

# HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG Ở VIỆT NAM ĐÁP ỨNG YÊU CẦU HỘI NHẬP QUỐC TẾ

• TS. Lê Thanh Bình\*

**Tóm tắt:** Bảo vệ người tiêu dùng là một trong những vấn đề thu hút sự quan tâm của toàn xã hội. Không chỉ tại Việt Nam, hầu hết các nước trên thế giới đều rất coi trọng công tác này bởi lẽ bảo vệ người tiêu dùng chính là bảo vệ sự phát triển bền vững của xã hội. Bài viết phân tích thực trạng và đề xuất các giải pháp hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng, tạo cơ sở pháp lý vững chắc cho hoạt động bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng ở Việt Nam đáp ứng yêu cầu hội nhập quốc tế.

**Từ khóa:** Hoàn thiện pháp luật; quyền lợi của người tiêu dùng; hội nhập quốc tế.

**Abstract:** Consumer protection is one of the issues attracting the attention of the whole society. Not only in Vietnam, most countries around the world attach great importance to this work because protecting consumers is safeguarding the sustainable development of society. The article analyzes the current situation and proposes solutions to improve the law on protecting the interests of consumers, creating a solid legal basis for consumer protection activities in Vietnam to meet the requirements of international integration.

**Keywords:** Improvement of the law; consumer's rights; international integration.

Ngày nhận: 13/12/2021 Ngày phản biện, đánh giá: 22/12/2021 Ngày duyệt: 12/01/2022

## 1. Thực trạng pháp luật bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng ở Việt Nam

Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là trách nhiệm chung của toàn xã hội. Công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có vai trò quan trọng đối với sự phát triển ổn định, bền vững của đất nước, đặc biệt trong bối cảnh Việt Nam hội nhập ngày càng sâu rộng vào nền kinh tế quốc tế và

quá trình toàn cầu hóa.

Pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng là công cụ thực hiện quyền con người trong lĩnh vực kinh tế - xã hội. Nếu thiếu hệ thống các văn bản pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng, Nhà nước Việt Nam không thể bảo đảm thực hiện quyền con người về kinh tế - xã hội trong bối cảnh phát triển như vũ bão của cuộc cách mạng công

(\*) Viện Nhà nước và Pháp luật, Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh. Email: ngoquangthang2@yahoo.com.vn.

ngiệp 4.0. Thông qua pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng, Nhà nước điều tiết các mối quan hệ xã hội nhằm định hướng và thúc đẩy sự phát triển kinh tế - xã hội theo nguyên tắc phát triển bền vững và phục vụ các mục tiêu phát triển con người.

Trong những năm qua, hoạt động xây dựng và hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng ở Việt Nam đã đạt được những kết quả bước đầu đáng ghi nhận, thực sự là cơ sở bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong thực tiễn, góp phần bảo đảm sự phát triển kinh tế bền vững của đất nước.

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa XII, kỳ họp thứ 8 thông qua ngày 17/11/2010 và có hiệu lực thi hành từ ngày 01/7/2011. Trong hơn 10 năm thực thi vừa qua, các quy định tại Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và đã góp phần kiến tạo khuôn khổ pháp lý vững chắc đối với hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Việt Nam. Sau khi Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ra đời và chính thức có hiệu lực, hàng loạt các văn bản pháp luật có liên quan cũng đã được xây dựng và ban hành, thể hiện sự quan tâm của Đảng, Nhà nước đối với hoạt động này, cụ thể:

- Nghị định 99/2011/NĐ-CP ngày 27/10/2011 của Chính phủ về việc quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Quyết định 02/2012/QĐ-TTg ngày

13/01/2012 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

- Quyết định 35/2015/QĐ-TTg ngày 20/8/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung Quyết định 02/2012/QĐ-TTg ngày 13/01/2012 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

- Quyết định 38/2018/QĐ-TTg ngày 05/9/2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc sửa đổi Quyết định 35/2015/QĐ-TTg ngày 20/08/2015 về việc sửa đổi, bổ sung Quyết định 02/2012/QĐ-TTg ngày 13/01/2012 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

- Nghị định số 185/2013/NĐ-CP ngày 15/11/2013 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.

- Nghị định 124/2015/NĐ-CP ngày 19/11/2015 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 185/2013/NĐ-CP ngày 15/11/2013 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.

- Quyết định số 1997/QĐ-TTg ngày 18/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về



*Lực lượng quản lý thị trường tích cực kiểm tra, kiểm soát hàng hóa lưu thông trên thị trường để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Nguồn: baophutho.vn.*

việc phê duyệt Chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2016-2020.

- Quyết định số 4122/QĐ-BCT ngày 31/10/2017 của Bộ trưởng Bộ Công Thương về việc phê duyệt danh sách các Đề án tham gia Chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2016 – 2020.

Bên cạnh đó, vấn đề bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng còn được đề cập ở các mức độ khác nhau tại các văn bản quy phạm pháp luật như: Luật Thương mại (2005), số 36/2005/QH 11; Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn kỹ thuật (2006), số 68/20006/QH 11; Luật Chất lượng, sản phẩm hàng hoá, số 05/2007/QH12; Luật An toàn thực phẩm, số 55/2010/QH12; Luật Quảng cáo, số 16/2012/QH13; Luật Bảo vệ môi trường, số 55/2014/QH13; Bộ luật Dân sự, số 91/2015/QH13

(2015); Bộ luật Tố tụng dân sự, số 92/2015/QH13 (2015); Bộ luật Hình sự, số 100/2015/QH13; Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Bộ luật Hình sự số 100/2015/QH13, số 12/2017/QH14; Luật Cạnh tranh, số 23/2018/QH14; Luật Đầu tư, số 61/2020/QH14; Luật Doanh nghiệp, số 59/2020/QH14...

Song song với quá trình xây dựng và hoàn thiện, tạo môi trường pháp lý thuận lợi cho các quan hệ tiêu dùng, kinh tế ở trong nước phát triển, Nhà nước Việt Nam cũng đã chú trọng phê chuẩn nhiều điều ước quốc tế để thực hiện chủ trương hội nhập kinh tế quốc tế sâu rộng. Chẳng hạn, Nhà nước đã tham gia Hiệp định Thương mại tự do giữa Việt Nam và Liên minh châu Âu (EVFTA), Hiệp định Đối tác Toàn diện và Tiến bộ xuyên Thái Bình Dương (CPTPP), Hiệp định Bảo hộ đầu tư giữa Việt Nam và Liên minh châu Âu

(EVIPA) và một số điều ước quốc tế quan trọng của Tổ chức Lao động Quốc tế (ILO). Cùng với quá trình phê chuẩn các điều ước quốc tế, Nhà nước đã tiến hành sửa đổi, bổ sung một số luật để tiếp tục hoàn thiện khuôn khổ pháp lý bảo đảm sự thống nhất giữa pháp luật quốc gia và pháp luật quốc tế, như Luật Điều ước quốc tế; Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của cơ quan đại diện nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam ở nước ngoài; Luật Thỏa thuận quốc tế... Việc phê chuẩn các điều ước quốc tế và sửa đổi, hoàn thiện một số luật điều chỉnh các quan hệ quốc tế giữa Việt Nam với các nước đã góp phần đưa nước ta hội nhập ngày càng sâu rộng vào các quan hệ kinh tế quốc tế.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, đã xuất hiện nhiều bất cập trong các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng ở Việt Nam. Cùng với sự phát triển kinh tế - xã hội đã làm xuất hiện 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... dẫn đến tình trạng một số quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng không còn phù hợp với thực tiễn. Cùng với đó, chính sách, pháp luật trong các lĩnh vực khác liên quan đến bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng có sự thay đổi dẫn đến sự không phù hợp, thiếu thống nhất giữa các văn bản pháp luật hiện hành. Chẳng hạn, một số quy định

hiện nay chỉ phù hợp với các giao dịch, kinh doanh - tiêu dùng có tính “truyền thống” mà chưa tính đến một số phương thức kinh doanh mới gắn với sự phát triển của thương mại điện tử, kinh doanh dựa trên nền tảng chia sẻ và khoa học công nghệ 4.0; nhiều hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng mới xuất hiện nhưng chưa được bổ sung vào phần các hành vi bị cấm; một số nội dung về bảo vệ và cung cấp thông tin cho người tiêu dùng trong pháp luật hiện hành đã không còn phù hợp do sự xuất hiện của các chủ thể mới hoặc dạng hành vi mới; chưa quy định về giám sát việc đăng ký và thực hiện hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; các quy định liên quan đến cung cấp bằng chứng giao dịch, bảo hành, thu hồi hàng hóa khuyết tật chưa chặt chẽ (ví dụ: quy định các tổ chức, cá nhân kinh doanh chỉ phải báo cáo kết quả sau khi thực hiện xong việc thu hồi sản phẩm khuyết tật dẫn đến việc giám sát quá trình này gặp khó khăn); các quy định về phương thức giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và các tổ chức, cá nhân kinh doanh chưa phù hợp và đầy đủ (ví dụ: không thương lượng với vụ việc khiếu nại nhiều người, áp dụng thủ tục của trọng tài thương mại để giải quyết tranh chấp tiêu dùng; thiếu phù hợp giữa Luật Bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng và Bộ luật Tố tụng dân sự trong việc áp dụng thủ tục đơn giản/rút gọn...); về tiếp nhận và giải quyết yêu cầu tại cơ quan nhà nước, mới chỉ quy định rõ thẩm quyền của Ủy ban

nhân dân cấp huyện, chưa quy định về sự tham gia của các cơ quan nhà nước khác trong hoạt động này.<sup>1</sup>

## **2. Một số giải pháp tiếp tục hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng ở Việt Nam**

*2.1 Sửa đổi các quy định không phù hợp và bổ sung các quy định còn thiếu trong pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng*

- Tại khoản 1 điều 3 Luật Bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng quy định: “*Người tiêu dùng* là người mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, tổ chức”. Trong bối cảnh hiện nay nên bổ sung trong khái niệm về *Người tiêu dùng* còn bao gồm cả những người thuê tài sản, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng.

- Bổ sung điều khoản về bảo vệ người tiêu dùng trong thương mại điện tử và trong các mô hình kinh doanh trên cơ sở nền tảng chia sẻ và khoa học công nghệ 4.0.

- Bổ sung các quy định cụ thể về giám sát việc đăng ký và thực hiện hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

- Sửa đổi Điều 20 Luật Bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng về trách nhiệm cung cấp bằng chứng giao dịch. Bằng chứng giao dịch là căn cứ quan trọng để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, giải quyết tranh chấp giữa doanh nghiệp và người tiêu dùng. Chính vì vậy, cần sửa đổi Điều 20 Luật Bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng theo hướng quy định tạo lập và lưu giữ bằng chứng giao dịch là trách

nhiệm của doanh nghiệp.

- Sửa đổi, bổ sung từ Điều 22 đến Điều 24 về hàng hóa có khuyết tật. Cần quy định sự tham gia, giám sát của cơ quan nhà nước, tổ chức xã hội và người tiêu dùng ngay từ đầu của hoạt động thu hồi hàng hóa có khuyết tật. Luật cần quy định cụ thể thời hạn kết thúc chương trình thu hồi hàng hóa có khuyết tật; quy trình, thủ tục báo cáo kết quả thực hiện chương trình tới cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Sửa đổi, bổ sung Điều 25 và Điều 26 về yêu cầu và giải quyết yêu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Trách nhiệm giải quyết khiếu nại cần được bổ sung các cấp hành chính khác chứ không chỉ quy định riêng cấp huyện như hiện hành.

- Sửa đổi, bổ sung Điều 30 về phương thức giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ theo hướng bỏ quy định: “Không được thương lượng, hòa giải trong trường hợp tranh chấp gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, lợi ích của nhiều người tiêu dùng, lợi ích công cộng” vì điều này không phù hợp với thông lệ quốc tế và thực tiễn giải quyết tranh chấp người tiêu dùng trong thời gian vừa qua.

- Bổ sung quy định: các vụ việc khiếu nại người tiêu dùng có thể được áp dụng thủ tục đơn giản, rút gọn vào Bộ luật Tố tụng dân sự, tạo sự thống nhất giữa Luật Bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng và Bộ luật Tố tụng dân sự.

- Bổ sung quy định về cơ chế phối hợp giữa các cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong triển khai các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Trong đó có sự phân công nhiệm vụ rõ ràng, cụ thể đối với từng cấp, từng ngành trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

*2.2. Tổng cường hoạt động tổng kết, đánh giá thực trạng thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng*

Để có cơ sở tiếp tục hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng ở Việt Nam, cần tích cực tổng kết thực tiễn thực thi pháp luật để bổ sung các quy định còn thiếu và sửa đổi các quy định không phù hợp. Chỉ có thông qua tổng kết thực tiễn thực thi pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng mới thấy được những lỗ hổng trong pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.

Trong những năm qua, hoạt động thực thi pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã đạt được một số kết quả nổi bật. Theo đó, công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng được thực hiện ngày càng đa dạng và phong phú. Đã hình thành hệ thống cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng từ Trung ương tới địa phương. Công tác kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung bước đầu được triển khai hiệu quả trên thực tế, góp phần bảo vệ lợi ích của người tiêu dùng và các đơn vị kinh doanh. Công tác thu hồi sản phẩm khuyết tật từng bước được triển khai giúp hạn chế những thiệt hại tới người tiêu

dùng. Các tổ chức xã hội tham gia công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã có nhiều nỗ lực, cố gắng triển khai hoạt động, dần khẳng định vai trò là cầu nối giữa người tiêu dùng với cơ quan quản lý nhà nước và cộng đồng doanh nghiệp. Bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động thực thi pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vẫn còn những tồn tại. Cụ thể, hệ thống cơ quan quản lý nhà nước chưa hoàn thiện khiến cho việc phối hợp và triển khai công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng gặp nhiều khó khăn. Giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh chưa hiệu quả. Hoạt động của các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng gặp nhiều khó khăn. Nguồn lực hỗ trợ cho hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại cả Trung ương và địa phương còn nhiều hạn chế.

Tổng kết, đánh giá thực trạng thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng sẽ là cơ sở phát hiện kịp thời những quan hệ xã hội mới phát sinh trong lĩnh vực tiêu dùng cần pháp luật điều chỉnh, bảo đảm khả năng điều chỉnh toàn diện, kịp thời của quy định pháp luật đối với các hành vi, các mô hình kinh doanh mới xuất hiện, giảm thiểu và ngăn chặn các hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng. Đặc biệt đối với các giao dịch có xu hướng phát triển mạnh mẽ trong thời đại cách mạng công nghiệp 4.0, như thương mại điện tử, cho vay tiêu dùng, các mô hình chia sẻ, kết nối dịch vụ ngang hàng,...

Cùng với việc điều chỉnh kịp thời các quan hệ xã hội phát sinh qua các phương thức kinh doanh mới, thực hiện tốt hoạt động tổng kết, đánh giá thực trạng thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng còn tạo điều kiện mở rộng phạm vi bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên cơ sở có tính tới các đặc điểm riêng của từng nhóm người tiêu dùng như nhóm người tiêu dùng yếu thế. Từ các đòi hỏi của thực tiễn, pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng cung cấp các chỉ dẫn, quy định cụ thể, rõ ràng để doanh nghiệp có thể xây dựng, thiết kế sản phẩm, quy trình phù hợp trong quá trình thực hiện giao dịch với người tiêu dùng để bị tổn thương, góp phần thể hiện tính nhân văn trong việc xây dựng và áp dụng các quy định pháp luật của Nhà nước, tạo niềm tin và đảm bảo quyền công bằng cho người dân trong lĩnh vực tiêu dùng.

*2.3. Tham khảo có chọn lọc kinh nghiệm quốc tế về xây dựng pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng để áp dụng đối với Việt Nam, hướng tới thúc đẩy sản xuất và tiêu dùng bền vững*

Xây dựng và hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng trước các yêu cầu của cuộc cách mạng 4.0 cần phải tiến hành đồng bộ các giải pháp bảo đảm thực hiện, trong đó tham khảo, học hỏi kinh nghiệm của các nước có trình độ phát triển kinh tế - xã hội tương đồng với Việt Nam; các nước có nhiều thành tựu trong xây dựng thể chế và thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người

tiêu dùng. Theo đó, có thể nghiên cứu học hỏi những yếu tố phù hợp trong xây dựng pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng của các nước có phong trào bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng phát triển mạnh như Hoa Kỳ, Pháp, Australia...<sup>2</sup> Nghiên cứu áp dụng các nguyên tắc trong thực hiện chính sách pháp luật thúc đẩy sản xuất và tiêu dùng bền vững của các nước này như:

- Nâng cao trách nhiệm của các doanh nghiệp trong sản xuất bền vững, định hướng cho các doanh nghiệp tạo ra các sản phẩm, dịch vụ tốt hơn cho môi trường và cho người tiêu dùng.

- Đảm bảo người tiêu dùng được tiếp cận các thông tin chính xác, đầy đủ về sản phẩm, dịch vụ có yếu tố bền vững.

- Định hướng tiêu dùng lành mạnh cho người tiêu dùng. Chú trọng nâng cao nhận thức tiêu dùng thông thái và tẩy chay mạnh mẽ đối với những hàng hóa, dịch vụ kém chất lượng cho người dân.

- Nâng cao hiệu quả quản lý, khai thác và sử dụng bền vững tài nguyên, phát triển nhiên liệu, nguyên vật liệu có thể tái tạo, tái sinh, góp phần bảo vệ môi trường trong lành.

#### **Tài liệu tham khảo**

(1) Bộ Công Thương, *Tờ trình đề nghị xây dựng dự án Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, 2020.

(2) Lê Thanh Bình, *Thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay*, Nxb Lý luận chính trị, Hà nội, 2015.