

TRÁCH NHIỆM BẢO ĐẢM QUYỀN CON NGƯỜI TRONG CÁC DOANH NGHIỆP THUỘC LĨNH VỰC DU LỊCH - LỮ HÀNH Ở VIỆT NAM

•TS. Nguyễn Linh Giang*

Tóm tắt: Du lịch là một ngành kinh tế mũi nhọn của nhiều nước trên thế giới và ở Việt Nam. Các hoạt động du lịch một mặt mang lại nguồn lợi về kinh tế nhưng mặt khác lại tác động tiêu cực đến nhiều lĩnh vực, trong đó có quyền con người. Bảo đảm quyền con người trong các hoạt động du lịch là nghĩa vụ của Nhà nước và cũng là trách nhiệm của các doanh nghiệp du lịch - lữ hành. Đối với các doanh nghiệp thuộc loại này, việc bảo đảm quyền con người được thể hiện qua trách nhiệm với người lao động, trách nhiệm với khách du lịch, trách nhiệm với người dân tại các điểm du lịch và trách nhiệm chung với cộng đồng.

Từ khóa: Doanh nghiệp, Quyền con người, Bảo đảm quyền con người, Doanh nghiệp du lịch - lữ hành.

Abstract: Tourism is a key economic sector of many countries in the world and in Vietnam. Tourism activities on the one hand bring economic benefits, but on the other hand, have negative impacts on many areas, including human rights. Ensuring human rights in tourism activities is an obligation of the State and also the responsibility of tourism - travel businesses. For businesses of this type, ensuring human rights is expressed through responsibility toward workers, responsibility toward tourists, responsibility toward residents at tourist sites and shared responsibility toward the community.

Keywords: Business, Human Rights, Human Rights Assurance, Travel - Travel Business.

Ngày nhận: 21/10/2020 Ngày phản biện, đánh giá: 05/11/2020 Ngày duyệt: 11/11/2020

Du lịch được xem là kinh tế mũi nhọn của nhiều nước trên ngành công nghiệp thế giới, trong đó có Việt Nam¹. Phát không khối, là ngành triển du lịch bền vững hiện cũng là

(*) Phó Viện trưởng Viện Nhà nước và Pháp luật, Viện Hàn lâm Khoa học Xã hội Việt Nam.

mục tiêu của Việt Nam. Để đạt được mục tiêu này, ngoài việc quan tâm đến các vấn đề như chất lượng dịch vụ, bảo đảm khai thác bền vững tài nguyên thiên nhiên, gắn phát triển du lịch với bảo tồn... thì một vấn đề không thể thiếu, đó chính là phát triển du lịch gắn liền với bảo đảm quyền con người. Để đạt được mục tiêu đó thì các doanh nghiệp du lịch - lữ hành đóng một vai trò rất quan trọng và tiên quyết.

Trong vòng hai mươi năm gần đây, chủ đề doanh nghiệp và quyền con người ngày càng được quan tâm ở khắp nơi trên thế giới. Các doanh nghiệp vừa là chủ thể có trách nhiệm tôn trọng, bảo đảm quyền con người nhưng đồng thời cũng là những đối tượng có những hành vi vi phạm quyền con người. Cũng giống như các loại hình doanh nghiệp khác, doanh nghiệp thuộc lĩnh vực du lịch - lữ hành cũng là những tổ chức có trách nhiệm phải bảo đảm các quyền con người. Đối với các doanh nghiệp thuộc loại này, việc bảo đảm quyền con người được thể hiện qua trách nhiệm với người lao động, trách nhiệm với khách du lịch, trách nhiệm với người dân tại các điểm du lịch và trách nhiệm chung với cộng đồng.

1. Trách nhiệm của doanh nghiệp du lịch - lữ hành đối với người lao động

Cũng giống như các ngành nghề kinh doanh khác, các doanh nghiệp

trong lĩnh vực du lịch - lữ hành cũng phải có trách nhiệm bảo đảm quyền con người đối với người lao động. Trách nhiệm này đầu tiên được thể hiện qua việc doanh nghiệp phải thực thi đầy đủ các quy định pháp luật trong lĩnh vực lao động. Các quy định này được ghi nhận trong các Công ước quốc tế về quyền con người, trong các Công ước về quyền của người lao động được thông qua trong khuôn khổ Tổ chức Lao động quốc tế (ILO) và trong quy định của pháp luật các quốc gia.

Việt Nam hiện đã là thành viên của 22 Công ước của Tổ chức Lao động quốc tế² nên các doanh nghiệp ở Việt Nam có nghĩa vụ phải bảo đảm quyền của người lao động theo quy định của các Công ước này. Các quy định này cũng đã được chuyển hóa vào pháp luật lao động của Việt Nam và trở thành các nghĩa vụ cụ thể mà mỗi doanh nghiệp phải tuân thủ trong lĩnh vực bảo đảm quyền của người lao động.

Doanh nghiệp du lịch - lữ hành có đặc điểm là hoạt động trong nhiều lĩnh vực khác nhau liên quan đến du lịch, bao gồm: Công ty du lịch; cơ sở lưu trú như khách sạn, homestay; nhà hàng; doanh nghiệp vận chuyển, truyền thông... Vì thế hoạt động của các doanh nghiệp trong lĩnh vực này liên quan đến quyền của nhiều nhóm lao động khác nhau, có thể trực tiếp là người lao động của doanh nghiệp nhưng cũng có

thể không phải là lao động của doanh nghiệp nhưng quyền của họ vẫn dễ bị tác động, ảnh hưởng theo cả chiều hướng tích cực và tiêu cực.

Để bảo đảm quyền của người lao động, các doanh nghiệp du lịch - lữ hành cần lưu ý đến các vấn đề sau:

Thứ nhất, lao động trẻ em: Việc sử dụng lao động trẻ em là vi phạm pháp luật lao động quốc tế và pháp luật Việt Nam. Các văn bản hướng dẫn của Liên hợp quốc và các tổ chức quốc tế đều khẳng định trách nhiệm của doanh nghiệp trong việc xoá bỏ lao động trẻ em³. Các Công ước số 138⁴ và số 182⁵ của ILO cũng đều đề cập đến vấn đề lao động trẻ em và Việt Nam đã là thành viên của các Công ước này từ năm 2003 và 2000. Hiến pháp và pháp luật Việt Nam cũng nghiêm cấm việc sử dụng lao động trẻ em.

Tuy nhiên trong lĩnh vực du lịch - lữ hành, việc sử dụng lao động trẻ em cũng không phải là vấn đề mới ở Việt Nam. Mặc dù không có nhiều bằng chứng về việc có trẻ em làm việc trong các doanh nghiệp du lịch - lữ hành nhưng việc trẻ em lao động trong những cơ sở hoạt động có liên quan đến các doanh nghiệp du lịch - lữ hành thì khá dễ dàng nhận thấy như việc trẻ em phục vụ trong các quán ăn, nhà hàng nơi mà các công ty du lịch thường xuyên tổ chức cho khách ăn uống hay việc có trẻ em bán hàng lưu niệm tại một số cửa hàng lưu niệm có liên kết với các tour du lịch. Một

nghiên cứu về quyền trẻ em trong du lịch, thông qua các quan sát tại Huế và Sa Pa đã chỉ ra rằng các công ty du lịch - lữ hành ở các địa phương này thường không thuê lao động trẻ em một cách chính thức nhưng họ cũng không nhận thấy trách nhiệm của mình đối với vấn đề này trong các hoạt động phi chính thức mà có liên quan đến hoạt động của doanh nghiệp họ⁶. Vì thế, trách nhiệm của doanh nghiệp trong lĩnh vực này không chỉ là vấn đề doanh nghiệp không trực tiếp thuê lao động trẻ em làm việc cho doanh nghiệp mà trách nhiệm đó còn phải mở rộng ra các cơ sở kinh doanh khác có liên kết với hoạt động của doanh nghiệp.

Thứ hai, phân biệt đối xử với người lao động, đặc biệt là với các đối tượng dễ bị tổn thương. Hiến pháp và pháp luật lao động của nhiều nước trên thế giới đều khẳng định trách nhiệm của nhà nước, tổ chức, cá nhân trong việc xoá bỏ phân biệt đối xử. Hiến pháp năm 2013 cũng đã ghi nhận nguyên tắc "Không ai bị phân biệt đối xử trong đời sống chính trị, dân sự, kinh tế, văn hoá, xã hội"⁷. Bộ luật Lao động của Việt Nam năm 2019 (sẽ có hiệu lực vào ngày 01/01/2021) cũng đã sửa đổi các quy định liên quan đến phân biệt đối xử trong lao động và được kỳ vọng sẽ bảo vệ tốt hơn người lao động trước các hình thức phân biệt đối xử dựa trên giới tính, khuyết tật, tuổi tác...



Hướng dẫn viên người dân tộc, một trong những đối tượng lao động cần được bảo hộ. Nguồn: vnexpress.net.

Trong lĩnh vực du lịch - lữ hành, những đối tượng dễ bị phân biệt đối xử có thể kể đến như phụ nữ, người dân tộc thiểu số. Các đối tượng này thường bị trả lương thấp hơn hoặc đôi khi không được bảo đảm các quyền lợi khác như đóng bảo hiểm hoặc được hưởng các chế độ liên quan đến thai sản, bà mẹ trẻ em...

Thứ ba, bảo đảm các quyền cơ bản về lao động như đóng bảo hiểm đầy đủ, bảo đảm điều kiện lao động an toàn, bảo đảm các quyền về công đoàn, đình công. Trách nhiệm của doanh nghiệp đối với các quyền này của người lao động là không thể chối cãi. Có thể nhận thấy một thực tế là đối với các doanh nghiệp lớn, doanh nghiệp nước ngoài hoặc doanh nghiệp của nhà nước thì các vấn đề này không thực sự nghiêm trọng. Mặc dù vẫn có các vi phạm đến từ các doanh nghiệp

này nhưng bản thân các doanh nghiệp loại này đều có ý thức khá rõ về trách nhiệm của mình và cố gắng tối đa để không xảy ra vi phạm. Tuy nhiên, cũng giống như nhiều nước đang phát triển khác, các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực du lịch - lữ hành ở Việt Nam phần lớn đều là các doanh nghiệp nhỏ và vừa. Đối với các doanh nghiệp loại này, bản thân nhận thức của chủ doanh nghiệp với các vấn đề về quyền của người lao động cũng còn tương đối hạn chế. Hơn nữa, để phù hợp với quy mô hoạt động ở mức độ nhỏ và vừa nên các doanh nghiệp này thường chỉ quan tâm đến các thỏa thuận về lương, thưởng với người lao động mà không quan tâm đến các quyền khác. Việc các doanh nghiệp nhỏ và vừa trốn đóng bảo hiểm cho người lao động là hiện tượng khá phổ biến ở Việt Nam⁸.

Mặc dù có những đặc thù nhưng cũng giống như các loại hình kinh doanh khác, đối với các vi phạm quyền của người lao động do chính doanh nghiệp du lịch - lữ hành gây ra thì doanh nghiệp cần ngay lập tức chấm dứt và ngăn ngừa sự vi phạm này và cần phải phối hợp với các bên liên quan để đưa ra các biện pháp khắc phục hậu quả⁹. Trong trường hợp doanh nghiệp chính là bên trực tiếp gây ra vi phạm quyền con người thì doanh nghiệp cần phải khắc phục hậu quả của vi phạm theo trình tự, thủ tục do pháp luật quy định. Trong lĩnh vực lao động, trình tự, thủ tục đó có thể là hoà giải, trọng tài, cũng có thể là giải quyết thông qua cơ chế của toà án.

2. Trách nhiệm của doanh nghiệp du lịch - lữ hành đối với khách du lịch

Việc bảo vệ quyền của khách du lịch cũng chính là trách nhiệm của doanh nghiệp du lịch - lữ hành trong bảo đảm quyền của người tiêu dùng. Theo quy định tại Điều 11 của Luật Du lịch năm 2017, khách du lịch có 8 nhóm quyền, trong đó có nhiều quyền liên quan đến trách nhiệm của doanh nghiệp du lịch - lữ hành như quyền tiếp cận thông tin (về chương trình, dịch vụ du lịch theo hợp đồng đã ký kết); đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp (trên cơ sở hợp đồng đã giao kết với doanh nghiệp); quyền được đối xử bình

đẳng; quyền được bảo đảm an toàn về tính mạng, sức khoẻ, tài sản; quyền được tôn trọng danh dự, nhân phẩm; được cứu hộ, cứu nạn trong trường hợp khẩn cấp; quyền kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, khởi kiện (với các hành vi vi phạm pháp luật về du lịch); quyền được bồi thường thiệt hại.

Có thể thấy, khung pháp luật quy định về trách nhiệm của doanh nghiệp du lịch - lữ hành đối với các quyền con người của khách du lịch là khá rõ ràng nhưng trên thực tế các vi phạm vẫn xảy ra khá thường xuyên. Các trường hợp doanh nghiệp cung cấp thông tin không chính xác; cung cấp dịch vụ không đúng thoả thuận gây ảnh hưởng đến các quyền và lợi ích hợp pháp của khách du lịch; doanh nghiệp không mua bảo hiểm du lịch cho khách hàng; không bảo đảm được các điều kiện về vệ sinh, an toàn... là những vi phạm phổ biến của doanh nghiệp trong lĩnh vực này. Đặc biệt, trong giai đoạn kể từ khi diễn ra đại dịch Covid-19, quyền không bị phân biệt đối xử, quyền được tôn trọng về danh dự, nhân phẩm của khách du lịch đã bị vi phạm khá phổ biến ở nhiều nơi. Có những nơi, khách du lịch nước ngoài đã bị phân biệt đối xử, không được cung cấp dịch vụ hoặc bị từ chối lưu trú¹⁰. Khách du lịch trong nước đến từ một số tỉnh thành có ca nhiễm covid-19 cũng đã có các trải nghiệm về phân biệt đối xử tương tự như vậy.

3. Trách nhiệm của doanh nghiệp du lịch - lẽ hành đối với người dân tại các điểm du lịch

Có thể nói du lịch đã có tác động rất tích cực đến đời sống của người dân tại các khu vực có du khách đến tham quan. Nhờ có du lịch mà kinh tế phát triển và nâng cao chất lượng cuộc sống của nhiều gia đình. Nhờ có du lịch mà nhiều ngành nghề mới ra đời và nhiều ngành nghề truyền thống được chăm lo bảo tồn và phát triển. Thu nhập đến từ du lịch nhiều khi cao hơn thu nhập đến từ các ngành nghề sản xuất khác. Thêm nữa, nhờ tiếp xúc với khách du lịch mà nhiều người dân, đặc biệt là trẻ em được học thêm nhiều cái mới, nâng cao khả năng giao tiếp, ngôn ngữ, bạo dạn và tự tin hơn.

Tuy vậy, du lịch cũng có những ảnh hưởng tiêu cực đến người dân sinh sống trong các khu vực có khách du lịch, đặc biệt là trẻ em trong các gia đình nghèo. Sức hấp dẫn của việc kiếm tiền bằng các dịch vụ du lịch đã khiến cho nhiều trẻ em không muốn đi học, bỏ học để đi kiếm tiền sớm. Vì vậy, việc khách du lịch cho tiền trẻ em hoặc mua hàng do trẻ em bán có thể nhìn nhận như một hành vi gián tiếp gây ảnh hưởng đến quyền trẻ em, đặc biệt là các quyền được học tập và vui chơi của trẻ em.

Việc bảo đảm các quyền về văn hoá, đặc biệt là quyền giữ gìn văn hoá dân tộc thiểu số cũng là vấn đề khó

khăn trong bối cảnh phát triển du lịch. Nhiều gia đình, đặc biệt là các gia đình dân tộc thiểu số, khi tham gia vào hoạt động du lịch thường có xu hướng bị “Tây hóa” hoặc “Kinh hóa” và từ bỏ các truyền thống, nếp sống vốn có của văn hóa dân tộc mình.

Việc quản lý khách du lịch không chặt chẽ của các doanh nghiệp lữ hành cũng dễ dẫn đến việc vi phạm pháp luật của du khách, trong số đó sẽ có các hành vi gây ảnh hưởng đến quyền của người dân tại các khu du lịch như việc người dân bị lừa đảo, bị xúc phạm hoặc nghiêm trọng hơn có thể bị tấn công, lạm dụng tình dục...

Những vấn đề này là tác động tiêu cực của du lịch nhưng cũng liên quan đến trách nhiệm của các doanh nghiệp du lịch - lữ hành. Nếu các doanh nghiệp này nhận thức và có hành động cụ thể về các vấn đề này thì sẽ giảm thiểu được các tác động tiêu cực lên quyền của người dân tại các khu du lịch. Một ví dụ tiêu biểu như có doanh nghiệp lữ hành ở Sa Pa có ghi nhận trong Bộ quy tắc ứng xử của công ty, theo đó, yêu cầu khách hàng của họ không cho trẻ em tiền hoặc không chụp ảnh trẻ em nếu không xin phép¹¹. Đây là một ví dụ tốt về việc doanh nghiệp đã ý thức được trách nhiệm của mình với quyền của người dân tại điểm du lịch. Tuy nhiên, đây cũng chỉ là một điểm sáng hiếm hoi trong bối cảnh hiện nay.

4. Trách nhiệm của doanh nghiệp du lịch - lữ hành đối với cộng đồng

Trách nhiệm của doanh nghiệp du lịch - lữ hành đối với cộng đồng nói chung được tập trung tại trách nhiệm về môi trường. Thực tế cho thấy, khách du lịch là đối tượng rất dễ gây ô nhiễm môi trường, hoạt động du lịch cũng là hoạt động dễ gây ảnh hưởng đến môi trường. Khi môi trường bị ảnh hưởng thì nhiều quyền con người khác cũng sẽ bị ảnh hưởng một cách trực tiếp và gián tiếp. Các đối tượng bị ảnh hưởng quyền không chỉ là người dân sinh sống tại các địa điểm du lịch mà chính du khách hay người lao động của doanh nghiệp cũng bị ảnh hưởng. Vì thế, bảo đảm quyền về môi trường trong hoạt động kinh doanh du lịch - lữ hành là trách nhiệm chung của doanh nghiệp với cộng đồng. Cũng chính vì thế mà trong thời gian qua, ngành du lịch Việt Nam đã nhiều lần nhấn mạnh đến du lịch trách nhiệm với môi trường và du lịch vì sự phát triển bền vững. Việc bảo đảm trách nhiệm của doanh nghiệp đối với vấn đề môi trường cũng đã được ghi nhận trong các văn bản pháp luật hiện hành của Việt Nam, đặc biệt là trong Luật Bảo vệ môi trường năm 2014 và Luật Du lịch năm 2017.

Kết luận

Các doanh nghiệp trong lĩnh vực du lịch - lữ hành của Việt Nam thường là các doanh nghiệp nhỏ và vừa nên

nhận thức về vấn đề quyền con người còn nhiều hạn chế. Mặc dù các sáng kiến về doanh nghiệp và quyền con người cũng đã được giới thiệu nhiều ở Việt Nam nhưng những thông tin này thường chỉ đến được các doanh nghiệp lớn và doanh nghiệp nước ngoài chứ chưa đến được với các doanh nghiệp nhỏ và vừa¹². Vì thế, để nâng cao trách nhiệm về quyền con người của các doanh nghiệp trong lĩnh vực du lịch- lữ hành ở Việt Nam, bên cạnh những biện pháp tổng thể như xây dựng Kế hoạch hành động quốc gia về doanh nghiệp và quyền con người¹³, Nhà nước cũng cần có các chính sách riêng về bảo đảm quyền con người trong lĩnh vực du lịch - lữ hành, cụ thể là:

- Nhà nước cần có các quy định cụ thể trong Luật Du lịch, ràng buộc trách nhiệm của doanh nghiệp du lịch - lữ hành trong việc bảo đảm các quyền con người.

- Việc quản lý nhà nước trong lĩnh vực lao động đòi hỏi nhà nước phải lồng ghép nội dung quyền con người, có chế tài với các công ty vi phạm và khen thưởng với các công ty làm tốt trách nhiệm bảo đảm quyền con người. Việc đánh giá hoạt động của các doanh nghiệp này cần nhắm đến tiêu chí trách nhiệm bảo đảm quyền con người.

- Cần xây dựng các bộ quy tắc ứng xử mẫu, trong đó có các nội dung liên quan đến trách nhiệm về quyền

con người của doanh nghiệp và hướng dẫn cho các doanh nghiệp du lịch - lữ hành phổ biến và áp dụng với người lao động và khách hàng của họ.

- Các doanh nghiệp của nhà nước hoạt động trong lĩnh vực du lịch - lữ hành cần là những doanh nghiệp đi đầu và tiêu biểu trong bảo đảm quyền con người. ■

Tài liệu tham khảo

(1) Xem Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030.

(2) Số liệu theo thông tin của Tổ chức Lao động quốc tế ILO: https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:11200:0:NO::P11200_COUNTRY_ID:103004, truy cập ngày 20/11/2020.

(3) Tổ chức Hợp tác và phát triển kinh tế (OECD), Hướng dẫn dành cho tập đoàn xuyên quốc gia năm 2000 (sửa đổi, bổ sung năm 2011), <http://www.oecd.org>.

Các nguyên tắc Hướng dẫn về doanh nghiệp và quyền con người (Guiding Principles for Business and Human Rights) được Đại hội đồng Liên Hợp Quốc thông qua theo Nghị quyết 17/4 ngày 16/6/2011.

Bản hướng dẫn về quyền trẻ em và nguyên tắc kinh doanh của UNICEF năm 2013.

(4) Công ước số 138 của ILO về tuổi lao động tối thiểu, năm 1973, Việt Nam là thành viên năm 2003.

(5) Công ước số 182 của ILO về các hình thức lao động trẻ em tồi tệ nhất, Việt Nam là thành viên năm 2000.

(6) Nguyễn Thị Thanh Hải, *Respect for children's rights in Vietnam's tourism industry: Business responsibilities, trong sách "Children's rights in the tourism*

industry: The case of Vietnam and Myanmar", Nhà xuất bản Hồng Đức, 2019, tr.61.

(7) Điều 16, Hiến pháp 2013

(8) 40.000 doanh nghiệp "trốn" đóng bảo hiểm xã hội, <https://webbaohiem.net/40000-doanh-nghiep-tron-dong-bao-hiem-xa-hoi.html>, truy cập ngày 20/11/2020.

(9) Nguyên tắc số 19 của Nguyên tắc hướng dẫn về doanh nghiệp và quyền con người của Liên hợp quốc.

(10) Trong giai đoạn đầu của covid-19 tại Việt Nam, nhiều du khách nước ngoài đã bị phân biệt đối xử. Vì vậy, Thủ tướng Chính phủ đã phải có chỉ đạo 2052/VPCP-KGVX ngày 17/3/2020 về việc ứng xử với khách du lịch nước ngoài. Theo đó, ngày 20/3/2020, Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch đã ban hành văn bản số 1169/BVH-TTDL gửi các địa phương đề nghị rà soát, xử lý việc phân biệt đối xử với du khách nước ngoài.

(11) Nguyễn Thị Thanh Hải, *Respect for children's rights in Vietnam's tourism industry: Business responsibilities*, sđd, tr.59-60.

(12) Xem thêm Nguyễn Thị Thanh Hải, Lê Khánh Tùng, Đinh Hồng Hạnh, *Doanh nghiệp và quyền con người: Một số vấn đề cơ bản*, CECEM và HRS, 2017.

(13) Xem Nguyễn Thị Thanh Hải, Lê Khánh Tùng, Đinh Hồng Hạnh, sđd, tr.75-78.