

HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VIỆT NAM VỀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP GIỮA THƯƠNG NHÂN VÀ NGƯỜI TIÊU DÙNG

VŨ THỊ HỒNG VÂN* - KHAMKENG LORBRIAYAO**

Quyền lợi của người tiêu dùng (NTD) là trung tâm của mọi chính sách bảo vệ NTD hiện đại, đặc biệt là trong bối cảnh nền kinh tế thị trường và được các quốc gia đảm bảo bằng cơ sở pháp lý về việc ghi nhận các phương thức giải quyết tranh chấp (GQTC) giữa NTD với thương nhân. Bài viết chỉ rõ thực trạng pháp luật Việt Nam về GQTC giữa NTD với thương nhân, từ đó đề xuất định hướng và giải pháp hoàn thiện pháp luật nhằm bảo vệ tốt hơn nữa quyền lợi của NTD.

Từ khóa: Giải quyết tranh chấp, người tiêu dùng, thương nhân, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010.

Ngày nhận bài: 20/5/2021; Biên tập xong: 10/6/2021; Duyệt đăng: 12/6/2021

Be considered as at the heart of modern consumer protection policy, especially in the market economy, the consumers' rights are guaranteed by the recognition of methods to resolve merchants and customers' dispute. The article points out current status of Vietnamese law on resolving merchants and customers' dispute, then proposes solutions to improve legal regulations for better protection the consumers' rights.

Keywords: Dispute resolution, consumer, merchant, Law on protection of consumers' rights on 2010.

Chương trình sơ bộ của Cộng đồng Kinh tế Châu Âu (United Nations Conference on Trade and Development) đã nêu: Trường hợp quyền và lợi ích của NTD bị thiệt hại và xảy ra tranh chấp, NTD có quyền được tiếp cận và yêu cầu GQTC. Trong bối cảnh rộng hơn, cần thiết phải xem đây là quyền tiếp cận công lý của NTD. Để các quyền của NTD có hiệu lực, cần thiết phải đảm bảo được một môi trường lành mạnh và cung cấp cho NTD công cụ pháp lý cần thiết để bảo vệ quyền lợi của mình.

1. Những thành tựu, hạn chế trong quy định của pháp luật Việt Nam về giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng với thương nhân

1.1. Thành tựu

Thứ nhất, Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010 là bước tiến quan trọng trong lĩnh vực lập pháp bảo vệ NTD tại Việt Nam

Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010 là công cụ pháp lý để giải quyết tình trạng xâm hại quyền và lợi ích hợp pháp của NTD, tạo ra cơ chế thống nhất để thực thi các quyền của NTD được ghi nhận trong luật. Điều quan trọng là Luật đã xây dựng được một cơ chế giải quyết các khiếu nại, tranh chấp hữu hiệu để NTD có thể tự bảo vệ mình, bởi các tranh chấp của NTD với thương nhân có đặc thù là những tranh chấp nhỏ, đơn giản và cần được giải quyết nhanh chóng, thuận tiện cho NTD. Việc ban hành Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010 có ý nghĩa quan trọng không chỉ bảo vệ quyền lợi NTD một cách thực chất mà còn cung cấp cơ chế để GQTC phù hợp với đặc điểm của loại tranh chấp đặc thù này.

Thứ hai, cho phép các bên tham gia tranh chấp có điều kiện giải quyết triệt để mâu thuẫn

* Phó giáo sư, Tiến sĩ, Phó Hiệu trưởng Trường Đại học Kiểm sát Hà Nội

** Nghiên cứu sinh Trường Đại học Luật Hà Nội

không cần có sự can thiệp của bên thứ ba hoặc cơ quan quản lý nhà nước mà thông qua phương thức GQTC bằng thương lượng

Việc bổ sung phương thức thương lượng là cần thiết và mang tính cấp thiết, cho thấy nhận thức đổi mới trong tư duy lập pháp của các nhà làm luật Việt Nam. Một mặt, nội dung này cho thấy sự tương đồng và tiệm cận với các quy định của tổ chức quốc tế, pháp luật của các quốc gia có nền luật pháp phát triển về GQTC giữa NTD với thương nhân. Mặt khác, đó còn là sự thừa nhận của Nhà nước về phương thức GQTC ưu việt mà thực tế đã được thực hiện giữa thương nhân và NTD. Do đó, để chính thức thừa nhận và đặt cơ sở pháp lý rõ ràng về vấn đề này, sự ghi nhận của Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010 là một thành tựu trong việc quy định các phương thức GQTC giữa NTD với thương nhân.

Thứ ba, xét trong từng phương thức GQTC cụ thể, quy định của pháp luật Việt Nam cũng đạt được những thành tựu đáng chú ý

Một là, đối với phương thức thương lượng: Đây là phương thức được ưu tiên, khuyến khích các bên sử dụng đầu tiên khi xảy ra tranh chấp. Để đảm bảo thực hiện tốt nhất quyền lợi của NTD, pháp luật Việt Nam đã quy định các điều kiện cơ bản, mang tính ràng buộc với các bên thông qua các quy định về thời hạn tiếp nhận và GQTC bằng thương lượng của nhà cung cấp hàng hóa, dịch vụ.

Hai là, đối với phương thức hòa giải: Quy định phương thức hòa giải đảm bảo tôn trọng ý chí của các bên. Riêng đối với tranh chấp tiêu dùng, mặc dù cho tới nay chưa có khung pháp lý cụ thể nhưng dựa trên những nguyên tắc và hướng dẫn của pháp luật về hòa giải thông thường thì tranh chấp tiêu dùng hoàn toàn có thể áp dụng phương thức này một cách hiệu quả.

Pháp luật Việt Nam hiện hành ghi nhận nhiều hình thức hòa giải cả ở biện pháp tài phán và phi tài phán như: Hòa giải trong tố tụng dân sự; Hòa giải trong tố tụng trọng tài; Hòa giải dân sự thông thường (các bên tự hòa giải); Hòa giải cơ sở (có sự tham gia của bên thứ ba đối với các tranh chấp). Tính phổ biến của phương thức này trong pháp luật Việt Nam đã cho thấy tinh thần “khuyến khích việc giải quyết một số tranh chấp thông qua thương lượng, hòa giải, trọng tài; Tòa án hỗ trợ bằng quyết định công nhận việc giải quyết đó”¹.

Ba là, đối với phương thức trọng tài thương mại: Pháp luật Việt Nam về trọng tài thương mại khá hoàn chỉnh, được viện dẫn trong quy định của Luật Trọng tài thương mại năm 2010. Theo đó, việc GQTC tiêu dùng được diễn ra tuần tự, tại mỗi bước, trách nhiệm của các bên có liên quan được quy định cụ thể, thẩm quyền và nghĩa vụ của Hội đồng trọng tài, trọng tài viên cũng được xác định cụ thể trong việc thu thập chứng cứ; áp dụng các biện pháp khẩn cấp tạm thời... có ý nghĩa trong việc giúp Hội đồng trọng tài đưa ra kết quả GQTC khách quan và công bằng.

Bốn là, đối với phương thức tòa án, tính đột phá trong quy định về việc áp dụng phương thức GQTC giữa NTD với thương nhân tại Tòa án

- Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010 của Việt Nam cho phép áp dụng thủ tục đơn giản (hay còn gọi là thủ tục rút gọn) đối với việc GQTC giữa NTD và thương nhân²: Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010 đã tạo điều kiện thuận lợi cho NTD “tiếp cận công lý” bằng việc quy định áp dụng thủ tục đơn giản khi giải quyết vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi NTD (Điều 41). Đây là

¹ Nghị quyết số 49-NQ/TW ngày 02/6/2005 của Bộ Chính trị Việt Nam về Chiến lược cải cách tư pháp đến năm 2020.

² Khoản 2 Điều 41 Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010 của Việt Nam.

một trong những ưu điểm của Luật này, được đánh giá cao về tính thuận lợi, hữu ích, khắc phục sự phức tạp, phiền phức có thể làm nản lòng NTD khi thực hiện quyền khởi kiện của mình.

Ngoài ra, Bộ luật tố tụng dân sự (BLTTDS) năm 2015 cũng quy định về thủ tục rút gọn. Theo đó, việc giải quyết vụ án theo thủ tục rút gọn được thực hiện ở cấp sơ thẩm và phúc thẩm. Thành phần Hội đồng xét xử sơ thẩm và phúc thẩm chỉ do một thẩm phán tiến hành (Điều 65). Tại cấp sơ thẩm, việc xét xử vụ án dân sự theo thủ tục rút gọn không có Hội thẩm nhân dân tham gia (Điều 111). Bên cạnh các điều kiện nhằm giải quyết vụ án nhanh chóng, Bộ luật cũng quy định về rút ngắn thời hạn giải quyết vụ án. Tổng thời hạn chuẩn bị xét xử ở cả giai đoạn sơ thẩm và phúc thẩm là 02 tháng, giám 04 tháng so với thủ tục thông thường. Như vậy, khác với những quy định của pháp luật về thủ tục thông thường, nếu xét xử theo thủ tục đơn giản thì vụ án không được xét xử tập thể và quyết định theo đa số. Có thể nói, áp dụng thủ tục đơn giản giúp cho việc xử lý tranh chấp của NTD nhanh gọn, hiệu quả và tiết kiệm chi phí cho các bên.

- *Pháp luật Việt Nam ghi nhận quyền khởi kiện tập thể và quyền khởi kiện của các tổ chức xã hội:* Về khuôn khổ pháp lý, pháp luật Việt Nam đã có những quy định cần thiết cho phép NTD khởi kiện tập thể. Các hình thức kiện tập thể theo quy định tương tự như các hình thức trong pháp luật châu Âu, đặc biệt là các nước theo dân luật như Pháp, Đức³. Bên cạnh đó, luật còn quy định quyền khởi kiện vụ án dân sự để bảo vệ quyền lợi NTD của tổ chức xã hội⁴.

Việc ghi nhận quyền khởi kiện tập thể của NTD và tổ chức xã hội (Hội bảo vệ NTD) đem lại nhiều lợi ích cho cá nhân và xã hội, thể hiện thông qua việc NTD được mở rộng hơn khả năng tiếp cận công lý và được bồi thường các thiệt hại do hàng hoá có khuyết tật hoặc dịch vụ kém chất lượng gây ra. Đồng thời, dưới sức ép bị kiện, các nhà sản xuất và cung cấp dịch vụ sẽ tuân thủ tốt hơn các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi NTD, qua đó cung cấp các hàng hoá và dịch vụ tốt hơn cho xã hội. Không thể phủ nhận rằng khởi kiện tập thể đã trở thành một trào lưu và được đông đảo các quốc gia thừa nhận trong quy định pháp luật của mình, coi khởi kiện tập thể là một trong bốn giải pháp chính để hoàn thiện pháp luật, khắc phục vấn đề vi phạm quyền lợi NTD của các nước thành viên Cộng đồng Châu Âu⁵. Chính vì vậy, việc ghi nhận quyền khởi kiện tập thể của pháp luật Việt Nam cho thấy thành tựu trong việc tiếp cận với pháp luật quốc tế, mở rộng cách thức để bảo vệ triệt để hơn quyền của NTD.

1.2. Hạn chế

Thứ nhất, hạn chế trong khái niệm về “người tiêu dùng”

Khoản 1 Điều 3 Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010 quy định: “NTD là người mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, tổ chức”. Nghiên cứu pháp luật của nhiều quốc gia trên thế giới cho thấy, các quốc gia có các quan điểm khác nhau về việc xác định đối tượng nào là NTD, cá nhân hay tổ chức. Tuy nhiên, đại đa số các quan điểm đều nghiêng về việc coi cá nhân là NTD⁶. Xuất phát từ đặc điểm mối quan

³ Quách Thuý Quỳnh (2013), “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, số 248, tr. 17 - 23.

⁴ Điều 41 Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010, khoản 3, Điều 187 BLTTDS năm 2015

⁵ Commission of The European Communities (2008), “Green Paper On Consumer Collective Redress”, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX%3A52008DC0794>, truy cập ngày 22/02/2021.

⁶ Nguyễn Thị Thư (2013), *Hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay*, Luận án

hệ giữa NTD và nhà sản xuất kinh doanh nên pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD thiết lập các ngoại lệ so với những nguyên tắc dân luật truyền thống nhằm khắc phục những bất lợi của NTD trong quan hệ với nhà cung cấp hàng hóa, dịch vụ, tạo sự công bằng và bảo vệ kẻ yếu mà NTD là kẻ yếu, vì vậy, cần được pháp luật bảo vệ. Tuy nhiên, khái niệm NTD được xác định tại khoản 1 Điều 3 Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010 bao gồm cả gia đình và tổ chức mua sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt. Điều này không hợp lý bởi các lý do sau:

- Mục đích ra đời của pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD là nhằm xác lập nguyên tắc công bằng trong giao dịch giữa bên yếu thế và các doanh nghiệp. Tuy nhiên, tổ chức là một tập hợp người có bộ máy, cơ cấu chặt chẽ, có sự hiểu biết trong nhiều lĩnh vực nhất định, có khả năng tiếp cận, xử lý thông tin và tiềm lực kinh tế tốt hơn nhiều so với cá nhân đơn lẻ. Chính vì vậy, Luật Bảo vệ quyền lợi NTD đã “cho phép” kẻ “không yếu” giành lợi thế bất chính với bên kia dưới danh nghĩa NTD;

- Chỉ có cá nhân với tư cách là một con người cụ thể mới sử dụng hàng hóa, dịch vụ để thỏa mãn các nhu cầu của đời sống sinh hoạt hàng ngày. Tổ chức là thực thể pháp lý, không phải là con người tự nhiên nên không có nhu cầu ăn, mặc, ở, khám bệnh... như con người. Vì vậy, khoản 1 Điều 3 Luật Bảo vệ quyền lợi NTD đưa ra khái niệm NTD - đối tượng được bảo vệ của pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD bao gồm cả tổ chức và gia đình là chưa hợp lý và thiếu thuyết phục.

Thứ hai, hạn chế trong quy định về các điều kiện đảm bảo hoạt động của các tổ chức bảo vệ quyền lợi NTD

Thực tế là các tổ chức hội của Việt Nam hiện nay gặp trở ngại lớn về vấn đề kinh

phí để duy trì hoạt động. Phần lớn các tổ chức bảo vệ quyền lợi NTD hoạt động trên cơ sở kinh phí của hội viên nên phạm vi hoạt động cũng chỉ rất “cầm chừng”. Kinh phí hạn chế dẫn tới năng lực hoạt động cũng bị giới hạn. Những hoạt động như thực hiện các chiến dịch tẩy chay hàng giả, hàng kém chất lượng hay việc tiến hành các xét nghiệm, điều tra, khảo sát để xây dựng luận cứ bảo vệ NTD cũng khó có thể thực hiện được.

Thứ ba, pháp luật hiện hành chưa có quy định về quyền và nghĩa vụ cơ bản để bảo đảm tính bình đẳng trong quan hệ giữa NTD và thương nhân.

Do chưa có quy định về những quyền cơ bản của các bên trong quan hệ tiêu dùng nên thực tế đã có trường hợp NTD lạm dụng quyền trong GQTC để gây thiệt hại cho uy tín doanh nghiệp. Do vậy, cần tham khảo kinh nghiệm một số quốc gia về việc công nhận cho NTD, công dân của họ quyền được thỏa mãn những nhu cầu cơ bản. Đây là quyền được tiếp cận, đáp ứng và thỏa mãn những hàng hóa, dịch vụ thiết yếu, đáp ứng nhu cầu cơ bản và tối thiểu nhất của con người trong từng giai đoạn lịch sử như ăn, mặc, ở, điện, nước sạch, vệ sinh, chăm sóc sức khỏe, tinh thần và giáo dục. Đồng thời, bổ sung nghĩa vụ của bên cung cấp hàng hóa, dịch vụ.

Thứ tư, phạm vi quy định cụ thể về các phương thức GQTC giữa NTD với thương nhân cũng tồn tại một số hạn chế

Một là, về GQTC bằng phương thức thương lượng

- Về thời hạn thực hiện kết quả thương lượng: Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010 mới chỉ giới hạn thời hạn tiếp nhận và tiến hành thương lượng trong tranh chấp tiêu dùng mà chưa đề cập tới thời hạn ràng buộc các bên phải đạt được thỏa thuận thương lượng để GQTC một cách dứt điểm. Đây là lỗ hổng pháp lý cho phía

Tiến sĩ Luật học, Học viện Khoa học Xã hội, Hà Nội, tr.133.

doanh nghiệp cố tình kéo dài thời gian thương lượng giữa các bên, trì hoãn đưa ra kết quả thương lượng, giải quyết thỏa đáng quyền lợi cho NTD.

- Về tính ràng buộc trong việc thực hiện kết quả thương lượng: Tuy Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010 có quy định kết quả thương lượng lập thành văn bản theo thỏa thuận giữa các bên nhưng lại bỏ ngỏ quy định ràng buộc các bên về thi hành kết quả thương lượng đã được các bên nhất trí. 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 Bảo vệ quyền lợi NTD cũng không có bất kỳ điều khoản nào quy định chi tiết các nội dung này. Xét về bản chất, thương lượng phụ thuộc hoàn toàn vào ý chí của các bên, song ở góc độ quản lý nhà nước, nên có những quy định đặc thù về nghĩa vụ GQTC cũng như nghĩa vụ thực hiện thỏa thuận khi sử dụng phương thức thương lượng để GQTC tiêu dùng.

Hai là, về GQTC bằng phương thức hòa giải

Ở Việt Nam, mặc dù hòa giải đã trở thành một nguyên tắc luật định và được các nhà kinh doanh ghi nhận là phương thức GQTC có hiệu quả và được áp dụng khá phổ biến nhưng phạm vi và hiệu quả áp dụng còn ở mức khiêm tốn do thiếu sự nghiên cứu một cách có hệ thống để làm rõ các vấn đề lý thuyết về hòa giải, đưa ra các mô hình hòa giải có hiệu quả. Đặc biệt, hòa giải với tư cách là một phương thức GQTC thay thế đường như vẫn được coi là công việc riêng tư của các bên nên cho đến thời điểm hiện tại, hầu như không có văn bản nào quy định đầy đủ, cụ thể, hướng dẫn chi tiết về quy trình, thủ tục, nội dung, hiệu lực của phương thức GQTC này. Hiện nay, Luật Hòa giải cơ sở năm 2013 có quy định đầy đủ về nguyên tắc và phạm vi hòa giải, mô hình hòa giải, cách thức hòa giải, song chỉ giới hạn phạm vi hòa giải tiến hành đối

với những vi phạm pháp luật và tranh chấp nhỏ trong cộng đồng dân cư. Đối với hòa giải tại các Trung tâm Trọng tài thương mại, các quy định về hòa giải tuy có chi tiết và quy mô⁷, song nhìn chung vẫn chưa thể hiện được một cách triệt để tính chất trung gian hòa giải. Hiệu quả hòa giải còn hạn chế do số vụ việc được Trọng tài Thương mại thụ lý và giải quyết còn rất ít vì thực tế các doanh nghiệp Việt Nam khi có tranh chấp thường khởi kiện ra Tòa án. Riêng hòa giải với tính chất là một biện pháp GQTC thương mại ngoài tố tụng là một khái niệm còn mới, được ghi nhận một cách giản đơn “*hòa giải giữa các bên do một cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân được các bên thỏa thuận chọn làm trung gian hòa giải*”⁸.

Vì lẽ trên, phương thức hòa giải bị mất đi tính ưu việt và nhiều trường hợp, khi đề cập tới phương thức này để GQTC thương mại, người ta thường nghĩ tới phương thức “*hữu danh vô thực*” bởi những nhược điểm nêu trên.

Ba là, về phương thức GQTC bằng trọng tài

Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010 còn chưa hợp lý khi phân biệt giữa NTD là cá nhân và NTD là tổ chức, gia đình. Theo đó, trường hợp điều khoản trọng tài do tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đưa vào hợp đồng theo mẫu hoặc điều kiện thương mại chung thì khi xảy ra tranh chấp, chỉ NTD là cá nhân mới có quyền chọn phương thức GQTC khác (Điều 38). Điều này có nghĩa nếu NTD là tổ chức hoặc gia đình thì phải chấp nhận điều khoản trọng tài do tổ chức, cá nhân đưa vào hợp đồng theo mẫu mà không

⁷ Phương thức này đã được cụ thể hóa thành Quy tắc hòa giải của Trung tâm Trọng tài quốc tế (VIAC) đặt cạnh Phòng Thương mại & Công nghiệp Việt Nam (VCCI), nhưng đây chỉ là bộ quy tắc nội bộ, chỉ được áp dụng khi các bên tranh chấp lựa chọn VIAC làm trung gian hòa giải trong điều khoản thỏa thuận về trọng tài.

⁸ Khoản 2 Điều 317 Luật Thương mại năm 2005.

có quyền chọn phương thức GQTC khác có lợi cho mình hơn như NTD là cá nhân. Quy định này đã tạo ra sự bất công giữa NTD với nhau, tước bỏ quyền được bảo vệ của NTD là tổ chức và gia đình khi không cho họ quyền được chống lại sự áp đặt của tổ chức, cá nhân kinh doanh về điều khoản trọng tài trong hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

Bốn là, về phương thức GQTC bằng tòa án

- Về điều kiện “Vụ án có tính tiết đơn giản, quan hệ pháp luật rõ ràng, đương sự đã thừa nhận nghĩa vụ”

Hiện nay, chưa có hướng dẫn cụ thể về cách hiểu thế nào là “vụ án có tính tiết đơn giản, quan hệ pháp luật rõ ràng, đương sự đã thừa nhận nghĩa vụ”. Điều này gây ra khó khăn, thiếu thống nhất giữa các Tòa án trong việc xem xét vụ án nào đủ điều kiện áp dụng thủ tục rút gọn cũng như khó khăn cho đương sự trong việc lựa chọn thủ tục rút gọn để GQTC.

- Về điều kiện “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”

Hiện chưa có văn bản hướng dẫn cụ thể về điều kiện này mà chủ yếu phụ thuộc vào đánh giá chủ quan của Thẩm phán. Điều này dẫn đến khả năng Thẩm phán đánh giá không đúng về tính đầy đủ, bảo đảm đủ căn cứ của tài liệu, chứng cứ, từ đó quyết định việc áp dụng hay không áp dụng thủ tục rút gọn không chuẩn xác hoặc có sự đánh giá khác nhau giữa các cấp xét xử dẫn đến tình trạng hủy, sửa bản án hoặc chuyển vụ án từ thủ tục rút gọn sang thủ tục thông thường khi xét xử ở cấp phúc thẩm. Bên cạnh đó, quy định điều kiện đủ “và Tòa án không phải thu thập tài liệu, chứng cứ” là quá chặt, dẫn đến thu hẹp đối tượng vụ án được áp dụng thủ tục rút gọn.

- Về việc thiếu thống nhất giữa việc quy định giá ngạch trong Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010 và BLTTDS năm 2015

Theo quy định của BLTTDS năm 2015, tiêu chí áp dụng thủ tục rút gọn không phân biệt giá trị tranh chấp chứ không phải chỉ áp dụng đối với tranh chấp có giá trị dưới một trăm triệu đồng⁹. Đây là quy định hợp lý bởi giá trị tranh chấp mặc dù lớn hay nhỏ nhưng vụ án có tính chất đơn giản, đương sự thừa nhận sự việc thì vẫn xét xử theo thủ tục rút gọn, không nên kéo dài việc giải quyết vụ án. Vì vậy, việc đưa ra điều kiện giới hạn giá trị của tranh chấp khiến cho các tranh chấp tiêu dùng khác không được áp dụng thủ tục rút gọn. Hơn nữa, việc ấn định vụ kiện có giá ngạch thấp bằng một khoản tiền cố định trong văn bản chuyên ngành tại Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010 là chưa phù hợp vì giá cả thị trường luôn có sự biến đổi. Trong khi đó, để sửa đổi, bổ sung Luật phải trải qua một thời gian với những trình tự bắt buộc khiến cho pháp luật trở nên “lỗi thời” so với đời sống. Chính vì vậy, đây cũng là điểm cần được xem xét để sửa đổi nhằm tạo nên sự thống nhất giữa các văn bản luật và phù hợp với thực tiễn.

- Sự bất hợp lý trong quy định quyền kháng cáo, kháng nghị đối với bản án dân sự sơ thẩm được giải quyết theo thủ tục rút gọn¹⁰. Việc đảm bảo quyền kháng cáo, kháng nghị là quyền lợi chính đáng nhưng trên thực tế xảy ra rất nhiều trường hợp bị đơn sử dụng “quyền lợi chính đáng” này của mình nhằm trốn tránh thực hiện nghĩa vụ.

Năm là, pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD Việt Nam chưa coi việc GQTC thông qua thủ tục hành chính là một phương thức GQTC

Các quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi NTD hiện hành về phương thức hành chính đã và đang thể hiện rằng pháp luật Việt Nam chú trọng và ưu tiên thực hiện các biện pháp hành chính với mục đích răn đe hơn là GQTC, nhưng tính răn đe

⁹ Theo điểm c khoản 2 Điều 41 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010.

¹⁰ Khoản 1 Điều 321 BLTTDS năm 2015.

cũng chưa thực sự nghiêm khắc. Hành vi vi phạm hành chính trong lĩnh vực tiêu dùng là hành vi vi phạm pháp luật bảo vệ NTD, xâm hại trực tiếp tới sức khỏe, tính mạng của NTD, tuy nhiên pháp luật Việt Nam hiện hành mới chỉ có các quy định mang tính hành chính. Điều này làm giảm tính nghiêm khắc của pháp luật và tính hiệu quả trong hoạt động quản lý nhà nước của cơ quan hành pháp. Các tổ chức kinh tế với tiềm lực to lớn sau khi bị phạt hành chính vẫn sẽ có khả năng tái phạm vì mức lợi nhuận thu được chênh lệch hơn nhiều so với khoản phạt phải nộp.

2. Giải pháp hoàn thiện pháp luật về giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng với thương nhân

2.1. Giải pháp quy định về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng

Thứ nhất, đối với khái niệm “người tiêu dùng”

Để đảm bảo đúng bản chất và tiêu chí của NTD, cần xác định lại đối tượng bảo vệ của Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010. Cần định nghĩa lại khái niệm NTD, theo đó, NTD chỉ là những cá nhân mua sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt.

Thứ hai, bổ sung quy định về các điều kiện đảm bảo hoạt động của các tổ chức bảo vệ quyền lợi NTD

Để góp phần giúp các tổ chức bảo vệ quyền lợi NTD có kinh phí hoạt động, cần học hỏi kinh nghiệm của nhiều quốc gia bởi việc bảo đảm hoạt động của tổ chức này được thực hiện rất tốt với sự hỗ trợ từ phía Chính phủ. Điển hình như Nhật Bản, Tổng cục Bảo vệ NTD Nhật Bản (Consumer Affairs Agency – CAA) được hỗ trợ kinh phí hoạt động từ tiền thuế của Nhà nước¹¹. Các tổ chức bảo

vệ quyền lợi NTD khác được cho phép thực hiện các hoạt động kinh doanh để tạo thêm nguồn thu cho hoạt động của tổ chức. Từ đó, vai trò của các tổ chức này được củng cố thông qua một loạt các hoạt động thiết thực như in cẩm nang hướng dẫn pháp luật cho NTD, thực hiện các chiến dịch tuyên truyền tại các điểm dân cư... Để làm được điều này thì trong các đạo luật của Nhật Bản về bảo vệ NTD đều quy định cụ thể về các điều kiện đảm bảo hoạt động cho các tổ chức phi chính phủ bảo vệ quyền lợi NTD. Đây là điểm mà Việt Nam cần xem xét để hoàn thiện pháp luật.

Thứ ba, cần bảo đảm tính bình đẳng trong quan hệ giữa NTD và thương nhân thông qua việc bổ sung quyền của NTD theo pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD, hạn chế trường hợp NTD lạm dụng quyền trong GQTC để gây thiệt hại cho uy tín doanh nghiệp

Một là, đối với NTD

- Pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD cần nhanh chóng quy định quyền được tiếp cận, đáp ứng, thỏa mãn những hàng hóa, dịch vụ thiết yếu, đáp ứng nhu cầu cơ bản, tối thiểu của NTD. Vấn đề này do mới chỉ được đề cập gián tiếp trong Luật cạnh tranh song vì mục đích của Luật cạnh tranh về vấn đề này là chưa rõ ràng nên việc quy định vấn đề này trong Luật Bảo vệ quyền lợi NTD là “đúng chỗ” hơn cả.

- Cụ thể hóa quyền được tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn kiến thức về tiêu dùng của NTD được quy định tại khoản 8 Điều 8 Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010. Cụ thể, trong việc xem xét ban hành văn bản sửa đổi Nghị định số 99/2011/NĐ-CP quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010 và Nghị định số 19/2012/NĐ-CP về quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi NTD, nội dung này cần thiết phải được xem xét để cụ thể hóa về chủ thể chịu trách nhiệm,

¹¹ Nguyễn Trọng Điệp (2014), *Giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng với thương nhân ở Việt Nam hiện nay*, Luận án Tiến sĩ Luật học, Học viện Khoa học xã hội, Hà Nội, tr.139.

cách thức thực hiện và nội dung. Quan trọng là xác định được cơ quan có trách nhiệm đầu mối thực hiện các nội dung này để quy định của luật thực sự có tính rõ ràng và minh bạch, bảo vệ tốt hơn quyền lợi cho NTD.

Hai là, đối với thương nhân

Cần cụ thể hóa nghĩa vụ bảo hành hàng hóa, dịch vụ của nhà sản xuất kinh doanh nhằm khắc phục vấn đề pháp luật giới hạn trường hợp phát sinh nghĩa vụ bảo hành hàng hóa của nhà sản xuất kinh doanh, đảm bảo công bằng cho NTD. Học tập kinh nghiệm quốc tế về quy định nghĩa vụ chung của mọi nhà cung cấp phải thực hiện chế độ bảo hành; bao gồm các chế tài (hậu quả pháp lý) theo trình tự ưu tiên: (1) Sửa chữa miễn phí và bồi thường thiệt hại (nếu có); (2) Giảm giá; (3) Đổi sản phẩm, hàng hoá mới; (4) Huỷ hợp đồng. Cần tạo cho các nhà cung cấp khả năng tự cam kết thời hạn và các điều kiện bảo hành không thấp hơn quy định chung của pháp luật, nếu không, họ phải gánh vác nghĩa vụ bảo hành “tối thiểu” theo quy định của pháp luật.

2.2. Giải pháp hoàn thiện quy định về các phương thức giải quyết tranh chấp cụ thể

Thứ nhất, đối với phương thức thương lượng, hòa giải

- Sớm nghiên cứu và bổ sung cơ chế bảo đảm thực thi kết quả thương lượng, hòa giải bởi hệ thống cơ quan tư pháp và thi hành án dân sự. Kết quả thương lượng, hòa giải sau khi được lập thành biên bản có thể phải đăng ký tại cơ quan tòa án và chuyển tới cơ quan thi hành án để thực thi. Hỗ trợ quá trình thực thi các phán quyết trên là hệ thống các trung tâm thừa phát lại được tổ chức nhằm giảm tải cho cơ quan thi hành án dân sự của Nhà nước. Trình tự công nhận và thi hành thỏa thuận thương lượng, hòa giải sẽ áp dụng theo trình tự rút gọn, Tòa án tôn trọng và

không can thiệp vào nội dung và giá trị pháp lý của thỏa thuận.

- Nghiên cứu xây dựng và ban hành trình tự và thủ tục mẫu về hòa giải, thương lượng trong GQTC tiêu dùng trên cơ sở học tập kinh nghiệm của các quốc gia trên thế giới, trong đó quy định một cách tổng quát theo hướng linh hoạt, tôn trọng nguyên tắc tự do thỏa thuận giữa các bên tranh chấp.

- Bổ sung quy định về thời hạn cụ thể buộc các bên phải thực hiện kết quả thương lượng thành nhằm tránh tình trạng thương nhân cố tình trì hoãn việc thực hiện các nghĩa vụ, khiến cho NTD bị thiệt hại về cả tinh thần, sức khỏe và tài chính mà không được đền bù thỏa đáng.

Thứ hai, đối với phương thức GQTC bằng trọng tài

Cần thiết bổ sung một cơ chế thi hành phán quyết trọng tài độc lập để đảm bảo hiệu lực thi hành phán quyết không bị ảnh hưởng bởi hiệu quả thi hành án dân sự. Thực tế cho thấy cơ chế thi hành án dân sự hiện nay còn nhiều hạn chế, thời gian thi hành án bị trì hoãn đáng kể do số lượng bản án tồn đọng chưa được thi hành luôn có xu hướng lũy tiến tăng. Cơ chế thi hành phán quyết trọng tài độc lập sẽ góp phần đẩy nhanh tiến độ GQTC, đồng thời giúp các bên đạt được mục tiêu ban đầu khi lựa chọn phương thức GQTC này là yếu tố thời gian và chi phí.

Thứ ba, đối với phương thức GQTC bằng Tòa án

Cần hoàn thiện pháp luật về thủ tục rút gọn trong BLTTDS năm 2015 và kiểm soát việc áp dụng thủ tục rút gọn tại Tòa án:

- Theo BLTTDS năm 2015, thủ tục rút gọn được áp dụng không ấn định vụ kiện có giá ngạch thấp bằng một khoản tiền cố định như Luật Bảo vệ quyền lợi NTD. Nên chăng các nhà làm luật nên sửa đổi Luật Bảo vệ quyền lợi NTD về điều kiện áp dụng thủ tục rút gọn để thống nhất với

quy định của BLTTDS năm 2015.

Thay vì ấn định một ngạch giá nhất định, nên đặt ra một tiêu chí chung xác định vụ kiện có giá ngạch thấp được giải quyết theo thủ tục rút gọn để nếu có sự thay đổi thì có thể quy định chi tiết trong các văn bản hướng dẫn. Việc xác định giá ngạch thấp là vấn đề khá phức tạp và đòi hỏi việc nghiên cứu toàn diện nhiều vấn đề liên quan như: Tình hình phát triển kinh tế - xã hội của từng vùng, miền, địa phương; mức lương tối thiểu của vùng, ngành; tỷ lệ lạm phát,... trong từng thời kỳ cần có thời gian để nghiên cứu, khảo sát, thống kê và đưa ra một ngưỡng giá ngạch hợp lý.

- Vấn đề thu thập tài liệu, chứng cứ để giải quyết vụ án (khoản 1 Điều 317 BLTTDS năm 2015) cần được sửa đổi để phù hợp hơn với thực tiễn, cụ thể:

+ Bổ cụm từ *“và Tòa án không phải thu thập tài liệu, chứng cứ”* vì tài liệu, chứng cứ đã đầy đủ, bảo đảm đủ căn cứ để giải quyết vụ án thì việc Tòa án thu thập thêm tài liệu, chứng cứ là không cần thiết.

+ Bổ nội dung *“tài liệu, chứng cứ đầy đủ, đảm bảo đủ căn cứ để giải quyết vụ án và Tòa án không phải thu thập tài liệu, chứng cứ”* vì theo Điều 92 BLTTDS năm 2015, sự thừa nhận của đương sự cũng là chứng cứ và là yếu tố cơ bản để giải quyết vụ án, đồng thời thuộc trường hợp những tình tiết, vụ kiện không phải chứng minh.

Do đó, Tòa án nhân dân tối cao cần có hướng dẫn Điều 317 BLTTDS năm 2015 về điều kiện áp dụng thủ tục tố tụng rút gọn để áp dụng hiệu quả vào thực tiễn theo hướng: *“Vụ án có tình tiết đơn giản, quan hệ pháp luật rõ ràng, đương sự đã thừa nhận nghĩa vụ; hoặc tài liệu, chứng cứ đầy đủ, đảm bảo đủ căn cứ để giải quyết vụ án mà Tòa án không phải thu thập tài liệu, chứng cứ”*.

- Ban hành quy định thủ tục rút gọn là biệt lệ của hai cấp xét xử. Nhìn từ góc độ pháp luật Việt Nam, Hiến pháp năm

2013 đã chỉ rõ thủ tục rút gọn là biệt lệ của nguyên tắc Tòa án xét xử tập thể và nguyên tắc Hội thẩm nhân dân. Thêm vào đó, trong một số vụ án đương sự không thiện chí đã sử dụng quyền kháng cáo của mình như một cách để kéo dài thời gian thi hành án, trốn tránh nghĩa vụ. Do đó, xét thấy việc học tập tinh thần của BLTTDS Nhật Bản¹² là vô cùng cần thiết. Việc hạn chế quyền kháng cáo, kháng nghị bản án, quyết định sơ thẩm của vụ án được giải quyết theo thủ tục rút gọn sẽ giảm tải gánh nặng lên Viện kiểm sát cũng như Tòa án. Trong trường hợp có tình tiết mới hoặc vi phạm nghiêm trọng xâm phạm đến lợi ích Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân, bản án, quyết định sẽ được xem xét lại theo thủ tục tái thẩm, giám đốc thẩm.

Thứ tư, đối với phương thức giải quyết thông qua hành chính

Pháp luật Việt Nam hiện nay đang quy định rải rác tại các luật chuyên ngành khác nhau về trình tự, thủ tục NTD có thể khiếu nại tới cơ quan, tổ chức có thẩm quyền khi quyền lợi của mình bị xâm phạm. Do đó, với mỗi luật chuyên ngành, trình tự, thủ tục thực hiện khiếu nại cũng khác nhau, khiến cho NTD cảm thấy bị bối rối. Vấn đề đặt ra là nguyên nhân luật chuyên ngành lại không quy định cụ thể về nội dung này. Chính vì vậy, để thuận lợi nhất cho NTD có thể tự tra cứu pháp luật, đọc hiểu pháp luật thì cần rà soát và tập trung xây dựng quy trình khiếu nại hành chính ngay trong Luật Bảo vệ quyền lợi NTD.

¹² Theo Điều 397 BLTTDS Nhật Bản: *Phán quyết cuối cùng của Tòa án giải quyết theo thủ tục rút gọn không được kháng cáo lên tòa phúc thẩm. Tuy nhiên đương sự có thể đưa ra yêu cầu phản đối quyết định đó trong thời hạn hai tuần, kể từ ngày nhận được quyết định của Tòa án. Như vậy, khi áp dụng thủ tục rút gọn để giải quyết một vụ án tại Nhật Bản quy định rõ không cho phép kháng cáo, bởi đối với một vụ án đơn giản, chứng cứ rõ ràng, các bên đương sự đã thừa nhận nghĩa vụ thì việc giải quyết sẽ ít hoặc không có khả năng sai sót.*

Các luật chuyên ngành khác chỉ cần quy định điều khoản dẫn chiếu tới Luật Bảo vệ quyền lợi NTD khi đề cập tới vấn đề này.

Việt Nam là quốc gia cho thấy rõ ràng những nỗ lực trong việc hoàn thiện chính sách pháp luật về bảo vệ NTD. Mặc dù quá trình hình thành và phát triển của pháp luật về bảo vệ NTD còn khá non trẻ nhưng đây là một bước tiến lớn, đặt cơ sở nền tảng cho việc thực thi chính sách bảo vệ NTD, đáp ứng yêu cầu trong tình hình mới. Các giải pháp nhằm hoàn thiện quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi của NTD và phương thức GQTC được đề xuất với kỳ vọng về một tương lai mà vị thế NTD được trả về đúng chỗ. Những sửa đổi, bổ sung về pháp luật này cần sớm được thực hiện để quyền lợi NTD cũng như thương nhân tham gia vào quan hệ tiêu dùng được đảm bảo, vai trò quản lý nhà nước được đề cao cũng như sự tham gia của các tổ chức xã hội dân sự được tôn trọng./.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Việt

1. Nguyễn Thị Vân Anh (2010), *"Tổng quan hệ thống pháp luật Việt Nam hiện hành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng"*, Hội thảo khoa học Pháp luật bảo vệ người tiêu dùng ở Việt Nam – thực trạng và hướng hoàn thiện, tháng 9/2010, Trường Đại học Luật Hà Nội.

2. Hà Công Anh Bảo và Lê Hằng Mỹ Hạnh (2017), *"GQTC trực tuyến – khả năng áp dụng tại Việt Nam"*, Tạp chí Kinh tế Đối ngoại, số 93.

3. Hoàng Minh Chiến (chủ nhiệm đề tài); Thư ký đề tài: Nguyễn Ngọc Quyên, Phạm Phương Thảo; Nguyễn Thị Vân Anh, ... [et al.] (2016), *Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo pháp luật Việt Nam*, Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Trường, Trường Đại học Luật Hà Nội, Hà Nội.

4. Cục Quản lý cạnh tranh – Bộ Công thương, *"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"*, Tài liệu phục vụ công tác

xây dựng Luật Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam, Hà Nội.

5. Lê Hồng Hạnh (2010), *"Luật Bảo vệ người tiêu dùng có nên quy định tổ chức là người tiêu dùng"*, Tạp chí Nghiên cứu Lập pháp, số 20(181)/Kỳ 2.

6. Nguyễn Mạnh Linh (2015), *Giải quyết tranh chấp thương mại bằng trọng tài - Thực tiễn hoạt động của các trung tâm trọng tài thương mại trên địa bàn thành phố Hà Nội*, Luận văn thạc sĩ luật học, Trường Đại học Luật Hà Nội, Hà Nội.

7. Hoàng Thế Liên và Trần Anh Huy (2019), *"Đề xuất phát triển các hình thức GQTC trực tuyến ngoài tổ tụng tại Việt Nam trong thời kỳ cách mạng công nghiệp lần thứ tư hiện nay"*, đăng trong Kỷ yếu Hội thảo khoa học cấp quốc gia về: "Cách mạng công nghiệp lần thứ tư và những vấn đề pháp lý đặt ra cho việc xây dựng, hoàn thiện hệ thống pháp luật Việt Nam", Hà Nội.

8. Nguyễn Trọng Điệp (2014), *Giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng với thương nhân ở Việt Nam hiện nay*, Luận án Tiến sĩ Luật học, Học viện Khoa học xã hội, Hà Nội.

Tiếng nước ngoài

9. Davies, J. and Szyszczak, E (2010), *"ADR: effective protection of consumer rights?"*, European Law Review, 35(5), pp. 695-706. 0307-5400.

10. Shea Esterling (2019), *"International Human Rights Law"*, New Zealand Yearbook of International Law, E-Book, ISBN: 978-90-04-38793-5.

11. Festus Okechukwu Ukwueze (2015), *"Elevating Consumer Rights to Human Rights"*, The Nigerian Juridical Review, Vol.13, Faculty of Law, University of Nigeria, Enugu Campus, p.131 – 156.

12. P A S Dahanayake (2005), *"Making Markets Work Better for Development and the Poor in Lao PDR"*, Report prepared by Dr. P A S Dahanayake Consultant to UNCTAD and CI, UNCTAD and CI.

13. Branislav Hazucha and partner (2015), *Private ordering and consumers' rights in copyright law: A view of Japanese consumers*, Chapter 7, Intellectual Property and General Legal Principles, Edward Elgar Publishing, Cheltenham, UK.

14. Christine Hogg (2009), *"The Rise of Consumer Rights"*, Citizens, Consumers and the NHS, Red Globe Press Publisher, London, UK.

15. United Nations Conference on Trade and Development (2018), *Dispute resolution and redress*, TD/B/C.I/CPLP/11, p.2.