

BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG THEO PHÁP LUẬT TỔ TỤNG DÂN SỰ VIỆT NAM

VŨ HOÀNG ANH*

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.

Từ khóa: Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010, Bộ luật tố tụng dân sự năm 2015.

Ngày nhận bài: 08/08/2020; Biên tập xong: 24/08/2020; Duyệt đăng: 15/01/2021

When disputes arise from consumption activities, it is difficult to protect consumers' rights. Our legal frameworks have provided various ways to protect consumers' rights. This article studies the fundamental issues in protecting consumers' rights by civil procedure.

Keywords: Protection of consumers' rights, Law on Protection of Consumers' rights 2010, the 2015 Civil Procedure Code.

1. Phân loại thủ tục bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo pháp luật tố tụng dân sự

Để đáp ứng các nhu cầu thiết yếu trong cuộc sống, con người luôn có nhu cầu giao kết và thiết lập các quan hệ dân sự. Khi các quan hệ dân sự được hình thành, việc xảy ra tranh chấp, mâu thuẫn là một yếu tố khách quan mang tính quy luật bởi con người vốn là thực thể không hoàn hảo nên khi đặt chung vào cùng một mối quan hệ, vấn đề nảy sinh tranh chấp là lẽ thường tình (dưới quan điểm của Triết học và Phật giáo¹). Theo đó, nhu cầu tiêu dùng có khả năng làm phát sinh các tranh chấp dân sự, trong đó có tranh chấp về bồi thường thiệt hại giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân sản xuất kinh doanh. Tranh chấp này có thể hiểu là các mâu thuẫn, xung đột, bất đồng về quyền lợi giữa người tiêu dùng với cá nhân, tổ chức sản xuất kinh doanh về bù đắp tổn thất do sản phẩm gây ra. Khi người tiêu dùng bị xâm phạm các quyền lợi dân sự hợp pháp, họ có thể yêu cầu Tòa án bảo vệ quyền lợi đó.

Trong hệ thống pháp luật hiện đại, các quốc gia đã xây dựng nhiều phương thức và không ngừng nâng cao hiệu quả của các phương thức trong việc bảo vệ quyền

lợi người tiêu dùng. Ở Việt Nam, việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã được quy định ngay từ cổ luật² và ngày càng được hoàn thiện để đáp ứng các yêu cầu của hội nhập quốc tế. Hiện nay, Nhà nước ta đã xây dựng nhiều biện pháp để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng như hòa giải, thương lượng, trọng tài, Tòa án... Mỗi phương thức đều có những ưu và nhược điểm khác nhau nhưng có thể khẳng định, giải quyết tranh chấp bằng Tòa án luôn được xem là phương thức hữu hiệu để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng trước sự xâm phạm trái pháp luật của các tổ chức, cá nhân sản xuất kinh doanh³.

Hiện nay, theo quy định của Bộ luật tố tụng dân sự (BLTTDS) năm 2015, có hai thủ tục áp dụng giải quyết tranh chấp về bồi thường thiệt hại để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 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

¹ Trần Anh Tuấn, *Pháp luật tố tụng dân sự 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 25/06/2017.

* *Thạc sĩ, Khoa Pháp luật dân sự, Trường Đại học Luật Hà Nội.*

² Lương Văn Tuấn, *Kinh nghiệm lập pháp từ Quốc triều hình luật với việc hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, Tạp chí Nghiên cứu lập pháp, số 23/2013, tr. 15-19.

³ Giáo trình Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Trường Đại học Luật Hà Nội, NXB Công an Nhân dân, tr.197.

thuần, 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 năm 2015 mới được áp dụng theo thủ tục rút gọn. BLTTDS năm 2015 xây dựng thủ tục rút gọn với mục đích giản 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, trường hợp 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 Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 và BLTTDS năm 2015 để giải quyết các vụ án liên quan đến người tiêu dùng có nhiều điểm không tương thích. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 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 năm 2015 tại Điều 317 lại đưa ra các điều kiện áp dụng thủ tục rút gọn như sau:

- Vụ án có tính 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 bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giữa BLTTDS năm 2015 và Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 là: BLTTDS năm 2015 có thêm các điều kiện khác so với Luật Bảo vệ người tiêu dùng 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 bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Ý kiến thứ nhất cho rằng, điều kiện áp dụng thủ tục rút gọn được xác định là việc kết hợp giữa hai quy định tại Điều 317 BLTTDS năm 2015 và Điều 41 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 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 bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 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 (sửa đổi bổ sung năm 2020).

Ý kiến thứ hai cho rằng, vì Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 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?)⁴. Ngoài ra, ý kiến cho rằng khi có hai văn bản pháp luật cùng quy định về một vấn đề nhưng có nội dung khác nhau thì phải áp dụng pháp luật chuyên ngành chỉ là việc ngâm 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 (sửa đổi, bổ sung năm 2020) hay trong BLTTDS năm 2015 và Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010.

Ý kiến thứ ba cho rằng, việc áp dụng thủ tục rút gọn phải tuân theo BLTTDS năm 2015 vì Điều 156 Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015 (sửa đổi, bổ sung năm 2020) đưa ra nguyên tắc áp dụng 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 năm 2015 ban hành sau Luật bảo vệ người tiêu dùng năm 2010 nên các quy định về thủ tục rút gọn phải tuân theo BLTTDS năm 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. Tuy nhiên, việc áp dụng các điều kiện chung của thủ tục rút gọn theo quy định của BLTTDS năm 2015 với các vụ án liên quan đến người tiêu dùng thì rất ít các vụ án có thể được áp dụng thủ tục này. Thực tế, quy định về điều kiện áp dụng thủ tục rút gọn của Điều 317 BLTTDS năm 2015 khắt khe hơn nhiều so với điều kiện áp dụng thủ tục đơn giản để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo Điều 41 Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010.

Nhìn chung, trong ba ý kiến trên, ý kiến thứ nhất vừa không hợp pháp vừa không hợp lý; ý kiến thứ hai hợp pháp nhưng không hợp lý; còn ý kiến thứ ba hợp pháp nhưng không hợp lý. Do đó, cần có văn bản hướng dẫn điều kiện áp dụng thủ tục rút

gọn để giải quyết các tranh chấp liên quan đến việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Thẩm quyền của Tòa án trong giải quyết vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Thẩm quyền dân sự của Tòa án trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là khả năng mà Tòa án được xem xét, giải quyết và ra phán quyết về tranh chấp giữa người tiêu dùng và cơ quan, cá nhân sản xuất, kinh doanh liên quan đến việc bồi thường thiệt hại. Thẩm quyền dân sự của Tòa án được hình thành trên ba trụ cột là thẩm quyền theo loại việc, thẩm quyền theo cấp và thẩm quyền theo lãnh thổ. Cụ thể:

- *Về thẩm quyền theo loại việc*: Quan hệ tranh chấp về bồi thường thiệt hại giữa người tiêu dùng và cá nhân, cơ quan trực tiếp sản xuất sản phẩm có khuyết tật gây thiệt hại được quy định thuộc thẩm quyền giải quyết của Tòa án theo khoản 6 Điều 26 BLTTDS năm 2015. Tranh chấp này là một trong các loại tranh chấp bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng.

- *Về thẩm quyền theo cấp*: Cần dựa theo tính chất đơn giản hay phức tạp của từng vụ án liên quan đến người tiêu dùng để phân định thẩm quyền sơ thẩm giữa Tòa án cấp tỉnh và cấp huyện. Thông thường, những vụ án có tính chất đơn giản sẽ do Tòa án cấp huyện giải quyết, những vụ án có tính chất phức tạp do Tòa án cấp tỉnh giải quyết. Theo quy định của Điều 35 và Điều 37 BLTTDS năm 2015, khi những vụ án bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng xuất hiện các căn cứ như đương sự ở nước ngoài, tài sản ở nước ngoài hoặc cần ủy thác tư pháp cho cơ quan ở nước ngoài sẽ do Tòa án cấp tỉnh giải quyết. Ngược lại, những vụ án không có các căn cứ trên sẽ thuộc thẩm quyền giải quyết của Tòa án cấp huyện.

- *Về thẩm quyền theo lãnh thổ*: Thẩm quyền theo lãnh thổ trong việc giải quyết tranh chấp liên quan đến người tiêu dùng được xác định theo nguyên tắc như sau⁵:

⁴ Nguyễn Trọng Điệp, *Tổ 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.

⁵ Thẩm quyền của Tòa án theo lãnh thổ được quy định tại Điều 39 và 40 BLTTDS năm 2015.

+ *Thứ nhất*, thẩm quyền theo lãnh thổ được xác định theo sự thỏa thuận của người tiêu dùng và bên sản xuất sản phẩm có khuyết tật (điểm b khoản 1 Điều 35 BLTTDS năm 2015). Việc xây dựng các quy định tố tụng về thẩm quyền dựa trên tính chất của quan hệ dân sự nhằm thể hiện sự tôn trọng tuyệt đối quyền tự định đoạt và quyết định của các chủ thể có lợi ích trực tiếp từ việc giải quyết vụ án. Theo đó, khi tranh chấp xảy ra giữa người tiêu dùng và bên sản xuất sản phẩm thì hai bên hoàn toàn có quyền thỏa thuận Tòa án có thẩm quyền giải quyết để thuận lợi với việc tham gia tố tụng của cả hai phía. Tuy nhiên, các bên không được quyền thỏa thuận thẩm quyền giải quyết của một Tòa án bất kì mà thỏa thuận này phải tuân theo quy định của pháp luật. Điều kiện để thỏa thuận được chấp nhận bao gồm: *Một là*, các bên chỉ được thỏa thuận Tòa án nơi cư trú, làm việc của người tiêu dùng có thẩm quyền giải quyết; *hai là*, thỏa thuận phải đúng cấp (nếu vụ án không có căn cứ thuộc thẩm quyền của Tòa án cấp tỉnh thì các bên không được thỏa thuận Tòa án cấp tỉnh có thẩm quyền giải quyết).

+ *Thứ hai*, thẩm quyền theo lãnh thổ được xác định theo sự lựa chọn của người tiêu dùng. Để tạo điều kiện thuận lợi trong việc tham gia tố tụng của người tiêu dùng, pháp luật quy định trong những trường hợp hợp lý cho phép người tiêu dùng lựa chọn Tòa án có thẩm quyền. Ví dụ: Nếu tranh chấp về bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng thì nguyên đơn có thể yêu cầu Tòa án nơi mình cư trú, làm việc, có trụ sở hoặc nơi xảy ra việc gây thiệt hại giải quyết; nếu không biết nơi cư trú, làm việc, trụ sở của bị đơn thì nguyên đơn có thể yêu cầu Tòa án nơi bị đơn cư trú, làm việc, có trụ sở cuối cùng hoặc nơi bị đơn có tài sản giải quyết. Xét về nhiều góc độ, người tiêu dùng được coi là chủ thể yếu thế hơn trong quan hệ tranh chấp so với bên sản xuất hàng hóa, do đó việc cho phép người tiêu dùng với tư cách là nguyên đơn được lựa chọn Tòa án có thẩm quyền giải quyết là phù hợp với thực tiễn.

+ *Thứ ba*, thẩm quyền theo lãnh thổ được xác định theo nơi cư trú, làm việc của bên sản xuất sản phẩm khuyết tật là cá nhân hoặc nơi có trụ sở nếu bên sản xuất sản phẩm có khuyết tật là cơ quan. Đây là nguyên tắc xác định thẩm quyền giải quyết của Tòa án liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nếu vụ án không có thỏa thuận thẩm quyền hoặc người tiêu dùng không lựa chọn Tòa án. Thực tế, nguyên tắc xác định thẩm quyền này sẽ hữu hiệu đối với vụ án có nhiều người tiêu dùng cùng khởi kiện và họ không thống nhất được việc thỏa thuận hoặc lựa chọn Tòa án có thẩm quyền.

3. Nghĩa vụ chứng minh trong vụ án về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

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. Chứng minh được coi như “linh hồn” của tất cả các vụ án dân sự, bởi nếu không chứng minh được (nghĩa là không xác định được sự thật trong vụ án) thì Tòa án không thể ra phán quyết đúng đắn và công bằng. Nếu trong tố tụng hình sự, nghĩa vụ chứng minh thuộc về các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền thì trong tố tụng dân sự, nghĩa vụ chứng minh thuộc về đương 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 minh⁶. 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

⁶ 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.

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). Điều này đã được Giáo sư Trần Văn Liêm phát biểu sâu sắc: “*Một quyền lợi sẽ không có giá trị nào cả, nếu người ta không thể chứng minh được sự hiện hữu của nó*”⁷. 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 hại⁸. Nói cách khác, “cần phải có một sự quá thất (có lỗi) mới có trách nhiệm dân sự”⁹. Nghĩa là, người bị thiệt hại muốn được bồi thường thì phải chứng minh lỗi của người gây thiệt hại¹⁰. 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 hại¹¹.

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 khuyết¹². 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 nhân¹³. 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 ra¹⁴.

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

⁷ Trần Văn Liêm, *Dân Luật*, Cử nhân Luật khoa năm thứ nhất – Dân luật nhập môn thể nhân năm 1974, tr.190.

⁸ 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.

⁹ Tác giả Vũ Văn Mẫu trong công trình “Việt Nam dân luật lược khảo: Quyền II: Nghĩa vụ và khế 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*”.

¹⁰ Nguyễn Văn Hoi, *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, 2017, tr. 23.

¹¹ Lê Hồng Hạnh, *Trách nhiệm sản phẩm và việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong pháp luật Việt Nam*, Kỷ 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.

¹² Lê Hồng Hạnh, *tlđd*, tr.75.

¹³ Khuất Quang Phát – Ngô Thu Trang, *tlđd*, tr.71.

¹⁴ 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.

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 hại¹⁵.

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 bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Cụ thể, Điều 42 Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 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 bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, điểm a khoản 1 Điều 91 BLTTDS năm 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 bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không có nghĩa vụ chứng minh lỗi của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ theo quy định của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”*. Như vậy, pháp luật hiện hành đã có một bước tiến mới trong việc bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng. Người tiêu dùng được giảm bớt gánh nặng chứng minh trong quá trình giải quyết vụ án. 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 dùng¹⁶, 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 trường¹⁷. 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. Nói như PGS.TS. Nguyễn Như Phát: *“Nếu như giới tiêu dùng và giới kinh doanh có xung đột lợi ích với nhau thì sự xung đột đó phải được hiểu là “mâu thuẫn biện chứng”, cần tính đến lợi ích của cả hai bên. Không thể bảo vệ người tiêu dùng dẫn đến triệt tiêu hay hạn chế kinh doanh trên phạm vi xã hội”*¹⁸.

4. Quyền khởi kiện vụ án dân sự bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khi sản phẩm có khuyết tật

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

Quyền khởi kiện là quyền năng pháp luật quy định cho người bị xâm phạm hoặc tranh chấp có thể sử dụng để yêu cầu cơ

¹⁵ 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.

¹⁶ Ngô Vĩnh Bạch Dương (2015), *“Nghĩa vụ chứng minh trong tố tụng”*, Tạp chí Nghiên cứu lập pháp, (07), tr. 46.

¹⁷ Nguyễn Văn Cường, *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.

¹⁸ Nguyễn Như Phát, *Luật bảo vệ người tiêu dùng trong hệ thống pháp luật ở Việt Nam*, Kì 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.11,12.

quan công lý bảo vệ quyền lợi hợp pháp của mình. Trong pháp luật dân sự, quyền khởi kiện được coi như một “vũ khí” hữu hiệu sẵn có mà Nhà nước trao cho các chủ thể để khi cần thiết, họ có thể sử dụng để bảo vệ lợi ích của chính mình. Trong lĩnh vực tiêu dùng, người tiêu dùng bị thiệt hại (sức khỏe hoặc tài sản) do sản phẩm có khuyết tật gây ra 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 năm 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 bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng¹⁹. *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 hơn²⁰. 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.

Tham khảo quy định pháp luật nước ngoài, có thể thấy hiện nay ở các nước có tồn tại một vài hình thức khởi kiện tập thể trong lĩnh vực tiêu dùng, đó là:

- Khởi kiện tập thể lựa chọn không tham gia. Đây là hình thức khởi kiện phổ biến ở Mỹ (được gọi tắt là kiện tập thể kiểu Mỹ). Hình thức này cho phép khi có hành vi khởi kiện bởi một hoặc một nhóm người tiêu dùng thì tất cả những người bị thiệt hại hoặc ảnh hưởng từ hành vi vi phạm pháp luật đương nhiên trở thành nguyên đơn trong vụ án đó, trừ khi họ từ chối tham gia vụ kiện. Phán quyết của Tòa án sẽ có hiệu lực với tất cả những người bị thiệt hại dù họ không phải người khởi kiện.

- Khởi kiện tập thể lựa chọn tham gia. Hình thức này cho phép một nhóm nguyên đơn sẽ cùng khởi kiện hoặc ủy quyền cho một người đại diện khởi kiện. Phán quyết của Tòa án chỉ có hiệu lực với các nguyên đơn trong vụ kiện (hình thức này được sử dụng phổ biến ở các nước như Anh, Pháp, Ý, Nhật)²¹.

- Khởi kiện theo nhóm là hình thức một nhóm nguyên đơn cùng liên kết khởi kiện những hành vi vi phạm có liên quan với nhau. Hình thức này khác khởi kiện lựa chọn tham gia ở chỗ, các nguyên đơn chỉ liên kết theo nhóm để khởi kiện và yêu cầu Tòa án xác định hành vi vi phạm, còn những vấn đề khác như bồi thường có thể khởi kiện thành những vụ án riêng²².

Để xây dựng một biện pháp khởi kiện tối ưu trong tranh chấp liên quan đến người tiêu dùng là rất khó. Ba hình thức khởi kiện trên đều có những ưu và nhược điểm, đó là:

- Đối với hình thức khởi kiện tập thể lựa chọn không tham gia, ưu điểm của hình thức này là Tòa án không phải giải quyết nhiều lần, những người tiêu dùng không trực tiếp tham gia vào quá trình tố tụng vẫn được thừa hưởng giá trị từ phán quyết; tuy nhiên nhược điểm là do hiệu lực của phán

¹⁹ 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.

²⁰ Nguyễn Thị Thư, *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.

²¹ Quách Thúy Quỳnh, *Tlđđ*, tr.55

²² Quách Thúy Quỳnh, *Tlđđ*, tr.56.

quyết có giá trị với cả người tiêu dùng không tham gia tố tụng nên trong nhiều trường hợp, phán quyết sẽ vi phạm đến quyền lợi của người tiêu dùng bởi họ không biết về sự tồn tại của vụ án nhưng vô hình vẫn tham gia vụ án một cách gián tiếp và phải chịu giá trị ràng buộc của phán quyết đó. Ngoài ra, mức độ thiệt hại của mỗi người là khác nhau, nếu quy định một phán quyết chung áp dụng cho nhiều người tiêu dùng là khó có thể đạt được sự thuyết phục.

- Đối với hình thức khởi kiện tập thể lựa chọn tham gia, ưu điểm là phán quyết có tính rõ ràng với những người tham gia nhưng nhược điểm là hiệu lực của phán quyết chỉ có giá trị với những người này, với những người tiêu dùng khác không biết về vụ án, nếu muốn được bồi thường họ phải khởi kiện các vụ án khác.

- Đối với hình thức khởi kiện theo nhóm, Tòa án sẽ phải mất nhiều công sức hơn để giải quyết vấn đề bồi thường cho từng người tiêu dùng do vụ án có tính chất tập thể chỉ hướng tới mục đích chung là xác định hành vi xâm phạm quyền lợi của bên sản xuất sản phẩm có khuyết tật. Hình thức khởi kiện tập thể trong lĩnh vực tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay có điểm chung với hình thức khởi kiện tập thể lựa chọn tham gia. Hiện ở Việt Nam có rất ít tài liệu nghiên cứu về khởi kiện tập thể của người tiêu dùng khi sản phẩm có khuyết tật. Để hoàn thiện hơn về hình thức này, cần phải có thêm nhiều nghiên cứu chuyên sâu và tổ chức trao đổi học thuật với các chuyên gia nước ngoài trong lĩnh vực này.

4.2. 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 tố 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 bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 và khoản 3 Điều 187 BLTTDS năm 2015 có

ghi nhận: Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có quyền đại diện cho người tiêu dùng khởi kiện bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Trong trường hợp này, mặc dù tổ chức tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 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 năm 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 năm 2015: Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có quyền tự mình khởi kiện vì lợi ích công cộng theo quy định của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Đồng thời, Điều 46 Luật bảo vệ người tiêu dùng năm 2010 cũng có nội dung: “Tiền bồi thường thiệt hại trong vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng do tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 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 bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 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 bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng./.