

VỀ QUY ĐỊNH CÁC HÀNH VI BỊ NGHIÊM CẤM TRONG LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG NĂM 2023 - NHỮNG ĐIỂM MỚI

Lê Thanh Hà*

Tóm tắt: Bài viết phân tích và đánh giá những điểm mới về quy định các hành vi bị nghiêm cấm trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023.

Abstract: This article analyzes and evaluates the new provisions on prohibited acts in the Law on Consumer Protection 2023.

Đặt vấn đề

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 (sau đây viết tắt là Luật BVQLNTD) là một trong những công cụ hữu hiệu giúp bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng – bên yếu thế trong quan hệ tiêu dùng. Tuy nhiên, Luật BVQLNTD qua nhiều năm áp dụng đã bộc lộ những điểm hạn chế, chứa đựng những điều khoản không rõ ràng, không còn phù hợp và thậm chí là bất khả thi. Điều 10 Luật BVQLNTD năm 2010 quy định tám khoản tương ứng với tám hành vi bị cấm thực hiện trong quan hệ tiêu dùng của tổ chức, cá nhân kinh doanh. Tuy nhiên, Điều 10 Luật BVQLNTD năm 2023 đã điều chỉnh quy định về các hành vi bị cấm theo hướng bổ sung các hành vi cấm thực hiện trong hai ngành nghề có tính chất khá đặc biệt, đó là bán hàng đa cấp và ngành nghề thiết lập, vận hành, cung cấp dịch vụ nền tảng số, bên cạnh những điều cấm đối các tổ chức, cá nhân kinh doanh nói chung được quy định giống như Luật BVQLNTD năm 2010. Vì vậy, trong bài viết này, dưới góc độ so sánh, đối chiếu giữa Luật BVQLNTD năm 2023 và Luật BVQLNTD năm 2010, tác giả sẽ phân tích

các hành vi bị cấm được sửa đổi, bổ sung của: (1) Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ nói chung; (2) Tổ chức, cá nhân bán hàng đa cấp; (3) Tổ chức, cá nhân kinh doanh thiết lập, vận hành, cung cấp dịch vụ nền tảng số.

1. Các hành vi bị cấm của tổ chức cá nhân, kinh doanh hàng hoá, dịch vụ

1.1.1. Hành vi lừa dối hoặc gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng

Trong quan hệ tiêu dùng, việc bên tổ chức, cá nhân kinh doanh có hành vi lừa dối hoặc gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng trong việc cung cấp thông tin sai lệch, không đầy đủ, không chính xác về sản phẩm hàng hoá, dịch vụ hoặc tổ chức, cá nhân kinh doanh là một hành vi gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến quyền lợi người tiêu dùng.

Trước đây, Luật BVQLNTD năm 2010 cấm tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ “lừa dối hoặc gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng thông qua hoạt động quảng cáo hoặc che giấu, cung cấp thông tin không đầy đủ, sai lệch, không chính xác về một trong các nội dung sau đây: a) Hàng hóa, dịch vụ mà tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ cung cấp; b) Uy tín, khả năng kinh doanh, khả năng cung cấp hàng hóa, dịch vụ của tổ chức, cá

* ThS., Khoa Luật Dân sự, Trường Đại học Luật Tp. Hồ Chí Minh.

nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; c) Nội dung, đặc điểm giao dịch giữa người tiêu dùng với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ”¹.

Hiện nay, Luật BVQLNTD năm 2023 đã bổ sung thêm trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp “hình ảnh, giấy tờ, tài liệu chứng nhận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ hoặc tổ chức, cá nhân kinh doanh”². Việc bổ sung trường hợp này là phù hợp và đảm bảo được quyền lợi của người tiêu dùng và yêu cầu cá nhân, tổ chức kinh doanh phải tuân thủ quy định kinh doanh ngành nghề theo đúng pháp luật. Thông thường, khi tham gia vào quan hệ tiêu dùng, người tiêu dùng thường có sự tìm hiểu kỹ về các giấy chứng nhận được cơ quan có thẩm quyền cấp cho cá nhân, tổ chức kinh doanh ngành nghề đối với mặt hàng sản phẩm, dịch vụ và cá nhân, tổ chức kinh doanh để đặt niềm tin vào việc lựa chọn mua, sử dụng sản phẩm và dịch vụ. Tuy nhiên, thực tế cho thấy, các hành vi gian lận, lừa dối khách hàng khá phổ biến khi các đơn vị kinh doanh bán hàng giới thiệu, quảng cáo và cung cấp những giấy chứng nhận giả hoặc hết hạn nhằm mục đích bán được sản phẩm. Ví dụ, vào năm 2017, tại Hưng Yên đã phát hiện hàng loạt giấy chứng nhận vệ sinh an toàn thực phẩm (VSATTP) bị làm giả, bán cho các hộ kinh doanh nhỏ lẻ tại một làng nghề rượu nổi tiếng³. Vì vậy, việc các cá nhân, tổ chức

kinh doanh sử dụng các giấy tờ giả này để cung cấp cho người tiêu dùng là hành vi vi phạm điều cấm của luật, ảnh hưởng nghiêm trọng đến quyền lợi người tiêu dùng.

1.1.2. Hành vi quấy rối người tiêu dùng

Quấy rối người tiêu dùng là hành vi bị cấm của các cá nhân, tổ chức kinh doanh. Trước đây, khoản 2 Điều 10 Luật BVQLNTD năm 2010 quy định, cấm hành vi “quấy rối người tiêu dùng thông qua tiếp thị hàng hóa, dịch vụ trái với ý muốn của người tiêu dùng từ 02 lần trở lên hoặc có hành vi khác gây cản trở, ảnh hưởng đến công việc, sinh hoạt bình thường của người tiêu dùng”. Điều khoản này được hiểu như sau: Tổ chức, cá nhân kinh doanh bị coi là quấy rối người tiêu dùng khi: (1) Thông qua tiếp thị trái ý muốn của người tiêu dùng phải từ 2 lần trở lên và (2) Thực hiện hành vi khác không phải là tiếp thị trái ý muốn người tiêu dùng mà gây cản trở đến công việc sinh hoạt bình thường của người tiêu dùng chỉ cần thực hiện 1 lần. Quy định này không rõ ràng vì hành vi gây cản trở đến công việc sinh hoạt bình thường của người tiêu dùng là những hành vi nào? Tiêu chí nào để xác định hành vi đó là gây cản trở đến công việc sinh hoạt bình thường của người tiêu dùng? Có thể thấy hành vi tiếp thị trái với ý muốn của người tiêu dùng cũng ảnh hưởng đến công việc sinh hoạt bình thường của người tiêu dùng, nhưng thương nhân phải vi phạm đến lần thứ 2 mới bị xử lý. Quy định như vậy dễ gây nhiều cách hiểu khác nhau khi xác định nội dung hành vi vi phạm của tổ chức, cá nhân kinh doanh, đặc biệt là việc xác định trường hợp nào được coi là tiếp thị trái với ý muốn của người tiêu dùng, trường hợp nào là gây cản trở đến công việc sinh hoạt bình thường của

¹ Khoản 1 Điều 10 Luật BVQLNTD năm 2010.

² Điểm a khoản 1 Điều 10 Luật BVQLNTD năm 2023.

³ An Khánh, *Khởi tố đối tượng làm giả giấy chứng nhận VSATTP*, <https://suckhoedoisong.vn/khoi-to-do-i-tuong-lam-gia-giay-chung-nhan-vsattp-169131509.htm>, công bố ngày 12/5/2017, truy cập ngày 02/10/2023.

người tiêu dùng⁴. Quy định này đã gây khá nhiều khó khăn cho cơ quan có thẩm quyền khi xử lý hành vi có biểu hiện quấy rối người tiêu dùng của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ.

Hiện nay, quy định về Luật BVQLNTD năm 2023 đã được điều chỉnh theo hướng: *“Quấy rối người tiêu dùng thông qua hành vi tiếp xúc trực tiếp hoặc gián tiếp trái với ý muốn của người tiêu dùng để giới thiệu về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, tổ chức, cá nhân kinh doanh, đề nghị giao kết hợp đồng hoặc có hành vi khác gây cản trở công việc, sinh hoạt bình thường của người tiêu dùng”*⁵. Tinh thần của quy định cấm hành vi quấy rối người tiêu dùng vẫn được kế thừa từ quy định của Luật BVQLNTD năm 2010. Tuy nhiên, điều luật này đã có những thay đổi mang tính tích cực, có thể kể đến: Thứ nhất, điều chỉnh cụm từ “tiếp thị hàng hoá, dịch vụ” thành “tiếp xúc trực tiếp hoặc gián tiếp”; thứ hai, bỏ việc xác định số lần quấy rối thông qua hành vi tiếp thị là 2 lần; thứ ba, bổ sung việc cấm quấy rối thông qua tiếp xúc người tiêu dùng với mục đích “đề nghị giao kết hợp đồng”. Quy định được điều chỉnh vẫn chưa xác định rõ tiêu chí của hành vi gây cản trở đến công việc sinh hoạt bình thường của người tiêu dùng. Tuy nhiên, hướng sửa đổi của Luật BVQLNTD năm 2023 được đánh giá mang tính tích cực trước thực trạng hiện nay người tiêu dùng thường bị quấy rối để tiếp thị mua hàng một cách gián tiếp qua điện thoại khá phổ biến và đáng báo động. Các số điện thoại cá nhân bị thu thập và liên tục nhận được các cuộc

gọi về cho vay tiền với lãi suất thấp, làm thẻ tín dụng với ưu đãi khủng hay được mời chào về mua bán đất, mua bán nhà, chung cư... Những cuộc gọi với tần suất thường xuyên, làm ảnh hưởng rất nhiều đến cuộc sống cũng như công việc của người tiêu dùng trong khi họ không hề có nhu cầu mua bán hay cần tư vấn về dịch vụ đó.

Thực tế, pháp luật Việt Nam vẫn chưa có những quy định cụ thể để xử lý các hành vi quấy rối người tiêu dùng tiếp thị bán hàng qua điện thoại. Trên thế giới, những đạo luật bảo vệ người tiêu dùng qua điện thoại đã được ra đời từ rất lâu. Có thể kể đến, tại Hoa Kỳ, Đạo luật Bảo vệ người tiêu dùng điện thoại ra đời năm 1991 (The Telephone Consumer Protection Act of 1991 - TCPA) sửa đổi Đạo luật Truyền thông năm 1934 (The Communications Act of 1934). Theo đó, Ủy ban Truyền thông Liên bang (FCC) Hoa Kỳ có thẩm quyền quản lý theo quy chế. FCC đã thông qua quy tắc để thực hiện TCPA, bao gồm yêu cầu các thực thể thực hiện chào mời qua điện thoại phải thiết lập các thủ tục để duy trì danh sách không gọi cụ thể của công ty. Vào năm 2012, FCC đã sửa đổi các quy định của mình, yêu cầu các nhà tiếp thị qua điện thoại: (1) Không được phép sử dụng lý do “thiết lập mối quan hệ kinh doanh” để có được sự đồng ý từ người tiêu dùng, (2) Phải nhận được sự đồng ý trước bằng văn bản rõ ràng từ người tiêu dùng trước khi thực hiện cuộc gọi bằng hệ thống quay số tự động hoặc chứa một tin nhắn được ghi âm trước hoặc được tạo bởi giọng nhân tạo, và (3) Cung cấp dịch vụ, cơ chế tự động từ chối tương tác trong mỗi loại cuộc gọi nêu trên tại mục “(2)” để người tiêu dùng có thể ngay lập tức yêu cầu người tiếp thị qua điện

⁴ Nguyễn Thị Vân Anh, *Bàn về một số quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, Tạp chí Luật học, số 12/2012, tr. 3-7.

⁵ Điểm b khoản 1 Điều 10 Luật BVQLNTD năm 2023.

thoại ngừng gọi⁶. Để đảm bảo quyền lợi cho người tiêu dùng, đến nay, FCC liên tục sửa đổi các quy định của mình để cung cấp một môi trường an toàn bảo vệ người tiêu dùng qua các hành vi tiếp thị qua điện thoại.

1.1.3. Hành vi ép buộc/ yêu cầu mua thêm hàng hoá, dịch vụ trái ý muốn người tiêu dùng

Điều 27 Bộ luật Dân sự (BLDS) năm 2015 lý giải về khái niệm đe dọa, cưỡng ép trong giao dịch dân sự, được hiểu là “hành vi cố ý của một bên hoặc người thứ ba làm cho bên kia buộc phải thực hiện giao dịch dân sự nhằm tránh thiệt hại về tính mạng, sức khỏe, danh dự, uy tín, nhân phẩm, tài sản của mình hoặc của người thân thích của mình”. Nếu một bên tham gia giao dịch do bị đe dọa, cưỡng ép thì có quyền yêu cầu Toà án tuyên bố giao dịch dân sự đó là vô hiệu. Trong quan hệ tiêu dùng, pháp luật cấm tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ ép buộc người tiêu dùng mua hàng hoá, dịch vụ trái với ý muốn của người tiêu dùng. Luật BVQLNTD năm 2023 quy định cấm hành vi: “c) Ép buộc người tiêu dùng mua sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ trái với ý muốn của người tiêu dùng thông qua việc thực hiện hành vi dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực hoặc hành vi khác có tính chất tương tự; d) Ép buộc người tiêu dùng thanh toán cho sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ đã cung cấp mà không có thỏa thuận trước với người tiêu dùng”⁷.

Luật BVQLNTD năm 2023 đã có những thay đổi đáng chú ý như sau: Thứ nhất, đối với hành vi ép buộc chỉ cần xem

xét đến có tồn tại hành vi dùng vũ lực hoặc đe dọa dùng vũ lực... chứ không cần phải xem xét đến thiệt hại mà hành vi này có gây ra. Sở dĩ, Luật BVQLNTD năm 2010 quy định: “Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ ép buộc người tiêu dùng thông qua việc thực hiện một trong các hành vi sau đây: a) Dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực hoặc các biện pháp khác gây thiệt hại đến tính mạng, sức khỏe, danh dự, uy tín, nhân phẩm, tài sản của người tiêu dùng”⁸. Bên cạnh đó, Luật BVQLNTD năm 2023 không còn quy định về cấm hành vi ép buộc: “Lợi dụng hoàn cảnh khó khăn của người tiêu dùng hoặc lợi dụng thiên tai, dịch bệnh để ép buộc giao dịch”. Tác giả cho rằng, hành vi lợi dụng hoàn cảnh khó khăn hay thiên tai để giao dịch với người tiêu dùng về ngữ nghĩa không phù hợp với nội hàm của hành vi ép buộc. Ngoài ra, điều khoản này chỉ áp dụng trong phạm vi khá hẹp đó là trong hoàn cảnh khó khăn của người tiêu dùng hoặc thiên tai, dịch bệnh nên không mang tính phổ biến cao. Vì vậy, Luật BVQLNTD năm 2023 đã thay thế quy định này bằng việc cấm hành vi: “Ép buộc người tiêu dùng thanh toán cho sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ đã cung cấp mà không có thỏa thuận trước với người tiêu dùng”⁹, cho thấy sự phù hợp hơn và áp dụng được trong mọi hoàn cảnh nếu có hành vi vi phạm. Trong mọi trường hợp để người tiêu dùng thực hiện thanh toán hàng hoá, dịch vụ cần phải đạt được sự thống nhất, thỏa thuận từ bên thương nhân và người tiêu dùng. Do đó, cá nhân, tổ chức kinh doanh không thể ép buộc người tiêu dùng thanh toán hàng hoá, dịch vụ khi không có sự đồng ý của người tiêu dùng.

⁶ Telephone Consumer Protection Act, <https://www.ftc.gov/resources/supervision-and-examinations/consumer-compliance-examination-manual/documents/8/viii-5-1.pdf>, truy cập ngày 02/10/2023.

⁷ Điểm c, điểm d khoản 1 Điều 10 Luật BVQLNTD năm 2023.

⁸ Điểm a khoản 3 Điều 10 Luật BVQLNTD năm 2010.

⁹ Điểm d khoản 1 Điều 10 Luật BVQLNTD năm 2023.

Tuy nhiên, thực tế trước đây, Luật BVQLNTD năm 2010 cũng đã có quy định “yêu cầu người tiêu dùng thanh toán hàng hóa, dịch vụ đã cung cấp mà không có thỏa thuận trước với người tiêu dùng” được ghi nhận tại khoản 5 Điều 10. Trong Dự thảo sửa đổi luật cũng ghi nhận tinh thần của quy định này như sau: “Yêu cầu hoặc buộc người tiêu dùng thanh toán chi phí hàng hoá, dịch vụ đã cung cấp mà không có thỏa thuận trước với người tiêu dùng”. Và tại thời điểm đó, cũng có góp ý cho rằng quy định này có thể gây khó khăn cho các bên tham gia giao dịch, đặc biệt gây bất lợi cho bên bán vì không rõ thỏa thuận trước phải được thể hiện dưới hình thức nào. Bởi lẽ, 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)¹⁰. Luật BVQLNTD năm 2023 vẫn ghi nhận phải “có thỏa thuận trước”, nhưng vẫn chưa lý giải hình thức của “thỏa thuận trước” này. Điều này dẫn đến khả năng việc áp dụng quy định này sẽ không thực sự phù hợp, vì có thể xảy ra nhiều vi phạm mà không có cơ chế phù hợp hoặc không đủ nguồn lực để bảo đảm việc giám sát, xử lý hiệu quả. Vì vậy, cần có văn bản hướng dẫn thi hành lý giải về các hình thức thỏa thuận trước để có cơ chế thực thi hiệu quả.

Ngoài ra, trong quá trình góp ý dự thảo Luật BVQLNTD (sửa đổi), đã có ý kiến cần bổ sung thêm hành vi cấm: “*Ép buộc người tiêu dùng đang sử dụng sản phẩm hàng hóa,*

dịch vụ của mình phải mua thêm sản phẩm hàng hóa, dịch vụ của tổ chức cá nhân khác mà người tiêu dùng phải miễn cưỡng thực hiện”¹¹. Góp ý này xuất phát từ thực trạng nhiều người dân phản ánh việc vay ngân hàng bắt buộc phải mua kèm bảo hiểm. Đặc biệt giai đoạn gần cuối năm 2022, với lý do ngân hàng “cạn room tín dụng”, nhiều khách vay cho biết bị ngân hàng ép vào đường cùng khi điều kiện cần để giải ngân là mua gói bảo hiểm tương đương 3-4% giá trị khoản vay. Thậm chí, một số khách hàng đáo hạn khoản vay cũng bị yêu cầu mua kèm bảo hiểm mới được giải ngân¹². Do đó, Luật BVQLNTD năm 2023 đã bổ sung hành vi cấm này như sau: “*Yêu cầu người tiêu dùng phải mua thêm sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ như là điều kiện bắt buộc để giao kết hợp đồng trái với ý muốn của người tiêu dùng*”¹³. Đây là quy định phù hợp đảm bảo sự tự nguyện của người tiêu dùng khi tham gia vào giao dịch mà không phải chịu bất kỳ sự ràng buộc gì từ tổ chức, cá nhân kinh doanh.

1.1.4. Không đền bù, trả lại tiền hoặc đổi sản phẩm

Luật BVQLNTD năm 2010 không có quy định về việc đền bù, trả lại tiền hay trả sản phẩm hàng hoá khi tổ chức, cá nhân kinh doanh chính là bên nhầm lẫn hoặc bán sản phẩm, hàng hoá, dịch vụ không đúng đăng ký, quảng cáo, giao kết với người tiêu dùng.

¹¹ Lê Anh, *Góp ý dự thảo luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (sửa đổi): Giới hạn phạm vi đối tượng là tổ chức được điều chỉnh*, <https://quochoi.vn/tintuc/Pages/tin-hoat-dong-cua-quoc-hoi.aspx?ItemID=73572>, công bố ngày 28/2/2023, truy cập ngày 02/10/2023.

¹² Bắc Phong, *Sao lại ép mua bảo hiểm?*, <https://cafef.vn/sao-lai-ep-mua-bao-hiem-20230224155141046.chn>, công bố ngày 24/2/2023, truy cập ngày 02/10/2023.

¹³ Điểm k khoản 1 Điều 10 Luật BVQLNTD năm 2023.

¹⁰ Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI), *VCCI-Góp ý Dự thảo Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (sửa đổi)*, https://vibonline.com.vn/bao_cao/vcci_gop-y-du-thao-luat-bao-ve-quyen-loi-nguoi-tieu-dung-sua-doi, công bố ngày 13/5/2022, truy cập ngày 02/10/2023.

Trong quá trình dự thảo sửa đổi luật, tại điểm đ khoản 1 Điều 10 Dự án Luật dự kiến một trong những hành vi bị cấm là: “*Không đền bù, trả lại tiền hoặc đổi lại sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng do nhầm lẫn của tổ chức, cá nhân kinh doanh*”. Việc quy định hành vi bị cấm nêu trên là thực sự cần thiết, bởi lẽ, người tiêu dùng thường bị hạn chế về thông tin, về kiến thức chuyên môn, về khả năng đàm phán hợp đồng và khả năng tự bảo vệ mình, cũng như yêu cầu để khiếu nại giải quyết khi bên bán vi phạm nghĩa vụ giao hàng hoá, dịch vụ không đúng với thoả thuận. Bởi vậy, vì lợi nhuận, thương nhân làm ăn không chân chính sẵn sàng lợi dụng điểm yếu này của người tiêu dùng mà xâm phạm quyền lợi của họ, đặc biệt trong việc giao hàng kém chất lượng, không đúng mẫu mã, chất lượng, số lượng, loại hàng hoá, dịch vụ...

Tuy nhiên, để hành vi cấm được rõ ràng, cụ thể, đảm bảo tính minh bạch trong quy định của văn bản, tính khả thi trên thực tế, có quan điểm cho rằng nên biên tập, chỉnh sửa lại theo hướng sau: “*Không đền bù, trả lại tiền hoặc đổi lại sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng do sự nhầm lẫn của tổ chức, cá nhân kinh doanh không cung cấp đúng sản phẩm theo yêu cầu của người tiêu dùng hoặc gây cho người tiêu dùng nhầm lẫn trong việc mua hoặc sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ vì tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin sai lệch sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ*”¹⁴. Khi Luật BVQLNTD năm 2023 được thông qua, hành vi cấm này được ghi nhận như sau: “đ) Không đền bù, trả lại tiền hoặc đổi lại sản

phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng do nhầm lẫn của tổ chức, cá nhân kinh doanh; e) Không đền bù, trả lại tiền hoặc đổi lại sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng do sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ không đúng với đăng ký, thông báo, công bố, niêm yết, quảng cáo, giới thiệu, giao kết, cam kết của tổ chức, cá nhân kinh doanh”. Như vậy có thể hiểu rằng, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải đền bù, trả lại tiền hoặc đổi sản phẩm cho người tiêu dùng nếu cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ không đúng với đăng ký, thông báo, công bố, niêm yết, quảng cáo, giới thiệu, giao kết, cam kết của tổ chức, cá nhân kinh doanh hoặc do nhầm lẫn của tổ chức, cá nhân kinh doanh.

1.1.5. Quy định các điều khoản không được phép

Luật BVQLNTD năm 2010 cũng có quy định tại Điều 16 về Điều khoản của hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, điều kiện giao dịch chung không có hiệu lực với 09 trường hợp mà tổ chức, cá nhân không được quy định trong hợp đồng. Quy định này nhằm kiểm soát hiệu lực của hợp đồng được giao kết giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh, theo đó, một điều khoản rơi vào 09 trường hợp được luật quy định này thì được xác định không có hiệu lực, ví dụ: 1) Loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đối với người tiêu dùng theo quy định của pháp luật (như: Loại trừ trách nhiệm bảo hành của bên bán căn hộ chung cư, loại trừ trách nhiệm kiểm tra tính chính xác của thiết bị đo đếm nước của đơn vị cung cấp nước); 2) Hạn chế, loại trừ quyền khiếu nại, khởi kiện của người tiêu dùng (như hạn chế quyền khiếu nại của bên mua về chất lượng căn hộ sau thời điểm nhận bàn giao căn hộ); 3) Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá,

¹⁴ Hải Hà, 4 góp ý đối với dự luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, <https://dantri.com.vn/ban-doc/4-gop-y-doi-voi-du-luat-bao-ve-quyen-loi-nguoi-tieu-dung-20230421160138315.htm>, công bố ngày 21/4/2023, truy cập ngày 14/11/2024.

dịch vụ đơn phương thay đổi hợp đồng theo mẫu (như cho phép bên bán đơn phương thay đổi thiết kế căn hộ hoặc một số nguyên vật liệu hoàn thiện bên trong căn hộ)...

Những dạng điều khoản như trên hoàn toàn có lợi cho bên cung cấp, đẩy toàn bộ bất lợi về phía người tiêu dùng. Bởi vậy, Luật BVQLNTD quy định đây là những trường hợp không có hiệu lực ngay cả khi hợp đồng theo mẫu đã được ký kết nhằm tránh rủi ro cho người tiêu dùng trước những điều khoản bất công từ phía tổ chức, cá nhân kinh doanh¹⁵. Tuy nhiên, Điều 10 Luật BVQLNTD năm 2010 không ghi nhận các điều khoản không có hiệu lực theo Điều 16 nêu trên là hành vi cấm, có thể xem đó là một sự thiếu sót và không tạo sự thống nhất trong quy định của Luật BVQLNTD năm 2010. Do đó, Luật BVQLNTD năm 2023 đã ghi nhận minh thị hành vi tổ chức, cá nhân “quy định điều khoản không được phép tại Điều 25 Luật này trong hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung” là hành vi cấm thực hiện của cá nhân, tổ chức kinh doanh.

1.1.6. Các hành vi cấm khác

- Bãi bỏ hành vi cấm: “Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thực hiện hoạt động xúc tiến thương mại, đề nghị giao dịch trực tiếp với đối tượng là người không có năng lực hành vi dân sự hoặc người mất năng lực hành vi dân sự”. Quy định này được ghi nhận tại khoản 4 Điều 10 Luật BVQLNTD năm 2010, bản chất của điều khoản này là nhằm đảm bảo một giao dịch không bị vô hiệu về mặt chủ thể theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều 117 BLDS năm 2015, từ đó giúp người tiêu dùng tránh

những rủi ro có thể phát sinh từ các giao dịch trên. Bên cạnh đó, nếu tổ chức, cá nhân kinh doanh vi phạm điều khoản này thì đây không chỉ là căn cứ xác định giao dịch vô hiệu mà còn là căn cứ để xử lý vi phạm hành chính. Theo đó, áp dụng điểm đ khoản 1, khoản 5 Điều 61 và điểm b khoản 4 Điều 4 Nghị định số 98/2020/NĐ-CP ngày 26/8/2020 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 bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thì tổ chức, cá nhân kinh doanh có thể bị phạt tiền lên tới 40.000.000 đồng đối với hành vi vi phạm trên. Do đó, đây là quy định rất hữu hiệu nhằm bảo vệ người tiêu dùng không có khả năng bằng hành vi của mình xác lập, thực hiện quyền, nghĩa vụ dân sự¹⁶.

Tuy nhiên, vấn đề đặt ra là quy định về “người không có năng lực hành vi dân sự” đã không còn tồn tại do những quy định về năng lực hành vi dân sự đã có những thay đổi cơ bản trong BLDS năm 2015 so với BLDS năm 2005. Trước đây, Điều 21 BLDS năm 2005 quy định người chưa đủ sáu tuổi là người không có năng lực hành vi dân sự và giao dịch dân sự của người chưa đủ sáu tuổi phải do người đại diện theo pháp luật xác lập, thực hiện. Tuy nhiên, hiện nay BLDS năm 2015 không còn quy định trên và đã đưa những nội dung liên quan đến năng lực hành vi dân sự của người chưa đủ sáu tuổi vào trong quy định về người chưa thành niên. Đồng thời, giao dịch của người chưa đủ sáu tuổi cũng được quy định trong Điều 21 BLDS năm 2015 về người chưa thành niên. Tuy nội dung quy định về giao dịch với người chưa đủ sáu tuổi trong BLDS năm 2015 không có gì khác so với

¹⁵ Nguyễn Thị Vân Anh, Trần Diệu Loan, *Kiểm soát hợp đồng theo mẫu trong quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, Tạp chí Luật học, số 9/2020, tr. 59-73.

¹⁶ Phan Thị Hương Giang, *Bình luận một số quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010*, Tạp chí Luật học, số 6/2022, tr.116-123.

BLDS năm 2005, nhưng một thay đổi cơ bản là quy định về người không có năng lực hành vi dân sự đã không còn xuất hiện trong BLDS hiện hành. Đối chiếu với BLDS năm 2015, quy định trên của Luật BVQLNTD năm 2010 là chưa tương thích. Do đó, khi sửa đổi luật, hành vi cấm đã không còn được ghi nhận trong quy định của Luật BVQLNTD năm 2023, góp phần tạo sự thống nhất giữa các văn bản luật, đặc biệt là quy định BLDS năm 2015 (đối với các chế định xác lập, thực hiện và bảo vệ quyền dân sự, quyền nhân thân, pháp nhân, giao dịch dân sự, hợp đồng...).

- Bổ sung quy định mới về cấm hành vi không thông báo cho người tiêu dùng về việc tài trợ cho người có ảnh hưởng để quảng cáo bán hàng. Đây là một quy định mới được bổ sung để ghi nhận trong Luật BVQLNTD năm 2023 và phù hợp với thực tiễn của thời đại 4.0 khi các hoạt động bán hàng qua mạng ngày càng phổ biến. Trong thời gian vừa qua, hàng loạt nghệ sĩ nổi tiếng thường đi quảng cáo, tiếp thị các thực phẩm chức năng, sản phẩm chăm sóc sức khỏe, thuốc đông y... Tuy nhiên, việc kiểm chứng chất lượng sản phẩm, sự an toàn cho người tiêu dùng lại bị các nghệ sĩ xem nhẹ. Và hơn hết, sự góp mặt của những nghệ sĩ này lại chiếm ưu thế trong quyết định mua hàng của nhiều người, nhưng chính các quảng cáo thông tin sai lệch, mập mờ và các sản phẩm kém chất lượng này đã gây thiệt hại không nhỏ đến sức khỏe, quyền lợi của người tiêu dùng¹⁷. Việc bổ sung quy định này là phù hợp nhằm bảo vệ

quyền lợi người tiêu dùng và xác định rõ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh và kể cả người có ảnh hưởng trước thực trạng các nghệ sĩ, người nổi tiếng thường xuyên thực hiện quảng cáo, giới thiệu sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ.

Liên quan đến quy định này, trong Dự thảo Luật tại điểm n khoản 1 có quy định cấm: “Sử dụng hoặc lợi dụng hình ảnh, lời khuyên, khuyến nghị của người có ảnh hưởng, có uy tín nhằm xúc tiến thương mại hoặc khuyến khích người tiêu dùng mua, sử dụng hàng hoá, dịch vụ mà không thông báo trước cho người tiêu dùng đây là các nội dung được tài trợ”. Có thể thấy, việc thông báo “đây là nội dung được tài trợ” không chỉ là nghĩa vụ của bên cung cấp sản phẩm mà quan trọng hơn là của người có ảnh hưởng, có uy tín khi thực hiện việc quảng cáo này. Do đó, nó không chỉ là hành vi cấm thực hiện của tổ chức, cá nhân kinh doanh mà còn là nghĩa vụ của những người có ảnh hưởng. Sau quá trình góp ý, điều luật này đã được sửa đổi theo hướng phù hợp với cơ cấu của điều luật là cấm hành vi của tổ chức, cá nhân kinh doanh: “Không thông báo trước, không công khai cho người tiêu dùng việc tài trợ cho người có ảnh hưởng dưới mọi hình thức để sử dụng hình ảnh, lời khuyên, khuyến nghị của người này nhằm xúc tiến thương mại hoặc khuyến khích người tiêu dùng mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ”. Như vậy, quy định này có thể hiểu rằng, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải thực hiện thông báo trước, công khai về việc tài trợ cho người có ảnh hưởng khi người này quảng cáo cho hàng hoá, dịch vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh. Tuy nhiên, luật yêu cầu phải thông báo, công khai “dưới mọi hình thức” nhưng không quy định cụ thể những hình thức này là gì, tác giả cho rằng quy định này mang tính bất khả thi và cũng

¹⁷ Kim Thy, *Nhiều nghệ sĩ nổi tiếng quảng cáo lừa người tiêu dùng... đến giờ vẫn chưa bị xử phạt?*, <https://tieudung.kinhthedoithi.vn/bao-ve-ntd/nhiều-ngh-e-si-noi-tieng-quang-cao-lua-nguoi-tieu-dungden-gio-van-chua-bi-xu-phat-54205.html>, công bố ngày 04/6/2021, truy cập ngày 02/10/2023.

gây nhiều bất lợi cho tổ chức, cá nhân kinh doanh vì sẽ dễ bị vi phạm điều cấm của luật khi bỏ sót bất kỳ một hình thức nào phải thông báo và công khai.

- Bổ sung hành vi cấm tổ chức, cá nhân kinh doanh: “Thu thập, lưu trữ, sử dụng, chỉnh sửa, cập nhật, hủy bỏ thông tin của người tiêu dùng trái quy định của pháp luật” (điểm h khoản 1 Điều 10). Quy định này đóng vai trò quan trọng và khẳng định trách nhiệm bảo vệ thông tin của người tiêu dùng được ghi nhận chi tiết tại Chương II Luật BVQLNTD năm 2023. Sở dĩ, Luật BVQLNTD năm 2023 kiên quyết nhấn mạnh quy định bảo vệ thông tin người tiêu dùng vì tình trạng sử dụng trái phép, mua bán thông tin người tiêu dùng tại Việt Nam đang xảy ra phổ biến và đáng báo động khi dữ liệu người tiêu dùng được rao bán tràn lan dưới nhiều gói dịch vụ như danh sách khách hàng Facebook; danh sách khách hàng cá nhân bảo hiểm, ngân hàng; danh sách khách hàng sử dụng thuê bao...¹⁸. Các hành vi xâm phạm trái phép thông tin của người tiêu dùng, đặc biệt trong bối cảnh thương mại điện tử ngày càng trở nên phổ biến và tinh vi với nhiều hình thức và cách thức khác nhau. Do đó, tại Chương 2 Luật BVQLNTD năm 2023 có rất nhiều điều khoản quy định chi tiết và ràng buộc chặt chẽ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong việc bảo vệ thông tin người tiêu dùng.

Trên thế giới, việc bảo vệ thông tin người tiêu dùng được đánh giá rất cao, do đó, cũng có khá nhiều các đạo luật được ra đời từ rất lâu với các quy định ưu tiên bảo vệ thông tin người tiêu dùng. Có thể kể đến, tại châu Âu, Chỉ thị về bảo vệ dữ liệu châu

Âu (95/46/EC)¹⁹ ra đời từ năm 1995 và đến năm 2018, Quy định chung về bảo vệ dữ liệu (General Data Protection Regulation GDPR)²⁰ đã được Ủy ban châu Âu xây dựng để giải quyết các vấn đề phát sinh về bảo vệ dữ liệu cá nhân NTD, đặc biệt là từ việc sử dụng Internet và các thiết bị thông minh trên quy mô lớn. GDPR thiết lập 7 nguyên tắc cần tuân thủ khi xử lý dữ liệu: 1) Tính hợp pháp, công bằng và minh bạch; 2) Giới hạn mục đích; 3) Giảm thiểu dữ liệu; 4) Độ chính xác; 5) Giới hạn lưu trữ; 6) Tính toàn vẹn và bảo mật; 7) Trách nhiệm giải trình. Các quốc gia thành viên châu Âu đã sửa đổi luật bảo vệ dữ liệu để tuân thủ các yêu cầu GDPR. Ví dụ, Luật Bảo vệ dữ liệu Liên bang (Bundesdatenschutzgesetz - BDSG)²¹ của Cộng hòa Liên bang Đức có quy định: Bảo vệ dữ liệu cá nhân là bảo vệ quyền cơ bản của cá nhân hay chính là quyền tự quyết định về thông tin của cá nhân đó. Những người có liên quan tới việc bảo vệ dữ liệu cá nhân có quyền tự quyết định thông tin sẽ được cung cấp cho những ai và sử dụng cho những mục đích nào. Ngoài ra, Tòa án Hiến pháp cũng ban hành Luật Bảo vệ dữ liệu tiểu bang để quy định việc bảo vệ dữ liệu trong các cơ quan tiểu bang và địa phương đó. Vương quốc Anh cũng đã thông qua Luật Bảo vệ dữ liệu quốc gia mới (Data Protection Act - DPA) có hiệu lực từ ngày 25/5/2018, trong đó cho

¹⁸ Nguyễn Thị Vân Anh, Trần Diệu Loan, *Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người tiêu dùng trong luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, Tạp chí Luật học, số 12/2022, tr.64-78.

¹⁹ Chỉ thị 95/46/EC (General Data Protection Regulation), <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>, truy cập ngày 12/12/2022.

²⁰ Quy định chung về bảo vệ dữ liệu (GDPR), <https://gdpr-info.eu/>, truy cập ngày 12/12/2022.

²¹ Luật Bảo vệ dữ liệu Liên bang (Bundesdatenschutzgesetz - BDSG), <https://www2.deloitte.com/dl/en/pages/legal/articles/neues-bundesdatenschutzgesetz.html>, truy cập ngày 12/12/2022.

phép tiếp tục áp dụng GDPR kể cả khi nước này rời Liên minh châu Âu²².

Ngoài ra, Luật BVQLNTD năm 2023 cũng bổ sung thêm các hành vi cấm như: Đánh tráo, gian lận sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ khi giao hàng, cung cấp dịch vụ cho người tiêu dùng; ngăn cản người tiêu dùng kiểm tra về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác. Các hành vi này là những hành vi vi phạm nghiêm trọng nghĩa vụ bên bán để đảm bảo cho người tiêu dùng tham gia vào quan hệ hợp đồng mua bán hàng hoá, dịch vụ một cách lành mạnh.

2. Đối với tổ chức, cá nhân bán hàng đa cấp

2.1. Pháp luật điều chỉnh về hoạt động bán hàng đa cấp

Hoạt động kinh doanh, bán hàng đa cấp xuất hiện tại Việt Nam từ năm 1998, bắt đầu phát triển mạnh từ năm 2000. Trong quá trình phát triển tại Việt Nam, thị trường bán hàng đa cấp trải qua nhiều biến động, nhiều doanh nghiệp bán hàng đa cấp lợi dụng một số đặc điểm của mô hình kinh doanh theo phương thức đa cấp để trục lợi bất chính, lừa đảo người tham gia bán hàng đa cấp. Để khắc phục những biến tướng của loại hình kinh doanh, bán hàng đa cấp, các văn bản pháp luật theo đó được điều chỉnh theo hướng ngày càng thắt chặt quản lý đối với loại hình kinh doanh này.

Ngày 12/3/2018, Chính phủ ban hành Nghị định số 40/2018/NĐ-CP về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp thay thế cho Nghị định số 42/2014/NĐ-CP ngày 14/5/2014. Nghị định số 40/2018/NĐ-CP ra đời với các quy định siết chặt hơn về

điều kiện kinh doanh, hoạt động bán hàng đa cấp đối với người tham gia, các doanh nghiệp và công tác quản lý nhà nước trong hoạt động bán hàng đa cấp. Nghị định số 40/2018/NĐ-CP điều chỉnh tương đối đầy đủ, toàn diện về hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp, tạo hành lang pháp lý rõ ràng cho các doanh nghiệp hoạt động minh bạch, sàng lọc những doanh nghiệp bán hàng đa cấp hoạt động bất chính, qua đó góp phần tạo ra môi trường cạnh tranh lành mạnh, giảm khả năng gây hậu quả về kinh tế - xã hội. Tuy nhiên, Nghị định số 40/2018/NĐ-CP cũng đã bộc lộ một số vấn đề vướng mắc, bất cập ảnh hưởng đến hiệu quả thực thi, hiệu quả quản lý hoạt động bán hàng đa cấp như quy định về điều kiện đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp, quy định về đại diện của doanh nghiệp bán hàng đa cấp tại địa phương, quy định về thông báo hội nghị, hội thảo, đào tạo trước khi thực hiện, quy định về điều kiện sử dụng tiền ký quỹ, quy định về cách thức thực hiện một số thủ tục hành chính... Do đó, Chính phủ ban hành Nghị định số 18/2023/NĐ-CP nhằm tiếp tục tạo hành lang pháp lý quản lý hiệu quả hoạt động bán hàng đa cấp, sửa đổi, hoàn thiện các quy định nhằm tạo thuận lợi cho các cơ quan quản lý cũng như doanh nghiệp trong quá trình thực thi và tuân thủ các quy định về quản lý hoạt động bán hàng đa cấp. Có thể thấy, hoạt động bán hàng đa cấp trước đây chỉ được điều chỉnh trong Nghị định mà chưa có văn bản luật điều chỉnh. Đến nay, Luật BVQLNTD năm 2023 lần đầu tiên bổ sung một cách minh thị trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân kinh doanh hoạt động bán hàng đa cấp.

2.2. Hành vi bị cấm của cá nhân, tổ chức bán hàng đa cấp

Theo thống kê, số lượng người tham gia bán hàng đa cấp trong giai đoạn 2016 -

²² Nguyễn Thị Vân Anh, Trần Diệu Loan, *Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người tiêu dùng trong luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, tltđd, tr.64-78.

2020 mỗi năm ở mức trung bình khoảng 800.000 người và có xu hướng gia tăng²³. Để đảm bảo quyền lợi và nghĩa vụ của mình cũng như hạn chế những tranh chấp với doanh nghiệp bán hàng đa cấp, người tham gia bán hàng đa cấp cần lưu ý quy định về các hành vi cấm thực hiện. Cụ thể, khoản 2 Điều 10 Luật BVQLNTD năm 2023 quy định các tổ chức, cá nhân bán hàng đa cấp cấm thực hiện các hành vi như các cá nhân, tổ chức kinh doanh thông thường như mục 1 đã phân tích nêu trên, còn bị cấm thực hiện các hành vi như sau:

i. Yêu cầu người khác phải đặt cọc, nộp một khoản tiền hoặc mua một số lượng hàng hóa nhất định để tham gia bán hàng đa cấp;

ii. Cung cấp thông tin gian dối, gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng, cá nhân tham gia bán hàng đa cấp;

iii. Kinh doanh theo phương thức đa cấp không có giấy chứng nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp; tổ chức hoạt động giới thiệu về hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp không có giấy chứng nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp;

iv. Kinh doanh theo phương thức đa cấp đối với dịch vụ hoặc hình thức khác không phải là mua bán hàng hóa, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác;

v. Phát triển mạng lưới bán hàng đa cấp không dựa trên giao dịch mua bán hàng hóa.

Thực tế, những hành vi cấm nêu trên đã được ghi nhận tại Điều 5 của Nghị định số 40/2018/NĐ-CP. Những hành vi trên đây là những hành vi mà các tổ chức, cá nhân bán hàng đa cấp thường thực hiện, lợi dụng sự

thiếu hiểu biết, lòng tham của người tham gia để lôi kéo người tiêu dùng tham gia bán hàng đa cấp, nhằm chiếm đoạt tài sản. Có thể kể đến một số vụ việc điển hình như: Năm 2020, trên cơ sở phối hợp và trao đổi thông tin, tài liệu với Bộ Công Thương, Bộ Công an đã tiến hành khởi tố vụ án, khởi tố bị can liên quan đến hoạt động Công ty cổ phần Thương mại Dịch vụ Đầu tư Thời gian vàng (Goldtime) với tội danh “Sử dụng mạng máy tính, mạng viễn thông, phương tiện điện tử thực hiện hành vi chiếm đoạt tài sản” theo Điều 290 Bộ luật Hình sự năm 2015. Các đối tượng đã yêu cầu người tham gia bỏ một số tiền đặt cọc dưới hình thức mua phân quyền kinh doanh; tuy nhiên, thực chất công ty này không có bất cứ hoạt động sản xuất, kinh doanh nào; lôi kéo tới 360 nghìn người tham gia với số tiền bị chiếm đoạt khoảng 900 tỷ đồng²⁴.

Ngoài ra, cũng có những vụ việc khác, nhiều cá nhân sử dụng mô hình kinh doanh theo phương thức đa cấp để huy động tài chính thông qua hình thức lôi kéo, dụ dỗ người tham gia góp vốn đầu tư vào các dự án bất động sản, nhà hàng, khách sạn, khai thác khoáng sản... với tỷ lệ chia hoa hồng cao. Tuy nhiên, những dự án đó không có thật, điển hình là vụ Công ty cổ phần địa ốc Alibaba do Nguyễn Thái Luyện, Chủ tịch Hội đồng quản trị và Nguyễn Thái Lĩnh (em ruột Luyện), Tổng giám đốc Công ty Alibaba và các công ty thành viên, đây là thủ đoạn lừa đảo theo mô hình đa cấp hết sức tinh vi; điển hình của tình trạng phân lô bán nền với “dự án ma”, núp bóng hoạt

²³ Bộ Công Thương Việt Nam, *Người tham gia bán hàng đa cấp cần lưu ý 14 điểm*, <https://moit.gov.vn/tin-tuc/bao-chi-voi-nganh-cong-thuong/nguoi-tham-gia-ban-hang-da-cap-can-luu-y-14-diem-duoi-day.html>, công bố ngày 9/7/2021, truy cập ngày 02/10/2023.

²⁴ Mai Thị Lệ Quyên, *Vi phạm pháp luật trong kinh doanh đa cấp và một số giải pháp nâng cao hiệu quả đấu tranh phòng ngừa*, <https://tapchitoaan.vn/vi-pham-phap-luat-trong-hoat-dong-kinh-doanh-theo-phuong-thuc-da-cap-va-mot-so-giai-phap-gop-phan-nang-cao-hieu-qua-dau-tranh-phong-ngua6487.html>, công bố ngày 03/6/2022, truy cập ngày 02/10/2023.

động kinh doanh bất động sản để bán hàng đa cấp, lấy tiền người sau trả lãi cho người trước. Ngày 19/12/2020, Cơ quan Cảnh sát điều tra Công an. Tp Hồ Chí Minh đã hoàn tất kết luận điều tra vụ án “Lừa đảo chiếm đoạt tài sản và Rửa tiền” xảy ra tại Công ty cổ phần địa ốc Alibaba, đề nghị truy tố Nguyễn Thái Luyện (35 tuổi, ngụ Gia Lai), Chủ tịch Hội đồng quản trị Công ty Alibaba và 22 đồng phạm²⁵.

Các quy định về hành vi cấm của cá nhân, tổ chức bán hàng đa cấp trên đây góp phần giảm nguy cơ lừa đảo trên quy mô lớn, tạo hành lang pháp lý rõ ràng cho các doanh nghiệp hoạt động minh bạch, sàng lọc những doanh nghiệp bán hàng đa cấp hoạt động bất chính, qua đó góp phần tạo ra môi trường cạnh tranh lành mạnh, giảm khả năng gây hậu quả về kinh tế - xã hội.

3. Tổ chức, cá nhân kinh doanh thiết lập, vận hành, cung cấp dịch vụ nền tảng số

Công nghệ thông tin với những tính năng hữu ích thông qua các nền tảng số đóng vai trò quan trọng trong kết nối giữa các nhà sản xuất, doanh nghiệp với người tiêu dùng đối với việc kinh doanh, mua bán, mua sắm hàng hóa. Việc thanh toán, giao dịch giữa các tổ chức, doanh nghiệp và người tiêu dùng thông qua các nền tảng số cũng góp phần giảm chi phí vận chuyển, đi lại và thuận tiện hơn cho cả hai bên. Tuy nhiên, bên cạnh những hữu ích kể trên thì việc ứng dụng công nghệ thông tin thông qua các nền tảng số trong giao dịch giữa các tổ chức, doanh nghiệp và người tiêu dùng cũng có thể xảy ra những bất cập khi thông

tin, dữ liệu của người tiêu dùng, cá nhân, tập thể bị lộ, lọt ra bên ngoài cũng như có thể dẫn đến các hành vi vi phạm về kinh doanh trên các nền tảng thương mại điện tử.

Tại Mục I Điều 1 Quyết định số 186/QĐ-BTTTT năm 2022 quy định về quan điểm Chương trình thúc đẩy phát triển và sử dụng các nền tảng số quốc gia phục vụ chuyển đổi số, phát triển chính phủ số, kinh tế số, xã hội số, nền tảng số được hiểu là: “*Hệ thống thông tin phục vụ các giao dịch điện tử trực tuyến hoạt động theo mô hình sử dụng công nghệ số để tạo môi trường mạng cho phép nhiều bên cùng tham gia để giao dịch, cung cấp dịch vụ cho các tổ chức, cá nhân, có thể sử dụng ngay, đơn giản, thuận tiện, linh hoạt theo yêu cầu, dễ dàng phổ biến trên diện rộng, các bên tham gia không cần tự đầu tư, quản lý, vận hành, duy trì. Nền tảng số là “hạ tầng mềm” của không gian số, giải quyết các bài toán cụ thể của chuyển đổi số, tạo lập và lưu trữ dữ liệu người dùng; càng có nhiều người sử dụng thì dữ liệu càng nhiều, chi phí càng rẻ, giá trị tạo ra càng lớn*”. Ngoài ra, Luật Giao dịch điện tử năm 2023 (có hiệu lực 01/7/2024) cũng mới ghi nhận khái niệm nền tảng số phục vụ giao dịch điện tử, nền tảng số trung gian phục vụ giao dịch điện tử tại Điều 45 là: “2. Nền tảng số phục vụ giao dịch điện tử là hệ thống thông tin quy định tại khoản 1 Điều này tạo môi trường điện tử cho phép các bên thực hiện giao dịch hoặc cung cấp, sử dụng sản phẩm, dịch vụ hoặc sử dụng để phát triển sản phẩm, dịch vụ. 3. Nền tảng số trung gian phục vụ giao dịch điện tử là nền tảng số quy định tại khoản 2 Điều này mà chủ quản nền tảng số độc lập với các bên thực hiện giao dịch”.

Tổng hợp báo cáo của các đơn vị thuộc Bộ Công Thương trong vài năm gần đây cho thấy, các yêu cầu, phản ánh, khiếu nại

²⁵ Tiểu Thủy, *Alibaba huy động vốn theo phương thức đa cấp, chiếm đoạt hơn 2.500 tỷ đồng*, <https://kinhthedothei.vn/alibaba-huy-dong-von-theo-phuong-thuc-da-cap-chiem-doat-hon-2-500-ty-dong.html>, công bố ngày 25/9/2019, truy cập ngày 02/10/2023.

của người tiêu dùng trong lĩnh vực thương mại điện tử đang gia tăng liên tục. Các hành vi bị phản ánh, khiếu nại thường thấy là: Bán hàng giả, hàng đã qua sử dụng, hàng không rõ nguồn gốc, xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ; hàng hoá nhận được khác với quảng cáo; thông tin giao dịch của người tiêu dùng bị bên thứ ba lợi dụng để mạo danh giao hàng; tự động hủy đơn hàng; người tiêu dùng không mua được hàng theo giá quảng cáo hoặc hàng khuyến mãi đi kèm; kéo dài thời gian giải quyết khiếu nại hoặc không giải quyết khiếu nại kịp thời²⁶...

Xuất phát từ vấn đề này, ngoài những điều cấm đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh nói chung, Luật BVQLNTD năm 2023 còn đưa ra những hành vi bị cấm cụ thể khác đối với nền tảng trung gian trực tuyến. Đây cũng là một quy định mới được bổ sung trong Luật BVQLNTD.

i. Ép buộc hoặc ngăn cản người tiêu dùng đăng ký sử dụng hoặc sử dụng nền tảng số trung gian khác như là điều kiện bắt buộc để sử dụng dịch vụ;

ii. Hạn chế quyền lựa chọn của người tiêu dùng thông qua việc sắp xếp ưu tiên lựa chọn sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ giữa các tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp trên nền tảng số mà không công khai tiêu chí lựa chọn;

iii. Sử dụng biện pháp ngăn chặn hoặc hiển thị không trung thực kết quả phản hồi, đánh giá của người tiêu dùng về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, tổ chức, cá nhân kinh doanh trên nền tảng số, trừ trường hợp phản hồi, đánh giá đó vi phạm quy định của pháp luật, trái đạo đức xã hội;

iv. Sử dụng biện pháp ngăn cản đăng ký, hoạt động, đánh giá, hiển thị phản hồi của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

v. Ngăn cản người tiêu dùng gỡ bỏ phần mềm, ứng dụng cài đặt sẵn mà không ảnh hưởng đến tính năng kỹ thuật cơ bản giúp nền tảng số vận hành bình thường hoặc buộc người tiêu dùng cài đặt phần mềm, ứng dụng kèm theo trên nền tảng số.

Việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên không gian mạng không chỉ dừng lại đối với nền tảng bán hàng trực tuyến mà còn mở rộng sang đối với nền tảng trung gian trực tuyến. Người tiêu dùng đặc biệt là người tiêu dùng dễ bị tổn thương sẽ được bảo đảm quyền lợi nhiều hơn, không bị giới thiệu về sản phẩm, dịch vụ, tổ chức, cá nhân kinh doanh hoặc đề nghị giao kết hợp đồng trái với ý muốn của người tiêu dùng, gây cản trở, ảnh hưởng đến công việc, sinh hoạt bình thường của người tiêu dùng. Đồng thời, các tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng sẽ phải chịu thêm nhiều trách nhiệm đặc biệt trong việc cung cấp hàng hoá, dịch vụ và bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng, thông tin về quá trình tiêu dùng, các thông tin khác do người tiêu dùng hoặc tổ chức, cá nhân đưa ra liên quan đến giao dịch. Ngoài ra, không được hạn chế quyền lựa chọn của người tiêu dùng, cũng như những phản hồi về hàng hoá, sản phẩm dịch vụ của người tiêu dùng.

Các hành vi cấm này đóng vai trò quan trọng nhằm phục vụ mục tiêu quản lý Nhà nước đối với hoạt động thương mại điện tử để kiểm soát các hành vi vi phạm về kinh doanh trên các nền tảng thương mại điện tử, kiểm soát các nền tảng số có người dùng lớn và rất lớn nhằm hạn chế sự bất bình đẳng, sự phát triển lành mạnh, hiệu quả của

²⁶ LP, *Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong nền kinh tế kỹ thuật số*, <https://baochinhphu.vn/bao-ve-quyen-loi-nguoi-tieu-dung-trong-nen-kinh-te-ky-thua-t-so-102220427144823494.htm>, công bố ngày 27/4/2022, truy cập ngày 14/11/2024.

thị trường và bảo đảm quyền lợi của người tiêu dùng.

Kết luận

Luật BVQLNTD năm 2010 đã góp phần thay đổi mạnh mẽ, đồng thời, kiến tạo các khung khổ, nền tảng cơ bản vững chắc để tiếp tục tạo dựng sự phát triển của công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Việt Nam. Tuy nhiên, nhà làm luật đã không lường trước được những bất cập từ việc không có sự giải thích rõ ràng về chủ thể, hành vi và mục đích tiêu dùng, cũng như sự phát triển của nhiều hình thức kinh doanh, tiêu dùng mới, đặc biệt là các giao dịch trên môi trường điện tử, các giao dịch xuyên biên giới, các dịch vụ chia sẻ trên nền tảng công nghệ số... chưa có quy định điều chỉnh. Đây cũng là nguyên nhân khiến quyền lợi người tiêu dùng chưa thực sự được bảo vệ hiệu quả. Việc quy định không

rõ ràng, không phù hợp và thiếu tính khả thi của các điều khoản đó đã kéo theo hệ quả trực tiếp là việc không thể áp dụng các quy định đó trên thực tế. Hệ quả sâu xa hơn là ý nghĩa của việc ban hành Luật BVQLNTD không đạt được như mong muốn ban đầu của các nhà làm luật. Luật BVQLNTD năm 2023 được điều chỉnh trên cơ sở sửa đổi, bổ sung Luật phù hợp yêu cầu quản lý của đất nước, đảm bảo thực hiện các cam kết quốc tế mà Việt Nam đã ký kết, tham gia hoặc đang trong quá trình hoàn thiện các thủ tục để tham gia. Bên cạnh đó, với quy định về các hành vi cấm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ một lần nữa khẳng định mục tiêu quan trọng tiếp tục bảo vệ tối ưu sự yếu thế của người tiêu dùng, từng bước trang bị các kiến thức, kỹ năng tiêu dùng để hình thành sự chủ động của người tiêu dùng.

(Tiếp theo trang 11 – Hoàn thiện quy định của...)

Thế nhưng, Luật TTHC lại không đề cập đến vấn đề này. Do đó, thực tiễn giám đốc thẩm các vụ án hành chính, có Tòa án thì gửi quyết định đình chỉ xét xử cho VKS cùng cấp và một số chủ thể có liên quan, có Tòa án lại không gửi. Điều này vô hình trung đã tạo ra việc vận dụng thực thi pháp luật còn bất nhất, không có khuôn mẫu chính xác, tùy theo quan điểm chủ trương của từng Tòa án. Thiết nghĩ, Luật TTHC cần bổ sung thêm quy định này tại khoản 2 Điều 265 tương tự như Bộ Luật TTHS như sau: *“Trong thời hạn 2 ngày kể từ ngày ra quyết định, Tòa án gửi quyết định đình chỉ xét xử giám đốc thẩm cho Tòa án đã ra bản án, quyết định đã có hiệu lực bị kháng nghị, đương sự, cơ quan thi hành án dân sự có thẩm quyền và những người khác có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan đến nội dung kháng*

nghi, Viện kiểm sát cùng cấp”. Đề xuất này không chỉ nhằm hoàn thiện chín chu hơn nội dung các điều khoản của Luật TTHC mà còn hướng tới tính chặt chẽ cho công tác giám đốc thẩm của Tòa án, hướng tới bảo đảm quyền được biết về đình chỉ xét xử giám đốc thẩm của một số chủ thể có lợi ích liên quan trực tiếp và VKSND thực hiện chức năng giám sát quá trình giám đốc thẩm.

Kết luận

Kháng nghị theo thủ tục giám đốc thẩm là nội dung quan trọng không thể thiếu của Luật TTHC. Tuy nhiên, một vài quy định còn chưa toàn diện, thiếu chính xác, cụ thể gây khó khăn cho Tòa án khi áp dụng pháp luật, chưa bảo đảm được hiệu quả của công tác kháng nghị giám đốc thẩm. Xuất phát từ đó, bài viết đã đề xuất một vài giải pháp hoàn thiện.