQLNTD nên sửa đổi như sau: “Người tiêu dùng có nghĩa vụ cung cấp chứng cứ và chứng minh trong vụ án dân sự để bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình theo quy định của pháp luật về tố tụng dân sự, trừ việc chứng minh lỗi của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ. *Tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD không có nghĩa vụ chứng minh lỗi của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ theo quy định của Luật BVQLNTD.* Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có nghĩa vụ chứng minh mình không có lỗi gây ra thiệt hại.”

12. Ngô Vinh Bạch Dương (2015), “Nghĩa vụ chứng minh trong tố tụng”, *Nghiên cứu lập pháp*, (07), tr. 46.

13. Nguyễn Văn Cương, *Nhận diện thiết chế thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và vai trò của những thiết chế này trong việc bảo vệ người tiêu dùng; Hội thảo khoa học “Thực trạng và giải pháp tăng cường năng lực các thiết chế thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam, Trường Đại học Luật Hà Nội 2013*, tr.1.

14. Quách Thúy Quỳnh, *Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng bằng các vụ kiện tập thể - Kinh nghiệm nước ngoài và các gợi ý hoàn thiện pháp luật*, *Tạp chí Nghiên cứu lập pháp*, số 16/2013, tr.54.

15. Nguyễn Thị Thu, *Hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay*, *Tạp chí Nhà nước và pháp luật*, số 08/2009, tr.41.

### 3. Quyền khởi kiện vụ án dân sự bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

#### 3.1. Quyền khởi kiện của các chủ thể có quyền lợi bị xâm phạm trong hoạt động tiêu dùng

Trong lĩnh vực tiêu dùng, nếu người tiêu dùng bị thiệt hại (sức khỏe hoặc tài sản) có quyền yêu cầu Tòa án giải quyết tranh chấp buộc bên cung ứng sản phẩm phải bồi thường thiệt hại cho mình. Điều 188 BLTTDS 2015 quy định: một cá nhân có thể khởi kiện một hoặc nhiều cá nhân, cơ quan, tổ chức khác về một hoặc nhiều quan hệ pháp luật có liên quan với nhau; hoặc nhiều cá nhân có thể khởi kiện cùng một cá nhân, cơ quan, tổ chức về một hoặc nhiều quan hệ pháp luật có liên quan với nhau.

Theo quy định này, nếu người tiêu dùng trực tiếp khởi kiện để bảo vệ quyền lợi của mình có thể khởi kiện theo hai hình thức là khởi kiện độc lập hoặc khởi kiện tập thể. Tuy nhiên, xét theo tính chất của quan hệ tiêu dùng, việc lựa chọn hình thức khởi kiện tập thể sẽ tạo ra nhiều lợi thế cho người tiêu dùng. Có thể kể đến một vài lợi thế như: Một là, người tiêu dùng sẽ có nhiều cơ hội hơn để được bồi thường các thiệt hại do hàng hóa có khuyết tật gây ra; Hai là, dưới sức ép bị kiện, các nhà sản xuất sản phẩm sẽ tuân thủ tốt hơn các quy định của pháp luật về BVQLNTD<sup>14</sup>; Ba là, khi sử dụng sức mạnh tập thể, việc thực hiện nghĩa vụ chứng minh của người tiêu dùng sẽ có nhiều sự thuận lợi và sự thuyết phục hơn. Bốn là, giúp xác định đầy đủ thiệt hại mà nhiều người tiêu dùng phải gánh chịu từ đó vụ án có thể được xem xét toàn diện và triệt để hơn<sup>15</sup>. Nếu khởi kiện độc lập thì người tiêu dùng được xác định là nguyên đơn, còn khởi kiện theo hình thức tập thể thì tất cả những người tiêu dùng cùng khởi kiện được xác định là các đồng nguyên đơn.

### 3.2. Quyền khởi kiện của các chủ thể không có quyền lợi hợp pháp bị xâm phạm trong hoạt động tiêu dùng

Thứ nhất, quyền khởi kiện của chủ thể không có quyền lợi với tư cách là người đại diện theo pháp luật của người tiêu dùng. Người đại diện theo pháp luật của người tiêu dùng trong tổ tụng dân sự là người “thay mặt” người tiêu dùng để thực hiện quyền và nghĩa vụ trong quá trình giải quyết tranh chấp tại Tòa án. Điều 28 Luật BVQLNTD năm 2010 và khoản 3 Điều 187 BLTTDS 2015 có ghi nhận: Tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD có quyền đại diện cho người tiêu dùng khởi kiện BVQLNTD. Trong trường hợp này, mặc dù tổ chức tham gia BVQLNTD là chủ thể khởi kiện nhưng không được xác định tư cách là nguyên đơn do không được giả thiết có quyền lợi hợp pháp bị xâm phạm (Điều 68 BLTTDS 2015); ở đây, họ được xác định là người đại diện theo pháp luật của nguyên đơn, còn nguyên đơn trong vụ án chính là những người tiêu dùng. Hiệu lực của phán quyết trong trường hợp này chỉ có giá trị đối với những người được đại diện theo bản án, quyết định của Tòa án.

Thứ hai, quyền khởi kiện của chủ thể không có quyền lợi với tư cách là nguyên đơn. Về nguyên tắc, nguyên đơn phải là chủ thể được giả thiết có quyền lợi hợp pháp bị xâm phạm. Tuy nhiên, pháp luật thực định có quy định một ngoại lệ, đó là cơ quan, tổ chức trong phạm vi mình quản lý nếu khởi kiện để bảo vệ lợi ích nhà nước, lợi ích công cộng cũng được xác định là nguyên đơn trong vụ án dân sự. Theo quy định tại Điều 187 BLTTDS 2015: Tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD có quyền tự mình khởi kiện vì lợi ích công cộng theo quy định của Luật BVQLNTD. Đồng thời, Điều 46 Luật BVQLNTD năm 2010 cũng có nội dung: “Tiền bồi thường thiệt hại trong vụ án dân sự về BVQLNTD do tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD khởi kiện vì lợi ích công cộng được thực hiện theo bản án, quyết định của Tòa án”. Ở trường hợp này, trong vụ án dân sự, tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD được xác định là nguyên đơn trong vụ án dân sự. Tuy nhiên, trong trường hợp này pháp luật chưa

có hướng dẫn về nội dung và thủ tục bảo vệ lợi ích công cộng của hiệp hội BVQLNTD.

Mặc dù, Luật BVQLNTD năm 2010 quy định về trách nhiệm của Hội Bảo vệ người tiêu dùng, nhưng lại thiếu vắng các quy định về quyền hạn của Hội và đặc biệt là nguồn lực tài chính để hoàn thành trách nhiệm được giao. Vì vậy, các nội dung được quy định tại khoản 1 Điều 27 của Luật rất khó thực thi; chẳng hạn, quy định về việc đại diện cho người tiêu dùng trong thủ tục khởi kiện để bảo vệ quyền lợi cho người tiêu dùng, hoặc vì bảo vệ lợi ích công cộng thì Hội có quyền tự mình khởi kiện. Hoạt động này lại không được coi là nằm trong nội dung thực hiện các nhiệm vụ được Nhà nước giao, cho nên không là trường hợp được Nhà nước cấp kinh phí thực hiện. Vì vậy, khi theo đuổi một vụ kiện có thể phát sinh nhiều chi phí như thuê luật sư, phí giám định chứng cứ... hoặc nếu trường hợp thua kiện thì Hội cũng phải chi trả chi phí, dẫn đến làm cản trở Hội trong việc thực hiện trách nhiệm BVQLNTD.

Bên cạnh đó, với tư cách là một tổ chức xã hội hoạt động không vì mục đích lợi nhuận, được thành lập trên cơ sở tự nguyện, bình đẳng không phân biệt dân tộc, tôn giáo, tín ngưỡng, trình độ, nghề nghiệp; và cũng là tổ chức đại diện BVQLNTD theo quy định của pháp luật, nhưng hiện nay, Hội vẫn chưa được quy định có thành viên chuyên trách cũng như các thành viên chuyên trách đó sẽ được hưởng lương, nên cũng hạn chế hiệu quả hoạt động của Hội với việc BVQLNTD.

Như vậy, về các quy định liên quan đến Hội Bảo vệ người tiêu dùng, Luật cũng cần sửa đổi theo hướng tăng cường sự tham gia của các tổ chức xã hội đối với hoạt động BVQLNTD, qua việc tăng quyền và trách nhiệm của Hội; quy định cụ thể và tăng mức kinh phí hoạt động của Hội; mở rộng hơn phạm vi các loại việc mà Hội được cấp kinh phí để thực hiện các hoạt động nhằm BVQLNTD, trong đó có cả chi phí để thuê luật sư, chi phí giám định chứng cứ... khi đại diện cho người tiêu dùng khởi kiện ra toà với các vụ việc vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng. Bên cạnh đó,

cũng cần quy định rõ về tiêu chuẩn, số lượng thành viên chuyên trách có thể từ một đến hai người, cũng như quy định về quyền lợi, nghĩa vụ của họ nhằm giúp các thành viên chuyên tâm trong việc thực hiện trách nhiệm và nâng cao hiệu quả BVQLNTD hơn<sup>16</sup>.

#### 4. Quy định nộp án phí khi giải quyết tranh chấp tiêu dùng

Theo quy định Luật BVQLNTD năm 2010 Điều 43 Khoản 2, người tiêu dùng một khi khởi kiện vụ án dân sự để yêu cầu Tòa án bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của chính mình thì không phải tạm ứng án phí, đồng thời cũng không phải tạm ứng lệ phí Tòa án. Theo quy định Bộ luật Tố tụng dân sự 2015 về nghĩa vụ nộp tiền tạm ứng án phí, tiền tạm ứng lệ phí: “Nguyên đơn, bị đơn có yêu cầu phản tố đối với nguyên đơn và người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan có yêu cầu độc lập trong vụ án dân sự phải nộp tiền tạm ứng án phí sơ thẩm, người kháng cáo theo thủ tục phúc thẩm phải nộp tiền tạm ứng án phí phúc thẩm, trừ trường hợp được miễn hoặc không phải nộp tiền tạm ứng án phí”. Người tiêu dùng là chủ thể đặc biệt, khi khởi kiện không cần phải tạm ứng án phí và lệ phí so với các chủ thể thông thường khác. Tuy nhiên, hiện nay chưa có quy định về việc tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD thì có phải đóng tiền án phí hay không? Thiết nghĩ, Luật BVQLNTD sửa đổi cũng nên bổ sung quy định: “*Tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD đại diện cho người tiêu dùng khởi kiện BVQLNTD hoặc khởi kiện vì lợi ích công cộng không phải nộp tạm ứng án phí, tạm ứng lệ phí Tòa án*”.

#### Danh mục tài liệu tham khảo

1. Giáo trình Luật BVQLNTD, Trường Đại học Luật Hà Nội, NXB Công an Nhân dân.
2. Khuất Quang Phát – Ngô Thu Trang, Lý luận về chế định trách nhiệm sản phẩm trong pháp luật BVQLNTD, Tạp chí luật học số 8/2016, tr.70.
3. Lê Hồng Hạnh, Trách nhiệm sản phẩm và việc BVQLNTD trong pháp luật Việt Nam, Kỉ yếu Hội thảo “BVQLNTD: Từ hai góc nhìn Á – Âu”, Nhà pháp luật Việt Pháp – Cục quản lý cạnh tranh, 2010.
4. Lê Hồng Hạnh – Trương Hồng Quang, Các nguyên lý cơ bản của chế định trách nhiệm sản phẩm tại Hoa Kỳ và một số quốc gia trên thế giới, Tạp chí Nhà nước và pháp luật số 2/2010.
5. Lương Văn Tuấn, Kinh nghiệm lập pháp từ Quốc triều hình luật với việc hoàn thiện pháp luật BVQLNTD, Tạp chí Nghiên cứu lập pháp, số 23/2013.
6. Nguyễn Trọng Điệp, Tố tụng rút gọn trong giải quyết tranh chấp tiêu dùng, Tạp chí Khoa học Đại học Quốc gia Hà Nội, số 2/2015.
7. Nguyễn Văn Hối, Trách nhiệm bồi thường thiệt hại do tài sản gây ra theo pháp luật dân sự Việt Nam, Luận án Tiến sĩ luật học, Trường Đại học Luật Hà Nội, tr. 23 (Luận án này được tải lên web của Trường Đại học Luật Hà Nội ngày 18/5/2017 – Bảo vệ thành công ngày 26/06/2017).
8. Ngô Vĩnh Bạch Dương (2015), “Nghĩa vụ chứng minh trong tố tụng”, Nghiên cứu lập pháp.
9. Nguyễn Văn Cương, Nhận diện thiết chế thực thi pháp luật BVQLNTD và vai trò của những thiết chế này trong việc bảo vệ người tiêu dùng; Hội thảo khoa học “Thực trạng và giải pháp tăng cường năng lực các thiết chế thực thi pháp luật BVQLNTD ở Việt Nam, Trường Đại học Luật Hà Nội 2013.
10. Nguyễn Như Phát, Luật bảo vệ người tiêu dùng trong hệ thống pháp luật ở Việt Nam, Kỉ yếu Hội thảo “BVQLNTD: Từ hai góc nhìn Á – Âu”, Nhà pháp luật Việt Pháp – Cục quản lý cạnh tranh, 2010.
11. Nguyễn Thị Thư, Hoàn thiện pháp luật về BVQLNTD ở Việt Nam hiện nay, Tạp chí Nhà nước và pháp luật, số 08/2009, tr.41.
12. Trần Anh Tuấn, Pháp luật TTDS Việt Nam trong tiến trình hội nhập quốc tế, Trường Đại học kiểm sát Hà Nội, tại địa chỉ <http://tks.edu.vn/thong-tin-khoa-hoc/chi-tiet/81/414> ngày truy cập 16/06/2019.
13. Trần Văn Liêm, Dân Luật, Cử nhân Luật khoa năm thứ nhất – Dân luật nhập môn thể nhân năm 1974.
14. Trần Thị Quang Hồng – Trương Hồng Quang, Chế định trách nhiệm sản phẩm của một số quốc gia Asean, Tạp chí Luật học số 07/2010.
15. Quách Thúy Quỳnh, BVQLNTD bằng các vụ kiện tập thể - Kinh nghiệm nước ngoài và các gợi ý hoàn thiện pháp luật, Tạp chí Nghiên cứu lập pháp, số 16/2013.
16. Vũ Văn Mẫu, “Việt Nam dân luật lược khảo: Quyền II: Nghĩa vụ và kế ước”, nxb Tư pháp.
17. Vũ Hoàng Anh, Quyền của nguyên đơn trong tố tụng dân sự Việt Nam, Luận văn thạc sĩ Luật học, trường Đại học Luật Hà Nội 2017.

16. Phan Thị Lan Hương, Hoàn thiện Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Tạp chí Nghiên cứu lập pháp, số 12/2022.



# NGHĨA VỤ CHỨNG MINH TRONG CÁC VỤ ÁN DÂN SỰ VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG Ở VIỆT NAM

■ TS. Nguyễn Thị Thu Thủy<sup>1</sup>



Ảnh minh họa.

Nguồn: <https://tapchitoaan.vn/>

## 1. Thực trạng quy định của pháp luật về nghĩa vụ chứng minh trong các vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Chứng minh trong tố tụng dân sự là hoạt động tố tụng của các chủ thể tố tụng theo quy định của pháp luật trong việc làm rõ các sự kiện, tình tiết của vụ việc dân sự. Chứng minh là hoạt động có tính chất chi phối kết

quả giải quyết vụ việc dân sự của tòa án nên có nội hàm rất rộng. Bản chất của hoạt động chứng minh của các chủ thể tố tụng không chỉ thể hiện ở chỗ xác định các tình tiết, sự kiện của vụ việc dân sự mà còn thể hiện ở chỗ phải làm cho mọi người “thấy rõ là có thật, là đúng”. Do vậy, các phương thức được các chủ thể sử dụng để chứng minh trong tố tụng dân sự cũng rất đa dạng. Nhưng để thực

1. Khoa Luật kinh tế, Trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh

hiện được mục đích, nhiệm vụ của chứng minh, chủ thể chứng minh bao giờ cũng phải chỉ ra được tất cả các căn cứ pháp lý và thực tiễn liên quan đến vụ việc dân sự.

Từ đó có thể hiểu, chứng minh trong vụ án dân sự BVQLNTD là hoạt động cung cấp, thu thập, đánh giá chứng cứ và hoạt động chỉ ra các căn cứ pháp lý để làm cho mọi người nhận thức đúng sự việc. Chủ thể chứng minh bao gồm cá nhân người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ và các chủ thể khác tham gia vào quá trình làm rõ các tình tiết, sự kiện của vụ việc dân sự về BVQLNTD.

Căn cứ vào Điều 42 Luật BVQLNTD năm 2010 quy định cụ thể về nghĩa vụ chứng minh trong vụ án dân sự về BVQLNTD như sau: “Người tiêu dùng có nghĩa vụ cung cấp chứng cứ và chứng minh trong vụ án dân sự để bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình theo quy định của pháp luật về tố tụng dân sự, trừ việc chứng minh lỗi của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có nghĩa vụ chứng minh mình không có lỗi gây ra thiệt hại. Tòa án quyết định bên có lỗi trong vụ án dân sự về BVQLNTD.”<sup>2</sup> Để bảo vệ quyền lợi của mình, hơn ai hết, chính những người tiêu dùng phải có nghĩa vụ cung cấp chứng cứ, đó có thể là các đồ vật, tài liệu nhằm chứng minh các vấn đề về hành vi vi phạm, thiệt hại xảy ra, quan hệ nhân quả giữa hành vi và thiệt hại mà bản thân người tiêu dùng đã bị thiệt hại từ việc sử dụng hàng hóa, dịch vụ đó. Với quy định này, người tiêu dùng có thể chủ động bảo vệ chính mình khi tham gia các quan hệ mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ với những chủ thể sản xuất, kinh doanh. Thực tế, quyền lợi của người tiêu dùng bị xâm phạm khá phổ biến, việc mua nhầm hàng nhái, hàng giả,

hàng kém chất lượng diễn ra thường xuyên, đặc biệt là sự xâm hại về quyền lợi người tiêu dùng trên không gian mạng hiện nay là khá phổ biến, nhưng số người tiêu dùng đứng ra bảo vệ quyền lợi của mình trên thực tế lại không nhiều. Nguyên nhân là do người tiêu dùng vẫn còn e ngại, sợ phiền hà hoặc sợ mất thời gian, chưa có thói quen khiếu kiện khi bị xâm hại quyền lợi. Mặt khác những bất cập trong quy định của luật sẽ được phân tích ở phía dưới đây cũng là nguyên nhân chính dẫn đến việc người tiêu dùng khó thực hiện nghĩa vụ này của bản thân mình trong quá trình tham gia tố tụng đối với vụ án tranh chấp về BVQLNTD.

Theo quy định này có thể phân thành hai nhóm: (1) nhóm nghĩa vụ cung cấp chứng cứ và chứng minh trong vụ án dân sự của người tiêu dùng; (2) nhóm tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có nghĩa vụ chứng minh mình không có lỗi gây ra thiệt hại.

*Thứ nhất*, nhóm nghĩa vụ cung cấp chứng cứ và chứng minh trong vụ án dân sự của người tiêu dùng.

Cung cấp chứng cứ và chứng minh được coi là một trong các nguyên tắc cơ bản của TTDS được quy định tại Điều 6 Bộ luật Tố tụng dân sự năm 2015 (Bộ luật TTDS 2015): “Đương sự có quyền và nghĩa vụ chủ động thu thập, giao nộp chứng cứ cho Tòa án và chứng minh cho yêu cầu của mình là có căn cứ và hợp pháp. Cơ quan, tổ chức, cá nhân khởi kiện, yêu cầu để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người khác có quyền và nghĩa vụ thu thập, cung cấp chứng cứ, chứng minh như đương sự. Tòa án có trách nhiệm hỗ trợ đương sự trong việc thu thập chứng cứ và chỉ tiến hành thu thập, xác minh chứng cứ trong những trường hợp do Bộ luật này quy định.”<sup>3</sup> Cũng theo

2. Điều 42 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010.

3. Điều 6, Bộ luật tố tụng dân sự năm 2015.

khoản 1 Điều 91 Bộ luật TTDS năm 2015<sup>4</sup> có quy định hoàn toàn mới về những trường hợp đương sự không phải thực hiện nghĩa vụ chứng minh. Đó là việc người tiêu dùng không có nghĩa vụ chứng minh lỗi của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa dịch vụ. Trong trường hợp này, nghĩa vụ chứng minh được đảo ngược cho bên bị kiện - bên bị kiện đó là các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa dịch vụ; họ phải chứng minh mình không có lỗi gây ra thiệt hại. Vì bản thân người tiêu dùng không phải là người nắm rõ mọi khâu sản xuất hay nhập khẩu nguyên liệu để chế biến, để có thể có đầy đủ chứng cứ chứng minh lỗi của thương nhân được.

*Thứ hai*, nhóm tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có nghĩa vụ chứng minh mình không có lỗi gây ra thiệt hại.

Nhóm tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có nghĩa vụ đưa ra các lập luận, bằng chứng chứng minh rằng mình không có lỗi trong việc gây ra thiệt hại. Khoản 2, Điều 91 LTTDS: “Đương sự phản đối yêu cầu của người khác đối với mình phải thể hiện bằng văn bản và phải thu thập, cung cấp, giao nộp cho Tòa án tài liệu, chứng cứ để chứng minh cho sự phản đối đó”. Cũng theo quy định về nghĩa vụ chứng minh trong vụ án dân sự thì tại khoản 2 điều này<sup>5</sup>, thể hiện rõ ràng việc bên bị kiện phải cung cấp, giao nộp cho Tòa án những tài liệu, chứng cứ mà phía bị kiện là tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch

vụ trong vụ án dân sự về BVQLNTD thu thập và cho đó là bằng chứng chứng minh mình không có lỗi trong việc gây ra thiệt hại, phản bác lại đơn kiện của phía nguyên đơn - người tiêu dùng.

Tuy nhiên, thực tế cho thấy cần có nhận thức đúng đắn rằng, người tiêu dùng chỉ được loại trừ nghĩa vụ chứng minh đối với yếu tố lỗi, nếu muốn được bồi thường thiệt hại, người tiêu dùng vẫn phải chứng minh các yếu tố khác theo pháp luật tố tụng dân sự như: có thiệt hại thực tế xảy ra, có hành vi trái luật gây thiệt hại, có mối quan hệ nhân quả giữa hành vi trái luật và thiệt hại.

## **2. Đánh giá chung quy định của pháp luật về nghĩa vụ chứng minh trong các vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

### **Một số kết quả đạt được trong quy định của pháp luật về nghĩa vụ chứng minh trong các vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

Bảo vệ người tiêu dùng là một trong những vấn đề thu hút sự quan tâm của toàn xã hội. Không chỉ tại Việt Nam, hầu hết các nước trên thế giới đều rất coi trọng công tác này bởi lẽ bảo vệ người tiêu dùng chính là bảo vệ sự phát triển bền vững của xã hội. Trong nhiều năm qua, trước nguy cơ người tiêu dùng bị xâm hại ngày càng nhiều bởi các chủ thể kinh doanh hàng hóa dịch vụ, đặc

4. "1. Đương sự có yêu cầu Tòa án bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình phải thu thập, cung cấp, giao nộp cho Tòa án tài liệu, chứng cứ để chứng minh cho yêu cầu đó là có căn cứ và hợp pháp, trừ các trường hợp sau đây:

a) Người tiêu dùng khởi kiện không có nghĩa vụ chứng minh lỗi của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ bị kiện có nghĩa vụ chứng minh mình không có lỗi gây ra thiệt hại theo quy định của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

b) Đương sự là người lao động trong vụ án lao động mà không cung cấp, giao nộp được cho Tòa án tài liệu, chứng cứ vì lý do tài liệu, chứng cứ đó đang do người sử dụng lao động quản lý, lưu giữ thì người sử dụng lao động có trách nhiệm cung cấp, giao nộp tài liệu, chứng cứ đó cho Tòa án.

Người lao động khởi kiện vụ án đơn phương chấm dứt hợp đồng lao động thuộc trường hợp người sử dụng lao động không được thực hiện quyền đơn phương chấm dứt hợp đồng lao động hoặc trường hợp không được xử lý kỷ luật lao động đối với người lao động theo quy định của pháp luật về lao động thì nghĩa vụ chứng minh thuộc về người sử dụng lao động;

c) Các trường hợp pháp luật có quy định khác về nghĩa vụ chứng minh."

5. Khoản 2, Điều 91, Bộ luật tố tụng dân sự năm 2015.



biệt là nhiều vụ việc nghiêm trọng xảy ra như: vụ xăng pha aceton, vụ nước tương nhiễm chất 3-MCPD, vụ gian lận xăng dầu hay gần đây nhất là việc phát hiện hàng loạt các cơ sở kinh doanh mỡ động vật không rõ nguồn gốc xuất xứ, vụ sữa melamine trẻ em....Nhà nước ta đã ban hành nhiều văn bản pháp luật và từng bước hoàn thiện hệ thống văn bản pháp luật nhằm bảo vệ tốt hơn quyền lợi người tiêu dùng. Cụ thể, Luật BVQLNTD năm 2010; Bộ luật tố tụng dân sự năm 2015; Văn bản hợp nhất 43/VBHN-VPQH 2018 Luật BVQLNTD năm 2018 và nhiều văn bản pháp luật, dưới luật liên quan... Đối với quy định về chứng minh trong các vụ án dân sự về BVQLNTD, Luật BVQLNTD năm 2010 đã quy định về nghĩa vụ chứng minh mình không có lỗi của tổ chức, cá nhân kinh doanh mà không buộc người tiêu dùng phải chứng minh lỗi của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ. Quy định này đảm bảo cho cả lợi ích của tổ chức, cá nhân kinh doanh được quyền bảo vệ mình trước sự “buộc tội” của người tiêu dùng, vì họ là người hiểu sản phẩm của mình hơn bất cứ ai. Họ biết rõ về tính năng, công dụng cũng như những rủi ro, nguy hại có thể xảy ra đối với người tiêu dùng khi sử dụng sản phẩm nên dễ dàng hơn trong việc biện hộ cho mình. Tuy nhiên, nếu chủ thể này không thể chứng minh được rằng mình không có lỗi trong việc gây ra thiệt hại đối với người tiêu dùng thì sẽ phải bồi thường. Điều này cũng xuất phát từ vị trí yếu thế của người tiêu dùng trong mối quan hệ với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ. Bởi trong hầu hết các vụ vi phạm, người tiêu dùng hầu như không thể chứng minh được lỗi của tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ do thiếu kiến thức, phương tiện, năng lực tài chính. So với tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh các mặt hàng này, người tiêu dùng khó có thể am hiểu tường tận về các kiến thức chuyên ngành nên nếu đặt ra yêu cầu người tiêu dùng phải chứng minh được các chất hóa học có hại trong sản phẩm để chứng minh lỗi của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ là bất khả thi.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đó pháp luật về nghĩa vụ chứng minh trong các vụ án về BVQLNTD hiện nay vẫn còn nhiều bất cập cần tiếp tục được hoàn thiện trong thời gian tới.

### **Một số tồn tại, hạn chế và nguyên nhân của tồn tại, hạn chế trong quy định của pháp luật về nghĩa vụ chứng minh trong các vụ án dân sự về BVQLNTD**

*Thứ nhất*, những bất cập từ quy định của Bộ luật tố tụng dân sự về nghĩa vụ chứng minh chứng cứ trong vụ án dân sự về BVQLNTD.

*Một là*, theo quy định pháp luật tố tụng, khi đương sự không thu thập được chứng cứ và có đơn yêu cầu thì Tòa án phải thu thập chứng cứ theo Điều 6 Bộ luật tố tụng dân sự. Do vậy, việc có hay không yêu cầu Tòa án hỗ trợ đối với hoạt động chứng minh của đương sự phụ thuộc vào trình độ am hiểu pháp luật của người tham gia tố tụng. Mục đích, sự hỗ trợ của Tòa án trong việc thực hiện nghĩa vụ chứng minh của đương sự nhằm bảo đảm tìm ra chân lý và có thể hạn chế những hậu quả bất lợi cho đương sự trong trường hợp họ không thể thực hiện nghĩa vụ chứng minh. Tuy nhiên, tại khoản 4 Điều 96 BLTTDS 2015 quy định “Thời hạn giao nộp tài liệu chứng cứ do Thẩm phán được phân công giải quyết vụ việc ấn định nhưng không được vượt quá thời hạn chuẩn bị xét xử theo thủ tục sơ thẩm, thời hạn chuẩn bị giải quyết việc dân sự theo quy định của Bộ luật này”. Quy định này dẫn đến hậu quả là đối với các trường hợp mặc dù các đương sự đã có chứng cứ nhưng họ cố tình không nộp và nếu Tòa án không yêu cầu họ nộp thì tại phiên tòa sơ thẩm hoặc phúc thẩm đương sự vẫn có quyền cung cấp chứng cứ mới. Đây chính là mâu thuẫn giữa Điều 6 và khoản 4 Điều 96 BLTTDS 2015. Mặt khác, ở đoạn sau khoản 4 Điều 96 Bộ luật tố tụng dân sự quy định, trong trường hợp sau khi có quyết định đưa vụ án ra xét xử theo thủ tục sơ thẩm, quyết định mở phiên họp giải quyết việc dân sự, đương sự mới cung cấp, giao nộp tài liệu chứng cứ mà Tòa án đã yêu cầu giao nộp nhưng đương sự không giao nộp vì lý do

chính đáng thì đương sự phải chứng minh lý do của việc chậm giao nộp tài liệu, chứng cứ đó. Đối với tài liệu, chứng cứ mà trước đó không yêu cầu đương sự giao nộp hoặc tài liệu, chứng cứ mà đương sự không thể biết được trong quá trình giải quyết sơ thẩm thì đương sự có quyền giao nộp, trình bày tại phiên tòa sơ thẩm, phiên họp giải quyết việc dân sự hoặc các giai đoạn tố tụng tiếp theo của việc giải quyết vụ việc dân sự.

*Hai là*, BLTTDS năm 2015 đã bổ sung các Điều 208, 209, 210, 211 để khắc phục những hạn chế này là quy định về phiên họp kiểm tra việc giao nộp, tiếp cận, công khai chứng cứ. Theo đó, qua phiên họp kiểm tra việc giao nộp, tiếp cận, công khai chứng cứ và hòa giải, nếu các đương sự thỏa thuận được với nhau về vấn đề phải giải quyết trong vụ án thì Tòa án lập biên bản hòa giải thành và trên cơ sở đó Tòa án ra quyết định công nhận sự thỏa thuận của các đương sự.

Tuy nhiên, trong trường hợp các đương sự không thỏa thuận được với nhau về vấn đề phải giải quyết trong vụ án thì giá trị pháp lý biên bản phiên họp kiểm tra việc giao nộp, tiếp cận, công khai chứng cứ và hòa giải chưa được quy định cụ thể. Việc chưa quy định dẫn đến khó xác định bị đơn (khoản 3 Điều 200 BLTTDS) có quyền đưa ra yêu cầu phản tố và người có quyền lợi nghĩa vụ liên quan (khoản 2 Điều 201 BLTTDS) có quyền đưa ra yêu cầu độc lập trước thời điểm phiên họp kiểm tra việc giao nộp, tiếp cận, công khai chứng cứ và hòa giải hay không, bởi vì, trên thực tế Tòa án có thể tiến hành hòa giải nhiều lần trước khi đưa vụ án ra xét xử. Trên thực tế xét xử, việc đương sự xuất trình tài liệu, chứng cứ hoặc khai thêm những vấn đề khác có liên quan buộc Tòa án phải hoãn hoặc tạm ngừng phiên tòa. Cho nên, việc phân định đâu là nghĩa vụ chứng minh của đương sự, đâu là trách nhiệm hỗ trợ của Tòa án khi có đương sự yêu cầu là cần thiết. Bởi vì, trong tố tụng dân sự, nghĩa vụ chứng minh cho yêu cầu của mình là có căn cứ và hợp pháp thuộc về đương sự, còn Tòa án chỉ có trách nhiệm

hỗ trợ đương sự trong việc thu thập tài liệu, chứng cứ trong một số trường hợp mà thôi.

*Ba là*, tính khách quan và minh bạch trong việc giao nộp chứng cứ và thẩm quyền xác định chứng cứ. Theo quy định tại khoản 1 Điều 96 BLTTDS năm 2015 đã quy định: “Trong quá trình Tòa án giải quyết vụ việc dân sự, đương sự có quyền và nghĩa vụ giao nộp tài liệu, chứng cứ cho Tòa án. Trường hợp tài liệu, chứng cứ đã được giao nộp chưa bảo đảm đủ cơ sở để giải quyết vụ việc thì thẩm phán yêu cầu đương sự giao nộp bổ sung tài liệu, chứng cứ. Nếu đương sự không giao nộp hoặc giao nộp không đầy đủ tài liệu, chứng cứ do Tòa án yêu cầu mà không có lý do chính đáng thì Tòa án căn cứ vào tài liệu, chứng cứ mà đương sự đã giao nộp và Tòa án đã thu thập theo quy định tại Điều 97 của Bộ luật này để giải quyết vụ việc dân sự”. Theo quy định này, nếu xét thấy chứng cứ đã giao nộp chưa bảo đảm đủ cơ sở để giải quyết vụ việc thì thẩm phán yêu cầu đương sự giao nộp bổ sung tài liệu, chứng cứ. Khi đã có yêu cầu của thẩm phán nhưng đương sự không giao nộp hoặc không giao nộp đầy đủ chứng cứ mà không có lý do chính đáng thì Tòa án sẽ giải quyết vụ việc dựa trên những chứng cứ đang có tại Tòa. Vấn đề đặt ra là, lý do nào sẽ được Tòa (mà cụ thể là Thẩm phán) xem là “lý do chính đáng” và lý do nào không được xem là lý do chính đáng thì BLTTDS năm 2015 không giải thích rõ, dẫn đến việc xem xét lý do có chính đáng hay không hoàn toàn phụ thuộc vào ý chí của Thẩm phán, điều này có thể dẫn đến sự tùy tiện, thiếu minh bạch, công bằng trong quá trình giải quyết vụ việc dân sự.

*Bốn là*, việc yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân cung cấp tài liệu, chứng cứ. Khoản 3, khoản 4 Điều 106 BLTTDS năm 2015 quy định: “Trường hợp có yêu cầu của đương sự hoặc khi xét thấy cần thiết, Tòa án ra quyết định yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân đang quản lý, lưu giữ cung cấp tài liệu, chứng cứ cho Tòa án. Cơ quan, tổ chức, cá nhân đang quản lý, lưu giữ tài liệu, chứng cứ có trách nhiệm cung cấp đầy đủ tài liệu, chứng cứ theo

yêu cầu của Tòa án trong thời hạn 15 ngày, kể từ ngày nhận được yêu cầu; hết thời hạn này mà không cung cấp đầy đủ tài liệu, chứng cứ theo yêu cầu của Tòa án thì cơ quan, tổ chức, cá nhân được yêu cầu phải trả lời bằng văn bản và nêu rõ lý do. Cơ quan, tổ chức, cá nhân không thực hiện yêu cầu của Tòa án mà không có lý do chính đáng thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm có thể bị xử phạt hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật". Đây là quy định rất cần thiết, phù hợp với yêu cầu của thực tiễn tố tụng, bởi trong rất nhiều vụ việc, chứng cứ quan trọng có liên quan không phải do đương sự nắm giữ mà do các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác nắm giữ, do đó, nếu đương sự, Tòa án, Viện kiểm sát không được giao quyền này thì sẽ rất khó khăn trong việc giải quyết vụ việc. Tuy nhiên, trên thực tế, việc yêu cầu các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác cung cấp tài liệu, chứng cứ còn gặp nhiều khó khăn. Ví dụ, khi yêu cầu tổ chức tín dụng cung cấp sổ tài khoản, sổ dư tài khoản, sao kê các lệnh chuyển và nạp tiền vào tài khoản của đương sự... thường bị từ chối bởi tổ chức tín dụng cho rằng việc cung cấp những thông tin trên là vi phạm nguyên tắc bảo mật thông tin tài khoản cho khách hàng...

*Thứ hai*, những bất cập từ quy định của Luật BVQLNTD năm 2010.

Hiện nay, với sự phát triển thương mại điện tử đã mang đến nhiều tiện lợi song cũng bộc lộ những mặt trái. Các quy định của pháp luật hiện hành không "phủ sóng" hết các khía cạnh thương mại điện tử. Trong khi đó, đối tượng kinh doanh gian lận cũng ngày một phát triển với các phương thức lừa đảo người tiêu dùng rất tinh vi, dẫn đến người mua nhận phải hàng kém chất lượng, không có hóa đơn, chứng từ, nhiều người tiêu dùng đã bị thiệt hại do những hành vi lợi dụng giao dịch trên không gian ảo để lừa dối, trục lợi. Hiện tượng này đã gây ra nhiều khó khăn cho cá nhân người tiêu dùng khi thực hiện nghĩa vụ chứng minh để bảo vệ mình trước sự xâm hại của các chủ thể kể trên, bởi lẽ, sẽ không

xác định được đối tượng thu thập, nguồn chứng cứ và các tài liệu liên quan. Theo quy định tại Điều 42 Luật BVQLNTD năm 2010 về nghĩa vụ chứng minh trong vụ án dân sự về BVQLNTD: "Người tiêu dùng có nghĩa vụ cung cấp chứng cứ và chứng minh trong vụ án dân sự để bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình theo quy định của pháp luật về tố tụng dân sự, trừ việc chứng minh lỗi của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ". Tuy nhiên, Luật này chưa dự liệu trong những trường hợp người tiêu dùng không thể cung cấp chứng cứ chứng minh do đối tượng xâm hại không xác định được. Vấn đề này được dẫn chiếu trong Bộ luật tố tụng dân sự năm 2015, Khoản 1 Điều 91 BLTTDS năm 2015 có quy định hoàn toàn mới về những trường hợp đương sự không phải thực hiện nghĩa vụ chứng minh mà nghĩa vụ chứng minh thuộc về phía cá nhân, tổ chức kinh doanh hàng hóa dịch vụ vi phạm. Tuy nhiên, trường hợp chủ thể sai phạm không có pháp nhân đăng ký tại Việt Nam hoặc rơi vào những trường hợp ở trên thì kể cả với quy định này người tiêu dùng lại rơi vào bế tắc khi thực hiện nghĩa vụ chứng minh để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình.

Ngoài ra, bất cập trong xác định khái niệm người tiêu dùng. Theo khoản 1, Điều 3 Luật BVQLNTD năm 2010 chỉ quy định người tiêu dùng bó gọn là người mua, sử dụng hàng hoá, dịch vụ, hoặc mua và sử dụng. Trên thực tế hiện nay có rất nhiều người thuê các dịch vụ, họ bỏ số tiền không nhỏ để thuê những tài sản có trị giá lớn và sử dụng tài sản đó cho mục đích tiêu dùng cho chính bản thân mình trong một khoảng thời gian dài, hoặc thuê một dịch vụ nào đó cho bản thân hoặc cho gia đình mình. Tuy nhiên nếu có tranh chấp xảy ra, người thuê dịch vụ khởi kiện ra Tòa án, Tòa án không công nhận họ là người tiêu dùng, đơn giản là vì trong định nghĩa về người tiêu dùng không quy định đối với người thuê, chỉ quy định là người mua, sử dụng. Có thể thấy việc thuê nhằm mục đích để sử dụng, mua cũng nhằm mục đích để sử dụng, tuy nhiên luật chưa đề cập việc thuê do vậy cũng



là người tiêu dùng nhưng họ lại không có quyền tham gia với tư cách là đương sự để bảo vệ mình và do vậy cũng không thể thực hiện được nghĩa vụ chứng minh trong việc giải quyết các tranh chấp.

### 3. Kết luận và kiến nghị

Quá trình phát triển và ứng dụng thành tựu của khoa học công nghệ đã kéo theo nhiều sự thay đổi trong quan hệ giao dịch hàng hóa giữa người tiêu dùng và các chủ thể kinh doanh. Việc người tiêu dùng tham gia ngày càng nhiều vào các thị trường hàng hóa, dịch vụ khác nhau cũng cho thấy đã kéo theo nhiều hệ lụy, rủi ro tiềm ẩn từ nhiều lĩnh vực. Như lĩnh vực tài chính, công nghệ, không gian mạng, hàng hóa online... Gần đây, những khiếu nại của người tiêu dùng chủ yếu xuất phát từ lĩnh vực công nghệ số - một lĩnh vực hoàn toàn mới và còn rất nhiều khoảng trống pháp lý chưa thể bao quát hết. Vì thế, việc người tiêu dùng khi xảy ra tranh chấp rất khó thu thập chứng cứ để chứng minh cho hành vi sai phạm của cá nhân, tổ chức kinh doanh hàng hóa dịch vụ... việc BVQLNTD đang ngày càng bị đe dọa nghiêm trọng và gây ra nhiều thiệt hại cả về vật chất, sức khỏe lẫn tinh thần.

Trên cơ sở phân tích thực trạng quy định của pháp luật hiện hành về nghĩa vụ chứng minh trong các vụ án dân sự về BVQLNTD, tác giả đề xuất một số kiến nghị như sau:

*Thứ nhất*, tiếp tục hoàn thiện các quy định của BLTTDS năm 2015 về nghĩa vụ chứng minh, như: Quy định chế tài đối với trường hợp chủ thể có thẩm quyền đang lưu giữ tài liệu, chứng cứ nhưng không cung cấp, cung cấp không đầy đủ hoặc cung cấp không đúng hạn theo yêu cầu của đương sự mà không có lý do chính đáng.

*Thứ hai*, cần làm rõ như thế nào được coi là có “lý do chính đáng” theo quy định tại Điều 96 BLTTDS 2015. Lý do chính đáng thường được hiểu là các sự kiện xảy ra một cách khách quan, không lường trước được, thường bao gồm sự kiện bất khả kháng và trở ngại khách quan. Cần quy định cụ thể về các

trường hợp được coi là có lý do chính đáng, chẳng hạn như thiên tai, hỏa hoạn, hoạt động khám, chữa bệnh có xác nhận của cơ sở y tế và các trường hợp khác. Đương sự được giao nộp muợn tài liệu, chứng cứ, có như vậy tòa án mới có đầy đủ căn cứ giải quyết vụ việc dân sự, tránh tình trạng để đương sự lợi dụng kẽ hở từ quy định này trục lợi cho bản thân, bên cạnh đó còn giảm được sự lúng túng cho tòa án khi phải xác định việc có lý do chính đáng hay không.

*Thứ ba*, hoàn thiện quy định của Luật BVQLNTD về khái niệm “người tiêu dùng” để bảo đảm mọi chủ thể đều có quyền được bảo vệ trước sự xâm hại của cá nhân, tổ chức kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; hoàn thiện quy định tại Điều 42 Luật BVQLNTD năm 2010 theo hướng xác định rõ trong trường hợp người tiêu dùng hoặc Tòa án không thể xác định được pháp nhân, đối tượng hay danh tính của cá nhân, tổ chức kinh doanh hàng hóa dịch vụ sai phạm.

*Thứ tư*, cần bổ sung đối tượng người tiêu dùng trong các lĩnh vực: tài chính, bảo hiểm, các kênh được khởi tạo gian hàng trên kênh thương mại điện tử... cần có hành lang pháp lý cụ thể cho những lĩnh vực này vì đây là lĩnh vực gây ra nhiều hậu quả bất lợi cho người tiêu dùng trong bối cảnh hiện nay.

### Tài liệu tham khảo

1. Quốc hội X12, Luật BVQLNTD năm 2010.
2. Quốc hội X 14, Văn bản hợp nhất 43/VBHN-VPQH 2018 Luật BVQLNTD năm 2018
3. Quốc hội 13, Bộ luật tố tụng dân sự năm 2015.
4. Phan Thị Lan Hương, “Hoàn thiện pháp luật về BVQLNTD”, Tạp chí nghiên cứu lập pháp năm 2021.
5. Thanh Hiền (2019), BVQLNTD: Có hiệu quả nhưng còn bất cập, <http://hanoimoi.com.vn/tin-tuc/kinh-te/937850/bao-ve-quyen-loi-nguoi-tieu-dung-co-hieu-qua-nhung-con-bat-cap>, truy cập tháng 09 năm 2022.

# BÀN VỀ CHẾ ĐỊNH TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KINH DOANH HÀNG HÓA, DỊCH VỤ ĐỐI VỚI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG BỐI CẢNH CMCN 4.0

■ Ths. Đinh Thị Hồng Trang<sup>1</sup>



Ảnh minh họa.

Nguồn: <https://moit.gov.vn/> (Bộ công thương)

Cách mạng khoa học công nghệ 4.0 hay Cách mạng công nghiệp lần thứ tư (sau đây gọi chung là CMCN 4.0) là cách gọi khác nhau của một xu hướng toàn cầu. Cuốn theo làn sóng của CMCN 4.0 cùng với tác động mạnh mẽ của đại dịch Covid-19, thương mại điện tử đã, đang và sẽ tiếp tục phát triển hết sức mạnh mẽ, đem lại nhiều cơ

hội và thách thức. Sự phát triển của các mô hình kinh doanh, phương thức kinh doanh, cách tiếp cận khách hàng mới sẽ đem lại cho người tiêu dùng nhiều lựa chọn đa dạng hơn, hấp dẫn hơn, tiện lợi hơn nhưng cũng đi kèm với rất nhiều rủi ro mà người tiêu dùng không lường trước được.

1. Khoa Luật, Trường Đại học Mở Hà Nội.

2. <http://ebi.vcom.vn/Bao-Cao/Noi-dung-bao-cao/48/Bao-cao-Chi-so-Thuong-mai-dien-tu-Viet-nam-2022.aspx>

## 1. Những thách thức đặt ra từ sự phát triển của thương mại điện tử và khoa học công nghệ đối với pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Theo Báo cáo chỉ số thương mại điện tử Việt Nam 2022<sup>2</sup> do Hiệp hội thương mại điện tử VECOM thực hiện, ước tính năm 2021 lĩnh vực thương mại điện tử tăng trưởng trên 20% và đạt quy mô trên 16 tỷ USD. Trong số các mô hình kinh doanh thương mại điện tử đang phát triển ngày một mạnh mẽ, một số mô hình kinh doanh có sự tham gia của người tiêu dùng như B2C, C2C, C2B, social e-commerce, mobile e-commerce... sẽ có những tác động trực tiếp đến người tiêu dùng và cần chịu sự điều chỉnh của pháp luật BVQLNTD.

Có thể đưa ra dự liệu một số vấn đề phát sinh từ sự phát triển của thương mại điện tử và khoa học công nghệ đối với pháp luật BVQLNTD qua một số khía cạnh sau đây:

*Thứ nhất là thương mại điện tử xuyên biên giới* được xem là nhân tố cốt lõi trong bối cảnh cách mạng KHCN 4.0. Người tiêu dùng Việt Nam có thể lựa chọn mua sắm ở bất kỳ nơi nào trên thế giới chứ không chịu sự giới hạn về địa lý. Các sàn giao dịch thương mại điện tử nước ngoài như Ebay.com, Amazon.com, Alibaba.com, Taobao.com,... thậm chí còn có sức hút mãnh liệt với người tiêu dùng Việt Nam hơn cả các sàn giao dịch thương mại điện tử trong nước vì lịch sử tồn tại lâu đời, mức độ đánh giá về tín nhiệm của người tiêu dùng, hàng hoá đa dạng và các chương trình khuyến mại lớn... Tuy nhiên, thương mại điện tử xuyên biên giới tiềm ẩn khá nhiều thách thức đối với pháp luật BVQLNTD như: khó khăn trong kiểm soát chất lượng, nguồn gốc xuất xứ hàng hoá; khác biệt tập quán thương mại giữa các khu vực kinh tế; sự xung đột pháp luật điều chỉnh đối với giao dịch; những đặc thù trong chính sách hoạt động, chính sách bảo mật và khai thác, sử dụng thông tin

người tiêu dùng của các sàn giao dịch thương mại điện tử...

*Thứ hai là vấn nạn “tin tức giả” trên mạng xã hội.* Phương thức kinh doanh và quảng cáo trên mạng xã hội được ưu tiên lựa chọn trong các phương thức kinh doanh thương mại điện tử. Tác giả cho rằng tin tức giả có tác động không nhỏ đến hành vi tiêu dùng của người dân. Nói đơn giản hơn, tổ chức, cá nhân kinh doanh có thể sử dụng các chiêu thức, phần mềm, ứng dụng công nghệ chuyên nghiệp làm tăng lượt likes, shares, comments, đánh giá mức độ uy tín giả tạo đối với khách hàng; hoặc tạo ra các trào lưu, xu hướng giả tạo bằng cách thổi phồng tác dụng hoặc độ ưa chuộng của hàng hoá, sản phẩm. Từ đó, tin tức giả sẽ tác động định hướng hành vi tiêu dùng. Vì vậy, người tiêu dùng vì nhầm lẫn mà lựa chọn mua sắm, giao kết hợp đồng.

*Thứ ba là mối hiểm hoạ từ kết nối.* Với sự phát triển của công nghệ thông tin và sự biến đổi của thị trường, các cách thức nghiên cứu thị trường truyền thống như phỏng vấn hoặc gửi mẫu khảo sát không còn phù hợp với các tổ chức, cá nhân kinh doanh do tốn kém, mất nhiều thời gian. Vì vậy, các tổ chức, cá nhân kinh doanh đã sử dụng các phần mềm, ứng dụng theo dõi hành vi của người tiêu dùng (các trang web người tiêu dùng truy cập, đánh dấu thời gian lưu lại trên một trang thông tin của người tiêu dùng, ghi nhận các từ khoá tìm kiếm khi người tiêu dùng thao tác trên các công cụ tra khảo thông tin...). Năm 2016, thế giới đã chứng kiến một trong những bê bối lớn nhất trong lịch sử vận hành của Facebook khi thông tin Công ty nghiên cứu Cambridge Analytica đã sử dụng Facebook để thu thập dữ liệu trái phép của 87 triệu người dùng. Thậm chí, “dữ liệu khách hàng” hiện đang trở thành một loại hàng hoá được rao bán công khai, thậm chí còn thuê chạy quảng cáo để tiếp cận người mua.

*Thứ tư là rủi ro đến từ thanh toán điện tử.* Thanh toán điện tử là xu hướng tất yếu trong giao dịch thương mại điện tử. Tổng giá trị



giao dịch của thanh toán điện tử tại Việt Nam ước tính đạt 15 tỷ USD trong năm 2021 cùng với tốc độ tăng trưởng hàng năm dự kiến là 15,7% vào năm 2025. Tội phạm sử dụng công nghệ cao đã hiện hữu và có xu hướng gia tăng trong bối cảnh cách mạng 4.0; đặc biệt là những tổ chức tội phạm công nghệ cao hoạt động tại nhiều quốc gia khác nhau. Trong khi đó, theo báo cáo, chỉ số an toàn thông tin trung bình của nhóm các doanh nghiệp Việt Nam thuộc lĩnh vực tài chính ngân hàng chỉ đạt chỉ số 59,9% thuộc nhóm trung bình trên thế giới. Đây là rủi ro rất lớn đối với người tiêu dùng.

## 2. Thực tiễn thực hiện pháp luật về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đối với người tiêu dùng trong bối cảnh CMCN 4.0

Theo một khảo sát của Cục quản lý cạnh tranh, năm 2016, hơn một nửa số người tiêu dùng tham gia khảo sát trả lời đã từng bị xâm phạm quyền lợi với tư cách là người tiêu dùng trong khoảng thời gian từ năm 2011 đến 2015 (chiếm 56%)<sup>3</sup>. Bên cạnh những đóng góp đáng ghi nhận của Luật BVQLNTD năm 2010, cũng cần thẳng thắn nhìn lại và chỉ ra những điểm còn tồn tại, đưa ra những dữ liệu cần thiết đối với những vấn đề có thể phát sinh đối với pháp luật BVQLNTD nói chung và chế định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đối với người tiêu dùng nói riêng, đặc biệt trong bối cảnh CMCN 4.0.

### 2.1. Tình hình quản lý chất lượng hàng hóa.

Với đặc điểm linh hoạt của các mô hình và phương thức kinh doanh mới, ứng dụng công nghệ thông tin, nhiều tổ chức, cá nhân

đã lợi dụng để buôn bán hàng giả, hàng lậu, hàng không rõ nguồn gốc xuất xứ, các hàng hóa thuộc danh mục kinh doanh có điều kiện (như thuốc tân dược) hoặc bị cấm kinh doanh (như chứng chỉ giả, động vật quý hiếm) và thậm chí thực hiện các hành vi lừa đảo người tiêu dùng. Thực tế cho thấy, việc chống gian lận thương mại, hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng đối với hoạt động thương mại truyền thống đã hết sức khó khăn, nhưng chống tình trạng này trong hoạt động buôn bán trên không gian mạng, đặc biệt là thương mại xuyên biên giới còn khó khăn hơn rất nhiều<sup>4</sup>. Hơn nữa, các phương thức và công cụ quản lý theo quy định hiện hành đang có nhiều điểm không phù hợp với yêu cầu của tình hình mới. Điển hình đối với các hoạt động diễn ra trên sàn giao dịch thương mại điện tử, có thể chỉ ra một số tồn tại như cơ chế quản lý thông tin của người bán trên các sàn giao dịch thương mại điện tử còn nơi lỏng; hình thức xử lý hành vi vi phạm pháp luật về quản lý chất lượng hàng hóa, sản phẩm, vi phạm pháp luật sở hữu trí tuệ, vi phạm pháp luật cạnh tranh diễn ra trên sàn giao dịch thương mại điện tử còn chưa đủ sức răn đe, chưa có cơ chế phối hợp giữa sàn giao dịch thương mại điện tử và cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền trong quá trình xử lý các hành vi vi phạm; Chưa có quy định trách nhiệm liên đới giữa người bán hàng trên sàn giao dịch thương mại điện tử và thương nhân kinh doanh dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử trong trường hợp quyền lợi của người tiêu dùng bị xâm phạm...

### 2.2. Tình hình thực hiện trách nhiệm cung cấp bằng chứng giao dịch

Bằng chứng giao dịch có vai trò vô cùng quan trọng trong việc yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh thực hiện các trách

3. <http://inter.vcca.gov.vn/uploads/bao%20cao%20ket%20qua%20khao%20sat%20nhan%20thuc%20cua%20ntd%20ve%20bvqlntd.pdf>.

4. <https://baodautu.vn/nhieu-ca-nhan-doanh-nghiep-loi-dung-thuong-mai-dien-tu-de-buon-ban-hang-kem-chat-luong-hang-gia-hang-nhai-d107573.html>

nhệm bảo hành, thu hồi, bồi thường thiệt hại khi hàng hóa có khuyết tật hoặc trong quá trình giải quyết tranh chấp phát sinh giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ. Tuy nhiên, vì nhiều nguyên nhân chủ quan và khách quan nên việc tìm kiếm, yêu cầu cung cấp bằng chứng giao dịch vẫn gặp khá nhiều vướng mắc như tâm lý chủ quan của người tiêu dùng; sự cố tình phớt lờ trách nhiệm cung cấp bằng chứng giao dịch của tổ chức, cá nhân kinh doanh nhằm trốn thuế và thoát ly trách nhiệm đối với người tiêu dùng; chứng cứ điện tử trong các giao dịch thương mại điện tử chưa được Tòa án công nhận có tính độc lập và có giá trị pháp lý như văn bản viết hoặc các chứng cứ khác.<sup>5</sup>

### 2.3. Tình hình thực hiện trách nhiệm trong việc thực hiện hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung

Trước hết, qua việc điều chỉnh danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu qua các Quyết định 02/2012/QĐ-TTg, 35/2015/QĐ-TTg, 38/2018/QĐ-TTg, có thể thấy một số hàng hóa, dịch vụ được bổ sung, sau đó lại rút khỏi danh mục các hàng hóa, dịch vụ thiết yếu như Bảo hiểm nhân thọ<sup>6</sup>; Phát hành thẻ ghi nợ nội địa, mở và sử dụng dịch vụ tài khoản thanh toán (áp dụng cho các khách hàng cá nhân), vay vốn cá nhân (nhằm mục đích tiêu dùng)<sup>7</sup>. Có thể thấy, việc xác định “hàng hóa, dịch vụ thiết yếu” còn tồn tại nhiều lúng túng.

Theo thống kê của Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng, cơ chế hậu kiểm đối với các hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung còn một số tồn tại như<sup>8</sup>:

Số lượng hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung được kiểm tra khá khiêm tốn do lực lượng làm công tác BVQLNTD còn mỏng, chưa phân cấp quản lý rõ ràng đối với các cơ quan BVQLNTD, chưa có sự tham gia của các tổ chức xã hội BVQLNTD;

Đối với các doanh nghiệp bị phát hiện có hành vi sai phạm trong thực hiện hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, hầu hết các Sở Công thương đều xác định đây là vi phạm lần đầu do chưa nắm bắt được quy định pháp luật nên chỉ dừng lại ở mức độ nhắc nhở và yêu cầu khắc phục sai phạm. Số lượng doanh nghiệp bị xử phạt vi phạm hành chính rất hạn chế, các hình thức xử phạt phổ biến gồm: phạt tiền, đình chỉ hoạt động ký kết hợp đồng theo mẫu từ 1-2 tháng, nhắc nhở và yêu cầu khắc phục.

### 2.4. Tình hình thực hiện trách nhiệm bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện

Các hành vi vi phạm phổ biến đối với trách nhiệm bảo hành như: không cung cấp phiếu bảo hành, không thiện chí cung cấp bằng chứng giao dịch nhằm từ chối trách nhiệm bảo hành, kéo dài thời gian tiếp nhận bảo hành để chờ hết thời hạn bảo hành; không cung cấp hàng hóa, linh kiện, phụ kiện cho người tiêu dùng sử dụng tạm thời trong thời gian thực hiện bảo hành; không đổi hàng hóa, linh kiện, phụ kiện mới tương tự hoặc thu hồi hàng hóa, trả lại tiền cho người tiêu dùng trong trường hợp đã thực hiện bảo hành hàng hoá, linh kiện, phụ kiện từ 03 lần trở lên trong thời hạn bảo hành mà vẫn không khắc phục được lỗi hoặc trường hợp hết thời gian thực hiện bảo hành mà không sửa chữa hoặc không khắc phục được lỗi<sup>9</sup>...

5. <https://kiemsat.vn/chung-cu-dien-tu-trong-giai-quyet-tranh-chap-kinh-doanh-thuong-mai-46731.html>.

6. Bổ sung danh mục hàng hóa, dịch vụ theo QĐ 35/2015/QĐ-TTg, rút khỏi danh mục theo QĐ 38/2018/QĐ-TTg.

7. Bổ sung danh mục hàng hóa, dịch vụ theo QĐ 35/2015/QĐ-TTg, rút khỏi danh mục theo QĐ 25/2019/QĐ-TTg.

8. Bộ công thương, Báo cáo nghiên cứu tổng thể đề xuất sửa đổi Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ban hành Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

9. Qua tiếp nhận của Tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng (đầu số miễn phí 1800.6838) được phản ánh trên các số phát hành 36-60 của Bản tin Cạnh tranh và người tiêu dùng Cục QLCT&BVNTD - Bộ công thương.

## 2.5. Tình hình thực hiện trách nhiệm thu hồi hàng hóa có khuyết tật và bồi thường thiệt hại do hàng hóa có khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng

Trách nhiệm thu hồi hàng hoá có khuyết tật và trách nhiệm bồi thường thiệt hại do hàng hoá có khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng đều có căn cứ áp dụng chung là “hàng hoá có khuyết tật” (trong khi pháp luật nhiều quốc gia khác quy định là “sản phẩm có khuyết tật”). Đối với khái niệm “hàng hoá có khuyết tật”, có hai vấn đề cần bàn tới: (i) Luật BVQLNTD năm 2010 chỉ điều chỉnh sản phẩm là “hàng hoá” có khuyết tật mà không điều chỉnh “dịch vụ” có khuyết tật trong khi thực tế đang đặt ra nhu cầu cân nhắc xem xét bổ sung “dịch vụ có khuyết tật” như một số quốc gia đã có quy định và đang thực hiện áp dụng<sup>10</sup>; (ii) Khoản 4 Điều 22 Luật BVQLNTD 2010 quy định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh báo cáo kết quả thực hiện thu hồi sản phẩm cho cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD “sau khi hoàn thành việc thu hồi”. Trong khi đó, vì nhiều nguyên nhân, việc tiến hành thu hồi hàng hoá có khuyết tật của doanh nghiệp thường kéo dài. Do vậy, cần phải hiểu “sau khi hoàn thành việc thu hồi” là khi đã thu hồi được 100% sản phẩm hay bao nhiêu là hợp lý. (iii) Trong thực tiễn áp dụng, có những hậu quả, thiệt hại mà khoa học hoàn toàn có thể chứng minh được sẽ xảy ra, nhưng không phát sinh ngay sau khi người tiêu dùng sử dụng hàng hoá, dịch vụ mà có thể mất thời gian dài, thậm chí hàng chục năm. Liệu người tiêu dùng có phải chờ đến lúc có thiệt hại thực tế xảy ra mới có quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại? Liệu đến lúc người tiêu dùng bồi thường được thiệt hại, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá còn tồn tại trên thị trường? (iv) Có sự không thống nhất giữa Luật BVQLNTD năm 2010 và Luật chất lượng sản phẩm, hàng hoá năm

2007 trong quy định về trường hợp miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại do khuyết tật của hàng hoá gây ra cho người tiêu dùng.

## 2.6. Tình hình thực hiện trách nhiệm bảo vệ thông tin của người tiêu dùng

Nguy cơ bị xâm phạm thông tin người tiêu dùng là một trong những vấn đề phát sinh nổi bật, khó giải quyết nhất của công tác BVQLNTD trong bối cảnh cách mạng 4.0. Hành vi vi phạm trách nhiệm bảo vệ thông tin người tiêu dùng có thể ở nhiều dạng thức khác nhau như: (1) mua bán thông tin cá nhân; (2) cung cấp các phần mềm, tiện ích hoặc kết nối nhằm theo dõi hành vi của người tiêu dùng; (3) tội phạm sử dụng công nghệ cao để đánh cắp thông tin tài khoản tín dụng cá nhân. Bên cạnh đó, còn tình trạng chông chéo thẩm quyền của các cơ quan chức năng khi xử lý vi phạm liên quan đến vấn đề bảo vệ thông tin của người tiêu dùng; Sự thờ ơ của chính người tiêu dùng khi sẵn sàng đồng ý với mọi điều khoản của các website, ứng dụng mình muốn tiếp cận đưa ra mà không cần đọc, nghiên cứu xem những điều khoản đó ảnh hưởng như thế nào tới quyền và lợi ích hợp pháp của mình cũng là các nguyên nhân rất căn bản dẫn đến tình trạng xâm phạm thông tin người tiêu dùng.

## 3. Một số giải pháp hoàn thiện pháp luật về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đối với người tiêu dùng trong bối cảnh CMCN 4.0

Trước những thách thức đặt ra và những tồn tại như đã phân tích ở trên, tác giả đưa ra một số kiến nghị giải pháp như sau:

*Thứ nhất*, cần làm rõ, điều chỉnh các khái niệm gặp nhiều vướng mắc trong các giao dịch thương mại điện tử như: Định vị lại khái niệm “người tiêu dùng” trong thực trạng phát

10. TS. Nguyễn Minh Thu, “Nghiên cứu khái niệm sản phẩm khuyết tật theo quy định của pháp luật về trách nhiệm sản phẩm tại Việt Nam”, Hội thảo “Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Việt Nam hiện nay”, Hà Nội, Tháng 3/2019.



triển của các giao dịch thương mại điện tử xuyên biên giới; Xây dựng định nghĩa “hàng hóa, dịch vụ thiết yếu” để tránh lúng túng trong áp dụng pháp luật;

*Thứ hai*, cần xây dựng chế định “trách nhiệm sản phẩm”, áp dụng nguyên lý trách nhiệm nghiêm ngặt để phù hợp xu hướng pháp luật chung của thế giới.

*Thứ ba*, quy định chi tiết hơn các nội dung về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đối với người tiêu dùng. Cần đưa ra miêu tả cụ thể, chi tiết nội dung từng loại trách nhiệm, kèm theo chế tài xử lý đối với từng hành vi vi phạm.

*Thứ tư*, quy định trách nhiệm liên đới giữa các tổ chức, cá nhân kinh doanh trong trường hợp có nhiều chủ thể có trách nhiệm nhằm giải quyết tình trạng các tổ chức, cá nhân đùn đẩy, trốn tránh trách nhiệm với người tiêu dùng. Khi có quy định về trách nhiệm liên đới, chủ thể hưởng quyền có thể yêu cầu bất kỳ chủ thể nào thực hiện nghĩa vụ đối với mình.

*Thứ năm*, chỉnh sửa quy định tại khoản 4 Điều 22 Luật BVQLNTD năm 2010: “Báo cáo liên tục kết quả cho cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD cấp tỉnh nơi thực hiện thu hồi hàng hóa có khuyết tật trong thời gian tiến hành thu hồi; trường hợp việc thu hồi hàng hóa có khuyết tật được tiến hành trên địa bàn từ hai tỉnh trở lên thì báo cáo kết quả cho cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD ở trung ương”.

Bên cạnh đó, cần tiến hành rà soát các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan đến hoạt động BVQLNTD trong các giao dịch thương mại điện tử để hoàn thiện, hệ thống lại, loại bỏ những quy định mâu thuẫn, chồng chéo, thiếu tính khả thi; cụ thể hoá các quy định mang tính định hướng, chung chung; hoàn thiện những vấn đề khiếm khuyết trong pháp luật; đảm bảo tính thống nhất, đồng bộ của pháp luật về hình thức cũng như nội dung./.

## Danh mục tài liệu tham khảo

1. Phan Thế Thắng, “Trách nhiệm bảo hành của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong Luật BVQLNTD - Một số lưu ý cho người tiêu dùng và doanh nghiệp”, Phòng BVQLNTD - Bộ Công thương, năm 2015;
2. Viện Khoa học và pháp lý, Tài liệu Hội thảo Cơ chế pháp lý bảo vệ người tiêu dùng: thực tiễn Việt Nam và kinh nghiệm thế giới, tháng 8/2007, năm 2007;
3. Cục Quản lý cạnh tranh – Bộ Công Thương, So sánh pháp luật bảo vệ 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 BVQLNTD Việt Nam, Hà Nội, năm 2008;
4. Báo cáo chỉ số thương mại điện tử Việt Nam 2022, VECOM, 2022 (<http://ebi.vecom.vn/Bao-Cao/Noi-dung-bao-cao/48/Bao-cao-Chi-so-Thuong-mai-dien-tu-Viet-nam-2022.aspx>)
5. Vietnam Mobile App Market Report, Appota, 2018 ([https://appota.com/uploads/report/Vietnam\\_mobile\\_app\\_market\\_Report\\_2018\\_EN.pdf](https://appota.com/uploads/report/Vietnam_mobile_app_market_Report_2018_EN.pdf))
6. Bộ công thương, Báo cáo nghiên cứu tổng thể đề xuất sửa đổi Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ban hành Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung
7. Bản tin Cạnh tranh và Người tiêu dùng, số 36-60
8. TS. Nguyễn Minh Thư, “Nghiên cứu khái niệm sản phẩm khuyết tật theo quy định của pháp luật về trách nhiệm sản phẩm tại Việt Nam”, Hội thảo “Pháp luật BVQLNTD tại Việt Nam hiện nay”, Hà Nội, Tháng 3/2019.
9. Bài viết: “Hạn chế rủi ro trong thanh toán điện tử trong bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0” (<http://dangcongsan.vn/kinh-te-va-hoi-nhap/han-che-rui-ro-trong-thanh-toan-dien-tu-trong-boi-can-cach-mang-cong-nghiep-40-497174.html>)
10. Báo cáo kết quả khảo sát nhận thức của người tiêu dùng về BVQLNTD năm 2016 do Bộ Công thương thực hiện (<http://inter.vcca.gov.vn>)
11. Bài viết: “Chứng cứ điện tử trong giải quyết tranh chấp kinh doanh thương mại” (<https://kiemsat.vn/chung-cu-dien-tu-trong-giai-quet-tranh-chap-kinh-doanh-thuong-mai-46731.html>).

# THỰC TRẠNG PHÁP LUẬT VIỆT NAM VỀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP GIỮA NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀ TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KINH DOANH

■ PGS.TS. Nguyễn Thị Vân Anh<sup>1</sup>



Ảnh minh họa.

Nguồn: Internet

## 1. Khái quát về giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh

Trong hoạt động sản xuất kinh doanh tổ chức, cá nhân kinh doanh sẽ có nhiều giao dịch với khách hàng. Các khách hàng của họ có thể là các tổ chức, cá nhân kinh doanh khác nhưng phần đông khách hàng của họ là người mua để trực tiếp sử dụng hoặc cho người khác sử dụng để tiêu dùng mà không nhằm mục đích kinh doanh kiếm lợi. Quan hệ giữa các tổ chức, cá nhân kinh doanh và người mua sản phẩm hoặc người sử dụng sản phẩm nhằm mục đích tiêu dùng bản chất là

quan hệ dân sự (hai bên bình đẳng với nhau) nhưng trong giao dịch này người mua sản phẩm hay người sử dụng sản phẩm của tổ chức, cá nhân kinh doanh thường ở vào vị thế yếu hơn so với bên kia, thể hiện ở các khía cạnh cơ bản: (i) Yếu tố về khả năng tiếp cận thông tin về chất lượng, tính năng, nguồn gốc xuất xứ và các thuộc tính khác của hàng hóa, dịch vụ trong giao dịch; (ii) Yếu tố về khả năng đàm phán, thương lượng, về kinh nghiệm trong giao dịch; (iii) Yếu tố về khả năng gánh chịu rủi ro nếu xảy ra trong quá trình sử dụng hàng hóa, dịch vụ; (iv) Yếu tố về khả năng tiếp cận pháp luật, tiếp cận công lý khi xảy ra tranh chấp.

1. Trường Đại học Luật Hà Nội.

Do đó, ở nhiều nước trên thế giới, lĩnh vực pháp luật BVQLNTD ra đời để nhằm bảo vệ quyền lợi của bên yếu thế và khắc phục những yếu thế của họ trong giao dịch với tổ chức, cá nhân kinh doanh. Đặc biệt, trong bối cảnh phát triển thương mại điện tử, phát triển kinh tế số hiện nay và trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19 diễn biến phức tạp, yêu cầu BVQLNTD càng trở lên cấp thiết.

Pháp luật BVQLNTD ở các nước trên thế giới cũng như ở Việt Nam quy định nhiều nội dung nhằm BVQLNTD trong giao dịch với tổ chức, cá nhân kinh doanh trong đó không thể thiếu quy định về giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh (sau đây gọi là tranh chấp tiêu dùng), bởi tranh chấp là hệ quả chắc chắn xảy ra trong hoạt động tiêu dùng<sup>2</sup>. Giải quyết tranh chấp tiêu dùng được coi là đòi hỏi tất yếu của các quan hệ tiêu dùng trong nền kinh tế thị trường. Theo cách hiểu chung nhất, giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng với tổ chức cá nhân kinh doanh là việc lựa chọn các hình thức, biện pháp thích hợp để giải tỏa các mâu thuẫn, bất đồng, xung đột lợi ích giữa các bên, tạo lại sự cân bằng về lợi ích mà các bên có thể chấp nhận được.<sup>3</sup>

Khác với việc giải quyết tranh chấp trong kinh doanh và giải quyết các tranh chấp dân sự thông thường, việc giải quyết tranh chấp tiêu dùng phải đáp ứng các yêu cầu sau:

- *Thứ nhất*, phải huy động được sức mạnh của toàn xã hội trong đó có vai trò tích cực của bản thân mỗi người tiêu dùng và tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD.

- *Thứ hai*, khắc phục được vị thế bất cân xứng trong mối quan hệ giữa người tiêu dùng với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

- *Thứ ba*, đảm bảo sự hài hòa giữa lợi ích

của người tiêu dùng và lợi ích chung của toàn xã hội.

-*Thứ tư*, số lượng các tranh chấp tiêu dùng ngày càng gia tăng trong thời đại cách mạng công nghiệp 4.0 và giá trị của tranh chấp thường không lớn nên các phương thức giải quyết tranh chấp đòi hỏi phải nhanh chóng, thuận tiện, đơn giản và hiệu quả đảm bảo cho người tiêu dùng khi bị tổ chức, cá nhân kinh doanh xâm phạm quyền lợi trong giao dịch tiêu dùng có cơ hội tìm kiếm công lý (lẽ công bằng).

## **2. Quy định pháp luật hiện hành về giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh**

Hiện nay, quy định pháp luật về giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh được ghi nhận trong Luật BVQLNTD năm 2010, Bộ Luật Tố tụng dân sự 2015, Luật Trọng tài thương mại 2010, Luật Hòa giải, đối thoại tại tòa án 2020, với các nội dung chủ yếu sau:

### **2.1. Quy định về chủ thể của tranh chấp tiêu dùng**

Một trong vấn đề cốt lõi của việc giải quyết tranh chấp tiêu dùng là xác định chủ thể của tranh chấp này. Chủ thể của tranh chấp này một bên là người tiêu dùng, một bên là tổ chức, cá nhân kinh doanh. Vậy chủ thể nào được xác định là người tiêu dùng (đối tượng cần được bảo vệ của pháp luật BVQLNTD), chủ thể nào được xác định là tổ chức, cá nhân kinh doanh trong giao dịch với người tiêu dùng cần phải được pháp luật quy định rõ.

- Về việc xác định chủ thể là người tiêu dùng: khoản 1 Điều 3 Luật BVQLNTD năm 2010

2. Giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh là một vấn đề được xác định ngay tại Điều 1 về phạm vi điều chỉnh của Luật Bảo vệ quyền lợi NTD 2010 và của Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi NTD (sửa đổi, Dự thảo 5)

3. Trường Đại học Luật Hà Nội, Giáo trình Luật Bảo vệ quyền lợi NTD, Nxb CAND, 2012, tr180.



quy định: Người tiêu dùng là người mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, tổ chức. Khái niệm người tiêu dùng này không có gì thay đổi so với khái niệm người tiêu dùng được quy định trong Pháp lệnh BVQLNTD năm 1999. Theo tinh thần của Luật BVQLNTD năm 2010 chủ thể được xác định là người tiêu dùng sẽ phải đảm bảo các tiêu chí sau: (i) người tiêu dùng là người mua và sử dụng sản phẩm đã mua hoặc là người sử dụng hàng hóa, dịch vụ do người khác mua nhằm phục vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt; (ii) người tiêu dùng có thể là cá nhân, hộ gia đình hoặc tổ chức. Tuy nhiên, khái niệm người tiêu dùng trong Luật BVQLNTD năm 2010 chưa thật sự phù hợp và rất khó xác định trong thực tế.

*Thứ nhất*, theo quy định của Luật BVQLNTD, bất cứ tổ chức nào cũng có thể là người tiêu dùng và sẽ được bảo vệ quyền lợi theo Luật này, ví dụ như các doanh nghiệp, cơ quan nhà nước, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp. Điều này chưa thật sự hợp lý, bởi (i) các tổ chức này có cơ cấu, tổ chức bộ máy cụ thể, do đó khó có thể nói họ yếu thế hơn so với tổ chức, cá nhân kinh doanh trong giao dịch, đặc biệt không nên xác định doanh nghiệp là người tiêu dùng trong các giao dịch mua sắm; (ii) xác định việc mua sản phẩm của tổ chức nhằm mục đích tiêu dùng cho tổ chức hơi khiên cưỡng vì mọi giao dịch của tổ chức để thực hiện mục tiêu, chức năng của tổ chức đó chứ không thể nói tổ chức tiêu dùng sản phẩm; (iii) đa số pháp luật các nước đều quy định người tiêu dùng là cá nhân vì các cá nhân đơn lẻ thường ở vào vị thế yếu hơn khi giao dịch với tổ chức, cá nhân kinh doanh và mới cần được bảo vệ;

*Thứ hai*, theo khoản 1 Điều 3 Luật BVQLNTD, một tiêu chí nữa để xác định người

tiêu dùng là phải mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ nhằm mục đích tiêu dùng, sinh hoạt. Do đó người mua chứng khoán, mua nguyên liệu về chế biến rồi bán lại cho người dùng chắc chắn không phải là người tiêu dùng trong quan hệ với chủ thể bán hàng cho mình. Tuy nhiên, mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của người tiêu dùng sẽ khó xác định trong trường hợp hàng hóa mua về vừa để kinh doanh kiếm lợi, vừa để phục vụ sinh hoạt.

*Thứ ba*, người sử dụng hàng hóa mà không có quan hệ mua bán trực tiếp hoặc gián tiếp với tổ chức, cá nhân kinh doanh, ví dụ như được tặng hàng hóa trong chương trình khuyến mại, hoặc được cho nhân chương trình từ thiện... khi sử dụng hàng hóa phát sinh khuyết tật ảnh hưởng đến sức khỏe của người sử dụng thì người đó có được xác định là người tiêu dùng theo Luật BVQLNTD?

- Về việc xác định chủ thể là tổ chức, cá nhân kinh doanh trong quan hệ với người tiêu dùng. Khoản 2, Điều 3, Luật BVQLNTD đã xác định rõ: tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ bao gồm: thương nhân phải có đăng ký kinh doanh theo quy định của Luật Thương mại và cá nhân kinh doanh hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh. Do đó, những người thỉnh thoảng có tài sản đem bán sẽ không phải là cá nhân kinh doanh. Do đó, người mua hàng của những người này không phải là người tiêu dùng, giao dịch giữa những người này hoàn toàn chịu sự điều chỉnh của pháp luật dân sự<sup>4</sup>.

## **2.2. Quy định về các hình thức giải quyết tranh chấp**

Luật BVQLNTD có 18 điều/51 điều quy định về các phương thức giải quyết tranh chấp tiêu dùng. Theo Điều 30, tranh chấp

4. Đây là vấn đề hiện nay vẫn có người cho rằng bất cứ chủ thể nào mua sản phẩm để tiêu dùng cũng được coi là người tiêu dùng và giao dịch mua bán đó cũng chịu sự điều chỉnh của pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD.

phát sinh giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh được giải quyết thông qua 4 phương thức: a) Thương lượng; b) Hòa giải; c) Trọng tài; d) Tòa án. Quy định về từng phương thức giải quyết tranh chấp tiêu dùng trong Luật BVQLNTD được ghi nhận từ Điều 31 đến Điều 46 với nhiều nội dung nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho người tiêu dùng bảo vệ quyền lợi của mình trong việc giải quyết những mâu thuẫn, bất đồng với tổ chức, cá nhân kinh doanh.

Ngoài ra, Điều 25, Điều 26 Luật BVQLNTD quy định người tiêu dùng, tổ chức xã hội có quyền yêu cầu cơ quan bảo vệ người tiêu dùng cấp huyện giải quyết nếu phát hiện hành vi vi phạm pháp luật BVQLNTD của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, lợi ích của nhiều người tiêu dùng, lợi ích công cộng<sup>5</sup>. Cơ quan BVQLNTD cấp huyện có trách nhiệm lập và công bố công khai danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ vi phạm quyền lợi người tiêu dùng trong trường hợp nêu trên. Trường hợp vụ việc vi phạm từ hai huyện trở lên thì Sở Công thương có trách nhiệm công bố danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh vi phạm. Trường hợp vụ việc liên quan từ hai tỉnh trở lên, Bộ Công thương có trách nhiệm công bố danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh vi phạm<sup>6</sup>. Quy định giải quyết yêu cầu BVQLNTD của cơ quan bảo vệ người tiêu dùng cấp huyện (còn được gọi là giải quyết tranh chấp tiêu dùng bằng biện pháp hành chính) là giải pháp tình thế thích ứng với điều kiện nền kinh tế hàng hóa nhiều thành phần của Việt Nam thoát thai từ nền kinh tế tập trung bao cấp nên các tổ chức, cá nhân kinh doanh và người tiêu dùng Việt Nam chưa thích ứng

hoàn toàn đối với cơ chế mới - cơ chế kinh tế thị trường. Bởi vậy, đây sẽ là phương pháp đem lại khả năng BVQLNTD nhanh chóng hiệu quả đối với nhưng tranh chấp liên quan đến lợi ích công cộng, lợi ích của nhiều người tiêu dùng. Tuy nhiên, trong hơn 10 năm thi hành Luật BVQLNTD, quy định tại Điều 25, Điều 26 Luật BVQLNTD không được thực thi trên thực tế vì không có yêu cầu giải quyết.

### **3. Nhận xét quy định trong Dự thảo 5, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (sửa đổi) về giải quyết tranh chấp tiêu dùng và một số góp ý**

Trong 80 điều của Dự thảo 05 Luật BVQLNTD (sửa đổi) hiện nay có tới 21 điều (từ Điều 53 đến Điều 73) chiếm ¼ số điều của Luật trực tiếp đề cập đến việc giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh. Ngoài ra, còn có một số điều khác có liên quan đến nội dung giải quyết tranh chấp tiêu dùng (Ví dụ, Điều 49 quy định tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD được đại diện người tiêu dùng khởi kiện khi có yêu cầu và ủy quyền theo quy định của pháp luật hoặc tự mình khởi kiện vụ án dân sự về BVQLNTD vì lợi ích công cộng; Điều 78 quy định về bổ sung khoản 5 Điều 317 của Bộ Luật Tố tụng Dân sự). Điều đó thể hiện sự quan tâm của Ban soạn thảo cũng như sự cần thiết của việc quy định nội dung này trong Luật.

Dự thảo 05 đã kế thừa nhiều quy định trong Luật BVQLNTD hiện hành, có sửa đổi, bổ sung một số điều cho phù hợp với thực tiễn và lược bỏ quy định về giải quyết yêu cầu BVQLNTD của cơ quan bảo vệ người tiêu dùng cấp huyện vì không khả thi trên thực tế. Bởi vậy, nhìn chung đa số các quy định về

5. Một số nhà nghiên cứu gọi đây là phương thức giải quyết tranh chấp giữa NTD và thương nhân bằng biện pháp hành chính, xem Giáo trình Luật bảo vệ quyền lợi NTD, sdd, tr 210.

6. Xem Điều 23 Nghị định 99/2011/NĐ-CP của Chính phủ ngày 27/10/2011 Quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010.

giải quyết tranh chấp tiêu dùng trong Dự thảo 05 Luật BVQLNTD (sửa đổi) đã đạt được các yêu cầu về giải quyết tranh chấp tiêu dung được nêu ở phần trên. Bên cạnh việc đồng tình với nhiều quy định về giải quyết tranh chấp tiêu dùng trong Dự thảo 05, tác giả có một số góp ý như sau:

*Thứ nhất*, hiện nay còn có ý kiến không đồng tình với khái niệm người tiêu dùng quy định trong Dự thảo nhưng phân tích ở trên tác giả cho rằng Dự thảo đã giới hạn, khoanh vùng xác định: người tiêu dùng là cá nhân mua hoặc sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình và không vì mục đích thương mại về cơ bản là hợp lý và phù hợp với pháp luật BVQLNTD của nhiều nước trên thế giới. Tuy nhiên, để xác định rõ ràng, cụ thể, tránh có nhiều cách hiểu khác nhau, khái niệm người tiêu dùng được hiểu trong Luật BVQLNTD là đối tượng cần được bảo vệ thì nên quy định: người tiêu dùng là cá nhân mua hoặc sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình và không vì mục đích thương mại.

*Thứ hai*, về phương thức giải quyết tranh chấp tiêu dùng thông qua thương lượng, Dự thảo Luật nên cân nhắc những vấn đề sau:

- Dự thảo quy định tổ chức xã hội tham gia bảo vệ người tiêu dùng có trách nhiệm tổ chức thương lượng (điểm b khoản 1 Điều 49) là chưa hợp lý, nên quy định là: Hỗ trợ tổ chức thương lượng vì thương lượng do 2 bên tranh chấp tự giải quyết không có bên thứ 3 đứng ra tổ chức việc thương lượng được.

- Để tạo điều kiện thuận lợi cho người tiêu dùng khi tổ chức, cá nhân kinh doanh không thiện chí thương lượng thì có quyền yêu cầu cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD và tổ chức xã hội hỗ trợ thương lượng, tuy nhiên theo quy định tại Điều 57 chưa thể hiện rõ những hỗ trợ cụ thể mà mới thấy quy định có 2 vấn đề liên quan

đến việc hỗ trợ đó là: Trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu của người tiêu dùng, cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD, tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD có trách nhiệm chuyển yêu cầu của người tiêu dùng đến tổ chức, cá nhân kinh doanh yêu cầu thương lượng; tổ chức, cá nhân kinh doanh phải thông báo bằng văn bản kết quả thương lượng đến cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD, tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD. Ngoài ra cần quy định rõ hơn thể hiện trách nhiệm của các cơ quan này trong việc hỗ trợ tổ chức thương lượng (ví dụ: hỗ trợ về kiến thức pháp luật, hỗ trợ về các giải pháp, yêu cầu thương lượng...).

*Thứ ba*, về phương thức hòa giải

Hiện nay, ngoài các quy định về hòa giải các tranh chấp thương mại, tranh chấp tiêu dùng được quy định trong văn bản pháp luật về hòa giải thương mại, trong Luật BVQLNTD thì các tranh chấp tiêu dùng cũng thuộc phạm vi điều chỉnh của Luật Hòa giải, đối thoại tại tòa án 2020. Do đó, quy định về hòa giải tranh chấp tiêu dùng trong Luật BVQLNTD cũng cần rà soát Luật Hòa giải, đối thoại tại tòa án để đảm bảo tính bao quát và thống nhất.

*Thứ tư*, về phương thức giải quyết tranh chấp tại tòa án

Dự thảo 05 có một số điều quy định liên quan đến việc tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD được đại diện người tiêu dùng khởi kiện hoặc tự mình khởi kiện vụ án dân sự về BVQLNTD vì lợi ích công cộng (Điều 49, Điều 52, Điều 71, Đ73) và K3 Điều 187 Bộ luật Tố tụng Dân sự 2015 cũng có quy định tương tự. Tuy nhiên cả Bộ luật Tố tụng Dân sự 2015 và Luật BVQLNTD đều không có giải thích thế nào là vì lợi ích công cộng. Do đó, cần có quy phạm giải thích thế nào là vì lợi ích công cộng hoặc lợi ích công cộng được biểu hiện dưới các dạng như thế nào để các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD biết để thực hiện trách nhiệm của mình và các tòa án thống nhất áp dụng./.



# TỔ CHỨC XÃ HỘI THAM GIA BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG THEO QUY ĐỊNH CỦA LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG 2010

■ TS. Cao Xuân Quảng<sup>1</sup>



Ảnh minh họa.

Nguồn: <https://moit.gov.vn/>

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (BVQLNTD) 2010 quy định về mối quan hệ giữa 04 nhóm chủ thể cơ bản là: Người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân kinh doanh, cơ quan quản lý nhà nước và tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD. Trong các chủ thể này, các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD giữ một vai trò đặc biệt quan trọng khi vừa đóng vai trò đại diện cho tiếng nói của người tiêu dùng, vừa đóng vai trò là cầu nối giữa người tiêu dùng với các chủ thể khác.

Hiện nay, có nhiều tổ chức xã hội được thành lập, nhằm đáp ứng yêu cầu của các hội viên cũng như nhằm bảo vệ quyền lợi của các hội viên, tuy nhiên không phải tổ chức xã hội nào cũng được gọi là tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD. Để một hội được gọi là tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD cần đáp ứng hai tiêu chí: (i) Thứ nhất, thành lập theo đúng quy định pháp luật về hội; (ii) Thứ hai, hoạt động của hội phải tuân thủ theo quy định của Luật BVQLNTD.

1. *Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng, Bộ Công thương.*

\* Thứ nhất về mặt tổ chức: Tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD (thường là các Hội BVQLNTD) là tổ chức xã hội thành lập theo quy định của pháp luật về hội (Nghị định số 45/2010/NĐ-CP ngày 21 tháng 4 năm 2010 của Chính phủ quy định về tổ chức, hoạt động và quản lý hội) và hoạt động theo điều lệ (bản điều lệ được Ban chấp hành hội xây dựng trình các cơ quan có thẩm quyền phê duyệt khi thành lập hội) được tham gia hoạt động BVQLNTD.

\* Thứ hai về nội dung hoạt động: Tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD phải thực hiện theo các nội dung quy định của Luật BVQLNTD và quy định khác của pháp luật có liên quan.

Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ người tiêu dùng (Hội BVQLNTD) là tổ chức tự nguyện của công dân, tổ chức Việt Nam có chung mục đích tập hợp, đoàn kết hội viên, hoạt động thường xuyên, không vì lợi ích lợi nhuận, không vụ lợi nhằm bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp không chỉ của hội viên mà còn của tất cả người tiêu dùng, doanh nghiệp sản xuất kinh doanh chân chính khác, hoạt động theo quy định của pháp luật về Hội, pháp luật BVQLNTD và điều lệ hội đã được cơ quan thẩm quyền phê duyệt, góp phần thúc đẩy quá trình phát triển ổn định và bền vững của nền kinh tế đất nước.

Đặc thù của Hội Bảo vệ người tiêu dùng là hội không chỉ bảo vệ quyền lợi ích chính đáng của các thành viên của hội mà hội còn bảo vệ cho tất cả các người tiêu dùng khác bị vi phạm quyền lợi. Hội Bảo vệ người tiêu dùng phần lớn không thu hội phí của các hội viên hoặc có thu chỉ mang tính tượng trưng. Đồng thời, Hội cũng bảo vệ các doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh chân chính thông qua các hoạt động của hội để chống hàng nhái hàng giả, chống các hoạt động vi phạm pháp luật, góp phần cho sự phát triển ổn định và bền vững của nền kinh tế đất nước. Đây là điểm khác biệt cơ bản của Hội Bảo vệ người tiêu dùng với các Hội xã hội, Hội xã hội - nghề nghiệp khác.

Tôn chỉ, mục đích của Hội Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam (VICOPRO): “Hội Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam (sau đây gọi tắt là Hội)

là tổ chức xã hội của công dân, tổ chức Việt Nam hoạt động trong lĩnh vực liên quan đến BVQLNTD, tự nguyện thành lập, nhằm mục đích tập hợp, đoàn kết hội viên, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của hội viên; tham gia BVQLNTD theo quy định của pháp luật, góp phần vào việc phát triển kinh tế - xã hội của đất nước”.

## 1) Nội dung tham gia BVQLNTD của các tổ chức xã hội

Căn cứ quy định của Luật BVQLNTD, nội dung hoạt động của các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD bao gồm:

- Tham gia tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật và kiến thức tiêu dùng: Các hội với tư cách của mình hằng năm có thể xây dựng chương trình, hoặc thực hiện theo chương trình, kế hoạch của Bộ Công Thương, Ủy ban nhân dân các tỉnh, các Bộ Ban ngành của Trung ương nhằm tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn kiến thức pháp luật cũng như những kiến thức tiêu dùng khác cho các đối tượng có liên quan trong Luật BVQLNTD.

- Tư vấn, giúp đỡ, giải quyết khiếu nại người tiêu dùng: Theo quy định của Luật BVQLNTD các hội có thể thành lập trung tâm giải quyết khiếu nại hoặc (trung tâm hòa giải) trực thuộc hội để tiếp nhận các phản ánh, tư vấn, giải quyết những vụ việc trong thẩm quyền, với những vụ việc không thuộc thẩm quyền Hội sẽ tư vấn cho người tiêu dùng cách thức tiến hành đúng nhất, thuận tiện nhất hoặc chuyển cho các cơ quan quản lý nhà nước có liên quan để hỗ trợ giải quyết theo thẩm quyền.

- Đại diện người tiêu dùng khởi kiện vì lợi ích công cộng: Đặc trưng các giao dịch của người tiêu dùng là nhỏ, nhưng số đông người tiêu dùng thì tổng giá trị của hành vi vi phạm lại là rất lớn. Vì giá trị nhỏ nên một vài người tiêu dùng thường bỏ qua. Luật BVQLNTD đã quy định về việc các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD có thể nhân danh người tiêu dùng khởi kiện đối với các vụ việc vi phạm quyền lợi người tiêu dùng.

- Cung cấp thông tin cho cơ quan quản lý nhà nước về hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng: Trong quá trình hoạt động tư vấn, giải đáp thắc mắc cũng như hoạt động chuyên môn của mình nếu phát hiện hành vi vi phạm pháp luật về BVQLNTD, các Hội Bảo vệ người tiêu dùng sẽ cung cấp thông tin cho cơ quan quản lý nhà nước để kịp thời có các giải pháp thích ứng nhằm bảo vệ quyền lợi hợp pháp của người tiêu dùng.

- Độc lập khảo sát, thử nghiệm; công bố kết quả khảo sát, thử nghiệm chất lượng hàng hóa, dịch vụ:

Các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD có quyền được tiến hành khảo sát, thử nghiệm các sản phẩm hàng hóa dịch vụ đang được lưu thông trên thị trường, từ đó có những khuyến nghị cần thiết cho các đơn vị có liên quan như cơ quan quản lý nhà nước, doanh nghiệp, người tiêu dùng.

- Tham gia xây dựng chính sách pháp luật về BVQLNTD: Với tư cách là đơn vị trung gian, độc lập, các hội được phép và được mời vào thành viên các tổ xây dựng các văn bản pháp luật của lĩnh vực có liên quan, trực tiếp nhất là Luật BVQLNTD và các văn bản hướng dẫn. Ngoài ra, các hội còn tham gia và góp ý kiến phản biện với các văn bản pháp luật khác có liên quan hoặc được xin ý kiến.

- Thực hiện nhiệm vụ được cơ quan nhà nước giao: Theo quy định của điều 29 Luật BVQLNTD và điều 27 đến 30 Nghị định số 2011/99/NĐ-CP ngày 27 tháng 10 năm 2010, cơ quan quản lý nhà nước có thể xem xét giao một số nhiệm vụ cho những hội đủ điều kiện để thực hiện một số nhiệm vụ có liên quan. Cùng với giao nhiệm vụ là việc bố trí kinh phí và nguồn lực tương ứng.

Các quy định của pháp luật có liên quan khác

Công tác BVQLNTD là rất rộng, liên quan đến nhiều lĩnh vực khác nhau. Do vậy, ngoài các quy định liên quan đến thành lập tổ chức và hoạt động của Hội cũng như các hoạt động

mà Hội BVQLNTD có thể tham gia theo quy định của Luật BVQLNTD, các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD còn phải tuân thủ các quy định khác của pháp luật chuyên ngành khác như Luật Báo chí, Luật Chất lượng sản phẩm, Luật An toàn thực phẩm, Luật Điện lực, Luật Viễn thông, Luật Quy chuẩn và Tiêu chuẩn sản phẩm...

## **2) Một số góp ý trong việc hoàn thiện quy định về tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

Hiện tại, Luật BVQLNTD đang được nghiên cứu để xem xét sửa đổi. Để tăng cường hiệu quả hoạt động của các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD, có thể xem xét nghiên cứu, bổ sung một số nội dung có liên quan, cụ thể như sau:

*Thứ nhất*, cần quy định và phân biệt rõ vị trí, vai trò của các loại tổ chức có thể tham gia BVQLNTD. Cụ thể, cần quy định: Tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD bao gồm tổ chức xã hội có tôn chỉ, mục đích tham gia BVQLNTD và các tổ chức xã hội khác tham gia BVQLNTD. Việc phân loại này giúp xây dựng các quy định phù hợp với từng loại tổ chức, tùy theo mức độ tham gia BVQLNTD.

*Thứ hai*, cần quy định rõ về các hoạt động mà các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD được phép thực hiện, trong đó, xác định rõ những hoạt động nào là dành cho tất cả các loại tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD và loại hoạt động nào là chỉ dành riêng cho các tổ chức xã hội có tôn chỉ, mục đích tham gia BVQLNTD.

*Thứ ba*, cần có quy định về một số hoạt động quan trọng của các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD như quy định về việc đại diện người tiêu dùng khởi kiện hoặc độc lập, khảo sát thử nghiệm...

*Thứ tư*, cần có quy định để tạo cơ chế thuận lợi cho các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD tìm kiếm các nguồn lực để hoạt động có hiệu quả./.



# HOÀN THIỆN QUY ĐỊNH VỀ KIỂM SOÁT NỘI DUNG HỢP ĐỒNG THEO MẪU TRONG PHÁP LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG Ở VIỆT NAM HIỆN NAY

■ TS. Trần Văn Biên<sup>1</sup>



Ảnh minh họa.

Nguồn: Tạp chí điện tử của Hội Khoa học Kinh tế Việt Nam (<https://vneconomy.vn/>)

Kiểm soát hợp đồng theo mẫu có thể nói là hoạt động quan trọng nhất và đóng vai trò trung tâm khi xây dựng chế định về hợp đồng theo mẫu. Lý do là bởi hợp đồng theo mẫu có một số hạn chế về nguyên tắc tự do và nguyên tắc bình đẳng trong quá trình giao kết, do vậy cần thiết phải có sự can thiệp nhiều hơn của các quy định pháp luật để kiểm soát hợp đồng, từ đó bảo đảm sự cân bằng nhất định giữa các chủ thể. Dựa trên phạm vi kiểm soát hợp đồng theo mẫu, chúng ta có kiểm soát về nội dung hợp đồng và kiểm soát về hình thức hợp đồng. Trong đó, hoạt động về kiểm soát nội dung hợp đồng theo mẫu được xem là trái tim, là nơi tập trung hàm

lượng trí tuệ cao nhất của các nhà lập pháp khi ghi nhận các quy định về kiểm soát hợp đồng theo mẫu. Sở dĩ có thể nói như vậy là vì nội dung hợp đồng nói chung và hợp đồng theo mẫu nói riêng vô cùng đa dạng, muôn hình muôn vẻ, khi các bên được toàn quyền xây dựng nội dung theo ý chí của mình, miễn là tuân thủ các quy định của pháp luật.

Kiểm soát nội dung của hợp đồng theo mẫu có thể được hiểu là cách thức mà pháp luật tác động vào chủ thể đưa ra hợp đồng theo mẫu, buộc chủ thể này phải soạn thảo các điều kiện, điều khoản hợp đồng bảo đảm sự công bằng, hợp lý về quyền và nghĩa vụ cho bên còn lại trong hợp đồng.

1. Tổng Biên tập Tạp chí Nhà nước và Pháp luật.

Mục tiêu của hoạt động kiểm soát nội dung hợp đồng theo mẫu đó là nhằm xem xét, đánh giá nội dung hợp đồng xem liệu hợp đồng đó có tạo ra sự công bằng cho các chủ thể hay không. Bản thân hợp đồng theo mẫu được chuẩn bị bởi bên đưa ra hợp đồng, bên này thường là các doanh nghiệp có chuyên môn và kinh nghiệm, có ưu thế vượt trội về thông tin trong một lĩnh vực nhất định, lại có đội ngũ luật sư hùng hậu sẵn sàng soạn thảo những hợp đồng phức tạp, dài dòng, nhiều thuật ngữ chuyên môn, lại lắt léo về nội dung nên để có thể đánh giá toàn diện về những nội dung của hợp đồng theo mẫu là điều không đơn giản.

## 1. Thực trạng pháp luật Việt Nam về kiểm soát nội dung hợp đồng theo mẫu

Về tổng thể, pháp luật Việt Nam điều chỉnh việc kiểm soát nội dung của hợp đồng theo mẫu dưới hai góc độ, đó là quy định những nội dung bắt buộc phải có trong hợp đồng và những nội dung bị cấm trong hợp đồng.

### 1.1. Về quy định các nội dung bắt buộc phải có trong hợp đồng

Hiện nay, các quy định về những nội dung phải có trong hợp đồng theo mẫu được quy định tương đối chi tiết trong một số văn bản pháp luật chuyên ngành liên quan đến những loại hợp đồng cụ thể:

Khoản 1 Điều 13 của Luật Kinh doanh bảo hiểm năm 2000 (sửa đổi năm 2010, 2019) quy định các nội dung phải có trong hợp đồng bảo hiểm bao gồm: a) Tên, địa chỉ của doanh nghiệp bảo hiểm, bên mua bảo hiểm, người được bảo hiểm hoặc người thụ hưởng; b) Đối tượng bảo hiểm; c) Số tiền bảo hiểm, giá trị tài sản được bảo hiểm đối với bảo hiểm tài sản;

d) Phạm vi bảo hiểm, điều kiện bảo hiểm, điều khoản bảo hiểm; đ) Điều khoản loại trừ trách nhiệm bảo hiểm; e) Thời hạn bảo hiểm; g) Mức phí bảo hiểm, phương thức đóng phí bảo hiểm; h) Thời hạn, phương thức trả tiền bảo hiểm hoặc bồi thường; i) Các quy định giải quyết tranh chấp; k) Ngày, tháng, năm giao kết hợp đồng.<sup>2</sup>

Tương tự, Phụ lục số 1 ban hành kèm theo Thông tư 39/2016/TT-BTTTT của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung trong lĩnh vực viễn thông yêu cầu hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông theo mẫu phải có tối thiểu các nội dung: 1) Căn cứ xây dựng hợp đồng; 2) Thông tin về các bên tham gia giao kết hợp đồng; 3) Mô tả dịch vụ viễn thông sẽ cung cấp; 4) Quyền và nghĩa vụ của các bên tham gia giao kết hợp đồng. Trong đó, các nội dung này được Thông tư 39/2016/TT-BTTTT liệt kê và quy định khá chi tiết.

Có quan điểm cho rằng, việc pháp luật quy định cụ thể, liệt kê quá nhiều điều khoản bắt buộc trong hợp đồng như vậy là không cần thiết, làm giảm hiệu quả điều chỉnh của pháp luật. Trong đó, có những nội dung không nhất thiết phải quy định vì không cần phải có sự kiểm soát của Nhà nước, đồng thời việc thiếu đi những nội dung này cũng không làm ảnh hưởng đến hiệu lực của hợp đồng, chẳng hạn như nội dung về thông tin của các bên<sup>3</sup>. Tuy nhiên, việc quy định những điều khoản bắt buộc như vậy trong hợp đồng của có một ý nghĩa quan trọng liên quan đến nghĩa vụ cung cấp các thông tin tiền hợp đồng. Cung cấp các thông tin tiền hợp đồng là một nghĩa vụ rất quan trọng, nó bảo đảm bên được đề nghị giao kết nắm bắt được các thông tin cần thiết liên quan đến các sản phẩm, dịch vụ được cung cấp cũng như các vấn đề khác trong hợp đồng, để từ đó cân nhắc lợi hại, được mất để đưa ra quyết định có chấp nhận giao kết

2. Khoản 1 Điều 17 Luật kinh doanh bảo hiểm năm 2022 (có hiệu lực từ ngày 1/1/2023) quy định các nội dung phải có trong hợp đồng bảo hiểm gồm: a) Bên mua bảo hiểm, người được bảo hiểm, người thụ hưởng (nếu có), doanh nghiệp bảo hiểm hoặc chi nhánh doanh nghiệp bảo hiểm phi nhân thọ nước ngoài; b) Đối tượng bảo hiểm; c) Số tiền bảo hiểm hoặc giá trị tài sản được bảo hiểm hoặc giới hạn trách nhiệm bảo hiểm; d) Phạm vi hoặc quyền lợi bảo hiểm; quy tắc, điều kiện, điều khoản bảo hiểm; đ) Quyền và nghĩa vụ của doanh nghiệp bảo hiểm, chi nhánh doanh nghiệp bảo hiểm phi nhân thọ nước ngoài và bên mua bảo hiểm; e) Thời hạn bảo hiểm, thời điểm có hiệu lực của hợp đồng bảo hiểm; g) Mức phí bảo hiểm, phương thức đóng phí bảo hiểm; h) Phương thức bồi thường, trả tiền bảo hiểm; i) Phương thức giải quyết tranh chấp.

3. Phạm Thị Ninh, *Pháp luật Việt Nam về kiểm soát hợp đồng theo mẫu trong lĩnh vực truyền hình trả tiền nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, Luận văn thạc sỹ luật học, Khoa Luật - Đại học Quốc gia Hà Nội, năm 2017, tr. 43.

hợp đồng hay không. Việc một người tiêu dùng hay bên được đề nghị tiến hành giao kết hợp đồng trong khi không có đầy đủ những thông tin này sẽ khiến việc giao kết hợp đồng đó không thể hiện được đúng ý chí của họ, từ đó dẫn đến việc không bảo đảm quyền và lợi ích cho những chủ thể này.

Trong bối cảnh với hợp đồng theo mẫu thì các thông tin này còn trở nên quan trọng hơn do sự chênh lệch về khả năng tiếp cận thông tin giữa các bên là vô cùng lớn, khi một bên là nhà cung cấp sản phẩm, hàng hóa một cách chuyên nghiệp, liên tục với bề dày về kinh nghiệm, hệ thống nhân lực và cơ sở vật chất, trong khi bên còn lại thường là người tiêu dùng chỉ với mục đích sử dụng sản phẩm, dịch vụ để tiêu dùng, sinh hoạt nên thường không tìm hiểu kỹ các thông tin hoặc nếu muốn thì cũng không có đủ khả năng, thời gian, chi phí để có được các thông tin đó. Do vậy, khoản 1 Điều 387 Bộ luật Dân sự năm 2015 (BLDS) đã có quy định: *“Trường hợp một bên có thông tin ảnh hưởng đến việc chấp nhận giao kết hợp đồng của bên kia thì phải thông báo cho bên kia biết”*. Tuy nhiên, các văn bản pháp luật hiện nay chưa có quy định về hình thức của việc cung cấp thông tin tiền hợp đồng. Vậy cách nào để chúng ta kiểm soát được liệu rằng bên đề nghị giao kết đã tiến hành cung cấp những thông tin này hay chưa? Cách tốt nhất đó chính là quy định bắt buộc những thông tin này phải trở thành nội dung của hợp đồng nếu hợp đồng đó được giao kết. Điều này có ba ý nghĩa:

*Một là*, khiến cho bên được đề nghị giao kết có khả năng nắm bắt các thông tin tốt hơn. Người tiêu dùng mặc dù thường ít khi chủ động tìm hiểu kỹ các thông tin nhưng vẫn có xu hướng đọc và nghiên cứu các vấn đề trong hợp đồng do họ phải xác nhận vào hợp đồng rằng đã đồng ý với các nội dung đó.

*Hai là*, bảo đảm sự trung thực của bên đề nghị giao kết đối với các thông tin mình đã cung cấp, tránh trường hợp lúc đầu các bên trao đổi thì cung cấp thông tin một kiểu để bên được đề nghị đồng ý giao kết hợp đồng nhưng khi tiến hành ký hợp đồng thì lại ghi nhận các thông tin khác. Điều này trên thực tế vẫn xảy ra khi bên đề nghị giao kết cố tình

sử dụng hợp đồng với hình thức không phù hợp, như cỡ chữ quá nhỏ, ngôn từ khó hiểu, nhiều thuật ngữ chuyên ngành để bên được đề nghị không thể hiểu được nội dung, từ đó dẫn đến sự nhập nhèm về thông tin đã cung cấp ban đầu với thông tin trong hợp đồng.

*Ba là*, dễ dàng tiến hành kiểm tra về vấn đề tuân thủ việc cung cấp thông tin của bên đề nghị giao kết khi soạn thảo các nội dung hợp đồng. Các thông tin này có thể trực tiếp nằm trong hợp đồng hoặc nằm ở các phụ lục đi kèm với hợp đồng, quan trọng là có xác nhận của khách hàng đối với các văn bản này.

## 1.2. Về quy định các nội dung trong hợp đồng bị cấm

Bên cạnh phương thức kiểm soát bằng cách ghi nhận những vấn đề phải có trong nội dung hợp đồng, một phương thức kiểm soát nội dung khác còn được áp dụng đó là quy định những loại điều khoản bị cấm trong hợp đồng. Điều này được thể hiện rõ trong khoản 3 Điều 405 BLDS: *“Trường hợp hợp đồng theo mẫu có điều khoản miễn trách nhiệm của bên đưa ra hợp đồng theo mẫu, tăng trách nhiệm hoặc loại bỏ quyền lợi chính đáng của bên kia thì điều khoản này không có hiệu lực, trừ trường hợp có thỏa thuận khác”*. Đồng thời, khoản 1 Điều 16 Luật BVQLNTD năm 2010 tiếp tục liệt kê ra một danh sách chi tiết các điều khoản cụ thể bị cấm áp dụng trong hợp đồng với người tiêu dùng.

Tuy nhiên, quy định chung tại khoản 3 Điều 405 BLDS vẫn còn một số vấn đề cần phải xem xét. Đối với các điều khoản tăng trách nhiệm hoặc loại bỏ quyền lợi chính đáng của bên được đề nghị thì việc quy định như vậy là phù hợp, những trách nhiệm hoặc quyền lợi chính đáng này lẽ ra sẽ không bị tăng lên hoặc loại bỏ nếu cả hai bên có quyền tự do thỏa thuận các nội dung trong hợp đồng. Tuy nhiên, vì bên được đề nghị giao kết không có quyền đàm phán các điều khoản nên bên đề nghị giao kết mới đưa vào các điều khoản này nhằm tạo ra sự bất lợi một cách không hợp lý, dẫn đến sự bất công bằng trong hợp đồng, do vậy điều chỉnh của pháp luật đối với loại điều khoản này là hợp lý.

Còn đối với các điều khoản miễn trừ trách nhiệm cho bên đưa ra hợp đồng,



điều quan trọng là cần phải cân nhắc ý nghĩa, mục đích của những điều khoản đó. Không phải lúc nào những điều khoản miễn trừ cũng là những điều khoản gây bất lợi cho bên còn lại mà chúng ta cần đánh giá xem những điều khoản này có “hợp lý” và “công bằng” với các bên chủ thể hay không? Đây mới là điểm mấu chốt để đưa ra hậu quả pháp lý rằng những điều khoản đó sẽ không có hiệu lực. Có ý kiến cho rằng: “Để xét tính hợp lý của một điều khoản, Tòa án không chỉ nhìn vào nội dung của điều khoản đó, mà phải nhìn vào nội dung giao dịch giữa hai bên một cách tổng thể, xem mỗi bên được gì, mất gì khi giao kết hợp đồng có nội dung như vậy. Nếu điều khoản miễn trừ trách nhiệm được đánh đổi bằng một mức giá hấp dẫn cho bên kia thì điều khoản đó có thể được chấp nhận”<sup>4</sup>. Như vậy, liên quan đến các điều khoản miễn trừ trách nhiệm tại khoản 3 Điều 405 BLDS thì các nhà làm luật cần phải xem xét và điều chỉnh lại vì không phải điều khoản miễn trừ nào cũng gây ra sự bất lợi cho bên được đề nghị trong hợp đồng mà trái lại, có nhiều trường hợp các điều khoản này phân chia rõ ràng các nghĩa vụ cũng như rủi ro mà các bên phải gánh chịu, từ đó tạo ra sự công bằng giữa các bên trong hợp đồng.

Hơn nữa, cũng tại quy định ở khoản 3 Điều 405 BLDS nêu trên, mặc dù ghi nhận việc những điều khoản này không có hiệu lực, nhưng lại “trừ trường hợp có thỏa thuận khác”. Đây là nội dung khó hiểu và có thể được xem là tử huyệt, vì có thể chỉ cần cài thêm một vài từ vào trong hợp đồng, ví dụ như “các bên đã cùng nhau thống nhất soạn thảo điều khoản...”, rồi các bên cùng nhau ký vào hợp đồng thì đây có thể được xem là đã có thỏa thuận khác. Lúc này các cơ quan nhà nước dù có muốn loại bỏ một điều khoản bất công bằng cho người tiêu dùng ra khỏi hợp đồng thì cũng đành bó tay vì thỏa thuận khác đó. Quy định này rõ ràng không những tạo kẽ hở để bên đưa ra hợp đồng theo mẫu tạo ra bất lợi cho bên còn lại mà còn có thể làm vô hiệu hóa khả năng của cơ quan có thẩm quyền trong việc loại bỏ những điều khoản này.

Liên quan đến quy định về các điều khoản không có hiệu lực tại khoản 1 Điều 16 Luật BVQLNTD, có thể thấy rằng một số nội dung đã có sự tham khảo các quy định của pháp luật nước ngoài nhưng không triệt để dẫn đến sự bất hợp lý với các bên.

Thứ nhất, quy định tại điểm (đ), theo đó điều khoản “cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ quy định hoặc thay đổi giá tại thời điểm giao hàng hóa, cung ứng dịch vụ không có hiệu lực” là không phù hợp. Trong khi đó theo quy định tại Phụ lục đính kèm về danh sách các điều khoản không có hiệu lực của Chỉ thị số 13/93/EEC của Liên minh châu Âu về Điều khoản bất công bằng trong hợp đồng với người tiêu dùng, một điều khoản liên quan đến điều chỉnh giá được ghi nhận như sau: “Quy định giá của hàng hoá được xác định vào thời điểm giao hàng hoặc cho phép người bán hoặc người cung cấp tăng giá vào thời điểm giao hàng mà không cho phép người tiêu dùng quyền được hủy hợp đồng nếu giá cuối cùng quá cao so với giá đã thỏa thuận trong hợp đồng”<sup>5</sup>. Như vậy, không phải bất kỳ hoạt động điều chỉnh giá nào tại thời điểm giao hàng hóa, cung cấp dịch vụ cũng được xem là gây bất lợi cho người tiêu dùng mà việc điều chỉnh giá này phải thỏa mãn đồng thời hai điều kiện: Giá quá cao so với giá thỏa thuận ban đầu và người tiêu dùng không được quyền hủy bỏ hợp đồng. Đối với một số mặt hàng, dịch vụ nhất định, giá có thể thay đổi liên tục và do vậy, việc không cho phép điều chỉnh giá, nhất là trong một khoảng dao động hợp lý tại thời điểm giao hàng trong nhiều trường hợp sẽ gây bất lợi cho bên cung cấp hàng hóa, dịch vụ. Do đó, chúng ta hoàn toàn có thể cho phép việc điều chỉnh giá tại thời điểm giao hàng, cung ứng dịch vụ, miễn là trong hợp đồng cũng trao thêm cho người tiêu dùng quyền được hủy bỏ hợp đồng nếu việc thay đổi giá được xác định là quá cao so với thỏa thuận. Còn nếu trong trường hợp người tiêu dùng nhận thấy giá này tăng ở một mức phù hợp, tương thích với thị trường thì người tiêu dùng vẫn có thể chấp nhận và tiếp tục thực hiện hợp đồng. Người tiêu dùng nếu được trao thêm quyền hủy bỏ

4. Lê Nết, Góp ý dự thảo Bộ luật Dân sự (sửa đổi) về điều khoản miễn trừ trách nhiệm và hạn chế quyền lợi trong hợp đồng, <https://thongtinphapluatdansu.edu.vn/2008/02/10/16/07/135/>, truy cập ngày 6/9/2022.

5. Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts, OJ L 95, 21/04/1993.

hợp đồng thì có thể được xem là có sự cân bằng với bên cung cấp hàng hóa, dịch vụ chứ không nhất thiết phải tuyên bố vô hiệu đối với điều khoản điều chỉnh giá này.

*Thứ hai*, quy định tại điểm (i), theo đó điều khoản “cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ chuyển giao quyền, nghĩa vụ cho bên thứ ba mà không được người tiêu dùng đồng ý” sẽ vô hiệu cũng là không hợp lý. Quy định này trái với nội dung tại khoản 2 Điều 365 BLDS khi việc chuyển giao quyền yêu cầu chỉ cần thông báo bằng văn bản chứ không cần có sự đồng ý của bên có nghĩa vụ, trừ các quyền yêu cầu cấp dưỡng, yêu cầu bồi thường thiệt hại do xâm phạm đến tính mạng, sức khỏe, danh dự, nhân phẩm, uy tín và các quyền nhân thân khác. Lý do là việc chuyển giao quyền yêu cầu bản chất không tạo ra sự bất lợi cho bên có nghĩa vụ, bên có nghĩa vụ vẫn phải thực hiện từng đó nghĩa vụ, chẳng qua không thực hiện với người này thì thực hiện với người khác. Trong khi đó, việc chuyển giao nghĩa vụ mới cần phải có sự đồng ý của bên có quyền vì khả năng thực hiện nghĩa vụ của mỗi bên là không giống nhau, nên sẽ ảnh hưởng tới quyền lợi của bên có quyền. Khi nào bên có quyền cho phép thì việc chuyển giao nghĩa vụ mới được diễn ra. Bản thân điều khoản được quy định trong danh sách điều khoản không có hiệu lực của Chỉ thị số 93/13/EEC của Liên minh châu Âu về Điều khoản bất công bằng trong hợp đồng với người tiêu dùng nguyên văn là: “Cho phép bên bán, bên cung cấp khả năng được chuyển giao quyền, nghĩa vụ cho bên thứ ba mà có khả năng làm giảm đi sự bảo đảm quyền lợi cho người tiêu dùng khi không được người tiêu dùng đồng ý”<sup>6</sup>. Như vậy, chỉ khi nào tạo ra sự bất lợi đối với người tiêu dùng thì điều khoản đó mới không có hiệu lực, còn việc chuyển giao quyền yêu cầu không gây bất lợi với người tiêu dùng thì có thể được chấp nhận.

## **2. Một số kiến nghị hoàn thiện quy định pháp luật về kiểm soát nội dung hợp đồng theo mẫu**

Để có thể xây dựng chế định về kiểm soát nội dung của hợp đồng theo mẫu một cách

hiệu quả, chúng tôi cho rằng, cần phải đưa ra được khái niệm tổng quát về điều khoản theo mẫu bất công bằng. Đây là điều nên làm và gần như mọi quốc gia có hệ thống quy định pháp luật về hợp đồng theo mẫu phát triển đều ghi nhận. Điều này là quan trọng vì nó sẽ tạo ra một cơ chế pháp lý tổng quát để phát hiện ra thế nào là các điều khoản vi phạm về mặt nội dung. Mặc dù khoản 1 Điều 16 của Luật BVQLNTD hiện hành có đưa ra một danh sách gồm chín điều khoản không có hiệu lực, tuy nhiên đó là những điều khoản cụ thể chứ chưa bao trùm được tất cả các trường hợp vi phạm. Để kiểm soát nội dung hợp đồng theo mẫu một cách chặt chẽ, toàn diện thì cần có sự kết hợp giữa các quy định cụ thể và quy định khái quát, đặc biệt quy định khái quát phải được ghi nhận trong BLDS để bảo đảm bao quát được mọi hoàn cảnh và cũng là cơ sở để các luật chuyên ngành đưa ra danh sách điều khoản vi phạm cụ thể một cách hiệu quả hơn. Theo đó, khái niệm về điều khoản mẫu bất công bằng phải chỉ ra được rằng một điều khoản bất công bằng nếu xảy các trường hợp sau:

*Thứ nhất*, các điều khoản mẫu có nội dung trái với các nguyên tắc cơ bản ghi nhận tại Điều 3 BLDS hiện hành. Các nguyên tắc này có thể nói là những nguyên tắc tổng quát nhất, là tiêu chí và cơ sở để đánh giá xem một vấn đề nhất định có vi phạm pháp luật dân sự nói chung hay không. Do đó, ở góc độ khái quát nhất thì bất kỳ điều khoản mẫu nào vi phạm một trong các nguyên tắc này sẽ không thể áp dụng với bên còn lại trong hợp đồng theo mẫu. Pháp luật của Liên minh châu Âu thông qua Chỉ thị 93/13/EEC về Điều khoản bất công bằng trong hợp đồng với người tiêu dùng, Bộ luật Dân sự Đức... đều có ghi nhận rằng một điều khoản sẽ bị coi là bất công bằng nếu trái với nguyên tắc thiện chí. Tuy nhiên, áp dụng đối với Việt Nam thì tác giả cho rằng, không chỉ vi phạm nguyên tắc thiện chí mà vi phạm bất kỳ nguyên tắc cơ bản nào tại Điều 3 BLDS cũng sẽ không được chấp nhận.

*Thứ hai*, các điều khoản mẫu có nguy cơ tạo ra sự mất cân bằng nghiêm trọng về

6. Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts, OJ L 95, 21/04/1993.



quyền và nghĩa vụ trong hợp đồng giữa các bên. Để đánh giá thế nào là mất cân bằng nghiêm trọng về quyền và nghĩa vụ trong hợp đồng, chúng ta cần có cái nhìn tổng thể, cân đo đong đếm trong phạm vi toàn bộ hợp đồng chứ không chỉ nhìn vào riêng phạm vi của điều khoản đó. Do vậy, không thể đơn thuần cho rằng điều khoản loại trừ trách nhiệm của bên đưa ra hợp đồng là điều khoản bất công bằng chỉ vì nó miễn trách nhiệm cho bên này, mà còn phải xem xét đến bản chất nội dung của hợp đồng, tổng thể tất cả các quyền và nghĩa vụ khác của cả hai bên trong hợp đồng cũng như hoàn cảnh mà các điều khoản này được xây dựng thì mới có thể đánh giá chính xác liệu điều khoản đó có tạo ra sự mất cân bằng nghiêm trọng hay không.

*Thứ ba*, các điều khoản mẫu tạo ra sự bất lợi cho bên được đề nghị giao kết hợp đồng. Tạo ra sự bất lợi ở đây có thể hiểu là các điều khoản này đã làm tăng trách nhiệm hoặc loại bỏ, giới hạn các quyền lợi chính đáng vốn thuộc về bản chất của hợp đồng đó mà lẽ ra bên được đề nghị không phải thực hiện các trách nhiệm hoặc phải được hưởng những lợi ích nhất định.

*Ngoài ra*, khi đề cập đến nội dung của điều khoản mẫu thì cũng cần tính đến trường hợp mà một hợp đồng vừa tồn tại các điều khoản mẫu, vừa có sự xuất hiện của điều khoản do các bên thỏa thuận và các điều khoản này có thể mâu thuẫn về nội dung với nhau. Trong trường hợp đó, tác giả cho rằng, cần ưu tiên các điều khoản do các bên thỏa thuận với nhau, vì đây là ý chí chung đã được các bên thể hiện để xây dựng nên nội dung đó, trong khi điều khoản mẫu về bản chất vẫn chỉ được xây dựng bởi một bên. Do vậy, cần tôn trọng ý chí chung hơn so với ý chí đơn phương.

Tóm lại, từ những phân tích ở trên, tác giả đưa ra kiến nghị sửa đổi quy định tại khoản 3 Điều 405 BLDS như sau: “*Hợp đồng có chứa đựng các điều khoản theo mẫu bất công bằng thì các điều khoản đó sẽ không có hiệu lực. Điều khoản theo mẫu bất công bằng là điều khoản có nội dung trái với các nguyên tắc cơ bản tại Điều 3*

*Bộ luật này, tạo ra sự mất cân bằng nghiêm trọng về quyền và nghĩa vụ của các bên trong hợp đồng và gây ra bất lợi cho bên được đề nghị. Điều khoản do các bên thỏa thuận trong hợp đồng sẽ được ưu tiên áp dụng trong trường hợp có mâu thuẫn với điều khoản theo mẫu*”.

Ngoài các quy định trong BLDS, tác giả cho rằng, khi sửa đổi Luật BVQLNTD<sup>7</sup>, cần tiếp tục duy trì danh sách các điều khoản trong hợp đồng theo mẫu sẽ không có hiệu lực tại khoản 1 Điều 16. Điều này giúp bảo đảm sự toàn diện trong hoạt động kiểm soát nội dung với hợp đồng theo mẫu, khi có sự kết hợp giữa quy định chung về điều khoản theo mẫu bất công bằng trong BLDS và danh sách chi tiết những điều khoản vi phạm trong Luật BVQLNTD. Nói cách khác, danh sách này chính là những điều khoản bất công bằng trong thực tiễn, là sự cụ thể hóa nội dung của BLDS về điều khoản bất công bằng. Việc này sẽ tăng cường hiệu quả cho hoạt động kiểm soát nội dung hợp đồng theo mẫu khi có sự giao thoa của cả cái chung và cái riêng, cái khái quát và cái cụ thể, từ đó sẽ giảm thiểu rủi ro do việc bỏ sót các điều khoản theo mẫu vi phạm về nội dung. Tuy nhiên, khi hoàn thiện khoản 1 Điều 16 Luật BVQLNTD, cần sửa đổi, bổ sung hai loại điều khoản quy định tại điểm (đ) và điểm (i) để bảo đảm sự chính xác và cân được bằng lợi ích giữa các bên như đã phân tích ở tiểu mục 2.2. Cụ thể:

- Điểm đ khoản 1 Điều 16 Luật BVQLNTD nên được sửa đổi như sau: “*Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ quy định hoặc thay đổi giá tại thời điểm giao hàng hóa, cung ứng dịch vụ, đồng thời bên còn lại có quyền hủy bỏ hợp đồng nếu nhận thấy giá thay đổi cao hơn một cách vô lý so với giá ban đầu đã thỏa thuận trong hợp đồng*”.

- Điểm i khoản 1 Điều 16 Luật BVQLNTD nên được sửa đổi như sau: “*Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ chuyển giao quyền, nghĩa vụ cho bên thứ ba mà không được người tiêu dùng đồng ý, nếu việc chuyển giao này có khả năng gây bất lợi cho người tiêu dùng*”./.

7. Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (sửa đổi) sẽ được trình ra Quốc hội Khóa XV, kỳ họp thứ 4, tháng 10/2022 để cho ý kiến.



# BẢO ĐẢM QUYỀN LỢI KHÁCH HÀNG KHI THAM GIA HỢP ĐỒNG TÍN DỤNG CÁ NHÂN

■ Trần Thị Diệu Hà<sup>1</sup>



Ảnh minh họa.

Nguồn: tapchitaichinh.vn

## 1. Thực trạng bảo đảm quyền lợi khách hàng khi tham gia hợp đồng tín dụng cá nhân

### 1.1. Vấn đề hợp đồng soạn sẵn

Để thủ tục vay vốn được tiến hành một cách nhanh chóng, tiện lợi, hầu hết các ngân hàng Thương mại cổ phần (TMCP) hiện nay đều sử dụng mẫu hợp đồng được soạn sẵn cho tất cả các khách hàng với các điều khoản được quy định như nhau, chỉ thay đổi một số nội dung mang tính chất đặc thù như mức vay, tài sản bảo đảm, thời hạn vay vốn, mục

đích vay.... Khách hàng chỉ cần điền thông tin, ký vào hợp đồng vay và giấy xác nhận nợ là hoàn tất thủ tục. Tuy nhiên, vấn đề đặt ra ở đây chính là quyền lợi của người tiêu dùng khi vay vốn có được đảm bảo không khi mà họ chỉ cần đặt bút ký vào mẫu hợp đồng do ngân hàng soạn sẵn đó? Tác giả nêu ra 2 vấn đề cần lưu ý:

*Thứ nhất*, vấn đề về quyền và nghĩa vụ của hai bên: khi nghiên cứu kỹ phần nội dung này trong các hợp đồng soạn sẵn, chúng ta sẽ dễ dàng nhận ra có sự bất bình đẳng đáng kể về quyền và nghĩa vụ giữa người vay vốn và

1. Giảng viên Khoa Luật Hành chính, Trường Đại học Luật – Đại học Huế. Email: hattd@hul.edu.vn.

ngân hàng. Ví dụ như nội dung về “Nghĩa vụ của Bên vay” được điều chỉnh ở rất nhiều điều khoản trong một hợp đồng vay vốn, bao gồm các điều “Điều kiện, điều khoản riêng”, “Quyền và nghĩa vụ của Bên vay”, “Phạt vi phạm và bồi thường thiệt hại”. Hầu hết các nội dung đều có thiên hướng áp đặt nghĩa vụ của Bên vay, buộc họ phải gánh vác hầu hết các trách nhiệm khi có sự cố xảy ra. Về phía ngân hàng, mọi nghĩa vụ được quy định trong hợp đồng chỉ được ngắn gọn trong nội dung “Thực hiện đúng thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng”; “lưu giữ hồ sơ tín dụng phù hợp với quy định của pháp luật”<sup>2</sup>, các nội dung về chịu trách nhiệm giải quyết rủi ro hay quy trình điều tra sự cố đều không được đề cập hoặc chỉ quy định một cách mơ hồ, mọi nghĩa vụ của ngân hàng ràng buộc với khách hàng chỉ được gói gọn trong việc giao đúng số tiền theo cam kết và thu hồi nợ kèm lãi.

Thứ hai, sự thương lượng trong hợp đồng tín dụng: về bản chất, hợp đồng tín dụng chính là hợp đồng vay tài sản theo quy định Bộ luật Dân sự 2015 (BLDS), với bên cho vay là tổ chức tín dụng. Do đó, theo đúng tinh thần pháp luật thì một hợp đồng dân sự phải có sự thương lượng và đồng ý của cả hai bên về các điều khoản trong nội dung hợp đồng. Tuy nhiên thực tế hiện nay cho thấy, rất ít và hiếm các khách hàng có được “đặc quyền” thương lượng này (nếu như không phải là một khách hàng lớn, với khoản vay khổng lồ) thì dù không đồng ý với một số nội dung trong bản hợp đồng tín dụng cũng khó mà thương lượng được khi phía ngân hàng cho rằng đó là “quy định chung” đã được soạn sẵn. Ví dụ như điều khoản buộc Bên vay phải mua bảo hiểm trong thời hạn cho vay và hợp đồng bảo hiểm ghi rõ người thụ hưởng đầu tiên hoặc người thụ hưởng duy nhất là Bên cho vay hay điều khoản Bên vay đồng ý cho tổ chức tín dụng được thu thập và sử dụng tất cả các thông tin về Bên vay và các khoản tín dụng

của Bên vay hay cung cấp cho các đơn vị có chức năng cung cấp dịch vụ chữ ký số, thẩm định, tiếp thị, tiếp thị bảo hiểm, in ấn,<sup>3</sup>... Bên vay chỉ có thể lựa chọn ký hoặc chuyển sang một ngân hàng khác với một bản hợp đồng soạn sẵn cũng khá tương tự như vậy.

Ngoài ra, nội dung một bản hợp đồng vay vốn thường dài từ 10 đến 12 trang với nhiều thuật ngữ mang tính hàn lâm hoặc được giải thích mơ hồ, khiến cho khách hàng gặp nhiều khó khăn trong quá trình đọc hiểu, nhân viên tư vấn lại không giải thích chi tiết nội dung từng điều khoản dẫn đến việc họ không lường hết những rủi ro cho quyền lợi của bản thân khi đặt bút ký vào.

## 1.2. Vấn đề về lãi suất

Lãi suất là một trong những nội dung quan trọng hàng đầu trong một hợp đồng vay vốn, được cả hai bên quan tâm chú trọng. Tuy nhiên, phía người tiêu dùng chưa thật sự nắm bắt và hiểu hết được những vấn đề đang tồn tại trong các quy định về lãi suất của một hợp đồng tín dụng. Khi ký kết một hợp đồng vay vốn, khách hàng sẽ phải chi trả một khoản tiền được tính theo công thức sau:

$Số tiền phải trả = Số tiền nợ gốc + Số tiền lãi vay.$

Trong đó:  $Số tiền lãi vay = Số tiền nợ gốc thực tế nhân (x) lãi suất cho vay$

Lãi suất cho vay thường được khách hàng hiểu đơn giản sẽ được tính bằng lãi suất cơ sở (hay là lãi tiết kiệm) cộng (+) biên độ. Tuy nhiên, bên vay không tính được rằng trong hợp đồng còn có rất nhiều điều khoản dự phòng nhằm mục đích điều chỉnh được lãi suất cho vay khi cần thiết theo hướng có lợi nhất cho ngân hàng. Công thức chính xác nhất phải là:

$Lãi suất cho vay = Lãi suất cơ sở + Biên độ + Chi phí vốn tăng thêm.$

2. Ví dụ Điều 7 Hợp đồng tín dụng áp dụng cho khách hàng là hộ gia đình, cá nhân (Số: 25/KA/2016/HĐTD).

3. Điều 15 Hợp đồng mẫu vay tiêu dùng tín chấp của Công ty tài chính Fecredit.

Trong đó mỗi biến số đều có vấn đề cần phải đánh giá.

- *Lãi suất cơ sở*: được xác định bằng lãi suất tiền gửi tiết kiệm khách hàng cá nhân kỳ hạn tương ứng (cao nhất) trả lãi cuối kỳ niêm yết tại Bên cho vay vào ngày xác định lãi suất. Nhiều khách hàng cá nhân khi ký kết hợp đồng vay vốn chỉ quan tâm đến lãi suất cơ sở tại thời điểm ký kết và mặc nhiên cho rằng mức % đó là cố định trong suốt thời gian vay mà không biết chỉ số này có thể thay đổi, tức là áp dụng lãi suất điều chỉnh. Thời hạn điều chỉnh lãi suất phụ thuộc vào quy định của từng ngân hàng<sup>4</sup> và mức tăng cũng hoàn toàn không lường trước được mà do ngân hàng tự điều chỉnh theo thực tế hoạt động của mình.

- *Biên độ*: chỉ số biên độ hiện nay dao động trong khoảng từ 3.5% đến 4.5%, đây được đánh giá là chỉ số ít rủi ro với khách hàng nhất trong 03 biến số nêu trên bởi tính chất rõ ràng của nó. Tuy nhiên, trong các hợp đồng tín dụng hiện nay đều có quy định mang tính chất mở, tạo điều kiện thuận lợi cho các ngân hàng trong các hợp đồng vay vốn, cụ thể: “*Bên cho vay được quyền quyết định điều chỉnh tăng biên độ và chỉ cần thông báo cho Bên vay bất cứ lúc nào khi Bên cho vay đánh giá khả năng trả nợ của Bên vay suy giảm (do hạng tín dụng của Bên vay suy giảm, Bên vay không duy trì được các chỉ số tài chính phù hợp với Bên cho vay...*”. Điều này có nghĩa là ngân hàng toàn quyền thay đổi mức điều chỉnh biên độ không cần thông qua thương lượng và thỏa thuận với khách hàng. Bên vay chỉ được biết về sự thay đổi này khi ngân hàng thông báo và không có quyền phản bác bởi họ đã ký vào hợp đồng tín dụng, như là một sự xác nhận đồng ý.

- *Chi phí vốn tăng thêm*: là chi phí phát sinh trong điều kiện biến động thị trường khiến lãi suất tiền gửi tiết kiệm niêm yết trả lãi sau

không phản ánh đầy đủ chi phí huy động vốn thực tế của Bên cho vay. Trong đó biến động thị trường được hiểu là khi lãi suất thị trường trong nước và/hoặc sự thay đổi bất thường của nền kinh tế khiến chi phí huy động vốn thực tế của Bên cho vay vượt quá lãi suất huy động tiết kiệm niêm yết cho kỳ trả lãi tương ứng đối với phương thức xác định lãi suất quy định. Chi phí vốn tăng thêm thường sẽ được các ngân hàng sử dụng như là lời lý giải hợp tình hợp lý nhất khi ngân hàng cần thay đổi về lãi suất vay.

Như vậy, cả ba chỉ số tính lãi suất đều không cố định mà được quy định trong hợp đồng tín dụng theo hướng có lợi cho ngân hàng, cho phép ngân hàng toàn quyền được điều chỉnh cả 03 chỉ số đó khi cần thiết và không cần thương lượng với khách hàng. Việc người tiêu dùng ký vào bản hợp đồng soạn sẵn mà không đọc kỹ sẽ đưa đến những rủi ro về lãi suất vô cùng lớn mà họ không thể thay đổi hay bác bỏ được.

### 1.3. Vấn đề về quy định vi phạm hợp đồng

Khi xem xét bản hợp đồng vay vốn ngân hàng, chúng ta có thể nhìn thấy rõ sự mất cân bằng rất lớn trong việc quy định về nghĩa vụ khi xảy ra vi phạm hợp đồng giữa Bên vay và Bên cho vay, đặc biệt là về hành vi thanh lý hợp đồng trước thời hạn.

Đối với hành vi này, Bên vay phải chịu sự ràng buộc của rất nhiều điều khoản trong hợp đồng, ngoài “*Phạt vi phạm và bồi thường thiệt hại*” thì Bên vay còn phải nộp thêm một khoản phí gọi là phí trả nợ trước hạn nếu muốn thanh lý hợp đồng trước thời gian đã cam kết. Điều này có nghĩa là dù khách hàng có chuẩn bị đầy đủ tiền để trả cả nợ gốc và lãi suất cho ngân hàng trước kỳ hạn thì điều đó cũng không được phép. Họ sẽ phải chọn lựa

4. Xem thêm *Lãi suất cơ sở, lãi suất tham chiếu trong cho vay ngân hàng và đầu tư trái phiếu doanh nghiệp*, <https://tien-cuatoi.vn/lai-suot-co-so-lai-suot-tham-chieu-la-gi.html>, truy cập ngày 5/9/2022



giữa việc nộp một khoản phí (mức phí theo quy định về phí của ngân hàng trong từng thời kỳ) hoặc tiếp tục ôm khoản nợ và trả lãi cho nó đến đúng kỳ hạn quy định. Không những vậy, ở một số ngân hàng, Bên vay còn bị “thu hồi ưu đãi lãi suất theo quy định hiện hành của Bên cho vay trong từng thời kỳ” nếu muốn trả nợ trước hạn.

Tuy nhiên nếu trong trường hợp Bên cho vay mới là bên thu hồi khoản vay trước thời hạn thì liệu họ có phải trả bất kì khoản phí nào hay bồi thường thiệt hại cho khách hàng hay không? Dự liệu trước được tình huống này, các hợp đồng tín dụng hiện nay đều có quy định về “Quyền và nghĩa vụ của Bên cho vay” như sau: “Bên cho vay được quyền tuyên bố chấm dứt cho vay và/hoặc thu hồi trước hạn một phần hoặc toàn bộ tiền vay trước hạn khi sự kiện hoặc một chuỗi sự kiện nào xảy ra cho dù có liên quan hay không mà theo đánh giá của Bên cho vay sẽ gây ra thay đổi bất lợi đáng kể đến hoạt động kinh doanh hoặc tình hình tài chính hoặc khả năng trả nợ của Bên vay.” Chúng ta nhìn thấy một sự bất công bằng rõ ràng trong việc quy định về việc thanh lý hợp đồng trước thời hạn của Bên vay và Bên cho vay trong các hợp đồng tín dụng. Việc các ngân hàng tự động thu hồi nợ và chấm dứt cho vay trước thời hạn không những không bị phạt hay bồi thường cho khách hàng mà còn là hành vi “hợp pháp” thông qua các quy định được ký kết trong hợp đồng. Ngoài ra, việc thu hồi nợ trước hạn này cũng không bị ràng buộc bởi bất kỳ điều kiện hay tình huống nào mà chỉ dựa trên ý chí chủ quan khi ngân hàng đánh giá tình hình vay vốn của cá nhân. Rõ ràng người tiêu dùng đang phải chịu khá nhiều rủi ro trước những quy định soạn sẵn mang tính ưu đãi về phía ngân hàng như vậy, mất đi sự cân bằng trong một giao dịch dân sự bình đẳng.

## 2. Kiến nghị bảo vệ quyền lợi khách hàng khi ký tham gia hợp đồng tín dụng

Thứ nhất, vấn đề hợp đồng soạn sẵn

Để có thể giải quyết vấn đề này, cần phải triển khai những giải pháp hiệu quả, tác động về cả phía khách hàng và ngân hàng.

Về phía khách hàng, phương pháp cần thiết và mang lại hiệu quả khả quan nhất trong giai đoạn hiện nay chính là nâng cao nhận thức người tiêu dùng. Theo Nghị quyết số 39/248 của Đại hội đồng Liên hợp quốc về Các nguyên tắc chỉ đạo về Bảo vệ Người tiêu dùng được thông qua vào ngày 9 tháng 4 năm 1985, người tiêu dùng ở các quốc gia phát triển và đang phát triển trên thế giới được tôn trọng và đảm bảo các quyền lợi và nhu cầu của mình, và một trong những phương thức để phát huy là thông qua Quyền được giáo dục tiêu dùng. Theo đó, Quyền được giáo dục tiêu dùng có nghĩa là quyền có được các kiến thức và thông tin cần thiết để có thể là một người tiêu dùng có hiểu biết.<sup>5</sup> Chính sự tuyên truyền, nâng cao hiểu biết của chính quyền và các tổ chức xã hội sẽ giúp người tiêu dùng nhận thức rõ ràng về quyền lợi của mình, qua đó có thể đưa ra những quyết định sáng suốt trong quá trình sử dụng dịch vụ. Chính vì vậy, việc tăng cường tổ chức các hội thảo, tọa đàm về quyền lợi người tiêu dùng là vô cùng cần thiết, góp phần nâng cao nhận thức của cộng đồng dân cư về quyền lợi người tiêu dùng nói chung và quyền lợi trong việc ký kết hợp đồng tín dụng nói riêng. Bên cạnh đó, việc xây dựng các chương trình hành động cụ thể ở từng địa phương như tổ chức hướng dẫn thủ tục, tuyên truyền các rủi ro về hợp đồng... sẽ giúp người tiêu dùng có những quyết định tỉnh táo, chính xác trước khi sử dụng bất kì loại hình dịch vụ nào.

5. Báo cáo chuyên đề “So sánh Luật bảo vệ 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 người tiêu dùng của Việt Nam”.

Về phía các ngân hàng, việc yêu cầu điều chỉnh các nội dung trong hợp đồng vay vốn là hết sức cần thiết. Để thực hiện điều đó, có thể xem xét công nhận hợp đồng tín dụng cá nhân là hợp đồng theo mẫu, hướng đến việc cân bằng và đảm bảo quyền lợi các bên.

Theo quy định tại Khoản 1 Điều 405 Bộ luật Dân sự năm 2015 “*Hợp đồng theo mẫu là hợp đồng gồm những điều khoản do một bên đưa ra theo mẫu để bên kia trả lời trong một thời gian hợp lý; nếu bên được đề nghị trả lời chấp nhận thì coi như chấp nhận toàn bộ nội dung hợp đồng theo mẫu mà bên đề nghị đã đưa ra...*”, như vậy rõ ràng về bản chất, tính chất soạn sẵn các điều khoản của hợp đồng tín dụng ngân hàng ở nước ta rất giống với định nghĩa của pháp luật dân sự về hợp đồng theo mẫu, tuy nhiên, hợp đồng tín dụng lại không được pháp luật liệt kê vào một trong các loại hợp đồng theo mẫu. Cụ thể, năm 2015 hợp đồng tín dụng dành cho khách hàng là cá nhân để phục vụ mục đích tiêu dùng được yêu cầu đăng ký hợp đồng mẫu<sup>6</sup>, tuy nhiên, từ năm 2018 trở đi quy định này hoàn toàn được bãi bỏ<sup>7</sup> và tổ chức tín dụng có thể tự do soạn sẵn hợp đồng tín dụng theo tâm ý chủ quan của tổ chức tín dụng để thỏa thuận cùng khách hàng.

Như vậy, cần thiết phải ghi nhận hợp đồng tín dụng ngân hàng là một trong các loại hợp đồng cần đăng ký hợp đồng theo mẫu đúng với tinh thần pháp luật hiện nay. Bởi lẽ, khi một hợp đồng tín dụng được công nhận là hợp đồng theo mẫu thì các điều khoản đều phải được công khai để bên được đề nghị biết hoặc phải biết về những nội dung của hợp đồng. Đồng thời, trường hợp hợp đồng theo mẫu có điều khoản không rõ ràng thì bên đưa ra hợp đồng theo mẫu phải chịu bất lợi khi giải thích

điều khoản đó. Trường hợp hợp đồng theo mẫu có điều khoản miễn trách nhiệm của bên đưa ra hợp đồng theo mẫu, tăng trách nhiệm hoặc loại bỏ quyền lợi chính đáng của bên kia thì điều khoản này không có hiệu lực, trừ trường hợp có thỏa thuận khác<sup>8</sup>. Các quy định này không chỉ bảo vệ được quyền lợi của chủ thể vay vốn là khách hàng mà còn là hình thức “*răn đe*” các tổ chức tín dụng cần soạn thảo các điều khoản cân bằng quyền và nghĩa vụ của các bên, tránh trường hợp xây dựng các điều khoản “*mập mờ*”, gây bất lợi cho khách hàng giao kết hợp đồng tín dụng ngân hàng.

#### *Thứ hai, vấn đề về lãi suất*

Hiện nay, vấn đề lãi suất tối đa (lãi suất trần) mà các bên được quyền ký kết với nhau được quy định tại Điều 13, Thông tư 39/2016/TT-NHNN quy định về lãi suất cho vay của các tổ chức tín dụng và Điều 468, Bộ luật Dân sự năm 2015, theo đó thì Tổ chức tín dụng và khách hàng thỏa thuận về lãi suất cho vay theo cung cầu vốn thị trường, nhu cầu vay vốn và mức độ tín nhiệm của khách hàng theo quy định của pháp luật về lãi suất cho vay tối đa. Tuy nhiên các văn bản pháp luật hiện hành không có bất kỳ quy định nào điều chỉnh từng loại chỉ số trong lãi suất vay vốn (bao gồm lãi suất cơ sở, biên độ và chi phí vốn tăng thêm) cũng như điều kiện để các ngân hàng được quyền thay đổi các chỉ số này. Điều này dẫn đến thực tế như đã trình bày ở trên, đó là các ngân hàng lợi dụng nó như là một cách tăng lãi suất hợp pháp mà không cần thương lượng với Bên vay (nếu khách hàng đã ký vào hợp đồng tín dụng). Do đó, cần thiết phải có quy định chi tiết về mức tăng của từng loại lãi suất cho phù hợp, cũng như giải thích rõ các trường hợp mà

6. Quyết Định 35/2015/QĐ-TTg về việc sửa đổi, bổ sung Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg về việc ban hành danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

7. Quyết định 38/2018/QĐ-TTg sửa đổi Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg về việc sửa đổi, bổ sung Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg về việc ban hành danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

8. Điều 405 Bộ luật Dân sự năm 2015

ngân hàng được phép áp dụng tăng lãi suất, đặc biệt là đối với trường hợp “*Biến động thị trường*” bởi hiện nay cách hiểu về trường hợp này vẫn còn quá mơ hồ và thiếu chính xác.

Ngoài ra, các hợp đồng tín dụng cũng nên xem xét thêm việc sử dụng các từ ngữ dễ hiểu hơn hoặc phần giải thích từ ngữ cần được chi tiết hóa để tạo thuận lợi cho người vay trong quá trình đọc hiểu. Cần yêu cầu khách hàng ghi rõ “Tôi đã đọc và đồng ý” sau khi ký tên để đảm bảo họ có trách nhiệm trong việc tìm hiểu và nghiên cứu kỹ các nội dung của hợp đồng để tránh những rủi ro đáng tiếc có thể xảy ra.

#### *Thứ ba, vấn đề về quy định vi phạm hợp đồng*

Để giải quyết vấn đề bất bình đẳng trong quy định về thanh lý hợp đồng trước thời hạn giữa bên vay và cho vay, cần thiết phải có sự can thiệp bằng văn bản của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Chúng ta không nên trao quyền quá nhiều cho các tổ chức tín dụng khi để họ tự do thu hồi nợ của khách hàng mà không có bất kỳ sự ràng buộc nào như hiện nay. Cần thiết phải có một văn bản trong đó điều chỉnh rõ các trường hợp ngân hàng được phép chấm dứt cho vay và thu hồi nợ trước hạn, các điều kiện đi kèm để tránh làm thiệt hại đến quyền lợi của khách hàng.

Bên cạnh đó, trong quá trình vay vốn hiện nay, chỉ có hợp đồng bảo đảm là được thực hiện thủ tục công chứng, còn hợp đồng tín dụng chỉ được hai bên ký kết trực tiếp tại ngân hàng. Vậy liệu có nên xem xét đến khả năng quy định hợp đồng tín dụng cần phải được công chứng dưới sự trung gian của một văn phòng công chứng phù hợp? Công chứng viên không những đóng vai trò làm chứng cho sự thống nhất của hai bên trong hợp đồng vay vốn mà còn có một nghĩa vụ quan trọng khác là giải thích các điều khoản trong hợp đồng cho khách hàng. Rõ ràng nhiều cá nhân gặp khó khăn trong vấn đề đọc hiểu các điều khoản, do đó một công chứng viên đứng ở vị trí trung lập với tầm hiểu biết về pháp luật và kinh tế sẽ là trợ thủ đắc lực giúp khách hàng

hiểu chi tiết về bản hợp đồng mình sắp ký cùng những rủi ro có thể đi kèm theo đó.

Các hợp đồng tín dụng ngân hàng ngày càng được phát triển rộng rãi và tăng nhanh về số lượng, điều này hoàn toàn phù hợp với thông lệ quốc tế và xu thế hội nhập kinh tế quốc tế. Mặc dù vậy, qua việc phân tích thực trạng ký kết hợp đồng tín dụng, có thể thấy rằng quyền lợi của người tiêu dùng không được đảm bảo và cân bằng với ngân hàng trong giao dịch dân sự này. Tác giả đề xuất một vài kiến nghị nhằm nâng cao hiểu quả bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng hy vọng sẽ góp phần hỗ trợ người tiêu dùng hiểu rõ hơn các rủi ro có thể gặp phải khi ký kết hợp đồng vay vốn./.

## **Danh mục tài liệu tham khảo**

1. Bộ luật Dân sự năm 2015;
2. Cục quản lý Cạnh tranh – Bộ Công thương, Báo cáo chuyên đề “So sánh Luật bảo vệ 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 người tiêu dùng của Việt Nam”;
3. Dự án Mutrap do Liên minh Châu Âu tài trợ, Bộ Công thương Việt Nam phối hợp thực hiện (2011), “Các thông lệ tốt về bảo vệ người tiêu dùng từ quan điểm châu Âu”;
4. Lãi suất cơ sở, lãi suất tham chiếu trong cho vay ngân hàng là gì?, <https://tiencuatoi.vn/lai-suot-co-so-lai-suot-tham-chieu-la-gi.html>, truy cập ngày 5/9/2022
5. Quyết định số 20/VBHN-NHNN của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về việc “Ban hành quy chế cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng”.
6. Quyết Định 35/2015/QĐ-TTg về việc sửa đổi, bổ sung Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg về việc ban hành danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung;
7. Quyết định 38/2018/QĐ-TTg sửa đổi Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg về việc sửa đổi, bổ sung Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg về việc ban hành danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.



# CHẾ TÀI HÀNH CHÍNH TRONG BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG Ở VIỆT NAM HIỆN NAY

■ TS. Trần Thị Bích Nga<sup>1</sup>



Ảnh minh họa.

Nguồn: <https://tapchicongthuong.vn/>

## 1. Về chế tài hành chính trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Chế tài hành chính là những hậu quả pháp lý khi chủ thể vi phạm quy định trong pháp luật về hành chính. Bộ phận của quy phạm pháp luật hành chính (giả định, chế tài, quy định). Xác định biện pháp xử lý của Nhà nước đối với cá nhân và tổ chức. Có hành vi vi phạm pháp luật về mặt quản lý nhà nước mà không phải là tội phạm, chưa đến mức phải truy cứu trách nhiệm hình sự.

Chế tài hành chính đối với hành vi vi phạm pháp luật trong việc BVQLNTD là hậu quả pháp lý bất lợi được áp dụng đối với cá nhân, tổ chức trong việc xâm phạm quyền lợi của người tiêu dùng, theo đó cá nhân tổ chức vi phạm phải chịu áp dụng các biện pháp xử phạt hành chính và các biện pháp cưỡng chế hành chính khác. Chế tài hành chính đối với hành vi vi phạm pháp luật trong việc BVQLNTD có các đặc điểm như: Cơ sở áp dụng chế tài hành chính trong việc BVQLNTD là các hành vi vi phạm hành chính;

1. Trường đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh.

Thẩm quyền áp dụng chế tài hành chính rất đa dạng, thuộc về nhiều chủ thể khác nhau; Mục đích của việc áp dụng chế tài hành chính đối với các hành vi xâm phạm quyền lợi của người tiêu dùng là nhằm răn đe và giáo dục tổ chức, cá nhân vi phạm; Hậu quả của việc áp dụng chế tài hành chính đối với hành vi vi phạm pháp luật BVQLNTD. Việc nhận diện đặc điểm của chế tài hành chính trong BVQLNTD giúp các nhà quản lý nhận diện được mức độ của hành vi vi phạm, đưa ra các biện pháp áp dụng các quy định của pháp luật xử lý kịp thời, nhanh chóng, nhằm hạn chế tối đa thiệt hại mà người tiêu dùng phải gánh chịu khi bị xâm hại.

Nhóm biện pháp xử phạt chính bao gồm phạt cảnh cáo hoặc phạt tiền; Nhóm biện pháp xử phạt bổ sung và các biện pháp khắc phục hậu quả bao gồm: Thu hồi giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, tước quyền sử dụng giấy phép, chứng chỉ hành nghề, tịch thu tang vật, phương tiện để thực hiện hành vi vi phạm, buộc hoàn trả cho người tiêu dùng khoản lợi ích bất chính đã thu được, buộc cải chính không khai...

## **2. Chế tài hành chính trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật Việt Nam hiện hành**

Chế tài hành chính là những chế tài do cơ quan chức năng áp dụng đối với các cá nhân, tổ chức sản xuất, kinh doanh có hành vi vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng trên cơ sở của pháp luật. Để đánh giá được thực trạng và hiệu quả của việc áp dụng các chế tài hành chính nhằm BVQLNTD cần phải xem xét mức độ xâm hại quyền lợi người tiêu dùng hiện nay. Khi nói đến thực trạng áp dụng các chế tài hành chính đối với hành vi vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng không thể không đề cập đến hai vấn đề: (1) hoạt động của cơ quan quản lý Nhà nước khi áp dụng các chế tài hành chính; (2)

mức xử phạt hành chính theo quy định của pháp luật.

Quá trình hội nhập và phát triển kinh tế, cùng với đó là sự bùng nổ của cuộc cách mạng 4.0 đã mang lại cho nền kinh tế hàng hóa nói chung và người tiêu dùng Việt Nam nói riêng nhiều cơ hội được tiếp cận với nhu cầu của họ. Tuy nhiên, lợi ích có được từ một thị trường rộng lớn và cạnh tranh, đang ngày càng xuất hiện nhiều hành vi gây ảnh hưởng đến quyền lợi người tiêu dùng như nạn buôn bán hàng giả, hàng nhái, hàng hóa, dịch vụ kém chất lượng... nhất là khi nhiều phương thức bán hàng mới như bán hàng trên không gian mạng, qua điện thoại, qua ứng dụng điện tử xuất hiện. Các hành vi vi phạm đến quyền lợi của người tiêu dùng cũng ngày một tinh vi và phức tạp hơn, quyền lợi của người tiêu dùng cũng vì vậy mà dễ bị xâm phạm hơn và nguy cơ đe dọa ngày càng cao bởi công nghệ.

Điều đặc biệt, khi công nghệ số trở nên sôi động thì người tiêu dùng không chỉ bị đe dọa về sức khỏe, sự an toàn tính mạng, tinh thần mà còn cả về lĩnh vực tài chính, hiện tượng các tài khoản ngân hàng cá nhân bị đánh cắp hay việc người dân bỗng dưng trở thành con nợ của các tổ chức tài chính khi mà họ không hề vay khoản nào, hiện tượng tiền ảo lan rộng khó kiểm soát trên thị trường chưa có hành lang pháp lý cụ thể... Việc áp dụng các biện pháp xử phạt hành chính không triệt để, thông thường là chỉ yêu cầu chấm dứt hành vi vi phạm dẫn đến quyền lợi của người tiêu dùng bị vi phạm nghiêm trọng, với nhiều vụ vi phạm rất tinh vi.

Hàng hóa kém chất lượng gây thiệt hại cho tính mạng, sức khỏe của người mua, người sử dụng nhưng rất ít khi bị phát hiện và xử lý.

Một trong những lý do dẫn đến việc áp dụng các chế tài hành chính đối với hành vi vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng không hiệu quả là do mức xử phạt hành chính do pháp luật quy định quá thấp. Ví dụ, Nghị định

số 17/2022/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung các Nghị định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực hoá chất và vật liệu nổ công nghiệp; Điện lực, an toàn đập thủy điện, sử dụng năng lượng tiết kiệm và hiệu quả; Hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và BVQLNTD; hoạt động dầu khí, kinh doanh xăng dầu và khí. Nghị định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 31 tháng 01 năm 2022. Mức phạt tiền tối đa trong lĩnh vực thương mại, BVQLNTD là 100.000.000 đồng đối với cá nhân và 200.000.000 đồng đối với tổ chức; mức phạt tiền tối đa trong lĩnh vực sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm là 200.000.000 đồng đối với cá nhân và 400.000.000 đồng đối với tổ chức. Ngoài ra còn có thể áp dụng các hình thức xử phạt bổ sung như: Tước quyền sử dụng giấy phép, chứng chỉ hành nghề có thời hạn từ 01 tháng đến 24 tháng hoặc đình chỉ hoạt động có thời hạn từ 01 tháng đến 24 tháng; Tịch thu tang vật vi phạm hành chính, phương tiện được sử dụng để vi phạm hành chính. Đồng thời áp dụng các biện pháp khắc phục hậu quả như: Buộc đưa ra khỏi lãnh thổ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam hoặc tái xuất hàng hóa, vật phẩm, phương tiện; Buộc tiêu hủy hàng hóa, vật phẩm gây hại cho sức khỏe con người, vật nuôi, cây trồng và môi trường, văn hóa phẩm có nội dung độc hại; Buộc cải chính thông tin sai sự thật hoặc gây nhầm lẫn; Buộc thu hồi tên miền “.vn” của website thương mại điện tử hoặc buộc gỡ bỏ ứng dụng di động trên các kho ứng dụng hoặc trên các địa chỉ đã cung cấp... Mức phạt này, nhiều ý kiến cho là phù hợp tuy nhiên có thể thấy đối với một số lĩnh vực như: Tài chính, bảo hiểm, dịch vụ vận tải hay hàng hóa nhập khẩu ...thì với mức phạt này vẫn là quá nhẹ khiến nhiều cơ sở sản xuất, kinh doanh sẵn sàng nộp phạt để rồi tiếp tục tái phạm. Vì mức xử phạt đối với cá nhân, tổ chức có hành vi vi phạm pháp luật về BVQLNTD có thể nói là quá thấp như vậy nên

trong thực tế thường có tình trạng, mặc dù biết là vi phạm pháp luật nhưng vẫn vi phạm, nhưng những người này ý thức được rằng với mức phạt thấp như vậy thì vi phạm pháp luật vẫn có lợi. Bên cạnh đó, việc áp dụng các nguyên tắc xử phạt vi phạm hành chính vẫn chưa triệt để, ngoài việc áp dụng hình thức cảnh cáo, phạt tiền...còn áp dụng các hình thức xử phạt bổ sung và áp dụng các biện pháp khắc phục hậu quả, tuy nhiên trên thực tế việc áp dụng này còn hơi hợt, buông lỏng.

Việc áp dụng các chế tài hành chính nhằm BVQLNTD không hiệu quả, ngoài những lý do nói trên còn có lý do là do các cán bộ, công chức chưa thực sự làm tròn bổn phận công chức của mình. Hầu hết các vụ được phát hiện vi phạm chủ yếu từ khiếu nại, phản ánh của người dân hoặc báo chí lúc đó cơ quan nhà nước mới vào cuộc.

Như vậy có thể nói rằng, ở Việt Nam trong thời gian qua, việc áp dụng các chế tài hành chính nhằm BVQLNTD chưa thực sự hiệu quả. Chính vì vậy mà các vụ việc vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng liên tiếp xảy ra và mức độ gây ra thiệt hại ngày càng lớn. Quyền lợi của người tiêu dùng không những bị xâm hại liên quan đến hàng hóa được sản xuất trong nước và cả hàng hóa nhập khẩu, đặc biệt trên không gian mạng, rất khó kiểm soát lượng hàng hóa và nguồn gốc xuất xứ, thậm chí kể cả khó khăn trong việc xác định chủ thể vi phạm là ai? Chỉ riêng trong năm 2021, Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng đã tiếp nhận hơn 13.000 cuộc gọi phản ánh, khiếu nại liên quan tới các vi phạm quyền lợi người tiêu dùng, tăng 17,6% so với năm 2020. Các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của người tiêu dùng tập trung vào các nhóm hành vi như thực hiện hợp đồng giao kết, cam kết với người tiêu dùng; số lượng, chất lượng, thời gian giao hàng; bảo vệ thông tin người tiêu dùng...<sup>2</sup> Sở dĩ có tình trạng nói trên có thể do các nguyên nhân:

2. Nguồn cục quản lý thị trường - Bộ công thương.



*Thứ nhất*, có thể là người tiêu dùng không biết quyền lợi của mình bị vi phạm, điều này cho thấy khả năng bảo vệ, phản ứng và nhận thức về vai trò, vị trí của người tiêu dùng còn chưa rõ, do đời sống kinh tế, hiểu biết pháp luật của người dân còn hạn chế;

*Thứ hai*, có thể do cơ quan quản lý nhà nước bảo vệ, hướng dẫn, định hướng cho người tiêu dùng bảo vệ mình như thế nào còn chưa đầy đủ, thực chất tới người dân;

*Thứ ba*, các cơ quan chức năng của Nhà nước hoạt động không hiệu quả, điều này dẫn đến việc người tiêu dùng có tâm lý ngại lên tiếng, ngại khiếu kiện vì sợ phiền toái. Ngoài ra, người tiêu dùng ở Việt Nam rất thiếu thông tin nên trở thành những người chịu thiệt thòi nhất. Vì vậy, trong bối cảnh mới, người tiêu dùng cần chủ động phát hiện và khiếu nại về các hành vi gây ảnh hưởng đến quyền lợi của mình; biết tự bảo vệ mình trong tiêu dùng, nâng cao ý thức về quyền và trách nhiệm của mình và đấu tranh cho quyền và lợi ích hợp pháp đó.

Như vậy có thể thấy rằng, việc bảo vệ người tiêu dùng như hiện nay còn hạn chế, việc áp dụng các chế tài hành chính đối với các hành vi xâm hại quyền lợi của người tiêu dùng còn kém hiệu quả. Điều đó không chỉ thiệt hại trực tiếp tới người tiêu dùng mà trong xu thế toàn cầu hoá thì còn ảnh hưởng tới cả nền kinh tế. Trước tình trạng này, bảo vệ người tiêu dùng đang trở thành một vấn đề được cả cộng đồng xã hội quan tâm, đòi hỏi phải có sự nỗ lực, phối hợp tích cực của các bộ, các ngành, các tổ chức bảo vệ người tiêu dùng cũng như chính bản thân người tiêu dùng. Trước tiên người tiêu dùng phải được trang bị đầy đủ các kiến thức có liên quan để có thể tự bảo vệ quyền lợi của mình. Bên cạnh đó, các cơ quan quản lý nhà nước

phải được trang bị đầy đủ các công cụ cần thiết để đảm bảo lợi ích chính đáng của người tiêu dùng.

Bên cạnh những hạn chế từ quy định của pháp luật thì việc áp dụng các biện pháp xử lý hành chính hiện nay ở nước ta đối với các trường hợp vi phạm quyền lợi người tiêu dùng còn khá lúng túng. Để nâng cao hiệu quả áp dụng các chế tài hành chính nhằm bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng, trước hết cần phải hoàn thiện các văn bản pháp luật trong lĩnh vực này, ví dụ, cần sớm ban hành Luật BVQLNTD (sửa đổi); phải thiết lập được và hoàn thiện cơ chế phối hợp giữa các cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong việc phát hiện và xử lý kịp thời những trường hợp vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng; Đặc biệt cần xây dựng một hệ thống đồng bộ quy định pháp luật về BVQLNTD với các văn bản pháp luật liên quan để thuận lợi trong việc áp dụng; nâng cao hiệu quả hoạt động của các cơ quan quản lý nhà nước như cơ quan y tế, quản lý thị trường ở các địa phương bởi vì chính họ là người thực hiện việc kiểm tra, giám sát chất lượng, nguồn gốc của hàng hóa và trực tiếp áp dụng chế tài hành chính đối với những trường hợp vi phạm; cuối cùng là cần phải xem xét lại mức xử phạt phù hợp, có tính chất răn đe, trừng phạt đối với các hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng trong thời gian tới./.

### **Tài liệu tham khảo**

1. Quốc hội khóa XII, Luật BVQLNTD năm 2010.
2. Quốc hội khóa XIV, Văn bản hợp nhất 43/VBHN-VPQH 2018 Luật BVQLNTD năm 2018
3. Quốc hội khóa XIV, Luật xử lý vi phạm hành chính sửa đổi bổ sung năm 2020.
4. <https://moit.gov.vn/tin-tuc/hoat-dong/mot-so-quy-dinh-moi-ve-xu-phat-vi-pham-hanh-chinh-trong-linh4.html>

# MỘT SỐ KIẾN NGHỊ NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG QUA THU HỒI HÀNG HÓA KHUYẾT TẬT

■ TS. Phan Thị Lan Phương<sup>1</sup>



Ảnh minh họa.

(Nguồn: Tạp chí Quản lý thị trường, Tổng cục Quản lý thị trường)

## 1. Khái quát tình hình vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng và thu hồi hàng hóa có khuyết tật

Hiện nay, tình trạng vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng ở Việt Nam còn tương đối nhiều, có chiều hướng tiếp tục gia tăng và đa dạng trong biểu hiện. Theo số liệu báo cáo từ Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu

dùng, từ năm 2011 đến 06 tháng đầu năm 2022, Bộ Công Thương đã tiếp nhận và giám sát tổng số 175 vụ việc thu hồi sản phẩm, hàng hóa khuyết tật liên quan đến hàng trăm triệu sản phẩm ô tô, xe máy, máy tính, điện thoại, pin, quạt, mỹ phẩm, đồ chơi trẻ em trong giai đoạn 2012 - 2021<sup>2</sup>; số lượng các vụ việc thu hồi sản phẩm khuyết tật được tiến hành theo quy định của Luật BVQLNTD

1. Khoa Luật, Đại học Quốc gia Hà Nội.

2. Báo cáo thu hồi sản phẩm khuyết tật 2012-2020, Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng.

là chưa nhiều. Ngoài ra, hầu hết các vụ việc đều được báo cáo tới Bộ Công Thương (qua Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng), cho đến nay chưa có vụ việc nào được thực hiện tại các Sở Công Thương<sup>3</sup>.

Có thể nói rằng, đối với những hàng hóa được sản xuất và đưa ra lưu thông trên thị trường phải là những hàng hóa đã được đảm bảo và đáp ứng đủ các yêu cầu, tiêu chí về tiêu chuẩn theo quy định pháp luật hoặc các tiêu chuẩn do nhà sản xuất đã công bố, cũng như nhu cầu của người tiêu dùng cả về tính năng, kiểu dáng, công dụng và đặc biệt là phải an toàn đối với người tiêu dùng. Nhưng trong thực tế thì vẫn có thể xảy ra trường hợp hàng hóa được sản xuất ra và đưa vào lưu thông có khuyết tật, có thể gây thiệt hại cho người tiêu dùng về tính mạng, sức khỏe, vật chất và tinh thần. Đặc biệt là các vi phạm ở các lĩnh vực như: an toàn thực phẩm, an toàn sức khỏe, an toàn thông tin cá nhân của người tiêu dùng. Do đó các văn bản pháp luật cần phải có các quy định pháp luật mang tính dự liệu để phòng ngừa, khắc phục hậu quả, thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây ra.

Lý do có thể xuất phát từ việc bản thân nhà sản xuất, người kinh doanh đã đặt lợi nhuận lên hàng đầu, làm cho họ trì hoãn hoặc né tránh trách nhiệm đối với trường hợp hàng hóa khuyết tật được đưa ra thị trường. Hoặc là nguyên nhân từ phía người tiêu dùng chưa nhận thức đủ và đúng về quyền của chính mình khi họ bị vi phạm quyền. Thêm vào đó, các cơ quan tổ chức, hiệp hội BVQLNTD chưa thực sự phát huy hết khả năng trong cuộc chiến chống lại các vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng.

Tuy nhiên, không thể phủ nhận nguyên nhân từ các quy định pháp luật về BVQLNTD, trong đó có các quy định về thu hồi sản phẩm

hàng hóa khuyết tật vẫn còn nhiều bất cập gây khó khăn nhất định trong việc BVQLNTD. Chính vì vậy, để có thể bảo vệ tốt quyền lợi của người tiêu dùng thì việc hoàn thiện các quy định pháp luật liên quan đến việc thu hồi hàng hóa có khuyết tật là thực sự cần thiết.

## **2. Thực trạng các quy định pháp luật về thu hồi hàng hóa có khuyết tật**

Các quy định pháp luật về BVQLNTD được chính thức cụ thể hóa trong Pháp lệnh số 13/1999 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về bảo vệ quyền lợi cho người tiêu dùng, nhưng các quy định về thu hồi hàng hóa có khuyết tật lại chưa được đề cập đến trong Pháp lệnh này, phải đến khi Luật BVQLNTD năm 2010 được ban hành thì nội dung này mới được đề cập tại khoản 3 Điều 3. Hiện nay, bên cạnh Luật BVQLNTD thì thu hồi hàng hóa khuyết tật còn được quy định trong nhiều các văn bản khác như là Luật Chất lượng, sản phẩm hàng hóa năm 2018; Luật Dược 2016; Luật Thủy sản năm 2017; Luật An toàn thực phẩm 2018...

Tuy được quy định khá rộng rãi ở nhiều văn bản đã nêu ở trên nhưng các quy định pháp luật về thu hồi hàng hóa có khuyết tật vẫn còn một số những hạn chế dưới đây:

*Thứ nhất*, quy định về thu hồi hàng hóa khuyết tật còn mang tính rải rác, chưa được hệ thống, nhiều điều khoản chưa thống nhất giữa các văn bản khác nhau, trong khi các quy định này có ảnh hưởng trực tiếp đến tất cả người dân thuộc nhiều đối tượng khác nhau, có trình độ và khả năng nhận thức khác nhau. Điều này gây ra nhiều khó khăn trong việc người tiêu dùng tiếp cận các quy định pháp luật khi lợi ích của họ bị vi phạm.

*Thứ hai*, bất cập trong các quy định về khái niệm hàng hóa khuyết tật và thu hồi hàng hóa khuyết tật.

3. Xem trang 15 báo cáo đánh giá tác động của Bộ Công Thương.



Quy định về khái niệm hàng hóa có khuyết tật còn nhiều vấn đề cần được xem xét bởi lẽ, trên thực tế, các loại hàng hóa là vô cùng phong phú, do đó để xác định được như thế nào là hàng hóa khuyết tật cũng rất phức tạp. Mỗi loại hàng hóa có các dạng khuyết tật khác nhau như là về chức năng, hay ở mẫu mã, bao bì bên ngoài, cũng như kết cấu bên trong, hay đối với các mặt hàng kỹ thuật số thì có thể được coi là khuyết tật nếu hình thức bên ngoài hay kết cấu của sản phẩm vẫn ổn nhưng lại bị lỗi phần mềm, ứng dụng đi kèm... Định nghĩa về hàng hóa khuyết tật được nêu tại Luật BVQLNTD năm 2010 và tại khoản 4, Điều 3 của dự thảo Luật BVQLNTD (sửa đổi) là: *“Sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật là sản phẩm, hàng hóa không bảo đảm an toàn cho người tiêu dùng, có khả năng gây thiệt hại cho tính mạng, sức khỏe, tài sản của người tiêu dùng, kể cả trường hợp sản phẩm, hàng hóa đó được sản xuất theo đúng tiêu chuẩn hoặc quy chuẩn kỹ thuật hiện hành nhưng chưa phát hiện được khuyết tật tại thời điểm hàng hóa được cung cấp cho người tiêu dùng...”*. Theo khái niệm trên, trường hợp hàng hóa đã được giao cho người tiêu dùng nhưng lại không phù hợp với hợp đồng ký kết ban đầu có được coi là hàng hóa khuyết tật và có là điều kiện tiên quyết để thay thế sản phẩm hàng hóa đó hay không? Điều này cần được cân nhắc, làm rõ hơn để không phải viện dẫn sang Luật Dân sự, như vậy sẽ thuận tiện hơn cho người tiêu dùng khi tiếp cận các quy định của Luật BVQLNTD.

Ngoài ra, khái niệm hàng hóa khuyết tật theo quy định của Luật BVQLNTD năm 2010 cũng chưa được thống nhất với quy định của Luật Dân sự năm 2015 về khái niệm hàng hóa không đảm bảo chất lượng. Hai cách quy định này không thể được hiểu một

cách đồng nhất. Đặc biệt là khi cách xử lý các trường hợp hàng hóa khuyết tật bị thu hồi trong Luật BVQLNTD năm 2010 vẫn chưa được giải quyết triệt để, một số trường hợp cần phải viện dẫn các quy định của văn bản khác<sup>4</sup>.

Về vấn đề thu hồi hàng hóa khuyết tật, hiện nay vẫn chưa có quy định nào đưa ra định nghĩa thế nào là thu hồi sản phẩm, hàng hóa khuyết tật, mới chỉ quy định dưới dạng mô tả cách thức, quy trình thu hồi; do vậy, chưa thực sự tạo được cơ sở pháp lý thống nhất trong việc hiểu và áp dụng các quy định pháp luật vào thực tiễn.

*Thứ ba*, các quy định thu hồi hàng hóa khuyết tật để BVQLNTD hiện nay còn chưa đáp ứng được tinh thần của các nguyên tắc mà luật đưa ra. Điển hình như: đối với nguyên tắc BVQLNTD phải được thực hiện kịp thời, công bằng, minh bạch<sup>5</sup>; nguyên tắc này chính là cơ sở pháp lý cho việc quy định cụ thể các vấn đề có liên quan đến quá trình thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật. Tuy nhiên pháp luật hiện hành chưa có quy định nào về các biện pháp cụ thể là gì, như thế nào là thực hiện kịp thời, phải thực hiện trong thời gian bao lâu đối với từng loại hàng hóa để đạt được hiệu quả cao nhất, do đó rất khó để có thể áp dụng đúng và thống nhất<sup>6</sup>. Hơn nữa, hành động nhà sản xuất thu hồi hàng hóa khuyết tật có thể được coi là một trong những biện pháp nhằm khắc phục thiệt hại cho người tiêu dùng, nên có thể thu hồi để thay thế sản phẩm mới đảm bảo chất lượng cho người tiêu dùng, hoặc thu hồi để sửa chữa và hoàn trả chính sản phẩm bị khuyết tật thì luật cũng chưa có quy định thời gian bao lâu là phù hợp. Điều này không đảm bảo được quyền lợi của người tiêu dùng, nhất là với những loại hàng hóa

4. Xem khoản 3, Điều 33 của Dự Thảo số 5 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

5. Xem khoản 1, điều 4 dự thảo số 5 về sửa đổi Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Khoản 3 Điều 4 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010

6. Xem khoản 3 Điều 4, dự thảo số 5 về sửa đổi Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

mang tính chất kỹ thuật, công nghệ số thường xuyên được cập nhật, thay đổi liên tục. Việc thu hồi sản phẩm để thay thế hoặc sửa chữa bị chậm trễ khiến hàng hóa đó khi quay trở lại với người tiêu dùng thì đã bị lỗi thời, lạc hậu hơn so với các sản phẩm nhà sản xuất tung ra thị trường sau.

*Thứ tư*, đối với quy định về trách nhiệm thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật trong Luật BVQLNTD và dự thảo luật sửa đổi hiện nay đều quy định việc đăng tải các thông tin liên quan đến hàng hóa khuyết tật và hàng hóa bị thu hồi do khuyết tật của doanh nghiệp thời gian tối thiểu là 05 ngày liên tiếp trên báo ngày và đài phát thanh truyền hình, tuy nhiên, không phải cá nhân nào cũng có thể thu xếp được thời gian để nghe, xem đúng thời điểm phát sóng. Thay vào đó, họ đã và đang dần chuyển sang lựa chọn sử dụng các kênh nghe, nhìn thuận tiện hơn, được ứng dụng công nghệ kỹ thuật số, qua mạng internet nhưng dự thảo luật chưa đề cập đến việc đăng trên website chính thức của doanh nghiệp.<sup>7</sup>

*Thứ năm*, còn thiếu các chế tài cụ thể để xử lý đối với hành vi vi phạm về thu hồi hàng hóa khuyết tật của các tổ chức, cá nhân. Trong các quy định pháp luật và cả trong dự thảo Luật cũng mới chỉ quy định chung chung dưới dạng trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đối với người tiêu dùng<sup>8</sup> nhưng chưa tính đến trường hợp nếu như nhà sản xuất, nhà cung cấp... không thực hiện hoặc cố tình trì hoãn làm chậm trễ việc thu hồi sản phẩm, hàng hóa khuyết tật thì trách nhiệm pháp lý của những đối tượng đó cần được đặt ra như thế nào<sup>9</sup>. Điều này cũng dẫn đến nhiều khó khăn, bất cập trong

việc xử lý các vi phạm về quyền lợi của người tiêu dùng kịp thời, thậm chí có những trường hợp không thể xử lý được.

*Thứ sáu*, trong các quy định liên quan đến việc thu hồi hàng hóa khuyết tật chưa đề cập đến quy định về khuyến khích hành vi thu hồi sản phẩm, hàng hóa khuyết tật của nhà sản xuất, kinh doanh... Đây là một trong những biện pháp bổ khuyết cho việc quy định về trách nhiệm, nghĩa vụ nhưng cũng mang lại hiệu quả tốt vì nhà sản xuất, kinh doanh sẽ tham gia thực hiện với một thái độ tích cực và tâm lý chủ động.

*Thứ bảy*, cơ chế giám sát việc thu hồi hàng hóa khuyết tật hiện nay còn quy định chưa rõ, chưa chặt chẽ, bởi vì, nếu coi nhẹ hoặc bỏ qua cơ chế giám sát thì hiệu quả thực hiện thu hồi hàng hóa khuyết tật sẽ không cao, đây cũng là lý do dẫn đến việc quyền lợi người tiêu dùng có thể bị vi phạm.

### **3. Một số kiến nghị nhằm hoàn thiện các quy định về thu hồi hàng hóa khuyết tật**

Luật BVQLNTD (sửa đổi) nên xem xét, cân nhắc và chỉnh sửa một số vấn đề có liên quan đến thu hồi hàng hóa khuyết tật theo hướng sau đây:

*Thứ nhất*, cần rà soát tổng thể các nội dung quy định về thu hồi hàng hóa khuyết tật nhằm tìm ra sự trùng lặp giữa các điều luật, đưa về đúng vị trí của từng điều luật để đảm bảo tính logic, khoa học thì mới dễ hiểu, thuận tiện cho việc tiếp cận, tra cứu. Đồng thời cũng phải đối chiếu, so sánh với các quy định về thu hồi hàng hóa khuyết tật ở các

7. Xem khoản 2, Điều 22 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và Điều 33 của Dự thảo sửa đổi luật số 5.

8. Xem khoản 2, Điều 22 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010 và Điều 33 của Dự thảo sửa đổi luật số 5.

9. Xem Khoản 1, Điều 22 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 và Điều 32 của dự thảo số 5 về sửa đổi luật.

văn bản khác để có thể quy định một cách thống nhất tạo điều kiện cho việc áp dụng pháp luật.

*Thứ hai*, nên bổ sung quy định thu hồi sản phẩm, hàng hóa khuyết tật là gì để làm rõ ý nghĩa, và thuận lợi hơn trong việc áp dụng, qua đó nâng cao hiệu quả thu hồi sản phẩm, hàng hóa khuyết tật.

*Thứ ba*, về các biện pháp xử lý đối với hành vi vi phạm quy định thu hồi sản phẩm, hàng hóa khuyết tật. Bên cạnh các biện pháp xử lý hành chính hiện nay, như là cảnh cáo, phạt tiền hoặc một số hình phạt bổ sung khác...<sup>10</sup> thì cũng cần bổ sung thêm các hình phạt hình sự trong trường hợp chậm trễ, trì hoãn hoặc không thực hiện việc thu hồi sản phẩm, hàng hóa khuyết tật dẫn đến thiệt hại nghiêm trọng về tài sản hoặc sức khỏe của người tiêu dùng. Như vậy, các chế tài đặt ra mới đảm bảo tính nghiêm khắc, có đủ sức răn đe đối với các hành vi vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng.

*Thứ tư*, trong thực tế khi để xảy ra tình trạng hàng hóa khuyết tật có thể lưu thông trong thị trường sẽ làm ảnh hưởng đến quyền của người tiêu dùng, đặc biệt là đối với nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương. Do đó, ở các điều 33 và 34 của Dự thảo Luật về trách nhiệm của chủ thể kinh doanh, nhà sản xuất... cần quy định rõ hơn như: quy định trách nhiệm bồi thường thiệt hại cụ thể hơn, nhưng phân tách rõ trường hợp nào là thu hồi sản phẩm, trường hợp nào là bồi thường để làm giảm gánh nặng cho nhà sản xuất, đồng thời khuyến khích họ tự nguyện tích cực trong việc thu hồi sản phẩm hàng hóa khuyết tật.

*Thứ năm*, bên cạnh việc bổ sung quy định về trách nhiệm pháp lý với hành vi thu hồi

sản phẩm, hàng hóa khuyết tật đã nói ở trên, cũng nên có thêm các quy định nhằm tạo cơ chế khuyến khích việc thu hồi hàng hóa khuyết tật, điều này sẽ góp phần làm đẩy nhanh quá trình thu hồi sản phẩm, hàng hóa khuyết tật nếu có.

*Thứ sáu*, khi công bố các thông tin liên quan đến việc thu hồi sản phẩm, hàng hóa khuyết tật, ngoài việc quy định đăng tải trên các kênh thông tin như hiện nay thì cần bổ sung quy định bắt buộc phải đăng tải trên trang thông tin chính thức của doanh nghiệp, tổ chức như website hoặc fanpage để thông tin đến nhanh với người tiêu dùng hơn. Bên cạnh đó, cần có quy định về thời gian cụ thể đối với việc công bố, công khai thông tin của sản phẩm hàng hóa khuyết tật bị thu hồi tính từ thời điểm phát hiện hàng hóa khuyết tật và thực hiện thu hồi sản phẩm./.

## Danh sách tài liệu tham khảo

1. Luật BVQLNTD năm 2010.
2. Dự thảo số 5 Luật BVQLNTD (sửa đổi).
3. Luật Chất lượng, sản phẩm hàng hóa năm 2018.
4. Luật Dược 2016.
5. Luật Thủy sản năm 2017.
6. Luật An toàn thực phẩm 2018.
7. Đại đoàn kết. (2022) Vi phạm quyền lợi người tiêu dùng vẫn gia tăng. <http://daidoanket.vn/vi-pham-quyen-loi-nguoi-tieu-dung-van-gia-tang-5682141.html> truy cập ngày 6/9/2022.
8. Nghị định số 19/2012/NĐ-CP của Chính phủ: Quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực BVQLNTD.
9. Bộ Công Thương (2022). Báo cáo đánh giá tác động chính sách trong xây dựng Luật BVQLNTD (sửa đổi).
10. Bộ Công Thương (2022). Báo cáo tổng kết thi hành Luật BVQLNTD và các văn bản hướng dẫn.

10. Xem Điều 4, Nghị định số 19/2012/NĐ-CP của Chính phủ: Quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.



# BÌNH LUẬN VỀ TRÁCH NHIỆM CỦA THƯƠNG NHÂN TRONG BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

■ Ths. Đậu Anh Tuấn<sup>1</sup>

■ Tạ Thanh Hoa<sup>2</sup>



Ảnh minh họa.

Nguồn: TTXVN

Vấn đề bảo vệ người tiêu dùng đã xuất hiện từ rất lâu trong lịch sử các quốc gia, thậm chí được cho là xuất hiện lần đầu tiên trong Bộ luật Hammurabi cổ đại. Tổ chức đầu tiên của người tiêu dùng được thành lập ở Đan Mạch năm 1947 và Anh năm 1955 khi Chính phủ nước này thành lập hội đồng người tiêu dùng để tạo điều kiện cho đối tượng này bày tỏ ý kiến của mình về các

nhà sản xuất và các thương nhân. Người tiêu dùng từ chỗ là một đối tượng hoàn toàn lép vế trong mối quan hệ với các thương nhân trở thành một bên được pháp luật bảo hộ, có tổ chức của riêng mình để đứng ra tập hợp những tiếng nói nhỏ bé, riêng rẽ thành yêu cầu cần phải thực thi, được pháp luật bảo vệ<sup>3</sup>. Từ chỗ "measure for measure"<sup>4</sup> là chìa khoá vận hành thị trường ở thời Hy Lạp và La Mã

1. Phó Tổng Thư ký, Trưởng ban Pháp chế, Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI).

2. Chuyên gia của Ban Pháp chế Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI).

3. [https://www.nyulawglobal.org/globalex/International\\_Law\\_Consumer\\_Protection.html](https://www.nyulawglobal.org/globalex/International_Law_Consumer_Protection.html)

4. Việc bảo đảm quyền lợi cho người tiêu dùng xuất phát từ việc cơ bản nhất là đo lường đúng và đủ số lượng sản phẩm, hàng hoá.

đến việc quyết định hàng hoá nào đủ điều kiện bán ra thị trường và bán như thế nào bằng sự ra đời của Đạo luật Wiley về thực phẩm và dược phẩm ở Mỹ năm 1906<sup>5</sup> và nhiều sắc luật tương tự ở các quốc gia phát triển khác, việc ra đời các văn bản pháp luật và tổ chức đại diện cho người tiêu dùng được pháp luật công nhận đã đưa đến một sự cân bằng về vị thế hoàn toàn khác giữa người mua và người bán, đòi hỏi các thương nhân phải có trách nhiệm với khách hàng của mình, kể cả sau khi giao dịch mua bán đã thành công. Quan niệm về “mua đứt, bán đoạn” vì thế mà không còn phù hợp cho các thương nhân cả trên thực tế và theo quy định pháp luật.

Tuy đã được hình thành lâu đời như vậy, cho đến nay chính sách pháp luật về BVQLNTD vẫn được các quốc gia và nhiều nhà nghiên cứu nhận định là mảng chính sách phức tạp và việc bảo đảm thực thi không hề dễ dàng. Thực tế vận động của nền kinh tế hàng ngày khó tránh khỏi những xung đột giữa người tiêu dùng và nhà sản xuất, kinh doanh, cung cấp dịch vụ, thậm chí ngay cả trong những lĩnh vực đã có những quy định chặt chẽ. Thậm chí, các xung đột đó ngày càng khó lường trước và việc giải quyết mất nhiều công sức, thời gian và chi phí hơn trước đây rất nhiều.

Nghiên cứu trách nhiệm của thương nhân theo quy định của pháp luật Việt Nam mà

cụ thể là giới hạn ở các trách nhiệm được nêu tại Luật BVQLNTD bao gồm ba nhóm trách nhiệm: *Thứ nhất*, trách nhiệm về bảo vệ thông tin của người tiêu dùng; *Thứ hai*, trách nhiệm liên quan trực tiếp đến hàng hoá, dịch vụ do thương nhân cung cấp, bao gồm: thông tin về hàng hóa, dịch vụ; trách nhiệm cung cấp bằng chứng giao dịch; bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện; thu hồi hàng hóa có khuyết tật; bồi thường thiệt hại do hàng hóa có khuyết tật gây ra; *Thứ ba*, trách nhiệm thực hiện và kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung. Từ cơ sở quan điểm trên, bài viết tập trung phân tích các quy định pháp luật hiện hành (và các quy định đang được dự thảo tại Luật BVQLNTD (sửa đổi)<sup>6</sup>) có khả năng gặp vướng mắc khi triển khai trên thực tiễn, dưới góc nhìn của thương nhân (sau đây có thể được dùng thay thế bằng cụm “cá nhân, tổ chức kinh doanh” hoặc “doanh nghiệp”).

## 1. Quy định về bảo vệ thông tin của người tiêu dùng

Luật BVQLNTD năm 2010 có một điều duy nhất quy định về bảo vệ thông tin của người tiêu dùng tại Điều 6<sup>7</sup>. Thực tế cho thấy chỉ quy định này là không bao quát đủ trách nhiệm của thương nhân trong bối cảnh nền kinh tế số ngày càng phát triển. Các trường hợp thông tin của người tiêu dùng được bên thứ ba sử dụng mà không có sự đồng ý

5. <https://portal.ct.gov/DCP/Agency-Administration/About-Us/History/The-Roots-of-Consumer-Protection-in-America>.

6. Dự thảo 05, tháng 9 năm 2022.

7. Điều 6. Bảo vệ thông tin của người tiêu dùng: 1. Người tiêu dùng được bảo đảm an toàn, bí mật thông tin của mình khi tham gia giao dịch, sử dụng hàng hóa, dịch vụ, trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu. 2. Trường hợp thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của người tiêu dùng thì tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có trách nhiệm: a) Thông báo rõ ràng, công khai trước khi thực hiện với người tiêu dùng về mục đích hoạt động thu thập, sử dụng thông tin của người tiêu dùng; b) Sử dụng thông tin phù hợp với mục đích đã thông báo với người tiêu dùng và phải được người tiêu dùng đồng ý; c) Bảo đảm an toàn, chính xác, đầy đủ khi thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của người tiêu dùng; d) Tự mình hoặc có biện pháp để người tiêu dùng cập nhật, điều chỉnh thông tin khi phát hiện thấy thông tin đó không chính xác; đ) Chỉ được chuyển giao thông tin của người tiêu dùng cho bên thứ ba khi có sự đồng ý của người tiêu dùng, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.



ngày càng trở nên rất phổ biến trong khi thực tế cho thấy việc ngăn chặn, xử lý các hành vi vi phạm này còn chưa thực sự hiệu quả<sup>8</sup>. Thực tế này có thể tới từ việc doanh nghiệp không có quy chế bảo vệ thông tin của người tiêu dùng dẫn tới bị xâm phạm từ cá nhân, tổ chức khác, hoặc do doanh nghiệp chủ đích chia sẻ cho thương nhân khác có nhu cầu khai thác thông tin này, hoặc lừa dối người tiêu dùng về những quy định bảo mật thông tin của mình<sup>9</sup>. Cho dù dưới bất kỳ hình thức nào thì những vi phạm này đều trực tiếp liên quan đến trách nhiệm của thương nhân trong việc bảo vệ thông tin của người tiêu dùng.

Trong bối cảnh như vậy, hiện nay Luật BVQLNTD đang được sửa đổi dự kiến theo hướng cụ thể hơn trách nhiệm của thương nhân, bao quát được hầu hết các hành vi có thể dẫn đến vi phạm thông tin cá nhân của người tiêu dùng trên cả giao dịch truyền thống và giao dịch phi truyền thống. Trong số các sửa đổi dự kiến đó có quy định: “*tổ chức, cá nhân kinh doanh khi thu thập thông tin cá nhân của người tiêu dùng phải thông báo trước bằng hình thức phù hợp và phải được người tiêu dùng đồng ý*”. Liên quan đến giao dịch thương mại trên nền tảng trực tuyến, thông tin của người tiêu dùng là một trong những nội dung bắt buộc để thực hiện được giao dịch (cơ bản là các thông tin về: họ tên, địa chỉ, số điện thoại, thẻ ngân hàng hoặc các tài khoản cho phép thanh toán trực tuyến). Do đó, quy định này mặc dù rất cần thiết có thể sẽ gặp vướng khi triển khai thực hiện và cần loại trừ

các trường hợp mà thông tin của người tiêu dùng là cần thiết để thực hiện thanh toán, vận chuyển hàng hoá.

Các yêu cầu bảo đảm an toàn, an ninh thông tin cũng đã được nhà làm luật bổ sung làm cơ sở vững chắc hơn trong ngăn ngừa vi phạm nhưng được nhiều doanh nghiệp nhận định là còn khá chung chung. Ví dụ như thương nhân có trách nhiệm “*phải có cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng*”, “*báo cho cơ quan chức năng trong vòng hai mươi bốn giờ sau khi phát hiện sự cố và thực hiện các biện pháp cần thiết...*” là chưa rõ ràng về trình tự, thủ tục, đối tượng báo cáo. Để pháp luật về trách nhiệm của thương nhân về thông tin người tiêu dùng được khả thi trên thực tế, các quy định này cần sửa đổi theo hướng làm chi tiết hơn nhưng đồng thời phải bảo đảm dễ thực hiện, đơn giản về thủ tục và minh bạch về quy trình.

## 2. Về trách nhiệm liên quan đến hàng hoá, dịch vụ do thương nhân cung cấp

Nhìn chung, thương nhân Việt Nam trong bối cảnh phải cạnh tranh với các doanh nghiệp nước ngoài gia nhập thị trường trong nước ngày càng sâu rộng, với tâm thế nâng cao vị thế sản phẩm của doanh nghiệp Việt Nam đã và đang ngày càng chú trọng nhiều hơn đến chất lượng hàng hoá, dịch vụ mà mình cung cấp. Thậm chí bản thân các doanh nghiệp cũng có những hoạt động vượt lên

8. <https://dantri.com.vn/ban-doc/mua-ban-thong-tin-ca-nhan-tren-mang-xa-hoi-tran-lan-vi-nhon-luat-20220611085359946.htm>.

9. Tháng 7 năm 2022, Toà án Úc đã ra phán quyết yêu cầu Google bồi thường 60 triệu đô la cho hành vi gây hiểu lầm, trình bày sai lệch về việc theo dõi lịch sử hoạt động và hoạt động web và ứng dụng, hành vi này ước tính nã hường tới 1,3 triệu tài khoản Google trên toàn nước Úc (nguồn: <https://www.reuters.com/technology/google-pay-427-mln-penalties-misleading-users-australian-watchdog-2022-08-12/>). Tương tự như vậy Google và Meta cũng bị nhà chức trách Hàn Quốc phạt 71,8 triệu USD vì vi phạm thông tin người dùng, cụ thể là thu thập thông tin người dùng bán cho bên thứ ba (nguồn: [https://cafebiz.vn/google-va-meta-bi-han-quoc-phat-718-trieu-usd-vi-vi-pham-thong-tin-nguoi-dung-176220914162540094.chn?fbclid=IwAR0\\_1XcgFGUKXDORANjUpG0-xQxg6UbY8OfDISLqmOsRqtKj8f1MwltFic](https://cafebiz.vn/google-va-meta-bi-han-quoc-phat-718-trieu-usd-vi-vi-pham-thong-tin-nguoi-dung-176220914162540094.chn?fbclid=IwAR0_1XcgFGUKXDORANjUpG0-xQxg6UbY8OfDISLqmOsRqtKj8f1MwltFic)).



yêu cầu của quy định pháp luật trong việc bảo vệ thương hiệu, cũng là BVQLNTD được sử dụng sản phẩm thật, kèm theo đó là các dịch vụ về bảo hành nhằm lôi kéo nhiều hơn khách hàng về doanh nghiệp mình.

Trách nhiệm của thương nhân liên quan trực tiếp đến hàng hoá, dịch vụ là nội dung lớn không chỉ được quy định trong Luật BVQLNTD mà còn được cụ thể hoá ở các luật chuyên ngành khác như Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hoá; Luật An toàn thực phẩm; Luật Nhà ở; Luật Kinh doanh bảo hiểm... Tại các văn bản này quy định cụ thể trách nhiệm của doanh nghiệp khi cung cấp các sản phẩm, dịch vụ đặc thù. Luật BVQLNTD quy định các nhóm trách nhiệm chung cho tất cả các cá nhân, tổ chức kinh doanh, bao gồm: thông tin về hàng hóa, dịch vụ; trách nhiệm cung cấp bằng chứng giao dịch; bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện; thu hồi hàng hóa có khuyết tật; bồi thường thiệt hại do hàng hóa có khuyết tật gây ra. Trong đó, có một số quy định tại Luật có khả năng không bảo đảm được tính khả thi như các phân tích bên dưới đây.

Khoản 5 Điều 10 quy định điều cấm đối với thương nhân: *“Yêu cầu hoặc buộc người tiêu dùng thanh toán chi phí hàng hoá, dịch vụ đã cung cấp mà không có thoả thuận trước với người tiêu dùng”*. Quy định này có thể gây khó khăn cho các bên tham gia giao dịch khi theo cách hiểu thông thường người tiêu dùng mua/sử dụng hàng hoá dịch vụ thì đương nhiên phải thanh toán chi phí (trừ các loại hàng hoá có giá trị lớn hoặc có hợp đồng mẫu, điều kiện giao dịch chung). Khi đó, quy định này có thể gây bất lợi cho bên bán vì không có quy định rõ *“thoả thuận trước”* phải được thể hiện dưới hình thức nào. Nhìn chung các giao dịch mua bán hàng hoá hàng ngày, thông thường nếu áp dụng quy định này thì có thể sẽ không thực sự phù hợp. Trong trường hợp quy định

buộc phải có thoả thuận trước với bên cung cấp dịch vụ/bán hàng hoá là thực sự cần thiết thì cần hết sức cân nhắc tính khả thi của quy định này vì có thể xảy ra rất nhiều vi phạm này mà không có cơ chế phù hợp và không đủ nguồn lực để bảo đảm việc giám sát, xử lý hiệu quả.

Hiện nay, nhóm quy định liên quan đến chất lượng sản phẩm, hàng hoá, dịch vụ trong dự thảo Luật dự kiến bổ sung quy định: *“Trong quá trình thực hiện trách nhiệm bảo đảm an toàn, chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải bảo đảm sự phù hợp với các nhóm người tiêu dùng theo độ tuổi, giới tính, thu nhập, khu vực địa lý, dân tộc, tình trạng sức khỏe, đặc điểm tâm thần, thể chất”*. Đây là một yêu cầu rất khó khả thi bởi các cá nhân, tổ chức kinh doanh sẽ gặp rất nhiều hạn chế. Thứ nhất, không phải doanh nghiệp nào cũng có điều kiện tiến hành việc điều tra thông tin thị trường để tìm hiểu được các thông tin ở trên. Đây là một hoạt động gây tốn kém nguồn lực không hề nhỏ của thương nhân (về cả nhân lực và chi phí). Trên thế giới, các thông tin này thường được cung cấp bởi một nhà cung cấp chuyên nghiệp và thương nhân muốn sử dụng các thông tin này phải trả phí. Thứ hai, về tính hợp lý, cá nhân, tổ chức kinh doanh là chủ thể chịu trách nhiệm về khả năng tiếp cận người tiêu dùng và năng lực hoạt động của mình để nâng cao lợi nhuận. Nhà nước không nên và không thể can thiệp vào vấn đề này của doanh nghiệp.

Bên cạnh trách nhiệm trực tiếp của thương nhân trực tiếp sản xuất, cung cấp dịch vụ, pháp luật còn quy định trách nhiệm của bên thứ ba trong việc cung cấp thông tin về hàng hoá, dịch vụ cho người tiêu dùng vì đây là đối tượng có mối quan hệ liên đới với thương nhân. Điểm c, khoản 1 Điều 13 Luật hiện hành quy định bên thứ ba phải: *“c) Chịu trách nhiệm liên đới về việc cung cấp*

*thông tin không chính xác hoặc không đầy đủ, trừ trường hợp chứng minh đã thực hiện tất cả biện pháp theo quy định của pháp luật để kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của thông tin về hàng hóa, dịch vụ;*” Tuy nhiên, văn bản hướng dẫn Luật là Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27/10/2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật BVQLNTD cũng không quy định các quy định của pháp luật về kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của thông tin hàng hoá, dịch vụ là gì. Do vậy, pháp luật cần quy định cụ thể hơn hoặc dẫn chiếu về quy định này, làm cơ sở cho việc áp dụng bảo đảm được tính khả thi.

Điểm c, khoản 2 cùng Điều này quy định chủ phương tiện truyền thông, nhà cung cấp dịch vụ truyền thông có trách nhiệm “*từ chối cho tổ chức, cá nhân kinh doanh sử dụng phương tiện, dịch vụ do mình quản lý nếu việc sử dụng có khả năng dẫn đến quấy rối người tiêu dùng*” có thể sẽ gây ra những cách hiểu khác nhau về tiêu chí xác định thế nào là có khả năng dẫn đến quấy rối người tiêu dùng. Các tiêu chí này sẽ được xác định theo từng vụ việc cụ thể hay như thế nào cũng chưa được hướng dẫn rõ ràng. Cần làm rõ vấn đề này theo hướng bảo đảm tính hợp lý và khả thi của quy định, tránh trường hợp gây ra tâm lý không an tâm cho chủ phương tiện truyền thông, nhà cung cấp dịch vụ truyền thông.

Điểm d, khoản 2 quy định chủ phương tiện truyền thông, nhà cung cấp dịch vụ truyền thông phải ngừng cho tổ chức, cá nhân kinh doanh sử dụng phương tiện, dịch vụ do mình quản lý để thực hiện hành vi quấy rối người tiêu dùng nếu có yêu cầu của người tiêu dùng. Tuy nhiên, trên thực tế không phải yêu cầu nào của người tiêu dùng cũng chính xác và hợp pháp. Trong khi người tiêu dùng đã có cơ chế để thông báo tới cơ quan quản lý khi quyền của mình bị vi phạm thì việc yêu cầu chủ phương tiện truyền thông, nhà cung

cấp dịch vụ truyền thông chỉ nên được thực hiện khi có quyết định của cơ quan quản lý đó. Trong giao dịch cung cấp dịch vụ truyền thông giữa cá nhân, tổ chức kinh doanh và chủ phương tiện/nhà cung cấp dịch vụ truyền thông, người tiêu dùng không phải là một bên tham gia trực tiếp mà chỉ là người có quyền lợi liên quan. Giao dịch này chỉ có thể được điều chỉnh, tạm dừng theo thoả thuận của các bên hoặc theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền. Do đó, cần hết sức cân nhắc việc bổ sung quy định này vào Luật hiện hành.

Khoản 6 Điều 8 của Luật quy định người tiêu dùng có quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại trong trường hợp sản phẩm, dịch vụ không phù hợp tiêu chuẩn, chất lượng, số lượng, tính năng, công dụng, giá cả hoặc nội dung khác mà tổ chức, cá nhân kinh doanh đã đăng ký, công bố, niêm yết, quảng cáo, cam kết hoặc theo quy định của pháp luật. Trong khi đó, khoản 4 quy định nội dung gần tương tự cho phép người tiêu dùng “*góp ý kiến với tổ chức, cá nhân về giá cả, chất lượng...*”. Do vậy, không rõ trong trường hợp nào thương nhân có thể trao đổi với người tiêu dùng, trước khi phải đứng ra làm một bên bị khiếu nại, tố cáo hoặc bị đơn trong vụ việc dân sự. Để nâng cao việc áp dụng phương thức giải quyết tranh chấp bằng thương lượng và giảm thiểu khiếu nại, khiếu kiện không cần thiết, cần cân nhắc quy định theo hướng ưu tiên quyền thương lượng của thương nhân với người tiêu dùng trong lựa chọn cách giải quyết trong trường hợp có cách hiểu không thống nhất hoặc sai khác về các vấn đề của sản phẩm, dịch vụ.

Thực tế hiện nay các cá nhân, tổ chức bán hàng sử dụng các công ty công nghệ cung cấp dịch vụ giao hàng rất phổ biến. Khi sử dụng phương thức này, trong trường hợp người tiêu dùng trả tiền trước cho thương nhân và lựa chọn đối tác vận chuyển (theo thoả thuận

với thương nhân hoặc tự mình lựa chọn) thì thương nhân không có khả năng và không có nghĩa vụ phải chịu trách nhiệm nếu sản phẩm bị đánh tráo, gian lận. Việc vận chuyển hàng hoá từ người bán tới người tiêu dùng được thực hiện theo hợp đồng riêng. Do đó, đây cũng là vấn đề cần được cân nhắc thiết kế hợp lý và bảo đảm tính khả thi.

### **3. Trách nhiệm của thương nhân trong thực hiện và giám sát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung:**

Một số quy định hiện hành chưa bảo đảm tính minh bạch, hợp lý như khoản 1 Điều 17: “*Trước khi giao kết hợp đồng theo mẫu, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ phải dành thời gian hợp lý để người tiêu dùng nghiên cứu hợp đồng*”. Định nghĩa về “*thời gian hợp lý*” không được xác định rõ sẽ có thể gây ra những vi phạm không đáng có trong quá trình thương nhân giao dịch với người tiêu dùng. Cá nhân, tổ chức kinh doanh cũng không biết phải tuân thủ ở mức độ nào dẫn tới cách hiểu và áp dụng khác nhau. Quy định này hiện vẫn chưa được sửa đổi theo hướng rõ ràng hơn ở Dự thảo Luật.

Ngoài ra, dự kiến Dự thảo Luật còn bổ sung trách nhiệm “*Hợp đồng theo mẫu phải được công bố công khai... để người tiêu dùng biết hoặc phải biết về những nội dung của hợp đồng*”. Quy định này là chưa đủ rõ ràng để tạo nên cách hiểu thống nhất giữa người tiêu dùng và thương nhân cung cấp hàng hoá, dịch vụ. Từ đó cũng có thể dẫn đến khó

khăn cho cá nhân, tổ chức kinh doanh trong việc đúng và đủ trách nhiệm của mình đối với người tiêu dùng trong việc thực hiện công khai hợp đồng theo mẫu.

Trên đây là một số phân tích về trách nhiệm của thương nhân trong việc BVQLNTD ở ba nhóm vấn đề chính. Nhìn chung, để công tác bảo vệ người tiêu dùng đạt được hiệu quả trên thực tế đòi hỏi phải có sự chung tay của cả cơ quan quản lý nhà nước (trong việc giáo dục, phổ biến pháp luật, nâng cao ý thức của các bên trong giao dịch tiêu dùng), cá nhân, tổ chức kinh doanh và cả người tiêu dùng. Các cơ quan quản lý nhà nước ở các lĩnh vực khác nhau cũng cần có sự phối hợp đồng bộ, nhất quán khi ban hành các văn bản quy phạm pháp luật liên quan cũng như giải quyết các vụ việc về quyền lợi của người tiêu dùng. Việc rà soát, sửa đổi và phổ biến pháp luật cho phù hợp với thực tiễn kinh doanh, đặc biệt là tăng cường tính dự báo trong các tình huống bất khả kháng (thiên tai, chiến tranh, dịch bệnh...) <sup>10</sup> sẽ làm cơ sở cho việc thực thi các chế định này được thực chất và hiệu quả hơn. Khi đó, cộng đồng doanh nghiệp tại Việt Nam cũng sẽ có đủ nhận thức và củng cố niềm tin rằng BVQLNTD cũng chính là bảo vệ các doanh nghiệp làm ăn chân chính, bảo đảm cạnh tranh bình đẳng giữa các chủ thể kinh doanh và bình đẳng giữa người bán và người mua, trong đó có người tiêu dùng. Đồng thời BVQLNTD cũng chính là để đạt được mục tiêu “nâng cao năng xuất, chất lượng, hiệu quả và sức cạnh tranh” của cả nền kinh tế <sup>11</sup>.

10. Khi đại dịch COVID-19 xảy ra, một loạt các vấn đề gây ảnh hưởng lớn đến cộng đồng người tiêu dùng (như tình trạng hủy các dịch vụ, cung cấp nhu yếu phẩm, vấn đề tăng giá bất hợp lý, khan hiếm hàng hoá...) khiến nhiều nước phải đánh giá tác động và rà soát lại toàn bộ hệ thống chính sách về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đặc biệt phải bổ sung chính sách khi khủng hoảng xảy ra. Ví dụ, ngay trong năm 2020, EU đã ban hành Chương trình nghị sự về người tiêu dùng: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52020DC0696>.

11. Nghị quyết số 16/2021/QH15 ngày 27/7/2021 về kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội 5 năm 2021-2025.



# BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG KHI MUA SẴM TẠI EU MỘT SỐ THÔNG TIN THAM KHẢO VỀ PHÁP LUẬT TẠI EU VÀ TẠI PHÁP, ĐỨC

■ TS. Trần Kim Chi<sup>1</sup>

**B**ảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là một nội dung quan trọng của tất cả các quốc gia, dù có những khác biệt về hệ thống chính trị và pháp luật. Cùng với sự phát triển của thương mại, các hoạt động giao dịch thương mại càng gia tăng, những vấn đề phát sinh đối với quyền lợi của người tiêu dùng cũng tăng. Vì vậy, các quốc gia không chỉ hoàn thiện hệ thống văn bản pháp lý mà còn có các biện pháp bảo đảm trên thực tế để thực thi những quy định đó, chế tài xử phạt khi xảy ra vi phạm các điều luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Liên minh châu Âu (EU) với 27 nước thành viên là một thị trường rộng lớn, do đó việc yêu cầu bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng là một nội dung quan trọng trong Hiệp ước về Hoạt động của Liên minh châu Âu-TFEU, trong đó Điều 169 tại Chương XV quy định EU hành động để bảo vệ người tiêu dùng. Chính sách này nhằm giúp cho người tiêu dùng được bảo đảm sức khỏe, sự an toàn, quyền lợi kinh tế cũng như các quyền được thông tin, giáo dục và tổ chức các hoạt động trong cuộc sống. Điều 12 của TFEU yêu cầu nội dung bảo vệ người tiêu dùng cần phải được tính đến trong quá trình thảo luận các chính sách khác của EU.

Chính sách bảo vệ người tiêu dùng là trách nhiệm chung giữa Liên minh châu Âu và các nước châu Âu. Theo Điều 114 của TFEU, các quyết định về những biện pháp áp dụng để xây dựng các văn bản pháp lý của mỗi nước thành viên EU để bảo vệ người tiêu dùng đều được quyết định dựa theo quy trình lập pháp

thông thường và sau khi tham vấn với Ủy ban Kinh tế và Ủy ban Xã hội EU.

Một nước thành viên có thể giữ như văn bản của EU hoặc đưa ra những biện pháp chặt hơn đều cần bảo đảm tương thích với Hiệp ước và thông báo tới Ủy ban EU. Khi thành lập Thị trường thống nhất, người tiêu dùng được tiếp cận nhiều loại hàng hóa và dịch vụ với giá cạnh tranh cao. Một văn bản pháp lý quan trọng như Chỉ thị EU 2011/83 bảo đảm người tiêu dùng là công dân hoặc người định cư tại EU và mua hàng hóa, dịch vụ trên lãnh thổ châu Âu<sup>2</sup>.

Pháp luật bảo vệ người tiêu dùng của EU chủ yếu sử dụng các Chỉ thị (Directives), đặt ra các yêu cầu, mục tiêu mà các nước thành viên cần phải đạt được; theo đó có thể tự xây dựng các văn bản pháp luật theo yêu cầu của mỗi nước. Các văn bản pháp luật của EU, cả trực tiếp, gián tiếp nhằm tạo khuôn khổ bảo vệ người tiêu dùng bao gồm: Công ước Brussels ngày 27/9/1968 về thẩm quyền tư pháp và thi hành các phán quyết; Công ước La-hay ngày 02/10/1973 về Luật áp dụng đối với trách nhiệm sản phẩm; Chỉ thị số 85/374 ngày 25/7/1985 của Hội đồng châu Âu về trách nhiệm đối với thiệt hại do sản phẩm gây ra; Nghị định 1907/90 ngày 26/6/1990 của Hội đồng châu Âu về quy tắc kinh doanh trưng gia cầm; Nghị định số 2081/92 ngày 14/7/1992 của Hội đồng châu Âu về chỉ dẫn địa lý và xuất xứ hàng hóa; Chỉ thị 98/43 ngày 06/7/1998 của Nghị viện châu Âu và Hội đồng châu Âu về quảng cáo và tài trợ đối với các sản phẩm thuốc lá; Nghị định số 2065/2001

1. Nguyên Trường phòng Đa phương, Vụ Đối ngoại, Văn phòng Quốc hội.

2. Consumer protection policy | European Commission (europa.eu).

ngày 22/10/2002 về thông tin đối với người tiêu dùng đối với các hải sản câu được. Chỉ thị 2011/83 của Nghị viện và Hội đồng Châu Âu ngày 25/10/2011 về quyền người tiêu dùng, sửa đổi Chỉ thị của Hội đồng 93/13/EEC và Chỉ thị 1999/44/EC của Nghị viện và Hội đồng Châu Âu; sửa lại Chỉ thị 85/577/EEC và Chỉ thị 97/7/EC của Nghị viện và Hội đồng châu Âu; Chỉ thị 1999/44 của Nghị viện và của Hội đồng Châu Âu ngày 25/5/1999 về một số khía cạnh của việc bán hàng tiêu dùng và hàng hóa có liên quan được bảo hành.

## 1. Bảo vệ quyền của người tiêu dùng khi mua sắm tại cửa hàng

Hàng hóa tiêu dùng phải đạt được các yêu cầu như sau:

a) Đúng như người bán hàng miêu tả, đạt chất lượng như sản phẩm mẫu và do người bán hàng cung cấp, miêu tả. Người bán không được phép đưa ra thông tin sai lệch với hàng hóa bày bán.

b) Đúng mục đích sử dụng: Sản phẩm phải đáp ứng đúng mục đích sử dụng, đồng thời cũng cần phải đáp ứng được mục đích cụ thể mà người tiêu dùng cần. Thông tin này cần phải được người bán hàng cung cấp ngay từ đầu.

c) Chất lượng sản phẩm đáp ứng ở mức độ vừa phải phù hợp với người tiêu dùng.

Người bán hàng luôn phải hành động bảo đảm niềm tin, không được đưa ra những thông tin sai lệch về sản phẩm, không thực hiện những hoạt động nhằm tác động tới người tiêu dùng phải mua sản phẩm.

Người tiêu dùng ở EU có quyền bình đẳng khi tiếp cận mua sắm các hàng hóa, dịch vụ với các điều khoản tương tự, không phân biệt quốc gia. Người bán không được phân biệt đối xử về địa lý (ví dụ như dựa trên quốc tịch hoặc địa chỉ nơi sinh sống của người mua). Người bán hàng phải quảng cáo sản phẩm, dịch vụ với thông tin xác đáng ví dụ

như: thông tin về người bán, địa chỉ liên hệ, các đặc tính sản phẩm bày bán, giá cả gồm các loại thuế, phí, điều kiện và phương thức thanh toán, điều kiện giao hàng và điều kiện hủy, trả đơn hàng. Những quyền lợi mua hàng của người tiêu dùng ở EU được bảo vệ bằng pháp luật nội địa dựa trên các hướng dẫn (chỉ thị) của Liên minh châu Âu, bảo vệ không bị đối xử bất bình đẳng về giá cả, các thông lệ mua bán và điều khoản mua bán. Các nước thành viên EU phải bảo đảm để người mua hàng hóa, dịch vụ nhận được thông tin đầy đủ, minh bạch về dịch vụ trước khi quyết định mua. Ngoài ra, người tiêu dùng cần phải được biết về những quyền lợi của mình khi mua sắm ở các nước thành viên khác trong EU.

Với sự phát triển nhanh mạnh của cách mạng khoa học công nghệ, kỹ thuật số và các sản phẩm số càng tăng, trong bối cảnh đó, EU đã ban hành các Chỉ thị mới nhằm bảo vệ quyền lợi khách hàng khi mua và sử dụng các sản phẩm số. Đó là Chỉ thị về Nội dung và Dịch vụ Số (2019/770) và Chỉ thị Thực hiện và Hiện đại hóa các quy định bảo vệ người tiêu dùng của EU (2019/2161)<sup>3</sup>.

Chỉ thị 2019/770 được thông qua tháng 5/2019 là nền tảng cho “Chiến lược thị trường Số thống nhất” (*Digital Single Market Strategy*) mà EU theo đuổi nhiều năm qua. Mục tiêu của Chỉ thị là hài hòa hóa từng phần các luật hợp đồng liên quan đến các nội dung sản phẩm số (ví dụ như âm nhạc, sách điện tử, ứng dụng, trò chơi và các phần mềm khác) và các dịch vụ số (mạng xã hội, ứng dụng đám mây, dịch vụ lưu trữ đám mây). Các quy định cũng áp dụng với các hình thức truyền tải dữ liệu khác trên nền tảng số (như đĩa CD, DVD...). EU cũng muốn người tiêu dùng được tiếp cận tốt hơn những sản phẩm số và các doanh nghiệp có thể cung cấp tốt hơn những nội dung và dịch vụ số, góp phần thúc đẩy nền kinh tế số và phát triển của cả Liên minh. Điều 4 của Chỉ thị đề nghị hài hòa hóa toàn bộ, các nước thành viên EU có thể không

3. Directive (EU) 2019/770 of the European Parliament and of the Council concerning contracts for the supply of digital content and digital services and Directive (EU) 2019/2161 of the European Parliament and of the Council of 27 November 2019 amending Council Directive 93/13/EEC and Directives 98/6/EC, 2005/29/EC and 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council as regards the better enforcement and modernisation of Union consumer protection rules.

duy trì hoặc đưa ra những quy định chặt chẽ hơn hoặc nới lỏng hơn so với nội dung trong Chỉ thị. Các nước phải bắt đầu áp dụng từ ngày 01/01/2022.

Chỉ thị về việc thực hiện và hiện đại hóa các quy định bảo vệ người tiêu dùng (2019/2161) được ban hành năm 2019 để sửa đổi 4 Chỉ thị khác có liên quan, bao gồm Chỉ thị về những điều khoản bất bình đẳng trong hợp đồng tiêu dùng (Chỉ thị 93/13/EEC), Chỉ thị về bảo vệ người tiêu dùng trong việc cung cấp giá cả sản phẩm tới người tiêu dùng (Chỉ thị 98/6/EC); Chỉ thị về những thông lệ kinh doanh bất bình đẳng đối với người tiêu dùng (Chỉ thị 2005/29/EC) và Chỉ thị về Quyền của người tiêu dùng (Chỉ thị 2011/83/EU).

Bản Chỉ thị mới này là một phần trong Kế hoạch của Ủy ban châu Âu đối với người tiêu dùng năm 2017. Các nước thành viên EU phải thông qua và ban hành những biện pháp cần thiết để tuân thủ với nội dung Chỉ thị này bắt đầu từ 28/11/2021. Chỉ thị nhằm tăng cường quyền lợi người tiêu dùng và có hình thức phạt đối với áp dụng những biện pháp kinh doanh không bình đẳng. Chỉ thị về quyền lợi của người tiêu dùng cơ bản áp dụng cách tiếp cận hài hòa hóa toàn phần.

Ở EU, Nhà nước khuyến khích sự tham gia của các thành phần, đặc biệt là các tổ chức chính trị xã hội, tổ chức nghề nghiệp, các hiệp hội người tiêu dùng để bảo vệ quyền lợi đối với người tiêu dùng.

**Tại Pháp**, có Tổng cục cạnh tranh, bảo vệ người tiêu dùng, và chống gian lận thương mại thuộc Bộ Kinh tế, có nhiệm vụ theo dõi và giám sát thực thi pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng và xử phạt hành chính đối với các hành vi vi phạm. Tổng cục có các ngành dọc tại các địa phương.

Về tư pháp, Tòa án tư pháp của Pháp có thẩm quyền xét xử các vụ kiện vi phạm quyền lợi người tiêu dùng, Tuy không thành lập Tòa chuyên trách, như Tòa dân sự ở các cấp có bố trí thẩm phán chuyên trách phụ trách lĩnh vực này vì số lượng vụ kiện ngày càng tăng. Ngoài ra, Pháp cũng có một số thiết chế kênh hai,

nhà nước và phi nhà nước, kết nối nhiều đơn vị, thành phần tham gia các hoạt động, tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, như Ủy ban quốc gia về điều khoản lạm dụng; Ủy ban liên bộ về bảo vệ người tiêu dùng

Bộ luật Bảo vệ người tiêu dùng của Pháp được đánh giá là ví dụ điển hình trong pháp luật bảo vệ người tiêu dùng của các nước theo truyền thống luật dân sự. Được ban hành năm 1993, là kết quả của sự pháp điển hóa hơn 600 văn bản luật, nghị định của Pháp, các văn bản của EU và các điều ước quốc tế. Bộ luật Bảo vệ người tiêu dùng Pháp được sửa đổi bổ sung nhiều lần, chỉ áp dụng đối với các hoạt động giao dịch mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ, giữa các nhà chuyên môn và người tiêu dùng. Nhà chuyên môn có nghĩa vụ cung cấp đầy đủ thông tin theo Điều L 111-1; người bán xe ô tô phải cung cấp thông tin cho người mua về tuổi thọ của xe, những tai nạn xe gặp phải trước đây; người bán hàng hóa lương thực thực phẩm phải thông tin cho người mua tất cả thông tin về đặc tính sản phẩm, đặc tính sản phẩm, hóa độc nếu có dù nồng độ không đáng kể; người bán đất phải cung cấp thông tin cho người mua về đặc tính của thửa đất, con đường chạy liền kề, hệ thống hạ tầng liên quan, những vụ kiện đang diễn ra nếu có.

Nghĩa vụ bảo hành được quy định trong Bộ luật Dân sự, từ điều 1641-1648, tuy nhiên Bộ luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng yêu cầu thêm ở mức cao hơn, trong đó áp dụng cả với những khiếm khuyết của hàng hóa mà người tiêu dùng bình thường không nhận ra được vào thời điểm hợp đồng mua bán. Trong trường hợp này, người tiêu dùng có sự lựa chọn hoặc trả lại hàng hóa, lấy lại tiền, hoặc vẫn tiếp tục giữ hàng để sử dụng và được bồi thường một khoản tiền tùy thuộc vào mức độ hỏng hóc khiếm khuyết của sản phẩm. Bên cạnh đó, còn có quy định những nghĩa vụ bảo đảm cho hàng hóa, dịch vụ an toàn, đúng chuẩn cách (Điều L.212-1 Bộ luật bảo vệ người tiêu dùng) quy định: Ngay sau khi được lưu thông trên thị trường, hàng hóa phải đáp ứng các yêu cầu theo quy định hiện hành về an toàn và sức khỏe con người, về sự lành mạnh của giao dịch thương mại và về



bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Người có trách nhiệm đưa sản phẩm ra lưu thông lần đầu ra thị trường có nghĩa vụ kiểm tra và bảo đảm rằng sản phẩm này phù hợp với các quy định hiện hành, xuất trình các chứng nhận bảo đảm an toàn sản phẩm theo yêu cầu của người có thẩm quyền.

Ngoài ra, Luật còn quy định cụ thể về nghĩa vụ trung thực, trách nhiệm dân sự ngoài hợp đồng đối với sản phẩm, phạt với những hành vi quảng cáo gian dối; quy định thành lập Hiệp hội người tiêu dùng (thời hạn được cấp giấy phép hoạt động là 5 năm). Hiệp hội được Chính phủ mời tham gia các ý kiến đối với các dự thảo văn bản quy pháp luật. Pháp là một nước EU có luật bảo vệ người tiêu dùng rất phát triển. Hầu như Pháp không phải nội luật hóa những quy định, Chỉ thị của châu Âu vì thường là ban hành sớm hơn và tiến bộ hơn, bảo vệ chặt chẽ hơn. Ngoài ra, có Luật bảo vệ người tiêu dùng trong thực hiện giao dịch điện tử năm 2008. Năm 2014, Nghị viện Pháp thông qua Luật Người tiêu dùng thực hiện Chỉ thị quyền người tiêu dùng của EU. Luật này có tác động quan trọng đối với các công ty trong lĩnh vực thương mại điện tử. Luật mới có những điều khoản chặt chẽ hơn đối với người bán hàng hóa và dịch vụ, tăng mức phạt và trao quyền nhiều hơn cho các cơ quan quản lý nhà nước.

**Tại Đức:** Khác với Pháp, Đức không có cơ quan chủ quản chịu trách nhiệm giám sát thực thi bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng chuyên biệt. Cơ quan quản lý nhà nước nói chung là Bộ Tư pháp và bảo vệ người tiêu dùng hoặc cơ quan tương tự ở cấp liên bang có một số quyền nhất định. Theo Đạo luật Thực thi bảo vệ người tiêu dùng (Act on the Enforcement of Consumer protection) VSchDG, Bộ Tư pháp và bảo vệ người tiêu dùng có quyền điều tra, ra lệnh chấm dứt (cease-and-desist), yêu cầu cung cấp các thông tin liên quan và thực thi các giải pháp này. Bên cạnh đó, một số cơ quan khác như Cục Giám sát tài chính liên bang (Federal Financial Supervisory Authority – BaFin), Viện Sức khỏe và An toàn nghề nghiệp liên bang (Federal Institute for Occupational Safety and Health- BAuA), Cơ quan bảo vệ người

tiêu dùng và An toàn thực phẩm của liên bang (Federal Office of Consumer Protection and Food Safety - BVL), Mạng lưới cục liên bang về Điện, gas, viễn thông, bưu điện và đường sắt (the Federal Network Agency for Electricity, Gas, telecommunications, post and railway-BNetzAG).

Đức không có đạo luật riêng về Bảo vệ người tiêu dùng, thay vào đó, các điều khoản bảo vệ người tiêu dùng nằm rải rác ở các văn bản luật. Những quy định quan trọng nhất về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nằm trong Bộ luật Dân sự Đức (BGB), liên quan đến các hợp đồng với người tiêu dùng. Luật chống cạnh tranh không bình đẳng (UWG) cũng có những quy định liên quan đến người tiêu dùng, nhất là quảng cáo, và Luật chống hạn chế cạnh tranh (GWB) quy định các hoạt động liên quan đến cạnh tranh trên thị trường. Ngoài ra, có những luật và quy định chuyên ngành cũng có những điều khoản bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên một số lĩnh vực như thực phẩm, quyền của người đi lại, an toàn sản phẩm và bảo vệ dữ liệu cá nhân. Nhiều điều khoản áp dụng ở Đức đều dựa trên quy định của EU, và nhiều văn bản luật của EU được áp dụng trực tiếp tại Đức mà không cần phải nội luật hóa.

Tại nước Đức, có những quy định rõ ràng, chi tiết về miêu tả sản phẩm hàng hóa chất lượng và các biện pháp gì để bảo vệ người tiêu dùng. Ví dụ, theo Điều 434 BGB, hàng hóa đã được mua bán không bị coi là chất liệu hỏng khi đáp ứng được các yêu cầu chủ quan và khách quan. Điều kiện chủ quan là khi cả người mua và người bán đạt được thống nhất về chất lượng hàng hóa. Nếu không thống nhất, trong thời gian 6 tháng mà hàng hóa bị lỗi về chất lượng, được hiểu là hàng bán kém chất lượng ngay từ đầu và người mua có quyền trả hàng trong 14 ngày.

Các trường hợp tự giải quyết theo luật để bảo đảm quyền lợi cho người tiêu dùng. Tuy nhiên, có một số trường hợp đặc biệt, khá nổi bật. Trước kia, có người tiêu dùng cáo buộc hãng Volkswagen sử dụng phần mềm trái phép để đo hạn mức tiêu thụ nhiên liệu ("Dieselgate").

Ngoài ra, trong bối cảnh các sản phẩm số ngày càng gia tăng trong những năm qua, nhất là từ đại dịch Covid-19. Chỉ thị (EU) 2019/770 về hợp đồng cung cấp các nội dung số và dịch vụ số; Chỉ thị (EU) 2019/771 về bán hàng hóa (cùng với những Chỉ thị khác) nhằm mục tiêu hài hòa hóa khung pháp lý bán các sản phẩm số ở EU và tăng mức độ bảo vệ người tiêu dùng lên cao hơn; đồng thời thúc đẩy sự phát triển bền vững của các sản phẩm số. Những chỉ thị này đã được chuyển hóa vào luật nội địa ở Đức thông qua sửa đổi bổ sung Bộ luật Dân sự và từ ngày 01/01/2022, những điều khoản mới về sản phẩm số và quyền của người tiêu dùng bắt đầu có hiệu lực.

Về hợp đồng mua bán, trước kia pháp luật của Đức không có những điều khoản cụ thể về hợp đồng của người tiêu dùng đối với sản phẩm số. Điểm 327 et seq. đã quy định thêm những nội dung liên quan đến sản phẩm số. Sản phẩm số gồm có nội dung số (ví dụ như phần mềm, sách điện tử, các ứng dụng, các tệp âm nhạc số và trò chơi điện tử số) và dịch vụ số (như dịch vụ phát sóng trực tiếp – streaming; dịch vụ nhắn tin, phần mềm hoặc là dịch vụ hợp trực tuyến).

Một điểm đổi mới quan trọng đó là nghĩa vụ cập nhật của người bán các sản phẩm số. Cập nhật miễn phí bao gồm cập nhật chức năng - duy trì và cập nhật về an ninh. Người bán có nghĩa vụ phải cung cấp cập nhật (i) bảo đảm sản phẩm số phải được sẵn sàng thường xuyên hoặc (ii) khi sản phẩm số được bán, người mua ít nhất cũng có quyền được bảo đảm cập nhật trong một thời gian dài nhất định, tùy vào loại hình thỏa thuận. Đây là nghĩa vụ chủ chốt và nếu vi phạm có thể dẫn tới việc sản phẩm bị coi là hỏng và phải chịu trách nhiệm pháp lý. Người tiêu dùng có quyền được bảo hành ghi trong hợp đồng trong đó có ghi dữ liệu cá nhân được cung cấp lại cho người bán (như vậy được hiểu là “trả phí bằng dữ liệu”), ví dụ như dùng mạng xã hội và một số các ứng dụng “miễn phí” khác.

Ngoài ra, người bán còn có nghĩa vụ phải bảo đảm chất lượng của sản phẩm số. Khoản 327e của Bộ luật Dân sự, có liên quan đến các sản phẩm bị lỗi, hỏng, quy định sản phẩm số không bị hỏng khi đáp ứng được các điều

kiện khách quan, chủ quan. Bộ luật cũng bổ sung một số điều khoản nhằm tăng cường bảo vệ quyền của người tiêu dùng. Theo khoản 475e (4) mới bổ sung, các yêu cầu bảo hành khi khách hàng mua hàng hóa sẽ không bị hạn chế thời gian trong vòng 2 tháng kể từ khi phát hiện ra hàng có lỗi. Khoản 479, bảo hành cần phải được đưa ra bằng văn bản đối với người tiêu dùng (email hoặc giấy bảo hành) và những quyền lợi bảo hành hiện tại không bị ảnh hưởng và được miễn phí.

Với Chỉ thị của EU về thực thi và hiện đại hóa các quy định bảo vệ người tiêu dùng (2019/2161), nước Đức dự thảo Đạo luật để triển khai những nội dung này, bao gồm những điểm chính bảo vệ tốt hơn quyền lợi của người tiêu dùng về thông tin hàng hóa, bảo hành, giá cả và chế tài xử phạt nếu vi phạm. Điều khoản mới trong văn bản luật của Đức- 246e trong phần mở đầu của Bộ luật Dân sự quy định về nguyên tắc mức phạt lên tới 50,000 euro. Tuy nhiên có thể áp dụng mức phạt cao hơn nếu như công ty đạt doanh thu hơn 1,250,000 Euro mỗi năm. Nếu không có ước lượng doanh thu thì có thể áp dụng mức phạt tối đa lên tới 2,000,000 Euro. Tới nay, chưa có một bản so sánh quy định của luật Đức về việc vi phạm luật dân sự có thể bị phạt tiền. Theo đánh giá, những quy định mới rất cập nhật và toàn diện. Nếu áp dụng, các công ty đều sẽ phải điều chỉnh để cung cấp thông tin, quảng bá và truyền thông sản phẩm.

### Quyền mua sắm

Nếu khách hàng mua hàng hóa, dịch vụ ở các cửa hàng hoặc trên trang web ở EU trong khi đi lại trong EU, Na Uy hoặc Iceland, khách hàng được bảo vệ quyền lợi theo pháp luật bảo vệ người tiêu dùng và có thể tìm hiểu được các thông tin về thỏa thuận mua sắm, nguyên tắc giá cả, phương án thanh toán, thuế Giá trị gia tăng, vận chuyển và giao hàng, bảo hành và trả, đổi hàng.

Tại Đức, điều kiện an toàn của hàng hóa, dịch vụ của người tiêu dùng được quy định tại nhiều văn bản luật khác nhau nhưng văn bản quan trọng nhất vẫn là Luật an toàn sản phẩm của Đức (German Product Safety Law- ProdSG), đề ra những yêu cầu hàng hóa phải

tuần thủ khi vào thị trường Đức. Nhà sản xuất phải cung cấp thông tin trên sản phẩm và địa chỉ chi tiết liên hệ (đoạn 6, khổ 1). Nếu vi phạm các quy định về an toàn hàng hóa, dịch vụ trong ProdSG, người bán có thể bị phạt tới 100,000 Euro và nếu lặp lại lỗi vi phạm thì có thể bị phạt tù tới 1 năm hoặc chịu nộp phạt. Ngoài ra, nếu bán hàng vi phạm luật ProdSG có thể dẫn tới việc vi phạm những vấn đề khác, theo luật chống cạnh tranh không bình đẳng (UWG), hàng hóa đó có thể bị coi là hỏng, kéo theo hệ lụy là người mua có thể khiếu nại sản phẩm hỏng v.v. Nhiều sản phẩm đồ chơi trẻ em, đồ uống, ô tô và các sản phẩm chăm sóc trẻ em đã bị thu hồi do không bảo đảm tuân thủ các điều luật nêu trên.

## 2. Bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng khi mua hàng không tại cửa hàng hoặc điểm bán hàng (off-premise purchases)

Việc mua hàng không tại một cửa hàng thực hiện trong trường hợp khách hàng mua hàng tại nhà, trên phố hoặc trong lúc đi khám phá, du lịch. Trong những trường hợp này, quyền lợi của người tiêu dùng đều được bảo đảm theo luật pháp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong EU.

Thỏa thuận mua hàng trong trường hợp này, ví dụ như mua hàng hóa, dịch vụ, nội dung số tại nhà; khi người bán hàng có thể giới thiệu tại nhà, hoặc trong lúc đi du lịch, Thỏa thuận mua sắm có thể đạt được qua điện thoại, email, không nhất thiết phải mua sắm tại địa điểm bán hàng cố định. Trong trường hợp người bán hàng tới nhà giao bán sản phẩm, cung cấp báo giá và gửi hàng. Chỉ khi nào khách hàng đồng ý với thỏa thuận thì mới được coi đây là hoạt động mua sắm và được bảo vệ quyền lợi. Khi mua những sản phẩm, dịch vụ theo hình thức này, theo luật, người mua có 14 ngày có thể hủy, rút khỏi thỏa thuận mua sắm. Trong thời gian này, người mua có thể dừng mua sắm mà không bị phạt hoặc đền bù. Người bán được yêu cầu đưa cho người mua hoàn thành bản thông tin về giai đoạn 14 ngày này. Nếu không, khoảng thời gian này sẽ kéo dài tận 12 tháng. Theo quy chuẩn, giai đoạn 14 ngày treo chỉ bắt đầu khi người bán cung cấp cho người mua

những thông tin theo yêu cầu. Nếu người bán không thông báo quyền, người mua có thể hủy không mua sản phẩm.

Mặt khác, người mua có thể hủy thỏa thuận mua sắm trước khi có hiệu lực hoặc trong thời hạn có thể hủy mua, chỉ cần thông báo với người bán ý định của mình. Người mua được hoàn toàn bộ tiền, kể cả phần chi phí chuyển hàng tối thiểu, nếu có (nhưng nếu chi phí vận chuyển phát sinh và dịch vụ xa xỉ hơn thì không được hoàn tiền). Người mua có thể nhận tiền hoàn trả trong vòng 14 ngày hoặc 14 ngày kể từ khi người bán nhận được hàng trả lại từ phía người mua. Nếu người mua có thể cung cấp bằng chứng đã hoàn trả lại hàng hóa, người mua có thể nhận được tiền trả lại nhanh hơn. Nếu người bán đồng ý nhận lại hàng hóa sau khi hủy lệnh mua sắm hoặc nhận lại được hàng hoàn trả, người bán phải nhận hàng sau khi hoàn trả. Nhìn chung, chi phí vận chuyển để hoàn trả hàng không phải do người mua chịu phí nếu trả lại hàng trong thời hạn quy định là 14 ngày. Trong mọi tình huống hủy hàng, người bán không được phép tính phí hủy hàng đối với người mua. Người mua có quyền kiểm hàng để chắc chắn rằng hài lòng với tính chất hàng hóa, đặc điểm và các chức năng. Nếu người mua muốn bắt đầu mua sắm ngay thì phải thông báo với người bán sớm và khi đó, người mua không còn quyền hủy nữa. Dịch vụ dù chưa hoàn thành, hủy hợp đồng mua sắm trong thời hạn nhưng người mua vẫn phải trả chi phí cho dịch vụ mà người bán đã bắt đầu thực hiện. Hàng hóa đã được cung cấp cho dịch vụ này thì người mua dù được quyền trả hàng nhưng vẫn phải chịu một phần chi phí. Ví dụ, người mua lắp đặt một máy giặt và hủy hợp đồng mua, trong thời hạn được hủy, người mua sẽ nhận được hoàn tiền mua máy giặt, nhưng không được hoàn tiền chi phí lắp đặt máy giặt đã chi trả.

### *Người bán phải cung cấp những loại thông tin nào?*

Nếu mua hàng hóa, dịch vụ hoặc nội dung về kỹ thuật số theo diện hợp đồng bên ngoài điểm bán hàng, người bán có thể phải cung cấp những thông tin như sau:

- Đặc điểm chính của hàng hóa, dịch vụ và kỹ thuật số;



- Nhận diện người bán hàng (công ty), địa chỉ, điện thoại và hộp thư điện tử;

- Địa chỉ bưu điện để có thể nhận thư khiếu nại của khách hàng.

Giá hàng hóa, dịch vụ phải được cung cấp cho người mua; kể cả phí vận chuyển thêm, phí hoàn trả, hình thức thanh toán, thực hiện dịch vụ, thời hạn và hình thức hợp đồng mua sắm. Người bán phải chỉ rõ loại hình hợp đồng, có thời hạn hay không, vì điều này liên quan đến cách thức hủy hợp đồng. Điều kiện hủy (thời hạn và quy trình). Nếu người mua yêu cầu người bán bắt đầu mua sắm dịch vụ trong thời hạn được hủy, người mua có thể phải trả một phần chi phí nhất định cho dịch vụ đã được cung cấp.

Dưới hình thức một bản tuyên bố thực hiện tuân thủ hợp đồng, người bán phải khẳng định hàng hóa bảo đảm chất lượng, không bị lỗi. Các chi tiết về hỗ trợ khách hàng sau bán hàng, dịch vụ, bảo hành và những quy định mua sắm liên quan. Khi người mua đặt cọc, người bán phải cung cấp đầy đủ các chi tiết có liên quan.

Mặc dù vậy, cũng có một số trường hợp ngoại lệ, không áp dụng những quy định nêu trên, ví dụ như sau:

Thỏa thuận đối với việc xây dựng, mua sắm và bán bất động sản và cho thuê không gian sống.

- Các hoạt động đánh bạc sử dụng tiền thật.

- Các hình thức đi du lịch trọn gói.

- Các hợp đồng dịch vụ du lịch chia sẻ, các dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

- Mua sắm tại các quầy thực phẩm di động hoặc máy bán hàng tự động.

- Thỏa thuận sử dụng các dịch vụ kết nối viễn thông một lần (như internet, điện thoại, fax).

- Mua sắm thanh lý.

Để bảo đảm các thông tin về pháp luật bảo vệ người tiêu dùng tại EU, các thông tin được cung cấp công khai, đầy đủ và rõ ràng để người dân có thể tiếp cận, liên hệ khi cần thiết. Ví dụ như trang web của Mạng lưới các trung tâm người tiêu dùng châu Âu (*European Consumer Centres Network*) là tổ chức quy mô khu vực, đặt lợi ích của người tiêu dùng lên hàng đầu, giúp người tiêu dùng tại EU, Na Uy và Iceland tiếp cận thị trường nội khối an toàn bằng việc cung cấp các thông tin, trang bị kiến thức để bảo vệ quyền

lợi của mình, đưa ra những quyết định mua sắm đúng đắn cũng như tiêu dùng bền vững. Ở Pháp, có trang thông tin của Tổng vụ về chính sách cạnh tranh, người tiêu dùng và kiểm soát nạn lừa đảo (*General Directorate for Competition Policy, Consumer Affairs and Fraud Control*), Ủy ban quốc gia người tiêu dùng, Ủy ban vì sự an toàn của người tiêu dùng (*Consumer Safety Commission*). Trung tâm quyền lợi người tiêu dùng châu Âu tại Pháp và tại Đức (*the European Consumer Centre*) cung cấp thông tin miễn phí về quyền của người tiêu dùng ở EU, hỗ trợ giải quyết các tranh chấp xuyên biên giới.

Với hệ thống các văn bản luật của EU và một số nước thành viên như Pháp, Đức đầy đủ, toàn diện và thường xuyên được cập nhật, quyền lợi của người tiêu dùng khi mua sắm hàng hóa hoặc sử dụng dịch vụ của người tiêu dùng ngày càng được bảo đảm thực chất hơn, nâng cao sức cạnh tranh của nền kinh tế và tạo niềm tin cho người tiêu dùng châu Âu cũng như trên toàn thế giới./

## Danh mục tài liệu tham khảo

1. The European Consumer Centres Network | European Consumer Centers Network (eccnet.eu)
2. Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council Text with EEA relevance (europa.eu)
3. Consumer Protection Laws and Regulations Report 2022 Germany (iclg.com)
4. Nguyễn Hữu Huyền, Kinh nghiệm pháp luật của Pháp và EU về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, 2017
5. Consommation | economie.gouv.fr
6. Code de la consommation - Légifrance (legifrance.gouv.fr)
7. Consumer information, right of withdrawal and other consumer rights (europa.eu)
8. French consumer law (pinsentmasons.com)
9. Consumer Protection - Free Help & Advice | ECC Germany (evz.de)
10. Shopping: consumer rights in the EU - Your Europe (europa.eu)
11. Consumer Rights When Shopping or Travelling in Europe | European Consumer Centers Network (eccnet.eu)
12. EUR-Lex - 32019L2161 - EN - EUR-Lex (europa.eu)

# THỰC TRẠNG VÀ CÁC KIẾN NGHỊ NHẪM BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG TÀI CHÍNH DỄ BỊ TỔN THƯƠNG DƯỚI GÓC ĐỘ SO SÁNH

■ TS. Nguyễn Kiên Bích Tuyền<sup>1</sup>



Ảnh minh họa.

Nguồn: baochinhphu.vn

**T**rước tiên, chúng ta cần làm rõ người tiêu dùng dễ bị tổn thương (*vulnerable peoples*) là ai? Trong tài liệu của Hội nghị Liên hiệp quốc về thương mại và phát triển vào 7-2017, người tiêu dùng dễ bị tổn thương bao gồm trẻ em hoặc người vị thành niên, người lớn tuổi, người khuyết tật hoặc người mà tiếng mẹ đẻ không phải là tiếng Đức.

Đặc biệt đối với nhóm đối tượng có trình độ học vấn kém, việc quyết định kém hoặc giao dịch không công bằng có thể dẫn đến việc tồn tại những vấn đề nghiêm trọng<sup>2</sup>. Theo Điều 7 Dự thảo 05 của luật bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng của Việt Nam hiện nay, người tiêu dùng dễ bị tổn thương theo quy định của Luật này bao gồm: a) Người cao tuổi

1. Giảng viên Khoa Luật Kinh tế, Trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh.

2. *Vulnerable consumers may be children or juveniles, older people, people with impairment, or person whose native language is not German. In particular for poorly educated target group, poor decision or unfair deals can lead to serious, even existential problem (Xem: [https://unctad.org/system/files/non-official-document/cicplp2nd\\_c\\_bmjv\\_vul\\_en.pdf](https://unctad.org/system/files/non-official-document/cicplp2nd_c_bmjv_vul_en.pdf), truy cập ngày 3-9-2022).*



theo quy định của pháp luật người cao tuổi; b) Người khuyết tật theo quy định của pháp luật người khuyết tật; c) Trẻ em theo quy định của pháp luật trẻ em; d) Người sống trong vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi theo quy định của pháp luật về công tác dân tộc; đ) Phụ nữ đang mang thai; e) Phụ nữ đang nuôi con dưới 12 tháng tuổi; g) Người bị bệnh hiểm nghèo.

Điều 3 Luật Phòng chống thiên tai của Việt Nam, được ban hành vào 2013-6-19, hiệu lực từ 2014-5-1, liệt kê người nghèo vào nhóm đối tượng dễ bị tổn thương bên cạnh trẻ em, người cao tuổi, phụ nữ đang mang thai hoặc đang nuôi con dưới 12 tháng tuổi, người khuyết tật, người bị bệnh hiểm nghèo. Việc đưa người nghèo vào nhóm người bị dễ tổn thương như trên là phù hợp vì họ được xem là dễ bị tổn thương hơn bất kỳ nhóm nào khác trước các vấn đề như thảm họa thiên nhiên, bệnh tật phát sinh, sức khỏe, thu nhập bị giảm, sự đối xử bất công, lời nói xem thường của người bán đối với họ khi họ đi mua hàng hóa, dịch vụ. Bên cạnh đó, như chúng ta cũng đã biết, người tiêu dùng dịch vụ tài chính hiện nay đa phần là người nghèo, là công nhân<sup>3</sup>, khách hàng có thu nhập trung bình hoặc thấp, không ổn định, hiểu biết về tài chính hạn chế<sup>4</sup>. Đây cũng là nhóm người dễ bị tổn thương, là cộng đồng, nhóm người có vị thế về kinh tế, xã hội thấp hơn đòi hỏi có sự chú ý bảo vệ đặc biệt so với những cộng đồng, nhóm người khác trong mỗi xã hội<sup>5</sup>.

Theo World Bank, khi sử dụng các dịch vụ tài chính, người tiêu dùng thường phải đối diện với những thách thức từ sự phức tạp

của các sản phẩm và dịch vụ tài chính, chi phí tiếp cận, không quen thuộc với các hợp đồng pháp lý, tính mới của các loại dịch vụ tài chính công nghệ, dẫn đến có nguy cơ vi phạm pháp luật, bị mất thông tin cá nhân... Điều này sẽ đặt người tiêu dùng dịch vụ tài chính vào vị thế bất lợi và cần có cơ chế bảo vệ<sup>6</sup>.

Như vậy, người tiêu dùng dễ bị tổn thương theo nhiều văn bản quy phạm pháp luật có thể được liệt kê sơ bộ như sau: người nghèo, người lớn tuổi, trẻ em hoặc người chưa thành niên, người khuyết tật, người không biết tiếng bản xứ, người tiêu dùng tài chính, người bị bệnh hiểm nghèo, phụ nữ đang mang thai hoặc nuôi con nhỏ dưới 12 tháng tuổi, đối tượng có trình độ học vấn kém, người dân tộc thiểu số, người yếu thế trong một mối quan hệ.

Trong phạm vi bài viết này, tác giả tập trung tìm hiểu về các quy định, các cách hành xử nhằm bảo vệ người tiêu dùng tài chính dễ bị tổn thương.

## 1. Về người tiêu dùng tài chính là người nghèo

### 1.1. Thực trạng

So với lần dự thảo 02, dự thảo 05 lần này của Luật BVQLNTD của Việt Nam đã lược bỏ cụm từ “và các nhóm người dễ bị tổn thương khác theo quy định của pháp luật có liên quan”. Người nghèo chưa được đề cập đến trong dự thảo với nghĩa là người tiêu dùng dễ bị tổn thương. Trong khi đó, trong mối quan hệ với tiêu dùng tài chính, người nghèo có thể đang là người tiêu dùng tài chính hoặc người nghèo muốn trở thành người tiêu dùng

3. Bảo Hân (2020), Công nhân vay tiêu dùng: Vay một lần là...sợ, [<https://laodong.vn/xa-hoi/cong-nhan-vay-tieu-dung-vay-mot-lan-la-so-861117.lido>], đăng ngày 10-12-2020, truy cập ngày 1-4-2022.

4. Đào Vũ (2021), Thống đốc lý giải chênh lệch lãi suất cho vay của công ty tài chính và ngân hàng, [<https://vneconomy.vn/thong-doc-ly-giai-chenh-lech-lai-suot-cho-vay-cua-cong-ty-tai-chinh-va-ngan-hang.htm>], đăng ngày 13-12-2021, truy cập ngày 1-4-2022.

5. Công ty Luật TNHH Minh Khuê (2022), Nhóm người dễ bị tổn thương là gì? Đảm bảo quyền của nhóm người dễ bị tổn thương ở Việt Nam?, <https://luatminhkhue.vn/nhom-nguoi-de-bi-ton-thuong-la-gi-dam-bao-quyen-cua-nhom-nguoi-de-bi-ton-thuong-o-viet-nam.aspx>, đăng ngày 22-02-2022, truy cập ngày 01-4-2022.

6. Theo Dương Bá Hải và nhóm nghiên cứu (2022), Bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính tại Việt Nam: Thực trạng và một số khuyến nghị, [https://mof.gov.vn/webcenter/portal/vclvcstc/pages\\_r/1/chi-tiet-tin?dDocName=MO-FUCM220015](https://mof.gov.vn/webcenter/portal/vclvcstc/pages_r/1/chi-tiet-tin?dDocName=MO-FUCM220015), đăng ngày 4-1-2022, truy cập ngày 1-4-2022.



tài chính. Trong công trình nghiên cứu của Damas Philip and Md.Israt Rayhan có tên gọi “Tính dễ bị tổn thương và nghèo đói: Nguyên nhân là gì và chúng có liên quan như thế nào?”<sup>7</sup>, nhóm nghiên cứu đã đưa ra kết luận là nghèo đói và tính dễ bị tổn thương là phức tạp và là khái niệm đa diện. Chúng có mối liên hệ tương hỗ và cái này tạo ra cái kia. Chính vì vậy, quản trị tốt và pháp quyền đóng vai trò quan trọng trong việc giảm nghèo.

Theo Điều 12 Thông tư số 16/2020/TT-NHNN, ban hành ngày 4-12-2020 về sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 23/2014/TT-NHNN, hướng dẫn việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, hồ sơ mở tài khoản thanh toán gồm có giấy đề nghị mở tài khoản thanh toán; các giấy tờ tùy thân gồm thẻ căn cước công dân hoặc chứng minh nhân hoặc hộ chiếu còn thời hạn,... Như vậy, bắt buộc trong hồ sơ mở tài khoản phải có giấy tờ tùy thân có ảnh như nêu trên.

## 1.2. Kinh nghiệm các nước

Về vấn đề này, kinh nghiệm quốc tế cho thấy, từ 19-6-2016, mỗi người tiêu dùng sinh sống hợp pháp tại châu Âu có quyền mở một tài khoản thanh toán cho những nhu cầu cơ bản (theo Đạo luật về tài khoản thanh toán). Đặc biệt là người không có nơi ở ổn định được hưởng lợi từ quyền này bởi vì việc có một tài khoản vãng lai là điều kiện tiên quyết để tham gia vào đời sống kinh tế và xã hội<sup>8</sup>. Chính Phủ liên bang ủng hộ quy định mới này. Thêm nữa, các tổ chức tín dụng có thể

chỉ tính một mức phí dịch vụ trong phạm vi quy định tối thiểu của hợp đồng tài khoản cơ bản. Điều đó có nghĩa là các tài khoản cơ bản sẽ được giới hạn đáng kể trong việc tính phí vì quyền lợi của người tiêu dùng và đảm bảo rằng người tiêu dùng khó khăn về tài chính cũng có thể sử dụng tài khoản này<sup>9</sup>. Trong chương trình hướng tới người vô gia cư, Ngân hàng HSBC hợp tác với Shelter cũng như các tổ chức từ thiện của Vương quốc Anh và của các địa phương khác nhằm giúp những người không có địa chỉ nhà cố định mở tài khoản ngân hàng<sup>10</sup>. Những người không có địa chỉ nhà cố định nay có thể mở tài khoản ngân hàng tại HSBC của Anh tại hơn 100 chi nhánh trên khắp nước. Được phát động vào tháng 12 năm 2019 tại 31 chi nhánh, chương trình này nhằm cung cấp cho các cá nhân tài khoản ngân hàng cơ bản mà không cần có hình ảnh hoặc bằng chứng về địa chỉ<sup>11</sup>. Vào tháng 7 năm 2014, một Chỉ thị về tài khoản thanh toán của Liên minh châu Âu (*The EU Payment Accounts Directive*) đã được thông qua và có hiệu lực vào 18-9-2016. Theo đó, một trong những yếu tố chính của Chỉ thị là quy định về quyền có một tài khoản thanh toán cơ bản mà không phân biệt nơi cư trú hoặc tình hình tài chính của công dân. Chỉ thị này cung cấp cho tất cả người tiêu dùng châu Châu, dù không phải là công dân của quốc gia nơi tổ chức tín dụng đặt trụ sở. Theo mục 35 của Chỉ thị này, người tiêu dùng cư trú hợp pháp tại Liên minh không được phân biệt đối xử vì lý do quốc tịch hoặc nơi cư trú của họ, hoặc vì bất kỳ lý do nào khác được

7. Damas Philip and Md.Israt Rayhan (2004), *Vulnerability and Poverty: What are the causes and how they are related?*, Term paper for Interdisciplinary course, International Doctoral Studies, Program at ZEF Bonn, p.16

8. Since 19-6-2016, every consumer who is legally resident in the European Union has the right to open a payment account with basic functions (basic account), as provided for in section 31 et seqq. Of the Act on Payment Account (German Ministry of Justice and Consumer Protection (2017), Agenda Item 3cThe protection of vulnerable and disadvantaged consumers, dated July 3rd, 2017, p.4)

9. German Ministry of Justice and Consumer Protection (2017), Agenda Item 3cThe protection of vulnerable and disadvantaged consumers, dated July 3rd, 2017, p.5

10. HSBC UK, *Addressing homelessness*, [<https://www.hsbc.co.uk/help/money-worries/no-fixed-address/>], accessed on September 10th, 2022

11. HSBC, [<https://www.about.hsbc.co.uk/news-and-media/hsbc-bank-accounts-for-people-without-a-fixed-address-now-available-in-over-100-branches>], accessed on September 10th, 2022

nêu trong Điều 21 của Hiến chương về các Quyền cơ bản của Liên minh Châu Âu (Điều lệ) khi đăng ký hoặc truy cập tài khoản thanh toán trong Liên minh. Hơn nữa, các Quốc gia Thành viên phải đảm bảo quyền truy cập vào các tài khoản thanh toán với các tính năng cơ bản, bất kể hoàn cảnh tài chính của người tiêu dùng, chẳng hạn như tình trạng việc làm, mức thu nhập, lịch sử tín dụng hoặc phá sản cá nhân của họ<sup>12</sup>.

## 2. Về lãi suất trong cho vay tiêu dùng

### 2.1. Thực trạng

Trong quá khứ cũng như hiện nay, lãi suất cho vay tiêu dùng của một số tổ chức tín dụng, công ty tài chính, công ty cho vay tiêu dùng khá là cao. Vấn đề hiện nay là phải tìm cách giảm lãi suất cho vay tiêu dùng, có như vậy, quyền lợi của người tiêu dùng tài chính là công nhân, đối tượng là người nghèo, người có thu nhập thấp, thu nhập không ổn định mới được bảo đảm hơn, đặc biệt hơn là sau bối cảnh đại dịch này hoàn cảnh của họ đã càng khó khăn hơn. Đây không phải là câu chuyện về chính sách miễn giảm lãi vay tiêu dùng cho một số đối tượng, trong một số hoàn cảnh và tình huống mà là quy định pháp luật liên quan bảo vệ toàn bộ người tiêu dùng tài chính nghèo nói chung trong dài hạn.

### 2.2. Kiến nghị

Theo Quyết định số 149/QĐ-TTg ban hành ngày 22-1-2020, về việc phê duyệt chiến lược tài chính toàn diện quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2020 thì các nhiệm vụ và giải pháp chủ yếu là hoàn thiện khuôn khổ pháp lý nhằm tạo môi trường

thuận lợi cho việc thực hiện các mục tiêu tài chính toàn diện. Theo đó, cần phải phát triển các sản phẩm cho vay tiêu dùng phù hợp với đối tượng cho vay tiêu dùng, có mức lãi suất hợp lý, góp phần đẩy lùi “tín dụng đen”.

Về vấn đề này, chúng ta có thể học hỏi kinh nghiệm của một số quốc gia. Ở Thái Lan, lãi suất trần đối với cho vay cá nhân là khoảng 25% đến 28%/ năm, còn đối với cho vay theo thẻ tín dụng là từ 12% tới 16%/ năm<sup>13</sup>. Tại Mỹ, hiện có 18 bang (trong đó có Washington) đang áp dụng mức lãi suất trần là 38% với các khoản vay tiêu dùng thanh toán theo ngày (đã bao gồm các khoản phí)<sup>14</sup>.

## 3. Về thời hạn khóa thẻ ngân hàng

### 3.1. Thực trạng

Theo TS. Nguyễn Kiên Bích Tuyền (2022)<sup>15</sup>, quyền lợi người tiêu dùng tài chính chưa được quy định chưa rõ ràng trong văn bản quy phạm pháp luật hiện hành về khóa thẻ ngân hàng. Theo khoản 2 Điều 1 Thông tư số 30/2016/TT-NHNN, được ban hành ngày 14-10-2016, hiệu lực từ ngày 28-11-2016, sửa đổi, bổ sung một số thông tư quy định về hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán và dịch vụ trung gian thanh toán thì: “2b. Tổ chức phát hành thẻ phải thực hiện ngay các biện pháp để khóa thẻ khi chủ thẻ đề nghị do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất và chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất tài chính phát sinh đối với chủ thẻ do việc sử dụng thẻ sau thời điểm khóa thẻ”. Nhưng, vấn đề đặt ra là “thời điểm khóa thẻ” là thời điểm nào? Nếu tổ chức phát hành thẻ nhận được đề nghị khóa thẻ nhưng có lỗi trong

12. Consumers who are legally resident in the Union should not be discriminated against by reason of their nationality or place of residence, or on any other ground referred to in Article 21 of the Charter of Fundamental Rights of the European Union (the ‘Charter’) when applying for, or accessing, a payment account within the Union. Furthermore, access to payment accounts with basic features should be ensured by Member States irrespective of the consumers’ financial circumstances, such as their employment status, level of income, credit history or personal bankruptcy.

13. Trần Văn Tuấn (2021), Pháp luật về kiểm soát cho vay tiêu dùng bằng lãi suất trần, Tạp chí Nhà nước và Pháp luật số 8/2021, tr.54.

14. Trần Văn Tuấn (2021), tldd 14, tr.54.

15. Nguyễn Kiên Bích Tuyền (2022), Góp ý dự thảo luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (sửa đổi), Tạp chí nghiên cứu lập pháp số 11/2022, tr.23.

việc chậm khóa thẻ và việc này làm người yêu cầu khóa thẻ bị mất tiền trong tài khoản trước thời điểm khóa thẻ nhưng sau thời điểm chủ thẻ đề nghị khóa thẻ khá lâu thì thiệt hại này ai phải gánh chịu? Điều 19 Thông tư số 19/2016/TT-NHNN được ban hành ngày ngày 30-6-2016, hiệu lực từ ngày 15-8-2016, quy định hoạt động thẻ ngân hàng như sau “2. Khi nhận được thông báo của chủ thẻ, tổ chức phát hành thẻ phải thực hiện ngay việc khóa thẻ và phối hợp với các bên liên quan để thực hiện các biện pháp nghiệp vụ cần thiết khác nhằm ngăn chặn các thiệt hại có thể xảy ra, đồng thời thông báo lại cho chủ thẻ. Thời hạn tổ chức phát hành thẻ hoàn thành việc xử lý thông báo nhận được từ chủ thẻ không quá 05 ngày làm việc đối với thẻ có BIN do Ngân hàng Nhà nước cấp hoặc 10 ngày làm việc đối với thẻ có BIN do tổ chức thẻ quốc tế cấp kể từ ngày nhận được thông báo của chủ thẻ”.

### 3.2. Kiến nghị

Với sự phát triển của khoa học kỹ thuật, sự gia tăng của tội phạm trong lĩnh vực tài chính, tính cấp bách của sự việc bị mất thẻ hoặc thẻ bị ăn cắp thì thời điểm khóa thẻ cần được quy định cụ thể hơn. Việc quy định gộp giữa việc khóa thẻ, phối hợp với các bên liên quan để thực hiện các biện pháp nghiệp vụ cần thiết khác nhằm ngăn chặn, xử lý thông báo nhận được từ chủ thẻ trong không quá 05 ngày làm việc, 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo của chủ thẻ như nêu trên chưa đáp ứng được yêu cầu ngăn chặn sớm việc bị mất tiền trong tài khoản<sup>16</sup>. Việc quy định cụ thể hơn, sớm hơn về thời hạn khóa thẻ sẽ giúp phân định trách nhiệm giữa chủ thẻ phát hành thẻ và chủ thẻ cũng như bảo vệ được tốt hơn quyền lợi, tiền của chủ thẻ.

## 4. Việc giao kết hợp đồng theo mẫu

### 4.1. Thực trạng

Hiện nay, bên soạn thảo và đưa ra hợp đồng mẫu chỉ dành cho bên tham gia vào hợp đồng

mẫu (người tiêu dùng tài chính, người mua hàng hóa, người được cung cấp dịch vụ) một khoảng thời gian ngắn để đọc và ký vào hợp đồng. Bản thân tác giả thường bị yêu cầu đọc và ký ngay vào nhiều hợp đồng theo mẫu (hợp đồng tín dụng, hợp đồng mở tài khoản ngân hàng, hợp đồng sử dụng dịch vụ ở trung tâm thể dục thể thao, hợp đồng bảo hiểm, hợp đồng mua bán căn hộ chung cư, v.v...). Thời gian để đọc và ký là cực ngắn, tính bằng phút. Thiết nghĩ, việc này là chưa phù hợp vì thời gian đó chưa đủ cho người tiêu dùng đọc lướt qua hết những nội dung trong hợp đồng, chưa nói đến là có hiểu hay không, nhất là đối với những hợp đồng rất dài, rất chuyên sâu như hợp đồng tín dụng, hợp đồng bảo hiểm, hợp đồng mua bán căn hộ chung cư, v.v... Hiện nay, nhiều người tiêu dùng cẩn thận đã yêu cầu được cung cấp hợp đồng theo mẫu để đọc trước khi ký. Tuy nhiên, đó không phải là hiện tượng phổ biến, không thuộc trường hợp có quy định của pháp luật bắt buộc hoặc yêu cầu mà chỉ là hiện tượng mang tính đơn lẻ, có công ty chấp nhận cung cấp hợp đồng theo mẫu, có công ty không.

Liên quan đến nội dung khó hiểu của hợp đồng mẫu, Việt Nam có Án lệ số 22/2018/AL được Hội đồng Thẩm phán Tòa án nhân dân tối cao thông qua ngày 17 - 10 - 2018 và được công bố theo Quyết định số 269/QĐ-CA ngày 06 - 11 - 2018 của Chánh án Tòa án nhân dân tối cao. Theo đó, khách hàng Trương Thị H trước khi giao kết hai hợp đồng bảo hiểm đã có tiền sử đau dạ dày và mửa máu tăng nhưng đã không khai báo trong bảng câu hỏi trong đơn yêu cầu bảo hiểm do công ty bảo hiểm soạn. Câu hỏi mà công ty bảo hiểm đưa ra có liên quan đến việc người mua bảo hiểm có bị rối loạn tại dạ dày không. Theo công ty C, nếu biết được khách hàng Trương Thị H bị đau dạ dày và mửa máu tăng công ty C sẽ từ chối giao kết hợp đồng bảo hiểm. Từ đó, công ty C từ chối chi trả quyền lợi bảo hiểm và quyết định hủy bỏ hai hợp đồng bảo hiểm của bà H theo Điều 11.2 Quy tắc và điều khoản của hợp đồng và quy định

16. Nguyễn Kiên Bích Tuyền (2022), *tlđd* 16, tr.23



của pháp luật theo Điều 19 Luật Kinh doanh bảo hiểm.

### Nội dung án lệ

*"[4] Tại câu hỏi số 54 Đơn yêu cầu bảo hiểm ngày 25-3-2009, câu hỏi: "loét đường tiêu hóa, xuất huyết tiêu hóa, viêm tụy, viêm kết tràng, khó tiêu thường xuyên, khó nuốt, hoặc rối loạn tại dạ dày, ruột gan hoặc túi mật" bà H đánh dấu vào ô không. Tại biên bản hội chẩn số 42/BV-99 của Bệnh viện B ngày 03-9-2009 bà H khai có tiền sử đau dạ dày 2 năm. Căn cứ theo Biên bản hội chẩn thì bà H có bệnh đau dạ dày từ ngày 03-9-2007 là trước thời điểm bà H ký Hợp đồng bảo hiểm. Phía Công ty C cho rằng cụm từ rối loạn tại dạ dày bao gồm tất cả các bệnh liên quan đến dạ dày trong đó có bệnh đau dạ dày. Tuy nhiên, tại phiên tòa phúc thẩm, phía bị đơn không đưa ra được bất kỳ chứng cứ nào để chứng minh, không đưa ra được một giải thích khoa học nào xác định đau dạ dày chính là rối loạn tại dạ dày. Từ những dữ kiện trên, người thân của bà H được tuyên thắng kiện vì bà không bị cho là vi phạm nghĩa vụ cung cấp thông tin trung thực, vì các thuật ngữ pháp lý, y tế trong hợp đồng đó mang tính chuyên sâu, khó hiểu, không rõ ràng. Do đó, công ty bảo hiểm phải trả tiền bảo hiểm cho gia đình bà.*

Án lệ số 22 nêu trên đề cập đến sự không rõ ràng trong câu hỏi của công ty bảo hiểm nên theo quy định về hợp đồng mẫu của Bộ luật dân sự năm 2005, 2015 và Luật kinh doanh bảo hiểm năm 2010, quyền lợi của người tiêu dùng tài chính không bị ảnh hưởng, vẫn được bảo vệ. Tuy nhiên, nếu trong tình huống khác, ví dụ điều khoản trong hợp đồng theo mẫu rõ ràng, nhưng do người mua không được đọc, không được hướng dẫn rõ, không có thời gia để đọc, tìm hiểu và nghiên cứu hợp đồng theo mẫu thì quyền lợi của họ sẽ bị ảnh hưởng rất lớn. Một chuyên viên Hiệp hội Bảo hiểm Việt Nam (IAV) cho biết, thời gian gần đây, hiệp hội nhận được nhiều phản ánh của khách hàng về việc đến ngân hàng gửi tiền

tiết kiệm nhưng bị nhân viên ngân hàng lừa bán bảo hiểm nhân thọ<sup>17</sup>. Chị N một khách hàng của ngân hàng, cho biết chị cứ ngỡ mình đang tham gia gửi tiền tại ngân hàng, không ngờ là tham gia bảo hiểm nhân thọ<sup>18</sup>.

### 4.2. Kiến nghị

Về việc giao kết hợp đồng theo mẫu, nếu pháp luật quy định bên cung ứng dịch vụ phải dành cho người tiêu dùng tài chính thời gian dài hơn 1 ngày để đọc thì không chắc người tiêu dùng hiểu hết những nội dung có trong hợp đồng do các thuật ngữ trong hợp đồng thường là thuật ngữ chuyên ngành, thuật ngữ pháp lý hoặc kỹ thuật. Tuy nhiên, họ có thể nhờ đến sự tham vấn của những người có chuyên môn trước khi ký, có như thế quyền lợi của họ mới có thể được đảm bảo. Chưa kể, về mặt tâm lý, việc luật BVQLNTD quy định bên cung ứng hàng hóa, dịch vụ nói dung, dịch vụ tài chính nói riêng phải dành thời gian hợp lý cho người tiêu dùng tài chính đọc, nghiên cứu hợp đồng theo mẫu cũng sẽ là một biện pháp để phía bên cung cấp hợp đồng đó "chùn tay" nếu họ có ý định gian dối, gây bất lợi khi ký hợp đồng với người tiêu dùng tài chính. Thiết nghĩ, pháp luật BVQLNTD nên quy định bên cung ứng dịch vụ, hàng hóa, phải cung cấp hợp đồng theo mẫu để người tiêu dùng đọc, tìm hiểu trước khi ký "(n) ngày, trừ trường hợp người tiêu dùng tự từ chối quyền đó và đồng ý ký ngay vào hợp đồng". Nói cách khác, việc họ từ bỏ quyền lợi được đọc trước khi ký là lựa chọn của họ và họ phải tự chịu trách nhiệm về việc đó.

Về việc tham vấn từ người khác, kinh nghiệm của Úc cho thấy Luật Liên bang về bảo vệ người tiêu dùng tài chính năm 2010 (National Consumer Credit Protection Act 2010 (Cth) - NCCP) có đưa ra Mẫu cảnh báo được quy định tại Phụ lục 9 của Các quy định của Liên bang về bảo vệ người vay tiêu dùng năm 2010 (National Consumer Credit Protection Regulations 2010 (Cth) - NCCPR). Theo đó, nội dung lời cảnh báo bao gồm việc

17. Theo Phụ nữ TP.HCM (2022), Đến ngân hàng gửi tiền, bỗng dưng mắc nợ bảo hiểm, [<https://vietnamnet.vn/den-ngan-hang-gui-tien-bong-dung-mac-no-bao-hiem-2061563.html>], truy cập ngày 23-9-2022.

18. Theo Phụ nữ TP.HCM (2022), tldd 18, truy cập ngày 23-9-2022.

nhấn mạnh rằng vay các khoản tiền nhỏ có thể sẽ mất chi phí lớn. Đồng thời, người đi vay được yêu cầu kiểm tra các khả năng khác trước quyết định vay. Để tìm hiểu thông tin về các khả năng khác yêu cầu người đi vay hãy gọi 1800007007 cho dù đang ở đâu trên nước Úc để được tư vấn miễn phí bởi các chuyên gia tư vấn tài chính độc lập. Thậm chí, hướng dẫn còn cho biết nếu bạn đang nhận trợ cấp từ Chính phủ, bạn hãy gọi số 131794, trang web MoneySmart của Chính phủ để nhận thông tin về các khoản vay tiêu dùng giá trị nhỏ và gợi ý các lựa chọn có ích cho bạn<sup>19</sup>.

Tựu trung lại, việc đảm bảo quyền lợi người tiêu dùng, nhất là người tiêu dùng tài chính, người nghèo, người có vị trí yếu thế hơn bên còn lại trong một mối quan hệ hợp đồng luôn là đối tượng quan tâm, tìm hiểu và nghiên cứu của các nhà lập pháp. Hy vọng rằng, với việc tìm hiểu một ít kinh nghiệm từ các nước như Anh, Thái Lan, Mỹ, Úc, từ một ngân hàng lớn như HSBC và một số vấn đề có liên quan từ thực tiễn cho vay của Việt Nam, các nhà lập pháp có thể có những quyết định phù hợp khi thông qua một văn bản quy phạm pháp luật có liên quan đến người tiêu dùng dễ bị tổn thương nói chung và người tiêu dùng tài chính nói riêng./

## Danh mục tài liệu tham khảo

### A. Văn bản quy phạm pháp luật

1. Luật Phòng chống thiên tai của Việt Nam, được ban hành vào 19-6-2013, hiệu lực từ 1-5-2014
2. Thông tư số 19/2016/TT-NHNN được ban hành ngày ngày 30-6-2016, hiệu lực từ ngày 15-8-2016, quy định về hoạt động thẻ ngân hàng
3. Thông tư số 30/2016/TT-NHNN, được ban hành 14-10-2016, hiệu lực từ 28-11-2016, sửa đổi, bổ sung một số thông tư quy định về hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán và dịch vụ trung gian thanh toán

### B. Các tài liệu tham khảo khác

1. Án lệ số 22/2018/AL được Hội đồng Thẩm phán Tòa án nhân dân tối cao thông qua ngày 17 tháng 10 năm 2018 và được công bố theo Quyết định số 269/QĐ-CA ngày 06 tháng 11 năm 2018 của Chánh án Tòa án nhân dân tối cao.
2. Damas Philip and Md.Israt Rayhan (2004), *Vulnerability and Poverty: What are the causes*

and how they are related?, Term paper for Interdisciplinary course, International Doctoral Studies, Program at ZEF Bonn.

3. Công ty Luật TNHH Minh Khuê (2022), *Nhóm người dễ bị tổn thương là gì? Đảm bảo quyền của nhóm người dễ bị tổn thương ở Việt Nam?*, <https://luatminhkhue.vn/nhom-nguoi-de-bi-ton-thuong-la-gi-dam-bao-quyen-cua-nhom-nguoi-de-bi-ton-thuong-o-viet-nam.aspx>, đăng ngày 22-02-2022, truy cập ngày 01-4-2022.
4. The EU Payment Accounts Directive in 2014.
5. German Ministry of Justice and Consumer Protection (2017), Agenda Item 3cThe protection of vulnerable and disadvantages consumers, dated July 3<sup>rd</sup>, 2017.
6. Dự thảo lần 5 Luật BVQLNTD năm 2022.
7. Dương Bá Hải và nhóm nghiên cứu (2022), Bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính tại Việt Nam: Thực trạng và một số khuyến nghị, [https://mof.gov.vn/webcenter/portal/vclvcstc/pages\\_r/l/chi-tiet-tin?dDocName=MOFUCM220015](https://mof.gov.vn/webcenter/portal/vclvcstc/pages_r/l/chi-tiet-tin?dDocName=MOFUCM220015), đăng ngày 4-1-2022, truy cập ngày 1-4-2022.
8. Bảo Hân (2020), *Công nhân vay tiêu dùng: Vay một lần là...sợ*, [<https://laodong.vn/xa-hoi/cong-nhan-vay-tieu-dung-vay-mot-lan-la-so-861117.ldo>], đăng ngày 10-12-2020, truy cập ngày 1-4-2022.
9. Tạp chí ngân hàng (2022), Bảo vệ người tiêu dùng trong lĩnh vực tín dụng tiêu dùng - Kinh nghiệm Úc và bài học cho Việt Nam, ngày 9-3-2022, [<https://tapchinganhang.gov.vn/bao-ve-nguoi-tieu-dung-trong-linh-vuc-tin-dung-tieu-dung-kinh-nghiem-uc-va-bai-hoc-cho-viet-nam.htm>], truy cập ngày 20-9-2022.
10. HSBC UK, Addressing homelessness, [<https://www.hsbc.co.uk/help/money-worries/no-fixed-address/>], accessed on September 10<sup>th</sup>, 2022.
11. L.Thanh (2019), Sẽ kiểm soát mức lãi cho vay tiêu dùng, Tuổi Trẻ, 19-3-2019, tr.7.
12. Trần Văn Tuấn (2021), Pháp luật về kiểm soát cho vay tiêu dùng bằng lãi suất trần, Tạp chí Nhà nước và Pháp luật số 8/2021.
13. National Consumer Credit Protection Regulations 2010 của Úc.
14. Nguyễn Kiên Bích Tuyên (2022), Góp ý dự thảo luật BVQLNTD (sửa đổi), Tạp chí nghiên cứu lập pháp số 11/2022.
15. Đào Vũ (2021), *Thống đốc lý giải chênh lệch lãi suất cho vay của công ty tài chính và ngân hàng*, [<https://vneconomy.vn/thong-doc-ly-giai-chenh-lech-lai-suat-cho-vay-cua-cong-ty-tai-chinh-va-ngan-hang.htm>], đăng ngày 13-12-2021, truy cập ngày 1-4-2022.

19. Tạp chí ngân hàng (2022), Bảo vệ người tiêu dùng trong lĩnh vực tín dụng tiêu dùng - Kinh nghiệm Úc và bài học cho Việt Nam, ngày 9-3-2022, [<https://tapchinganhang.gov.vn/bao-ve-nguoi-tieu-dung-trong-linh-vuc-tin-dung-tieu-dung-kinh-nghiem-uc-va-bai-hoc-cho-viet-nam.htm>], truy cập ngày 20-9-2022.

# MỘT SỐ THÔNG TIN SỐ LIỆU LIÊN QUAN ĐẾN NGƯỜI TIÊU DÙNG Ở VIỆT NAM

■ Chu Quang Lưu<sup>1</sup>

## 1. Công tác tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng qua tổng đài 1800.6838<sup>2</sup>

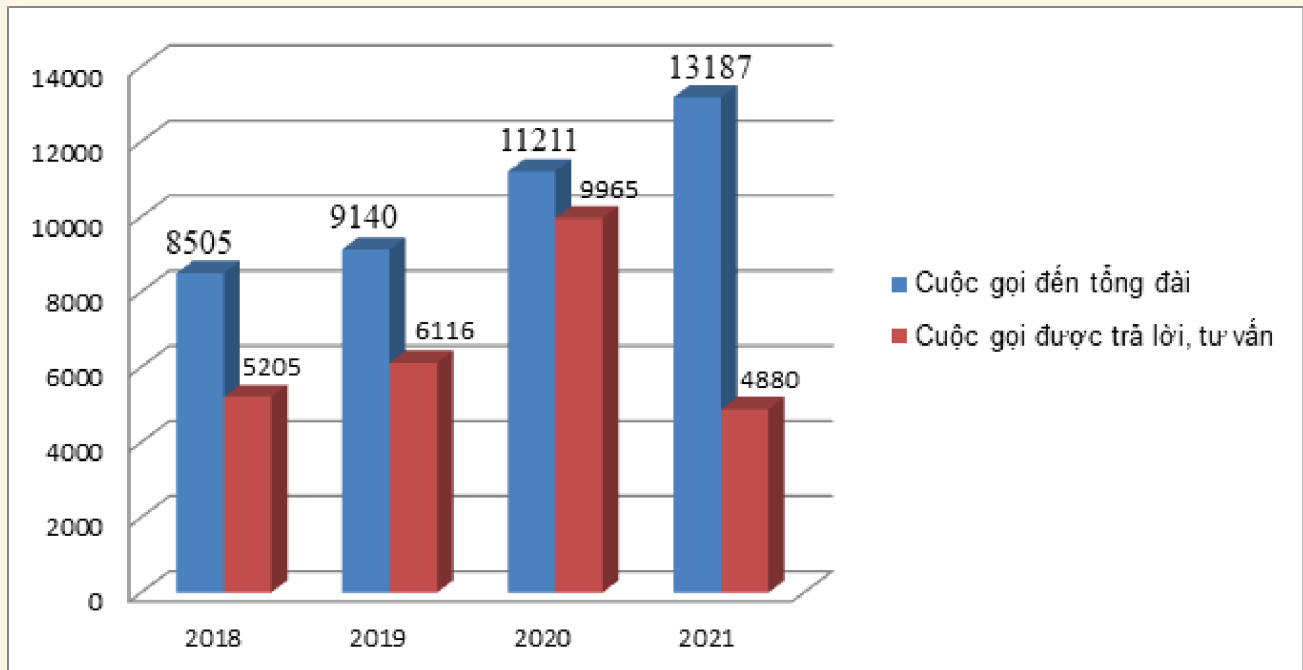
Theo Báo cáo của Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng (Cục CT&BVNTD), trong năm 2021, Hệ thống Tổng đài Tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng 1800.6838 (“Tổng đài”) của Cục CT&BVNTD đã tiếp nhận 13.187 cuộc gọi đến, tăng 17,6% so với năm 2020 và 55% so với năm 2018. Trong số các cuộc gọi đến Tổng đài, có khoảng 37% cuộc gọi đến trong giờ làm việc của Tổng đài đã được tư vấn, hỗ trợ bởi tổng đài viên; 63% cuộc gọi còn lại chưa được tư vấn, hỗ trợ bởi tổng đài viên do

thời điểm gọi đến của người tiêu dùng nằm ngoài thời gian làm việc của Tổng đài, đồng thời, do số lượng tổng đài viên còn hạn chế, chưa đáp ứng đủ nhu cầu tư vấn của người tiêu dùng.

## 2. Công tác tiếp nhận, hỗ trợ giải quyết yêu cầu, kiến nghị, khiếu nại của người tiêu dùng<sup>3</sup>:

Tại Trung ương:

Năm 2021, Cục CT&BVNTD đã tiếp nhận tổng cộng 1.261 đơn, thư phản ánh, yêu cầu, kiến nghị của người tiêu dùng có nội dung



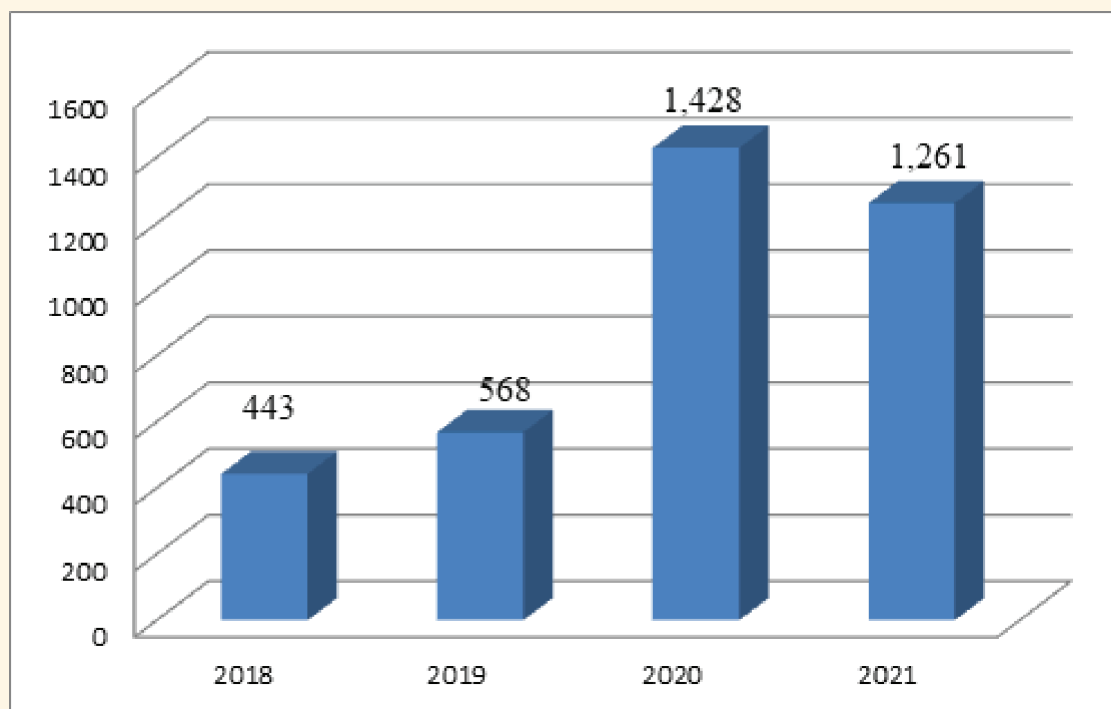
Biểu đồ 1: Về công tác tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng qua tổng đài 1800.6838

1. Chuyên viên chính, Thư viện Quốc hội

2. Báo cáo Tổng kết thi hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng- Số 129/BC-BCT, ngày 29/7/2022.

3. Báo cáo Tổng kết thi hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng- Số 129/BC-BCT, ngày 29/7/2022.





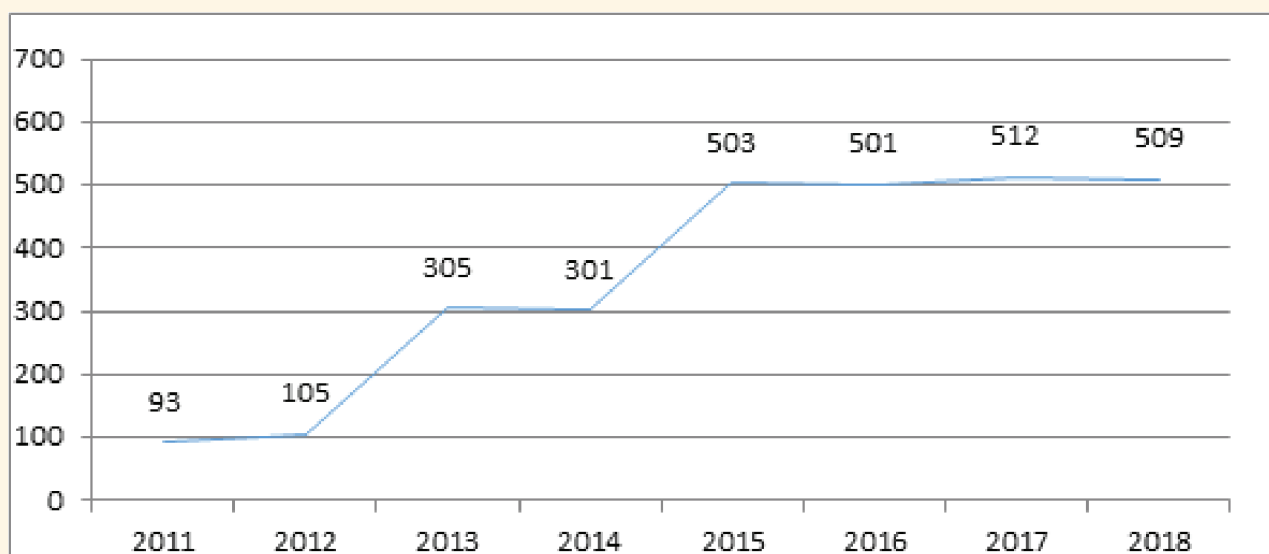
Biểu đồ 2: Về công tác tiếp nhận, hỗ trợ giải quyết yêu cầu, kiến nghị, khiếu nại của người tiêu dùng.

liên quan tới lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (sau đây gọi là “vụ việc”), giảm khoảng 12% so với năm 2020, tuy nhiên, so với năm 2019 và 2018, số vụ việc tiếp nhận trong năm 2021 vẫn tăng lần lượt khoảng 122% và 185%.

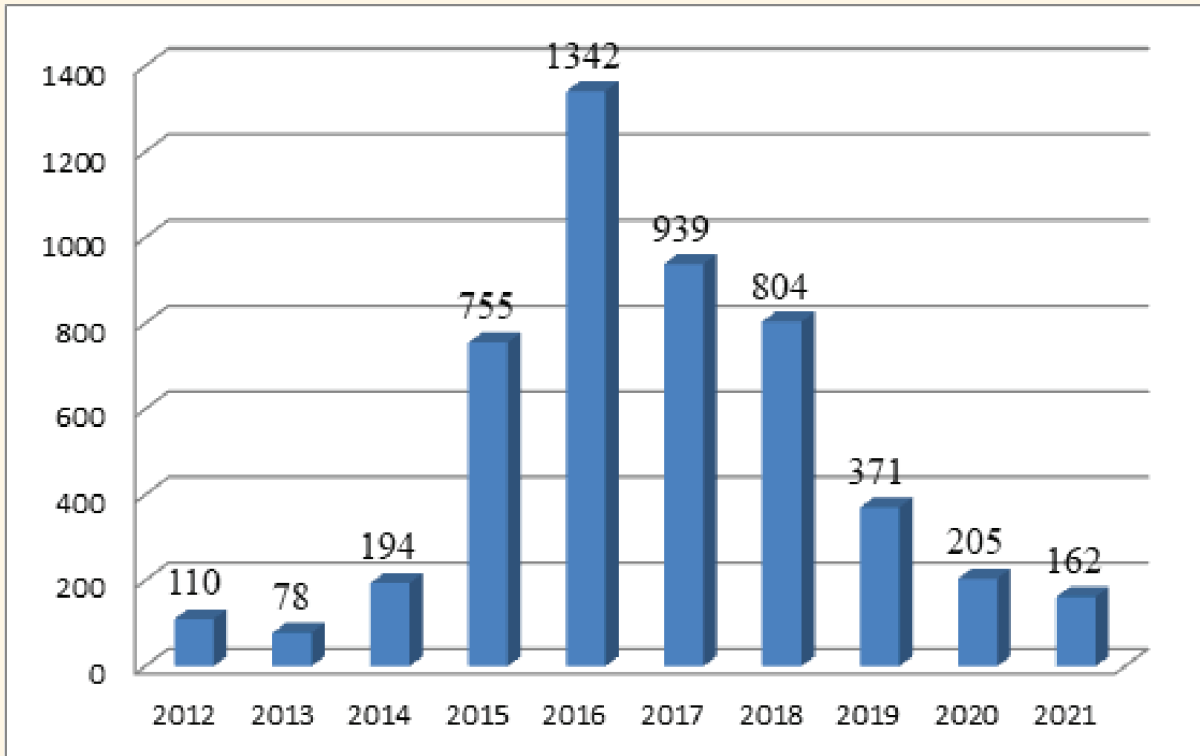
### Tại địa phương

Theo Báo cáo của Bộ công Công thương cho thấy, trong các năm 2011-2012, các địa

phương chưa tập trung nhiều vào việc tiếp nhận và giải quyết yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng. Do đó, số lượng vụ việc tại các tỉnh, thành phố chỉ khoảng 100 vụ việc mỗi năm. Đến giai đoạn 2013-2014, số lượng vụ việc tăng lên khoảng 300 vụ việc mỗi năm. Giai đoạn 2015-2018 ghi nhận số lượng vụ việc được tiếp nhận và giải quyết tại các Sở Công Thương và Ủy ban nhân dân cấp huyện đã tăng lên trên 500 vụ.



Biểu đồ 3: Khiếu nại, yêu cầu tại các địa phương trên toàn quốc giai đoạn 2011 - 2018



Biểu đồ 4: Số lượng hồ sơ hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đăng ký và thẩm định tại Cục cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng theo các năm.

### 3. Hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đăng ký và thẩm định<sup>4</sup>

#### Về việc tiếp nhận hồ sơ đăng ký chính thức và hồ sơ thẩm định

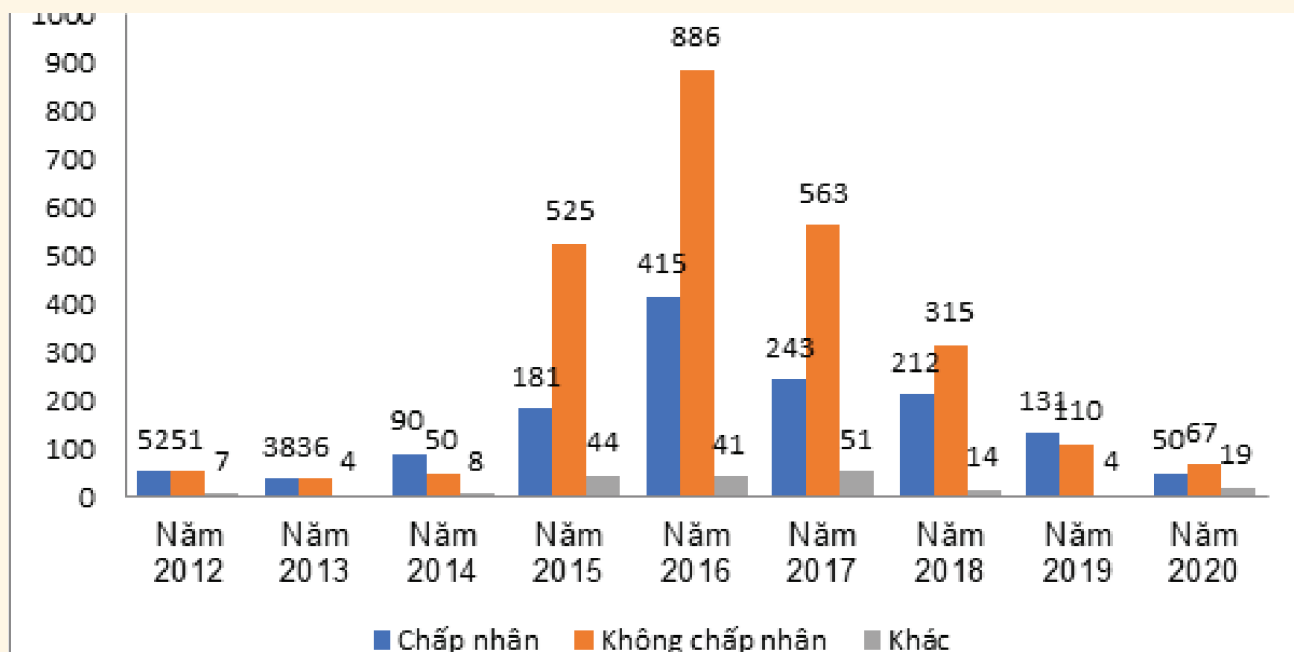
Qua số liệu thống kê nêu trên, có thể thấy đến năm 2014, số lượng hồ sơ đăng ký đã có bước chuyển biến tích cực so với các năm trước đó (tăng gấp gần 2,5 lần so với năm trước). Từ năm 2015 trở đi, số lượng hồ sơ đăng ký tăng vượt trội (gấp hơn 7 lần so với năm 2012), cao nhất vào năm 2016 với 1,342 hồ sơ và giảm dần xuống xấp xỉ hồ sơ năm 2015 vào năm 2018. Tuy nhiên, đến năm 2019 số lượng hồ sơ đăng ký giảm rõ rệt so với năm 2018 (giảm hơn 2,5 lần) và đặc biệt từ năm 2020 đến năm 2021 số lượng hồ sơ đăng ký giảm dần hàng năm từ 1,2 đến 1,5 lần so với các năm trước đó.

#### Kết quả xử lý hồ sơ đăng ký chính thức qua các năm

Theo Báo cáo của Bộ Công thương, trong 8 năm, Cục CT&BVNTD đã tiếp nhận và xử lý trên 4.480 bộ hồ sơ đăng ký, trong đó, 100% hồ sơ xử lý đúng thời hạn luật định và đảm bảo không gây trở ngại, khó khăn cho quá trình sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp. Tuy nhiên, qua kết quả xử lý ở bảng 4 cho thấy, số hồ sơ được chấp nhận hàng năm tương đối thấp, chỉ có riêng năm 2014 và năm 2019 là tỷ lệ trên 50%.

Cũng theo thống kê của Bộ Công Thương trong các năm qua, phần lớn các hồ sơ đăng ký không được chấp nhận mặc dù đã bị điều chỉnh bởi các pháp luật chuyên ngành khác như điện, nước, mua bán căn hộ chung cư, điều khoản vận chuyển hàng khác theo đường hàng không (do Cục hàng không Việt Nam - Bộ Giao thông vận tải kiểm soát)... nhưng khi

4. Báo cáo Tổng kết thi hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng- Số 129/BC-BCT, ngày 29/7/2022 và Báo cáo Thường niên năm 2021 của Cục CT&BVQLNTD, Bộ Công thương.



Biểu đồ 5: Kết quả xử lý hồ sơ đăng ký chính thức qua các năm tại Cục cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng theo các năm.

xem xét cơ quan bảo vệ người tiêu dùng vẫn phát hiện rất nhiều các điều khoản vi phạm quyền lợi người tiêu dùng. Thực tế kiểm soát cho thấy, hầu hết hồ sơ đăng ký lần đầu của các tổ chức, cá nhân kinh doanh đều chứa đựng các điều khoản chưa tuân thủ pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Tính trên tổng số đăng ký, tỷ lệ hồ sơ không được chấp nhận và chưa tuân thủ qua các năm khoảng trên 60%.

#### 4. Về thu hồi hàng hóa có khuyết tật<sup>5</sup>

Theo số liệu báo cáo, trong giai đoạn 2011 – 2021, Bộ Công Thương đã tiếp nhận và giám sát tổng số 171 vụ việc thu hồi sản phẩm khuyết tật liên quan đến hàng trăm triệu sản phẩm ô tô, xe máy, máy tính, điện thoại, pin, quạt, mỹ phẩm, đồ chơi trẻ em.... Năm 2020, Cục CT&BVNTD đã tiếp nhận và thực hiện giám sát nhiều nhất với số lượng là 36 vụ việc thu hồi sản phẩm khuyết tật, trong đó, chủ yếu liên quan đến nhóm sản phẩm xe ô tô.

Kết quả thực hiện giám sát thị trường những năm qua cho thấy hầu hết các vụ việc báo cáo về thu hồi sản phẩm khuyết tật đều được thực hiện tại cơ quan bảo vệ người tiêu dùng ở Trung ương (Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng, Bộ Công Thương) và do các doanh nghiệp nước ngoài hoặc có vốn nước ngoài thực hiện. Số liệu báo cáo của các tỉnh, thành phố cho thấy trong 10 năm gần đây chưa ghi nhận một vụ việc thu hồi sản phẩm khuyết tật nào được thực hiện tại địa phương theo quy định của Luật.

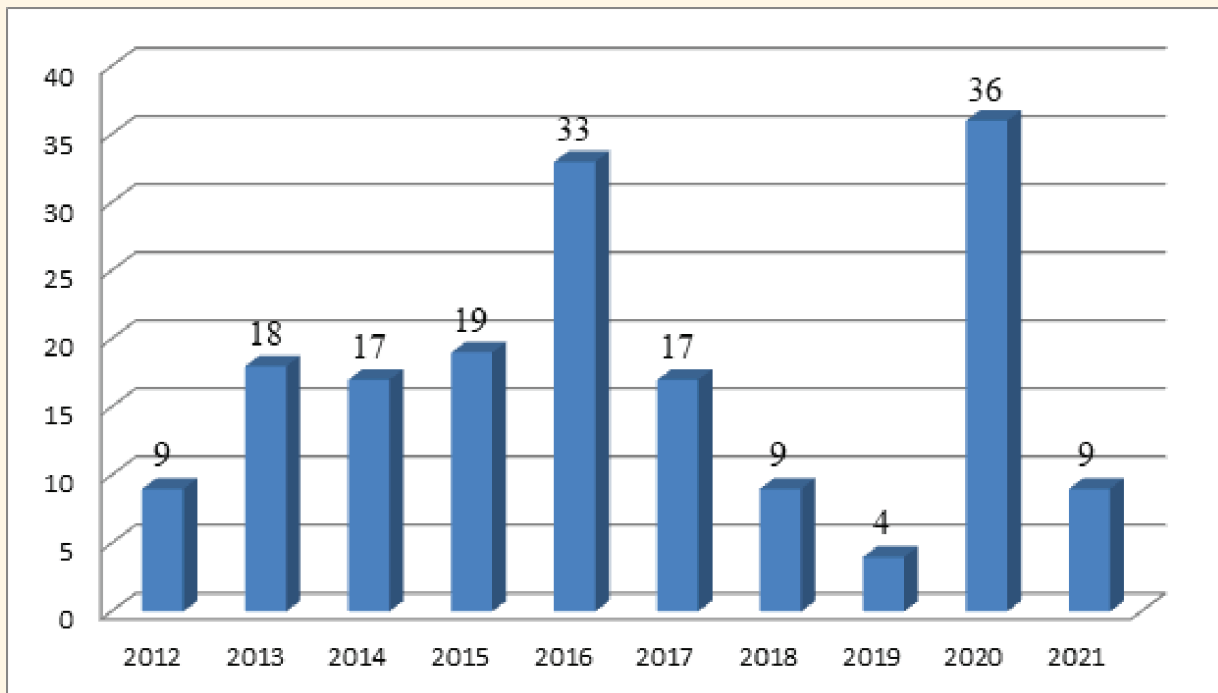
#### 5. Về công tác thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm

Năm 2017 là năm đầu tiên Cục CT&BVNTD được giao bổ sung chức năng thanh tra chuyên ngành trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, cụ thể như sau:

Năm 2017, thực hiện Kế hoạch thanh tra chuyên ngành trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Cục CT&BVNTD đã tiến hành thanh tra chuyên ngành đối với 08 đơn vị, kết quả như sau: đã ban hành Kết luận

5. Báo cáo Thường niên hàng năm từ 2012 đến 2021 của Cục CT&BVQLNTD, Bộ Công thương.





Biểu đồ 6: Số lượng thu hồi hàng hóa khuyết tật tới Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng.

thanh tra đối với 04 đơn vị, bao gồm Công ty ô tô Toyota Việt Nam; Công ty Yamaha Motor Việt Nam; Công ty Honda Việt Nam và Tập đoàn Vingroup (Vinmart); đang trong quá trình triển khai đối với 03 đơn vị: Công ty Cổ phần Ô tô Trường Hải, Công ty Tài chính TNHH MTV Home Credit Việt Nam và Công ty TNHH Dịch vụ EB (Siêu thị Big C). Đã tiến hành xử phạt công ty Yamaha Motor Việt Nam số tiền 75 triệu đồng. Bên cạnh đó, trước vụ việc Khaisilk có dấu hiệu thực hiện một số hành vi vi phạm pháp luật bảo vệ lợi người tiêu dùng, Bộ Công Thương đã thành lập Đoàn kiểm tra do Cục CT&BVNTD chủ trì tiến hành kiểm tra việc chấp hành pháp luật bảo vệ người tiêu dùng tại Công ty TNHH Khải Đức. Trên cơ sở chứng cứ vi phạm được tìm ra, Công ty đã thừa nhận việc làm sai trái. Đoàn kiểm tra hoàn tất việc điều tra vi phạm về pháp luật bảo vệ người tiêu dùng và chuyển giao hồ sơ vụ việc cho cơ quan điều tra tiếp tục xử lý.

Năm 2018, Cục đã tiến hành thanh tra chuyên ngành trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với 05 doanh nghiệp: Công ty Tài chính TNHH Một Thành Viên

Home Credit Việt Nam và Công ty TNHH Dịch vụ EB (Big C); Công ty Cổ phần đầu tư Thế giới di động; Công ty TNHH TMDV Tân Hiệp Phát; Tổng công ty viễn thông Mobifone; xử phạt 03 doanh nghiệp vi phạm pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng với số tiền: 442.000.000 đồng.

Năm 2019, Cục đã tiến hành 06 cuộc thanh tra doanh nghiệp về việc chấp hành pháp luật bảo vệ người tiêu dùng: Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín; Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội (Viettel); Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam; Ngân hàng Standard Char ter Bank; Công ty Tài chính TNHH HD Saison; Ngân hàng OCB; và 04 cuộc kiểm tra doanh nghiệp: Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam; Công ty Cổ phần Hàng không VietJet; Công ty TNHH MTV Tài chính Toyota Việt Nam; Công ty Venesa. Theo đó đã xử phạt 03 doanh nghiệp có hành vi vi phạm pháp luật bảo vệ người tiêu dùng với số tiền 195.000.000 đồng. (Các năm 2020 và 2021, do tình hình dịch bệnh Covid 19 nên chưa có số liệu thống kê).

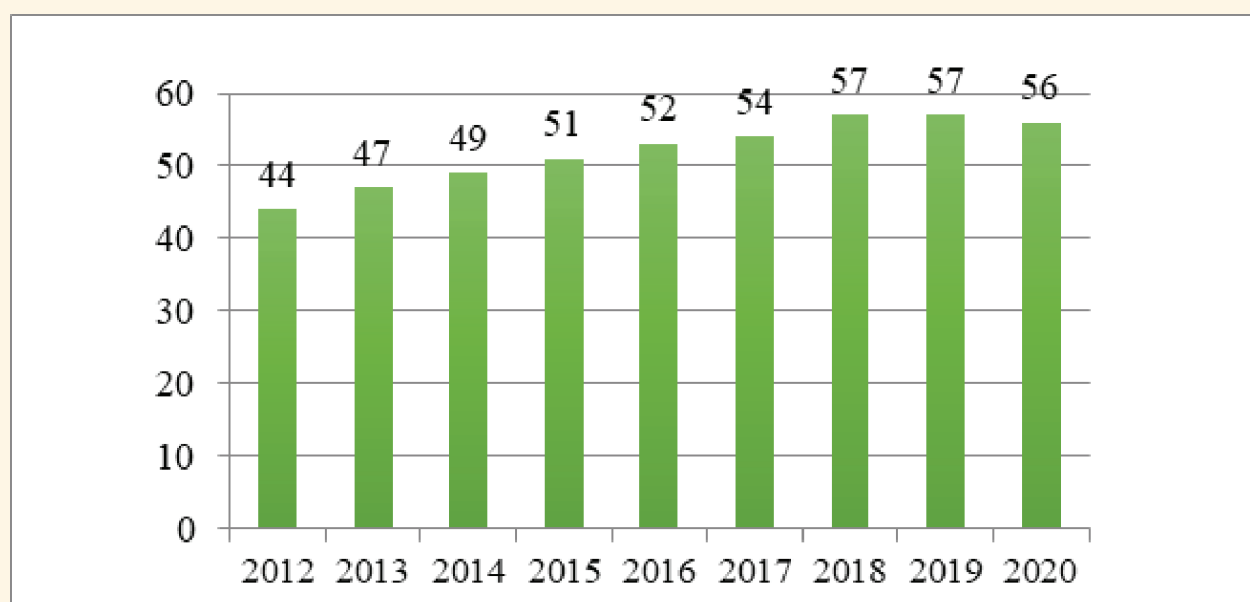
Bảng 1: Về công tác thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm

Năm	Số đơn vị bị thanh tra	Số đơn vị bị xử lý	Số tiền xử phạt (triệu đồng)
2017 <sup>6</sup>	08	01	75
2018 <sup>7</sup>	05	03	442
2019 <sup>8</sup>	10	03	195

## 6. Tổ chức xã hội bảo vệ người tiêu dùng<sup>9</sup>

Sự hình thành của các Hội Bảo vệ người tiêu dùng là một trong những kết quả rõ nét, cụ thể, minh họa cho kết quả đạt được của các Hội. Theo đó, từ năm 1991, Việt Nam đã có Hội khoa học kỹ thuật về Tiêu chuẩn hoá, Đo lường, Chất lượng và Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam, gọi tắt là Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam (Vinastas). Giai đoạn 1999 - 2010, Việt Nam đã hình thành được 30 Hội Bảo vệ người tiêu dùng hoạt động trong phạm vi các tỉnh, thành phố và 01 Hội

Vinastas hoạt động trên phạm vi cả nước. Tới năm 2011, thời điểm Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có hiệu lực thi hành, số lượng Hội trên cả nước đã đạt con số 44 Hội, sau đó, trong các năm tiếp theo, trung bình hàng năm đều có Hội Bảo vệ người tiêu dùng được thành lập tại các tỉnh, thành phố. Tính tới cuối năm 2020, Việt Nam hiện đã có 56 Hội Bảo vệ người tiêu dùng, trong đó, có 1 Hội Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam (tên viết tắt là Vicopro – được tách ra từ Hội Vinastas từ năm 1999) hoạt động trên phạm vi cả nước và 55 Hội tại 55 tỉnh, thành phố trên cả nước./.



Biểu đồ 7: Số lượng các Hội bảo vệ người tiêu dùng theo từng năm.

6. Báo cáo Thường niên năm 2017 của Cục CT&BVQLNTD, Bộ Công thương.

7. Báo cáo Thường niên năm 2018 của Cục CT&BVQLNTD, Bộ Công thương.

8. Báo cáo Thường niên năm 2019 của Cục CT&BVQLNTD, Bộ Công thương.

9. Báo cáo Tổng kết thi hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng- Số 129/BC-BCT, ngày 29/7/2022.

# TRUYỀN THÔNG VÀ KINH DOANH – LIỆU LỢI NHUẬN CÓ THÁCH THỨC LỢI ÍCH CÔNG

■ Vũ Thị Vân<sup>1</sup>

Như chúng ta có thể thấy sức mạnh của truyền thông trong cuộc sống ngày càng được khẳng định, truyền thông có nhiều lợi ích rõ rệt hỗ trợ con người phát triển và có ảnh hưởng về mọi mặt trong cuộc sống của con người. Bên cạnh sức lan tỏa mạnh và nhanh tới cộng đồng, lợi ích mà truyền thông đem lại chính là cung cấp những thông tin về pháp luật, chính trị, đời sống tiếp nhận thêm tri thức cho toàn dân. Giúp toàn dân nắm bắt được những thông tin xung quanh, thay đổi nhận thức và hành động. Ngoài phục vụ cho nhu cầu đời sống, truyền thông còn hỗ trợ quá trình kinh doanh, quảng bá sản phẩm thu hút người tiêu dùng quan tâm, thúc đẩy hành vi mua sắm và lựa chọn sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp. Với những lợi ích đó ta có thể hiểu được truyền thông chính là công cụ để Nhà nước và các doanh nghiệp, công ty khai thác triệt để góp phần thúc đẩy quá trình hội nhập phát triển kinh tế của quốc gia, của doanh nghiệp. Với những lợi ích đó, việc bảo vệ lợi ích công, lợi ích người tiêu dùng cũng cần được đặt ra.

Tác giả Đỗ Đình Tấn biên soạn cuốn sách **“Truyền thông & kinh doanh: liệu lợi nhuận có thách thức lợi ích công”**. Gồm 5 chương:

Chương 1 đến chương 3: Về truyền thông, thị trường và lợi ích công; mô hình thị trường, lĩnh vực công...; Công nghiệp truyền thông lớn mạnh và biến đổi như thế nào? Lớn mạnh về quy mô nhờ mua bán, sáp nhập các công ty



Ảnh minh họa. Nguồn: Thư viện Quốc hội

truyền thông khác, biến đổi theo hướng thương mại hóa, công nghệ số và hội tụ truyền thông, chính sách truyền thông; Những gã khổng lồ mới và chiến lược kinh doanh; Tái cơ cấu công nghiệp truyền thông, các chiến lược kinh doanh, ám ảnh bóng ma độc quyền. Cuốn sách bắt đầu từ câu hỏi: Tiền là thứ đầu tiên được nhắc đến, còn công chúng liệu là thứ sau cùng?, tác giả cung cấp một cái nhìn toàn cảnh về thực trạng của ngành truyền thông thế giới nói chung và Việt Nam nói riêng, với những phương tiện truyền thông mới, những

cách tiếp cận, thích nghi và những chiến lược mới. Công nghệ mới cùng với các cuộc phá sản, mua bán, sáp nhập, cải tổ... đồng thời đã cho thấy một nghịch lý của thời đại: trong khi người dùng có cảm giác đang hưởng lợi nhờ có tiếng nói nhiều hơn, nhiều lựa chọn phương tiện hơn, thì có một thực tế đang diễn ra là truyền thông ngày một tập trung vào tay một nhóm, ngày một ít ỏi những “Ông lớn”, và điều này lại có nghĩa là tự do báo chí bị thu hẹp, mục tiêu kinh doanh được đặt lên hàng đầu và lợi ích công đang liên tục bị xâm phạm. Tất cả đều hướng đến việc kiếm tiền.

Chương 4: Kinh doanh ảnh hưởng đến truyền thông như thế nào? Kinh doanh định hình nội dung truyền thông, kinh doanh truyền thông tác động đến xã hội, chính trị, cải cách là có thể; Có rất nhiều vấn đề

1. Chuyên viên chính, Thư viện Quốc hội.



thực tiễn từ cuốn sách này, từ nạn tin giả, chiến lược của Hollywood, những thương vụ sáp nhập bạc tỷ, vấn nạn cạnh tranh và độc quyền với các tổ hợp truyền thông khổng lồ và sự tích tụ sở hữu là mối đe dọa tiềm tàng cho chính sự vận hành cơ bản của thị trường, mối đe dọa lớn nhất là thiếu sự cạnh tranh, có cạnh tranh thì mới có cải tiến, sáng tạo và giá cả mới giữ được ở mức thấp thì khi đó người tiêu dùng mới có được nhiều lựa chọn. Trên thực tế, kinh doanh lại không thích sự cạnh tranh nhất là kinh doanh lớn vì phải đối mặt với cạnh tranh là đối mặt với sự bất ổn về kinh tế, nếu cạnh tranh thực sự sẽ có công ty bị thua kém và có thể sẽ bị phá sản, đó là nguyên nhân kinh doanh luôn tìm cách loại trừ cạnh tranh, khi đó họ sẽ kiểm soát được phần lớn thị trường. Tuy nhiên nó sẽ dẫn đến sự độc quyền đe dọa đến động lực cơ bản của thị trường, khiến các công ty mất đi những kích thích để vận hành một cách hiệu quả và hậu quả về chi phí vận hành đó sẽ đổ lên người tiêu dùng, những người có quá ít hoặc không có lựa chọn nào trong điều kiện độc quyền. Cuối cùng sức mạnh độc quyền trong một nền công nghiệp then chốt có thể chuyển thành sức mạnh chính trị.

Chương 5: Liên quan đến vấn đề truyền thông tại Việt Nam, tác giả dẫn ra hai trường hợp tiêu biểu vào năm 2016 và 2018, trong lĩnh vực truyền thông đã xảy ra 2 sự kiện được dư luận quan tâm. Đó là “Vụ nước mắm có nhiễm thạch tín”; và vụ “VTV từ chối mua bản quyền truyền hình trực tiếp các trận đấu vòng bảng có đội tuyển Việt Nam tham dự tại Asiad 18” đây là 2 ví dụ tại Việt Nam gây xôn xao dư luận. Ở sự kiện thứ nhất: “Vụ nước mắm có nhiễm thạch tín” một doanh nghiệp tư nhân, tờ báo đã đưa ra thông tin mập mờ về nước mắm nhiễm độc gây hoang mang cho người tiêu dùng cả nước, về phía doanh nghiệp ngành nước mắm truyền thống đứng trước nguy cơ bị phá sản và hàng trăm ngàn người lao động đang sản xuất, kinh doanh nước mắm đứng trước nguy cơ bị

mất việc làm; Ở sự kiện thứ hai: Nhà đài từ chối mua bản quyền truyền hình để phục vụ đông đảo người xem trong cả nước với lý do thuần túy là kinh doanh: mua để phát miễn phí, nếu không tìm được quảng cáo thì lỗ, nên mua bản quyền là một việc xa xỉ. Chỉ là sợ rủi ro, còn nhà đài này đang nắm giữ một tiềm lực kinh tế mạnh nhờ có các nguồn thu từ quảng cáo, từ dịch vụ truyền hình trả tiền, liên doanh, liên kết, cho thuê cơ sở vật chất kỹ thuật thông qua các hoạt động xã hội hóa. Nhiều câu hỏi đặt ra vì sao một tờ báo không chút ngần ngại khi kinh doanh chính sự sợ hãi của xã hội để trục lợi như thế? Vì sao nhà đài lại quá cân đo lờ lẽ để ưu tiên tìm kiếm lợi ích riêng chứ không phải lợi ích của công chúng? Vì sao cái nằm trong lợi ích công chúng lại không nằm trong lợi ích của một cơ quan đơn vị truyền thông công? Đây là một loạt câu hỏi được đặt ra và gợi mở một số tham khảo thêm các nước người ta kinh doanh truyền thông như thế nào? Phân biệt được giữa truyền thông vì lợi nhuận và truyền thông vì lợi ích của công chúng, của người dân như thế nào? Kinh doanh truyền thông vì lợi nhuận đến mức độ nào và dẫn đến những hậu quả ra sao?

Trước nhiều biểu hiện tiêu cực trong lĩnh vực truyền thông, cùng với những kinh nghiệm từ thế giới, tác giả đặt vấn đề về việc nâng cao chất lượng và giảm những tiêu cực do mục đích kinh doanh bằng cách tinh gọn và đầu tư tập trung cho truyền thông, đồng thời cần có cơ chế để bảo vệ lợi ích công, phục vụ những định hướng chính trị và dân sinh. Đây là cuốn sách về truyền thông và kinh doanh hiện đại do một tác giả Việt Nam tổng hợp và viết ra với rất nhiều nguồn tư liệu tiếng Anh và tiếng Pháp với những thông điệp rất rõ ràng về việc kinh doanh truyền thông và lợi ích của cộng đồng cần được bên thứ ba đó là cơ quan quản lý Nhà nước quan tâm để đưa ra những quyết định, chính sách không vì lợi ích riêng mà ảnh hưởng đến lợi ích chung của cộng đồng./.

**Sách hiện có tại Thư viện Quốc hội, Số 1 Đường Độc Lập, Ba Đình, Hà Nội.**

**Để đọc, mượn ấn phẩm này, Quý đại biểu có thể truy cập thư viện truyền thống của Thư viện Quốc hội theo địa chỉ: <https://thuvientruyenthong.quochoi.vn>.**

# TỔNG HỢP THÔNG TIN VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG BỘ SƯU TẬP SỐ TẠI THƯ VIỆN QUỐC HỘI

■ ThS. Đinh Thị Hạnh Mai<sup>1</sup>

■ Trịnh Đức Hiếu<sup>2</sup>

Qua quá trình sưu tầm và tích lũy, Thư viện Quốc hội xây dựng được Bộ sưu tập tài liệu số về BVQLNTD. Tài liệu của Bộ sưu tập số tập hợp 36 báo cáo, bài viết, bài nghiên cứu của các chuyên gia, nhà khoa học đăng trên các tạp chí và trang thông tin điện tử của các Bộ, ngành, các cơ quan, tổ chức khoa học, đã được Thư viện Quốc hội xử lý nghiệp vụ, đưa vào phục vụ người dùng thư viện. Nội dung các bài viết tập trung vào các vấn đề liên quan đến BVQLNTD như: BVQLNTD trong thời kỳ dịch bệnh Covid-19; Vai trò, trách nhiệm của tổ chức xã hội trong BVQLNTD; Chính sách của một số quốc gia về BVQLNTD.

## 1. Quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam

Trước giai đoạn ban hành Luật BVQLNTD, văn bản pháp luật điều chỉnh trực tiếp là Pháp lệnh BVQLNTD năm 1999 và Nghị định số 2008/55/NĐ-CP ngày 24 tháng 4 năm 2008 quy định chi tiết thi hành pháp lệnh BVQLNTD (thay thế Nghị định số 69/2001/NĐ-CP). Hai văn bản này đã quy định các vấn đề mang tính nguyên tắc trong hoạt động BVQLNTD ở Việt Nam như: Khái niệm người tiêu dùng; quyền và trách nhiệm của người tiêu dùng; Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ; Quản lý nhà nước về bảo vệ người tiêu dùng; Giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý vi phạm. Năm 2008, trên cơ sở

đánh giá tổng kết 10 năm thực thi Pháp lệnh BVQLNTD, Bộ Thương mại (nay là Bộ Công Thương) đã kiến nghị Chính phủ trình Quốc hội cho phép xây dựng Luật BVQLNTD thay thế Pháp lệnh năm 1999. Năm 2010, sau 2 năm soạn thảo, Luật BVQLNTD đã được Quốc hội khóa XII, kỳ họp thứ 8 thông qua ngày 17 tháng 11 năm 2010.

Sau khi Luật BVQLNTD có hiệu lực, Bộ Công Thương đã ban hành hoặc trình cấp có thẩm quyền ban hành 04 Nghị định, 04 Quyết định của Thủ tướng Chính phủ, 01 Thông tư của Bộ Công Thương và hàng loạt các văn bản pháp quy khác (Kế hoạch, Quyết định của Bộ trưởng...) để triển khai các quy định có liên quan.

Các văn bản pháp luật điều chỉnh gián tiếp là những văn bản quy phạm pháp luật thuộc các lĩnh vực khác, điều chỉnh hoặc tác động đến các chủ thể hoặc quá trình kinh doanh - tiêu dùng của các chủ thể thuộc sự điều chỉnh của Luật BVQLNTD. Giai đoạn trước năm 2010, có thể kể đến các văn bản như: Bộ luật Dân sự năm 2005, Bộ luật Hình sự 1999, Luật Cạnh tranh 2004, Luật Thương mại 2005, Luật Tiêu chuẩn quy chuẩn kỹ thuật 2006, Luật Chất lượng sản phẩm hàng hoá năm 2007, Luật Sở hữu trí tuệ, Pháp lệnh An toàn vệ sinh thực phẩm..., các văn bản này đã đưa ra được những quy phạm pháp luật nhằm mục đích BVQLNTD trong những lĩnh vực nhất định. Ví dụ, Bộ luật Dân sự 2005 đã

1. Phó Giám đốc Thư viện Quốc hội.

2. Chuyên viên chính, Thư viện Quốc hội.

đưa ra được một loạt các quy phạm pháp luật nhằm bảo vệ lợi ích của người mua (người tiêu dùng) như trách nhiệm bảo đảm chất lượng hàng hoá, dịch vụ, nghĩa vụ bảo hành...; Luật Chất lượng sản phẩm hàng hoá năm 2007 quy định về quyền của người tiêu dùng đối với chất lượng hàng hoá, sản phẩm, quyền của tổ chức bảo vệ người tiêu dùng... Giai đoạn sau năm 2010, một số văn bản cũng được sửa đổi, bổ sung với nhiều quy định có ảnh hưởng đến quá trình thực thi Luật BVQLNTD như: Bộ Luật Dân sự 2015 có quy định về bồi thường thiệt hại do hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng (Điều 608), quy định về hợp đồng tiêu dùng (Điều 683)...; Bộ Luật Tố tụng Dân sự 2015 có quy định tạo điều kiện để người tiêu dùng hoặc tổ chức xã hội khởi kiện về Nghĩa vụ chứng minh (Điều 91), Quyền khởi kiện (Điều 187)...; Luật Cảnh tranh năm 2018 với việc hoàn thiện các quy định về thủ tục xử lý vụ việc, về điều chỉnh hành vi cạnh tranh không lành mạnh...; Luật Chất lượng sản phẩm; Luật An toàn vệ sinh thực phẩm...

Bên cạnh đó, thực hiện Quyết định số 843/QĐ-TTg ngày 06 tháng 4 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ, trong thời gian qua, Bộ Công hương đã phối hợp với Bộ Tư pháp và các cơ quan, tổ chức có liên quan để thực hiện việc pháp điển hóa đối với đề mục BVQLNTD (Đề mục số 1 thuộc Chủ đề số 34). Kết quả pháp điển đã xây dựng Đề mục các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan đến lĩnh vực BVQLNTD.

## **2. Tổng hợp thông tin từ tài liệu trong Bộ sưu tập số liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

### **2.1. Về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong thời kỳ dịch bệnh Covid-19**

Thời gian qua, cùng với việc ban hành, hoàn thiện pháp luật về BVQLNTD, Đảng, Nhà nước đã ban hành nhiều chủ trương, chính sách về BVQLNTD, xây dựng thị trường hàng hoá, dịch vụ lành mạnh, tiến bộ, phù hợp với sự phát triển của nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa, hội nhập quốc tế trong

bối cảnh toàn cầu hóa. Một thực tế cho thấy, mặc dù vai trò người tiêu dùng ngày càng được nâng cao nhưng tình trạng vi phạm quyền lợi người tiêu dùng đã và đang xảy ra ngày càng phổ biến trên nhiều lĩnh vực của đời sống xã hội, nhiều vụ việc vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng xảy ra và hậu quả để lại rất nghiêm trọng. Đặc biệt, trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19 bùng phát đã gây ra cuộc khủng hoảng và cơn chấn động chưa từng có trên phạm vi toàn cầu, để lại những hậu quả vô cùng nặng nề đến mọi mặt kinh tế - xã hội và phát triển của mọi quốc gia, trong đó có Việt Nam. Mặc dù đã đạt được những kết quả to lớn trong phòng ngừa, ứng phó với đại dịch Covid-19, được các nước trên thế giới và các tổ chức quốc tế đánh giá cao, nhưng Việt Nam đã và đang phải đối diện với nhiều nguy cơ, thách thức trước những hậu quả do dịch Covid-19 gây ra, tác động sâu sắc, làm biến đổi nhiều phương diện trong đời sống xã hội.

Nội dung BVQLNTD trong thời kỳ dịch bệnh Covid-19 tại các bộ sưu tập được tác giả nghiên cứu gồm: i) Phân tích, đánh giá việc vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng trong thời kỳ dịch bệnh Covid-19; ii) Từ thực trạng, đưa ra một số giải pháp cơ bản để nâng cao hiệu quả việc đưa pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng vào cuộc sống trong tình hình dịch bệnh Covid-19 tiếp tục diễn biến phức tạp.

### **2.2. Về vai trò, trách nhiệm của tổ chức xã hội trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

BVQLNTD đã và đang trở thành vấn đề thời sự của quốc gia và được toàn xã hội quan tâm. Bên cạnh cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD, các tổ chức xã hội thực sự là một yếu tố vô cùng quan trọng góp phần không nhỏ trong việc BVQLNTD. Luật BVQLNTD năm 2010 đã dành một chương quy định về vai trò, vị trí của tổ chức xã hội trong BVQLNTD. Để phù hợp với nguyên tắc bảo vệ người tiêu dùng là trách nhiệm của toàn xã hội, Luật BVQLNTD năm 2010 đã quy định rõ trách nhiệm của mọi tổ chức xã hội bao gồm các Hội bảo vệ người tiêu dùng và cả các tổ chức như: Mặt trận Tổ quốc,



Tài liệu phù hợp với tiêu chí tìm kiếm:



Bài trích

### Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo pháp luật tố tụng dân sự Việt Nam

Vũ Hoàng Anh (2021-01)

Khi tranh chấp phát sinh từ hoạt động tiêu dùng xảy ra, vấn đề bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng luôn khó khăn và phức tạp. Pháp luật Việt Nam đã quy định nhiều phương thức khác nhau để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Bài viết nghiên cứu những vấn đề cơ bản trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng bằng phương thức tố tụng dân sự.



Tạp chí

### Thực trạng pháp luật Việt Nam về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Nguyễn Thị Vân Anh (2010)

Bài viết đề cập đến: (1) Tổng quan hệ thống pháp luật hiện hành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam. (2) Hạn chế chủ yếu của hệ thống pháp luật Việt Nam hiện hành về bảo vệ người tiêu dùng.



Bài trích

### Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo pháp luật Trung Quốc - một số kinh nghiệm cho Việt Nam

Đặng Thị Vũ Hương (2017-02)

Bài viết phân tích một số khái niệm về người tiêu dùng, người kinh doanh và phân tích những ưu điểm của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Trung Quốc. Trên cơ sở đó đưa ra các hạn chế về quy định của Pháp luật Việt Nam và đề xuất một số kiến nghị nhằm hoàn thiện Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Việt Nam hiện nay.



Báo cáo thẩm tra

### Báo cáo thẩm tra đề nghị của Chính phủ về bổ sung dự án Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (sửa đổi) vào chương trình xây dựng Luật pháp lệnh năm 2022

Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường (2021-06-01)

Báo cáo thẩm tra đề nghị của Chính phủ về bổ sung dự án Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (sửa đổi) vào chương trình xây dựng Luật pháp lệnh năm 2022 (Số: 2025/BC-UBKHCHNMT14) ngày 01/06/2021



Luận án

### Trách nhiệm của các tổ chức xã hội trong bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng theo pháp luật Việt Nam hiện nay

Lã Trường Anh, Người tư vấn, hướng dẫn: Bùi Nguyễn Khánh (2020)

Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (NTD) là vấn đề vô cùng quan trọng góp phần bảo đảm sự phát triển bền vững của xã hội. Bởi vậy, bảo vệ quyền lợi NTD luôn các quốc gia, các tổ chức quốc tế quan tâm. Ở Việt Nam, bảo vệ quyền lợi NTD được xác định là trách nhiệm chung của toàn xã hội. Mặc dù, các tổ chức bảo vệ NTD đã có những hoạt động rất tích cực nhưng vẫn cần khắc...

Nguồn: Một số bài viết về BVQLNTD trong Bộ sưu tập số của Thư viện Quốc hội (<https://thuvienso.quochoi.vn/>)

Hội Nông dân, Hội Phụ nữ, các hiệp hội ngành nghề... tham gia vào công tác bảo vệ người tiêu dùng. Các tổ chức xã hội nói chung và Hội bảo vệ người tiêu dùng nói riêng sẽ thực hiện các hoạt động để giúp người tiêu dùng bảo vệ các quyền và lợi ích hợp pháp của mình như: Tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật và kiến thức tiêu dùng; hướng dẫn, giúp đỡ, tư vấn người tiêu dùng khi có yêu cầu;

đại diện người tiêu dùng khởi kiện hoặc tự mình khởi kiện vì lợi ích công cộng... Có thể thấy, pháp luật nước ta xác định tổ chức xã hội là một thiết chế quan trọng trong công tác bảo vệ người tiêu dùng.

Tuy nhiên, do phải đối mặt với nhiều khó khăn cả về khách quan lẫn chủ quan, nên trên thực tế, hoạt động của các tổ chức xã hội

đang bộc lộ nhiều bất cập, chưa thực sự trở thành chỗ dựa đối với người tiêu dùng.

Nội dung vai trò, trách nhiệm của tổ chức xã hội trong BVQLNTD tại các bộ sưu tập được các tác giả nghiên cứu gồm: i) Lý luận về trách nhiệm của các tổ chức xã hội trong bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng, pháp luật về trách nhiệm của các tổ chức xã hội trong bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay; ii) Quan điểm về sự cần thiết phải xây dựng pháp luật về trách nhiệm của các tổ chức xã hội trong bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng ở Việt Nam; iii) Kinh nghiệm xây dựng, điều chỉnh pháp luật về trách nhiệm của các tổ chức xã hội trong bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng ở một số nước trên thế giới để gợi mở cho Việt Nam; iv) Đánh giá thực trạng pháp luật về trách nhiệm của các tổ chức xã hội trong bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay; v) Xác định phương hướng, giải pháp hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật về trách nhiệm của các tổ chức xã hội trong bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng theo pháp luật Việt Nam hiện nay.

### **2.3 Về thu hồi hàng hóa có khuyết tật của doanh nghiệp**

Trách nhiệm thu hồi hàng hóa có khuyết tật là loại trách nhiệm quan trọng trong việc đảm bảo quyền được an toàn khi sử dụng hàng hóa của người tiêu dùng. Trách nhiệm này được áp dụng phổ biến và khá hiệu quả ở các nước phát triển, từ đó hạn chế, ngăn chặn được sự lưu thông hàng hóa có khuyết tật ra thị trường.

Ở Việt Nam, kể từ khi được ban hành vào ngày 17 tháng 11 năm 2010 và có hiệu lực vào ngày 01 tháng 7 năm 2011, Luật BVQLNTD đã tạo lập được hành lang pháp lý để bảo vệ người tiêu dùng, xác lập được sự ổn định trong quan hệ giữa người tiêu dùng với các tổ chức, cá nhân kinh doanh. Tuy nhiên, quá trình thực thi Luật BVQLNTD cho thấy tình trạng vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng còn khá phổ biến, nhất là trong lĩnh vực an toàn thực phẩm, an toàn thông tin, hàng hóa kém chất lượng.

Tình trạng trên do nhiều nguyên nhân như: Người tiêu dùng không lên tiếng khi có vấn đề tiêu dùng xảy ra một phần do họ chưa dành sự quan tâm đến quyền và nghĩa vụ của mình hoặc tâm lý ngại đụng chạm; Doanh nghiệp thiếu thiện chí, không tôn trọng khách hàng, lạm dụng kỹ thuật về hàng hóa để chối bỏ trách nhiệm; Vai trò của các cơ quan, hiệp hội bảo vệ người tiêu dùng còn mờ nhạt. Bên cạnh đó, một số quy định của Luật BVQLNTD, trong đó có các quy định về thu hồi hàng hóa khuyết tật như: nghĩa vụ của doanh nghiệp, quyền của người tiêu dùng, cơ chế BVQLNTD khi hàng hóa khuyết tật lưu thông trên thị trường... còn chưa đầy đủ, rõ ràng.

Nội dung thu hồi hàng hóa có khuyết tật của doanh nghiệp tại các bộ sưu tập được các tác giả nghiên cứu gồm: i) Các vấn đề lý luận liên quan đến trách nhiệm thu hồi hàng hóa có khuyết tật; ii) Phân tích, bình luận đánh giá một cách toàn diện và khách quan về thực trạng trách nhiệm thu hồi hàng hóa có khuyết tật của doanh nghiệp theo pháp luật BVQLNTD ở Việt Nam; iii) Phân tích, làm rõ các yêu cầu hoàn thiện pháp luật BVQLNTD về trách nhiệm thu hồi hàng hóa có khuyết tật của doanh nghiệp, từ đó định hướng cho việc đưa ra kiến nghị để sửa đổi, bổ sung ban hành quy định mới để hoàn thiện pháp luật cũng như tăng cường việc thực hiện pháp luật về trách nhiệm thu hồi hàng hóa có khuyết tật của doanh nghiệp ở Việt Nam hiện nay.

### **2.4. Tổng quan các cách tiếp cận chủ đạo về pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên thế giới**

Do sự yếu thế của người tiêu dùng trong mối quan hệ với các nhà sản xuất, cung ứng dịch vụ, người tiêu dùng đôi khi không thể đưa ra các quyết định mua sắm, chọn lựa đúng đắn và phù hợp nhất với lợi ích của họ. Chính vì lý do đó, Nhà nước phải can thiệp để bảo vệ lợi ích của người tiêu dùng. Có hai cách tiếp cận chủ đạo trên thế giới thông qua đó Nhà nước có thể bảo vệ lợi ích của người tiêu dùng:

(i) Xây dựng một hệ thống pháp lý trong đó quy định trách nhiệm pháp lý (liability)



đối với các bên sau khi (ex post) đã xảy ra vi phạm; hoặc

(ii) Xây dựng một hệ thống pháp lý (regulation) điều chỉnh, ngăn chặn trước các hành vi vi phạm (ex ante) để giảm thiểu vi phạm.

*Cách tiếp cận thứ nhất* là cách tiếp cận mà theo đó các bên liên quan phải bồi thường thiệt hại sau khi xảy ra thiệt hại thực sự. Theo cách tiếp cận này, các cơ quan phân xử, trong đại đa số các trường hợp là các toà án, bao gồm cả các toà chuyên biệt, sẽ quyết định mức độ bồi thường thiệt hại, căn cứ trên bản chất và thực tế vụ việc. Các bên liên quan sẽ phải chịu bồi thường thiệt hại do hành vi sai sót của họ gây ra, nhưng chỉ sau khi bên bị thiệt hại đã kiện ra toà hoặc khiếu nại đến các cơ quan chức năng có thẩm quyền khác. Tuy nhiên, một điều cần lưu ý là việc bên bị thiệt hại kiện ra toà không có nghĩa là bên gây ra thiệt hại sẽ chịu bồi thường cho nạn nhân, ví dụ như trong trường hợp bên bị thiệt hại không thể chứng minh được rằng bên gây hại đã có hành vi sai sót.

*Cách tiếp cận thứ hai* mang tính ngăn chặn, phòng ngừa, trước (ex ante) khi xảy ra vi phạm, theo đó các bên liên quan phải chịu phạt kể cả trước khi có thiệt hại thực sự, do đã vi phạm các quy định về tiêu chuẩn. Theo cách tiếp cận này, một hệ thống quy chuẩn phải được thiết lập, không liên quan đến việc có xảy ra thiệt hại thực sự cho người tiêu dùng hay không. Các vụ việc đơn lẻ, hay cả một nhóm các vấn đề, đều có thể được điều chỉnh bởi các quy định chung này, giảm thiểu khả năng xảy ra việc phải phân định đúng sai, hay giúp tránh các phán quyết không nhất quán và thiếu công bằng trên cơ sở vụ việc. Các bên liên quan sẽ phải chịu phạt chỉ khi các cơ quan chức năng phát hiện được rằng họ không tuân thủ các quy định về tiêu chuẩn. Và trong đại đa số các trường hợp, các cơ quan chức năng sẽ sử dụng các thủ tục hành chính để xem xét các thông tin

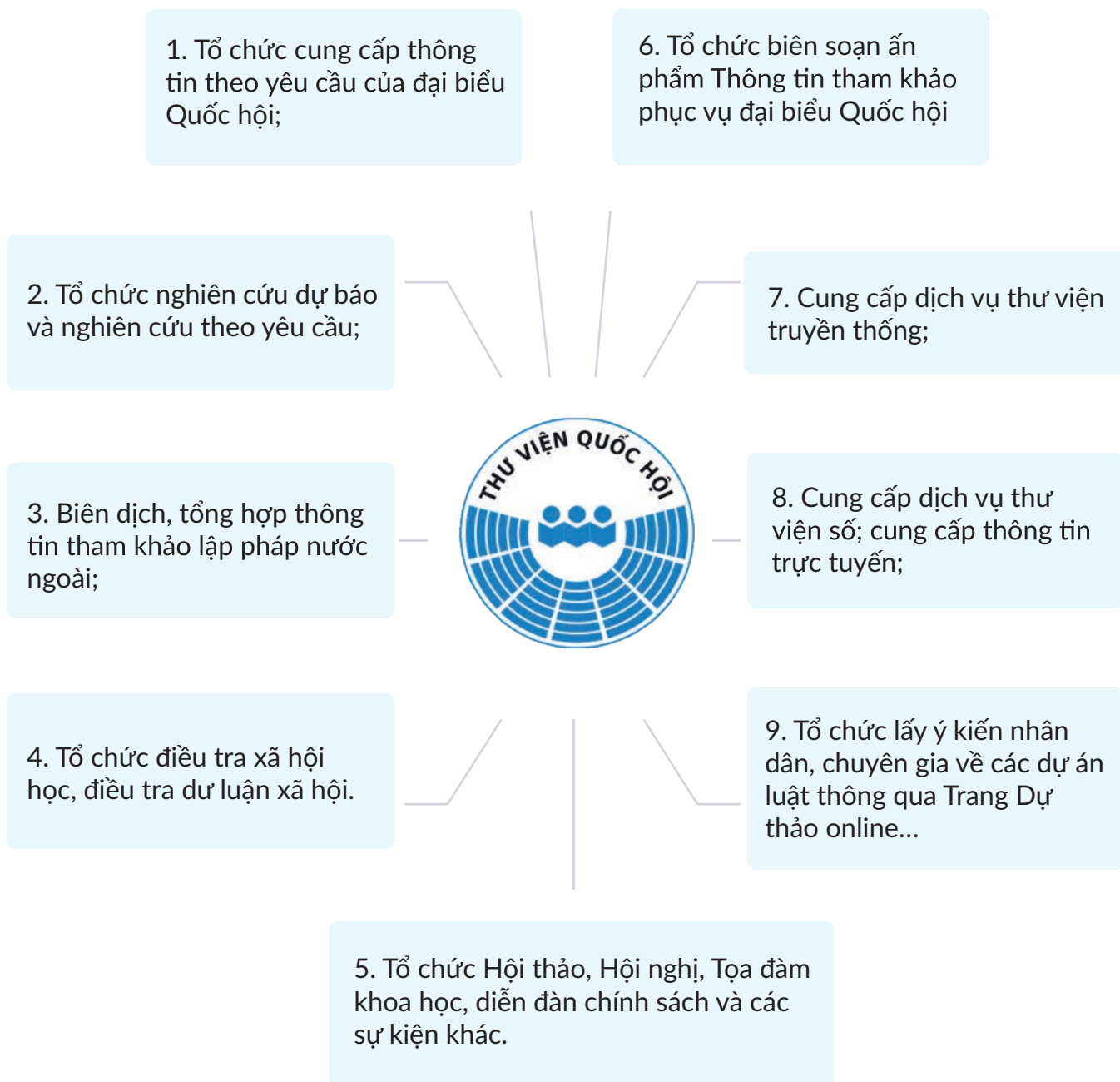
kỹ thuật có liên quan, nhằm đi đến kết luận cuối cùng.

Hệ thống quy định liên quan đến bảo vệ người tiêu dùng thường bao gồm các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến tiêu chuẩn (standards), đo lường (measurement), chất lượng (quality), môi trường, hay sức khoẻ. Ở nhiều quốc gia trên thế giới, hệ thống quy định này do các cơ quan chức năng giám sát thực thi.

Trong khi đó, hệ thống quy định trách nhiệm pháp lý liên quan đến bảo vệ người tiêu dùng thường bao gồm các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến các quyền cơ bản của người tiêu dùng, trách nhiệm sản phẩm (product liability), các hành vi thương mại không công bằng (unfair trade practices), giải quyết tranh chấp tiêu dùng (consumer redressal) và các chế tài áp dụng (remedies and corrective measures). Đây là các quy định thường gặp nhất trong bất kỳ một đạo luật hay bộ luật về bảo vệ người tiêu dùng nào trên thế giới. Trong một số trường hợp, hệ thống quy phạm pháp lý này cũng bao gồm các vấn đề liên quan đến hợp đồng hàng loạt (standard forms of contracts) (ví dụ, khi một người bán hàng không đưa ra điều kiện bảo hành nào cho hàng hoá được bán, khi đó bản hợp đồng hàng loạt mà người đó luôn sử dụng sẽ không có giá trị pháp lý và người mua hàng có quyền lấy lại tiền của mình), hay bảo hành (warranty) (ví dụ, người bán phải chịu trách nhiệm đền bù cho người mua nếu hàng hoá được bán bị lỗi - lỗi đó có thể do sản xuất, thiết kế lô hàng, hay do không cảnh báo đầy đủ về các điều kiện bảo quản và sử dụng, hay do không theo dõi giám sát sau khi hàng đã được bán). Các vụ việc liên quan đến trách nhiệm pháp lý thường do các toà án chung, các toà chuyên biệt về người tiêu dùng (consumer courts), hay các cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ người tiêu dùng có chức năng xét xử áp dụng và thực thi.

**Để tham khảo đầy đủ và chi tiết, Quý đại biểu có thể truy cập Bộ sưu tập số về Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại phần mềm Thư viện số theo địa chỉ: <https://thuvienso.quochoi.vn/handle/11742/41476> hoặc phần mềm Mượn - Trả tài liệu số theo địa chỉ: <https://muontailieuso.quochoi.vn/>.**





## CÁC TRANG THÔNG TIN VÀ CÔNG CỤ TRỰC TUYẾN CỦA THƯ VIỆN QUỐC HỘI

- Thông tin điện tử: <http://thuvien.quochoi.vn>
- Thư viện truyền thống: <http://thuvientruyenthong.quochoi.vn>
- Thư viện số: <http://thuvienso.quochoi.vn>
- Lấy ý kiến nhân dân về dự thảo luật: <http://duthaoonline.quochoi.vn>
- Mượn trả tài liệu số: <http://muontailieuso.quochoi.vn>
- Cung cấp thông tin trực tuyến: <http://hht.quochoi.vn>  
(Dành riêng cho đại biểu Quốc hội)

Số 03  
10/2022

